

**ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**

ΘΕΜΑ: «ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ»



**ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ:
ΝΙΚΟΛΑΪΔΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:
ΓΚΑΜΑΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ**

**ΠΑΤΡΑ
ΜΑΪΟΣ 2006**

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

6799

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	59
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	92

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τηλε-εργασία είναι ένας καινούργιος εναλλακτικός τρόπος εργασίας, ο οποίος έχει γνωρίσει σημαντική ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Η ανάπτυξη και η εξέλιξη της οφείλεται στην βελτίωση της ποιότητας των υπολογιστών, στην μείωση κόστους των εφαρμογών, του υλικού και στην εξέλιξη των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.

Γενικά ο όρος τηλε-εργασία αναφέρεται σε οποιοδήποτε είδος εργασίας, το οποίο μπορεί να εκτελεστεί μακριά από τον παραδοσιακό εργασιακό χώρο, όπως είναι το γραφείο, το εργοστάσιο ή η εταιρεία. Ο όρος τηλε-εργασία μπορεί να συμπεριλαμβάνει και την οποιοδήποτε τρόπον εργασίας στο σπίτι, τις επισκέψεις σε πελάτες, κλπ. Υπό αυτή την μορφή, η τηλε-εργασία δεν είναι και τόσο καινούργια έννοια. Στην παρούσα εργασία, θα αναφερθούμε στην Τηλε-εργασία η οποία βασίζεται στην εκτενή χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των συστημάτων τηλεπικοινωνιών, έτσι ώστε η εργασία να κατανέμεται άμεσα σε δίκτυα εργαζομένων και ελευθέρων επαγγελματιών.

Ένας από τους λόγους που η τηλε-εργασία γνωρίζει σημαντική ανάπτυξη είναι ότι αυτή βοηθάει για παράδειγμα στην βελτίωση της ποιότητας ζωής των υπαλλήλων, στη μείωση των λειτουργικών δαπανών της επιχείρησης, στην αύξηση της παραγωγικότητας και με την μείωση της κυκλοφορίας σε ώρες αιχμής επιτυγχάνεται επίσης ελάττωση της ρύπανσης του περιβάλλοντος.

Η τηλε-εργασία εφαρμόζεται παντού στην οικονομία και σε διάφορους τομείς επαγγελματικής δραστηριότητας. Ο τραπεζικός και ασφαλιστικός τομέας ήταν οι πρώτοι που την χρησιμοποίησαν ευρέως, γεγονός που οφείλεται στην οικειότητα του προσωπικού τους με τον πληροφοριακό εξοπλισμό και στην συχνά πολύ αποκεντρωμένη οργάνωση τέτοιων εταιρειών (υποκαταστήματα, κινητό δυναμικό πώλησης, κλπ) Επιπλέον, μεγάλες εταιρείες (ειδικά στον τομέα της Πληροφορικής), ήταν από τις πρώτες που χρησιμοποίησαν την τηλε-απασχόληση. Η χρήση τηλε-εργασίας είναι μεγαλύτερη σε οργανισμούς με 500 υπαλλήλους και άνω. Αρχικά οι

οργανισμοί δικαιολογούσαν την τηλε-εργασία ως μέτρο μείωσης δαπανών: καλύτερη χρήση του χώρου γραφείου, μειωμένο κόστος μετακίνησης και αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρόνου ήταν κάποια από τα κρίσιμα σημεία. Πρέπει να αναφερθεί εδώ, ότι ιδιαίτερα στην Ελλάδα όπου το μέγεθος των μικρο-μεσαίων επιχειρήσεων είναι μικρό, η τηλε-εργασία μπορεί να βοηθήσει αυτού του είδους τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν πρόσβαση σε ειδικές υπηρεσίες όπως είναι τα λογιστικά, σχεδίαση προϊόντων, κλπ. Με πολύ περισσότερες εταιρείες να αναζητάνε την ανάπτυξη, η τηλε-εργασία δικαιολογείται ως μια μέθοδος για να πλησιάσει ο οργανισμός τον πελάτη και να γίνει πιο ευέλικτος στις αλλαγές της αγοράς.

Πρόσθετα κίνητρα για την ανάπτυξη της τηλε-εργασίας δόθηκαν από τη δημοσίευση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή της «Λευκής Βίβλου (White paper): Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση» καθώς επίσης μετά από την «Έκθεση Bangemann» του επιτρόπου Bangemann.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του προγράμματος TELDET, που διεύθυνε η εταιρεία Empirica GmbH της Γερμανίας, υπάρχουν ήδη 1.25 εκατομμύρια τηλε-εργαζόμενοι στην Ευρωπαϊκή ένωση, στοιχείο που δείχνει ότι ο στόχος των δέκα εκατομμυρίων τηλε-απασχολουμένων που πρότεινε η ομάδα Bangemann είναι εφικτός. Άλλοι εμπειρογνώμονες υποστηρίζουν ότι τα ποσά έχουν ξεπεράσει κιόλας τα τέσσερα εκατομμύρια τηλε-απασχολουμένους με την Αγγλία στην πρώτη θέση, με την Σουηδία και, σε απόσταση, τη Γαλλία να ακολουθούν.

Η επιλογή κατάλληλης πλατφόρμας και εργαλείων για κάθε εφαρμογή τηλε-εργασίας εξαρτάται από την συγκεκριμένη εφαρμογή. Γι' αυτό τον λόγο αρχικά πρέπει να γίνεται ανάλυση και μελέτη της εφαρμογής, ώστε να καθορίζονται οι απαιτήσεις με βάση τις οποίες θα επιλέξουμε τον κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό, για την τελική επιλογή λαμβάνεται υπ' όψιν και το κόστος.

Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΙΣ ΔΕΚΑΕΤΙΑΣ 80 & 90

Το φαινόμενο της εργασίας από απόσταση, δηλαδή σε χώρο διαφορετικό από το παραδοσιακό επιχειρησιακό περιβάλλον που διαμορφώνει ο εργοδότης, αν και είχε απασχολήσει τους αρμόδιους πολιτειακούς φορείς και τις επιχειρήσεις παλαιότερα άρχισε να μελετάται αναλυτικότερα και να χρησιμοποιείται ευρύτερα τη δεκαετία του '80. Οι κυριότερες τάσεις και χαρακτηριστικά αυτού του φαινομένου τη δεκαετία του '80 ήταν τα εξής:

- Η εξ αποστάσεως εργασία σχεδόν ταυτίζονταν με την επί μονίμου βάσεως κατ' οίκονεργασία. Η εξάπλωση αυτής της μορφής εργασίας έτυχε έντονης αντίδρασης εκ μέρους της εργοδοσίας, κυρίως λόγω του ότι της περιόριζε τη δυνατότητα επιτήρησης των εργαζόμενων. Η εργοδοσία προέβαλε το επιχείρημα της κοινωνικής απομόνωσης των εργαζόμενων, επιχείρημα που έγινε αποδεκτό από πολλούς κοινωνικούς φορείς.
- Εξαιτίας τεχνολογικών περιορισμών, οι εργαζόμενοι από απόσταση είχαν αραιή επικοινωνία με τους εργοδότες και τους πελάτες τους μέσω δικτύων υπολογιστών. Η εργασία τους είχε τη μορφή κατ' οίκον εργασίας η οποία γινόταν σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και παραδιδόταν με παραδοσιακά μέσα (ταχυδρομείο κ.λπ.), συνήθως αποθηκευμένη σε δισκέτα.
- Η εξ' αποστάσεως εργασία χρησιμοποιούνταν σε περιορισμένο φάσμα επαγγελματιών και εργασιών, κυρίως σε σχέση με τον προγραμματισμό ηλεκτρονικών υπολογιστών, τις πωλήσεις, την εισαγωγή και την επεξεργασία δεδομένων (πολύ συχνά κειμένων) κ.λπ.. Αυτό οφειλόταν στην περιορισμένη χρήση της τεχνολογίας γενικά και στο ότι η αγορά δεν ήταν καθόλου εξοικειωμένη με αυτόν τον τρόπο εργάζεσθαι.
- Οι εργατικές ενώσεις και τα σωματεία τήρησαν αρνητική στάση έναντι της εργασίας από απόσταση και σε αρκετές χώρες κινήθηκαν προς την κατεύθυνση της πλήρους απαγόρευσής της. Τέτοιες κινήσεις σημειώθηκαν στη Γερμανία και τις ΗΠΑ το 1983, καθώς και σε άλλες χώρες στη διάρκεια της δεκαετίας του '80. Αρνητική ήταν και η αντιμετώπιση που επεφύλαξαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Επικεντρώθηκαν κυρίως στα προβλήματα της

εργασίας από απόσταση, ενώ απέκλεισαν από τις αναφορές τους τα πλεονεκτήματα και τις θετικές προοπτικές της. Η εργασία από απόσταση παρουσιάστηκε από τα ΜΜΕ ως αναβίωση της παραδοσιακής μορφής κατ'οίκον εργασίας, με σαφείς συσχετισμούς με παλαιότερα φαινόμενα εκμετάλλευσης, κυρίως του γυναικείου εργατικού δυναμικού.

- Τέλος, οι διοικήσεις των επιχειρήσεων παρέμειναν αδρανείς και επέδειξαν απροθυμία να υιοθετήσουν αυτό το νέο εργασιακό μοντέλο, αφού αυτό είχε ως προϋπόθεση σημαντικές αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Τη δεκαετία του '90 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη της εξ αποστάσεως εργασίας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών επικοινωνίας, και στη διεύρυνση της εφαρμογής της από τις επιχειρήσεις. Η διάδοση, ανάπτυξη και διάθεση σύγχρονων τηλεπικοινωνιακών και πληροφοριακών συστημάτων καθώς και του Διαδικτύου (Internet) επέτρεψαν την ταχεία και αξιόπιστη σύνδεση τηλεεργαζόμενων με τα κεντρικά δίκτυα υπολογιστών των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, η ευρύτατη ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων και της σύγχρονης τεχνολογίας επικοινωνίας γενικότερα, επέτρεψε την υιοθέτηση μοντέλων τηλεεργασίας από αυτοαπασχολούμενους και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Οι κυριότερες τάσεις και χαρακτηριστικά του φαινομένου τη δεκαετία του '90 ήταν τα εξής:

- Η εφαρμογή μεθόδων εξ αποστάσεως εργασίας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών θεωρήθηκε ότι συμβάλλει θετικά στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Για το λόγο αυτό, υπήρξαν πρωτοβουλίες από Ευρωπαϊκές κυβερνήσεις για την προώθηση της τηλεεργασίας, με σημείο σταθμό το white paper της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 1993 σχετικά με την ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την εργασία στις χώρες-μέλη της ΕΕ.
- Διαψεύστηκαν οι προβλέψεις και οι ανησυχίες που διατυπώθηκαν τη δεκαετία του '80, οι οποίες ήθελαν την εργασία από απόσταση να εφαρμόζεται κυρίως σε εργασίες χαμηλών απαιτήσεων, όπως η επεξεργασία κειμένου και η εισαγωγή δεδομένων. Η αμφιβολία σχετικά με την κοινωνική αποδοχή, την αποδοτικότητα και τελικά το όφελος που θα προέκυπτε από την υιοθέτηση του νέου μοντέλου εργασίας για τη διεκπεραίωση τέτοιων καθηκόντων αλλά και οι δυνατότητες που προσέφερε η σύγχρονη τεχνολογία έστρεψαν το ενδιαφέρον σε άλλες εφαρμογές.

- Η αυξημένη πολιτική και κοινωνική βούληση της δεκαετίας του '90 για προστασία του περιβάλλοντος επέδρασε θετικά στην ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας. Η αύξηση των εξ αποστάσεως εργαζομένων θεωρούνταν ως θετικός παράγοντας για τη μείωση της κυκλοφορίας των οχημάτων τις ώρες αιχμής.
- Μεγάλες επιχειρήσεις στις ΗΠΑ εξέτασαν το ενδεχόμενο της off-shore τηλεργασίας, δηλαδή τη συγκέντρωση ελεύθερων επαγγελματιών ή εργαζόμενων της εταιρίας. Τελικά παρά το γεγονός ότι η ανάπτυξη της τηλεργασίας δε συνεισέφερε τελικά όσο αναμενόταν στον τομέα αυτό, η πεποίθηση ότι θα μπορούσε να βοηθήσει έδωσε σημαντική ώθηση στην προώθηση αυτού του μοντέλου εργασίας σε πολλές χώρες με τα κέντρα τηλεργασίας, τα οποία θα δημιουργούνταν σε χώρες με χαμηλότερο εργατικό κόστος και που κατά προτίμηση ομιλείται η Αγγλική (π.χ. Ινδία, Τζαμάικα, Ιρλανδία). Η προοπτική αυτή θεωρήθηκε ως απειλή για την ευρωπαϊκή αγορά εργασίας μια και θα οδηγούσε στην εφαρμογή της τηλεργασίας ως μέσου ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing).
- Η στάση των ενώσεων και των σωματείων άλλαξε τη δεκαετία του '90. Εκτιμήθηκε πως η εργασία από απόσταση μπορεί να συνεισφέρει στη μείωση της ανεργίας και τη βελτίωση της κατάρτισης των εργαζόμενων και έριξαν το βάρος τους στην καταπολέμηση της χρήσης της τηλεργασίας ως μέσου outsourcing και τη μετατροπή των μόνιμων εργαζόμενων σε αυτοαπασχολούμενους ελεύθερους επαγγελματίες.
- Και τη δεκαετία του '90 οι διοικήσεις των επιχειρήσεων αντιμετώπιζαν με δυσπιστία κάθε μορφή εξ αποστάσεως εργασίας. Παρά τη στροφή προς νέα μοντέλα διοίκησης (π.χ. management by objectives), οι διοικήσεις (κυρίως στην Ευρώπη) επιμένουν στον παραδοσιακό τρόπο επίβλεψης των εργαζόμενων.
- Η εξάπλωση της τηλεργασίας στις χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ήταν περιορισμένη μέχρι το 1994, με εξαίρεση τη Μεγάλη Βρετανία η οποία ακολούθησε νωρίς το παράδειγμα των ΗΠΑ. Η Μεγάλη Βρετανία θεωρείται πρωτοπόρος σε θέματα τηλεργασίας στην Ευρώπη. Ακολουθώντας επιθετική πολιτική οικονομικής αναδιάρθρωσης, υιοθέτησε σχετικά νωρίς νέα διοικητικά και εργασιακά μοντέλα, σε αντίθεση με άλλες εύρωστες

οικονομικά χώρες, όπως η Γερμανία και η Γαλλία, οι οποίες διέθεταν ισχυρότερη βιομηχανία και εργατικά συνδικάτα που αντιστέκονταν σε κάθε προσπάθεια διαφοροποίησης στα εργασιακά κεκτημένα.

Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι χώρες με παράδοση στο θεσμό των συλλογικών διαπραγματεύσεων δεν έχουν προχωρήσει στη θεσμική κάλυψη νέων μοντέλων εργασίας όπως η τηλεργασία και έχουν κατά πολύ αγνοήσει το θέμα, ενώ φαίνεται να απασχολεί περισσότερο και να συζητείται συχνά το θέμα εφαρμογής της μερικής απασχόλησης.

Αντιθέτως, χώρες με λιγότερη παράδοση σε συλλογικές διαπραγματεύσεις έχουν κάνει σημαντικά βήματα στην αποδοχή και θεσμική κατοχύρωση της τηλεργασίας. Παρόλα αυτά και σ' αυτές τις χώρες σημαντικά ζητήματα όπως η κοινωνική διάσταση της δημιουργίας υποδομών για τη τηλεργασία και οι ανισότητες ως προς τη πρόσβαση και χρήση αυτών των υποδομών δεν έχουν συμπεριληφθεί στο κοινωνικό διάλογο και παραμένουν ανοικτά.

Η Τηλεργασία σήμερα

Στην εποχή της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιακών μέσων, το μοντέλο των εργασιακών σχέσεων, αλλά και ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών γενικότερα, αλλάζουν τάχιστα προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις της παγκοσμιοποιημένης πλέον κοινωνίας. Οι επιχειρήσεις αλλά και οι εργαζόμενοι αναζητούν νέες, πιο ευέλικτες μεθόδους εργασίας ώστε να αντεπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις. Μία από τις πιο ευέλικτες λύσεις και σημαντικότερες ευκαιρίες στον εργασιακό τομέα είναι μία νέα μορφή εργασίας, η τηλεργασία.

Αρχικά στις ΗΠΑ αλλά πλέον και στην Ευρωπαϊκή Ένωση δεκάδες χιλιάδων εργαζομένων απασχολούνται με το σύστημα της τηλεργασίας. Οι συνθήκες που βοήθησαν και συντέλεσαν στην εμφάνιση και την καθιέρωση της νέας αυτής μορφής εργασίας είναι αρκετές και ιδιαίτερα σημαντικές, όπως:

- Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου που βοηθάει στην εκμηδένιση των αποστάσεων και του χρόνου.

- Η ανάγκη κυρίως όμως η δυνατότητα απασχόλησης ειδικών ομάδων εργαζομένων όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι άνεργοι και οι μερικώς απασχολούμενοι. Με την αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων που προσφέρονται από τις νέες τεχνολογίες και τις τηλεπικοινωνίες είναι πλέον εφικτή η ένταξη των ανωτέρω αφενός γιατί οι μέχρι πρότινος αντικειμενικές δυσκολίες ξεπεράστηκαν αφετέρου γιατί δημιουργείται ένα νέο πλαίσιο επανεκπαίδευσης στην κατεύθυνση της δημιουργίας νέων, καινοτόμων ειδικοτήτων.
- Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας δημιούργησε ευνοϊκές συνθήκες προσέγγισης των επιχειρήσεων και συνεπώς και των εργαζομένων συμβάλλοντας έτσι σημαντικά στην εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών (τηλεργασία).
- Ειδικότερα με τη σταδιακή ολοκλήρωση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την καθιέρωση της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της κοινωνικής πολιτικής και της προστασίας των εργαζομένων αλλά και την δημιουργία προγραμμάτων – κινήτρων για την απασχόληση αλλά και ειδικότερα για την τηλεργασία.

Βασικοί στόχοι αυτών των προγραμμάτων (ενδεικτικά αναφέρονται μερικά προγράμματα: α) «Κοινωνία της πληροφορίας φιλική προς το χρήστη», β) «Ανταγωνιστική και αειφόρος οικονομική ανάπτυξη», γ) "Leonardo da Vinci" δ) "Interreg III" κ.α.) είναι:

1. να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητα και να βελτιώσουν την οικονομία. Αποσκοπούν στο να υλοποιηθούν στη Ευρώπη τα οφέλη της τεχνολογικής εξέλιξης ώστε οι νέες μέθοδοι εργασίας και το ηλεκτρονικό εμπόριο να προσφέρουν τη δυνατότητα στους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις από την Ευρώπη, ιδιαιτέρως τις ΜΜΕ, να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους στην παγκόσμια αγορά. Παράλληλα όμως έχουν στόχο να βελτιώνουν την ποιότητα της οικονομικά ενεργού ζωής των ατόμων, επειδή η χρήση των τεχνολογιών της κοινωνίας των πληροφοριών προσφέρει την ευελιξία υπερνίκησης πολλών περιορισμών στις μεθόδους εργασίας και οργάνωσης, περιλαμβανομένων των περιορισμών λόγω απόστασης και χρόνου (ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ με αριθμό 1999/168/ΕΚ).

2. να αντιμετωπίσουν την ανεργία συμβάλλοντας στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας (ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ με αριθμό 1999/169/EK) αλλά και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες της κοινωνίας της πληροφορίας για τα μειονεκτούντα άτομα ώστε να παρέχεται στους ανέργους και στα άτομα με αναπηρίες δυνατότητα αξιοποίησης της κοινωνίας της πληροφόρησης, δημιουργώντας ευκαιρίες απασχόλησης στο τομέα των τεχνολογικών πληροφοριών και επικοινωνιών, προωθώντας την τηλεργασία και την επιγραμμική πρόσληψη εργαζομένων και καθιστώντας διαθέσιμη και οικονομικά προσιτή την πρόσβαση στις τεχνολογίες πληροφοριών/επικοινωνιών. (Ψήφισμα του Συμβουλίου της 8ης Οκτωβρίου 2001 με αριθμό δημοσίευσης 2001/C 292/02 και Γνωμοδότηση της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με αριθμό δημοσίευσης 98/C 129/06)

3. να εκπαιδεύσουν τους άνεργους ή τους ήδη εργαζόμενους σύμφωνα με τις ανάγκες της κοινωνίας των πληροφοριών α) βελτιώνοντας τις δεξιότητες και τις ικανότητες των ατόμων, ιδίως των νέων, που διανύουν αρχική επαγγελματική κατάρτιση κάθε επιπέδου, β) βελτιώνοντας την ποιότητα και την πρόσβαση στη συνεχή επαγγελματική κατάρτιση και την απόκτηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής, (ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ με αριθμό 1999/382/ ΕΚ και Γνωμοδότηση της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με αριθμό δημοσίευσης 98/C 129/06))

4. να συμβάλλουν ουσιαστικά στην ισόρροπη ανάπτυξη των ευρωπαϊκών οικονομιών, να παρέχουν ίσες ευκαιρίες στους ευρωπαίους εργαζομένους και τελικά να επιτύχουν την ευρωπαϊκή ενοποίηση.

Η απομόνωση μεθοριακών περιοχών έχει δύο πτυχές: αφενός, τα σύνορα αποκόπτουν μεθοριακές κοινότητες, οικονομικά, κοινωνικά και πολιτισμικά και δυσχεραίνουν τη συνεκτική διαχείριση των οικοσυστημάτων αφετέρου, οι μεθοριακές περιοχές υπήρξαν συχνά παραμελημένες στο πλαίσιο της εθνικής πολιτικής, με αποτέλεσμα να τείνουν οι οικονομίες τους να καταστούν περιφερειακές εντός των εθνικών συνόρων. Η ενιαία αγορά και η οικονομική και νομισματική ένωση (ΟΝΕ) αποτελούν ισχυρούς καταλύτες για τη μεταβολή της εν λόγω κατάστασης. (Ανακοίνωση της Επιτροπής με αριθμό δημοσίευσης στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2000/C 143/08).

Σε εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων έχουν ήδη χορηγηθεί στην Γερμανία επενδυτικές ενισχύσεις για τη δημιουργία θέσεων τηλεργασίας (ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ με αριθμό 1999/686/ΕΚ)

Παρ' όλα τα κίνητρα που αναφέραμε, έως σήμερα δεν έχει θεσπιστεί σχετικό νομοθετικό πλαίσιο ούτε σε επίπεδο εθνικό αλλά ούτε και σε επίπεδο ΕΕ. Έτσι τα αρμόδια όργανα καλούνται να ανταποκριθούν και να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητες θέσεων εργασίας της κοινωνίας της πληροφορίας διαμορφώνοντας νέες πολιτικές ανθρώπινων πόρων οι οποίες θα προετοιμάζουν καλύτερα τους σημερινούς και τους μελλοντικούς εργαζόμενους, καθώς και τους διευθύνοντες για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της τεχνολογίας.

Καλούνται να αναπτύξουν δηλαδή ένα κατάλληλο πλαίσιο που θα εγγυάται τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών τους, νέες, ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, κατάλληλες για την κοινωνία της πληροφορίας, οι οποίες να προάγουν την καινοτομία και την παραγωγικότητα ενώ παράλληλα θα διασφαλίζουν την απασχόληση και ένα υψηλό επίπεδο κοινωνικής προστασίας (Ψήφισμα της 17ης Δεκεμβρίου 1999 με αριθμό δημοσίευσης 2000/ C 8/01)

Δυστυχώς όπως ήδη αναφέρθηκε έως σήμερα καμία χώρα δεν προέβλεψε για τη θεσμοθέτηση των όρων εργασίας του τηλεεργαζόμενου ατόμου ώστε να προστατευθούν τα δικαιώματα και να οριστούν οι υποχρεώσεις των εργοδοτών και των εργαζομένων σε αυτή τη μορφή εργασίας. (Γνωμοδότηση με αριθμό δημοσίευσης 2001/ C 14/21).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση λοιπόν έχει θέσει τις βάσεις για την ανάπτυξη και γόνιμη λειτουργία του θεσμού της τηλεργασίας μέσω των προγραμμάτων και των χρηματοδοτήσεων της, απομένει μόνο η ειδική νομοθετική ρύθμισή της ώστε να αποφευχθεί η εκμετάλλευση του εργαζομένου ή η δυσλειτουργία των επιχειρήσεων που προτιμούν αυτόν τον τρόπο εργοδοσίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΤΟ ΝΕΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η βιομηχανική κοινωνία, ανεξάρτητα από τις σημαντικές διαφοροποιήσεις που παρουσίασε από χώρα σε χώρα, σηματοδεύτηκε από την ανάδειξη της πλήρους απασχόλησης ως του κυρίαρχου εργασιακού μοντέλου, λίθος νομοθετημάτων και θεσμικών παρεμβάσεων πέτυχαν να δημιουργήσουν ένα ασφαλές, σε γενικές γραμμές, πλαίσιο, σύμφωνα με το οποίο έννοιες όπως το οκτάωρο, τα εργασιακά και ασφαλιστικά δικαιώματα και οι ελεύθερες συλλογικές συμβάσεις κατοχυρώθηκαν στη συνείδηση τόσο των εργαζόμενων, όσο και της κοινωνίας. Η εισαγωγή όμως των νέων τεχνολογικών εφαρμογών στην παραγωγική διαδικασία όλα τα προηγούμενα χρόνια επέφερε σημαντικές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο ο εργαζόμενος άρχισε να αντιλαμβάνεται το δικό του ρόλο και την παρουσία του στο εργασιακό περιβάλλον. Πλέον, οι νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών επηρεάζουν καθοριστικά τη δομή και το περιεχόμενο της παραγωγικής διαδικασίας, αναμορφώνοντας την οργάνωση της εργασίας και αναδεικνύοντας τη γνώση ως τον σημαντικότερο συντελεστή παραγωγής. Ήδη από το προηγούμενο κεφάλαιο έχει γίνει σαφές ότι η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, συντελούν στην ανάδειξη ενός νέου τεχνολογικού μοντέλου παραγωγής, με χαρακτηριστικό γνώρισμα αφενός τη σταδιακή μείωση της συμμετοχής της μισθωτής εργασίας στο ολοένα και αυξανόμενο παραγόμενο προϊόν, και αφετέρου τη συρρίκνωση του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα οικονομικής δραστηριότητας και τον γιγαντισμό του τομέα των υπηρεσιών. Η σταδιακή αντικατάσταση του όρου «εργασία» από τη λέξη «απασχόληση» στην Κοινωνία της Πληροφορίας δεν είναι τυχαία, καθώς αποτελεί ένα είδος ψυχολογικής προετοιμασίας των εργαζομένων, σε σχέση με τις «ευέλικτες μορφές εργασίας». Οι σημαντικότερες μορφές «ευέλικτης απασχόλησης», που αποκλίνουν από το «τυπικό μοντέλο» είναι οι εξής (1):

- α) Η απασχόληση μέσω πρακτορείων, ο δανεισμός εργαζομένων, το εργατικό δυναμικό σε ετοιμότητα και η υπεργολαβία σαν κύριες μορφές στις οποίες δεν διακρίνεται σαφώς η ύπαρξη ενός εργοδότη, αλλά συχνά αποκρύπτεται ύπαρξη τριμερών εργασιακών σχέσεων και εξάρτηση από περισσότερους εργοδότες.
- β) Η εργασία στο σπίτι με το κομμάτι (φασόν) και η τηλεργασία (στο σπίτι ή σε τηλεκέντρα) ως μορφές κατά τις οποίες η εργασία παρέχεται σε υποδομή που δεν είναι του εργοδότη.
- γ) Η μερική απασχόληση, η περιστασιακή απασχόληση, η εποχική, η εναλλασσόμενη και η απασχόληση με βάρδιες.
- δ) Οι συμβάσεις ορισμένου χρόνου, οι συμβάσεις έργου και οι συμβάσεις εργασίας και μαθητείας, ως μορφές κατά τις οποίες προβλέπεται η παροχή εργασίας για προκαθορισμένη διάρκεια και η λύση της σχέσης με την επέλευση ορισμένου χρόνου ή την ολοκλήρωση ορισμένου έργου.
- Στο παρόν κεφάλαιο θα ασχοληθούμε αναλυτικά με την τηλεργασία, ως το νέο μοντέλο απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Ορισμός της Τηλεργασίας

Στην Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση: Πρόκληση και Δρόμος προς τον 21ο αιώνα, όπου προτείνεται μία σειρά μέτρων για την αντιμετώπιση της συνεχώς αυξανόμενης ανεργίας και υποαπασχόλησης, οι καινούργιες τεχνολογίες της πληροφορικής εμφανίζονται να παίζουν κρίσιμο ρόλο στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης στον 21^ο αιώνα, καθώς και στην δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσα στην Κοινότητα. Η

αξιοποίηση της εργασίας εξ' αποστάσεως με την μορφή της τηλεργασίας είναι ο κύριος τρόπος, μέσω του οποίου η πληροφορική μπορεί να αλλάξει την μορφή της απασχόλησης και να οδηγηθούμε, έτσι, στην ανατροπή πολλών παραδοσιακών δεδομένων.

