

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤ.ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**

ΠΑΤΡΑ 19/02/2014

ΤΣΑΝΤΙΛΗ ΜΑΡΙΑ

ΒΑΦΕΙΑΔΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Καθώς διανύουμε μια ιδιαίτερα σημαντική περίοδο σε οικονομικό, εμπορικό και τεχνολογικό επίπεδο η Τηλεργασία διαδίδεται και εφαρμόζεται όλο και περισσότερο, τάση την οποία ενισχύει η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας και η επιθυμητή από τις επιχειρήσεις όσο γίνεται μεγαλύτερη μείωση εργατικού κόστους τηλεργασία λοιπόν ως μια ευέλικτη μορφή απασχόλησης σε συνδυασμό με τη την διάδοση εφαρμογών, της χρήσης της τεχνολογίας και τα οφέλη που υπόσχεται κατέχει εξέχουσα θέση.

Ενώ η απόδοσή των υπολογιστών, των μέσων τηλεπικοινωνίας και γενικότερα της τεχνολογίας έχει αυξηθεί, το κόστος τους έχει σημαντικά μειωθεί. Αυτό σε συνδυασμό με τη μεγάλη διαθεσιμότητα εργαλείων που υποστηρίζουν την απομακρυσμένη επικοινωνία, και το έντονο ενδιαφέρον από την πλευρά των εργοδοτών και των εργαζομένων να ανακαλύψουν νέους τρόπους για να πετύχουν τους προσωπικούς και επιχειρηματικούς στόχους τους, ευνόησε την γέννηση της Τηλεργασίας.

Η έννοιά της προήλθε από το σκεπτικό ότι η εργασία θα μπορούσε να γίνει στον τόπο όπου βρίσκεται ο κάθε εργαζόμενος, χωρίς να απαιτείται η μετακίνηση του σε συγκεκριμένο χώρο. Οποιοσδήποτε υπάλληλος μπορεί από το χώρο που βρίσκεται να συμμετέχει στην λειτουργία ενός οργανισμού. Υπό αυτή τη μορφή παρέχεται ευελιξία όσον αφορά το χρόνο και τον τόπο της εργασίας. Με τη χρήση βασικών συσκευών επεξεργασίας δεδομένων (προσωπικό υπολογιστή, μόντεμ, εκτυπωτή) μπορεί ο κάθε τηλεεργαζόμενος να συνδεθεί με επιχειρήσεις που βρίσκονται εκατοντάδες ή και χιλιάδες χιλιόμετρα μακριά, μέσω των εθνικών και διεθνών δικτύων επικοινωνιών.

Η χρήση αυτού του είδους εργασίας έχει θετικά και αρνητικά χαρακτηριστικά. Όσον αφορά τους εργαζομένους είναι θετικό ότι υπάρχει η δυνατότητα ευελιξίας του χρόνου και του τρόπου εργασίας τους, μειώνονται ή ελαττώνονται οι δαπάνες για τη μεταφορά τους προς και από τον χώρο εργασίας ενώ και οι εργοδότες ωφελούνται της αύξησης της παραγωγικότητας, λόγω μείωσης των λειτουργικών εξόδων και του εργατικού κόστους.

Ωστόσο η τηλεργασία έχει και αρνητικές επιδράσεις για τους εργαζομένους στο σπίτι όπως η κοινωνική απομόνωση, δυσκολίες προσαρμογής(ειδικά στον οικογενειακό χώρο, όταν υπάρχουν παιδιά),υψηλό αρχικό κόστος εξοπλισμού και κόστος πρόσβασης για τους αυτοαπασχολούμενους στην τηλεργασία, λιγότερες ευκαιρίες για προαγωγή, απώλεια προνομίων και δικαιωμάτων όπως διακοπές, άδεια λόγω ασθένειας κ.ά.

Το νομοθετικό πλαίσιο ρύθμισης της των ζητημάτων των τηλεεργαζομένων δεν έχει θεσπιστεί με ακρίβεια, ωστόσο οι συνθήκες εργασίας κ τα όποια σχετικά ζητήματα αντιμετωπίζονται βάση της αντίστοιχης ισχύουσας νομοθεσίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
I.Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 1.....	3
Εισαγωγικές έννοιες τηλεργασίας.....	3
1.1 Έννοια / Ορισμός.....	4
1.2 Βασικοί τρόποι τηλεργασίας.....	4
1.3 Μορφές Τηλεργασίας.....	5
1.4 Χαρακτηριστικά.....	6
1.5 Πλεονεκτήματα.....	7
1.6 Μειονεκτήματα.....	8
1.7 Οφέλη για το περιβάλλον.....	8
1.8 Παράγοντες που δρουν στην ανάπτυξη Τηλεργασίας.....	9
1.9 Τηλεργασία στην Ελλάδα.....	10
1.10 Νομοθετικό πλαίσιο.....	11
1.11 Συνθήκες εργασίας.....	12
Κεφάλαιο 2.....	13
Εφαρμογές τηλεργασίας.....	13
2.1 Τηλεργασία και πιστωτικά ιδρύματα.....	14
2.1.1 Ανάλυση λειτουργικών όψεων.....	15
2.2 Τηλε-υγεία (tele-health).....	16
Κεφάλαιο 3.....	18
Τεχνολογίες τηλεργασίας.....	18
3.1 Η σχέση της τηλεργασίας με τις νέες τεχνολογίες.....	19
3.2 Ψηφιακό χάσμα.....	22
Κεφάλαιο 4.....	24
Η τηλεργασία στην Ελλάδα και την Ευρώπη.....	24
4.1 Καλές πρακτικές τηλεργασίας σε Ελλάδα και Ευρώπη.....	24
4.1.1Ελλάδα.....	25
4.2 Ευρώπη.....	28
4.2.1Φιλανδία.....	28
4.2.2 Δανία.....	29
4.2.3 Πορτογαλία.....	30
4.2.4 Γερμανία.....	30
4.2.5 Μεγάλη Βρετανία.....	31
4.2.6 Ιταλία.....	31
4.2.7 Γαλλία.....	32
4.2.8 Αυστρία.....	33
Κεφάλαιο 5.....	34
Στατιστικά στοιχεία τηλεργασίας	
5.1 Στατιστικά στοιχεία τηλεργασίας στην Ευρώπη.....	35
Επίλογος.....	41
Πηγές.....	42

Κεφάλαιο 1



ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.1 ΈΝΝΟΙΑ/ΟΡΙΣΜΟΣ

Βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας δεν προκύπτει συγκεκριμένος ορισμός για την έννοια Τηλεργασία. Ωστόσο η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) 2006-2007 υιοθετεί έναν ακριβή ορισμό που προβλέπεται από την συμφωνία-πλαίσιο μεταξύ των κοινωνικών εταίρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2002, βάσει του οποίου:

Η τηλεργασία είναι μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας που χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής, βάσει μιας σύμβασης ή σχέσης εργασίας, η οποία εργασία μπορεί να εκτελεστεί κανονικά είτε στις εγκαταστάσεις του εργοδότη είτε εκτός αυτών.

