

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ
ΦΩΣΚΟΛΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ
ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ Τ.Ε.Ι.

ΠΑΤΡΑ 2001

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΩΤΗ	6333
--------------------	------

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ
ΦΩΣΚΟΛΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ
ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ Τ.Ε.Ι.

ΠΑΤΡΑ 2001

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι.....	6
ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	6
ΓΕΝΙΚΑ	7
ΠΡΩΤΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ	8
ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ.....	8
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	12
ΟΡΙΣΜΟΣ	12
ΤΙ ΚΑΝΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	13
ΤΙ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	13
ΠΩΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	14
ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ.....	14
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ	16
ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	16
ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ	21
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΟΔΗΓΟΥΝ	21
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΟΔΗΓΟΥΝ	22
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	22
Για την εταιρία.....	22
Για τα άτομα	23
Για την κοινωνία	24
ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	25
Για το άτομο	25
Από άποψη χώρου.....	25
Για την επιχείρηση	26
Διαδικασία - Εργασίες.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙV	27
ΧΡΗΣΙΜΕΣ	27
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ- ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ.....	27
ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	27
ΧΡΗΣΙΜΕΣ	28
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ- ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ.....	28
ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V	31
Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	31
ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	32
- Στόχοι της Ευρώπης	32
- Τηλεργασία και εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη.....	33
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI.....	37
ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	37
ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	38
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ.....	40
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	40
- Εκπαίδευση των τηλεργαζόμενων	43
ΤΗΛΕΔΙΚΤΥΟ ΕΛΛΑΔΟΣ	45
- Τι είναι το Τηλεδίκτυο Ελλάδος.....	45
- Ποιος μπορεί να εγγραφεί στο Τηλεδίκτυο Ελλάδος.....	45
- Η βάση δεδομένων του τηλεδικτύου ως εργαλείο διαφήμισης - προώθησης.....	46
- Τοπικές, Εθνικές και Διεθνείς Διασυνδέσεις	46
- Αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες.....	47
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	48
ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΟ «ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ».....	50
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ.....	51
ΤΟ ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΟ	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII.....	52
Συλλογικές διαπραγματεύσεις και τηλεργασία.....	52
Συλλογικές διαπραγματεύσεις και τηλεργασία.....	53
- Η σημασία της διαπραγμάτευσης.....	53
Θέματα που ρυθμίζονται μέσω διαπραγμάτευσης.....	55
Τηλεργαζόμενοι και συνδικάτα	56
Οι απόψεις των κοινωνικών συνομιλητών	58
Οι θέσεις των συνδικάτων	58
Οι θέσεις των εργοδοτών.....	60
Κοινές προσεγγίσεις.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII	63
Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΧΩΡΕΣ	63
ΠΙΝΑΚΑΣ.....	64
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ - ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΟΦΕΛΗ	65
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ - ΜΕΤΡΟ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ - ΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	67
- INTEL HELLAS	68
- I.S.D.N	68
ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ	69

ΚΥΡΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ I.S.D.N	69
ΑΠΟ ΠΛΕΥΡΑΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	69
ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΟΥ I.S.D.N	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΧ.....	70
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	70
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	71
ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	73
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	73
ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	75

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην εποχή μας είμαστε μάρτυρες πειραματικών εξελίξεων, οι οποίες από μεγάλο έως απρόβλεπτο βαθμό αλλάζουν τη ροή, τις ισορροπίες και τους ρυθμούς σε όλους τους τομείς του οικονομικού και κοινωνικού γίγνεσθαι.

Κανένας δεν μπορεί να αμφισβητήσει, ότι ο κύριος παράγοντας αυτών των αλλαγών είναι οι εφαρμογές των νέων τεχνολογιών και η ραγδαία αναπτυσσόμενη κοινωνία της πληροφορίας. Από επιστημονικής και επιχειρηματικής άποψης, τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία συγκεντρώνουν τεράστιο ενδιαφέρον.

Βελτιώνονται διαρκώς, διαχέονται στο σύνολο των αναπτυξιακών δραστηριοτήτων και συνεισφέρουν στην αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Μειώνουν τα κόστη προμηθευτών και αγοραστών και βοηθούν στο άνοιγμα νέων αγορών, δημιουργούν νέους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και αναπτύσσουν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των υφισταμένων, μεταμορφώνουν την παραγωγική διαδικασία και τις μεθόδους διακίνησης προϊόντων.

Οι νέες τεχνολογίες δημιουργούν απασχόληση σε τομείς που σχετίζονται με την εξέλιξη και την αξιοποίηση τους, αλλά ταυτόχρονα, είτε μειώνουν τις θέσεις ή μεταμορφώνουν το χαρακτήρα άλλων παραδοσιακών τομέων εργασίας. Όλα τα εξελιγμένα μηχανικά συστήματα παραγωγής έχουν μικρότερες απαιτήσεις σε εργατικά χέρια και μεγαλύτερες απαιτήσεις σε προγραμματισμό και εξειδίκευση ενώ σε λίγα χρόνια όλα θα γίνονται με ένα κλικ. Παράλληλα στο μοντέλο λιτής παραγωγής καταργούνται οι ενδιάμεσες τρεις ή τέσσερις διοικητικές βαθμίδες του εργατικού δυναμικού, μειώνοντας έτσι και του προσωπικού διοίκησης.

Από την άλλη μεριά η τηλεργασία παίρνει διάφορες μορφές αξιοποιώντας τις νέες δυνατότητες. Δεν χρειάζεται να ταξιδέψεις μια ώρα για να φτάσεις στην δουλειά σου. Το άγχος, η κούραση και το κυκλοφοριακό πρόβλημα ανήκουν στο παρελθόν, οι εταιρείες κερδίζουν χρήματα και οι εργαζόμενοι χρόνο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΓΕΝΙΚΑ

Το γύρισμα της χιλιετίας συνοδεύεται από την εμφάνιση ενός καινούργιου τρόπου οργανώσεως της εργασίας: της τηλεργασίας. Μπορούμε να τον χαρακτηρίσουμε (ιστορικά) ως τον τέταρτο τρόπο που έχει εμφανισθεί ως τώρα. Ο πρώτος τρόπος οργανώσεως της εργασίας είναι αυτός που ίσχυσε από καταβολής των ανθρωπίνων κοινωνιών μέχρι την εποχή του F.W. Taylor: στενή επίβλεψη εφαρμόζοντας μπαστούνι (ως επιτίμιο σε περίπτωση κακού αποτελέσματος) και καρότο (ως ανταμοιβή σε περίπτωση καλού).

Είναι αλήθεια πως το πραγματικό μπαστούνι είχε, γενικώς, εκλείψει ήδη την εποχή του Taylor. Πρώτον, όμως, υπήρχαν ικανά υποκατάστατα και, δεύτερον, δεν είχε εκλείψει καν εντελώς. Έλληνας επιχειρηματίας, π.χ. που αναγκάστηκε να επιστρέψει, λόγω ελαττωμάτων, υλικό σε προμηθευτή του στην Αλβανία -πριν την αλλαγή του καθεστώτος- έμαθε λίγο αργότερα πως οι εργαζόμενοι τιμωρήθηκαν με ξυλοδαρμό!

ΠΡΩΤΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ

Το «Scientific Management» που εισήγαγε, στο γύρισμα του αιώνα, ο F.W. Taylor αποτέλεσε επανάσταση την πρώτη στην οργάνωση εργασίας. Εισάγοντας τη μέτρηση της εργασίας και τον καθορισμό προτύπων χρόνων, δημιούργησε αντικειμενικό κίνητρο αποδόσεως: ο εργαζόμενος πληρώνεται για τον πρότυπο χρόνο των κομματιών που παρήγαγε, άσχετα με το αν χρειάστηκε τυχόν λιγότερο.

Με το σύστημα αυτό, οι εργαζόμενοι απέκτησαν οι ίδιοι την ευθύνη της αποδόσεώς-τους και η επίβλεψη δεν ήταν πια ανάγκη να είναι τόσο στενή και πάντως δεν χρειαζόταν να ασχολείται με την ποσότητα παρά περιορίστηκε σε άλλα χαρακτηριστικά της εργασίας (π.χ. την ποιότητα). Το σύστημα διαδόθηκε γοργά, υποκίνησε ή διευκόλυνε την εισαγωγή της γραμμής παραγωγής από τον Henry Ford, και του οφείλομε μεγάλο τμήμα (λεν περίπου το μισό) της οικονομικής προόδου των δύο πρώτων τρίτων του αιώνα-μας.

ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ

Με τον Herzberg, που διαπίστωσε τί παρακινεί πραγματικά τους εργαζομένους (σε αντιδιαστολή προς αυτό που απλώς τους ικανοποιεί πρόσκαιρα), έχουμε δεύτερη επανάσταση στην οργάνωση εργασίας. Ο Taylor εισήγαγε την επιστήμη στη δόμηση της εργασίας με, ταυτόχρονα, διαχωρισμό της οργάνωσης από την εκτέλεση της εργασίας. Αντίθετα, ο Herzberg θέλησε να εκμεταλλευθεί το πνευματικό δυναμικό των εργαζομένων, το οποίο, σε αντίθεση με εκείνο της εποχής του Taylor, είναι πλέον σημαντικό. Η θεωρία του Herzberg είναι πλέον παραδεδεγμένη και σ' αυτήν στηρίζονται, τόσο οι μορφές οργανώσεως

της εργασίας που αναπτύχθηκαν κυρίως στη Βορειοδυτική Ευρώπη (που η πιο γνωστή είναι εκείνη της παραγωγής από αυτόνομες ομάδες εργαζομένων, που εισήχθη στα εργοστάσια της Νοίνο όταν πρόεδρος της εταιρίας ήταν ο P. Gyllenhammar), όσο και άλλες που αναπτύχθηκαν πρώτα στην Ιαπωνία (π.χ. οι «κύκλοι ποιότητας»).

Σήμερα έχει πια αρχίσει μια τρίτη επανάσταση στην οργάνωση εργασίας. η τηλεργασία. Όσο πάει και περισσότερο, εργαζόμενοι εργάζονται στο σπίτι τους και επικοινωνούν ηλεκτρονικά με την επιχείρηση που τους απασχολεί. Δουλειά στο σπίτι γινόταν λίγο-πολύ πάντοτε. Η ελβετική ωρολογοποιία οφείλει, σε πολύ σημαντικό βαθμό, την αρχική-της ανάπτυξη, ήδη νωρίς τον περασμένο αιώνα, στους αγρότες και τις αγρότισσες που κατασκεύαζαν στο σπίτι, ο καθένας μόνο λίγα εξαρτήματα όταν δεν είχαν δουλειά στα κτήματα, κατά τη διάρκεια του χειμώνα, που στα βουνά του Ιούρα είναι βαρύς. Πιο πρόσφατα, μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, οι Benetton άρχισαν την επιχείρησή-τους δίνοντας υλικά και πατρών σε γυναίκες που έπλεκαν στη μηχανή που είχαν στο σπίτι.

Η τηλεργασία όμως δεν είναι απλώς «δουλειά στο σπίτι». Στην παραδοσιακή κατ' οίκον εργασία, ο εργαζόμενος επικοινωνούσε με την επιχείρηση σε, πρακτικώς, μόνο δύο περιπτώσεις: όταν αναλάμβανε να κατασκευάσει κάτι και όταν το παρέδιδε. Στη σημερινή τηλεργασία, αντίθετα, ο εργαζόμενος επικοινωνεί συνεχώς.

Ένας μηχανικός π.χ. εκπονεί τα κατασκευαστικά σχέδια για ένα καινούργιο προϊόν και επικοινωνεί συνεχώς με συναδέλφους του της επιχείρησης που τον απασχολεί, με πελάτες που θα χρησιμοποιήσουν το προϊόν, με προμηθευτές υλικών και τεμαχίων που ενσωματώνονται σ' αυτό, με τα στελέχη της παραγωγής του εργοστασίου όπου θα παραχθεί και, βεβαίως, λαμβάνει όλη την τρέχουσα ενημέρωση που δίδεται στα στελέχη της επιχείρησης.