Από τη στιγμή που ένα σημαντικό τμήμα των εργασιών σε μια επιχείρηση διεκπεραιώνεται μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών, η παρουσία του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας δεν είναι πλέον αναγκαία, καθώς μπορεί να αποστέλλει το έργο που έχει αναλάβει (μελέτες, εισηγήσεις, χρηματοοικονομικούς πίνακες, μεταφράσεις κλπ) χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθεί, μέσω του προσωπικού του υπολογιστή,

κάνοντας χρήση της βασικής υπηρεσίας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η προσπάθεια να διατυπωθεί ακριβής ορισμός της τηλεργασίας είναι ιδιαίτερα δύσκολη λόγω του ότι η τηλεργασία δεν συνιστά ανεξάρτητη νομική κατηγορία. Η βασική πάντως διαφορά της τηλεργασίας με τις συμβατικές μορφές εργασίας είναι ότι σε αυτή τη μορφή απασχόλησης πηγαίνει η εργασία στον εργαζόμενο και όχι το αντίστροφο. Οι εργαζόμενοι πραγματοποιούν την εργασία που θα έκαναν συνήθως στο εργοστάσιο, το γραφείο κλπ., σε διαφορετικό όμως χώρο. Πρόκειται για εργασιακές δραστηριότητες που εκτελούνται χάρη στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τεχνολογία) και χαρακτηρίζονται από την απουσία άμεσης επιτήρησης και ως εκ τούτου, τροποποιούν τη μέχρι σήμερα γνωστή μορφή ελέγχου του εργαζόμενου. (2)

Έτσι, η τηλεργασία θα μπορούσε να οριστεί ως «η εργασία που εκτελείται από ένα άτομο κυρίως ή σε ένα σημαντικό μέρος της, σε τοποθεσίες εκτός του παραδοσιακού εργασιακού χώρου, για έναν εργοδότη ή πελάτη και η οποία περιλαμβάνει τη χρήση των τηλεπικοινωνιών και προηγμένων τεχνολογιών πληροφόρησης ως ένα ουσιαστικό και κεντρικό χαρακτηριστικό της εργασίας» (3). Με άλλα λόγια ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιείται γενικά για να περιγράψει την εργασία από απόσταση -με σύμβαση εργασίας εξαρτημένης ή ανεξάρτητης- που προσφέρεται άμεσα σε μία επιχείρηση με την συνδυασμένη χρήση της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και κάθε άλλης δυνατότητας που προσφέρουν τα μέσα πολλαπλής επικοινωνίας (Multimedia).

Η έννοια «γραφείο» σαν ένα σταθερό, γεωγραφικά προσδιορισμένο σημείο παύει πλέον να ισχύει. Η εταιρεία δεν ορίζεται πλέον από τα γραφεία που καταλαμβάνει, αλλά σαν ένα δίκτυο σχέσεων (συνεργασιών), οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους αφενός μεν μέσω δικτύων τηλεπικοινωνιών, αφετέρου δε μέσω διαφορετικών ειδών συμβατικών διακανονισμών. «Ο εργοδότης δεν αγοράζει πλέον το χρόνο των εργαζομένων και την παρουσία τους στην επιχείρηση, αλλά την ποιότητα της εργασίας, την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητά τους σε σχέση με το τελικό προϊόν».

Σε αυτό το πλαίσιο έχουν χρησιμοποιηθεί κατά καιρούς διάφοροι όροι όπως: «ηλεκτρονική εργασία κατ' οίκον», «τηλεργασία κατ' οίκον», «δικτυακή εργασία», «εργασία χωρίς γραφείο».

Είδη Τηλεργασίας (4)

Μια πρώτη κατηγοριοποίηση της νέας μορφής απασχόλησης μπορεί να γίνει με κριτήριο τη σχέση εργασίας που συνάπτεται ανάμεσα στον εργοδότη και τον τηλεργαζόμενο. Με βάση αυτό το κριτήριο οι τηλεργαζόμενοι διακρίνονται σε αυτούς που εργάζονται σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης, σε αυτούς που βρίσκονται σε καθεστώς μερικής απασχόλησης και τέλος σε αυτούς που αναλαμβάνουν να περατώσουν συγκεκριμένα έργα σε προσυμφωνημένο διάστημα. Όμως το βασικό κριτήριο σύμφωνα με το οποίο μπορούμε να διακρίνουμε την τηλεργασία είναι η επιλογή του χώρου απασχόλησης. Ο τόπος της εργασίας βρίσκεται κάπου αλλού από τον παραδοσιακό τόπο εργασίας στο χώρο του εργοδότη. Τα μέχρι τώρα στοιχεία δείχνουν ότι οι περιπτώσεις των περισσότερων τηλεργαζομένων προτιμούν την κατ' οίκον τηλεργασία. Επίσης συχνά έχουμε τηλεργασία σε ένα ανεξάρτητο από τον εργοδότη τηλεκέντρο ή τηλεσταθμό. Ο τόπος επιλέγεται ελεύθερα από τον τηλεργαζόμενο ή μπορεί να αποτελεί όρο της σύμβασης εργασίας. Βέβαια, η κατ' οίκον εργασία προϋπήρχε, όπως και η εργασία από απόσταση. Η παρέμβαση της νέας τεχνολογίας είναι αυτή που χαρακτηρίζει πλέον το φαινόμενο της τηλεργασίας. Ειδικότερα, οι μορφές της τηλεργασίας είναι οι εξής:

Τηλεργασία στο σπίτι: ο εργαζόμενος, έχοντας στοιχειώδη τηλεπικοινωνιακή υποδομή και τον κατάλληλο εξοπλισμό (Η/Υ, μόντεμ, λογισμικό) έχει τη δυνατότητα να συνδεθεί στο δίκτυο λαμβάνοντας και αποστέλλοντας τα δεδομένα και τα στοιχεία που τον ενδιαφέρουν, συνδεόμενος με τους κεντρικούς υπολογιστές της δουλειάς του, επικοινωνώντας με άλλους συναδέλφους και με τον εργοδότη του.

Εργασία σε σταθμούς τηλεργασίας: σε κατάλληλα διαμορφωμένο περιβάλλον, που θα του προσφέρει όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό (Η/Υ, συνδέσεις με δίκτυα και βάσεις δεδομένων, υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης, γραμματειακή υποστήριξη, υψηλές ταχύτητες σύνδεσης, ασφαλείς συνθήκες επικοινωνίας κλπ) ο τηλεργαζόμενος θα καλύπτει τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις χιλιάδες χιλιόμετρα μακριά από την έδρα της εταιρείας στην οποία προσφέρει το έργο του. Εδώ να σημειώσουμε ότι τα ολοκληρωμένα κέντρα τηλεργασίας αποτελούν τη μετεξέλιξη των σταθμών τηλεργασίας. Η ανάπτυξή τους συντελείται στα πλαίσια πρωτοβουλιών των τοπικών αρχών ή της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και φιλοδοξούν να συγκροτήσουν «μικρές πολιτείες» περιλαμβάνοντας τεχνολογικά εξοπλισμένα ηλεκτρονικά γραφεία, αίθουσες τηλεδιάσκεψης, κέντρα διοικητικής υποστήριξης, κέντρα κατάρτισης και

επιμόρφωσης σε θέματα νέων τεχνολογιών, κέντρα πληροφόρησης, κοινωνικές υπηρεσίες όπως παιδικούς σταθμούς, ιατρεία κλπ, καθώς και εστιατόρια, εμπορικά μαγαζιά, τράπεζες, χώρους αναψυχής κλπ. Όσοι νομίζουν ότι όλα αυτά είναι πολύ μακρινά σχέδια, δεν έχουν παρά να επισκεφθούν μέσω των ηλεκτρονικών τους διευθύνσεων τα ολοκληρωμένα κέντρα τηλεργασίας στη Σκωτία και στην Ουαλία. Υπάρχει ακόμα και η πολυ-τοποθεσιακή τηλεργασία, η οποία κατά ένα μέρος βασίζεται στο σπίτι και κατά ένα άλλο στο χώρο του εργοδότη. Συνήθως αφορά σε εξειδικευμένο προσωπικό, επαγγελματίες και ανώτερα στελέχη, πολλοί από τους οποίους καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις.

Κινούμενη/ κινητή τηλεργασία: αφορά παραδοσιακές κινούμενης εργασίας (αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί συντήρησης, επισκέπτες υγείας κλπ). Οι νέες τηλεκοινωνιακές εφαρμογές (κινητή τηλεφωνία, δορυφορική κινητή τηλεφωνία κλπ), σε συνδυασμό με τον κατάλληλο εξοπλισμό (φορητό Η/Υ) και τη χρήση βασικών υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας (τηλεδιάσκεψη, e-mail κλπ) μπορούν κατά τη διάρκεια των εξωτερικών τους εργασιών να καλούν, να λαμβάνουν φαξ, να ανταλλάσσουν έγγραφα, να επεξεργάζονται στοιχεία από απόσταση, έχοντας στην ουσία δημιουργήσει ένα κινητό ηλεκτρονικό γραφείο. Μια άλλη διάκριση αφορά στην on-line και την off-line τηλεργασία. Στην on-line τηλεργασία, ο εργαζόμενος είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο των εργοδοτών (π.χ. ACD - automated call distribution technology), η εργασιακή του ζωή είναι πολύ περισσότερο ελεγχόμενη μέσω της τεχνολογίας και έχει πολύ λιγότερη ευελιξία ως προς τον τρόπο που θα οργανώσει τον εργάσιμο χρόνο του. Στην off-line τηλεργασία, τυπικά ο εργαζόμενος είναι πολύ περισσότερο ελεύθερος να ρυθμίσει το ρυθμό εργασίας του, εκτελώντας την εργασία του στον προσωπικό του υπολογιστή και συνδεδεμένος μόνο όταν είναι απαραίτητο με το δίκτυο της επιχείρησης. Αυτή η μορφή τηλεργασίας εμφανίζεται κυρίως στους προγραμματιστές, ερευνητές και υψηλόβαθμα στελέχη των επιχειρήσεων.

Υπηρεσίες της τηλεργασίας

(23)

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζουμε κάποιες βασικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες σαν προϊόντα στον τηλεεργαζόμενο. Πιο συγκεκριμένα γίνεται αναφορά στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στη μεταφορά αρχείων, στις υπηρεσίες του παγκοσμίου ιστού, στην υπηρεσία ειδήσεων, στην ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, στην τηλεδιάσκεψη και τέλος στην τηλε-συνεργασία.

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-Mail)

Η υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρέχει έναν εύκολο τρόπο ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ των χρηστών. Η ανταλλαγή βασίζεται στο μοντέλο αποθήκευσης και προώθησης, δηλαδή το μήνυμα αποστέλλεται και αποθηκεύεται σε έναν εξυπηρετητή έως ότου ο παραλήπτης ελέγξει την αλληλογραφία του, οπότε και παραλάβει το μήνυμα. Η υπηρεσία αυτή, επομένως, δεν είναι πραγματικού χρόνου. Τα μηνύματα μπορούν να εμπλουτιστούν με επιπλέον δεδομένα εκτός του απλού κειμένου, όπως είναι η εικόνα και ο ήχος. Η ευκολία που προσφέρει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το έχει κάνει αρκετά δημοφιλές σε όλους τους χρήστες του διαδικτύου. Πιο συγκεκριμένα, οι τηλε-εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να επικοινωνούν εύκολα και γρήγορα μεταξύ τους και με τους προϊσταμένους τους, με μόνη προϋπόθεση τον τακτικό έλεγχο της αλληλογραφίας τους. Ο εξοπλισμός που απαιτείται είναι ελάχιστος, αφού ένας υπολογιστής μετρίων επιδόσεων και μια απλή τηλεφωνική σύνδεση με το διαδίκτυο θεωρούνται αρκετά για την παροχή της υπηρεσίας. Πολλές φορές μάλιστα τείνει να υποκαταστήσει την τηλεφωνική επικοινωνία. Τα πιο βασικά πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται είναι:

- X.400 Protocol Family - P1, P2 and P3
- IETF RFC 821 Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)
- IETF RFC 822 Message Format
- MIME - Multipurpose Internet Mail Extensions
- POP3 - Post Office Protocol
- IMAP4 - Interactive Mail Access Protocol
- Στην αγορά κυκλοφορούν πάρα πολλοί πελάτες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με ποικίλα χαρακτηριστικά, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Εδώ αναφέρουμε ενδεικτικά τα πιο γνωστά:
 - Eudora
 - Pegasus Mail
 - Microsoft Outlook Express
 - Netscape Messenger

- Kmail
- Παραδείγματα εξυπηρετητών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι:
- Microsoft Exchange Server
- Netscape Mail Server
- NTMail Server

Μεταφορά Αρχείων (File Transfer)

Ως μεταφορά αρχείων εννοούμε την ηλεκτρονική σύνδεση μεταξύ δύο κόμβων και την δυνατότητα για αμφίδρομη ανταλλαγή δεδομένων. Τα δεδομένα είναι αποθηκευμένα στη μορφή αρχείων και η ανταλλαγή μπορεί να γίνεται είτε δυαδικά (binary) είτε ως χαρακτήρες (ASCII). Η διαδικασία της μεταφοράς γίνεται ως εξής. Αυτός που ενδιαφέρεται να πραγματοποιήσει μια μεταφορά χρησιμοποιεί έναν πελάτη (FTP client) ο οποίος συνδέεται με κάποιον εξυπηρετητή (FTP server). Το πρωτόκολλο επικοινωνίας καθορίζει ένα σύνολο εντολών για την διεξαγωγή της μεταφοράς. Κάθε εξυπηρετητής έχει την δυνατότητα να δέχεται ταυτόχρονα πολλαπλές συνδέσεις και να ικανοποιεί έτσι πολλαπλούς πελάτες. Όσον αφορά στην τηλεργασία, τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η υπηρεσία μεταφοράς αρχείων είναι μεγάλη μιας και αποτελεί ένα αξιόπιστο μέσο μεταβίβασης δουλειάς από τον εργοδότη στον εργαζόμενο. Κάποιος θα μπορούσε να σκεφτεί ότι αυτό επιτυγχάνεται και από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, όμως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να θέσει περιορισμούς ως προς το μέγιστο μέγεθος του αποστελούμενου ή ληφθέντος γράμματος σε αντίθεση με το FTP το οποίο δεν θέτει τέτοιους περιορισμούς και επιπλέον μπορεί να υποστηρίξει διακεκομμένη μεταφορά, δηλαδή αν για κάποιο λόγο η μεταφορά δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς δίνεται η δυνατότητα συνέχισης της μεταφοράς από το σημείο που διακόπηκε και όχι από την αρχή. Μερικοί δημοφιλείς πελάτες μεταφοράς αρχείων είναι:

- WS_FTP
- CuteFTP
- WarFTP
- Reflection FTP client

Πρέπει να τονίσουμε ότι το UNIX λειτουργικό σύστημα προσφέρει πάντα κάποιες βασικές εφαρμογές για μεταφορά αρχείων τόσο σε επίπεδο πελάτη, όσο και σε εξυπηρετητή.

Παραδείγματα εξυπηρετητών μεταφοράς αρχείων είναι:

- FTP serv-u
- WarFTP daemon
- Vermillion FTP daemon

Μερικά πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται είναι:

- IETF RFC 1350 -- Trivial File Transfer Protocol (TFTP)
- IETF RFC 959 -- File Transfer Protocol (FTP)
- ISO 8571-1:1988 - & ISO/IEC ISP 10607:1995 File Transfer Access and Management (FTAM)

Πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό (WWW)

Ίσως η πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό είναι η πιο δημοφιλής υπηρεσία του Διαδικτύου. Με το όρο υπηρεσία παγκοσμίου ιστού εννοούμε την παροχή όλων των απαραίτητων μηχανισμών για την προσπέλαση και ανάκτηση διάσπαρτων γεωγραφικά διασυνδεδεμένων εγγράφων. Η μεγάλη του επιτυχία συνίσταται στην ευκολία της χρήσης του, τα γραφικά και φιλικά προς το χρήστη περιβάλλοντα των πελατών (Browsers) και τέλος ο τεράστιος όγκος πληροφορίας που είναι διαθέσιμος. Οι πελάτες του WWW ανακτούν τα έγγραφα χρησιμοποιώντας διάφορα πρωτόκολλα με πιο διαδεδομένο και πλέον καθιερωμένο το HTTP. Μέσω αυτού του πρωτοκόλλου μπορούν να ανακτηθούν και άλλες μορφές κειμένου, όπως postscript, αλλά και ήχος και εικόνα. Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν το WWW και το Internet, το οποίο τους προσφέρει έναν τρόπο να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, καθώς και την πρόσβαση σε ένα τεράστιο όγκο από πληροφορία κάθε είδους μέσα σε ένα φιλικό περιβάλλον. Επίσης η χρήση εξελιγμένων σελίδων αναζήτησης κάνει ακόμα πιο εύκολη την εύρεση συγκεκριμένου υλικού μέσα στο κυριολεκτικά χαώδες WWW. Το WWW έχει επεκταθεί με κάποιους επιπλέον μηχανισμούς που το κάνουν ακόμα πιο αλληλεπιδραστικό και του δίνουν πιο πολλές δυνατότητες. Η χρήση του

CGI επιτρέπει επέκταση του εξυπηρετητή ώστε να είναι δυνατή η αποστολή πληροφορίας από τον χρήστη στον εξυπηρετητή και αντίστροφα, έτσι ώστε να γίνει δυνατή η συνένωση και άλλων υπηρεσιών με το WWW. Επίσης, η Java που αναπτύχθηκε από την Sun προσφέρει τις δυνατότητες μιας πολύ δυνατής γλώσσας προγραμματισμού στον browser τελικού χρήστη, δημιουργώντας εξελιγμένα περιβάλλοντα αλληλεπίδρασης. Βέβαια το γεγονός ότι είναι διερμηνευμένη γλώσσα γεννά διάφορα θέματα αποδοτικότητας. Επίσης στους τελευταίους Web browsers έχει συμπεριληφθεί υποστήριξη για Dynamic HTML με την χρήση των Cascading Style Sheets, Document Object Model και Data Binding. Οι παραπάνω επεκτάσεις μπορούν να καθορίσουν επακριβώς την εμφάνιση των αντικειμένων μιας σελίδας και προσφέρουν εξελιγμένες δυνατότητες χειρισμού των δεδομένων του χρήστη. Τέλος οι χρήσιμες γλώσσες όπως ASP και PHP, οι οποίες χρησιμοποιούνται σε επίπεδο εξυπηρετητή, επιτρέπουν την δημιουργία δυναμικών και υψηλής απόδοσης εφαρμογών στο WWW.

Οι πιο δημοφιλείς Web Browsers είναι :

- Microsoft Internet Explorer
- Netscape Communicator
- Opera
- Mozilla

Δημοφιλείς εξυπηρετητές είναι :

- Microsoft Internet Information Server
- Netscape Fast Track

Apache

Πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται είναι :

- IETF RFC 2068 - Hypertext Transfer Protocol - (HTTP/1.1)
- IETF RFC 1738 - Uniform Resource Locators (URLs)
- IETF RFC 1866 - Hypertext Markup Language (HTML/2.0)

Απομακρυσμένη Προσπέλαση (Remote Access)

Με τον όρο απομακρυσμένη προσπέλαση εννοούμε την δυνατότητα πρόσβασης σε κάποιο υπολογιστικό σύστημα, εκτός εκείνου του χρήστη, μέσω κάποιου τερματικού με σκοπό την εκτέλεση κάποιων εντολών ή προγραμμάτων στο απομακρυσμένο μηχάνημα, εξομοιούμενο στο τερματικό του χρήστη. Η φιλοσοφία της σύνδεσης είναι εκείνη που περιγράψαμε στην μεταφορά αρχείων, δηλαδή το μοντέλο επικοινωνίας βασίζεται στο client/server μοντέλο. Ο χρήστης αποστέλλει μέσω του client τις εντολές του στο απομακρυσμένο σύστημα και ο server αποκρίνεται μεταδίδοντας την έξοδο της εντολής στο τερματικό του χρήστη. Η υπηρεσία της απομακρυσμένης προσπέλασης είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε εκείνους τους τηλεργαζόμενους που δουλεύουν σε κάποια μεγάλη επιχείρηση η οποία διαθέτει υψηλό βαθμό μηχανοργάνωσης. Ο τηλεργαζόμενος έχει την δυνατότητα να συνδεθεί μέσω κάποιου LAN ή WAN δικτύου σε κάποιον μεγάλο και ισχυρό server της επιχείρησης και να δουλέψει μέσω του τερματικού του σαν να ήταν πραγματικά στον φυσικό χώρο της επιχείρησης. Τα σύγχρονα λειτουργικά συστήματα είναι πάντα εξοπλισμένα με ένα βασικό client για απομακρυσμένη προσπέλαση (telnet). Ειδικά μετά την ραγδαία εξάπλωση του Internet στο σπίτι, κάτι τέτοιο κρίνεται απαραίτητο. Ειδικά τα UNIX συστήματα σχεδιάστηκαν με αυτήν την φιλοσοφία, δηλαδή του πολυχρηστικού συστήματος και τα περισσότερα δουλεύουν με αυτή την φιλοσοφία, δηλαδή η σύνδεση γίνεται μέσω κάποιου τερματικού. Το UNIX χρησιμοποιεί το X-Window περιβάλλον γραφικών το οποίο σχεδιάστηκε έχοντας υπόψη την απομακρυσμένη προσπέλαση. Κάποιος δηλαδή μπορεί να συνδεθεί μέσω τερματικού σε κάποιον απομακρυσμένο εξυπηρετητή και να εκτελέσει για παράδειγμα έναν graphical web browser, όπως ο Netscape Navigator. Το πρόγραμμα θα χρησιμοποιήσει τις τοπικές βιβλιοθήκες του X-Window συστήματος και θα εκτελεστεί σαν να είχε εκτελεστεί στο X-Window σύστημα του server. Τα MS-Window 2000 προσφέρουν τα terminal services, με τα οποία μπορεί κάποιος να συνδεθεί σε κάποιο Windows 2000 server με τερματικό γραφικών. Επίσης αξιόλογος αναφοράς είναι ο Reflection X client, που προσομοιώνει ένα X-Window client σε Microsoft Windows, λαμβάνοντας υπόψη τα τεχνικά χαρακτηριστικά του PC και χρησιμοποιώντας τις βέλτιστες επιλογές για το συγκεκριμένο μηχάνημα. Τα UNIX συστήματα είναι εξοπλισμένα και με το rlogin (remote login) που προσομοιώνουν το κλασικό login σε απομακρυσμένα συστήματα. Οι νέες δυνατότητες των Windows

2000 με τα terminal services και η δυνατότητα χρησιμοποίησης του Linux (που διατίθεται δωρεάν), το οποίο αποτελεί ένα πολύ αξιόπιστο κλώνο του UNIX στα PC (και όχι μόνο) δίνει πολλές δυνατότητες και λύσεις για απομακρυσμένη προσπέλαση σε τηλεργαζόμενους. Ειδικά η χρήση του Linux προσφέρει δωρεάν στον τηλεργαζόμενο όλα τα πλεονεκτήματα και τη δύναμη ενός πολυχρηστικού λειτουργικού συστήματος με όλα τα απαραίτητα εργαλεία.

Τέλος, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η απομακρυσμένη προσπέλαση μπορεί να εγκυμονεί κινδύνους όσον αφορά θέματα ασφάλειας και υποκλοπής πληροφορίας. Για τον λόγο αυτό έχει να αναπτυχθεί σύστημα κρυπτογράφησης, που αναλαμβάνει να κρυπτογραφήσει/αποκρυπτογραφήσει τα πακέτα που αποστέλλονται/λαμβάνονται με βάση κάποιο κλειδί. Η λειτουργία αυτή πρέπει να υποστηρίζεται και σε επίπεδο εξυπηρετητή και σε επίπεδο πελάτη. Στο UNIX υπάρχουν οι ssh1 και ssh2 clients (secure shell) ανάλογα με την υλοποίηση του εξυπηρετητή που πρέπει να συνδεθούν.