Ένας ιδιαίτερα διαδεδομένος ορισμός της τηλεργασίας είναι :*"Η τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος οργάνωσης της εργασίας, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου του. Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει τη συχνή χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (π.χ. τηλεφώνου, αυτόματου τηλεφωνητή, φαξ, ηλεκτρονικών υπολογιστών με πρόσβαση σε δίκτυο), αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως ISDN, φωνητικό mail, φωνητική και βίντεο τηλεδιάσκεψη, εκτροπή κλήσεων, κινητή τηλεφωνία κ.ά."* Gray M., Hodson N., Gordon G., *"Telework Explained"*, J. Wiley & Sons, New York, 1993

Πολύ συνοπτικά μπορούμε να πούμε πως τηλεργασία είναι η μορφή εργασίας η οποία πραγματοποιείται μέσω της χρήσης Πληροφορικής και νέων Τεχνολογιών, για την διεκπεραίωση μιας εργασίας με πιο ευέλικτα από άποψη χώρου και χρόνου ωράρια.

Βρίσκεται σε διαφορετικά στάδια ανάπτυξης στα διάφορα κράτη, και συχνά σε διάφορες περιοχές στο ίδιο κράτος. Χρησιμοποιείται από τα άτομα που εργάζονται στο σπίτι, από μεγάλες εταιρείες που δημιουργούν απομακρυσμένα κέντρα εξυπηρέτησης και τηλεφωνικά κέντρα, και από τις μικρές επιχειρήσεις παροχής νέων υπηρεσιών, εμπορίας και από υφιστάμενες υπηρεσίες με νέους τρόπους.

Εξάλλου εξορισμού η λέξη τηλεργασία σημαίνει εργασία από απόσταση (τηλέ+εργασία).

1.2 ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Δύο είναι οι βασικοί τρόποι τηλεργασίας.Είτε να είναι κάποιος υπάλληλος σε έναν εργοδότη, είτε ελεύθερος επαγγελματίας.

Στην πρώτη περίπτωση εργαζόμενος είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο των εργοδοτών,η εργασιακή του ζωή είναι περισσότερο ελεγχόμενη μέσω της τεχνολογίας και έχει πολύ λιγότερη ευελιξία ως προς τον τρόπο που θα οργανώσει τον εργάσιμο χρόνο του.

Στη δεύτερη περίπτωση,ο εργαζόμενος είναι περισσότερο ελεύθερος να καθορίσει τον ρυθμό εργασίας του εκτελώντας την εργασία του στον προσωπικό του

υπολογιστή και συνδεδεμένος μόνο, όταν είναι απαραίτητο, με το δίκτυο της επιχείρησης.

1.3 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Εργασία στο σπίτι (Home-based Teleworking)

- a. Είναι το πιο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας, η οποία πραγματοποιείται με έδρα το σπίτι (είτε αποκλειστικά, είτε σε τακτική βάση, π.χ. δύο ημέρες την εβδομάδα).

2. Telecommuting

- a. Ο υπάλληλος εργάζεται εν μέρει στο γραφείο του και εν μέρει από το σπίτι

3. Νομαδική τηλεργασία (Nomadic Teleworking)

- a. Με το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας οι τηλεεργαζόμενοι δεν έχουν σταθερο χώρο εργασίας. Όταν ο χώρος που βρίσκονται προσφέρεται τον μετατρέπουν σε μέρος εργασίας και συνδέουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους.

4. Δορυφορικά κέντρα (Satellite Centres)

- a. Εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό, εγκατεστημένες σε προάστια μεγάλων αστικών κέντρων ή σε απομακρυσμένες περιοχές, κοντά στις οικίες των εργαζομένων.

5. Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres)

- a. Καλά οργανωμένοι χώροι με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους της ίδιας ή διαφορετικών εταιριών, οι οποίοι όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό.

6. Τηλε-σπίτια (Telecottages)

- a. Μορφή κέντρων τηλεργασίας που όμως είναι συνήθως εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας και τα οποία απαρτίζουν μικρά χωριά. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στη Σκανδιναβία.

7. Τηλε-χωριά (Televillages)

- a. Σύγχρονη μορφή telecottages. Η προηγμένη εικόνα τους απαιτεί ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό. Τα χωριά απαρτίζονται από επιμέρους σπιτάκια, όλα «καλωδιωμένα», ούτως ώστε να έχουν πρόσβαση στο δίκτυο του τηλε-χωριού και να μπορούν όλα να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με άλλα τηλε-χωριά ή βάσεις.

8. Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking)

- a. Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι που η εργασία τους τους επιτρέπει ή καμιά φορά τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους.

9. Διάσπαρτη τηλεργασία (Offshore Teleworking)

- a. Παραλλαγή της τηλεργασίας μέσω κινητών γραφείων. Αφορά στη δημιουργία κινητών γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα με τις ανάγκες μιας εταιρείας. Οι τηλεεργαζόμενοι μετατίθενται από περιοχή σε περιοχή και από χώρα σε χώρα σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης. Ένα παράδειγμα τέτοιας μορφής είναι το Πανευρωπαϊκό Τηλεφωνικό Κέντρο.

10. Ομαδική εργασία από απόσταση

- a. Όπως η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση.

11. Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services)

- a. Εξωτερικές υπηρεσίες σε έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση.