Το μόνο που διαφέρει η τηλεργασία από την κανονική απασχόληση είναι η έλλειψη της φυσικής συνάθροισης των εργαζομένων στον κοινό χώρο εργασίας. Όμως, αυτό 'το «μόνο» καταλήγει να είναι πάρα πολύ σημαντικό. Ο λόγος είναι πως ανακύπτει ξανά το πρόβλημα της επίβλεψης στην ολότητά του.

Ο Taylor το είχε απλοποιήσει εισάγοντας το κίνητρο της αμοιβής με βάση τον πρότυπο χρόνο των παραχθέντων τεμαχίων. Με τις αυτόνομες ομάδες ή τα άλλα καινοτομικά συστήματα οργάνωσης εργασίας αφ' ενός, δημιουργείται το ισχυρό κίνητρο της δόμησης της εργασίας και, αφ' ετέρου, η επίβλεψη διαχέεται στα μέλη της ομάδας. Και τα δύο συντείνουν σε μια πολύ αποτελεσματική επίβλεψη. Τι μπορεί να γίνει όμως με την τηλεργασία;

Αυτή η ανάγκη για καινούργιο τρόπο επιβλέψεως ή ελέγχου της εργασίας είναι που καθιστά την τηλεργασία πραγματική επανάσταση στην οργάνωση εργασίας. Το πρόβλημα δεν έχει ακόμη γίνει οξύ.

Πρώτον, η τηλεργασία δεν έχει ακόμη διαδοθεί πολύ. Καθώς όμως το κόστος των επικοινωνιών, εξανεμίζεται, μπορεί να αποτελέσει τον πιο διαδεδομένο τρόπο εργασίας. Δυνητικά, κάθε εργαζόμενος που, αφ' ενός, δεν κάνει άμεση επεξεργασία υλικού και, αφ' ετέρου, μπορεί να απασχολήσει ικανοποιητικά τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί, πολύ σύντομα θα μπορεί να τηλεργάζεται.

Δεύτερον, η τηλεργασία χρησιμοποιείται ως τώρα για σχετικά απλές εργασίες, π.χ. πληκτρολογήσεις παραστατικών, τηλεφωνήματα σε υποψήφιους πελάτες, παροχή πληροφοριών ρουτίνας - για τέτοιου είδους εργασίες δεν είναι δύσκολο να ορισθούν πρότυπες αποδόσεις.

Τρίτον, η τηλεργασία σήμερα εξακολουθεί να αποτελεί την εξαίρεση και, άρα, ακόμη και για πιο πολύπλοκες εργασίες υπάρχει κάποια «επικρατούσα συναντίληψη» για π.χ. πόσο χρόνο χρειάζεται ένας γραφίστας να κάνει το σχέδιο για το εξώφυλλο ενός καινούργιου βιβλίου.

Τί θα γίνει όταν η τηλεργασία διαδοθεί περισσότερο και ίσως μάλιστα αποτελέσει τον κανόνα; Πώς θα δημιουργείται αυτή η συναντίληψη; Ο Taylor ή ο Herzberg της τηλεργασίας δεν έχει ακόμη φανεί και ακόμη λιγότερο ο αντίστοιχος του Ford ή του Gyllenhammar. Μπορούμε με σιγουριά να πούμε, πάντως, πως η τηλεργασία θα συμβαδίζει με μια πιο «επιχειρησιακή» σχέση εργαζομένων και επιχείρησης, με πιο εξατομικευμένη διαπραγμάτευση της σχέσης εργασίας.

Οι δυσκολίες θα είναι πολλές και για τις δυο πλευρές, καθώς ούτε τα εργατικά σωματεία μπορούν να δίνουν εξειδικευμένη υποστήριξη σε κάθε εργαζόμενο ούτε οι υπηρεσίες προσωπικού σε κάθε προϊστάμενο. Από αυτά που ακούγονται ως τώρα, οι επιχειρήσεις, σε μεγάλο βαθμό λόγω αυτών ακριβώς των δυσκολιών, δεν εισάγουν πλήρη τηλεργασία παρά μόνο για δουλειά ρουτίνας. Για άλλες, πιο δημιουργικές εργασίες διατηρούν περιοδικές, π.χ. κάθε εβδομάδα, συγκεντρώσεις των εργαζομένων για αξιολόγηση της προόδου κάθε έργου και επίλυση προβλημάτων που χρειάζονται σκέψη από κοινού.

(Ιωάννης Α. Παππάς Καθηγητής της βιομηχανικής οργάνωσης στο Ε.Μ. Πολυτεχνείο)

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΡΙΣΜΟΣ

Με τον όρο Τηλεργασία εννοείται κάθε μορφή απασχόλησης, μερικής ή ολικής που επιτρέπει στον εργαζόμενο, να παράγει όλο το έργο που του ζητήθηκε, αποκλειστικά από το σπίτι του, η από το φυσικό χώρο που προσφέρουν η πληροφορική, οι τηλεπικοινωνίες και η τηλεματική. Έτσι ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να κάνει ότι θα έκανε στο γραφείο του αλλά από το σπίτι ή ένα ειδικά διαμορφωμένο χώρο κοντά στο σπίτι του.

Τηλεργασία στο παρελθόν έχει συμβάλει στην ιστορική εξέλιξη των κοινωνιών αποτελώντας το μέσο δια του οποίου συχνά μεταβάλλοντας οι εργασιακές σχέσεις. Μέχρι σήμερα η χρήση της προσανατολίζοντας στην αύξηση της παραγωγικότητας με παράλληλη μείωση του κόστους και των θέσεων εργασίας. Η ιδέα που αντιλαμβάνεται κανείς στο σχήμα αυτό ως εργασία είναι η διάθεση χρόνου και δυνατοτήτων του εργαζομένου στον εργοδότη, σε χώρο που συνήθως ανήκει στον εργοδότη και με συνθήκες που γίνονται κοινά αποδεκτές.

Οι πρόσφατες εξελίξεις στο χώρο της πληροφορικής και των δικτύων έχουν τη δυνατότητα να μεταβάλλουν δραστικά το σχήμα αυτό επιτρέποντας η εργασία να μη γίνεται υποχρεωτικά σε χώρο του εργοδότη αλλά οπουδήποτε.

ΤΙ ΚΑΝΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Με την βοήθεια των υπολογιστών και των δικτύων μπορείς :

- Να επεξεργαστείς αρχεία (βάσεις, οικονομικά δελτία, αναφορές) που βρίσκονται χιλιόμετρα μακριά.
- Να παραδώσεις τα αποτελέσματα των εργασιών στον εργοδότη σου από το σπίτι σου.
- Να μιλήσεις και να συνεργαστείς με τον συνάδελφο σου που βρίσκεται σε ένα άλλο σημείο της γης.
- Να στείλεις και να λάβεις μήνυμα.

Τέλος η τηλεργασία αφορά μια μεγάλη γκάμα επαγγελματιών, όπως είναι οι μεταφραστές, οι δημοσιογράφοι, οι στατιστικολόγοι, οι πωλητές, οι συγγραφείς, οι ασφαλιστές, οι κειμενογράφοι, οι λογιστές, οι σύμβουλοι επιχειρήσεων κ.α.

ΤΙ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Η Τηλεργασία προσφέρει ευρύτερη απασχόληση και ευκαιρίες εργασίας, αφού κάποιος μπορεί να εργαστεί για εταιρείες που δεν βρίσκονται στην περιοχή ή ακόμη και χώρα που κατοικεί. Δίνει την δυνατότητα σε ανθρώπους με ειδικές ανάγκες να εργαστούν. Μειώνει την συνολική μετακίνηση και την ρύπανση αλλά και το κυκλοφοριακό πρόβλημα, αφού μειώνονται οι μετακινήσεις για την μεταφορά στο χώρο εργασίας.

ΠΩΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Η Τηλεργασία μπορεί και πραγματοποιείται χάρη στην πρόοδο και εξέλιξη των επικοινωνιών και την εμφάνιση της τηλεματικής. Τηλεματική είναι σύμφωνα με το λεξικό του πανεπιστημίου της Οξφόρδης η επιστήμη της μετάδοσης πληροφοριών που έχουν καταχωρηθεί σε υπολογιστές.

Έτσι λοιπόν η τηλεματική βοηθάει με τις διάφορες συσκευές που διαθέτει να μεταδοθούν διάφορες πληροφορίες.

ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ

- **Τηλεγραφία:** Πρόκειται για την πρώτη και παραδοσιακή υπηρεσία τηλεπικοινωνίας που χρησιμοποιείται και σήμερα από πάρα πολλούς ανθρώπους. Είναι το κοινό τηλεγράφημα που ανακαλύφθηκε και λειτουργεί περίπου από το 1850. Εκείνο που όμως έχει τροποποιηθεί αρκετές φορές με το πέρασμα του χρόνου και οφείλεται στην τεχνολογία είναι ο τρόπος μετάδοσης του τηλεγραφήματος. Η συσκευή που χρησιμοποιείται σήμερα για την αποστολή και λήψη τηλεγραφημάτων είναι το γνωστό telex.
- **Τηλεομοιοτυπία:** Πρόκειται για τις γνωστές συσκευές fax μέσω των οποίων αποστέλλονται κείμενα ή γραφικά σε χαρτί. Οι συσκευές fax λειτουργούν συγχρόνως σαν σαρωτές και modem. Πρώτα γίνεται η σάρωση του περιεχομένου του χαρτιού και στην συνέχεια κωδικοποιείται για την αποστολή του. Μπορούμε να αποστείλουμε fax και με την χρήση υπολογιστή και ειδικό λογισμικό το οποίο έχει την δυνατότητα αποστολής δεδομένων από υπολογιστή σε συμβατική συσκευή fax και το αντίγραφο.

- **Fax μέσω internet:** Το internet μας δίνει την δυνατότητα να στείλουμε και να λάβουμε fax μέσω του δικτυακού του κορμού. Αυτό είναι αρκετά σημαντικό γιατί παρακάμπτουμε την υπεραστική χρέωση. Υπάρχουν πολλοί τρόποι αποστολής και λήψης fax μέσω του υπερδικτύου.

ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Συνήθως ο τηλεργαζόμενος εργάζεται σε χώρο της επιλογής του, στον οποίο όμως πρέπει να υπάρχει υπολογιστής modem, πρόσβαση στο internet και τηλεφωνική γραμμή. Ο χώρος που θα επιλεγεί πρέπει να διαθέτει την απαιτούμενη ασφάλεια, ώστε να μην υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης από τρίτους στα στοιχεία που επεξεργάζεται ο τηλεργαζόμενος. Ορισμένες εταιρείες διαθέτουν στους εργαζόμενους όλο τον απαραίτητο υλικοτεχνικό εξοπλισμό και την αντίστοιχη εκπαίδευση, ώστε να επιτύχουν ένα επιθυμητό επίπεδο τηλεργασίας και συνεργασίας. Σε μερικές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης γίνεται αυτοψία στο χώρο του τηλεργαζομένου για τον έλεγχο των συνθηκών εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Τηλεργασία βασιζόμενη στο σπίτι

Ο εργαζόμενος εντοπίζεται στο σπίτι και χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες της πληροφορικής. Ο εργαζόμενος μπορεί να δουλέψει "on line" (σε απευθείας σύνδεση) ή "of line" (χωρίς απευθείας σύνδεση) και μπορεί να εργάζεται για κάποιον εργοδότη, με την μορφή της μερικής ή πλήρους απασχόλησης ή να αναλαμβάνει εργασία με την μορφή συμβάσεων εργασίας, ή να απασχολείται ως ελεύθερος επαγγελματίας.