Υπηρεσία Νέων (Newsgroups)

Η υπηρεσία νέων θα μπορούσε να παρομοιαστεί με έναν πίνακα ανακοινώσεων όπου κάποιος χρήστης προσαρτεί μια ανακοίνωση ή κάποια είδηση και κάποιος άλλος ενδιαφερόμενος χρήστης ανατρέχει σε αυτόν το πίνακα για να δει την δει. Κάθε χρήστης έχει δικαίωμα να αναρτήσει κάποια είδηση. Η αρχιτεκτονική της υπηρεσίας νέων βασίζεται στην ιδέα ότι όλες οι ανακοινώσεις αποθηκεύονται σε κάποιο μικρό αριθμό από εξυπηρετητές και όταν κάποιος χρήστης θέλει να δει τις ειδήσεις συνδέεται στον πλησιέστερο εξυπηρετητή και ενημερώνεται. Η υπηρεσία αυτή έχει πάρα πολλές ομοιότητες με την υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και χρησιμοποιεί παρόμοια πρωτόκολλα επικοινωνίας (πιο συγκεκριμένα το πρωτόκολλο NNTP). Η διαφορά είναι ότι στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο η πληροφορία είναι προσανατολισμένη σε διακριτούς χρήστες ενώ στην υπηρεσία ειδήσεων η πληροφορία ομαδοποιείται (συνήθως με βάση την θεματολογία) και απευθύνεται σε σύνολα χρηστών.

Κάθε εξυπηρετητής υπηρεσίας νέων ευθύνεται για την αποθήκευση των μηνυμάτων, την ενημέρωση άλλων εξυπηρετητών και την εξυπηρέτηση των πελατών που θα συνδεθούν για να παραλάβουν τις ειδήσεις. Επίσης είναι υπεύθυνος για την

ταξινόμηση και διαχείριση των μηνυμάτων, όπως για παράδειγμα την διαγραφή παλαιών μηνυμάτων και την οργάνωση των μηνυμάτων σε νήματα.

Όσον αφορά στον τηλεργαζόμενο, η υπηρεσία ειδήσεων μπορεί να του προσφέρει ενημέρωση γύρω από διάφορα θέματα που μπορούν να αφορούν την δουλειά του, χωρίς να ανατρέχει στον παγκόσμιο ιστό για να μάθει τις τελευταίες εξελίξεις. Επίσης μέλη τηλεργασίας που συνεργάζονται μπορούν να δημιουργήσουν μια τέτοια υπηρεσία για την μεταξύ τους επικοινωνία και συνεργασία.

Και η Netscape με τον Communicator και η Microsoft με το Outlook προσφέρουν clients για υπηρεσίες νέων.

Μερικά παραδείγματα εξυπηρετητών είναι:

- INN
- Microsoft Exchange Server
- Netscape Collabra Server

Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (EDI)

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων αποτελεί ένα αυτοματοποιημένο και τυποποιημένο τρόπο για ανταλλαγή δεδομένων μέσω κάποιου δικτύου, προσαρμοσμένο στις ανάγκες μιας επιχείρησης. Η υπηρεσία περιλαμβάνει πρότυπα αναπαράστασης των εγγράφων και ένα τρόπο για διακίνησή τους με τη μορφή μηνυμάτων με σκοπό να υποκαταστήσει την παραδοσιακή μορφή διακίνησης των εγγράφων μέσα σε κάποιο οργανισμό ή στα πλαίσια κάποιας ευρύτερης συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων με τρόπο αξιόπιστο και αποδοτικό.

Στον τομέα της τηλεργασίας η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων προεκτείνει άλλες πιο κοινόχρηστες και πιο ευρέως διαδεδομένες υπηρεσίες του διαδικτύου, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή η μεταφορά αρχείων. Ο τηλεργαζόμενος έχει πλέον ένα εργαλείο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της επιχείρησης που δουλεύει και έναν τρόπο ανταλλαγής επίσημων πλέον εγγράφων με τον προϊστάμενο ή υφιστάμενό του ή ακόμα και την επιχείρηση στην οποία δουλεύει μέσω κάποιου τοπικού δικτύου.

Μερικά προϊόντα για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων είναι:

- PaperFree EDI

- Esperanto EDI
- EDI office
- GE Business Network EDI

Τηλε-διάσκεψη (Teleconference)

Η τηλεδιάσκεψη είναι η υπηρεσία εκείνη που επιτρέπει την επικοινωνία απομακρυσμένων γεωγραφικά χρηστών σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας πολυμεσικά δεδομένα, όπως εικόνα, ήχο και κείμενο. Η τηλεδιάσκεψη μπορεί να πραγματοποιηθεί με τρεις τρόπους. Η από σημείο σε σημείο τηλεδιάσκεψη απευθύνεται στην επικοινωνία δύο χρηστών και αρκεί μια απλή σύνδεση σε κάποιο δίκτυο. Αυτή είναι και η πιο απλή μορφή τηλεδιάσκεψης. Η δεύτερη μορφή είναι η τηλεδιάσκεψη ομάδας όπου πολλοί χρήστες συνδέονται σε κάποιο κεντρικό εξυπηρετητή που αναλαμβάνει να μεταδώσει την επικοινωνία από όλους σε όλους. Η τρίτη μορφή είναι η τηλεδιάσκεψη από σημείο σε πολλά σημεία, όπου ένα σύνολο χρηστών παρακολουθεί την μετάδοση ενός και μόνο χρήστη χωρίς να επιτρέπεται αμφίδρομη επικοινωνία, δηλαδή ο τρόπος με τον οποίο δουλεύει η τηλεόραση. Στον τομέα της τηλεργασίας η τηλεδιάσκεψη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εικονικά συνέδρια και συναντήσεις μεταξύ των τηλεργαζομένων, που παλιότερα θα μπορούσε να γίνει μόνο με την συμμετοχή όλων των εργαζομένων ενός έργου σε κάποιο φυσικό χώρο συνεδριάσεων. Επίσης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί από υψηλόβαθμα στελέχη μιας πολυεθνικής επιχείρησης που έχει γραφεία σε διάφορα μέρη του κόσμου. Με την αύξηση του bandwidth ακόμα και στις Dial-Up συνδέσεις, με την εξάπλωση του ADSL στους home-users η τηλεδιάσκεψη μπορεί να γίνει εύκολα ακόμα και ερασιτεχνικά, αφού με μια απλή web-camera κάποιος μπορεί να μεταδώσει και να παραλάβει video μέσω Internet.

Μερικές εφαρμογές τηλεδιάσκεψης είναι :

- Enhanced CU-See Me
- PictureTel Live2000

- Netmeeting
- iPhone

Τηλε-συνεργασία (Telecollaboration)

Η τηλεσυνεργασία δεν έχει μεγάλες διαφορές από την τηλεδιάσκεψη. Πολλές φορές χρησιμοποιεί υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης για να επιτρέψει την συνεργασία δύο ή περισσότερων χρηστών σε πραγματικό χρόνο. Στην πράξη η συνεργασία απευθύνεται στον διαμοιρασμό μιας εφαρμογής για την επεξεργασία κάποιου εγγράφου. Οι χρήστες επιλέγουν κάποιο σημείο συνάντησης, συνήθως κάποιο κεντρικό εξυπηρετητή, που τους επιτρέπει να χρησιμοποιήσουν από κοινού μια εφαρμογή και να αλληλεπιδράσουν πάνω σε αυτή.

Η εφαρμογή και η χρησιμότητα της τηλε-συνεργασίας στον χώρο των τηλεργαζομένων είναι προφανής, αφού αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο ανάπτυξης κάποιου έργου από φυσικά διαχωρισμένους εργασιακούς χώρους.

Οι εφαρμογές και τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται στην τηλεσυνεργασία είναι παρόμοια με εκείνα της τηλεδιάσκεψης, όπως για παράδειγμα η χρήση της εφαρμογής NetMeeting, που αποτελεί ένα από τα πιο δημοφιλή εργαλεία για αυτή την υπηρεσία σήμερα.

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ένα περιβάλλον τηλεργασίας δεν είναι πλήρως καθορισμένο. Μπορεί να παίρνει διάφορες μορφές ανάλογα με τις διάφορες απαιτήσεις, καθώς και με τα διάφορα μέλη που εμπλέκονται σε αυτό όπως οι χρήστες, η επικοινωνία και οι υπηρεσίες. Ο σχεδιαστής ενός τέτοιου περιβάλλοντος θα πρέπει να λαμβάνει ισχυρά υπόψη του τα μέρη που θα συμβάλλουν έτσι ώστε να είναι δυνατή η τηλεργασία. Οι κύριοι παράγοντες που καθορίζουν ένα τέτοιο περιβάλλον μπορούν να σκιαγραφηθούν παρακάτω :

Μορφές των υπηρεσιών και της επικοινωνίας.

Είναι ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια στην ανάπτυξη και υλοποίηση ενός περιβάλλοντος τηλεργασίας είναι οι μορφές των υπηρεσιών και της επικοινωνίας και μπορεί να πάρει τις εξής μορφές :

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Ανταλλαγή μηνυμάτων όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και υπηρεσίες ειδήσεων.
- Ηλεκτρονική ανταλλαγή αρχείων.
- Απομακρυσμένη προσπέλαση όπως πρόσβαση και εργασία σε απομακρυσμένους κόμβους μέσω δικτύου.
- Διαχείριση κατανεμημένων εγγράφων όπως το EDI, το Groupware, και το Workflow.
- Ανάκτηση δεδομένων και πληροφορίας όπως Internet searching, on-line databases και information retrieval.
- Τηλε-συνεργασία και Τηλε-διασκεψη.
- Real-time Υπηρεσίες.

Ανάμεσα σε ποιους γίνεται η Τηλεργασία.

Ένας τηλεργαζόμενος έχει τις εξής επιλογές :

- Επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα μιας επιχείρησης, εταιρείας ή οργανισμού.
- Επικοινωνία με έναν μοναδικό εργοδότη.
- Επικοινωνία με έναν αριθμό συνεργατών σε κάποια μορφή κλειστού δικτύου.
- Επικοινωνία με πελάτες σε κάποια μορφή ανοιχτού δικτύου.

Είδη Τηλεργασίας

- Τηλεργασία από το σπίτι (Home Teleworking).
- Κινητή τηλεργασία (Mobile Teleworking).
- Τηλεργασία σε κέντρα τηλεργασίας (Telecenters and Telecottages).
- Τηλε-υπηρεσίες (Teleservices).
- Απόσταση των μερών που επικοινωνούν.

Ένας σημαντικός παράγοντας είναι και η απόσταση στην οποία θα γίνει η τηλεργασία. Λόγω αυτού του παράγοντα αλλάζουν πολλές σχεδιαστικές κατευθύνσεις που θα λάβει υπόψη του ένας σχεδιαστής. Εδώ εμπεριέχεται σαν παράμετρος και ο χρόνος που θα γίνει η τηλεργασία. Ειδικά μέτρα πρέπει να μελετηθούν αν π.χ. μιλάμε για τηλεργασία, όπου τα εμπλεκόμενα μέρη βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες.

Με βάση τους παραπάνω παράγοντες αλλά και το κόστος που είναι ένας κυρίαρχος παράγοντας, ο σχεδιαστής επιλέγει πως θα αναπτύξει και θα υλοποιήσει ένα περιβάλλον τηλεργασίας. Παρακάτω θα αναλύσουμε τις διάφορες σχεδιαστικές κατευθύνσεις, που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για την υλοποίηση ενός λειτουργικού περιβάλλοντος.

Εξοπλισμός

Για έναν τηλεργαζόμενο, που εργάζεται σε μια παραδοσιακή εταιρεία, όπως ασφάλειες, τράπεζες, επιχειρήσεις πληροφορικής, η απλή τηλεφωνική γραμμή είναι κάτι που αν και έχει ξεπεραστεί, συνεχίζει να είναι από τις λίγες επιλογές του. Βέβαια, όσο η τεχνολογία εξελίσσεται τόσο το περιβάλλον γίνεται αρτιότερο και δίνει στους τηλεργαζόμενους την αίσθηση ενός πραγματικού γραφείου. Επιπλέον, η τηλεφωνική επικοινωνία διανθίζεται όλο και πιο πολύ με τις καινούριες υπηρεσίες που δημιουργούνται, δίνοντας στους τηλεργαζόμενους περισσότερες δυνατότητες. Αυτόματος τηλεφωνητής και δυνατότητα αποθήκευσης και λήψης τηλεφωνικών μηνυμάτων.

Τηλεφωνικά κέντρα και κέντρα πολλαπλών γραμμών, τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως, αλλά μόνο σε telecenters, telecottages και κέντρα τηλε-

υπηρεσιών. Προχωρημένες ψηφιακές τηλεφωνικές υπηρεσίες, με χρήση ψηφιακών τηλεφώνων και ADSL όπως: δυνατότητα χρέωσης εξερχόμενων κλήσεων σε άλλον λογαριασμό, δυνατότητα αναγνώρισης και εμφάνιση αριθμού κλήσης, δυνατότητα ταυτόχρονης διπλής συνδιάλεξης, δυνατότητα πολλαπλών ταυτόχρονων κλήσεων, δυνατότητα εκτροπής κλήσεων και μηνυμάτων. Τέτοιου είδους υπηρεσίες δεν χρησιμοποιούνται ευρέως ακόμα, αλλά με ραγδαία αυξανόμενους ρυθμούς στην τηλε-εργασία. Κινητά τηλέφωνα με προχωρημένες δυνατότητες και υπηρεσίες. Βρισκόμαστε επίσης στο κατώφλι από την τεχνολογία GPRS στην τεχνολογία UMTS, όπου θα προσφέρει περισσότερες δυνατότητες στους τηλεεργαζόμενους. Χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από τους κινητούς τηλεεργαζόμενους. Υπηρεσίες τηλεφωνικής επικοινωνίας με οπτική επαφή, όπως video-telephones μέσω ADSL. Χρησιμοποιούνται ακόμα σε μικρό ποσοστό, λόγω υψηλού κόστους κυρίως. Μια άλλη μορφή εξοπλισμού, που τείνει να μην χρησιμοποιείται πολύ είναι και το FAX. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλες τις μορφές τηλεεργασίας, εκτός από τους κινητούς τηλε-εργαζόμενους. Λόγω του ότι αποτελεί παλιό μέσο μετάδοσης, δεν ανήκει στον πληροφοριακό εξοπλισμό. Μπορεί όμως να είναι αρκετά χρήσιμο, αφού λίγες συσκευές FAX μπορούν να εξυπηρετήσουν ένα αρκετά μεγάλο αριθμό τηλεεργαζομένων.

Τηλεεργασία από το σπίτι

Για έναν σύγχρονο τηλεεργαζόμενο στο σπίτι, ανεξάρτητα με την μορφή της εργασίας του, ο απαραίτητος εξοπλισμός – πληροφοριακός και δικτυακός – πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία :

- Έναν προσωπικό υπολογιστή που θα έχει τις βασικές απαιτήσεις, γεγονός που αφήνεται στην κρίση του τηλεεργαζόμενου. Ο τηλεεργαζόμενος, δηλαδή, μπορεί να καθορίσει τον υπολογιστή του, ώστε να καλύπτει τις βασικές ανάγκες της εργασίας του.
- Ένα απλό αναλογικό Modem 56Kbps.
- Μισθωμένη αναλογική γραμμή. Καθοριστικό ρόλο στην χρησιμοποίησή της παίζει η απόσταση των μερών που επικοινωνούν, αλλά και ο χρόνος της καθημερινής επικοινωνίας. Με αυτή την γραμμή ο τηλεεργαζόμενος έχει όλη

την ημέρα σύνδεση και ένα πάγιο τέλος στο λογαριασμό του. Συμφέρει να χρησιμοποιηθεί όταν η απόσταση είναι μεγαλύτερη των 60 χλμ. και ο χρόνος μεγαλύτερος των 5 ωρών σε καθημερινή βάση.

Οι επόμενες επιλογές για έναν τηλεργαζόμενο με βάση πάντα το κόστος – το οποίο είναι ελαφρά υψηλότερο τώρα – θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν.

- Fax board για PC, για αποστολή Fax μέσω υπολογιστή.
- Εκτυπωτή. Για τους τηλεργαζόμενους στο σπίτι η χρήση εκτυπωτή είναι εξαρτώμενη από δύο βασικούς παράγοντες: (α) τη φύση της εργασίας (π.χ. αν υπαγορεύεται η συχνή εκτύπωση μεγάλου όγκου εκτυπώσεων, τότε συνίσταται η αγορά και χρήση εκτυπωτή) και (β) τη γενικότερη σχέση του τηλεργαζόμενου με την εταιρεία. Σε κάθε περίπτωση πάντως οι εκάστοτε τηλεργαζόμενοι από το σπίτι οι οποίοι χρησιμοποιούν εκτυπωτή, επιλέγουν μοντέλα χαμηλών έως μεσαίων αποδόσεων και χαμηλού κόστους.
- Περιορισμένη πρόσβαση στο Internet-WWW και υπηρεσίες ανάκτησης πληροφοριών μέσω σχετικών μηνιαίων συνδρομών. Η πρόσβαση βέβαια σε τέτοιου είδους πηγές πληροφοριών μέσω modem (πέρα από την εξάρτηση του κόστους από τη διάρκεια σύνδεσης και την πληροφορία που διακινείται) δεν αναμένεται να είναι ικανοποιητική ούτε από πλευράς ταχύτητας ούτε από πλευράς ποιότητας και πληρότητας (εικόνες – ήχος).

Όμως, η τεχνολογία των δικτύων έχει αναπτυχθεί σε βαθμό που να μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη περιβαλλόντων τηλεργασίας. Άρα το επόμενο και βασικότερο βήμα στον εξοπλισμό είναι το εξής :

- Εγκατάσταση δικτυακών γραμμών με υψηλές ταχύτητες, όπως το ADSL, Frame Relay και Μισθωμένα Ψηφιακά Κυκλώματα, οι οποίες μπορούν να παρέχουν εύρος ζώνης έως και 2Mbps, συμπεριλαμβανομένου και του απαιτούμενου εξοπλισμού για τον προσωπικό υπολογιστή.
- Διασύνδεση και προσπέλαση ένα απομακρυσμένο LAN και λειτουργία του προσωπικού υπολογιστή ως μέρος αυτού του τοπικού δικτύου. Η δυνατότητα αυτή είναι πολύ χρήσιμη στην περίπτωση που ο τηλεργαζόμενος είναι κανονικός υπάλληλος μίας εταιρείας. Υποθέτοντας τη χρήση γραμμής ADSL, η παραπάνω μορφή διασύνδεσης μπορεί να πραγματοποιηθεί ικανοποιητικά με τη χρήση δύο LAN-bridges (μία συνδεδεμένη στο απομακρυσμένο τοπικό δίκτυο και μία συνδεδεμένη στο “εικονικό” τοπικό δίκτυο του σπιτιού). Το

κόστος εγκατάστασης και χρήσης τέτοιου είδους γραμμών εξαρτάται αυστηρά από το εύρος ζώνης το οποίο παρέχουν και από την απόσταση σε πολλές περιπτώσεις. Γενικά σε σχέση με το λόγο κόστος προς απόδοση η επιλογή ADSL γραμμών θεωρείται η πιο συμφέρουσα ειδικότερα για τις περιπτώσεις που απαιτείται μεσαίου επιπέδου εύρος ζώνης.

- Αναβάθμιση του προσωπικού υπολογιστή με πλήρη Audio και Video εξοπλισμό, όπως audio/video boards, μικρόφωνα, ηχεία, κάμερες και τα κατάλληλα εργαλεία λογισμικού.

Μέσω του εξοπλισμού παραπάνω, ο τηλεργαζόμενος μπορεί να εκτελεί τις παρακάτω εργασίες και να διαθέτει υπηρεσίες όπως:

- Να ανταλλάσσει ηλεκτρονικά μηνύματα (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) και να συμμετέχει σε υπηρεσίες ειδήσεων.
- Να ανταλλάσσει αρχεία με απομακρυσμένα υπολογιστικά συστήματα είτε με μικρό ρυθμό είτε με υψηλότερο αναλόγως το μέγεθος του αρχείου.
- Να έχει πρόσβαση σε απομακρυσμένα πληροφοριακά συστήματα, μέσω μιας προσομοίωσης με τερματικά και με χαμηλή αλληλεπίδραση, όπως για παράδειγμα διεπιφάνειες χρήστη χωρίς γραφικές απεικονίσεις.
- Να χρησιμοποιεί όλα τα απαραίτητα εργαλεία λογισμικού που του παρέχει ο προσωπικός του υπολογιστής, καθώς όμως και όλες τις εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στην βάση της εταιρείας του.
- Να χρησιμοποιεί Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και Δεδομένων (EDI) τα οποία επιτρέπουν την επίσημη ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων ηλεκτρονικά μέσω δικτύου. Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να συμμετέχει σε ένα τέτοιο ολοκληρωμένο σύστημα ακριβώς όπως και οι υπάλληλοι που δουλεύουν στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας.
- Να χρησιμοποιεί συστήματα και εργαλεία λογισμικού Groupware, μέσω των οποίων παρέχονται αυξημένες δυνατότητες συνεργασίας, επικοινωνίας και διαμοίρασης εφαρμογών, αρχείων και εγγράφων μέσω δικτύου, μεταξύ ατόμων μίας ομάδας.
- Να χρησιμοποιεί workflow συστήματα και υπηρεσίες, τα οποία παρέχουν αυτοματοποίηση των διαδικασιών ροής πληροφορίας και ελέγχου αυτής σε μία επιχείρηση ηλεκτρονικά.

- Να χρησιμοποιεί Τηλεδιάσκεψη (Teleconference) με χρήση ήχου, εικόνας και video χαμηλής ποιότητας με συνεργάτες, προϊσταμένους ή οποιονδήποτε άλλον διαθέτει ανάλογης μορφής εξοπλισμό και λογισμικό (η επικοινωνία συντελείται συνήθως μέσω INTERNET πάνω από τις χρησιμοποιούμενες ADSL γραμμές).
- Να χρησιμοποιεί Τηλεσυνεργασία (Telecollaboration) με χρήση ήχου, εικόνας και video χαμηλής ποιότητας με έναν ή περισσότερους συνεργάτες, μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα συνεργασίας από απόσταση πάνω σε κοινά και ταυτόχρονα προσπελάσιμες εφαρμογές με παράλληλη ακουστική και οπτική επαφή μεταξύ αυτών που συμμετέχουν.

Οι δυνατότητες ενός τηλεργαζομένου στο σπίτι, θεωρητικά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν και υψηλότερα επίπεδα δικτυακής διασύνδεσης (π.χ. ADSL, Frame-relay ή μισθωμένα ψηφιακά κυκλώματα στα 2Mbps, broadband communications κ.α.) και ανάλογες υπηρεσίες, όπως τη μετάδοση υψηλής ποιότητας full-animation video όμως το υψηλό κόστος των παραπάνω δεν επιτρέπει τέτοιου είδους επιλογές. Βέβαια οι τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί στις διάφορες χώρες και ειδικά στην Ελλάδα έχουν υιοθετήσει μια πολιτική όπου οι τιμές πέφτουν συνεχώς, σε τέτοιο στάδιο που σήμερα π.χ. η γραμμή ADSL αποτελεί προσιτό μέσο διασύνδεσης. Επίσης, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι όλες οι παραπάνω σχεδιαστικές επιλογές για την υλοποίηση ενός περιβάλλοντος τηλεργασίας στο σπίτι εξαρτώνται και επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό πάντοτε ανάλογα με τον αν κόστος βαρύνει τον τηλεργαζόμενο ή την εταιρεία.

Κινητή τηλεργασία

Μπορούμε να καταλάβουμε ότι οι κινητοί τηλεργαζόμενοι είναι αυτοί που έχουν τις λιγότερες δυνατότητες στον πληροφοριακό και δικτυακό εξοπλισμό. Σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να φτάσουν το επίπεδο των τηλεργαζόμενων άλλων κατηγοριών. Όμως ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματά τους είναι η χρήση των κινητών τηλεφώνων. Από τις αρχές του 90 η κινητή τηλεφωνία άρχισε να εξαπλώνεται σε όλο τον κόσμο. Έχουμε ήδη διανύσει δύο γενιές κινητών και βρισκόμαστε στη τρίτη γενιά, των κινητών τηλεφώνων UMTS. Βέβαια σε πολλές χώρες το κόστος της χρησιμοποίησης των κινητών τηλεφώνων για εκτεταμένη χρήση

παραμένει αρκετά υψηλό, ακόμα δε περισσότερο αν χρησιμοποιούμε προχωρημένες υπηρεσίες.

Ο ελάχιστος εξοπλισμός ενός κινητού τηλεργαζόμενου αποτελείται από τα εξής :

- Φορητό υπολογιστή (laptop) μεσαίων ή υψηλών δυνατοτήτων.
- Ο συνδυασμός ενός κινητού τηλεφώνου και ενός φορητού υπολογιστή αποτελεί το πιο διαδεδομένο σύνολο, το οποίο χρησιμοποιούν οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι. Για την διακίνηση και μεταφορά ηλεκτρονικών δεδομένων, αρχείων, εγγράφων μεταξύ συνεργατών ή μεταξύ τηλεργαζόμενου και εταιρείας ακολουθείται η παραδοσιακή μέθοδος με τις δισκέτες. Επίσης, αρκετοί κινητοί τηλεργαζόμενοι και ανάλογα με τις ανάγκες τους και το σχετικό κόστος χρησιμοποιούν:
- Φορητό εκτυπωτή (portable printer) για να μπορούν να εκτυπώνουν συνήθως κείμενα, καταστάσεις, έγγραφα, τα οποία χρειάζονται στην επικοινωνία τους με συνεργάτες και πελάτες.
- Φορητό Fax (portable fax), συνδεδεμένο είτε μέσω κινητού τηλεφώνου είτε μέσω wireless modem.
- Wireless modem και σύνδεση σε δίκτυο κινητής τηλεφωνίας.

Με τον παραπάνω εξοπλισμό οι κινητοί τηλεργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να εκτελούν τις παρακάτω εργασίες και να έχουν πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες :

- Να χρησιμοποιεί και να χειρίζεται εργαλεία λογισμικού τα οποία διατίθενται για προσωπικούς υπολογιστές και σχεδόν όλες τις πιθανές εφαρμογές και εργαλεία λογισμικού για PC που χρησιμοποιούνται στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας για την οποία εργάζεται.
- Να στέλνει και να λαμβάνει έγγραφα, κείμενα και άλλα δεδομένα σε μορφή χαρτιού μέσω fax και κινητού τηλεφωνικού δικτύου.
- Να έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και να συμμετέχει σε λίστες μηνυμάτων, υπηρεσίες ειδήσεων.
- Να ανταλλάσσει ηλεκτρονικά μικρού όγκου αρχεία (file transfer) με απομακρυσμένα υπολογιστικά συστήματα με χαμηλούς ρυθμούς μετάδοσης λόγω των περιορισμένων δυνατοτήτων που έχουν τα κινητά τηλέφωνα.
- Να έχει χαμηλής ποιότητας πρόσβαση στο INTERNET και να προσπελαύνει απομακρυσμένα υπολογιστικά συστήματα για απλές λειτουργίες και να προσπελαύνει συστήματα ανάκτησης πληροφοριών. Όμως σήμερα με την

εφαρμογή του WAP (Wireless Application Protocol) μπορούν να υπάρχουν καλύτερες υπηρεσίες στο INTERNET. Τα περισσότερα κινητά τηλέφωνα σήμερα χρησιμοποιούν το WAP και σίγουρα τα κινητά τηλέφωνα Τρίτης Γενιάς θα έχουν προχωρημένες υπηρεσίες.