12. On line/off line Τηεργασία

- a. Μπορεί κάποιος να εργάζεται απομακρυσμένος από τον κλασσικό χώρο γραφείου για πλήρες ή part time ωράριο αξιοποιώντας αναλόγως την τεχνολογία και το ίντερνετ. Έτσι λοιπόν η τηλεργασία εκτελείται είτε on line είτε off line. Στην on line ο εργαζόμενος είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο των εργοδοτών όπως 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. Ενώ στην off line ο εργαζόμενος είναι πολύ περισσότερο ελεύθερος να ρυθμίσει τον ρυθμό εργασίας του, δουλεύοντας στον προσωπικό του υπολογιστή και συνδεδεμένος με το δίκτυο της επιχείρησης όποτε αυτό είναι απαραίτητο.

1.4 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Βασικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι ότι αυτή δεν εξαρτάται από το χώρο εργασίας. Πλέον μας ενδιαφέρει η ποιότητα και ο τρόπος εργασίας και όχι ο χώρος. Το χαρακτηριστικό αυτό δίνει ιδιαίτερη ευελιξία στην εργασία και εξυπηρετεί όχι μόνο τον τηλεεργαζόμενο με την στενή έννοια του υπαλλήλου αλλά και τον ελεύθερο επαγγελματία, τον πελάτη, τον προμηθευτή, τον εργοδότη κ.ά. Η

ανεξαρτησία όμως της τοποθεσίας ως προς την εργασία βοηθά και στην ενεργοποίηση περιθωριοποιημένων κοινωνικών ομάδων, όπως κατοίκων απομακρυσμένων περιοχών ή ατόμων με κινητικές δυσκολίες κ.ά.

Εκτελείται εξ αποστάσεως, δηλαδή εκτός των χώρων της επιχείρησης (κατ' οίκον, σε ειδικά διαμορφωμένα κέντρα ή εν κινήσει).

Βασίζεται στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας για την εκτέλεσή της και, κυρίως, για την επικοινωνία με τον εργοδότη και τη μεταφορά των αποτελεσμάτων της.

Δεν αποτελεί επάγγελμα αλλά μορφή οργάνωσης της εργασίας, αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι κάθε επάγγελμα θα μπορούσε να ασκηθεί μέσω τηλεργασίας.

Προϋποθέτει την εκτέλεση της εργασίας εκτός των χώρων της επιχείρησης σε τακτική βάση και όχι περιστασιακά. Έτσι, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως τηλεργαζόμενος κάποιος που επί δύο ή τρεις εβδομάδες στην καλοκαιρινή περίοδο εργάζεται μακριά από το γραφείο του.

Είναι εθελοντική μορφή εργασίας (τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη) αφού ο μὲν εργαζόμενος δεν υποχρεούται να εργαστεί κατ' οίκον, και ο δε εργοδότης δεν είναι υποχρεωμένος να τον αποδεχθεί ως τηλεργαζόμενο.

1.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Μπορεί να συμβάλει στη μείωση της ανεργίας αλλά και να αποφέρει στους εργαζομένους και στους εργοδότες μεγαλύτερα οικονομικά οφέλη απ' ό,τι η συμβατική εργασία.

Δίνει τη δυνατότητα ένταξης στην αγορά εργασίας ανθρώπων με ειδικές ανάγκες, γυναικών με οικογενειακές υποχρεώσεις, ηλικιωμένων κάθε φύλου, απομονωμένων γεωγραφικά κ.ά. Ανθρώπων δηλαδή 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, και τους δίνεται η ευκαιρία να εγκαταστήσουν στα σπίτια τους και να χρησιμοποιήσουν τις Νέες Τεχνολογίες που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας της Πληροφορίας. Τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα είναι τα εξής:

1. Μείωση λειτουργικών δαπανών.
2. Αύξηση της παραγωγικότητας με τη βελτίωση της ψυχολογίας των εργαζομένων.
3. Μείωση των μετακινήσεων των εργαζομένων με συνέπεια τη προστασία του περιβάλλοντος και την ευεξία των ιδίων.
4. Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας.
5. Εργασία χωρίς διακοπές.

6. Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους.
7. Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον manager (δεν υπάρχει άμεση επιστασία του τηλεργαζόμενου).
8. Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου.
9. Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων.

1.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Όσον αφορά την ανεξαρτησία του τόπου εργασίας, υπάρχει το αρνητικό της δυναμικής φύσης της ανεξαρτησίας του χώρου που μπορεί να οδηγήσει στην απομόνωση (αποξένωση από τον εργασιακό περίγυρο, αποκοπή από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση κ.ά), επιφέροντας αρνητικές - επαγγελματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές - επιπτώσεις. Αναφορικά τα πλεονεκτήματα είναι τα εξής:

1. Κίνδυνος εργασιομανίας με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.
2. Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι άρρωστος, ή να προφασιστεί εύκολα την αρρώστια για να γλιτώσει από την εργασία. Επίσης, αν κάποιος μέλος της οικογένειας είναι άρρωστο πιθανότατα θα επηρεάσει τον τηλεργαζόμενο.
3. Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων
4. Αδυναμία συμμετοχής σε συνδικαλιστικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.
5. Συχνά απώλειες παραγωγικότητας λόγω τεχνικών βλαβών (π.χ. προβλήματα με τον υπολογιστή μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια υλικού και πληροφοριών). Επίσης, η επιθεώρηση των μηχανημάτων στο σπίτι από κάποιον ειδικό δεν είναι συχνό φαινόμενο.
6. Η επιθεώρηση της εργασίας, όταν γίνεται, δημιουργεί άσχημες εντυπώσεις γιατί μπορεί να θεωρηθεί ως παρέμβαση στην προσωπική ζωή.
7. Ο τηλεργαζόμενος χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρεία, π.χ. προαγωγές.

1.7.1 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η τηλεργασία κέρδισε περισσότερο έδαφος στις Ηνωμένες Πολιτείες το 1996 μετά "τις τροποποιήσεις της Clean Air Act, που υιοθετήθηκαν με την προσδοκία της μείωσης του διοξειδίου του άνθρακα και κατώτατα όρια του όζοντος στο 25 τοις εκατό." Η πράξη απαιτούσε από τις εταιρίες με πάνω από 100 υπαλλήλους να

ενθαρρύνουν τη δημιουργία μεγάλων χώρων στάθμευσης, τις δημόσιες μεταφορές, τα μειωμένα ωράρια, και την τηλεργασία. Το 2004, με νομοθετικό διάταγμα που ενεργοποιήθηκε από το Κογκρέσσο για να ενθαρρύνει την τηλεργασία για συγκεκριμένους Ομοσπονδιακούς οργανισμούς. Το διάταγμα απειλούσε να παρακρατήσει χρήματα από τους οργανισμούς που αποτύγχαναν να παρασχούν επιλογές τηλεργασίας σε όλους τους επιλέξιμους υπαλλήλους.