- Συνοικιακό Εργασιακό Κέντρο

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

- Δορυφορικά γραφεία / Υποκαταστήματα

Ένα δορυφορικό γραφείο ή ένα υποκατάστημα εντοπίζεται σε απόσταση από το κεντρικό γραφείο και σπάνια είναι αυτόνομος οργανισμός. Η εργασία που γίνεται στα δορυφορικά γραφεία συχνά περιλαμβάνει την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής. Γίνεται χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το κεντρικό γραφείο ή με άλλους συγγενείς δορυφόρους. Οι εργαζόμενοι σε δορυφορικά γραφεία προέρχονται συνήθως από την γύρω περιοχή και δουλεύουν για την ίδια εταιρεία.

- Κινητή εργασία

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

- Τηλεργασία μέσω τηλεκέντρων

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

- Τηλεργασία μέσω τηλε-αγροικιών

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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΟΡΦΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

	ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΗΛΕΡ/ΜΕΝΟ	ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΤΟΜΟΥ ΜΕ ΚΙΝΗΤΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΥΜΒΟΛΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ	ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Τ.Ε.Β.Ε Η ΑΛΛΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΝΑΛΛΑΓΗΣ ΑΠΟ ΜΕΡΙΚΗ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	ΝΑΙ (Με μικρές εξερέσεις)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΦΕΡΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ (Εκτός ένα είναι εντεταλμένος σε πρόγραμμα τηλεργασίας της εταιρείας του)	ΝΑΙ	ΝΑΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΔΟΥΡΦΟΡΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΧΙ (Εφόσον είναι εντεταλμένος σε πρόγραμμα τηλεργασίας της εταιρείας του)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ

Ο παραπάνω πίνακας μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη κατανόηση των μορφών τηλεργασίας αλλά και στην ταξινόμηση και την συσχέτιση τους με την παραδοσιακή εργασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΟΔΗΓΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ-ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΟΔΗΓΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι παράγοντες που οδηγούν στην επέκταση της τηλεργασίας είναι:

- Οι τεχνολογικές δυνατότητες που επιτρέπουν την αποκεντρωμένη εκτέλεση καθηκόντων στο πλαίσιο της παραγωγικής διαδικασίας ή της παροχής υπηρεσιών.
- Ο νέος τρόπος οργάνωσης της εργασίας (μετάβαση στην κοινωνία της πληροφορίας).
- Η βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για την εταιρία

- Μείωση Κόστος
Η εξοικονόμηση προκύπτει κυρίως από μείωση κόστους υπηρεσιών, μείωση απαιτούμενων από την εταιρεία χώρων, μείωση προσωπικού. Δίδεται η δυνατότητα στις εταιρίες να επιλέξουν μέσα από μεγαλύτερη ομάδα ατόμων τους υποψήφιους συνεργάτες τους, τους χαρίζει ευελιξία και μείωση κόστους λειτουργίας.
- Αυξάνεται η παραγωγικότητα των εργαζόμενων μιας και δεν και χρειάζεται να καταναλώνουν χρόνο για την μεταφορά τους στο γραφείο δεν αποσπώνται από το θορυβώδες περιβάλλον του γραφείου. Έχουν παρατηρηθεί αυξήσεις παραγωγικότητας που κυμαίνονται μεταξύ 10% και 40%.

- Όταν η τηλεργασία εφαρμοστεί επιτυχώς και η επιλογή των ατόμων που θα τηλεργαστούν είναι ορθή, παρατηρείται αύξηση της υποκίνησης των εργαζομένων ως αντίδραση στην εμπιστοσύνη των εργοδοτών οι οποίοι υιοθέτησαν αυτόν τον ευέλικτο τρόπο εργασίας.
- Διατήρηση δεξιοτήτων και εργασίας εκεί που σε αντίθετη περίπτωση ο εργαζόμενος λόγω αλλαγής τόπου διαμονής, η αναγκαία διακοπή της εργασίας στο γραφείο, ο εργαζόμενος θα διέκοπτε την συνεργασία που με την εταιρεία. Τώρα με την χρήση της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι μπορούν να διατηρούν την εργασιακή τους σχέση με την εταιρεία με την μορφή της μερικής ή ολικής απασχόλησης.
- Αυξάνεται η ευελιξία των επιχειρήσεων και δεν επηρεάζεται η εργασία αναδιοργανώσεις και ανοικοδομήσεις της επιχείρησης.
- Αυξάνεται η ευελιξία διαχείρισης προσωπικού. Σε εργασίες στις οποίες ο φόρτος εργασίας δεν είναι σταθερός, αλλά παρουσιάζει διακυμάνσεις, η τηλεργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί ώστε να γίνει καλύτερη εκμετάλλευση του χρόνου και να αποφευχθούν οι καθυστερήσεις εξ αιτίας των μετακινήσεων.
- Οι εταιρείες είναι ανεπηρέαστες από εξωτερικές της εταιρείας διαταραχές, όπως, απεργίες στα μέσα μεταφοράς, κακές καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές.

Για τα άτομα

- Μείωση κόστους μετακίνησης είτε γιατί εργάζονται από το σπίτι τους είτε γιατί εργάζονται μέσω τηλεκέντρου που βρίσκεται κοντά στην περιοχή τους.
- Νέες ευκαιρίες για εργασία γιατί πλέον δεν υπάρχει ο περιορισμός των αποστάσεων.
- Καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής. Ακόμα και αν συνήθως οι τηλεεργαζόμενοι εργάζονται αρκετές και παραγωγικές ώρες κάθε μέρα έχουν περισσότερο χρόνο για την

οικογένεια τους και συμμετέχουν περισσότερο στις οικογενειακές δραστηριότητες.

- Ευέλικτο ωράριο εργασίας το οποίο μπορεί να προσαρμοστεί στους προσωπικούς ρυθμούς του κάθε τηλεργαζόμενου.
- Ανοίγει νέες ευκαιρίες και δυνατότητες για part time εργασία και δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας.
- Προσφέρει ευκαιρίες σε άτομα τα οποία ήταν έως τώρα αποκλεισμένα από την αγορά εργασίας όπως άτομα με κινητικά προβλήματα και αναπηρίες, γονείς σε μονογονικές οικογένειες και γενικά άτομα που για κάποιους λόγους δεν μπορούν να μετακινηθούν εύκολα από το σπίτι τους.
- Δημιουργία νέων επιχειρήσεων - ενίσχυση της επιχειρηματικότητας με βάση την τηλεργασία.

Για την κοινωνία

- Λιγότερη μόλυνση.(Καυσαέριο, νέφος...).
- Μικρότερη συγκέντρωση στις πόλεις.
- Μείωση των επιπέδων κατανάλωσης ενέργειας.
- Βελτίωση απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές.
- Μείωση κόστους υγιεινής και ασφάλειας.
- Μεγαλύτερη κοινοτική ταυτότητα και επικέντρωση.
- Περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Αναγέννηση παλαιών βιομηχανικών περιοχών.
- Λιγότερη κίνηση στους δρόμους.
(Μείωση του μποτιλιαρίσματος)..

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για το άτομο

Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα. Πολλά άτομα χρειάζονται άμεση καθοδήγηση και έλεγχο για να αποδώσουν στην εργασία τους και δεν έχουν υψηλό επίπεδο αυτο - υποκίνησης. Επίσης, τα νέα άτομα έχουν πολλές φορές να ωφεληθούν πολλά από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον και την αλληλεπίδρασή τους με παλαιότερους και έμπειρους εργαζόμενους.

Επίσης δεν θα πρέπει να ξεχνάμε και τους ψυχολογικούς παράγοντες. Πολλά άτομα θέλουν να φεύγουν από το σπίτι τους και να βρίσκονται στο χώρο του γραφείου γιατί αυτή η διαδικασία τους ικανοποιεί και τους δίνει καλύτερη και πιο ασφαλή αίσθηση του χώρου εργασίας τους. Η χρήση τηλεκέντρων θα μπορούσε να προσφέρει κάποια λύση σε αυτό το πρόβλημα.

Από άποψη χώρου

Όλα τα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα με την τεχνολογική υποδομή για να μπορέσει κάποιος να τηλεργαστεί από εκεί. Σημαντικό είναι επίσης η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός τους από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού. Η χρήση τηλεκέντρων θα μπορούσε να δώσει επίσης λύση σε αυτά τα προβλήματα.

Για την επιχείρηση

Πολλές φορές η κουλτούρα και η έως τώρα οργάνωση της επιχείρησης μπορεί να μην επιτρέπει την άμεση εφαρμογή της τηλεργασίας. Πολύ περισσότερο δε η διοίκηση ατόμων που τηλεργάζονται απαιτεί ιδιαίτερες ικανότητες από τους προϊσταμένους τους. Επιπλέον είναι πιο δύσκολο να γίνουν αντιληπτά και αποδεκτά από τηλεργαζόμενους, η κουλτούρα και οι σκοποί της επιχείρησης και είναι πιο δύσκολο να νοιώσουν πραγματικά μέλη της επιχείρησης.

Διαδικασία - Εργασίες

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΧΡΗΣΙΜΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ- ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

**ΧΡΗΣΙΜΕΣ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ- ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

- ❖ **Η τηλεργασία χρησιμοποιείται κυρίως για την μείωση της ρύπανσης και του κυκλοφοριακού προβλήματος των μεγαλουπόλεων;**

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

- ❖ **Λέγεται ότι η εφαρμογή της τηλεργασίας αφορά αποκλειστικά τις μεγάλες επιχειρήσεις, είναι αλήθεια;**

Στην πραγματικότητα συμβαίνει ακριβώς το αντίθετο. Οι μικρές επιχειρήσεις είναι αυτές που έχουν τις περισσότερες πιθανότητες να εφαρμόσουν προγράμματα τηλεργασίας και αυτό διότι είναι πιο ευέλικτες στην υιοθέτηση νέων πρακτικών επειδή η απόφαση περνά από έναν και όχι από ατέλειωτα διοικητικά συμβούλια και γραφειοκρατία που χαρακτηρίζουν τις πολεθνικές

- ❖ **Ποια είναι η συμβολή του Internet στην ανάπτυξη της τηλεργασίας;**

Η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα αλλάζει διαρκώς, όπως ακριβώς και το ίδιο το Διαδίκτυο. Η κοινή πεποίθηση πάντως όλων είναι ότι οι επερχόμενες εξελίξεις θα συμβάλλουν αποφασιστικά στην ανάπτυξη της τηλεργασίας.

Αναλυτικότερα:

- Εφαρμογές web based (video conferencing) επιτρέπουν ήδη την ανταλλαγή πληροφοριών, εγγράφων και επιτρέπουν σε εργαζόμενους που είναι σε απομακρυσμένα μέρη να συνεργάζονται. Τα πιο πολλά από αυτά τα τεχνικά εργαλεία είναι διαθέσιμα σήμερα στο ευρύ κοινό και μάλιστα συνεχώς βελτιώνονται.
- Η υιοθέτηση της Java κάνει δυνατή την πρόσβαση στους τηλεργαζόμενους σε μια σειρά από εφαρμογές ανεξάρτητα από το είδος του λειτουργικού συστήματος στο οποίο εργάζονται.
- Το μόνο "πρόβλημα" προς το παρόν είναι η ταχύτητα στην σύνδεση. Ωστόσο και αυτό βαίνει προς την λύση του καθώς νέες τεχνολογίες κάνουν την εμφάνισή τους (ISDN, DSL).

❖ **Πως μπορεί να αποφευχθεί το αίσθημα της απομόνωσης του τηλεργαζόμενου;**

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

❖ **Ποια είναι τα χαρακτηριστικά ενός καλού τηλεργαζόμενου;**

Οι συνεπείς και καλοί εργαζόμενοι γίνονται και καλοί τηλεργαζόμενοι. Κάποιου που το αποτέλεσμα της δουλειάς του είναι μέτριο στο γραφείο δεν είναι πιθανό να εξελιχθεί σε καλό τηλεργαζόμενο. Οι πλέον κατάλληλοι άνθρωποι είναι αυτοί που έχουν την ικανότητα να οργανώνουν τον χρόνο τους σωστά,

βρίσκουν ικανοποίηση στο να ολοκληρώνουν τα έργα που τους έχουν ανατεθεί με την μικρότερη άμεση επίβλεψη.