Κέντρα τηλεργασίας

Η τηλεργασία στα κέντρα τηλεργασίας όπως τα telecenters και τα telecottages ακολουθεί στις σχεδιαστικές κατευθύνσεις την τηλεργασία στο σπίτι. Η μόνη διαφορά είναι ότι σε αυτά τα κέντρα παρέχεται καλύτερος εξοπλισμός και περισσότερες δυνατότητες στους τηλεργαζόμενους, λόγω του ότι ένα τέτοιο κέντρο μπορεί να έχει δυνατότητες μεγαλύτερου κόστους. Έτσι παρακάτω παρατίθενται οι αλλαγές και οι διαφορές ανάμεσα στον πληροφοριακό και διακτυακό εξοπλισμό ανάμεσα στην τηλεργασία στο σπίτι και αυτή στα κέντρα. Στα telecenters -- telecottages διατίθεται πάντα συμπληρωματικός εξοπλισμός, όπως εκτυπωτές, Fax ή ακόμα και scanners και φωτοτυπικά μηχανήματα. Συνήθως βέβαια διατίθεται μικρός αριθμός τέτοιων ειδών εξοπλισμού. Η επικοινωνία μέσω απλών modems και τηλεφωνικής γραμμής έχει ξεπεραστεί πλέον. Τα περισσότερα τηλεκέντρα έχουν πρόσβαση τουλάχιστον σε VPNs και ADSL και παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες τόσο τηλεφωνικές όσο και μεταφοράς δεδομένων. Τα περισσότερα τηλεκέντρα επίσης, λειτουργούν συνήθως σε ένα τοπικό δίκτυο (LAN), με σκοπό την ευέλικτη υποστήριξη και διαχείριση των κοινών πόρων (εκτυπωτών, γραμμών διασύνδεσης με χρήση router). Ωστόσο, και ανάλογα με τις ανάγκες των τηλε-εργαζομένων είναι δυνατόν να παρέχονται και οι υπηρεσίες διαμοίρασης και προσπέλασης κοινών πληροφοριακών πόρων μεταξύ ενός τηλεργαζόμενου και του LAN της εταιρείας του. Παρέχεται υψηλής ταχύτητας πρόσβαση στο INTERNET, καθώς και σε και άλλες πηγές πληροφοριών. Όσον αφορά στις προχωρημένες υπηρεσίες, τα περισσότερα σύγχρονα telecenters και telecottages τις προσφέρουν αλλά σε μικρό ποσοστό. Για παράδειγμα προσφέρονται:

- Οπτικοακουστική τηλεφωνική επικοινωνία με video phones.
- Υπηρεσίες τηλε-διάσκεψης και τηλε-συνεργασίας.
- Ισχυροί υπολογιστικά σταθμοί εργασίας.

- Επίσης, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι τα τελευταία χρόνια έχουν συντελεστεί προσπάθειες ώστε να παρέχεται πρόσβαση σε Broadband Communication Networks (ATM, οπτική ίνα κ.α.), προσπάθειες οι οποίες έχουν ως σκοπό την “διασύνδεση” μεγάλου αριθμού telecenters -- telecottages μεταξύ τους. Έχει επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό αυτή η προσπάθεια και βλέπουμε ότι διάφορα κέντρα τηλεργασίας που βρίσκονται ακόμα και σε διαφορετικές μακρινές χώρες να είναι διασυνδεδεμένα.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε και κάποια πράγματα για τα δορυφορικά κέντρα. Υπάρχει μια σημαντική διαφορά σε σχέση με τα άλλα κέντρα τηλεργασίας. Η κύρια διαφοροποίηση μεταξύ τους έγκειται στο γεγονός ότι (α) οι τηλεργαζόμενοι σε ένα δορυφορικό κέντρο είναι εργαζόμενοι της ίδιας επιχείρησης και (β) το δορυφορικό κέντρο οργανώνεται και ελέγχεται πλήρως από τη συγκεκριμένη επιχείρηση, κάτι το οποίο μεταφράζεται σε δυνατότητα διάθεσης μεγαλύτερων οικονομικών πόρων.

Τηλεργασία και διοίκηση

Η εφαρμογή της τηλεργασίας σε μια επιχείρηση, έχει ως αποτέλεσμα την αναδιάρθρωσή της σε διοικητικό επίπεδο. Το κλασικό μοντέλο της κάθετης ιεραρχικής οργάνωσης, έχει αλλάξει εδώ και πολύ καιρό με το αντίστοιχο οριζόντιο. Αλλά και σε αυτή την περίπτωση η τηλεργασία αποτελεί ένα γεγονός που ξεφεύγει από τα στενά πλαίσια της διοίκησης όπως την γνωρίζαμε μέχρι σήμερα. Αλλά και στον οργανωτικό τομέα παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις.

Οι εταιρείες που εφαρμόζουν την τηλεργασία τείνουν να μειώνουν τους χώρους των φυσικών τους εγκαταστάσεων και γραφείων και για αυτό να γίνονται πιο ευέλικτες. Κρατούν μόνο τις απαραίτητες υπηρεσίες. Έτσι έχουμε κάποια πλεονεκτήματα:

- Την μείωση των χώρων γραφείου στα κεντρικά κτίρια των οργανισμών, λόγω του μεγάλου αριθμού τηλεργαζόμενων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, όχι μόνο τη σμίκρυνση του κεντρικού οργανισμού σε κτιριακό όγκο, αλλά και την πιο ευέλικτη οργάνωσή του.

- Τη δυνατότητα ευέλικτης διαχείρισης και διάθεσης των λιγότερων πλέον χώρων στα κεντρικά κτίρια, λόγω της ύπαρξης του telecommuting. Η κατηγορία του telecommuting είναι κάτι ενδιάμεσο. Πολλοί εργαζόμενοι εργάζονται στα γραφεία τους στην εταιρεία αλλά τηλεργάζονται και στο σπίτι, δίνοντας τον μισό χρόνο στο γραφείο και τον άλλο μισό στην τηλεργασία. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι οργανισμοί υιοθετούν τη λύση των διαμοιραζόμενων γραφείων κατά την οποία ένας χώρος γραφείου μπορεί να εξυπηρετήσει παραπάνω από έναν μερικώς τηλεργαζόμενους ανθρώπους, εξοικονομώντας έτσι επιπλέον χώρους γραφείου πέραν αυτών που εξοικονομούνται από τους πλήρως τηλεργαζόμενους.
- Τη δυνατότητα πλήρους αντικατάστασης της προσωπικής επικοινωνίας των τηλεργαζομένων με τους ανώτερους στην ιεραρχία, με έναν συνδυασμό τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Παρατηρούνται παράλληλα πολύ σημαντικές αλλαγές και στις οργανωτικές και διοικητικές δομές του οργανισμού. Μία σύντομη αναφορά σε τέτοιου είδους αλλαγές, οι οποίες εισάγουν στις μέρες μας ένα νέο μοντέλο οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων βασισμένο στην τηλεργασία, δίνεται παρακάτω:

- Μεγαλύτερη αυτονομία και δυνατότητα λήψης πρωτοβουλιών και αποφάσεων από τους τηλεργαζόμενους. Λόγω της απόστασης είναι εύκολο να δίνεται η ελευθερία στον τηλεργαζόμενο να παίρνει μόνος του σημαντικές αποφάσεις όσον αφορά την εργασία που του έχει ανατεθεί χωρίς να χρειάζεται να πάρει σχετική άδεια από τους ιεραρχικά ανώτερους.
- Μείωση της παρακολούθησης της προόδου. Οι πολλαπλοί και συχνοί ενδιάμεσοι έλεγχοι όσον αφορά την πρόοδο ή την ποιότητα της εργασίας που έχουν αναλάβει, τείνουν να ελαχιστοποιούνται για τους τηλεργαζόμενους.
- Συνένωση πολλαπλών καθηκόντων μίας εργασίας. Πολλές εργασίες οι οποίες συνηθιζόταν να διαχωρίζονται είναι εύκολο και συμφέρον στα πλαίσια της τηλεργασίας, να συμπυκνώνονται σε ένα σύνολο εργασιών και να ανατίθενται σε έναν τηλεργαζόμενο εξ' ολοκλήρου.
- Η οργάνωση και διοίκηση του εργατικού δυναμικού ενός οργανισμού ξεφεύγει από το μοντέλο των Διευθύνσεων και των Τμημάτων. Σκοπός πλέον είναι να γίνεται δυναμικά η καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση του συνόλου των

εργαζομένων και των τηλεεργαζομένων. Η απόφαση για την ανάθεση μιας εργασίας λαμβάνεται δυναμικά.

- Η αξιολόγηση της εργασίας και της απόδοσης των τηλεεργαζομένων, από τους ανώτερους ενός οργανισμού είναι πλέον ακόμα πιο προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα και όχι στις ενδιάμεσες διαδικασίες, την προσπάθεια και άλλους παράγοντες.
- Οι διοικούντες στην ιεραρχία (managers) αποκτούν πλέον ρόλους πιο φιλικούς, καθοδηγητικούς και συμβουλευτικούς και δεν είναι πλέον οι αυστηρά επιβλέποντες προϊστάμενοι του παρελθόντος.
- Είδαμε δηλαδή πως η επιρροή της τηλεεργασίας είναι σημαντική σε πολλά θέματα που άπτονται της επιχείρησης. Οργάνωση, διοίκηση, δομή, εργασιακές σχέσεις και άλλα αλλάζουν κάτω από το πρίσμα της εφαρμογής της.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

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.α. 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.

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 θετικότερα. 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.

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 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.

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.

Ο ρόλος του τηλεργαζόμενου ενισχύεται

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

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 τηλεεργαζόμενος 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 τηλεεργαζόμενο.

Η τηλεργασία επιφέρει αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις

Ο τηλεεργαζόμενος 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.

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 τηλεεργαζόμενος 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 τηλεεργαζόμενου για εξ αποστάσεως επικοινωνία.

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.

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. 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 τηλεεργαζομένων.

Οι τηλεεργαζόμενοι πρέπει να αμείβονται αντίστοιχα με τους υπαλλήλους γραφείου.

Οι τηλεεργαζόμενοι 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 τηλεεργαζομένων που σχετίζονται με την εργασία. Επίσης, πρέπει να παρέχει ασφαλιστική και νοσοκομειακή κάλυψη και να επιτρέπει στους τηλεεργαζόμενους 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 τιμεντένιων οικοδομημάτων στο κέντρο της πόλης για στέγαση των υπαλλήλων.

Αποδοχή στην αγορά εργασίας των τυπικά και ουσιαστικά "αποκλεισμένων"

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

Κατηγορίες επαγγελματιών στις οποίες αναφέρεται η τηλεργασία

Η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε μια ευρεία ποικιλία επαγγελματιών, αρκεί ένα σημαντικό τους τμήμα να υλοποιείται με τη βοήθεια ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Γενικά πάντως όσοι δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών μπορούν να ασκούν το επάγγελμά τους ως τηλεεργαζόμενοι, αξιοποιώντας της δυνατότητες που τους παρέχουν οι νέες τεχνολογίες.

Εργασίες, που παραδοσιακά πραγματοποιούντο από ελεύθερους επαγγελματίες (δημοσιογράφους, μεταφραστές, σχεδιαστές και συμβούλους διαφόρων κατηγοριών) και εργασίες που προέκυψαν με την ανάπτυξη της τεχνολογίας (επεξεργασία κειμένων, ανάπτυξη βάσεων δεδομένων κ.α) προσφέρονται ιδιαίτερα για τηλεργασία Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία που αφορούν την κλαδική κατανομή της τηλεργασίας, 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.(5)

Θα ήταν πάντως λάθος να πούμε πως το τάδε ή το δείνα ποσοστό μιας επιχείρησης θα μπορούσε να ήταν τηλεργαζόμενοι., κάθε επιχειρηματική μονάδα έχει τις δικές της ιδιαιτερότητες, τη δική της φιλοσοφία και πολιτική, η οποία ανάλογα με το μέγεθος, τον κλάδο και το είδος των δραστηριοτήτων της, θα εισαγάγει στη λειτουργία της την τηλεργασία σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό.

Η τηλεργασία δεν ενδιαφέρει μόνον τον ιδιωτικό τομέα και την ιδιωτική επιχείρηση. Οι εφαρμογές της θα έχουν ιδιαίτερη σημασία και για τη δημόσια διοίκηση αφού αυτή είναι κατ' εξοχήν χώρος παροχής υπηρεσιών. «Ηδη η Ολλανδική κυβέρνηση είχε εφαρμόσει το 1990 πρόγραμμα τηλεργασίας για 3 ημέρες την εβδομάδα σε υπαλλήλους του υπουργείου μεταφορών. Σε ένα Δήμο του Λονδίνου το 1982 προσλήφθηκαν 59 κατ' οίκον τηλεργαζόμενοι προκειμένου να επεξεργασθούν τα δεδομένα για τα ανταποδοτικά τέλη. Πιλοτικά προγράμματα για την τηλεργασία στο δημόσιο έχουν γίνει και σε άλλες χώρες, όπως Σουηδία, Γαλλία»(6)

Η εισαγωγή της τηλεργασίας πάντως στον δημόσιο τομέα αναμένεται να πραγματοποιηθεί με αργούς ρυθμούς, καθώς το σημαντικότερο πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπίσει είναι η έλλειψη ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου, το οποίο θα κατοχυρώνει τόσο τον εργαζόμενο, όσο και τον εργοδότη σε μια νέου τύπου αγορά εργασίας.

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

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου

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

Κεφάλαιο 3

ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ (7)

Εξαιτίας της ανάπτυξης της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, η εργασία γνωρίζει πλέον νέους ορίζοντες και παραμέτρους. Στο παρελθόν μπορούσε αποκλειστικά να τελεστεί είτε στην επιχείρηση είτε στο γραφείο μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή. Πλέον μετά την εμφάνιση της νέας αυτής μορφής εργασίας, είναι δυνατό να εκτελείται είτε από το σπίτι, είτε κοντά στον πελάτη, ή ακόμα και κατά την διάρκεια μετακίνησης με τη χρήση ενός φορητού υπολογιστή.

Οι παράγοντες που οδηγούν στην επέκταση της τηλεργασίας ως μορφής απασχόλησης είναι: (8)

- Οι τεχνολογικές δυνατότητες που επιτρέπουν την αποκεντρωμένη εκτέλεση καθηκόντων στο πλαίσιο της παραγωγικής διαδικασίας ή της παροχής υπηρεσιών.
- Ο νέος τρόπος οργάνωσης της εργασίας (μικρά συστήματα υπολογιστών, ανάθεση εργασιών σε εξωτερικούς συνεργάτες, μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας).
- Η βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων με στόχο την μείωση του κόστους λειτουργίας και παραγωγής καθώς και την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.
- Η ανάγκη κάποιων ανθρώπων να προσαρμόσουν την εργασία στο δικό τους ρυθμό, να συνδυάζουν ευκολότερα την οικογενειακή με την εργασιακή ζωή και να εξοικονομούν χρόνο, περιορίζοντας τις μεταβάσεις τους στο χώρο εργασίας παίρνοντας υπ' όψιν το κυκλοφοριακό αδιέξοδο των μεγάλων αστικών κέντρων και τις χιλιάδες χαμένες ανθρωποώρες.
- Για συγκεκριμένες περιπτώσεις η τηλεργασία προσφέρει ευκαιρίες απασχόλησης διευκολύνοντας την εργασία ατόμων τα οποία είναι επιφορτισμένα και με άλλες -κυρίως οικογενειακές υποχρεώσεις (φροντίδα παιδιών - ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες) και ενισχύει την κοινωνική ένταξη ατόμων που βρίσκονται στα όρια του κοινωνικού αποκλεισμού (γυναίκες, άτομα με ειδικές ανάγκες).

Η τηλεργασία διευκολύνει τον τηλεργαζόμενο στη ρύθμιση της κατανομής του καθημερινού του χρόνου, κάτι το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο προτέρημά της. Επιπλέον πολλοί θα συμφωνήσουν ότι από μία άποψη αποτελεί έναν τρόπο δημιουργίας ευέλικτης και περισσότερο ανταγωνιστικής οργάνωσης, καθώς οι τηλεργαζόμενοι εμφανίζονται εξίσου και ίσως και πιο παραγωγικοί από τους συμβατικά εργαζόμενους και τα αποτελέσματα της εργασίας τους είναι εξίσου ελεγχόμενης ποιότητα.

Επίσης, η τηλεργασία ενισχύει την ανακατανομή των οικονομικών δραστηριοτήτων ανάμεσα στα αστικά κέντρα και τις αγροτικές περιοχές συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην αποκέντρωση και την ανάπτυξη αγροτικών περιοχών και την προστασία του περιβάλλοντος. Αξίζει να αναφέρουμε απ' αυτή την άποψη το παράδειγμα του Los Angeles, όπου η νομοθεσία για τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης επιβάλλει στις επιχειρήσεις να αναζητήσουν τρόπους μείωσης του κυκλοφοριακού προβλήματος, μεταξύ των οποίων και την τηλεργασία. Για εκείνους λοιπόν που ονειρεύονται τη ζωή τους κοντά στη φύση σε μια μικρή επαρχιακή πόλη, η τηλεργασία μπορεί να κάνει το όνειρό τους πραγματικότητα. Από την άλλη πλευρά, η τηλεργασία και ιδιαίτερα η τηλεργασία στο σπίτι συνδέεται με την εξατομίκευση των συμβάσεων εργασίας και την ένταση της εκμετάλλευσης του εργαζόμενου, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις συνδυάζονται με τη μερική απασχόληση, την αμοιβή με το κομμάτι και τη μη λήψη μέτρων υγιεινής και ασφάλειας για την προστασία του εργαζόμενου.

Η « ανεξαρτησία » των τηλεργαζομένων καθιστά σήμερα επιτακτική την ανάγκη τους για ενημέρωσή τους στα θέματα εργονομίας και υγείας, τόσο στο πλαίσιο των συμβατικών μέτρων κατάρτισης και επιμόρφωσης, όσο και μέσω των νέων δυνατοτήτων που προσφέρουν τα τηλεπικοινωνιακά πολυμέσα.

Κίνδυνοι οι οποίοι μπορεί να αποτελέσουν απειλή για τον τηλεργαζόμενο είναι:

- Η μείωση της δυνατότητας κοινωνικής έκφρασης και συλλογικής εκπροσώπησης που μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακή πόλωση.
- Η τάση απομόνωσης.
- Οι επιπτώσεις στην οικογενειακή ζωή, αν υπάρχει σύγχυση μεταξύ οικογένειας και εργασίας και
- Η παραμέληση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας.

Στις συζητήσεις πάνω στην τηλεργασία τα θέματα υγείας και ασφάλειας είναι εκείνα που έχουν παραμεληθεί. Αν και, όταν η τηλεργασία εκτελείται από μισθωτό, ισχύουν, κατά κανόνα χωρίς περιορισμούς, τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας και οι κανονισμοί πρόληψης ατυχημάτων των υπηρεσιών επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας, ωστόσο, κατά την τηλεργασία από το σπίτι μπορεί να προκύψουν κίνδυνοι.

Καθώς οι τηλεργαζόμενοι ανεξαρτοποιούνται ολοένα και περισσότερο από την επιχείρηση από άποψη χώρου και χρόνου εργασίας, περιορίζονται οι δυνατότητες επηρεασμού της οργάνωσης της εργασίας (εργασιακός χώρος, εργασιακό περιβάλλον και ώρες εργασίας) μέσω κανονισμών και συστάσεων.

Σε αρκετές μάλιστα περιπτώσεις, η τηλεργασία αποτελεί μέθοδο για την μετατροπή της μισθωτής απασχόλησης σε αυτοαπασχόληση με συνέπεια την ένταση της ανασφάλειας του τηλεργαζόμενου.

Η μισθωτή εργασία με τη σημερινή της μορφή (πλήρης απασχόληση σε ένα εργοδότη) θα υποχωρήσει σημαντικά, καθώς ο μεγαλύτερος όγκος προσφερόμενης εργασίας θα είναι εργασία κατ' αποκοπή, με την έννοια ότι θα ζητείται η υλοποίηση έργων με συγκεκριμένες προδιαγραφές και χρόνο παράδοσης.

Ειδικά στην τηλεργασία στο σπίτι, μεταφέρεται μέρος του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης στον εργαζόμενο, καθώς δεσμεύεται ένα τμήμα της κατοικίας του (χωρίς απαραίτητα να πληρεί τις ελάχιστες προϋποθέσεις (πυρασφάλεια, εργονομική διευθέτηση εξοπλισμών, καταλληλότητα φωτισμού) για εργασιακούς σκοπούς και επιβαρύνεται με το επιπλέον κόστος ηλεκτροδότησης, τηλεφώνων, υδροδότησης κ.α.

Ταυτόχρονα, ο τηλεργαζόμενος δεν απολαμβάνει άλλων κοινωνικών – εργασιακών δικαιωμάτων όπως τη γονική άδεια, άδεια διακοπών, άδεια λόγω ασθένειας, υπερωρίες κλπ.

Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός, ότι ο τηλεργαζόμενος απομονώνεται από τον εργασιακό του χώρο και τις συλλογικές διεργασίες που συντελούνται στους συμβατικούς εργασιακούς χώρους με συνέπεια να διέρχεται από διαδικασίες κοινωνικής απομόνωσης και αποξένωσης και να αποδεσμεύονται οι πρακτικές κοινωνικής συμβίωσης από τις εργασιακές πρακτικές.

Αναίρεείται έτσι η κοινή διαπίστωση ότι οι ικανότητες του ανθρώπου και οι επαγγελματικές δεξιότητες αναπτύσσονται μέσω κοινωνικών σχέσεων και συνεπώς το απομονωμένο εργασιακό περιβάλλον δεν μπορεί να υποκατασταθεί από τις εντατικότερες οικογενειακές επαφές.

Είναι χαρακτηριστικό απ' αυτή την άποψη το γεγονός ότι στον Οδηγό του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας για την τηλεργασία, συστήνεται στους τηλεργαζόμενους να τηλεφωνούν για να διατηρούν επαφές με τους συνανθρώπους τους, να βγαίνουν έξω απ' το σπίτι για μια βόλτα και να κάνουν πραγματικά διαλείμματα φαγητού. Στον ίδιο Οδηγό προτείνεται η εθελοντική και αρχικά η οπωσδήποτε πιλοτική εφαρμογή της τηλεργασίας γιατί οι επιπτώσεις είναι σύνθετες και πολύπλοκες.

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

Ακόμα και στις περιπτώσεις που η επιχείρηση παραχωρεί τον απαραίτητο εξοπλισμό στον τηλεργαζόμενο και του καλύπτει με προκαθορισμένες περιοδικές αμοιβές μέρος των λειτουργικών δαπανών, προκύπτουν ζητήματα που αφορούν το οικογενειακό άσυλο και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις περιπτώσεις που απαιτούνται έλεγχοι και επιθεωρήσεις των συνθηκών εργασίας και του τρόπου χρήσης του εξοπλισμού.

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

Μετά από έρευνα που διέτελεσε η εταιρία "Management Technology Associates" στις Η.Π.Α. σε ένα σημαντικό αριθμό τηλεργαζομένων και στελεχών επιχειρήσεων τα επόμενα σημεία αναδείχθηκαν σαν τα πιο σημαντικά θετικά αποτελέσματα που απέφερε η τηλεργασία. (9)

Για την εταιρεία

- **Μείωση Κόστους**

Η εξοικονόμηση προκύπτει κυρίως από μείωση κόστους υπηρεσιών, μείωση απαιτούμενων από τον εταιρία 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 χρειάζεται να καταναλώνουν χρόνο για την μεταφορά τους στο γραφείο και 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 εταιρία. Τώρα με την χρήση της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι μπορούν να διατηρούν την εργασιακή τους σχέση με την εταιρία με την μορφή της μερικής ή ολικής απασχόλησης.
- Αυξάνεται η ευελιξία των επιχειρήσεων και δεν επηρεάζεται η εργασία από 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 εξαιτίας των μετακινήσεων.
- Οι εταιρίες είναι ανεπηρέαστες από εξωτερικές της εταιρίας διαταραχές, όπως, απεργίες στα μέσα μεταφοράς, κακές καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές.

Για το άτομο

- 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 οικογένειά 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.

Πλεονεκτήματα για το φυσικό – κοινωνικό περιβάλλον

- Ο περιορισμός των μετακινήσεων των εργαζομένων έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του κυκλοφοριακού προβλήματος και κατά συνέπεια τη μείωση της ηχορύπανσης, της μόλυνσης του αέρα, κ.α.
- Καλύτερη ισορροπία μέσα στην οικογένεια αφού τα μέλη της μπορούν άνετα να συνδυάζουν οικογενειακή με επαγγελματική ζωή.
- Αποφεύγεται η τεράστια μετακίνηση πληθυσμού από την επαρχία στις μεγάλες πόλεις αφού με την τηλε-εργασία δίνεται στα άτομα η ευκαιρία να εργάζονται από εκεί που βρίσκονται. Έτσι δεν ερημώνει η επαρχία, αντίθετα αναβαθμίζεται

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Όπως συμβαίνει με κάθε νέα εφαρμογή της τεχνολογίας τα αποτελέσματα είναι θετικά εφόσον η εφαρμογή έγινε με τον σωστό τρόπο και στον σωστό χρόνο. Μερικά από τα σημεία πρέπει να προσέξουμε ιδιαίτερα είναι:

- **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.

- **Διαδικασίες – Εργασίες**

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

Αφού αναφερθήκαμε στα ουσιαστικότερα οφέλη και μεινεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της Τηλεργασίας, θα παραθέσουμε στη συνέχεια ορισμένους πίνακες που παρουσιάζουν με τρόπο κωδικοποιημένο, αλλά ουσιώδη:

I. Τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις της τηλεργασίας στο σπίτι για τους εργαζόμενους.

II. Μερικά δυναμικά οφέλη της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο, τον εργοδότη και την κοινωνία.

III. Μερικά σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής στην τηλεργασία για τον εργαζόμενο και τον εργοδότη. (10)

Θετικές και αρνητικές επιδράσεις της Τηλεργασίας

Πίνακας 1. Θετικές και Αρνητικές επιδράσεις της τηλεργασίας στο σπίτι για τους εργαζόμενους (Eurofiet (1997), *Teleworking and trade union strategy*, (Brussels).