Αν το 40% του πληθυσμού των ΗΠΑ που έχει συμβατές με την τηλεργασία δουλειές και επιθυμούσε να εργαστεί από το σπίτι, το έκανε για το μισό χρόνο της εργασίας του, το έθνος θα εξοικονομούσε 280.000.000 βαρέλια πετρελαίου (37% όλων των εισαγωγών από τον Περσικό Κόλπο), ωφέλεια που για το περιβάλλον θα ήταν ισοδύναμη με την απομάκρυνση 9 εκατομμυρίων αυτοκινήτων μόνιμα από τους δρόμους.

Οι ενεργειακοί πόροι που θα εξοικονομούνταν από την βενζίνη θα ήταν περισσότεροι από το διπλάσιο εκείνου που οι ΗΠΑ σήμερα παράγουν απ'όλες τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας συνδυαστικά.

1.8 Παράγοντες που επιδρούν στην ανάπτυξη της Τηλεργασίας

Εκτός όμως από την ανάπτυξη και εξάπλωση της τεχνολογίας, η διάδοση της τηλεργασίας ευνοείται και από άλλους κρίσιμους παράγοντες, που παραθέτουμε παρακάτω:

1. Η μακρο – οικονομία.

Η παγκοσμιοποίηση της αγοράς και η ανάπτυξη νέων διεθνών αγορών στηρίζεται στην παροχή υπηρεσιών μέσω της χρήσης ευέλικτων δικτύων και συστημάτων πληροφορικής, που αποτελούν χρήσιμα εργαλεία για την τηλεργασία.

2. Η τοπική (μικρο) - οικονομία.

Παραδόξως στην κοινωνία της πληροφορίας και της παγκοσμιοποίησης το περιεχόμενο της έννοιας τοπικό έχει γίνει περισσότερο σημαντικό, αντί λιγότερο. Για παράδειγμα μία επιχείρηση μπορεί πλέον να έχει τις εγκαταστάσεις της οπουδήποτε καθώς η δημιουργία τους δεν εξαρτάται πλέον από την απόσταση ή από την ευκολία πρόσβασης αλλά από τις υπηρεσίες, το εργατικό δυναμικό, τις ανέσεις κλπ. που παρέχει μια περιοχή.

3. Η οργάνωση της εργασίας.

Ο μεγάλος ανταγωνισμός των επιχειρήσεων τις οδηγεί στην εξερεύνηση και υιοθέτηση διαδικασιών οι οποίες μειώνουν τα έξοδα, αυξάνουν την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα και προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες.

4. Το αντικείμενο της εργασίας.

Σε όλα τα επαγγέλματα η πληροφόρηση και η τεχνογνωσία αποτελούν καθοριστικό

παράγοντα επιτυχίας καθώς και οι δύο είναι κατεξοχήν διαδικασίες που μπορούν να γίνουν τηλεργατικά και ειδικά αυτήν την εποχή που το Internet αποτελεί ανεξάντλητο χώρο πληροφοριών.

5. Ο εργαζόμενος.

Η επιθυμία για μεγαλύτερη αυτοδιάθεση και έλεγχο του χρόνου που έχει ο εργαζόμενος οδηγεί στην υιοθέτηση ευέλικτων μορφών εργασίας. Με την τηλεργασία του προσφέρεται η δυνατότητα να μην κάνει περιττές μετακινήσεις, να μη χρειάζεται να επικοινωνήσει με τους συνεργάτες του στα στενά πλαίσια ενός γραφείου και ενός συγκεκριμένου ωραρίου.

6. Οι εργασιακές σχέσεις.

Με την τηλεργασία, άνθρωποι που αποκλείονταν από την αγορά εργασίας (άτομα με ειδικές ανάγκες, γονείς μονογονεϊκών οικογενειών, κάτοικοι απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών) έχουν πλέον τη δυνατότητα να ενταχθούν χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα.

7. Η Ευρωπαϊκή και η Εθνική πολιτική.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση και όλες οι εθνικές κυβερνήσεις χρηματοδοτούν πολλά προγράμματα για μελέτες, έρευνες και εφαρμογές πιλοτικών προγραμμάτων σε διάφορους τομείς εφαρμογής τηλεργατικών διαδικασιών. Αυτό είναι ένα βασικό δείγμα της υποστήριξης των διαφόρων κυβερνήσεων προς αυτήν την κατεύθυνση.

8. Η υιοθέτηση της προσφοράς υπηρεσιών από απόσταση, από διάφορους δημόσιους Οργανισμούς.

Σε πολλές χώρες, διάφορες υπηρεσίες προσφέρονται από απόσταση. Στην Ελλάδα για παράδειγμα, σε αρκετά νησιά του Αιγαίου υπάρχει μέσω τηλεϊατρικής μια πρώτη μορφή υποστήριξης αγροτικών γιατρών από το Σισμανόγλειο Νοσοκομείο. Κάτω από αυτό το πρίσμα λοιπόν η τηλεργασία μπορεί να θεωρηθεί ότι θα αυξήσει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα διαφόρων υπηρεσιών

1.9 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

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

Η επιλογή του δείγματος της έρευνας έγινε με βάση τη διεθνή εμπειρία για τους κλάδους της οικονομίας που ευνοούν την ανάπτυξη και εφαρμογή της τηλεργασίας.

Η επιλογή των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα ως προς το μέγεθος (αριθμός εργαζομένων) έγινε με βάση την υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, προκειμένου να είναι δυνατή η εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

Συνολικά, συμμετείχαν 58 επιχειρήσεις από τον τομέα της πληροφορικής, των συμβουλευτικών υπηρεσιών, των τηλεπικοινωνιών, των εκδόσεων, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και της εκπαίδευσης,οικονομικοί κλάδοι, οι οποίοι σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, συνιστώνται ως εργοδότες τηλεεργαζομένων με βάση το αντικείμενο των εργασιών τους και τις μεθόδους ή πρακτικές που χρησιμοποιούν στη παραγωγική τους διαδικασία.

Οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα εμφανίζονται σε μεγάλο ποσοστό (62%) ώριμες για την εφαρμογή της τηλεργασίας στην παραγωγική τους διαδικασία, καθώς αναθέτουν καλά καθορισμένα καθήκοντα χωρίς ή με χαμηλή επόπτευση, και παρέχουν ευελιξία στον καθορισμό καθηκόντων είτε σε ομάδες είτε σε μεμονωμένους εργαζόμενους. Επιπλέον, ένας σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων επιτρέπει την εκτός γραφείου εργασία σε ανώτερα (58%) και μεσαία στελέχη (37%) και σε υπευθύνους έργων (18%), ενώ μόλις το 16% των επιχειρήσεων δεν παρέχει αυτή τη δυνατότητα.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει, επίσης, ότι η πλειονότητα των επιχειρήσεων (58%) χρησιμοποιεί την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων ως μέθοδο διαχείρισης της εργασίας, γεγονός που φαίνεται να λειτουργεί αποτρεπτικά στην υιοθέτηση της τηλεργασίας ως παραγωγικής διαδικασίας.

Σύμφωνα με τους συντάκτες της έρευνας, η διείσδυση της τηλεργασίας στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε χαμηλό επίπεδο, αφού οι περιπτώσεις εφαρμογής της είναι μέχρι σήμερα αποσπασματικές, απομονωμένες και μη οργανωμένες. Πηγή:Τίτλος έρευνας:Η κοινωνική διάσταση της κοινωνίας της Πληροφορίας-Απασχόληση και ΤΠΕ-Τηλεργασία.Φορέας ανάθεσης:ΥΠ.Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας.Ένας ακόμα

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

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν διεξαχθεί μέχρι σήμερα η διείσδυση της τηλεργασίας ως μορφή εργασίας στην Ευρώπη ανέρχεται στο 13% με προεξάρχουσες χώρες στην εξάσκηση τηλεεργατικών πρακτικών οποιασδήποτε μορφής την Ολλανδία (26,4%), τη Φινλανδία (21,8%), τη Δανία (21,5%) και τη Σουηδία (18,7%).

1.10 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) ενσωματώνει στο θεσμικό πλαίσιο για τις ελληνικές εργασιακές σχέσεις την Ευρωπαϊκή συμφωνία/πλαίσιο για την τηλεργασία, όπως αυτό ορίστηκε στις 16 Ιουλίου 2002 και η οποία καλύπτει όλους τους εργαζόμενους σε κάθε τομέα της οικονομίας.Παρ' όλα αυτά,μέχρι σήμερα δεν έχει θεσπιστεί λεπτομερές νομοθετικό πλαίσιο των όρων εργασίας του τηλεεργαζόμενου ατόμου ούτε σε εθνικό αλλά ούτε και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.Έτσι τα αρμόδια όργανα καλούνται να διαμορφώσουν 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 θα προάγουν την καινοτομία και την παραγωγικότητα ενώ παράλληλα θα διασφαλίζουν την απασχόληση και ένα υψηλό επίπεδο κοινωνικής προστασίας.

Η νομοθετική παρέμβαση είναι απαραίτητη. Η κατάργηση πολυθεσίας με παράλληλη βελτίωση μισθών, ο περιορισμός υπερωριών, η μείωση ωραρίου εργασίας χωρίς μείωση αποδοχών, η μείωση του ορίου συνταξιοδότησης για την προώθηση των νέων είναι μερικά από τα μέτρα που θα δημιουργούσαν νέες θέσεις εργασίας χωρίς κοινωνικό κόστος.

Παράλληλα, επιβάλλεται η πολιτεία να μεριμνήσει για την στήριξη των ανέργων με οικονομικά επιδόματα, προγράμματα κατάρτισης και εύρεσης εργασίας και χορήγηση κάρτας ανεργίας που θα περιορίσει τον κίνδυνο παραμονής των ανέργων σε αυτό το καθεστώς.

1.11 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Βάση της ισχύουσας νομοθεσίας οι εργοδότες, οι εργαζόμενοι, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις και οι υπάλληλοι για την υγεία και την ασφάλεια πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι οδηγίες και οι νόμοι τηρούνται, τόσο όσον αφορά στο ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο της απασχόλησης όσο και σε σχέση με την απασχόληση στην περίπτωση της τηλεργασίας. Η Υπουργική Απόφαση 80025/2004, προβλέπει ότι η διαχείριση της συνθηκών εργασίας κατανέμεται μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών καθεμία από τις οποίες είναι αρμόδια για έναν συγκεκριμένο τομέα.

Το Τμήμα Πρόληψης Κινδύνων για Ειδικές Ομάδες Εργαζομένων και Ανάδειξης του Εργασιακού Περιβάλλοντος είναι υπεύθυνο, μεταξύ άλλων, για το σχεδιασμό των μέτρων και των προϋποθέσεων για την αντιμετώπιση των κινδύνων που σχετίζονται με τη μονότονη και επαναλαμβανόμενη εργασία, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών όπως οθόνη οπτικής απεικόνισης τις νέες μεθόδους εργασίας όπως η τηλεργασία. Επιπλέον, υιοθετήθηκε η αρχή της μη διάκρισης μαζί με το σεβασμό των προσωπικών δεδομένων, της προστασίας των δεδομένων και γενικότερα τις λοιπές διατάξεις της συμφωνίας/πλαίσιο του 2002.

Ωστόσο, προκειμένου η υιοθέτηση της συμφωνίας να είναι αποτελεσματική ρυθμιστικό πλαίσιο πρέπει να γίνει πιο συγκεκριμένο είτε μέσω του νόμου, είτε μέσω μιας νέας συλλογικής σύμβασης εργασίας.

Κεφάλαιο 2



ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

Προκειμένου να επιτύχει η τηλεργασία σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και να προχωρήσει πέραν των πιλοτικών πρωτοβουλιών στοχεύοντας στην καλύτερευση της ποιότητας ζωής του εργαζομένου και προσφέροντας στις εταιρείες νέες δυνατότητες οργάνωσης, πρέπει να διαδωθεί σε διάφορα επίπεδα το σκεπτικό και οι μηχανισμοί που την διέπουν.