❖ **Η τηλεργασία είναι αρνητικός παράγοντας για την επαγγελματική εξέλιξη του εργαζόμενου;**

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Για την εξάπλωση και εξέλιξη της τηλεργασίας έχουν δημιουργηθεί κάποια Ευρωπαϊκά Προγράμματα, όπου το καθένα αναπτύσσει διαφορετικές δραστηριότητες. Συγκεκριμένα το πρόγραμμα TWIN (Teleworking for the Impaired Network Centers Evaluation) αναπτύσσει κέντρα τηλεργασίας για την επαγγελματική ενσωμάτωση ανάπηρων εργαζομένων. Το HRM - κέντρα τηλεργασίας δημιουργεί διασυνοριακά κέντρα τηλεργασίας που συνδέουν το Βέλγιο τη Γαλλία και το Λουξεμβούργο. Το πρόγραμμα περιφερειακής υποδομής για τηλεργασία, RITE (Regional Infrastructure for Teleworking) παρακολουθεί τις εφαρμογές τηλεργασίας μεταξύ μικρών επιχειρήσεων σε έξι Κράτη-Μέλη που λειτουργούν σε ένα δίκτυο με μεγάλα τοπικά δημόσια ιδρύματα, για τα οποία επιδιώκουν να αποκεντρώσουν τις υπηρεσίες τους.

Στόχοι της Ευρώπης

Οι στόχοι της Ευρώπης για την Τηλεργασία είναι:

- Να παροτρύνει τις επιχειρήσεις ή τους περιφερειακούς συνεργάτες να ξεκινήσουν τοπικά και διασυνοριακά δίκτυα τηλεργασίας.
- Να εκτιμήσουν τους κινδύνους σε σχέση με την απομόνωση και την μείωση της ασφάλισης των εργαζομένων.
- Να δημιουργηθούν κέντρα τηλεργασίας σε 20 Ευρωπαϊκές πόλεις για 20.000 εργαζομένους μέχρι το τέλος του 1995.

Τέλος, να δημιουργηθούν 10 εκατομμύρια θέσεις τηλεργασίας μέχρι το 2000.

Τηλεργασία και εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη

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

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

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

Η συγκριτική έκθεση βασίζεται στις σχετικές συνεισφορές των εθνικών κέντρων του Ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου Εργασιακών Σχέσεων και περιγράφει την κατάσταση που επικρατεί στις 15 χώρες Κράτη Μέλη και στην Νορβηγία.

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

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

Αναφορικά λοιπόν με τις 15 χώρες κράτη μέλη και την Νορβηγία, προσδιορίζονται επτά διαφορετικά νομικά καθεστώτα. Η τηλεργασία μπορεί να πραγματοποιείται από έναν εργοδότη, έναν αυτοαπασχολούμενο, έναν 'κατά το ήμισυ' αυτοαπασχολούμενο (κατηγορία που χρησιμοποιείται στην Ολλανδία), έναν 'συντονισμένο' ελεύθερο εργαζόμενο (Ιταλία), έναν 'σχεδόν υπάλληλο' (Αυστρία), έναν δημόσιο υπάλληλο, είτε έναν μισθωτό. Σε μερικές περιπτώσεις χρησιμοποιείται επίσης, η ειδική κατηγορία της εργασίας στο σπίτι, παρόλο που το νομικό καθεστώς της μπορεί να διαφέρει μεταξύ των χωρών.

Αυτές οι διαφορετικές μορφές εργασιακού καθεστώτος μπορούν να διαιρεθούν σε δύο βασικές ομάδες: στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες υπάρχει η σχέση ελεύθερου επαγγελματία. Ως εκ τούτου, το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο είναι ή το εργατικό δίκαιο ή το εταιρικό

δίκαιο. Ωστόσο, σε όλες τις χώρες, η εφαρμογή του νομικού πλαισίου της τηλεργασίας, μπορεί να καταστεί προβληματική. Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι γι' αυτό:

Όταν η σύμβαση για την τηλεργασία ορίζεται σαν μία σχέση ανεξάρτητων υπηρεσιών, προκύπτει διαφωνία στις περιπτώσεις που στην πραγματικότητα υπάρχει σχέση εξαρτημένης, η οποία δύσκολα αποδεικνύεται, διότι η παραδοσιακή έννοια της σχέσης εργασίας - η οποία βασίζεται σε απόψεις που γίνονται όλο και πιο απαρχαιωμένες, όπως η προσωπική παρουσίαση, η ομοιομορφία και η συνέχεια στην εξάσκηση των καθηκόντων, η άμεση ιεραρχία και ο άμεσος έλεγχος - δεν είναι εφαρμόσιμη στην τηλεργασία.

Σύμφωνα με την εμπειρία πολλών χωρών, το νομικό καθεστώς του αυτοαπασχολούμενου χρησιμοποιείται από πολλούς εργοδότες με σκοπό να παρακάμψουν την εργατική νομοθεσία. Σε πολλές χώρες, αυτή η τάση (η οποία δεν περιορίζεται μόνον στην τηλεργασία) αποφυγής των παραδοσιακών συμβάσεων εργασίας αντιμετωπίζεται είτε αναθεωρώντας την παραδοσιακή νομική αντίληψη της εξάρτησης (όπως στην Γερμανία, στην Ολλανδία και στην Βρετανία), είτε ορίζοντας νέους τύπους καθεστώτων για τους εκείνους που τυπικά ή προσωπικά είναι ανεξάρτητοι, εξαρτώνται ωστόσο οικονομικά από την εργασία τους (όπως στην Αυστρία, στην Ιταλία και στην Ολλανδία), παρόλο που ο τρόπος αυτός δεν εφαρμόζεται εύκολα στην τηλεργασία.

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

Οι ελλείψεις ως προς την ρύθμιση της τηλεργασίας αφορούν σε διάφορα ζητήματα όπως στην υποχρέωση του εργοδότη για τα εργατικά

ατυχήματα και την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, στον χρόνο εργασίας και δυνατότητα συλλογικής εκπροσώπησης. Σε μερικές χώρες, όπως στο Βέλγιο, στην Νορβηγία και στην Σουηδία, η νομοθεσία προσπαθεί να δώσει στους εργαζόμενους που δεν παρίστανται στον παραδοσιακό χώρο εργασίας την δυνατότητα να εξασκούν τα εργασιακά τους δικαιώματα.

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο όρος 'Κέντρο Τηλεργασίας' χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει χώρους στους οποίους μπορεί κανείς να τηλεργαστεί (εκτός βέβαια από το χώρο του σπιτιού). Αυτοί οι χώροι μπορούν να γίνουν τα συνδεδετικά σημεία για την επαφή ανάμεσα στις εταιρίες ή ομάδες που 'παραγγέλνουν' την εργασία και στους ανθρώπους που την εκτελούν. Επίσης, παρέχουν στους τηλεεργαζόμενους χώρο για να εργαστούν, όπως επίσης γίνονται ο χώρος όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να έρχονται σε επαφή με εταιρίες.

Όσον αφορά την κατ' οίκον εργασία, οι τηλεεργαζόμενοι που απασχολούνται στο σπίτι αντιμετωπίζουν διάφορα προβλήματα που ποικίλουν από τον τρόπο ελέγχου της εργασίας τους, την συμβατικότητα τους με άλλες δραστηριότητες της εταιρίας, τις διαδικασίες ασφάλειας και την απόδοση ευθυνών. Έτσι, η εργασία από το σπίτι δεν είναι απαραίτητα και ο καλύτερος τρόπος εργασίας. Η δημιουργία και θέσπιση των κέντρων τηλεργασίας μπορεί να θεωρηθεί σαν μία λύση στα προβλήματα αυτά.

Γενικά τα Κέντρα Τηλεργασίας μπορούν να διακριθούν σε δύο τύπους, ανάλογα με την λειτουργία τους και τα αναμενόμενα από αυτή οφέλη:

➤ Αστικού Τύπου Κέντρο Τηλεργασίας

Τα αστικού τύπου κέντρα τηλεργασίας παίζουν σημαντικό ρόλο στη διασπορά των λειτουργιών μίας εταιρίας σε γραφεία κοντά στις πόλεις. Ο κύριος στόχος αυτών των κέντρων τηλεργασίας είναι να υποστηρίζουν την εργασία μειώνοντας τις ώρες μετακίνησης, αυξάνοντας την παραγωγικότητα και μειώνοντας τα έμμεσα έξοδα, όπως επίσης δίνονταν την ευκαιρία στις εταιρίες να χρησιμοποιούν

υπαλλήλους που βρίσκονται σε κατοικημένες περιοχές κοντά στα μεγάλα αστικά κέντρα.

Όσον αφορά τις οικονομικές και κοινωνικές τους επιδράσεις, τα αστικά κέντρα τηλεργασίας μπορούν να λύσουν βασικά αστικά προβλήματα, όπως είναι η ανάγκη να εκτελούνται χρονοβόρες μετακινήσεις, η κυκλοφοριακή συμφόρηση, η μόλυνση της ατμόσφαιρας, όπως επίσης μπορεί να βοηθήσει στην βελτίωση της παραγωγικότητας και δημιουργικότητας των υπαλλήλων που χρειάζεται να εργάζονται μακριά από το χώρο διαμονής τους.

Τα λεγόμενα δορυφορικά γραφεία, τα οποία βρίσκονται κοντά σε κατοικίες σε προάστια είναι το κλασικό είδος αστικών κέντρων τηλεργασίας.

➤ Επαρχιακού Τύπου Κέντρα Τηλεργασίας

Τα επαρχιακά κέντρα τηλεργασίας παρέχουν τους απαραίτητους χώρους εργασίας σε τοπικές κοινότητες στις οποίες παρουσιάζεται το πρόβλημα της μετακίνησης του εργατικού δυναμικού σε άλλες περιοχές, όπου υπάρχει ζήτηση εργασίας. Ο κύριος στόχος των επαρχιακών κέντρων τηλεργασίας είναι να ενεργοποιήσουν την τοπική οικονομία, να εξασφαλίσουν τις ευκαιρίες για εργασία και να δώσουν την δυνατότητα στις τοπικές κοινότητες να έχουν καλύτερη πρόσβαση στις πηγές πληροφόρησης.

Όσον αφορά στις οικονομικοκοινωνικές επιδράσεις, τα επαρχιακά κέντρα τηλεργασίας μπορούν να παρέχουν στους κατοίκους μίας περιοχής την δυνατότητα να εργάζονται ή να δημιουργούν επιχειρήσεις στον τόπο τους, χωρίς να χρειάζεται να μετακινούνται στις βασικές αγορές εργασίας, όπως είναι τα μεγάλα αστικά κέντρα, μέσα από τη χρήση προηγμένων μεθόδων τηλεπικοινωνίας. Επιπλέον, οι τοπικές κοινότητες έχουν την ευκαιρία να ανταλλάξουν πληροφορίες με άλλα κέντρα με την άμεση σύνδεσή τους με άλλες κοινότητες στο εσωτερικό και εξωτερικό, μέσα από το κέντρο τηλεργασίας.

Το ονομαζόμενο επαρχιακό telecottage (ο όρος 'telecottage' χρησιμοποιείται συνήθως για να εκφράσει τα μικρά κέντρα τηλεργασίας) είναι ισοδύναμο με το επαρχιακό κέντρο τηλεργασίας.

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το λογισμικό υποστήριξης των Κέντρων Τηλεργασίας περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαχείρισης τηλεργαζομένων το οποίο αυτοματοποιεί τις διαδικασίες διαχείρισης και επικοινωνίας.