Θετικές Επιδράσεις	Κίνδυνοι και αρνητικές επιδράσεις
Ελεύθερη Επιλογή Εργάσιμου Χρόνου	Κίνδυνος υπερεργασίας (αυτό-εκμετάλλευση) Απώλεια προνομίων και δικαιωμάτων (Κυριακές/ διακοπές)
Εργασία χωρίς διακοπές/ ανεπιθύμητα διαλείμματα	Η εργασία σταματάει κατά τη διάρκεια της αρρώστιας ή ο εργαζόμενος εργάζεται Παρόλο που είναι άρρωστος. Αδιαφανής προσδιορισμός της αντικατάστασης σε περίπτωση αρρώστιας. Περιορισμός της χρήσης του δικαιώματος στην άδεια όταν τα παιδιά είναι άρρωστα. Αδύνατο να αγνοηθούν οι διακοπές της εργασίας από τα άλλα μέλη της οικογένειας.
Λιγότερες τριβές με συναδέλφους και προϊσταμένους Η διεύθυνση δεν θα επιτηρεί και δε θα παρακολουθεί	Απώλεια επικοινωνίας με τους συναδέλφους Απώλεια της αξιολόγησης της εργασίας και της παρουσίας/ αναγνώρισής της.
Μείωση κόστους και χρόνου μετακινήσεων	Οι προδιαγραφές εργασίας δεν είναι εγγυημένες Περιορίζεται η ικανότητα των συμβουλίων των εργαζομένων/ συνδικάτων και των υγιεινής και ασφάλειας να επιθεωρούν το χώρο εργασίας. Ζημιές στο hard/ software, απώλεια στοιχείων, ανεπίτρεπτη πρόσβαση σε στοιχεία.
Περισσότερες δυνατότητες συνδυασμού της εργασίας με τις οικογενειακές ευθύνες	Καταπάτηση της ιδιωτικής σφαίρας (ζωής)

<p>Διευκόλυνση της φροντίδας των παιδιών (η μόνη εναλλακτική λύση είναι η εγκατάλειψη της εργασίας).</p>	<p>Οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις στην επιχείρηση.</p> <p>Λιγότερες δυνατότητες προαγωγής κλπ.</p> <p>Απουσιάζει η συμμετοχή στην καθημερινή ζωή της επιχείρησης</p> <p>Δημιουργία δύο κατηγοριών εργαζομένων:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Αυτούς που ασκούν κατάλληλες για τηλεργασία δραστηριότητες - Αυτούς που έχουν στη διάθεσή τους κατάλληλους χώρους εργασίας <p>Από τη στιγμή που κάποιος γίνει τηλεεργαζόμενος παραμένει μόνιμα στην τηλεργασία</p> <p>Δυσκολίες συμμετοχής σε δραστηριότητες που συνδέονται με την αντιπροσώπευση των συμφερόντων των εργαζομένων (συμβούλια εργαζομένων, συνδικάτα).</p>
--	--

Πίνακας 2. Μερικά δυνητικά οφέλη της τηλεργασίας (European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions (1996) , European Guide to Teleworking : A framework for action, (Dublin).

Για τον εργαζόμενο	Για τον εργοδότη	Για την κοινωνία
Μεγαλύτερος έλεγχος στο εργασιακό περιβάλλον	Πολύ υψηλότερη παραγωγικότητα ανάμεσα στους τηλεεργαζόμενους	Λιγότερη Μόλυνση Μικρότερη συγκέντρωση στις πόλεις
Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με το χρόνο και τη δομή της εργασίας	Λιγότερη χαλάρωση του προσωπικού	Μείωση των επιπέδων κατανάλωσης ενέργειας
Λιγότερες ανταλλαγές κι έτσι περισσότερος χρόνος, χρήμα και λιγότερο στρες	Μείωση λειτουργικού και εργατικού κόστους	Βελτίωση απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές
Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με την επιλογή του χώρου κατοικίας	Βελτίωση της ποιότητας της εργασίας	Μείωση κόστους υγιεινής και ασφάλειας
Στενότερη διασύνδεση κατοικίας και εργασίας	Μείωση απουσιών	Μεγαλύτερη κοινοτική ταυτότητα και επικέντρωση
Διεύρυνση δεξιοτήτων	Μεγαλύτερη ευελιξία στις μορφές εργασίας	Περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες
Βελτίωση ικανοποίησης από την εργασία	Βελτιωμένη 24ωρη τεχνική υποστήριξη και ενδιαφέρον για τον πελάτη	Αναγέννηση Παλιών βιομηχανικών περιοχών
Βελτίωση της ποιότητας ζωής	Επέκταση των χωρικών ορίων εξεύρεσης και επιλογής προσωπικού	
Επιτρέπει τη σταδιακή μετάβαση στην εργασία έπειτα από αρρώστια ή τραυματισμό	Αύξηση δεξιοτεχνιών της επιχείρησης	
Μεγαλύτερη ανεξαρτησία για τα άτομα με ειδικές ανάγκες	Μεγαλύτερη πολυπλοκότητα της εργασιακής γνώσης, του περιεχομένου της εργασίας και των σχετικών εισροών και εκροών	

	<p>Ταχύτερη επιστροφή στην εργασία μετά από αναρρωτική άδεια.</p> <p>Βελτίωση ικανοτήτων διεύθυνσης και διαχείρισης</p> <p>Ολικά 24ωρη λειτουργία χωρίς τη χρησιμοποίηση αντικοινωνικών εργασιμών ωρών</p>	
--	--	--

Πίνακας 3. Μερικά σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής στην τηλεργασία
(European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions
(1996), European Guide to Teleworking: A framework for action (Dublin).

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ
<p>Απώλεια της μισθωτής σχέσης και των σχετικών αμοιβών, ωφελειών και προστασίας</p> <p>Κοινωνική και επαγγελματική απομόνωση</p> <p>Μειωμένες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης</p> <p>Λιγότερο ενδιαφέρουσα εργασία και αυξανόμενη μονοτονία</p> <p>Απώλεια της διάκρισης κατοικίας/εργασίας και αυξανόμενο στρες</p> <p>Αυξανόμενο κόστος σχετικά με την κατοικία</p> <p>Προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας και εφαρμογή τους</p> <p>Φροντίδα παιδιών και ηλικιωμένων</p> <p>Αντιπροσώπευση εργαζόμενων και συνδικαλιστική συμμετοχή</p>	<p>Απομακρυσμένη διεύθυνση και διαχείριση, έλεγχος, επικοινωνία</p> <p>Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα των πληροφοριών και των συστημάτων</p> <p>Ομαδική και επιχειρησιακή ταυτότητα και πίστη</p> <p>Κόστος</p> <p>Χρονικές απαιτήσεις για σχεδιασμό και εφαρμογή</p> <p>Διασφάλιση από ανεπιθύμητες διακοπές του εργάσιμου χρόνου εξαιτίας της φροντίδας παιδιών και ηλικιωμένων</p> <p>Κόστος έναρξης</p> <p>Τρέχον κόστος</p>

Κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις (11)

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

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

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

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

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

Θετικός αντίκτυπος της τηλεργασίας

- Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας
- Εργασία χωρίς διακοπές
- Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους
- Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον manager (δεν υπάρχει άμεση επιστασία του τηλεργαζόμενου)
- Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου
- Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων
- Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών

Αρνητικός αντίκτυπος της τηλεργασίας

- Κίνδυνος εργασιομανίας με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.

- Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι άρρωστος, ή να προφασιστεί εύκολα την αρρώστια για να γλιτώσει από την εργασία. Επίσης, αν κάποιο μέλος της οικογένειας είναι άρρωστο πιθανότατα θα επηρεάσει τον τηλεργαζόμενο. Γενικά καταστάσεις που εξελίσσονται στο οικογενειακό περιβάλλον συνήθως δεν αφήνουν αδιάφορο τον τηλεργαζόμενο.

- Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων

- Αδυναμία συμμετοχής σε συνδικαλιστικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.

- Συχνά απώλειες παραγωγικότητας λόγω τεχνικών βλαβών (π.χ. προβλήματα με τον υπολογιστή μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια υλικού και πληροφοριών). Επίσης, η επιθεώρηση των μηχανημάτων στο σπίτι από κάποιον ειδικό δεν είναι συχνό φαινόμενο.

- Η επιθεώρηση της εργασίας, όταν γίνεται, δημιουργεί άσχημες εντυπώσεις γιατί μπορεί να θεωρηθεί ως παρέμβαση στην προσωπική ζωή. Ο τηλεργαζόμενος χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρεία, π.χ. προαγωγές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Τόσο στην Ευρώπη, όσο και ευρύτερα, η τηλεργασία αναδεικνύεται σε ζήτημα αυξημένου ενδιαφέροντος για τους κοινωνικούς συνομιλητές, τις κυβερνήσεις και τους Ευρωπαϊκούς φορείς.

Όσον αφορά το ευρωπαϊκό επίπεδο, κατά τα τελευταία έτη, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναπτύξει ιδιαίτερη δράση τόσο για την προώθηση σχετικής με την τηλεργασία έρευνας, όσο και για την ανάπτυξη της δημόσιας συζήτησης γύρω από Την τηλεργασία, κυρίως σε σύνδεση με τις προετοιμασίες που απαιτούνται για την πληροφορική κοινότητα.

Αυτό που μας ενδιαφέρει να δούμε στο παρόν κεφάλαιο είναι επιγραμματικά η ευρωπαϊκή πολιτική για την τηλεργασία και κυρίως το ζήτημα των εργασιακών σχέσεων και το νομικό καθεστώς αυτής της εναλλακτικής μορφής εργασίας.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για την τηλεργασία

Η πρώτη φορά που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εκδήλωσε ενδιαφέρον για την τηλεργασία ήταν το 1989, όταν στα πλαίσια του προγράμματος RACE αναλύθηκαν οι δυνατότητες των τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών και οι πιθανές τους επιπτώσεις στην οικονομική ανάπτυξη και στην απασχόληση στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές.

Με βάση αυτές τις διαπιστώσεις ξεκίνησε η υλοποίηση του ORA RTD Programme, που με τη συνέργια του LEADER 1 υποστήριξε πρωτοβουλίες εναλλακτικής απασχόλησης σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές. Η πρώτη οργανωμένη προσπάθεια έγινε το 1993, όταν εκπονήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή μια σειρά ερευνητικών δράσεων σχετικά με την τηλεργασία, στα πλαίσια της ανάδειξης ευέλικτων μορφών απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η Λευκή Βίβλος, το 1993, για την ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την απασχόληση, έθεσε τις προτεραιότητες για την Κοινωνία της Πληροφορίας, αναδεικνύοντας το ζήτημα της απασχόλησης, ως τον πλέον κρίσιμο παράγοντα.

Το 1994, η έκθεση Bangemann, εισηγήθηκε στο συμβούλιο ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας, αναδεικνύοντας τη σημασία της τηλεργασίας.

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, φέρνοντας το ζήτημα και πάλι στην επικαιρότητα. (12) (14)

Η υλοποίηση του σχεδίου δράσης για την Τηλεργασία επεκτείνεται ακόμα περισσότερο μέσω του πέμπτου προγράμματος Ευρωπαϊκής Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης (RTD 1999-2002), με αιχμές την ανάδειξη νέων πρακτικών ευέλικτης απασχόλησης, την κινητή τηλεργασία και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Συμφωνίες και εργαλεία για την ρύθμιση της τηλεργασίας στην Ευρώπη

Από σχετική μελέτη αναφορικά με την τηλεργασία και τις εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη (Weißbach, 2000), έχουν καταγραφεί διαφορετικά είδη ρυθμιστικών πλαισίων στις Ευρωπαϊκές χώρες. Αυτά διακρίνονται σε:

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

Σε επίπεδο συλλογικών συμβάσεων, θα πρέπει να υπογραμμίσουμε ότι αυτές διαφοροποιούνται ανάμεσα σε:

- Κλαδικές συμφωνίες (με ένα ή περισσότερα σωματεία)
- Συμφωνίες σε επίπεδο βιομηχανίας (με ένα ή περισσότερα σωματεία)
- Συμφωνίες σε επίπεδο επιχείρησης με (α) σωματεία ή τους τοπικούς εκπροσώπους τους ή (β) τους εκλεγμένους εκπροσώπους των εργατών (π.χ. Εργατικά Συμβούλια)

Σε εθνικό επίπεδο, ο σκοπός και τα θέματα που συζητούνται αναφορικά με την εισαγωγή της τηλεργασίας και το περιεχόμενο των συλλογικών συμφωνιών εξαρτώνται από ένα σύνολο παραγόντων. Τέτοιοι παράγοντες είναι :

- Η ύπαρξη θεσμοθετημένων (με νόμο) προϋποθέσεων που δεν χρειάζεται να γίνουν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε επίπεδο κλάδου ή επιχείρησης.
- Πολιτισμικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο γίνονται οι διαπραγματεύσεις σε συλλογικό επίπεδο (π.χ. εξοικείωση με τη χρήση νέων τεχνολογιών, ιδιαιτερότητες στο τρόπο διοίκησης, κλπ).
- Οι θέσεις των ενδιαφερόμενων φορέων (π.χ. μικρά ή μεγάλα σωματεία, η συμμετοχή γυναικών σ' αυτά) φαίνεται να επηρεάζει τις συμφωνίες.
- Η εξάπλωση της τηλεργασίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα στις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη συλλογικών συμβάσεων και για τα θέματα που αυτές πρέπει να θίγουν.

Οι περισσότερες χώρες στην Ευρώπη δεν έχουν δημιουργήσει ιδιαίτερους κανόνες, με τη μορφή νόμων ή άλλης φύσεως ρυθμίσεων, που να διέπουν την τηλεργασία αναφορικά με:

- Τις συμβάσεις εργασίας των τηλεργαζομένων (εξαιρέση αποτελούν η Γαλλία και η Φινλανδία)
- Τα δικαιώματά ως προς τη κοινωνική ασφάλιση
- Ειδικούς κανόνες επαγγελματικής ασφάλειας και υγιεινής

Η ρύθμιση της τηλεργασίας φαίνεται να διέπεται από τους ίδιους κανόνες που διέπουν τις εργασιακές σχέσεις και τους νόμους αναφορικά με τη προστασία των εργαζομένων. Πάντως, έως σήμερα οι περισσότερες συλλογικές συμφωνίες μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών για τη ρύθμιση θεμάτων που αφορούν στη τηλεργασία έχουν αναπτυχθεί στους κλάδους των νέων τεχνολογιών (πληροφορική και τηλεπικοινωνίες) από μεγάλες επιχειρήσεις κυρίως στην Ιταλία, Γερμανία, και Αυστρία.

Ακολουθούν ο κλάδος των τραπεζών και των ασφαλειών (κυρίως στη Μεγ. Βρετανία και Γερμανία) και ο δημόσιος τομέας. Στις παραδοσιακές μεταποιητικές επιχειρήσεις υπάρχει περιορισμένος αριθμός συμφωνιών αναφορικά με την τηλεργασία (ο κλάδος πετρελαιοειδών στην Αυστρία αποτελεί εξαίρεση). Τυπικά

θέματα που περιέχονται σε συλλογικές συμφωνίες τηλεργασίας στις διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες είναι τα εξής:

- Σκοπός εισαγωγής της τηλεργασίας
- Χώρος και θέσεις εργασίας
- Αφετηρία και τέλος τηλεργασίας
- Θέση υπαλλήλων και μεμονωμένες αλλαγές στις συμβάσεις εργασίας
- Οργάνωση και τύπος τηλεργασίας
- Προσόντα και προετοιμασία για τηλεργασία
- Χρόνος εργασίας
- Έλεγχος
- Συμμετοχή των τηλεργαζομένων στο επικοινωνιακό σύστημα της επιχείρησης
- Ειδικά μέτρα για γυναίκες
- Ειδικά μέτρα για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Κόστος οργάνωσης
- Ευθύνες και υποχρεώσεις των τηλεργαζομένων
- Πρόσβαση επιθεωρητών στο χώρο εργασίας
- Επίλυση διαφορών
- Άμεση συμμετοχή τηλεργαζομένων στις διαπραγματεύσεις – συμφωνίες και στο κοινωνικό – εργασιακό διάλογο
- Δικαιώματα σε συνδικαλιστικούς φορείς
- Υγιεινή και Ασφάλεια
- Επίδραση σε άλλες συμφωνίες

Αναφορικά με τις ατομικές συμφωνίες τηλεργασίας, αυτές συνήθως παρέχουν μια λεπτομερή περιγραφή των όρων και συνθηκών τηλεργασίας του συγκεκριμένου εργαζόμενου. Οι συμφωνίες αυτές περιλαμβάνουν συνήθως τα ακόλουθα:

- Το όνομα του ενδιαφερομένου με τον οποίο γίνεται η συμφωνία
- Αναφορά στον χώρο στον οποίο θα γίνεται η τηλεργασία
- Καθορισμός των ωρών εργασίας του εργαζόμενου
- Καθορισμός ωρών κατά τις οποίες ο εργαζόμενος μπορεί να επικοινωνήσει με (ή να αναζητηθεί από) την εργασία του.
- Οδηγίες σχετικά με την χρήση τηλεπικοινωνιακού και άλλου υλικού που παρέχει ο εργοδότης

- Καθορισμός των επιτρεπόμενων εξόδων και της αποζημίωσης εφόσον ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί δική του υποδομή επικοινωνίας
- Ημερομηνία έναρξης της συμφωνίας
- Ειδικούς όρους που διέπουν τον τερματισμό της συμφωνίας

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι σημαντικά θέματα που αφορούν τους εργαζόμενους και τα δικαιώματά τους παραμένουν τις περισσότερες φορές εκτός πλαισίου συμφωνιών. Τέτοια θέματα αφορούν στην γενικότερη εκπαίδευση των εργαζομένων, στο δικαίωμά τους να διαμαρτυρηθούν εφόσον η αίτησή τους για τηλεργασία δεν γίνει δεκτή, στη διατήρηση ίσων δικαιωμάτων και ευκαιριών, στις προοπτικές προσωπικής εξέλιξης, και στην παρακολούθηση των κοινωνικών επιπτώσεων της ανάπτυξης της τηλεργασίας.

Γενικές Τάσεις στις χώρες της ΕΕ

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με το μέγεθος και τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας στην Ευρώπη. Τα στοιχεία αυτά συλλέχθηκαν από δειγματοληπτικές έρευνες σε νοικοκυριά (General Population Surveys) και επιχειρήσεις (Employer surveys) στα 15 Κράτη-Μέλη της ΕΕ το χρονικό διάστημα 2000-2002, στο πλαίσιο ερευνητικών προγραμμάτων χρηματοδοτούμενων από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (15)

Το 2002 υπολογίζεται ότι οι κατ' οίκον τηλεεργαζόμενοι στην ΕΕ αντιπροσωπεύουν περίπου το 7% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Η Ολλανδία και οι Σκανδιναβικές χώρες είναι οι χώρες που προηγούνται στην Ευρώπη. Η Μεγ. Βρετανία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο και ακολουθούν η Γαλλία, η Ιταλία, και η Ισπανία, ενώ η Γερμανία βρίσκεται πολύ κοντά στο μέσο όρο.

Πίνακας 7: Κατ' οίκον τηλεργασία στην Ευρώπη (%)

	(Θιερκώς/εναλασσόμενα)	(Συμπληρωματική εργασία)	τηλεργαζόμενοι
Αυστρία	(2.0)	(4.7)	6.7
Βέλγιο	2.2	5.3	7.5
Δανία	2.6	15.1	17.7
Φινλανδία	4.7	11.0	15.7
Γαλλία	(2.2)	(2.3)	4.4
Γερμανία	1.6	6.3	7.9
Ελλάδα	(2.1)	(3.9)	6.0
Ιρλανδία	(0.5)	(5.5)	6.0
Ιταλία	(0.8)	(1.7)	2.5
Λουξεμβούργο	(0.9)	(2.4)	3.3
Ολλανδία	9.0	11.6	20.6
Πορτογαλία	(0.5)	(1.1)	1.6
Ισπανία	(0.3)	(2.0)	2.3
Σουηδία	(5.3)	(9.5)	14.9
Μεγ. Βρετανία	2.4	8.5	10.9
Μέσος όρος ΕΕ	2.1	5.3	7.4

Πηγή SIBIS General Population Survey, 2002. Βάση=Εργαζόμενοι (N=5,901), ποσοστά σταθμισμένα. Οι μέσοι όροι της ΕΕ είναι σταθμισμένοι σύμφωνα με τον πληθυσμό των 15 χωρών.

Ο πίνακας 8 παρουσιάζει το ενδιαφέρον των εργαζομένων στην Ευρώπη για να εξασκήσουν οποιαδήποτε μορφή τηλεργασίας: 40% των εργαζομένων δηλώνουν ενδιαφέρον για μόνιμη κατ' οίκον τηλεργασία, 52% για εναλλασσόμενη και 55% για εργασία σε ειδικευμένα κέντρα τηλεργασίας.

Πίνακας 8: Ενδιαφέρον εργαζομένων για τηλεργασία (%)

Χώρες	Ενδιαφέρον για μόνιμη κατ' οίκον τηλεργασία	Ενδιαφέρον για εναλλασσόμενη κατ' οίκον τηλεργασία	Ενδιαφέρον για εργασία σε κέντρα τηλεργασίας	Γενικό σύνολο
Αυστρία	45.2	59.8	53.9	66.7
Βέλγιο	43.7	53.0	68.8	73.1
Δανία	39.1	54.1	66.2	74.6
Φινλανδία	44.4	66.0	56.6	68.3
Γαλλία	28.7	37.1	43.0	51.1
Γερμανία	41.8	58.1	61.1	71.9
Ελλάδα	35.7	40.5	50.0	50.8
Ιρλανδία	50.8	57.7	54.7	66.3
Ιταλία	45.4	50.2	59.2	66.8
Λουξεμβούργο	40.6	56.1	64.7	73.7
Ολλανδία	44.2	68.5	64.1	63.0
Πορτογαλία	22.9	24.8	34.7	38.4

Ισπανία	41.7	45.6	46.1	58.5
Σουηδία	43.3	60.6	45.6	61.8
Μεγ. Βρετανία	41.5	55.7	54.9	60.1
Μέσος όρος ΕΕ	40.1	51.5	54.5	62.7

Πηγή: SIBIS General Population Survey, 2002. Βάση=Εργαζόμενοι (N=5,901), ποσοστά σταθμισμένα. Οι μέσοι όροι της ΕΕ είναι σταθμισμένοι σύμφωνα με τον πληθυσμό των 15 χωρών.

Το ενδιαφέρον των εργαζομένων για τηλεργασία εξαρτάται βέβαια από το κατά πόσο αυτό είναι εφικτό. Η έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος SIBIS εξέτασε και αυτόν τον παράγοντα. Τα συμπεράσματα, που παρουσιάζονται στον Πίνακα 9, φανερώνουν ότι το 28% των εργαζομένων που δεν εξασκούν τηλεργασία θεωρεί ότι η εργασία τους μπορεί να εξασκηθεί και από απόσταση. Το γεγονός αυτό φανερώνει μια δυναμική στην πρακτική της τηλεργασίας που αναμένεται να εμφανισθεί στο μέλλον.

Πίνακας 9: Δυνατότητα για ανάληψη κατ' οίκον τηλεργασίας (%)

Εργαζόμενοι που ήδη εξασκούν τηλεργασία	2.1		
Εργαζόμενοι που δεν εξασκούν τηλεργασία	97.9*		
Απ' αυτούς δήλωσαν (100%)			
<i>Η εργασία που εξασκώ προσφέρεται για τηλεργασία</i>	28.0		
<i>Η εργασία που εξασκώ δεν προσφέρεται για τηλεργασία</i>	67.3		
Από αυτούς (100%) δήλωσαν ως κυριότερους λόγους (**)			
<i>Η πολιτική της εταιρείας δεν το επιτρέπει</i>			13.6
<i>Ο προϊστάμενος μου δεν το εγκρίνει</i>			5.3
<i>Η δουλειά μου απαιτεί προσωπικές επαφές με πελάτες, συνεργάτες, κλπ.</i>			64.8
<i>Η δουλειά μου απαιτεί πρόσβαση σε μηχανήματα που δεν μπορεί να γίνει από το σπίτι</i>			47.7
<i>Άλλοι λόγοι</i>			8.0
<i>Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ</i>			1.3
<i>Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ</i>	4.7		
Σύνολο	100	100	

Πηγή: SIBIS General Population Survey, 2002

Σημειώσεις: (*) Συμπεριλαμβάνονται και όσοι απάντησαν 'Δεν γνωρίζω'. Βάση=

Εργαζόμενοι

(N=5,100), αποτελέσματα σταθμισμένα ως προς τον Ευρωπαϊκό πληθυσμό. (**)

Βάση= όσοι απάντησαν (πλέον των αυτοαπασχολούμενων) ότι η εργασία τους δεν προσφέρεται για τηλεργασία (N=2,854), αποτελέσματα σταθμισμένα ως προς τον Ευρωπαϊκό πληθυσμό.

Ο επόμενος Πίνακας 10 παρουσιάζει μια συνθετική εικόνα της τηλεργασίας στην Ευρώπη ανά χώρα μέλος ενώ ο Πίνακας 11 παρουσιάζει την ανάπτυξη της τηλεργασίας από το 1999 έως σήμερα.

Πίνακας 10: Τύποι τηλεργασίας στην Ευρώπη (%)– Συνθετική παρουσίαση

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

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

σταθμισμένα. Οι μέσοι όροι της ΕΕ είναι σταθμισμένοι σύμφωνα με τον πληθυσμό των 15 χωρών.

μορφών εργασίας με την ανάπτυξη κατάλληλου πλαισίου και η ευρύτερη κοινωνική αποδοχή.

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

Πίνακας 11: Ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη (1999-2002)

Τύπος	Σε % στο σύνολο των εργαζομένων		Μέσος ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης (%)
	1999	2002	

Κατ' οίκον τηλεργασία (διαρκής/εναλλασσόμενη)	2.0	2.1	2
Συμπληρωματική κατ' οίκον τηλεργασία	2.0	5.3	39
Τηλεργασία εν κινήσει	1.5	4.0	38
Αυτοαπασχολούμενοι τηλεεργαζόμενοι (SOHOs)	0.9	3.4	54
Γενικό σύνολο (διορθωμένο ως προς τις επικαλύψεις)	6.0	13.0	29

Πηγή: EcaTT 1999, SIBIS GPS, 2002

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει μια σημαντική αύξηση της συμπληρωματικής κατ' οίκον τηλεργασίας ενώ οι άλλες δύο μορφές (κατ' οίκον τηλεργασία διαρκής/εναλλασσόμενη) παρουσιάζονται σχεδόν στάσιμες στα επίπεδα που βρίσκονταν το 1999.