Το 2002 πραγματοποιήθηκε ένα μεγάλο διαπραγματευτικό άλμα όσον αφορά την τηλεργασία: η υπογραφή της ευρωπαϊκής συμφωνίας-πλαίσου της 26^{ης} Ιουλίου, η πρώτη συμφωνία στην οποία κατέληξαν αυτόνομα οι κοινωνικοί εταίροι που ακολούθησαν το δρόμο τον οποίο χάραξε η σύμβαση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Υπάρχει ένα πλαίσιο εργασίας (framework), ένα πλαίσιο αναφοράς των συνδεδεμένων με την τηλεργασία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων το οποίο διαμορφώθηκε εντός του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου και που προορίζεται να διευκολύνει την εισαγωγή, σε όλους τους οικονομικούς τομείς, μιας εφαρμογής ανάλογης των σύγχρονων απαιτήσεων της ζωής και των δυνατοτήτων που προσφέρει η τεχνολογική εξέλιξη.

Η συμφωνία αυτή που ολοκληρώθηκε από τα συνδικάτα και τους αντιπροσώπους των ευρωπαϊκών εργοδοτών, προϋποθέτει μία πιο εκτενή κουλτούρα της τηλεργασίας ώστε σύμφωνα με λειτουργικά και ωφέλιμα κριτήρια για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις να ασκούνται ορθά οι πρακτικές εφαρμογές και τα οργανωτικά σχήματα της τηλεργασίας.

Στην πραγματικότητα, στα κράτη της Νότιας Ευρώπης και όχι μόνο, αυτή η κουλτούρα δεν έχει ακόμα ενσωματωθεί στις εταιρικές υποδομές. Προς το παρόν, ο κοινωνικός διάλογος βρίσκεται σε «πιο προχωρημένο» επίπεδο σε σχέση με την πραγματική εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας. Η προσπάθεια αυτού του παράδοξου αρχίζει απαραίτητως από την εκπαίδευση.

Στον οικονομικό τομέα ξεκίνησε στο χώρο της εκπαίδευσης «η τραπεζική τηλεσυναλλαγή και η τηλεργασία», ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα στο οποίο έχουν συνεργαστεί τα συνδικάτα των οικονομικών τομέων διαφόρων κρατών μελών : η ιταλική Fabi (Federazione Autonoma Bancari Italiani [Αυτόνομη Ομοσπονδία Ιταλών Τραπεζικών]), το Ver.di (Γερμανία), το Comfia (Ισπανία) και η INE-ΟΤΟΕ (Ελλάς).

Επιπλέον συμμετέχει η ευρωπαϊκή διοίκηση του UNI – Union Network International, του παγκοσμίου συλλόγου συνδικάτων υπηρεσιών, ενώ σημαντική συνεισφορά παρείχε και το οργανωτικό εταιρικό γραφείο της *Λαϊκής Τράπεζας του Μιλάνου* [Banca Popolare di Milano], χρηματοδοτημένο από το ευρωπαϊκό πρόγραμμα «Λεονάρντο Ντα Βίντσι», το οποίο αρχίζει με μίαν έρευνα σχετική με την τηλεργασιακή πραγματικότητα και την αντίληψη που έχουν γι'αυτήν οι εργαζόμενοι στις τράπεζες, με επιπλέον τις εξέχουσες μαρτυρίες διευθυντών εταιρείας και συνδικαλιστικών στελεχών, θέλοντας να εστιάσει την προσοχή του τομέα στο ζήτημα της ορθής εφαρμογής της εξ αποστάσεως εργασίας ως λύση για την διαφύλαξη των ποσοστών απασχόλησης και της εκ νέου επαγγελματικής κατάρτισης, στα πλαίσια των μεταβολών που προκαλεί η παγκοσμιοποίηση της οικονομικής αγοράς. Εκτός

αυτού δεν παραμελεί και τη δυνατότητα προσανατολισμού της τηλεργασίας προς την εξέλιξη των προσφερόμενων στην πελατεία υπηρεσιών.

Το πρόγραμμα διαθέτει ένα σύνολο συστημάτων κατάρτισης εξ αποστάσεως (πράγμα που το καθιστά διαφορετικό από τις άλλες τρέχουσες στο πεδίο αυτό έρευνες), όπως το διαλογικό cd-rom (που συνδυάζει δεδομένα κειμένου, ήχου, γραφικών, προσομοίωση κίνησης και video) , συνοδευόμενο από περιληπτικές οδηγίες χρήσης, το οποίο υποστηρίζεται από τον σχετικό ιστότοπο που κάνει δυνατή μία ευρύτερη εκμετάλλευσή του.

Τόσο το cd-rom όσο και ο ιστότοπος παραθέτουν τις κατευθύνσεις που πήρε η έρευνα, οι οποίες αποτελούν ταυτόχρονα και τα στοιχεία του τελικού προϊόντος. Εκτός του υποθέματος που αντιπροσωπεύεται από την ανάλυση που έκανε το Πανεπιστήμιο “La Sapienza” της Ρώμης, υπάρχει η δυνατότητα να επιλεγεί μια διαδρομή εξέτασης των διαφόρων τομέων, μεταξύ των οποίων μια κεντρική θέση καταλαμβάνει το εκπαιδευτικό πακέτο μεταβλητού σχήματος, που μπορεί να εξατομικευθεί από τον εκπαιδευτή ανάλογα με τις ανάγκες του ατόμου ή της ομάδας που το παρακολουθεί το πρόγραμμα κατάρτισης.

Μαζί με την ιστορία της τηλεργασίας, τους ορισμούς και τους συγκεκριμένους τρόπους εφαρμογής, στο διδακτικό περιεχόμενο του cd-rom επισημαίνονται οι εξής ευρωπαϊκές περιπτώσεις:

- 1.Μία σειρά εμπειριών που έχουν ήδη λάβει χώρα ή που είναι σε φάση πραγματοποίησης σε άλλα κράτη και οι οποίες είναι καλό να εξεταστούν και συγκριθούν, εφόσον αναφέρονται σε συμφωνίες ή
- 2.Επιλήψιμες καλύτερες πρακτικές (best practices).

2.1.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΟΨΕΩΝ

Η ανταλλαγή εμπειριών επί ευρωπαϊκής βάσης αποτελεί πρωτοβουλία ενθάρρυνσης νέων προτάσεων. Η σύγκριση βοηθά στην πλήρωση του διεθνικού χαρακτήρα της έρευνας, παρά το γεγονός ότι δε βρίσκονται όλες οι χώρες στο ίδιο σημείο εξέλιξης. Ίσως και γι'αυτόν το λόγο, η διακίνηση των πληροφοριών να αποδειχτεί μια εκπαιδευτική δραστηριότητα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.