Το σύστημα αποτελείται από τον Εργοδότη, τον Τηλεργαζόμενο και το Κεντρικό Σύστημα. Ο εργοδότης μπορεί να είναι οποιοσδήποτε χρήστης θέλει να αναθέσει στο Κέντρο Τηλεργασίας την διεκπαιρέωση μίας εργασίας. Το κεντρικό σύστημα είναι το ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαχείρισης τηλεργαζομένων το οποίο είναι εγκατεστημένο σε έναν εξυπηρετητή του κέντρου τηλεργασίας. Οι τηλεργαζόμενοι οι οποίοι εμπλέκονται στην διεκπεραίωση των εργασιών είναι εγγεγραμμένοι στην Βάση Δεδομένων του Κέντρου Τηλεργασίας και μπορούν να προσπελάσουν το σύστημα μέσω ενός browser.

Όταν ένας πελάτης θέλει να αγοράσει μία υπηρεσία μέσα από το Κέντρο Τηλεργασίας, τότε την μία παραγγελία -μέσω του συστήματος- παρέχοντας πληροφορίες όπως το είδος της εργασίας, τα χρονικά περιθώρια μέσα στα οποία θα πρέπει να διεκπεραιωθεί η εργασία κτλ.

Αρχικά ο πελάτης, ο οποίος πρέπει να είναι εγγεγραμμένος στο σύστημα, κάνει αίτηση ανάθεσης εργασίας επιλέγοντας το είδος της εργασίας και συμπληρώνοντας τις απαιτήσεις του (χρονικές απαιτήσεις κτλ). Στην συνέχεια το σύστημα ψάχνει την Βάση Τηλεργαζομένων για

να βρεί το κατάλληλο ή τα κατάλληλα άτομα τα οποία έχουν τα προσόντα και τα χρονικά περιθώρια να εκτελέσουν την εργασία.

Στην περίπτωση που δεν υπάρχουν κατάλληλοι τηλεργαζόμενοι ο πελάτης ενημερώνεται ότι δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί και απορρίπτεται η αίτηση του. Στην περίπτωση που βρεθούν κατάλληλοι τηλεργαζόμενοι, δίνεται η δυνατότητα αποστολής της εργασίας μέσω ειδικών εργαλείων στον κεντρικό εξυπηρετητή του Κέντρου και στην συνέχεια στον τηλεργαζόμενο οποίος έχει αναλάβει την εργασία.

Όταν ο τηλεργαζόμενος ολοκληρώσει την εργασία που του έχει ανατεθεί, στέλνει το αρχείο της στο κεντρικό σύστημα, το οποίο με τη σειρά του το στέλνει στον πελάτη. Ο πελάτης έχει την δυνατότητα μέσω ειδικών εργαλείων να ζητήσει διορθώσεις και να αξιολογήσει το αποτέλεσμα μέσω on-line ερωτηματολογίου.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι παρά τον αυτοματισμό του συστήματος, υπάρχει πάντα η δυνατότητα παρέμβασης από τον διαχειριστή μέσω μίας κονσόλας χειρισμού και παρακολούθησης.

Αναλυτικά οι δυνατότητες που παρέχονται περιλαμβάνουν:

Πελάτης

- Εγγραφή του στο σύστημα
- Τροποποίηση των ήδη υπαρχόντων στοιχείων του
- Επιλογή υπηρεσίας που επιθυμεί, αποστολή απαιτήσεων και αρχείου εργασίας
- Αξιολόγηση τηλεργαζομένου

Τηλεργαζόμενος

- Εγγραφή τηλεργαζομένου στο σύστημα
- Τροποποίηση των ήδη υπαρχόντων στοιχείων του

- Υποβολή αίτησης για την ανάληψη μιας εργασίας
- Αποστολή τελικού προϊόντος εργασίας (αρχείου) στο σύστημα

Διαχειριστής συστήματος

Οι βασικές λειτουργίες που παρέχονται στο διαχειριστή του συστήματος είναι :

- Αποστολή στοιχείων των καινούργιων εργασιών στους κατάλληλους τηλεεργαζόμενους
- Ανάθεση εργασίας στον επιλεγμένο τηλεεργαζόμενο και αποστολή του αρχείου εργασίας
- Αποστολή των εργασιών που έχουν ολοκληρωθεί στους πελάτες
- Διαγραφή των εργασιών που έχουν ολοκληρωθεί και έχουν σταλεί στους πελάτες
- Εύρεση εκπρόθεσμων εργασιών.

Το σύστημα βασίζεται εξ' ολοκλήρου σε τεχνολογίες του Internet ενώ διαθέτει δύο επίπεδα ασφάλειας:

- Επίπεδο server. Ανάλογα με τον χρησιμοποιούμενο server υπάρχουν build in μέτρα ασφαλείας όπως SLL και S-HTTP.
- Επίπεδο χρήστη. Οι δύο ευρέως χρησιμοποιούμενοι browsers (Explorer και Navigator) έχουν επιλογή ενεργοποίησης SLL και S-HTTP αλλά δεν είναι σίγουρη η ενεργοποίησή τους από άπειρους χρήστες.

Από τα δύο πρωτόκολλα ασφαλείας που αναφέρθησαν το Secure Socket Layer (SSL) είναι το πιο κατάλληλο για την ασφάλεια του, καθώς υποστηρίζεται από τους περισσότερους Web browsers όπως είναι ο Netscape Navigator Server και ο Microsoft Internet Explorer.

Εκπαίδευση των τηλεργαζόμενων

Δεν υπάρχει ακόμα κάποιο επίσημο πρόγραμμα εκπαίδευσης, σχεδιασμένο ειδικά για τηλεργαζόμενους. Ελάχιστα ευρωπαϊκά κέντρα επαγγελματικής εκπαίδευσης προσφέρουν σεμινάρια για διοίκηση από απόσταση, αλλά παρ'όλα αυτά υπάρχει διαθέσιμο ένα ευρύ φάσμα από επαγγελματικούς κύκλους σπουδών, σχετικών με την τηλεργασία.

Τα προγράμματα σπουδών σχετικά με την τηλεργασία μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Σπουδές ηλεκτρονικών υπολογιστών,
- Τεχνολογία πληροφορικής,
- Σπουδές επιχειρήσεων,
- Σπουδές για επαγγέλματα γραφείου,
- Επεξεργασία κειμένου,
- Διοίκηση επιχειρήσεων,
- Σπουδές διοίκησης,
- Επίπεδη τυπογραφία.

Πολλά από αυτά τα μαθήματα μπορεί να τα παρακολουθήσει κανείς, σε πλήρη ή μερική βάση σε σχολές επαγγελματικής εκπαίδευσης ιδιωτικές ή δημόσιες.

Η ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε. έχει ξεκινήσει μία προσπάθεια για την υλοποίηση on-line μαθημάτων για την Πληροφορική που περιλαμβάνει και εκπαίδευση πάνω σε θέματα τηλεργασίας. Ειδικότερα παρέχεται μία σειρά από κύκλους εκπαίδευσης σχεδιασμένους για να βοηθούν τους διευθύνοντες αλλά και το προσωπικό στο να εισάγουν την τηλεργασία στο χώρο εργασίας τους και να επωφεληθούν από αυτή με τη χρήση σύγχρονων και ευέλικτων μεθόδων εργασίας.

Τα μαθήματα υλοποιούνται σε σειρές των μία ή δύο ημερών, καλύπτουν ένα ευρύ θεματικό φάσμα και περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

μεγιστοποίηση του κέρδους με την εισαγωγή της τηλεργασίας, την αποδοτική διοίκηση των τηλεεργαζομένων και εισαγωγή στην τηλεργασία για τους εργαζόμενους που δεν έχουν προηγούμενη εμπειρία σε αυτή.
(<http://www.wegre.zeusnet.gr/volts/>)

ΤΗΛΕΔΙΚΤΥΟ ΕΛΛΑΔΟΣ

Τι είναι το Τηλεδίκτυο Ελλάδος

Το τηλεδίκτυο είναι το σώμα εγγραφής των τηλεργαζόμενων στην Ελλάδα, το οποίο έχει ιδρύσει και υποστηρίζει η ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε.

Σκοποί του τηλεδικτύου θα είναι :

- Να βελτιώσει τη ποιότητα της τηλεργασίας μέσω της χρήσης του Κώδικα Συμπεριφοράς, που θα δημιουργηθεί.
- Να αναπτύξει πρότυπα διασφάλισης ποιότητας για τους τηλεργαζόμενους.
- Να παραχωρήσει εκπαίδευση στους τηλεργαζόμενους .
- Να υποστηρίξει/ενθαρρύνει την διαμόρφωση ομάδων από μέλη του Τηλεδικτύου για σκοπούς "marketing" και για να αυξηθεί η έκταση των υπηρεσιών που προσφέρουν.
- Να παραχωρήσει σε εταιρίες και πιθανούς πελάτες πρόσβαση στη βάση δεδομένων του τηλεδικτύου με τις ικανότητες που διατείνονται.

Ποιος μπορεί να εγγραφεί στο Τηλεδίκτυο Ελλάδος

Οποιοσδήποτε εργαζομένος μπορεί να γίνει τηλεργαζόμενος και να εγγραφεί στο Τηλεδίκτυο Ελλάδος με την πληρωμή συμβολικής ετήσιας συνδρομής. Οι εγγεγραμμένοι τηλεργαζόμενοι του τηλεδικτύου προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα απο ικανότητες, προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της τηλεργασίας .

Για την εγγραφή σας στο δίκτυο αρκεί να συμπληρώσετε την φόρμα εγγραφής.

Μόνο οι ατομικοί τηλεργαζόμενοι που θα είναι εγγεγραμμένοι στο τηλεδίκτυο θα έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν το σήμα "Τηλεδίκτυο Ελλάδος". Η εγγραφή στο Τηλεδίκτυο θα ανανεώνεται ετησίως, ενώ σωματεία θα μπορούν επίσης να εγγραφούν στο Τηλεδίκτυο. Η εγγραφή για τα σωματεία θα είναι για οργανισμούς με

εργασιακό ή εμπορικό ενδιαφέρον στην τηλεργασία. Η εγγραφή υπάρχει επίσης και για πιθανούς πελάτες που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στους τηλεργαζόμενους.

Η βάση δεδομένων του τηλεδικτύου ως εργαλείο διαφήμισης - προώθησης.

Η βάση δεδομένων του τηλεδικτύου θα κρατά λεπτομέρειες των επαγγελματικών προσόντων, ικανοτήτων και εμπειριών των εγγεγραμμένων τηλεργαζόμενων. Θα απαριθμεί τις εμπορικές υπηρεσίες που προσφέρονται και θα παρέχει λεπτομέρειες για τα μηχανήματα και τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν ή για τις οποίες οι τηλεργαζόμενοι έχουν εμπειρία.

Με αυτή την πληροφορία το Τηλεδίκτυο θα είναι ικανό να συνδυάζει αναμενόμενους πελάτες για υπηρεσίες τηλεργασίας με κατάλληλους ικανούς και έμπειρους τηλεργαζόμενους. Ο αναμενόμενος πελάτης τότε θα έρχεται σε επαφή με επιλεγμένους τηλεργαζόμενους (με την προηγούμενη έγκριση του τηλεργαζόμενου).

Στην εγγραφή οι τηλεργαζόμενοι θα καλούνται να προσδιορίσουν περιοχές ειδικότητας και ομάδες βιομηχανικών τομέων με τους οποίους επιθυμούν να συνεργαστούν (περιοχές ειδικότητας όπως επεξεργασία κειμένων, επιτραπέζια τυπογραφία ή προγραμματισμός και ομάδες τομέων όπως ιατρικές, μηχανικές ή οικονομικές υπηρεσίες).