Η Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο για την τηλεργασία

Το 2000 υπολογίστηκε ότι δραστηριοποιούνται περί τα 9 εκατομμύρια τηλεεργαζόμενοι διαφόρων μορφών στην Ευρώπη. Ο αριθμός αυτόν αναμένεται να τριπλασιαστεί μέχρι το 2010.6 Στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής στρατηγικής για την εργασία και με δεδομένη την ραγδαία αύξηση συγκεκριμένων μορφών τηλεργασίας,

το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευτούν το τρόπο με τον οποίο θα υπάρξει εκσυγχρονισμός στην οργάνωση της εργασίας και θα διευθετηθεί το θέμα της ευελιξίας στην εργασία ώστε να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα των Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων χωρίς να απειληθεί η ασφάλεια των συναλλαγών και των εργαζομένων. Μετά από διαπραγματεύσεις ενός έτους οι κοινωνικοί εταίροι κατέληξαν σε μια συμφωνία- πλαίσιο για την τηλεργασία την οποία καλούνται οι εταίροι στα Κράτη-Μέλη να υιοθετήσουν σε συμφωνία με τους εθνικούς κανονισμούς. Το πλήρες κείμενο της Συμφωνίας έχει ως εξής:

ΣΥΜΦΩΝΙΑ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

(13)

1. Γενικές παρατηρήσεις

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

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

Η τηλεργασία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων και πρακτικών που υπόκεινται σε ραγδαίες εξελίξεις. Γι' αυτό τον λόγο οι κοινωνικοί εταίροι επέλεξαν έναν ορισμό της τηλεργασίας που επιτρέπει την κάλυψη διάφορων μορφών κανονικής τηλεργασίας. Οι κοινωνικοί εταίροι θεωρούν την τηλεργασία ταυτόχρονα ως ένα μέσο για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς δημοσίων υπηρεσιών να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας και ως ένα μέσο για τους εργαζόμενους να συμφιλιώσουν επαγγελματική και κοινωνική ζωή και να τους δοθεί μια μεγαλύτερη αυτονομία στην επιτέλεση του έργου.

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

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

Η εφαρμογή της παρούσας συμφωνίας δεν αποτελεί επαρκή αιτιολογία για την υποβάθμιση του γενικού επιπέδου προστασίας των εργαζόμενων στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας συμφωνίας. Κατά την εφαρμογή αυτής της συμφωνίας, τα μέλη των οργανώσεων που υπογράφουν την συμφωνία αποφεύγουν την επιβολή περιττών βαρών στις ΜικροΜεσαίες Επιχειρήσεις.

Η παρούσα συμφωνία δεν θίγει το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων να συνάπτουν στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού, συμβάσεις που προσαρμόζουν ή/και συμπληρώνουν συμβάσεις με τις οποίες προσαρμόζονται ή/και συμπληρώνονται οι διατάξεις της παρούσας συμφωνίας κατά τρόπο που να συνεκτιμούνται οι ιδιαίτερες ανάγκες των εν λόγω κοινωνικών εταίρων.

2. Ορισμός και πεδίο εφαρμογής

Η τηλεργασία είναι μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας που χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής, βάσει μιας σύμβασης ή σχέσης εργασίας, όπου μια εργασία που θα μπορούσε επίσης να εκτελεστεί στις εγκαταστάσεις του εργοδότη εκτελείται κανονικά εκτός αυτών των εγκαταστάσεων. Η παρούσα συμφωνία καλύπτει τους τηλεργαζόμενους. Τηλεργαζόμενος είναι ένα άτομο που προσφέρει τηλεργασία, όπως προσδιορίζεται στην προηγούμενη παράγραφο.

3. Οικειοθελής χαρακτήρας

Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τους ενδιαφερόμενους, εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει εθελούσια δέσμευση εκ των υστέρων.

Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο τις προσήκουσες γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με την οδηγία 91/533/ΕΟΚ, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της εργασίας προς εκτέλεση κλπ. Οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας απαιτούν κανονικά συμπληρωματικές γραπτές πληροφορίες σε θέματα όπως το τμήμα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος, τον ή την ιεραρχικά άμεσα ανώτερή του/της ή άλλα άτομα στα οποία ο τηλεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικής ή προσωπικής φύσης, τρόπους αναφοράς κλπ.

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

Η μετάβαση στην τηλεργασία από μόνη της δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζόμενου επειδή μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία. Η άρνηση ενός εργαζόμενου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της εργασιακής σχέσης ούτε τη μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης αυτού του εργαζόμενου.

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

4. Συνθήκες απασχόλησης

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

5. Προστασία δεδομένων

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

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεεργαζόμενο ιδίως για:

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

6. Ιδιωτική ζωή

Ο εργοδότης σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεεργαζόμενου. Αν τεθεί σε λειτουργία οποιοδήποτε σύστημα ελέγχου, τούτο επιβάλλεται να είναι ανάλογο προς

το στόχο και να εισαχθεί σύμφωνα με την οδηγία 90/270 περί οθονών οπτικής απεικόνισης.

7. Εξοπλισμός

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

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

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

Ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο κατάλληλη τεχνική υποστήριξη.

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

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

8. Υγεία και ασφάλεια

Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την προστασία της υγείας και της επαγγελματικής ασφάλειας του τηλεργαζόμενου, σύμφωνα με την οδηγία 89/391 καθώς και με ειδικές οδηγίες, με τις προσήκουσες εθνικές νομοθεσίες και συλλογικές συμβάσεις.

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

Ο τηλεργαζόμενος εφαρμόζει ορθώς αυτές τις πολιτικές για την ασφάλεια.

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

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

Ο τηλεεργαζόμενος έχει δικαίωμα να ζητήσει να γίνει επιθεώρηση.

9. Οργάνωση της εργασίας

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

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

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

10. Κατάρτιση

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

Οι τηλεεργαζόμενοι δέχονται μια κατάλληλη κατάρτιση επικεντρωμένη στον τεχνικό εξοπλισμό που τίθεται στη διάθεσή τους και στα χαρακτηριστικά αυτής της μορφής οργάνωσης της εργασίας. Ο επόπτης του τηλεεργαζόμενου και οι άμεσοι

συνάδελφοί του ενδέχεται επίσης να έχουν ανάγκη κατάρτισης γι' αυτή τη μορφή εργασίας και τη διαχείρισή της.

11. Συλλογικά δικαιώματα

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

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

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

(16)

Η χώρα μας με το μεγαλύτερο μέρος της αποτελούμενο από νησιωτικές και ορεινές περιοχές είναι ίσως το ιδανικό έδαφος για την εφαρμογή και ανάπτυξη της τηλεργασίας. Αυτό συμβαίνει γιατί η νέα αυτή μορφή εργασίας είναι εκείνη που κυρίως "μεταφέρει" την εργασία στο χώρο διαμονής των εργαζομένων μειώνοντας τις δυσκολίες ανάπτυξης της απασχόλησης που συσχετίζονται με την υλοποίηση επενδύσεων μεγάλου κόστους και βαριάς μορφής. Κάτι παραπάνω από μια απλή επένδυση "εντάσεων εργασίας" πρέπει να θεωρηθεί κάθε επένδυση που αφορά την υλοποίηση δράσεων τηλεργασίας στην Ελληνική περιφέρεια. Είναι για την ακρίβεια η ταχύτατη και ευέλικτη μεταφορά του "όγκου της εργασίας" οπουδήποτε, στηριζόμενη στην χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων τηλεπικοινωνιών.

Οι προαναφερθείσες προτάσεις, σε συνδυασμό με τα γενικά στοιχεία που προηγήθηκαν για την τηλεργασία, δημιουργούν άμεσα και δικαιολογημένα μερικά κρίσιμα ερωτήματα και προβληματισμούς σχετικά με την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Υπάρχει στην χώρα μας η κατάλληλη τεχνολογική υποδομή στις τηλεπικοινωνίες; Υπάρχει επαρκής γνώση σχετικά με τις τεχνολογίες της πληροφορικής; Είναι ο Έλληνας από την φύση του καλός δέκτης εφαρμογής της τηλεργασίας; Και ίσως το κρίσιμότερο ερώτημα. Τι είναι αυτό που θα δώσει την απαραίτητη ώθηση για την γρήγορη ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα;

Οι απαντήσεις όπως θα δούμε είναι εντυπωσιακά απλές και ίσως περισσότερο θετικές από το αναμενόμενο, λαμβάνοντας υπόψη μας ότι η χώρα μας δεν έχει δείξει ότι μπορεί εύκολα να απορροφά και να εφαρμόζει ως πρωτοπόρος, αλλαγές σε κρίσιμους τομείς όπως είναι ο τομέας του περιβάλλοντος εργασίας.

Ποια είναι λοιπόν η αναγκαία τηλεπικοινωνιακή υποδομή για την ανάπτυξη της τηλεργασίας; Η παγκόσμια προσπάθεια για την μετάδοση δεδομένων μέσω δικτύων τηλεματικής με το χαμηλότερο δυνατό κόστος οδήγησε στην ανακάλυψη νέων εργαλείων μετάδοσης που είναι εφαρμόσιμα χρησιμοποιώντας την υποδομή

απλών τηλεπικοινωνιακών δικτύων, όπως οι τηλεφωνικές γραμμές. Το Internet αξιοποίησε την απλή τηλεφωνική γραμμή ως ένα ισχυρότατο μέσο μετάδοσης δεδομένων με χαμηλό κόστος. Πρόσφερε την δυνατότητα να στηρίζονται οι "κορμοί παγκόσμιας διασύνδεσης" σε χαμηλού σχετικά κόστους τεχνολογικές λύσεις και επομένως να δίνουν καλές ευκαιρίες γρήγορης ανάπτυξης τους. Αρκεί να αναφερθεί ότι το 1995 η σύνδεση των Ελλήνων χρηστών Internet με το εξωτερικό γινόταν με μία μόνο γραμμή ταχύτητας 512K μέσω I.T.E. Σήμερα, και τώρα που γίνεται αναφορά να έχει αυξηθεί, υπάρχουν τουλάχιστον 18 ανεξάρτητες συνδέσεις των 2M και 50 γραμμές των 128K μεταξύ Ελληνικών φορέων παροχής υπηρεσιών internet και του παγκοσμίου δικτύου σε Ευρώπη και Η.Π.Α. Επίσης το 1995 είχε σύνδεση μόνο η Αθήνα, Ηράκλειο, Πάτρα και Θεσσαλονίκη (και οι άλλες περιοχές έδρες Πανεπιστημίων μόνο για ακαδημαϊκούς σκοπούς) και σήμερα υπάρχουν πάνω από 70 Ελληνικές πόλεις που οι κάτοικοι τους έχουν την δυνατότητα σύνδεσης μέσω του internet. Φορείς όπως η ΟΤΕnet, η Forthnet και η Hellas On Line (για να αναφερθούν οι κυριότεροι Έλληνες παροχείς Internet συνδέσεων) κάθε μήνα επεκτείνονται σε νέες περιοχές.

Η τηλεργασία δεν απαιτεί ειδικά δίκτυα και χρησιμοποιείται η τεχνολογία Internet. Οι μεταγωγές δεδομένων, πληροφοριών αλλά και ήχου / εικόνας γίνονται με τεχνικές συμπίεσης του όγκου πληροφοριών που κάνουν δυνατή την μεταφορά από οποιοδήποτε προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή του τηλεργαζόμενου που έχει σύνδεση με το Internet.

Όσον αφορά τον προβληματισμό περί του επιπέδου τεχνολογικής γνώσης των Ελλήνων θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε μόνο θετικά της συμμετοχής της εκπαίδευσης στην πληροφορική. Οι περισσότερες κοινωνικές ομάδες, δηλαδή παιδιά, φοιτητές, επιχειρηματίες, υπάλληλοι ενδιαφέρονται για την εκμάθηση της τεχνολογίας της πληροφορικής. Όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης από τα απλά προγράμματα εκμάθησης χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών μέχρι σχετικές σπουδές πανεπιστημιακού επιπέδου βρίσκονται σε μια εκπληκτικά γρήγορη τροχιά ανοδικής επέκτασης.

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

Η απάντηση θα είναι το συμπέρασμα μιας σειράς καταφάσεων σε ερωτήσεις όπως: είναι αναγκαία για τον Έλληνα η αίσθηση της προσωπικής ελευθερίας στην εργασία που δίνει η ευελιξία στην κατανομή του χρόνου εργασίας η τηλεργασία;

Είναι η δυνατότητα διαχείρισης της εργασίας των τηλεργαζομένων με πιο ελαστικά κριτήρια, που παρέχονται στον τηλεργαζόμενο όσον αφορά, την σειρά εργασιών, την αξιολόγηση των προτεραιοτήτων από τον ίδιο ένα στοιχείο που κάνει τον Έλληνα πιο παραγωγικό;

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

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

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

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

Τέλος ένα τελευταίο σημείο είναι το κόστος μεταφοράς στις νέα μορφή εργασίας, την τηλεργασία από την παραδοσιακή μορφή εργασίας, και πως αυτό θα κατανεμηθεί.

Στο παρελθόν κατά την εξέλιξη των κοινωνιών από την αγροτική στην βιομηχανική κοινωνία, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι παρέμειναν ως κεφάλαιο της παλιάς κοινωνίας η αγροτο-βιομηχανίες και οι αγροτο-επιχειρήσεις.

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

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

Το Θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην

Ελλάδα

(17)

Ελλείπει νομοθετικού ορισμού της έννοιας, επικρατεί σύγχυση σχετικά με τις μορφές εργασίας που καλύπτονται από τον όρο 'τηλεργασία' (π.χ. κατ' οίκον τηλεργασία, εργασία παρεχόμενη σε κέντρα κλήσης, ή σε 'δορυφορικές μονάδες', σε 'τηλεργατικά κέντρα', 'εκτός συνόρων τηλεργασία' κλπ). Ο πυρήνας της έννοιας έγκειται στο ότι πρόκειται για εργασία που πραγματοποιείται από ένα πρόσωπο ή μία μονάδα που βρίσκεται σε τόπο διαφορετικό απ' αυτόν που είναι εγκατεστημένη η επιχείρηση και της οποίας η δραστηριότητα απαιτεί τη χρήση της πληροφορικής, της τηλεπικοινωνίας και των δυνατοτήτων που προσφέρουν τα μέσα πολλαπλής επικοινωνίας.

Στο ελληνικό δίκαιο δεν προβλέπεται ειδικό νομοθετικό πλαίσιο ρύθμισης της τηλεργασίας, η οποία καταρχήν αντιμετωπίζεται ως μορφή οικιακής εργασίας, της οποίας αποτελεί μετεξέλιξη.

Συναντώνται εντούτοις κάποιες αποσπασματικές ρυθμίσεις που χωρίς να εφαρμόζονται αποκλειστικά στην τηλεργασία, καλύπτουν και αυτήν. Πρόκειται για τις εξής ρυθμίσεις:

Η διάταξη του άρθρου 1 παρ. 2 του Ν. 1876/1990 για τις ελεύθερες συλλογικές διαπραγματεύσεις προβλέπει ότι ο νόμος εφαρμόζεται και σε φυσικά πρόσωπα που παρέχουν εργασία υπό συνθήκες εξάρτησης και έχουν ανάγκη προστασίας αντίστοιχη με αυτή των μισθωτών, έστω και αν δε συνδέονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας εφαρμόζονται και στους τηλεργαζόμενους, και ότι μπορούν να συναφθούν και ειδικές σε γι' αυτήν την κατηγορία εργαζομένων, αρκεί βέβαια να εκπροσωπούνται συνδικαλιστικά. Η διάταξη του άρθρου 22 του Ν. 1902/1990, η οποία προβλέπει ότι στην κοινωνική ασφάλιση του ΙΚΑ υπάγονται αυτοδίκαια τα φυσικά πρόσωπα που απασχολούνται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στη διαδικασία παραγωγής και συσκευασίας προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών σε μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, αμείβονται κατ' αποκοπήν (φασόν) και εργάζονται στο σπίτι ή σε εργαστήριο εκτός επιχείρησης, έστω και αν χρησιμοποιούν δικά τους εργαλεία.

Ζήτημα γεννάται ως προς το εάν εφαρμόζονται οι διατάξεις του εργατικού δικαίου στους τηλεργαζόμενους. Παραδοσιακά, η εργατική νομοθεσία αφορά μόνο τις σχέσεις εξαρτημένης εργασίας. Η εξάρτηση είναι νομική έννοια και έχει διαμορφωθεί από την νομική επιστήμη και νομολογία. Θεωρείται ότι υπάρχει εξάρτηση του εργαζόμενου από τον εργοδότη όταν ο χρόνος, ο τόπος και ο τρόπος παροχής της εργασίας καθορίζονται από τον τελευταίο, ο οποίος, με τις οδηγίες του και με την επίβλεψη που ασκεί, εποπτεύει, καθοδηγεί και ελέγχει την εκτέλεση της εργασίας.

Οι τηλεργαζόμενοι αποτελούν χαρακτηριστική περίπτωση όπου ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης ως εξαρτημένης είναι δυσχερής, αφού η παροχή της εργασίας εκτός χώρου εγκατάστασης της επιχείρησης, εξασθενίζει την δυνατότητα άσκησης εποπτείας και ελέγχου από τον εργοδότη. Η χρονική και τοπική «αποσυγκεντροποίηση» της εργασίας καθιστούν πιο χαλαρή την εξάρτηση του εργαζόμενου από τον εργοδότη, ώστε να μην είναι εύκολα διακριτό το πότε η τηλεργασία υποκρύπτει σχέση εξαρτημένης εργασίας, οπότε εφαρμόζονται οι διατάξεις του εργατικού δικαίου και πότε πρόκειται για παροχή ανεξαρτήτων υπηρεσιών (δελτίο παροχής υπηρεσιών, σύμβαση έργου κλπ). Στο ζήτημα της αποσαφήνισης τείνει να συμβάλει η διάταξη του άρθρου 1 του Ν. 2639/1998 («Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις»).

Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή τηλεργασίας τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε 15 ημέρες στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Μάλιστα ορίζεται ρητά ότι ο εργοδότης υποχρεούται εντός 9 μηνών από τη δημοσίευση του νόμου να υποβάλει στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας συγκεντρωτική κατάσταση ως προς τις τυχόν υφιστάμενες σχετικές συμφωνίες μεταξύ αυτού και απασχολουμένων με ειδικές μορφές απασχόλησης (όπως η τηλεργασία) με αναγραφή της χρονολογίας κατάρτισης των συμφωνιών αυτών, καθώς και του ονοματεπώνυμου του απασχολούμενου. Αν δεν υποβληθεί η κατάσταση αυτή θεωρείται ότι η σχετική συμφωνία υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Αλλά ακόμα και όταν θεωρούμε ότι η παροχή τηλεργασίας γίνεται με καθεστώς εξαρτημένης εργασίας υπάρχουν πολλές αμφιβολίες για το πώς εφαρμόζονται οι διατάξεις για το χρόνο εργασίας (π.χ. διαλείμματα εργασίας, αμοιβή υπερωριών, νυχτερινής εργασία κλπ), την υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο της εργασίας, εάν κατοχυρώνονται δικαιώματα ίσης μεταχείρισης με τους εργαζόμενους στο χώρο της επιχείρησης, δικαιώματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, πώς ασκείται ο έλεγχος του εργοδότη και πώς συμβιβάζεται με την προστασία της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής κλπ. Για το λόγο αυτό, απαιτείται ειδική ρύθμιση, η οποία θα ήταν σκόπιμο να γίνει μέσα από συλλογική διαπραγμάτευση και υπογραφή συλλογικής σύμβασης εργασίας σε εθνικό επίπεδο, όπως προτρέπει και η προαιρετική ευρωπαϊκή συμφωνία για την τηλεργασία που υπογράφηκε πρόσφατα από τους ευρωπαϊούς κοινωνικούς εταίρους.

ΙΝΑ: ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

(18)

Ελάχιστα ως καθόλου εφαρμόζεται η τηλεργασία στην Ελλάδα, σε αντίθεση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες, όπου χρησιμοποιείται πιο συστηματικά, όπως προέκυψε από σχετική μελέτη του Ινστιτούτου Ερευνών / Μελετών Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής Νοτιοανατολικής Ευρώπης (ΙΝΑ), με έδρα τη Θεσσαλονίκη.

Η χρησιμοποίηση της εναλλακτικής αυτής μορφής απασχόλησης δεν είναι διαδεδομένη στη χώρα μας, αφού υιοθετείται κυρίως από μεγάλες πολυεθνικές εταιρίες και από συγκεκριμένες κατηγορίες ελεύθερων επαγγελματιών, οι οποίοι

χρησιμοποιούν τις καινούριες τεχνολογίες στην εργασία τους (όπως δημοσιογράφοι, λογιστές, αρχιτέκτονες, προγραμματιστές κ.α).

Η ανεπαρκής διάδοση αποδίδεται στο γεγονός ότι η χρήση της τηλεργασίας απαιτεί υποδομές σε τηλεπικοινωνίες και πληροφορική, πεδία στα οποία η Ελλάδα υστερεί. Ταυτόχρονα με τη χαμηλή διείσδυση του διαδικτύου στη χώρα μας (από τις χαμηλότερες στην Ευρωπαϊκή Ένωση) η χώρα μας διαθέτει τη μικρότερη διείσδυση ευρυζωνικών συνδέσεων (γύρω στο 0,2%) ανάμεσα στις 25 χώρες της διευρυμένης Ε.Ε.

Αναλυτικότερα, τα βασικότερα συμπεράσματα που εξήχθησαν μέσω της μελέτης του INA είναι τα ακόλουθα:

Στην Ελλάδα η τηλεργασία εφαρμόζεται ελάχιστα ως καθόλου και όταν εφαρμόζεται, εφαρμόζεται ως συμπληρωματική μορφή εργασίας από το σπίτι

Η εφαρμογή της στις περισσότερες περιπτώσεις δεν αποτελεί μέρος κινήτρων ή προγράμματος της επιχείρησης

-Οι τηλεργαζόμενοι είναι συνήθως είτε εξωτερικοί συνεργάτες είτε υψηλόβαθμο προσωπικό, στην περίπτωση της Ελλάδας

-Συνήθως, δεν παρέχεται εκπαίδευση σχετική με την τηλεργασία

-Δεν υπάρχει ενδιαφέρον στην Ελλάδα για την έρευνα σχετικά με τα αποτελέσματα χρησιμοποίησης της τηλεργασίας λόγω έλλειψης χρόνου

Στη μελέτη παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διενέργησε το INA για τα θέματα της τηλεργασίας και των call centers στα πλαίσια του έργου «Νέες προοπτικές απασχόλησης με υψηλότερη ποιότητα εργασιακής ζωής», που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα EQUAL.

Η μελέτη βασίστηκε στη διεξαγωγή έρευνας μέσω του διαδικτύου και στην παροχή πληροφοριών από επιχειρήσεις που συμμετείχαν σε ένα δίκτυο

συνεργασίας για την τηλεργασία και τα call centers και από επιχειρήσεις που συμμετέχουν στην υλοποίηση του έργου.

Τα αποτελέσματα της έρευνας που παρουσιάζονται σε αυτή τη μελέτη αφορούν την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης στην Ελλάδα αναφορικά με τα θέματα της τηλεργασίας και των call centers και πιο συγκεκριμένα στην καταγραφή των:

- Key players στην αγορά των σχετικών τομέων
- Πρωτοβουλιών κυρίως σε εθνικό επίπεδο
- Στατιστικών στοιχείων όπου αυτά είναι διαθέσιμα
- Σχετικών θεσμικών πλαισίων (κυρίως για την τηλεργασία)
- Εμποδίων στην ανάπτυξη αυτών των τομέων
- Μελλοντικών τάσεων

Η εξέλιξη της προσωρινής απασχόλησης στην Ελλάδα

(19)

Προσωρινή ήταν η απασχόληση 230 χιλιάδων ατόμων στην Ελλάδα κατά το 1997. Από αυτά, οι 132.000 ήταν άνδρες και οι 97.000 γυναίκες. Με προσωρινή απασχόληση εργάζεται περίπου το 11% των μισθωτών, ενώ αυτό ανέρχεται σε 12% όσον αφορά τις γυναίκες. Είναι φαινόμενο κυρίως των αστικών περιοχών της χώρας, οι οποίες συγκεντρώνουν ποσοστό άνω του 68% του εθνικού συνόλου.

Η προσωρινή απασχόληση συγκεντρώνεται στις ηλικιακές ομάδες μεταξύ 20 και 64 ετών, αν και στις γυναίκες, συγκεντρώνεται στις ηλικιακές ομάδες μεταξύ 20 και 44 ετών. Οι κλάδοι των Κατασκευών, της Μεταποιητικής Βιομηχανίας, των Ξενοδοχείων, των Εστιατορίων και του Εμπορίου απασχολούν άνω του 55% των προσωρινά εργαζομένων. Πάνω από 60% συγκεντρώνεται στον Τριτογενή τομέα, 31% στον Δευτερογενή τομέα ενώ στον Πρωτογενή τομέα παραγωγής εργάζεται μόνον το 6,5% των προσωρινά απασχολούμενων.

Τα επαγγέλματα των Ειδικευμένων Τεχνιτών, των Ανειδίκευτων Εργατών κ.λπ. καθώς και όσων αφορούν στην Παροχή Υπηρεσιών και στις Πωλήσεις είναι αυτά που συγκεντρώνουν το 65% της προσωρινής απασχόλησης, ενώ το 20% συγκεντρώνεται στα Επιστημονικά & συναφή επαγγέλματα και στους Υπαλλήλους γραφείου.

Στο διάστημα 1993-1997 η προσωρινή απασχόληση αυξήθηκε περισσότερο από 22.000 άτομα, (με μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης 2,6%), από τα οποία τα 18.000 περίπου είναι γυναίκες (ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης της προσωρινής απασχόλησης των γυναικών ανέρχεται σε 5,1%). Οι ηλικίες οι οποίες συμμετέχουν περισσότερο στην αύξηση της προσωρινής εργασίας είναι κυρίως μεταξύ 30-44 ετών.

Κατά τα έτη 1995 και 1996 παρατηρείται η μεγαλύτερη μεταβολή, η οποία επηρεάζει σημαντικά την συνολική αύξηση της περιόδου 1993-1997. Μεγάλη βαρύτητα στην αύξηση έχουν οι Αστικές περιοχές όπου συγκεντρώνεται σχεδόν το σύνολο της μεταβολής 1993-1997 (από την οποία πάνω από το 45% αντιστοιχεί στις λουιές Αστικές περιοχές, το 38% στη Θεσσαλονίκη και το 15% στο πολεοδομικό συγκρότημα της Αθήνας). Στους άνδρες, το μεγαλύτερο ποσοστό μεταβολής, παρουσιάσθηκε στη Θεσσαλονίκη και είναι χαρακτηριστικό ότι η μεταβολή της ανδρικής απασχόλησης στις Αστικές περιοχές υπερβαίνει την αύξησης της συνολικής απασχόλησης των ανδρών.