Η πρώτη φάση εργασίας είναι μία γνωστική έρευνα απαραίτητη για την κατανόηση της κατάστασης της τηλεργασίας στο εσωτερικό του κάθε συμμετάσχοντος κράτους. Ακολουθεί η δημιουργία μεθοδολογίας για τη σύνθεση ενός εκπαιδευτικού προτύπου κατάλληλου για την διεξαγωγή του προγράμματος με τις προκαθορισμένες συνθήκες χρήσης και το τελικό τεστ επαλήθευσης που εκτέλεσαν οι ομάδες εστίασης (focus groups) που θα καθορίσει την τελική μορφή του διαλογικού μέρους.

Το τελικό στάδιο του προγράμματος είναι η διάδοση, εντός του ευρωπαϊκού χώρου και του τραπεζικού τομέα, των αποτελεσμάτων με σκοπό την ευρεία εκμετάλλευση αυτών στις εταιρείες και τα συνδικάτα.

Το πρόγραμμα παρουσιάστηκε στην έδρα των ευρωπαϊκών συνδικάτων, στις Βρυξέλλες, τη 15^η Νοεμβρίου του 2002. Η παρουσίαση, στην οποία έλαβαν μέρος εκπρόσωποι του κλάδου ερευνών, στελέχη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και

διευθυντές των συνδικαλιστικών οργανώσεων που μετείχαν στο πρόγραμμα, συμπεριέλαβε επεξηγώντας τα, τα βασικότερα στάδια της έρευνας και το περιεχόμενο του ιστοτόπου, δίνοντας έτσι αφορμή για μια

ουσιαστική συζήτηση των θεμάτων εντοπίζοντας όχι μόνον τα πλεονεκτήματα, αλλά και τους κινδύνους και τα κριτικά χαρακτηριστικά της τηλεργασίας, βάζοντας σε πρώτη μοίρα τον κίνδυνο της απομόνωσης του εργαζομένου.

Η δε προστασία, του εξ αποστάσεως εργαζομένου απαιτεί και αυτή την αντίστοιχη προσαρμογή των συνδικαλιστικών ενεργειών. Οι εκβάσεις του προγράμματος αποδεικνύουν ότι τα συνδικαλιστικά όργανα έχουν πλήρη επίγνωση του ζητήματος και ότι τη στιγμή που θα αυξάνεται η μερίδα εργαζομένων από τον χώρο της οικία τους, όλα τα όργανα θα είναι έτοιμα.

Με την ευκαιρία της παρουσίασης τα συνδικάτα πρότειναν τη σύσταση μόνιμης υπηρεσίας εποπτείας, ώστε να παρακολουθεί την όλη εξέλιξη του θέματος. «Η τραπεζική τηλεσυναλλαγή και η τηλεργασία» μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα ανοιχτό πρόγραμμα, που θα μπορεί να υπόκειται σε συνεχή ενημέρωση και μετατροπή ανάλογα με τις υπάρχουσες και μελλοντικές νομοθετικές διεργασίες και τη διαδικασία εξέλιξης της τηλεργασίας στον οικονομικό τομέα.

2.2 ΤΗΛΕΥΓΕΙΑ(telehealth)

Τηλευγεία σημαίνει την παροχή υπηρεσιών υγείας που σχετίζονται με τον τρόπο της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών, περιλαμβάνοντας τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τηλεδιάσκεψη και μπορεί να διεκπεραιωθεί μεταξύ ενός ασθενούς και ενός επαγγελματία υγείας ή μεταξύ επαγγελματιών υγείας.

Περιλαμβάνει τα θέματα της τηλειατρικής, Τηλενοσηλευτική και διαλογή τηλεφώνου, δηλαδή απομακρυσμένη διαχείριση των υποθέσεων και την παροχή συμβουλών για την υγεία ή πληροφορίες μέσω τηλεφώνου.

Συνήθως οι όροι νοσηλευτική και θέσεις εργασίας, ακούγονται ασυνδίαστοι ως προς την τηλεργασία. Στην πραγματικότητα οι θέσεις εργασίας νοσηλευτικού μπορούν να λάβουν πολλές μορφές, συμπεριλαμβανομένων ακόμα και της τηλεργασίας.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα σε περίπτωση θέσεων εργασίας ασφαλιστικής εταιρείας είναι η ασφαλιστική εταιρεία, για την υγεία, "Aetna" που παρέχει Ιατρικές εργασίες στο σπίτι, προσλαμβάνοντας νοσηλευτές και γιατρούς να εργάζονται από αυτό. Ενώ ορισμένες θέσεις έχουν σχεδιαστεί ειδικά για την διεκπεραίωση τους μέσω της τηλεργασίας.

Μερικοί νοσηλευτές μπορούν να εργαστούν μη κλινικά σε κάποιο σημείο της καριέρα τους, χωρίς δηλαδή να ασχολούνται με την άμεση φροντίδα των ασθενών.

Μερικές μη κλινικές επιλογές εργασίας αφορούν στις εξής εργασίες:

Healthcare Information Technology (HIT): Νοσηλευτική Πληροφορική
Διδασκαλία, εκπαίδευση: Νοσηλευτική Σχολή, καθηγητής της επιστήμης, της ιατρικής πιστοποιήσεις, κλπ.

Συνήγορος του ασθενή :οι νοσηλευτές συχνά υποστηρίζουν με επιτυχία τους ασθενείς όχι μόνο λόγω των κλινικών τους γνώσεων, αλλά και κατάρτισής τους για το πώς το σύστημα υγείας λειτουργεί.

Διαχειριστής νοσοκομείου, Διευθύνων Σύμβουλος Νοσηλευτικής:

Ιατρική συμβουλευτική - οι νοσηλευτές μπορούν να συμβουλευούν με ιατρικές πρακτικές τις ασφαλιστικές και τις φαρμακευτικές εταιρείες, τα δικηγορικά γραφεία, τα νοσοκομεία και διάφορους τομείς που απαιτούν εμπειρογνώμοσύνη.

Νομικός Σύμβουλος Nurse :μπορούν να παρέχουν κλινική εμπειρία και ανάλυση για ιατρικές περιπτώσεις ή ποινικές υποθέσεις που χρειάζονται ιατρική εγκληματολογική ανάλυση ή ιατρικής μαρτυρίας εμπειρογνώμονα.