Τοπικές, Εθνικές και Διεθνείς Διασυνδέσεις

Το Τηλεδίκτυο Ελλάδος θα έχει εκτεταμένες συνδέσεις με τοπικές αρχές, εμπορικά επιμελητήρια, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και κοινωνικές ομάδες σε όλη την Δυτική Ελλάδα. Σε εθνικό επίπεδο σκοπεύουμε ο Κώδικας Συμπεριφοράς του Τηλεδικτύου να είναι εγκεκριμένος από τις Εθνικές Αρχές ως εθνικός κώδικας για την

τηλεργασία. Ο ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε. έχει επίσης αναπτύξει έναν αριθμό απο συνδέσεις με οργανισμούς σε άλλες χώρες-μέλη με παρόμοια ενδιαφέροντα στην τηλεργασία.

Αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες

Ο ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε. ενθαρρύνει την δημιουργία συνεργασίας μεταξύ των τηλεργαζόμενων. Αυτές θα είναι αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες απο εγγεγραμμένους τηλεργαζόμενους του Τηλεδικτύου οι οποίες θα διαμορφώνονται για να προσφέρουν παρόμοιες ή συγγενείς υπηρεσίες. Για αυτό το σκοπό οι εγγεγραμμένοι τηλεργαζόμενοι του Τηλεδικτύου προσδιορίζουν το δομικό επίπεδο διοίκησης στο οποίο επιθυμούν να λειτουργήσουν (δηλ. υπεύθυνος προγράμματος, υπεύθυνος - ομάδας, μέλος ομάδας ή ελεύθερος εργαζόμενος).

Εκπαίδευση και εξέλιξη θα παρέχεται για να βοηθήσει στην δημιουργία, διαμόρφωση και προώθηση αυτών των συνεργασιών.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Κάποια από τα προγράμματα ανάπτυξης των κέντρων τηλεργασίας είναι:
1) Η ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε. υλοποιεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ανάπτυξης Κέντρων Τηλεργασίας με Ευρωπαϊκή χρηματοδότηση. Οι στόχοι του προγράμματος είναι:

- Η ίδρυση για πρώτη φορά στην Ελλάδα Περιφερειακών Κέντρων Τηλεργασίας.
- Η μελέτη για την πρώτη του θεσμικού πλαισίου για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα.
- Η καινοτομική προσέγγιση όσον αφορά τον σχεδιασμό των Κέντρων Τηλεργασίας με βάση τις ανάγκες της αγοράς.
- Η πρόβλεψη συνέχισης των δραστηριοτήτων του προγράμματος και μετά την λήξη του με την δημιουργία της Ένωσης Κέντρων Τηλεργασίας ως συλλογικού φορέα των Κέντρων Τηλεργασίας.
- Η χρησιμοποίηση σχεδόν στον σύνολο των δράσεων του έργου των νέων τεχνολογιών (πληροφορική, τηλεπικοινωνίες).
- Η χρήση διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας τόσο για την υλοποίηση του έργου αλλά και για την λειτουργία των Κέντρων Τηλεργασίας που θα δημιουργηθούν.
- Ο καινοτομικός τρόπος ανάδειξης νέων θέσεων εργασίας σε απομακρυσμένες περιφέρειες.
- Η από την πρώτη φάση του έργου πρόβλεψη για μεταφορά τεχνογνωσίας από τις χώρες με ανεπτυγμένη τη νέα μορφή εργασίας της τηλεργασίας προς τις άλλες με ανύπαρκτη εμπειρία σε θέματα τηλεργασίας.
- Η χρήση για την εκπαίδευση - εκπαιδευτών υπευθύνων των κέντρων τηλεργασίας μεθόδων εξομοίωσης και 'εικονικών επιχειρήσεων'.

2) Κοινοτικό πρόγραμμα REMOTE

Είναι ένα διακρατικό σχέδιο ενεργειών και δράσεων για το γυναικείο πληθυσμό και που είναι ενταγμένο στην κοινοτική πρωτοβουλία απασχόλησης NOW.

Το πρόγραμμα υλοποιείται σε 4 χώρες της Ε.Ε. (Αγγλία, Γαλλία, Ισπανία, Ελλάδα) με κοινό στόχο την παροχή κατάρτισης και εξειδικευμένων γνώσεων σχετικά με την τηλεργασία σε γυναίκες που έχουν ήδη επαγγελματική ειδίκευση, ώστε να δημιουργήσουν επιχείρηση παροχής υπηρεσιών μέσω τηλεργασίας. Σε κάθε χώρα αναπτύσσονται παρόμοιες δράσεις ανάλογα με τις Εθνικές προτεραιότητες και τα ζητήματα αιχμής των γυναικών σε Εθνικό και Τοπικό επίπεδο.

Η διακρατική συνεργασία περιλαμβάνει δημιουργία τηλεματικού δικτύου επικοινωνίας εταίρων και τηλεργαζομένων, παράλληλη υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης με βάση κοινές αρχές και μεθοδολογία, κοινά σεμινάρια εκπαίδευσης εκπαιδευτών και ανταλλαγής εμπειρίας και μεθοδολογίας, κοινή αξιολόγηση προγράμματος, δημοσίευση κοινού πολύγλωσσου φυλλαδίου για την παρουσίαση του προγράμματος και διακρατικές συνεργασίες συντονισμού του προγράμματος.

Ο φορέας που έχει στην ευθύνη του το διακρατικό συντονισμό είναι το CREW. Το ελληνικό πρόγραμμα 'REMOTE' αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσεων και ενεργειών που στοχεύουν στην επανένταξη στην αγορά εργασίας γυναικών, οι οποίες έχουν ήδη μια ειδίκευση και ένα επαγγελματικό υπόβαθρο.

Η ένταξη αυτή θα πραγματοποιηθεί μέσα από ένα ευέλικτο εργασιακό πλαίσιο της τηλεργασίας που θα τους επιτρέψει να συνδυάσουν με καλύτερο τρόπο προσωπικές τους υποχρεώσεις. Συντονιστής του προγράμματος είναι το ΚΕΕ ΔΗΜΗΤΡΑ που παράλληλα με το ΕΛΚΕΠΑ-ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ υλοποιούν την μελέτη και

εφαρμογή πιλοτικού τηλεκέντρου, την έρευνα αγοράς εργασίας για την ανίχνευση ειδικοτήτων για την τηλεργασία, εφαρμογή προγράμματος κατάρτισης (Αθήνα-Λάρισα) 20 ανέργων γυναικών στην τηλεργασία, εφαρμογή πιλοτικού τηλεκέντρου, διάδοση των αποτελεσμάτων του προγράμματος σε διεθνή δίκτυα(internet) και τέλος υλοποιεί διημερίδα τηλεργασίας και δημιουργία Πανελληνίας Ένωσης Τηλεργαζομένων.

ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΟ «ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ»

Το πιλοτικό τηλεκέντρο το οποίο δημιουργήθηκε και λειτουργεί στα πλαίσια του σχεδίου «REMOTE» στην Λάρισα, έχει σαν στόχο να προωθήσει την τηλεργασία ως μια εναλλακτική μορφή εργασίας που προσφέρει επαγγελματικές λύσεις.

Το τηλεκέντρο «ΟΡΙΖΙΝΤΑΣ» βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.dimitra.gr/remote>.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΟ

Τα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρει το τηλεκέντρο είναι: Το τηλεκέντρο παρέχει χώρους εργασίας για ανθρώπους που μπορούν να εργαστούν πλήρως αλλά θέλουν να εργαστούν μακριά από το λειτουργικό γραφείο του εργοδότη τους και δεν θέλουν να εργαστούν στα σπίτια τους. Από αυτή την άποψη ένα τηλεκέντρο είναι η καλύτερη λύση, ενώ παράλληλα δίνει έμφαση στην παροχή ενός καλά διοικούμενου και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Τα πλεονεκτήματα που επιπλέον προσφέρει το τηλεκέντρο είναι παροχή πολλαπλών υπηρεσιών, εγγυημένη ποιότητα, ανταγωνιστικές τιμές, ταχύτητα στην παράδοση, δυνατότητα λήψης εργασίας από απόσταση μέσω Internet και δυνατότητα ηλεκτρονικής αποστολής μέσω Internet.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

Συλλογικές διαπραγματεύσεις

και

τηλεργασία

Συλλογικές διαπραγματεύσεις και τηλεργασία

Η σημασία της διαπραγμάτευσης

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

Σε άλλες χώρες, η τηλεργασία αποτελεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε επιχειρησιακό επίπεδο, παρόλο που γενικά η πρακτική αυτή αποτελεί ένα σχετικά καινούργιο φαινόμενο. Στις χώρες αυτές ανήκουν η Γαλλία, η Γερμανία, η Ιρλανδία και η Βρετανία, ενώ με κάποια επιφύλαξη μπορούν να συμπεριληφθούν η Αυστρία και η Νορβηγία. Ειδικότερα, στην Νορβηγία οι διαπραγματεύσεις για την τηλεργασία είναι λιγότερο ανεπτυγμένες και στην Αυστρία εκτός από κάποιες επιχειρησιακές συμφωνίες, υπάρχει και μία κλαδική συμφωνία στην βιομηχανία αργού πετρελαίου, στην οποία η εργοδοσία προέβαλε

σθεναρή αντίσταση, ενώ για το μέλλον δεν προβλέπονται άλλες κλαδικές συμφωνίες.

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

Θέματα που ρυθμίζονται μέσω διαπραγμάτευσης

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

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

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

Η θέση των εργαζομένων. Οι τηλεεργαζόμενοι διατηρούν το εργασιακό τους καθεστώς σε όλες τις περιπτώσεις. Ως εκ τούτου οι γενικές εργασιακές τους συνθήκες ρυθμίζονται με συλλογική διαπραγμάτευση, παρόλο που κάποια θέματα κανονίζονται με ειδική ρύθμιση.

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

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

Χρόνος εργασίας. Ο χρόνος εργασίας αφορά κυρίως στον συμφωνημένο χρόνο με τον εργοδότη. Ωστόσο, υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες που αφορούν στην ευελιξία του χρόνου

εργασίας και στον υπολογισμό των υπερωριών. Συμφωνείται επίσης και ένας ορισμένος χρόνος παραμονής στον κανονικό χώρο εργασίας, προκειμένου να εξασφαλίζει κάποιες συναντήσεις με τους τηλεργαζόμενους, και την διατήρηση της επαφής τους με την εταιρεία.