Οι μεταβολές στην προσωρινή απασχόληση, κατά την εν λόγω περίοδο, συντελούνται κυρίως στον Τριτογενή τομέα όπου η αύξηση φθάνει τα 30.000 άτομα περίπου ενώ ο ετήσιος ρυθμός αύξησης φθάνει το 6%. Κατά το 1993, η ποσοστιαία συμμετοχή του τομέα αυτού στην προσωρινή απασχόληση δεν ξεπερνούσε το 55%. Στους κλάδους των Ξενοδοχείων -Εστιατορίων, των Ιδιωτικών νοικοκυριών, της Εκπαίδευσης καθώς και του Εμπορίου συντελούνται οι μεγαλύτερες μεταβολές, ενώ σε όλους τους κλάδους παρατηρούνται αυξήσεις.

Παρά το υψηλό ποσοστό συμμετοχής του Δευτερογενή τομέα στην προσωρινή απασχόληση, αυτό μειώθηκε περισσότερο από 7.500 άτομα, (ετήσιος ρυθμός μείωσης 2,5%), από τα οποία τα 4.800 άτομα ανήκαν στον κλάδο των Κατασκευών.

Όσον αφορά δε τις μεταβολές που συντελούνται κατά την εν λόγω περίοδο στα ατομικά επαγγέλματα, οι αυξήσεις αφορούν κυρίως στους Ανειδίκευτους εργάτες, στους απασχολούμενους στην Παροχή υπηρεσιών & Πωλητές, στα Επιστημονικά κλπ επαγγέλματα καθώς και στους Χειριστές σταθερών Βιομηχανικών εγκαταστάσεων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ	229.631	232.270	209.586	208.696	206.942
14 ετών	64	406	581	562	811
15-19 ετών	12.568	15.285	13.859	12.772	14.917
20-24 ετών	42.033	41.609	41.442	39.713	45.967
25-29 ετών	48.196	49.478	47.526	44.648	41.326
30-44 ετών	80.079	78.304	67.498	68.278	65.292
45-64 ετών	45.500	45.753	37.643	41.066	37.490
65 ετών & άνω	1.191	1.435	1.038	1.656	1.137

ΑΝΔΡΕΣ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ	132.260	138.156	122.959	131.365	127.266
14 ετών	64	335	581	457	685
15-19 ετών	8.240	9.349	8.487	8.403	9.057
20-24 ετών	21.241	22.477	23.370	23.126	26.812
25-29 ετών	25.123	29.253	25.583	26.663	22.601
30-44 ετών	47.314	46.238	38.600	43.442	41.461
45-64 ετών	29.315	29.488	25.551	28.421	25.957
65 ετών & άνω	962	1.015	789	853	693

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ	97.371	94.114	86.627	77.331	79.676
14 ετών	0	71	0	105	126
15-19 ετών	4.328	5.936	5.372	4.369	5.860
20-24 ετών	20.792	19.132	18.072	16.587	19.155
25-29 ετών	23.073	20.225	21.943	17.985	18.727
30-44 ετών	32.765	32.066	28.898	24.836	23.831
45-64 ετών	16.185	16.265	12.092	12.645	11.533
65 ετών & άνω	229	420	249	803	444

	ΚΑΙ ΤΑ ΔΥΟ ΦΥΛΑ		ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
	1993-1997	Μέση Ετήσια Μεταβολή	1993-1997	Μέση Ετήσια Μεταβολή	1993-1997	Μέση Ετήσια Μεταβολή
ΣΥΝΟΛΟ	22.689	2,6%	4.994	1,0%	17.695	5,1%
14 ετών	-747	-47,0%	-621	-44,7%	-126	
15-19 ετών	-2.349	-4,2%	-817	-2,3%	-1.532	-7,7%
20-24 ετών	-3.934	-2,2%	-5.571	-5,7%	1.637	-0,8%
25-29 ετών	6.868	3,9%	2.522	2,7%	4.346	1,4%
30-44 ετών	14.787	5,2%	5.853	3,4%	8.934	4,3%
45-64 ετών	8.010	5,0%	3.358	3,1%	4.652	6,5%
65 ετών & άνω	541	1,2%	269	8,5%	-215	6,4%

Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε. Έρευνα Εργατικού Δυναμικού

Επεξεργασία: ΙΝ.Ε./Γ.Σ.Ε.Ε.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Η ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΑΝΑ ΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΔΥΟ ΦΥΛΑ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	229.631	232.270	209.586	208.696	206.942
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	157.062	158.907	149.226	144.855	134.937
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	63.755	60.877	61.777	70.489	60.502
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	24.898	27.481	27.971	18.600	16.402
ΛΟΠΙΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	68.409	70.549	59.478	55.766	58.033
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	29.445	30.328	24.430	26.167	29.103
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	43.124	43.035	35.930	37.674	42.903

ΑΝΔΡΕΣ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	132.260	138.156	122.959	131.365	127.266
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	86.850	91.384	84.274	88.430	78.942
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	35.009	33.097	33.955	42.589	34.315
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	12.600	16.099	14.360	9.595	8.057
ΛΟΠΙΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	39.241	42.187	35.959	36.246	36.569
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	17.364	18.119	15.143	16.594	18.895
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	28.047	28.653	23.543	26.341	29.429

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	97.371	94.114	86.627	77.331	79.676
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	70.212	67.523	64.952	56.425	55.995
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	28.746	27.780	27.822	27.900	26.187
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	12.298	11.382	13.611	9.005	8.345
ΛΟΠΙΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	29.168	28.362	23.519	19.520	21.464
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	12.081	12.209	9.287	9.573	10.208
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	15.077	14.382	12.387	11.333	13.474

	ΚΑΙ ΤΑ ΔΥΟ ΦΥΛΛΑ		ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
	1993- 1997	Μέση Ετήσια Μεταβολή		Μέση Ετήσια Μεταβολή		Μέση Ετήσια Μεταβολή
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	22.689	2,6%	4.4994	1,0%	17.695	5,1%
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	22.125	3,87%	7.908	2,42%	14.217	5,82%
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	3.253	1,32%	694	0,50%	2.559	2,36%
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	8.496	11,0%	4.543	11,83%	3.953	10,18%
ΛΟΠΙΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	10.376	4,20%	2.672	1,78%	7.704	7,97%
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	342	0,29%	-1.531	-2,09%	1.873	4,30%
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	221	0,13%	-1.382	-1,20%	1.603	2,85%

Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε. Έρευνα Εργατικού Δυναμικού

Επεξεργασία: ΙΝ.Ε./Γ.Σ.Ε.Ε.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΣΩΡΙΝΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΤΑ ΔΥΟ ΦΥΛΑ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	10,88%	11,06%	10,17%	10,34%	10,45%
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	9,28%	9,43%	9,07%	9,0	8,7%
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	6,8%	6,5%	6,7%	7,8%	6,9%
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	11,0%	12,1%	12,9%	8,9%	8,1%
ΛΟΠΙΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	12,9%	13,5%	11,8%	11,3%	12,1%
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	14,96%	15,73%	12,72%	13,91%	15,14%
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	19,39%	19,23%	16,12%	16,81%	18,84%

ΑΝΔΡΕΣ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	10,20%	10,25%	9,54%	10,22%	10,06%
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	8,62%	8,96%	8,46%	8,92%	8,19%
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	6,42%	6,01%	6,23%	7,82%	6,50%
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	9,53%	11,94%	11,13%	7,66%	6,62%
ΛΟΠΙΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	11,90%	12,63%	11,19%	11,27%	11,64%
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	13,45%	14,14%	11,79%	13,13%	14,17%
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	17,58%	17,45%	14,30%	15,75%	17,53%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

	1997	1996	1995	1994	1993
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	11,94%	11,93%	11,23%	10,55%	11,13%
ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	10,25%	10,16%	10,01%	9,19%	9,37%
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΗΣ	7,34%	7,25%	7,36%	7,79%	7,48%
ΠΟΛ. ΣΥΓΚ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	13,09%	12,31%	15,38%	10,73%	10,46%
ΛΟΙΠΕΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	14,66%	15,04%	12,88%	11,32%	12,82%
ΗΜΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	17,85%	18,81%	14,59%	15,52%	17,35%
ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	23,99%	24,13%	21,24%	19,94%	22,54%

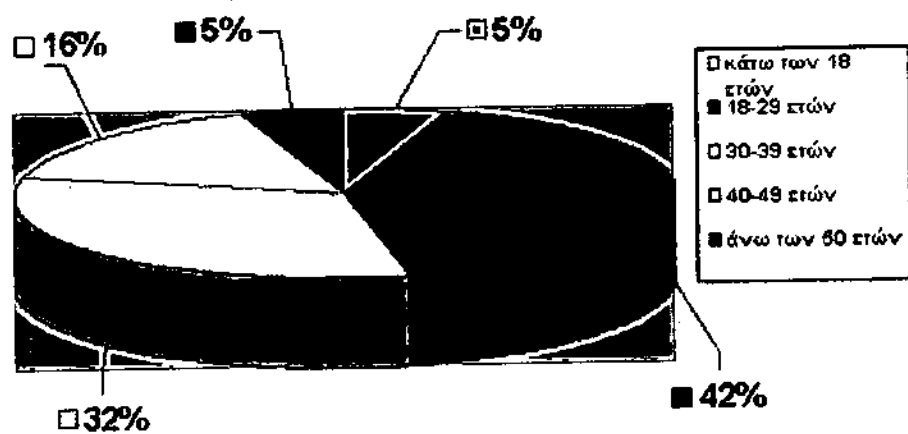
Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

(20)

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

Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα, η πρόγνωση για την χρήση του Internet στην Ελλάδα είναι ότι αυτή θα γνωρίσει εκπληκτικούς ρυθμούς αύξησης. Πιο συγκεκριμένα οι Έλληνες χρήστες έχουν φτάσει τους 1.200.000 στο τέλος του 2001 και τα 2.000.000 το 2002 συγκρινόμενοι με 190.000 το 1998! Σύμφωνα με τις επίσημες στατιστικές υπήρχαν 350.000 χρήστες τον Ιούνιο του 1999 και 69.810 λογαριασμοί. Στο τέλος του 1999 ο ρυθμός διείσδυσης του Internet στην Ελλάδα ήταν στα επίπεδα του 3.8% του πληθυσμού και αναμένεται να φτάσει το 10% στο τέλος του 2001.

Χρήστες του Internet ανά ηλικία



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Η τηλεργασία και η μικροεπιχειρηματικότητα

(21)

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

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

Όσον αφορά την χώρα μας, παρότι στις διάφορες εκθέσεις τα νούμερα ενημερούν, φαίνεται ότι είμαστε ακόμα στην αρχή, ενώ θα μπορούσε να υπάρχει ένα «ελληνικό μοντέλο» τηλεργασίας, που θα μπορούσε να στηριχθεί και να αναπτυχθεί:

Στην ισχυρή ιστορική παράδοση της αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας.

Στην εξίσου ισχυρή παράδοση, δικτύωσης και συνεργατικότητας και να υποστηριχθεί.

Πού στηρίζουμε αυτή την άποψη;

Είναι γνωστό ότι η χώρα μας έχει το μεγαλύτερο ποσοστό αυτοαπασχόλησης και μικρο-επιχειρηματικότητας σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, έτσι όπως τουλάχιστον μας δείχνουν τα διαθέσιμα σε εμάς στοιχεία (Ελλάδα 34%, Πορτογαλία 26%, Ιταλία 25%, Βέλγιο 15%, Φιλανδία 14%, Ενωμένο Βασίλειο 13%, Γερμανία 9%.

Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά των αυτοαπασχολούμενων, είναι η συχνή αλλαγή τόσο του χώρου και του χρόνου της εργασίας του, αλλά και συνεργατών και – μερικές φορές- και του ίδιου του αντικείμενου της εργασίας.

Ο Έλληνας αυτοαπασχολούμενος και «ελεύθερος επαγγελματίας», έχει αρκετά από τα χαρακτηριστικά, αυτού που στην κοινότητα αποκαλούν «ευέλικτος εργαζόμενος - flexible worker) είναι δηλαδή κατά την «νεοελληνική» έννοια «απασχολήσιμος».

Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του «ευέλικτου εργαζόμενου»;

Μπορεί να υλοποιεί πολλές και διαφορετικές εργασίες (πολυειδίκευση)

- Έχει την δυνατότητα και την διάθεση να δουλεύει σε διαφορετικές ώρες (δεν είναι δεσμευμένος στο κλασικό ωράριο)
- Μπορεί να δουλεύει σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές (εύκολα μετακινήσιμος)
- Έχει την δυνατότητα να αναλαμβάνει διαφορετικούς ρόλους στα πλαίσια μιας ομάδας εργασίας Βρίσκεται σε μια διαρκή διαδικασία εκπαίδευσης και μάθησης
- Έχει την δυνατότητα να προσαρμόζετε εύκολα σε διαφορετικά περιβάλλοντα

Άλλα χαρακτηριστικά της αυτοαποσχόλησης είναι, ότι, οι αυτοαποσχολούμενοι, δημιουργούν αρκετά συχνά δίκτυα μεταξύ τους, τα οποία λειτουργούν συμπληρωματικά και βοηθούν τα μέλη τους να αναλαμβάνουν και να ολοκληρώνουν μεγάλα – για τις δυνατότητες - του κάθε ενός ξεχωριστά – έργα.

Έτσι δημιουργούνται, η μπορούν να δημιουργηθούν μορφές οργάνωσης, άτυπες, η και τυπικές (συνεταιριστικές), τις οποίες θα μπορούσαμε να τις ονομάσουμε «εξατομικευμένη συνέργια», που από την μια εξασφαλίζουν την αυτοτέλεια του κάθε ξεχωριστού παραγωγού – μικροεπιχειρηματία, ενώ από την άλλη επιτρέπουν την από κοινού λειτουργία τους σε συγκεκριμένα - αλλά διαφορετικά κάθε φορά, τόσο από την άποψη των συμμετεχόντων, όσο και από την άποψη του αντικειμένου - έργα.

Ποιες παραπάνω, από όλα αυτά, είναι οι αντικειμενικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην χώρα μας;

- Από την μία πλευρά και κυρίως, είναι ζήτημα υποδομών, και δυνατοτήτων πρόσβασης στα δίκτυα και τις υπηρεσίες τους, όλων αυτών που εν δυνάμει θα μπορούσαν να παίξουν σε αυτό το παιχνίδι, δηλαδή των μικρών παραγωγών και των αυτοαποσχολούμενων.
- Από την άλλη είναι ζήτημα ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης όλων αυτών, πάνω στις δυνατότητας και τις ευκαιρίες που οι σύγχρονες τεχνολογίες δίνουν.

Και τα δύο έχουμε μια μοναδική ευκαιρία αυτή την περίοδο –αφού ακόμα βρισκόμαστε στην φάση έναρξης του 3ου ΚΠΣ – να τα ξεκινήσουμε.

Η κατάσταση στις Μικρομεσαίες επιχειρήσεις

(22)

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία, στη χώρα μας η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων είναι πολύ μικρές επιχειρήσεις (micro-enterprises) που απασχολούν λιγότερο από 10 άτομα και πολλές φορές διοικούνται από μέλη της ίδιας οικογένειας (οικογενειακές επιχειρήσεις). Οι δε αυτο-απασχολούμενοι αντιπροσωπεύουν περίπου το 54% του συνόλου των επιχειρήσεων. Μαζί με τις πολύ μικρές επιχειρήσεις αποτελούν τη πλειοψηφία (97,5%) των επιχειρήσεων.

Παρά το γεγονός ότι η καταγραφή και παρακολούθηση των εργασιακών σχέσεων στις ΜΜΕ είναι πλημμελής λόγω της μη τήρησης επίσημων στατιστικών στοιχείων, από τις μέχρι τώρα μελέτες και εκτιμήσεις προκύπτουν τα εξής στοιχεία αναφορικά με τα μοντέλα εργασιακών σχέσεων που εφαρμόζονται από τις Μικρο Μεσσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) :

- Στις ΜΜΕ απασχολούνται περισσότεροι νέοι, γυναίκες, και προσωρινά απασχολούμενοι με συνέπεια να υπάρχει μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση της εργασίας.
- Παρόλα αυτά, ο χρόνος εργασίας στις μικρές επιχειρήσεις είναι μακρύτερος απ' ότι στις μεγάλες. Η επιμήκυνση αυτή είναι αποτέλεσμα μεγαλύτερης ευελιξίας που παρατηρείται στις ΜΜΕ, έλλειψης ελέγχου από τα αρμόδια όργανα της Πολιτείας, αλλά και βούλησης πολλές φορές των ίδιων των εργαζομένων οι οποίοι αποδέχονται αυτές τις συνθήκες με αντάλλαγμα κάποια αύξηση στο μισθό τους.
- Υπάρχουν απόψεις που αναφέρουν σειρά άτυπων παροχών πολλών ΜΜΕ προς τους εργαζόμενους, (άτυπες άδειες, διευκολύνσεις, μη αναφερόμενες αμοιβές κ.α.) συμπεριλαμβανομένης και της κατ' οίκον εργασίας.

Το κύριο πρόβλημα για την ομαλή ανάπτυξη των εργασιακών σχέσεων, στους χώρους των ΜΜΕ, είναι και η αδυναμία σύστασης συνδικαλιστικής οργάνωσης στην επιχείρηση και αυτό γιατί ο Αστικός Κώδικας (άρθρο 78) απαιτεί για τη δημιουργία τέτοιας οργάνωσης τουλάχιστον 21 εργαζόμενους. Το αποτέλεσμα είναι να μην υπάρχει σωματείο στο 98,43% των επιχειρήσεων της χώρας, οι οποίες απασχολούν το 64,67% των εργαζομένων.

Από τα παραπάνω στοιχεία διαφαίνεται μεν μια ευελιξία στις μεθόδους οργάνωσης της εργασίας η οποία όμως δεν είναι καταγεγραμμένη και επομένως δεν μπορεί να εκτιμηθεί.

Από την άλλη, η σχετικά χαμηλή διείσδυση του Διαδικτύου στις ΜΜΕ υποδηλώνει ότι η ευελιξία αυτή συνάδει περισσότερο με παραδοσιακές μεθόδους κατ' οίκον εργασίας παρά με την ανάπτυξη μεθόδων τηλεργασίας. Ελλάδα, μικροεπιχειρηματικότητα και τηλεργασία.

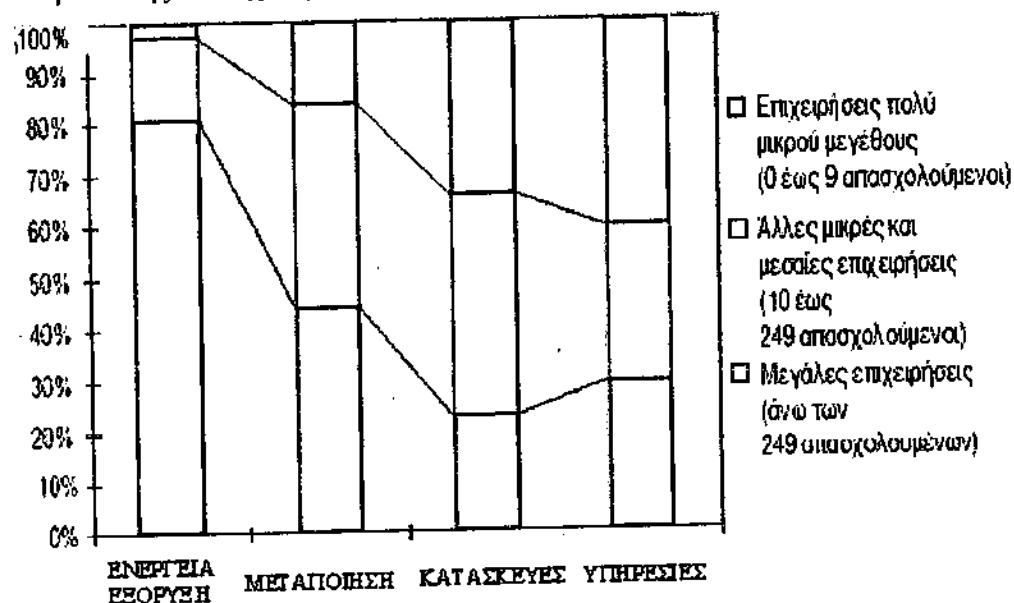
Όπως φάνηκε, η τηλεργασία στην Ελλάδα δεν παρουσιάζει τους ίδιους ρυθμούς ανάπτυξης όπως στην Κεντρική - Βόρεια Ευρώπη και στις ΗΠΑ, παρ' όλο που προστίθενται συνεχώς και άλλοι επαγγελματίες.

Οι βασικοί λόγοι που πρέπει να αναζητήσει κανείς την χαμηλή διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι η χαμηλή τηλεπικοινωνιακή υποδομή και το χαμηλό ποσοστό πρόσβασης στο Internet. Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Τηλεργασίας, η Ελλάδα έχει το μικρότερο ποσοστό επενδύσεων στον τομέα των Νέων Τεχνολογιών (Information Technology) μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πιο αναλυτικά, το 1999 στη χώρα μας η ανά κεφαλήν επένδυση σε Νέες Τεχνολογίες ήταν περίπου 150 ευρώ σε σχέση με τα 1.050 ευρώ στη Σουηδία, τα 550 ευρώ κατά μέσον όρο στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τα 1.500 ευρώ στις ΗΠΑ. Μικρό είναι επίσης το ποσοστό χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών στη χώρα μας και η διείσδυση του διαδικτύου, όπως φάνηκε και από το κεφ. 2.1 της παρούσας εργασίας. Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε το 1999 η European Telework, 20.000 εργαζόμενοι δούλευαν στην Ελλάδα με το σύστημα της τηλεργασίας, μια αύξηση που κρίθηκε εντυπωσιακή δεδομένου ότι το 1994 υπήρχαν μόνο 16.830 τηλεεργαζόμενοι. Αν και η τηλεργασία έχει ξεκινήσει κυρίως στις μεγάλες επιχειρήσεις, φαίνεται ότι τελικά θα είναι ένα μοντέλο εργασίας, που θα υποστηρίξει και θα ενισχύσει την λειτουργία μικρών επιχειρήσεων και των μεμονωμένων παραγωγών και αυτό γιατί η τηλεργασία προϋποθέτει στοιχεία αυτενέργειας και πρωτοβουλίας από μέρους των εργαζομένων, κάτι που είναι πάρα πολύ δύσκολο να βρεθούν στα πλαίσια μιας μεγάλης, αυστηρά δομημένης και οργανωμένης με τα «φορντικά» πρότυπα επιχείρησης.

Όπως φαίνεται από το ακόλουθο διάγραμμα, οι περισσότερες θέσεις εργασίας του τομέα των υπηρεσιών βρίσκονται σε μικρές επιχειρήσεις. (Ευρωπ. Επιτροπή, 1996)

Μερίδιο της απασχόλησης στον τομέα των υπηρεσιών, ανά τύπο επιχείρησης (%)



Όσον αφορά την χώρα μας θα μπορούσε να υπάρξει ένα «ελληνικό μοντέλο»⁴⁰ τηλεργασίας, που μπορεί να στηριχθεί και να αναπτυχθεί στην ισχυρή ιστορική παράδοση της αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας, καθώς και στην εξίσου ισχυρή παράδοση, δικτύωσης και συνεργατικότητας. Είναι γνωστό ότι η χώρα μας έχει το μεγαλύτερο ποσοστό αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, έτσι όπως τουλάχιστον μας δείχνουν τα διαθέσιμα σε εμάς στοιχεία (Ελλάδα 34%, Πορτογαλία 26%, Ιταλία 25%, Βέλγιο 15%, Φινλανδία 14%, Ενωμένο Βασίλειο 13%, Γερμανία 9%). Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά των αυτοαπασχολούμενων, είναι η συχνή αλλαγή τόσο του χώρου και του χρόνου της εργασίας τους, αλλά και συνεργατών και – μερικές φορές – και του ίδιου του αντικείμενου της εργασίας. Ο έλληνας αυτοαπασχολούμενος και «ελεύθερος επαγγελματίας», έχει αρκετά από τα χαρακτηριστικά, αυτού που στην κοινότητα αποκαλούν «ευέλικτος εργαζόμενος - flexible worker) είναι δηλαδή κατά την «νεοελληνική» έννοια «απασχολήσιμος». Ποιά είναι όμως τα χαρακτηριστικά του «ευέλικτου εργαζόμενου»; Μπορεί να υλοποιεί πολλές και διαφορετικές εργασίες (πολυειδίκευση) Έχει την δυνατότητα και την διάθεση να δουλεύει σε διαφορετικές ώρες (δεν είναι δεσμευμένος στο κλασικό ωράριο) Μπορεί να δουλεύει σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές (εύκολα μετακινήσιμος) Έχει την δυνατότητα να

αναλαμβάνει διαφορετικούς ρόλους στα πλαίσια μιας ομάδας εργασίας και βρίσκεται σε μια διαρκή διαδικασία εκπαίδευσης και μάθησης Έχει την δυνατότητα να προσαρμόζεται εύκολα σε διαφορετικά περιβάλλοντα Άλλα χαρακτηριστικά της αυτοαπασχόλησης είναι, ότι, οι αυτοαπασχολούμενοι, δημιουργούν αρκετά συχνά δίκτυα μεταξύ τους, τα οποία λειτουργούν συμπληρωματικά και βοηθούν τα μέλη τους να αναλαμβάνουν και να ολοκληρώνουν μεγάλα – για τις δυνατότητες - του κάθε ενός ξεχωριστά – έργα. Έτσι δημιουργούνται, ή μπορούν να δημιουργηθούν μορφές οργάνωσης, άτυπες, ή και τυπικές (συνεταιριστικές), τις οποίες θα μπορούσαμε να τις ονομάσουμε «εξατομικευμένη συνέργια», που από την μια εξασφαλίζουν την αυτοτέλεια του κάθε ξεχωριστού παραγωγού – μικροεπιχειρηματία, ενώ από την άλλη επιτρέπουν την από κοινού λειτουργία τους σε συγκεκριμένα - αλλά διαφορετικά κάθε φορά, τόσο από την άποψη των συμμετεχόντων, όσο και από την άποψη του αντικειμένου - έργα. Οι αντικειμενικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην χώρα μας είναι: Από την μία πλευρά και κυρίως, ζήτημα υποδομών, και δυνατοτήτων πρόσβασης στα δίκτυα και τις υπηρεσίες τους, όλων αυτών που εν δυνάμει θα μπορούσαν να παίξουν σε αυτό το παιχνίδι, δηλαδή των μικρών παραγωγών και των αυτοαπασχολούμενων. Από την άλλη είναι ζήτημα ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης όλων αυτών, πάνω στις δυνατότητες και τις ευκαιρίες που οι σύγχρονες τεχνολογίες δίνουν. Η Ελλάδα έχει ευκαιρίες και – ειδικά αυτήν την περίοδο, εντός του 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης – απομένει να τις αξιοποιήσει.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ραγδαία ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και του διαδικτύου τις δυο τελευταίες δεκαετίες, καθώς και η άνοδος των Νέων Τεχνολογιών, άλλαξαν δραματικά το τοπίο, αποδέσμευσαν την πληροφορία από τα στενά όρια της γεωγραφικής της διάστασης και την μετεξέλιξαν σε εμπορικό προϊόν υψηλής προστιθέμενης αξίας, καθιστώντας τον έλεγχο των ηλεκτρονικών και τηλεπικοινωνιακών δικτύων ως προτεραιότητα για τα κράτη που θέλουν να κυριαρχήσουν στην παγκόσμια αγορά. Κύριο χαρακτηριστικό αυτών των δικτύων είναι ότι μεταφέρουν πληροφορίες, που αφορούν στο σύνολο όλων σχεδόν των δραστηριοτήτων του σύγχρονου ανθρώπου, από την επιστήμη και την τεχνολογία, μέχρι την εκπαίδευση, την εργασία και τη διασκέδαση. Η νέα πραγματικότητα που βιώνουμε, θέλει όλες τις πλευρές και τις εκδηλώσεις της σύγχρονης κοινωνίας να έχουν μεταμορφωθεί ριζικά, ως συνέπεια της τεχνολογικής εξέλιξης στους τομείς της ηλεκτρονικής, της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, με τα δύο τελευταία να συγκλίνουν σε έναν και να διαμορφώνουν την «Κοινωνία της Πληροφορίας». Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» έχει κυριαρχήσει στην Ευρώπη σε αντίθεση με τις ΗΠΑ, όπου προκρίνεται ο όρος «Λεωφόροι των Πληροφοριών». Η μεγάλη σημασία που έχει πλέον στη ζωή μας η πληροφορία, αξιοποιώντας την επανάσταση που συντελείται στον τομέα των νέων τεχνολογιών, εκμηδενίζοντας χρόνους, αποστάσεις, αλλά και το κόστος. Αναπτυσσόμενες οικονομίες όλου του κόσμου έχουν ήδη δρομολογηθεί αλλαγές που δεν έχουν προηγούμενο στην ιστορία, καθώς είναι πλέον σαφές ότι για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας απαιτούνται βήματα προόδου προς τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών.

Οι εξελίξεις στο χώρο των Μέσων και των Νέων Τεχνολογιών επηρεάζονται από την έκβαση των πολιτικών συγκρούσεων, το διεθνή συσχετισμό δυνάμεων και την κατάσταση της οικονομίας, αλλά ταυτόχρονα επηρεάζουν την πορεία των εξελίξεων στους συγκεκριμένους τομείς. Δεν θα πρέπει πάντως να βιαστούμε να αντιμετωπίσουμε την κοινωνία ως μία αρμονική κοινωνία, που προσφέρει λαμπρές ευκαιρίες σε όλους το αντίθετο μάλιστα. Όλα τα στοιχεία συνηγορούν υπέρ της άποψης ότι η απόσταση μεταξύ πληροφοριακά «πλούσιων» και πληροφοριακά «φτωχών» συνεχώς διευρύνεται τόσο στο εσωτερικό των χωρών του καπιταλιστικού κέντρου, όσο και μεταξύ των ανεπτυγμένων περιοχών του πλανήτη και των χωρών του Τρίτου Κόσμου.

Εφόσον η αγορά αποτελεί το βασικό διανεμητικό μηχανισμό του πληροφοριακού προϊόντος, οι ταξικές ανισότητες που χαρακτηρίζουν κάθε καπιταλιστική κοινωνία αναπόφευκτα αναπαράγονται και διευρύνονται στο πλαίσιο της υπό διαμόρφωση Κοινωνίας της Πληροφορίας. Οι ανισότητες αναπαράγονται και στο διεθνές περιβάλλον, από τη στιγμή μάλιστα που φορείς των αλλαγών είναι οι γιγαντιαίες πολυεθνικές που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο τομέα της πληροφορικής. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι περισσότερα από τα 3/4 των χρηστών Internet σήμερα, προέρχονται από τις χώρες υψηλού εισοδήματος του ΟΟΣΑ, που συγκεντρώνουν μόλις το 14% του παγκόσμιου πληθυσμού. Από τη στιγμή που οι ταχύτεροι ρυθμοί των τεχνολογικών εξελίξεων σε παγκόσμιο επίπεδο δημιουργούν έναν οξύτατο ανταγωνισμό όχι μόνο μεταξύ των επιχειρήσεων της νέας οικονομίας, αλλά και μεταξύ των κρατών, διαπιστώνουμε ότι οι αλλαγές στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, ο εκσυγχρονισμός της παραγωγής, καθώς και η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση θα καθορίσουν τη θέση κάθε χώρας στη διεθνή κόνιστρα. Η συνεισφορά των Νέων Τεχνολογιών στην αναπτυξιακή διαδικασία εξαρτάται τόσο από την εξέλιξη των ίδιων των κλάδων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, όσο και από τη διάχυση αυτών των τεχνολογιών σε όλη την οικονομία. Σε γενικές γραμμές, η Ελληνική οικονομία χαρακτηρίζεται από αρκετούς ανασταλτικούς παράγοντες: Χαμηλό ποσοστό διάχυσης νέων τεχνολογιών, μικρό μερίδιο ειδικευμένων στο σύνολο των εργαζομένων, εξαγωγική εξειδίκευση σε προϊόντα ευάλωτα στον έντονο ανταγωνισμό, αγορά κεφαλαίου που παρέχει ανεπαρκή χρηματοδότηση νέων επενδυτικών πρωτοβουλιών, υψηλό μη-εργασιακό κόστος και ελάχιστα παραδείγματα ανάπτυξης νέων μορφών εργασίας, όπως η τηλεργασία. Παράλληλα όμως, η ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων εστιασμένων στις νέες τεχνολογίες, το ερευνητικό έργο στα πανεπιστήμια και η σταθερή διάχυση και αποδοχή πολλών νέων τεχνολογιών από τους καταναλωτές είναι σημάδια μιας νέας δυναμικής.

Η ανάπτυξη των δράσεων για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» συνδυάζεται με ευρύτερες πρωτοβουλίες που θα συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα και στον εκσυγχρονισμό δομών και διαδικασιών, στην «ανοικτή» κοινωνία και σε ένα ποιοτικά καλύτερο επίπεδο διαβίωσης. Το πρόγραμμα αποτελεί υπό την έννοια αυτή ένα μοχλό πίεσης για να ενσωματωθούν τεχνολογικές καινοτομίες στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή κάθε αναπτυξιακού έργου. Μπαίνουμε λοιπόν σε μια νέα εποχή. Σε μια νέα οικονομία και κοινωνία, όπου κυριαρχούν η γνώση, οι δεξιότητες, η

τεχνολογία, η ευελιξία, η ανάδειξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, όπου δημιουργούνται σταδιακά νέα εργασιακά πρότυπα νέοι τρόποι επικοινωνίας, νέα πρότυπα κατανάλωσης και κοινωνικής συμπεριφοράς. Η ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας στη χώρα μας τα επόμενα χρόνια θα βασιστεί στην ιδιωτική πρωτοβουλία, στην ερευνητική δραστηριότητα και στη συμμετοχή των πολιτών. Από την πλευρά της, η Πολιτεία θα λειτουργήσει ως καταλύτης για την ενσωμάτωση και αποδοχή των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, σε μια σειρά από τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής. Η πρόκληση για την ορθολογική αξιοποίηση αυτού του αναπτυξιακού εργαλείου και των διαθέσιμων κονδυλίων είναι μεγάλη. Απαιτεί καινοτόμες πρακτικές διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων, και ένα νέο πλαίσιο συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Εκτός από τις συγχρηματοδοτούμενες δράσεις, εξίσου σημαντική είναι και η δημιουργία ενός ρυθμιστικού πλαισίου που διευκολύνει την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών στον χώρο της νέας οικονομίας και τη διάχυση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Καθοριστικός θα είναι εδώ ο ρόλος της απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών, η δημιουργία ενός ασφαλούς νομικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, αλλά και η βελτίωση του κανονιστικού πλαισίου για την ίδρυση και ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, συντελούν στην ανάδειξη ενός νέου τεχνολογικού μοντέλου παραγωγής με χαρακτηριστικό γνώρισμα αφενός τη σταδιακή μείωση της συμμετοχής της μισθωτής εργασίας στο ολοένα και αυξανόμενο παραγόμενο προϊόν, και αφετέρου τη συρρίκνωση του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα οικονομικής δραστηριότητας και τον γιγαντισμό του τομέα των υπηρεσιών. Στο πλαίσιο των Νέων τεχνολογιών θα πρέπει να είμαστε επιφυλακτικοί για την αξιολόγηση του μεγέθους της βιομηχανίας σύμφωνα με τον αριθμό των απασχολούμενων.

Οι τομείς της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και του διαδικτύου δημιουργούν νέους τύπους «ευέλικτης» εργασιακής εμπλοκής, όπως είναι η τηλεργασία. Η προσπάθεια να διατυπωθεί ακριβής ορισμός της τηλεργασίας είναι ιδιαίτερα δύσκολη λόγω του ότι η τηλεργασία δεν συνιστά ανεξάρτητη νομική κατηγορία. Το 1994, πάνω από 1.500.000 Ευρωπαίοι ήταν με τον ένα ή τον άλλο τρόπο και το 1996 ο συνολικός αριθμός τους έφτασε τα 2.000.000. Την περίοδο 1998-9, ο αριθμός των τηλεργαζόμενων που καταγράφηκε ξεπέρασε τα ίδια στιγμή οι τηλεργαζόμενοι στις ΗΠΑ ξεπερνούσαν τα 15.000.000 (ποσοστό 12,5%) και στον

Καναδά έφταναν το 1.000.000 (ποσοστό 7%). Το ποσοστό την Ελλάδα αντιστοιχούσε σε 20.000 τηλεργαζόμενους . τώρα μορφές και τρόπους εφαρμογής της τηλεργασίας (στο σπίτι , σε τηλεργασίας , πολυ -τοποθεσιακή, κινητή, on line, off line) προκύπτει ενισχύονται, χάρη στις νέες τεχνολογίες, οι εργασίες που ακόμα και πριν πραγματοποιούνταν μ ε κάποια απόσταση και σχετική αυτονομία από τον χώρο εργασίας. Ταυτόχρονα επιδιώκεται η εφαρμογή της σε ορισμένες πλευρές της δραστηριότητας μ ε στόχο τη μείωση του κόστους και την ένταση της του εργαζόμενου, χωρίς να επηρεάζεται ο σκληρός πυρήνας των παραγωγικών -εργασιακών διαδικασιών που εξακολουθούν να πραγματοποιούνται στους συλλογικούς χώρους εργασίας. τηλεργασία αφενός δεν αποτελεί πανάκεια για τη διατήρηση της απασχόλησης και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας , αφετέρου μ πορεί να αποτελέσει απειλή στο βαθμό που εφαρμόζεται με τρόπους και μορφές στις οποίες καταπατούνται τα στοιχειώδη ανθρώπινα δικαιώματα και διαρρηγνύονται δεσμοί της κοινωνικής προστασίας και ασφάλειας . Ενισχύεται μ' αυτό δυϊσμός της αγοράς εργασίας και η δημιουργία εργαζομένων δύο η και περισσότερων ταχυτήτων . Σε πολλές επιχειρήσεις η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας , η παραγωγικότητας και η ποιότητα της παραγωγής επιτυγχάνονται χωρίς τη χρήση τηλεργασίας αλλά , μ ε έναν άλλο τρόπο χρήσης των νέων τεχνολογιών όπου συνδυάζονται οι συλλογικές διαδικασίες παραγωγής σε ομάδες εργασίας με τη διαρκή εκπαίδευση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού . Ταυτόχρονα , ήδη από τη δεκαετία του '80, εφαρμόζεται η αποκέντρωση και η διαίρεση των μεγάλων επιχειρήσεων σε μ κρότερες μονάδες παραγωγής, οι οποίες εγκαθίστανται , όπως και η τηλεργασία , σε αγροτικές περιοχές. Ο επαναπροσδιορισμός της έννοιας του χωροχρόνου που επιβάλει η τηλεργασία, επανατοποθετεί σε άλλη βάση τη σχέση μεταξύ χώρου και χρόνου εργασίας, τις διαδικασίες ελέγχου της παραγωγής και του παραγμένου προϊόντος, τη σχέση μεταξύ εργάσιμου και ελεύθερου χρόνου αλλά και τη σχέση μεταξύ συλλογικής εργασιακής δραστηριότητας και ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του εργαζόμενου. Έτσι , η επιλογή ή επιβολή της τηλεργασίας ανακατασκευάζει σημαντικούς παράγοντες και χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν το πλαίσιο, την ταυτότητα και τον τρόπο κοινωνικής συμβίωσης του εργαζόμενου και κατά συνέπεια η εφαρμογή και επέκτασή της δεν αφορά μόνο στην επιχείρηση και τον εργαζόμενο ως άτομο αλλά πρώτιστα το κοινωνικό σύνολο και τις προτεραιότητες που θέτει η ίδια η κοινωνία για τον τρόπο οργάνωσης της κοινωνικής συνύπαρξης και την ανάπτυξη και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης .

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

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

Σε γενικές πάντως γραμμές (πέρα από την εφαρμογή της τηλεργασίας), ο «ευέλικτος» εργαζόμενος της νέας εποχής είναι ο εργαζόμενος που μπορεί να υλοποιεί πολλές και διαφορετικές εργασίες (πολυειδίκευση), που έχει την δυνατότητα και την διάθεση να δουλεύει σε διαφορετικές ώρες (δεν είναι δεσμευμένος στο κλασικό ωράριο), που μπορεί να δουλεύει σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές (εύκολα μετακινήσιμος), που έχει την δυνατότητα να αναλαμβάνει διαφορετικούς ρόλους στα πλαίσια μιας ομάδας εργασίας, όντας σε μια διαρκή διαδικασία εκπαίδευσης και μάθησης και τέλος προσαρμόζεται εύκολα σε διαφορετικά περιβάλλοντα .

Για μια ανθρώπινη κοινωνία των πληροφοριών και της γνώσης

Σε τελική ανάλυση, η κοινωνία των πληροφοριών δεν παύει να είναι μια ανθρώπινη κοινωνία, γι ' αυτό και βρίσκεται στην καρδιά των πολιτικών συζητήσεων όχι μόνο από τεχνολογικής και οικονομικής πλευράς, αλλά και από κοινωνικής.

Δεδομένου ότι η σοβαρότερη ίσως κοινωνική πρόκληση των καιρών μας είναι η ανεργία, οφείλουμε να προσέξουμε ιδιαίτερα τις ευκαιρίες στον επαγγελματικό τομέα νέες μορφές εργασίας που θα καταστούν δυνατές χάρη στις υψηλές τεχνολογίες και τις τηλεπικοινωνίες . Μπορούμε, μάλιστα, να πούμε ότι η προοπτική αυτή μοιάζει όλο και πιο ελκυστική στους χρήστες υπολογιστών. Ίσως δεν είναι ευρύτερα γνωστό ότι το 1994 το 40% των Ευρωπαίων πολιτών επιθυμούσε την τηλεργασία, ενώ το 1980 το ποσοστό αυτό δεν ξεπερνούσε το 15%. Η εξάλειψη των αποστάσεων θα μειώσει τη συγκέντρωση παραγωγικών συντελεστών και

δραστηριοτήτων στον ίδιο γεωγραφικό χώρο, καθώς επίσης και την «πληθυσμιακή αιμορραγία» από τις υστερούσες περιφέρειες. Έτσι, θα καταστεί δυνατός ο αρμονικότερος καταμερισμός του πληθυσμού στην επικράτεια των κρατών-μελών και της Ε.Ε. γενικότερα.

Η διαφαινόμενη τάση ενδέχεται να αποδειχθεί πολύ ευεργετική για την Ελλάδα, μια χώρα με γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και σοβαρές περιφερειακές ανισότητες. Με άλλα λόγια, αν αξιοποιηθούν ορθολογικά, οι νέες τεχνολογίες να συμβάλουν στην συγκράτηση του εργατικού δυναμικού στην περιφέρεια και να μειωθούν οι επιπτώσεις του αθηναϊκού υδροκεφαλισμού.

Από την άλλη πλευρά, η ραγδαία ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών προσφέρει απροσδόκητες ευκαιρίες απασχόλησης σε κάποιες ιδιαίζουσες κοινωνικές ομάδες, όπως είναι τα άτομα με ειδικές ανάγκες ή ο πληθυσμός των λιγότερο ανεπτυγμένων περιοχών.

Ένα σημαντικό πλεονέκτημα της τεχνολογικής προόδου θα είναι ασφαλώς και η καλύτερη ποιότητα των προσφερόμενων δημόσιων υπηρεσιών, καθώς οι πολίτες θα εξυπηρετούνται ταχύτερα και λιγότερο δαπανηρά. Αξίζει να σημειώσει κανείς, λ. χ., τις νέες μορφές τηλε-εκπαίδευσης και τηλε-ιατρικής, ειδικά αν λάβουμε υπόψη μας τα γνωστά προβλήματα στο δίκτυο μεταφορών της Ελλάδας. Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών θα ωφελήσει τόσο το σύνολο των πολιτών όσο ακριβώς και τους κατοίκους των απομακρυσμένων - και συχνά ξεχασμένων - περιοχών της χώρας. Σε κάθε περίπτωση, όμως, θα ήταν λάθος να εξιδανικεύσουμε την «κοινωνία των πληροφοριών» και να την αναγάγουμε σε πανάκεια για τα σημερινά προβλήματά μας. Από τα βασικά γνωρίσματα της κοινωνίας των πληροφοριών είναι η σημαντική αλλαγή που θα σημειωθεί στη δομή των εργασιακών σχέσεων αλλά και στα ασφαλιστικά συστήματα των κρατών-μελών της Ε.Ε.

Η ευελιξία που χαρακτηρίζει όλο και περισσότερο την εργασία - ωράριο, δουλειά σπίτι, μερική απασχόληση κ.α. συνιστά μια σε βάθος αναδιάρθρωση του συνόλου των εργασιακών σχέσεων. Η παραδοσιακή δομή οργάνωσης των επιχειρήσεων σε σχήμα πυραμίδας θα αποκτήσει πλέον σχήμα κρεμμυδιού, στο οποίο θα υπάρχουν διαδοχικά στρώματα συνεργατών με στενή, λιγότερο στενή έως και χαλαρή σχέση με την επιχείρηση. Γι' αυτή την αλλαγή οφείλουμε να προετοιμαστούμε εγκαίρως. Επιπρόσθετα, η χαλαρή σχέση του εργαζομένου με συγκεκριμένο τόπο εργασίας αναπόφευκτα θα επηρεάσει και το ασφαλιστικό ζήτημα, με την έννοια ότι οι πολλές εργασίες θα συνεπάγονται διαφορετικές υποχρεώσεις

προς τα ασφαλιστικά ταμεία . Αυτή η πολυμορφία των ασφαλιστικών υποχρεώσεων όμως δεν πρέπει να οδηγήσει σε συρρίκνωση των - ούτως ή άλλως ανεπαρκών - εσόδων των ασφαλιστικών ταμείων .

Συμπερασματικά ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι συνάμα μια μεγάλη πρόσκληση -πρόκληση - στην οποία οφείλουμε αναγκαστικά να ανταποκριθούμε - και μια δέσμη νέων επαγγελματικών ευκαιριών , τις οποίες πρέπει με κάθε τρόπο να αξιοποιήσουμε .

Οι εξελίξεις των τελευταίων ετών καταγράφουν τη συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση για συγκεκριμένα επαγγελματικά προσόντα και αυτή η τάση τονίζει ακόμη περισσότερο τη στρατηγική σημασία της επαγγελματικής κατάρτισης. Προσέξτε όμως - της απόκτησης προσόντων που όντως έχουν ζήτηση στην αγορά και όχι της «κατάρτισης για την κατάρτιση».

Η ταχύτητα εισαγωγής των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, μέσα από τη χρήση νέων δικτύων και υπηρεσιών, ποικίλλει ανάλογα με τις χώρες, τις περιφέρειες, τους κλάδους και τις επιχειρήσεις .

Η πλέον σημαντική πάντως διάσταση που εισάγει η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι το γεγονός ότι η παραγωγή των αγαθών και των υπηρεσιών στηρίζεται όλο και περισσότερο στη γνώση .

Αν το δίκτυο αποτελεί το μέσον, η πληροφορία αποτελεί την κινητήρια δύναμη του, καθώς οι πάντες αφιερώνουν χρόνο και χρήμ α για να την προσεγγίσουν πρώτοι αποκτώντας το συγκριτικό πλεονέκτημα. Για να μην επαληθευτεί όμως ο στίχος του Άγγλου ποιητή Τ .Σ. Έλιοτ «Γνώση που χάθηκες μες στην πληροφορία», το ζητούμενο δεν θα πρέπει να είναι απλώς η συλλογή και η διαχείριση των πληροφοριών, αλλά η δημιουργία εκείνων των υποδομών που θα εντάξουν και θα μετατρέψουν τη διάσπαρτη πληροφορία σε γνώση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ "Η ΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΕΥΕΛΙΚΤΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ " ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΝΤ. ΣΑΚΚΟΥΛΑ ΑΘΗΝΑ-ΚΟΜΟΤΗΝΗ 1999 ΣΕΛ:33,34
2. ΣΑΒΒΑΣ ΡΟΜΠΟΛΕΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΔΗΜΟΥΛΑΣ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ:ΑΠΕΙΛΗ Η ΠΑΝΑΚΕΙΑ ? ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΕΥΧΟΣ 45 , ΜΑΡΤΙΟΣ 1999 ([HTTP://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI.37-DOC3.HTM](http://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI.37-DOC3.HTM))
3. EUROFIET TELEWORKING AND TRADE UNION STRATEGY ,(BRUSSELS 1997) ; ΟΠΩΣ ΠΑΡΑΘΕΤΟΥΝ ΣΑΒΒΑΣ ΡΟΜΠΟΛΕΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΔΗΜΟΥΛΑΣ ,ΑΥΤΟΘΙ
4. WWW.DIMITRA.GR/REMOTE/11HTM#TOP#TOP ΚΑΙ TELEWORKING AND TRADE UNION STRATEGY , (BRUSSELS 1997) ; ΟΠΩΣ ΠΑΡΑΘΕΤΟΥΝ ΣΑΒΒΑΣ ΡΟΜΠΟΛΕΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΔΗΜΟΥΛΑΣ
5. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ , ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ , ΤΕΥΧΟΣ 45 ,ΜΑΡΤΙΟΣ 1999,
[HTTP://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI-45-DOC.HTM](http://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI-45-DOC.HTM)
6. [HTTP://WWW.MASTERKEK.GR/ADAPT.MAINSTUDY.HTML](http://WWW.MASTERKEK.GR/ADAPT.MAINSTUDY.HTML) (Η MASTERKEK ΕΙΝΑΙ ΑΠΟ ΤΗΣ ΠΡΩΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ
7. GEORGE M.PISKURICH , AN ORGANIZATIONAL GUIDE TO TELECOMMUTTING (SETTING AND RUNNING A SUCCESSFUL TELECOMMUTTER PROGRAM) AMERICAN SOCIETY FOR TRAINING AND DEVELOPMENT ,1998
8. ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΘΕΟΧΑΡΗ ,ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ : ΜΙΑ ΑΚΟΜΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ ,ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ,ΤΕΥΧΟΣ 45 ,ΜΑΡΤΙΟΣ 1999
([HTTP://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI-43-DOC4.HTM](http://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI-43-DOC4.HTM))

9. [HTTP://WWW.DIMITRA.GR/REMOTE/1 IHTM#TOP#TOP#](http://www.dimitra.gr/remote/1.htm#top#top#)
10. [WWW.OIYE.GR/DOC_ANKESTLEW ENIMERWSI_INE.DOC](http://www.oiye.gr/doc_ankestlew_enimerwsi_ine.doc)
11. [WWW.MENTOR.GR/DARING/TELEWORKING/TILERGASIA](http://www.mentor.gr/daring/teleworking/tilergasia)
12. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ
[WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI-45-DOC2.HTM](http://www.inegsee.gr/enimerwsi-45-doc2.htm)
13. [WWW.EPI.ORG.GR/VARIOUS/SYMFONIA.THLERGASIA DOC](http://www.epi.org.gr/various/symfonia.thlergasia.doc)
14. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ , ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ , ΤΕΥΧΟΣ 45 ΜΑΡΤΙΟΣ 1999 [HTTP://WWW.INEGSEE.GR/ENIMERWSI-45-DOC2.HTM](http://www.inegsee.gr/enimerwsi-45-doc2.htm)
15. ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ IST ΚΑΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ : ECATT ,SIBIS,EMERGENCE [WWW.ECATT.COM](http://www.ecatt.com) ,EMPIRICA BENCHMARKING PROGRESS ON NEWS WAYS OF WORKING AND NEW FORMS OF BUISNESS ACROSS EUROPE ECATT FINAL REPORT IST PROGRAMME
16. [WWW.TELEWORKING.GR/DEFAULT.ASP](http://www.teleworking.gr/default.asp)
17. [WWW.MENTOR.GR/DARING/TELEWORKING/TILERGASIA](http://www.mentor.gr/daring/teleworking/tilergasia) , [WWW.LAWDB.INTRASOFT.COM](http://www.lawdb.intrasoft.com)
18. [WWW.MPA.GR/ARTICLE.HTML/?DOC_ID=518065](http://www.mpa.gr/article.html/?doc_id=518065)
19. [WWW.INEGSEE.GRENIMERWSI_45_DOC8.HTM](http://www.inegsee.gr/enimerwsi_45_doc8.htm) του ΓΙΩΡΓΟΥ ΚΡΗΤΙΚΙΑΗ
20. [WWW.TELEWORKING.GR/DEFAULT.ASP](http://www.teleworking.gr/default.asp)
21. [WWW.ISTOSELIDES.GR/NEWS/ARTICLE.PHP?SID.732-MODE=THREAD+ORDER=0](http://www.istoselides.gr/news/article.php?sid.732-mode=thread+order=0)
22. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ (ΟΚΕ)
[WWW.ΟΚΕ.GR](http://www.oke.gr)
23. ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ Η/Υ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΟΜΕΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΘΕΜΕΛΙΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΧΡΗΣΤΟΣ Ι. ΜΠΟΥΡΑΣ ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