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

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

Τηλεργαζόμενοι και συνδικάτα

Πληροφόρηση σχετικά με την συνδικαλιστική πυκνότητα των τηλεργαζόμενων δεν υπάρχει. Ωστόσο, μπορεί να υποθέσει κανείς ότι αυτή είναι αρκετά υψηλή στους τηλεργαζόμενους που καλύπτονται από σχετικές συμβάσεις, διότι είναι εργαζόμενοι μεγάλων επιχειρήσεων, με μόνιμες συμβάσεις και σε πολλές περιπτώσεις συμμετέχουν σε εγχειρήματα που βρίσκονται υπό τον έλεγχο των συνδικάτων. Αντιθέτως, στις περιπτώσεις ατομικών συμφωνιών ή αυτό-απασχόληση είναι λιγότερες οι περιπτώσεις όπου οι τηλεεργαζόμενοι είναι μέλη κάποιου σωματείου. Η διασπορά και η απομόνωση των τηλεργαζόμενων δυσκολεύει τη πρόσβαση των συνδικάτων σε αυτούς. Ο παραδοσιακός συνδικαλισμός έχει ιδιαίτερη δυσκολία να αντιμετωπίσει τις νέες αυτές πραγματικότητες και έχει πλήρη γνώση του κινδύνου να αφήσει

απροστάτευτους τους εργαζόμενους στις άτυπες μορφές απασχόλησης. Σε γενικές γραμμές, τα συνδικάτα βλέπουν τον κίνδυνο της εξατομίκευσης και του διαχωρισμού των εργασιακών σχέσεων και των εργασιακών συνθηκών και αναγνωρίζουν την ανάγκη να εξερευνήσουν νέες μορφές επικοινωνίας, οργάνωσης και αντιπροσώπευσης. Στο πλαίσιο αυτό κάποια συνδικάτα έχουν αναλάβει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που αφορούν στους τηλεεργαζόμενους:

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

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

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

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

Οι απόψεις των κοινωνικών συνομιλητών

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

Οι θέσεις των συνδικάτων

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

Τα συνδικάτα δέχονται πλέον, ότι η τηλεργασία δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες για αρκετούς εργαζόμενους, οι οποίοι είτε θέλουν ένα διαφορετικό εργασιακό περιβάλλον είτε μία νέα ισορροπία ανάμεσα στον χρόνο εργασίας και στον ελεύθερο χρόνο τους. Ωστόσο, τα

συνδικάτα έχουν γνώση και των κινδύνων: αντίθετα στην γενικώς αισιόδοξη άποψη που προσεγγίζει την τηλεργασία ως έναν τρόπο για την δημιουργία θέσεων απασχόλησης, τα συνδικάτα ανησυχούν για την αυξημένη αστάθεια των εργασιακών συνθηκών που προκύπτουν από την "εξωτερίκευση της εργασίας". Ένα κοινό συνδικαλιστικό αίτημα, είναι η αποφυγή της οποιασδήποτε υποχρεωτικής μεταφοράς των τηλεεργαζόμενων σε καθεστώς αυτό-απασχόλησης.

Για τους μισθτούς τηλεεργαζόμενους, τα αιτήματα των συνδικάτων συμπίπτουν σε μεγάλο βαθμό με τις προαναφερόμενες προβλέψεις που υπάρχουν στις συλλογικές συμφωνίες: η διασφάλιση ότι η τηλεργασία είναι εθελούσια και ανακλητή, ότι οι τηλεεργαζόμενοι έχουν ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες με τους άλλους εργαζόμενους και ότι η εργατική νομοθεσία θα προσαρμόζεται στην κατάσταση της τηλεργασίας.

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

εκτεταμένη, και την υιοθέτηση γενικότερων μέτρων είτε μέσα από πολυκλαδικές συμφωνίες είτε μέσα από την νομοθεσία.

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

Οι θέσεις των εργοδοτών

Η θέση των εργοδοτικών οργανώσεων είναι λιγότερο σαφής από αυτή των συνδικάτων, διότι στο σύνολο τους αντιμετωπίζουν την οργάνωση της εργασίας σαν ένα ζήτημα που αφορά αποκλειστικά και μόνον τις εταιρείες. Ωστόσο, οι εργοδοτικές οργανώσεις τείνουν να κρατήσουν μια θετική στάση σε ότι αφορά της τηλεργασία: κατά κύριο λόγο αισθάνονται ότι αυτή επιτρέπει μία πιο ευέλικτη οργάνωση της εργασίας, ότι μειώνει το κόστος και δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες μεταξύ των εργαζομένων. Πολλές βέβαια χώρες αναφέρουν ότι η στάση αυτή δεν συμπίπτει πάντοτε με εκείνη των διοικητικών στελεχών μιας επιχείρησης, οι οποίοι συχνά είναι απρόθυμοι να αλλάξουν τα υπάρχοντα μοντέλα διοίκησης και οργάνωσης της εργασίας και πάνω απ' όλα να χάσουν τον απόλυτο και άμεσο έλεγχο επί αυτής.

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

Κοινές προσεγγίσεις

Παρόλο που οι απόψεις των συνδικάτων και των εργοδοτικών οργανώσεων συχνά διαφέρουν, σε μερικές χώρες υπάρχει κάποιος βαθμός συμφωνίας ως προς την ρύθμιση της τηλεργασίας. Στην Πορτογαλία, το τριμερές "Στρατηγικό Κοινωνικό Σύμφωνο" (1996-9) διακηρύσσει ότι η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε αστάθεια εάν δεν ρυθμιστεί όπως πρέπει.

Στο πλαίσιο αυτό, η κυβέρνηση αποφάσισε να ξεκινήσει διαβουλεύσεις με τους κοινωνικούς συνομιλητές με σκοπό την προώθηση ενός νέου νομοθετικού πλαισίου για την τηλεργασία. Στην Ολλανδία, η τριμερής Κοινωνική και Οικονομική Επιτροπή επισήμανε πρόσφατα ότι η προστασία των τηλεργαζόμενων θα πρέπει να είναι ανάλογη με αυτή των παραδοσιακών εργαζόμενων. Η επιτροπή αντιμετωπίζει επίσης με θετικό πνεύμα τις ευκαιρίες για αυτό-απασχόληση που δημιουργεί η τηλεργασία, επισημαίνοντας ωστόσο ότι δεν θα πρέπει να υποτιμηθεί το προστατευτικό πλαίσιο που ορίζει η εργατική νομοθεσία και η νομοθεσία για την κοινωνική ασφάλιση. Στην Ελλάδα οι κοινωνικοί συνομιλητές αντιμετωπίζουν θετικά την προσπάθεια ρύθμισης των "άτυπων μορφών απασχόλησης" μέσω του νέου νόμου Ν.2639/1998 για τις εργασιακές σχέσεις, παρόλο που εκφράζονται διαφορετικές απόψεις σχετικά με πολλές από τις πτυχές του νέου νόμου. Στην Νορβηγία μία "κοινή διακήρυξη για την τηλεργασία" περιλαμβάνεται στην τελευταία αναθεώρηση της "Βασικής Συμφωνίας" μεταξύ της εργοδοτικής οργάνωσης NHO και του συνδικάτου LO (1998-2001).

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

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΧΩΡΕΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα ποσοστά τηλεργαζόμενων στον γενικό οικονομικά ενεργό πληθυσμό σε διάφορες χώρες.

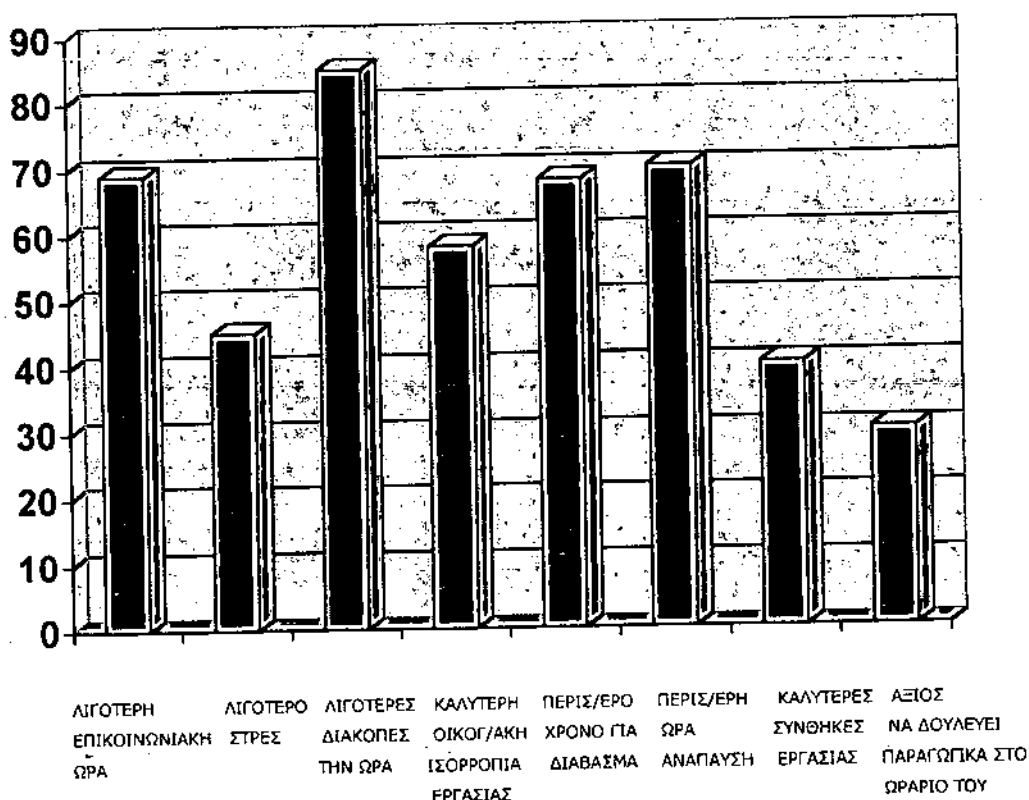
ΧΩΡΕΣ	ΕΝΕΡΓΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
U.K	4.000.000	15%
ΦΙΛΑΝΔΙΑ	300.000	13,6%
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	50.000	11,4%
ΣΟΥΗΔΙΑ	400.000	10,3%
Η.Π.Α	11.000.000	8,5%
ΚΑΝΑΔΑΣ	1.000.000	7,1%
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	40.000	2,9%
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	800.000	2,4%
ΓΑΛΛΙΑ	300.000	1,3%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

Το παρακάτω διάγραμμα είναι μια έρευνα που δημοσιεύθηκε το Σεπτέμβριο του 2000 η οποία μας παρουσιάζει πως θα εξελιχθεί στο μέλλον η τηλεργασία.

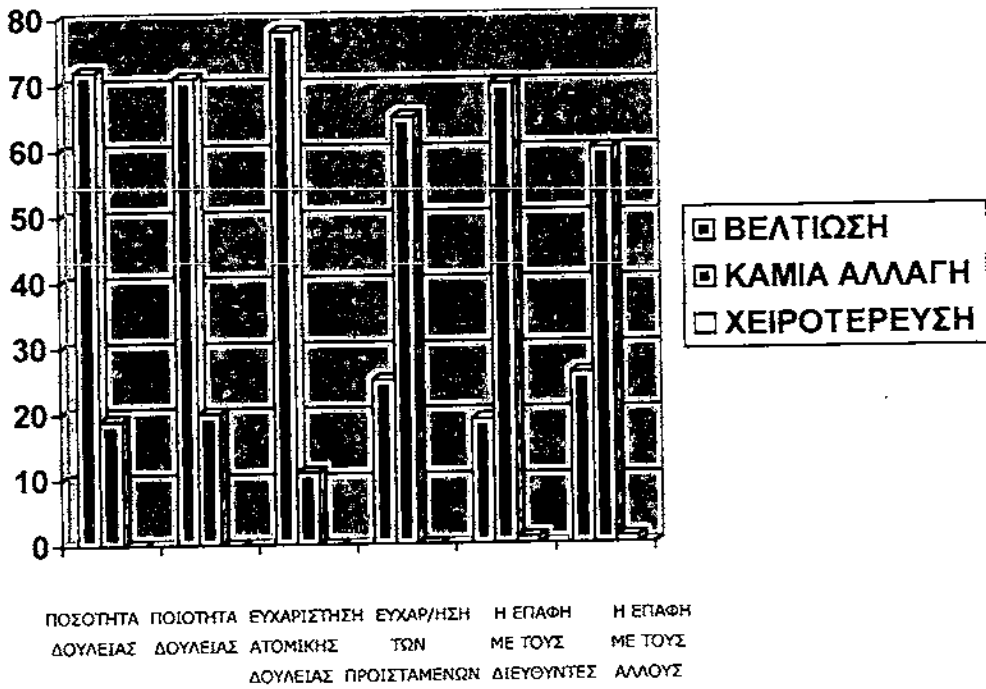
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΟΦΕΛΗ

ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ %

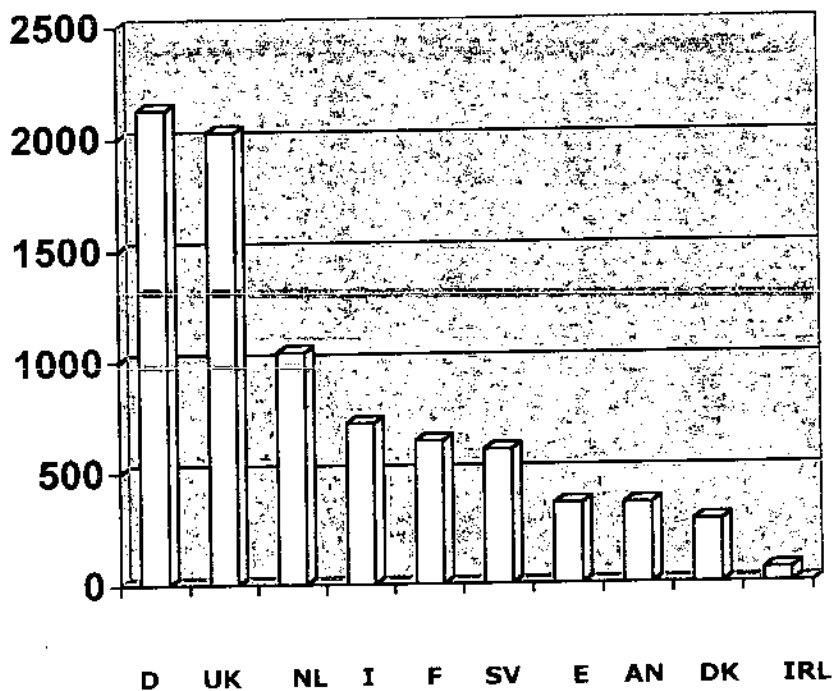


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΡΟ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ

ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ %



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



INTEL HELLAS

Η μόνη ελληνική εταιρεία που απασχολεί αποκλειστικά τηλεργαζόμενους είναι η Intel Hellas. Η Intel είναι ο μεγαλύτερος κατασκευαστής επεξεργαστών στον κόσμο για desk - top υπολογιστές, note - books ενώ κατασκευάζει τσιπ και κυκλώματα για δικτυακά προϊόντα. Σε παγκόσμια κλίμακα απασχολεί περίπου 80.000 ανθρώπους και τα έσοδα της εταιρείας φτάνουν τα 35 δισεκατομμύρια δολάρια. Από την πρώτη στιγμή που ξεκίνησε την δράση της η Intel στην Ελλάδα βασίστηκε στην τηλεργασία. Κάθε εργαζόμενος στην Intel είναι εξοπλισμένος με έναν τελευταίο τεχνολογίας φορητό υπολογιστή, έχει γραμμές ISDN στο σπίτι του και συνδέεται απευθείας με τα κεντρικά γραφεία στην Γερμανία ή στην Αγγλία.

I.S.D.N

Το I.S.D.N σημαίνει ενοποιημένο δίκτυο ψηφιακών υπηρεσιών. Στην επιχείρηση το I.S.D.N. προσφέρει οικονομία στις επικοινωνίες, γρήγορη επιλεγόμενη και καλής ποιότητας επικοινωνία στον τεράστιο όγκο επικοινωνιών που έχει με τους πελάτες, τους προμηθευτές αλλά και με διάφορα τμήματα της ίδιας επιχείρησης. Σε έναν οικιακό πελάτη η I.S.D.N εκτός από τις ευκολίες που του δίνει το δίκτυο (ένδειξη καλούντος αριθμού, ένδειξη χρέωσης κ.α) του προσφέρει και την δυνατότητα μιας δεύτερης γραμμής στο σπίτι του, έτσι ώστε να μπορεί να μπαίνει στο internet με μεγαλύτερη ταχύτητα και για να υπάρχει άλλη μια γραμμή επικοινωνίας ανοικτή.

Σε μια μεγάλη επιχείρηση το I.S.D.N δίνει επιλεγόμενη και καλή ποιότητα επικοινωνίας στον τεράστιο όγκο επικοινωνιών που έχει με τους πελάτες, τους προμηθευτές αλλά και με τα διάφορα τμήματα της ίδιας επιχείρησης.

ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το I.S.D.N απευθύνεται σε μεγάλες, μικρές και κυρίως μικρομεσαίες επιχειρήσεις σε επιστήμονες, επαγγελματίες, στους κρατικούς οργανισμούς και γενικότερα στους καταναλωτές.

ΚΥΡΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ I.S.D.N

ΑΠΟ ΠΛΕΥΡΑΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Συνδέσεις on-line
- Τηλεφωνία
- Telefax
- Εικονοδιάσκεψη
- Εικονοτηλεφωνία
- Τηλεργασία
- Χρήση Multimedia
- Ποιοτικές ραδιοφωνικές μεταδόσεις Videotelet
- Τηλεμετρία
- Υπηρεσίες συναλλαγών
- Back-up σε μισθωμένες γραμμές

ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΟΥ I.S.D.N

Συγκεκριμένα I.S.D.N χρησιμοποιούν τα Υπουργεία, ο Στρατός, Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις, Supermarkets, Εταιρείες Λιανικής Πώλησης, Εκδοτικές Επιχειρήσεις, Εφημερίδες, Νοσοκομεία, Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, Πανεπιστήμια, Χρηματοπιστηριακές Επιχειρήσεις, Τράπεζες, Αεροπορικές Εταιρείες, Ξενοδοχεία κ.α .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΧ

ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

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

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

Η ετήσια έκθεση για την τηλεργασία κατά το 1998, την οποία συνέταξε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ αναγνωρίζει τις δυσκολίες σχετικά με τον ορισμό του όρου, καθώς και την έλλειψη πληροφοριών, αναφέρει ωστόσο κάποια ενδεικτικά στοιχεία. Σύμφωνα με τους υπολογισμούς της ΕΕ οι οποίοι βασίζονται στην Ανάπτυξη της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο, στο τέλος του 1997, υπήρχαν 1.125.000 "τυπικοί" τηλεργαζόμενοι (ως τυπική μορφή τηλεργασίας θεωρείται αυτή που πραγματοποιείται ως μέρος ενός επίσημου επιχειρησιακού σχεδίου), δηλαδή 0,8% του συνόλου των απασχολούμενων στην ΕΕ.

Εάν συμπεριληφθεί στους υπολογισμούς και η μη-τυπική τηλεργασία (εργαζόμενοι στο σπίτι βάση μιας άτυπης ατομικής συμφωνίας), οι απασχολούμενοι ανέρχονται σε 4.630.000, ήτοι ποσοστό 3,1% του συνόλου των απασχολούμενων στην ΕΕ. Με βάση τα στοιχεία

αυτά, τα επίπεδα της τυπικής τηλεργασίας είναι υψηλότερα στην Δανία (3,9%) και στην Ολλανδία(3%), και χαμηλότερα(0,1% και λιγότερο) στο Βέλγιο, στην Γαλλία, στην Ελλάδα, στην Πορτογαλία και στην Ισπανία.

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

Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά, οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας στους οποίους η τηλεργασία αναπτύσσεται γρηγορότερα είναι οι ασφάλειες, οι τράπεζες, τα τμήματα υπηρεσιών, διαφόρων επιχειρήσεων, και οι τηλεπικοινωνίες. Σε επαγγελματικούς όρους, σε όλες τις χώρες, οι τηλεργαζόμενοι είναι κυρίως υψηλής ειδίκευσης εργαζόμενοι σε αντικείμενο διανοητικής εργασίας, υψηλής δηλαδή ειδίκευσης υπάλληλοι με μεγάλη αυτονομία, οι οποίοι απασχολούνται σε διαδικασίες επεξεργασίας της πληροφορίας με υψηλή προστιθέμενη αξία, όπως προγραμματιστές, αναλυτές, μηχανικοί, αρχιτέκτονες, δημοσιογράφοι, ταξιδιωτικοί πράκτορες, δικηγόροι, σύμβουλοι και άλλοι.

Σε χώρες ωστόσο, όπως η Βρετανία και η Ισπανία, η τηλεργασία εξαπλώνεται σε κατηγορίες υπαλλήλων μέτριας ειδίκευσης, με περιορισμένη δυνατότητα αυτονομίας και σε προϊόντα με χαμηλή προστιθέμενη αξία.η κατηγορία αυτή, περιλαμβάνει γραμματείς, υπαλλήλους γραφείου και επεξεργαστές.

ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Στο μέλλον η τηλεργασία θα είναι ο φυσικός τρόπος επειδή θα ζούμε σε μια κινητή κοινωνία τεχνολογία πληροφοριών λόγω των μεταβαλλόμενων ειδών εργασίας που αυξάνονται μαζί με την τεχνολογία. Αυτό που θα καθυστερήσει πιθανώς περισσότερο είναι ψυχολογικά και κοινωνικά εμπόδια.

Σήμερα τα μεγαλύτερα εμπόδια στην τηλεργασία είναι οι εργοδότες που είναι φοβισμένοι της έλλειψης ελέγχου και οι υπάλληλοι που είναι φοβισμένοι της απομόνωσης.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

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

Οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες συμπεριλαμβανομένων και των τοπικών αρχών διοίκησης όπως επίσης και οι επιχειρήσεις και βιομηχανίες βρίσκονται εγκατεστημένες στα μεγάλα αστικά κέντρα, τα οποία έχουν μια σημαντική οικιστική πυκνότητα.

Παρόλα αυτά, η Ελλάδα είναι μια κατά βάση επαρχιακή χώρα και κατά συνέπεια οι κάτοικοι των επαρχιακών περιοχών πρέπει να μετακινούνται προς τα αστικά κέντρα για να μπορούν να έχουν καλύτερες δυνατότητες απασχόλησης. Αυτό οδηγεί σε μια βαθμιαία

υποβάθμιση του ρόλου των επαρχιακών περιοχών στην οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη της χώρας η οποία συνοδεύεται και από μια μη ελεγχόμενη ανάπτυξη και επέκταση των αστικών κέντρων.















ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



Ύστερα από αυτήν την έρευνα την οποία έκανα διαπίστωσα ότι η τηλεργασία έχει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα υπό την προϋπόθεση ότι θα αναπτυχθεί η επικοινωνιακή υποδομή της χώρας και θα μειωθεί το κόστος των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Για την ώρα πάντως προβλέπεται ότι θα υπάρξει άμεση ανάπτυξη στο τομέα της στήριξης λογισμικού από εταιρείες που θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες τους μέσω του διαδικτύου.

Αυτή την στιγμή η τηλεργασία στην Ελλάδα βρίσκεται σε εμβρυακό στάδιο παρά τα σημαντικά οφέλη που προσφέρει στις επιχειρήσεις, στα οποία συγκαταλέγεται και η μείωση των λειτουργικών τους εξόδων αλλά και τα οφέλη τα οποία θα έχουν οι τηλεργαζόμενοι.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-  File:///A:\Τηλεργασία και Εργασιακές Σχέσεις στην Ευρώπη.htm
-  Mhtml:file:///A:\Πρόγραμμα REMOTE.mht
-  File:///A:\zeus Τηλεργασία-ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕΣ ΝΑ ΓΙΝΕΙΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ;.htm
-  File:///A:\Κέντρα Τηλεργασίας-Λογισμικό Υποστήριξης Κέντρων Τηλεργασίας.htm
-  File:///A:\Εκπαίδευση.htm
-  File:///A:\Κέντρα Τηλεργασίας-Τι είναι το Κέντρο Τηλεργασίας;.htm
-  File:///A:\Τηλεκοντρόλ αντί για γραφείο (22-07-98).htm
-  File:///A:\Τηλεργασία.htm
-  File:///A:\Zeus Τηλεργασία-πληροφορίες.htm
-  File:///A:\11.htm
-  Mhtml:file:///A:\telework.mht
-  File:///A:\statistics.htm
-  New ways to work 2000
-  File:///A:\θεμα 9.htm

-  Εφημερίδα : "ΤΑ ΝΕΑ" Δευτέρα 17 Σεπτεμβρίου 2001
-  Περιοδικό: "TOMORROW" Μάιος 2001