Ιδιοκτήτης της επιχείρησης/Ανεξάρτητος σύμβουλος:

Μερικοί νοσηλευτές μπορούν οι ίδιοι να ενσωματώσουν μια επιχείρηση προσφέροντας πληθώρα υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, συχνές αιτίες που επιλέγουν μη κλινικές εργασίες συνήθως είναι:

1. Το Ψυχολογικό στρες, γενική εξάντληση.
2. Φυσικοί περιορισμοί: Η Νοσηλευτική είναι μια σωματικά απαιτητική εργασία σε ότι αφορά την πνευματική και σωματική εγρήγορση του νοσηλευτή, που συχνά απατούνται για πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι φυσικοί περιορισμοί περιλαμβάνουν αδυναμία του νοσηλευτή να εργαστεί και να αποδίδει στο μέγιστο για μεγάλο χρονικό διάστημα, λόγω ασθένειας, τραυματισμού, αλλεργιών ή ακόμα και λόγω της ηλικίας του.

3.1.Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Η βιομηχανική κοινωνία μετεξελίσσεται σήμερα με γοργούς ρυθμούς σε Κοινωνία της Πληροφορίας, γεγονός που επιβάλλει το ριζικό ανασχεδιασμό των επιχειρήσεων και των οργανισμών ώστε να μετασχηματιστούν οικονομικά και τεχνολογικά.

Οι Νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών χαρακτηρίζονται πλέον ως τεχνολογίες «υποδομής», καθώς η ανάπτυξη τους επηρεάζει το σύνολο της ανθρώπινης δραστηριότητας. Δημιουργούν το υπόβαθρο νέων ευκαιριών ανάπτυξης, δίνοντας στις επιχειρήσεις την δυνατότητα να διευρύνουν τους επιχειρηματικούς τους ορίζοντες και τα όρια της αγοράς στην οποία απευθύνονται αλλά και να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους.

Επιπλέον, βελτιώνουν την ποιότητα ζωής του πολίτη, διευκολύνοντας την παροχή υπηρεσιών προς αυτόν σε τομείς όπως η εκπαίδευση, η επαγγελματική κατάρτιση και η απασχόληση, δημιουργώντας νέες ειδικεύσεις και θέσεις εργασίας. Η τηλεργασία συνιστά ένα νέο εργασιακό μοντέλο, βασισμένο στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για την αναβάθμιση του τρόπου εργασίας.

Στην εποχή των Δικτύων και της Κοινωνίας της Γνώσης, η τεχνολογία είναι βασικός παράγοντα για την επίτευξη ενός εμπορικού αποτελέσματος στο πλαίσιο τηλεργατικών διαδικασιών.

Η σύγκλιση ψηφιακής τεχνολογίας τείνει να ενοποιηθεί στη βάση του Διαδικτύου, το οποίο παρέχει την υποδομή για την διεκπεραίωση εργασίας από απόσταση, όπως εξελιγμένα δίκτυα επικοινωνιών (διαδίκτυο, ευρυζωνικά δίκτυα, δορυφορικά δίκτυα, ISDN κ.λ.π.).

Τα περισσότερα σύγχρονα ολοκληρωμένα περιβάλλοντα εργασίας δίνουν την δυνατότητα συνεργασίας ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε απόσταση. Το γεγονός αυτό αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την εξέλιξη και την διάδοση της τηλεργασίας και σε συνδυασμό με την μείωση του κόστους τεχνολογικού εξοπλισμού και την αύξηση των ατόμων που χρησιμοποιούν τέτοιου είδους συστήματα στην εργασία τους, δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση των τηλεργατικών διαδικασιών.

Η πληροφορία που χρησιμοποιείται σήμερα λαμβάνει διάφορες μορφές όπως είναι το κείμενο, η φωτογραφία, ο ήχος ή το video και υπάρχει δυνατότητα μέσω ισχυρών επικοινωνιακών δικτύων να είναι προσπελάσιμη σε πραγματικό χρόνο.

Οι περιορισμοί έγκεινται στην σταθερότητα του λογισμικού (software) και του υλικού (hardware) που υποστηρίζουν το πληροφοριακό σύστημα.

Βασική απόρροια αυτών των εξελίξεων είναι ο παγκόσμιος ιστός (internet/www), που παρουσιάζει ραγδαία εξάπλωση και αύξηση των χρηστών του αλλά και ανάλογη επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρει. Η ραγδαία εξάπλωσή του, οφείλεται στο γεγονός ότι επιτρέπει στον χρήστη να κάνει πράγματα που άλλοτε ήταν δύσκολα και κόστιζαν αρκετά. Την ίδια στιγμή είναι διαθέσιμος σε οποιονδήποτε έχει πρόσβαση σε έναν υπολογιστή και ένα modem. Για αυτό το λόγο, η χρήση του διαδικτύου ως μέσο πρόσβασης σε δομές εργασίας συνιστά την πιο ιδανική λύση για την διανομή τηλεργατικών διαδικασιών ανεξάρτητα από το κλασικό εργασιακό περιβάλλον.

Η εργασία από απόσταση μέσα από σύγχρονα συστήματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορίας, παρέχει αυτονομία, ανεξαρτησία από χώρο και τόπο, ταχύτητα απόκτησης νέων ικανοτήτων και ευελιξία στους εργαζόμενους. Αυτό επιτυγχάνεται με την ενοποίηση κάποιων «εργαλείων» που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη βάση οποιουδήποτε διαθέσιμου δικτύου (απλό τηλεφωνικό δίκτυο, ISDN, Internet, ευρυζωνικά δίκτυα κ.λ.π.). Οι δυνατότητες που προσφέρονται, υποστηρίζουν σύγχρονες μορφές αλληλεπίδρασης (ταυτόχρονη παρουσία εργαζομένων, αλλά όχι

στον ίδιο χώρο) και ασύγχρονες (μη ταυτόχρονη παρουσία συνεργατών, αυτοαπασχόληση και συμπληρωματική απασχόληση). Παράλληλα υποστηρίζονται και εργασιακές διαδικασίες με την χρήση τεχνολογιών εικονοδιάσκεψης, συνεργατικής εργασίας, κ.λ.π. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα για ανάπτυξη υπηρεσιών όπως η τηλεεκπαίδευση, η τηλεργασία, η τηλεϊατρική και το τηλεμπόριο, υπηρεσίες που παρατηρούνται δύο τρόποι επικοινωνίας.

Ο πρώτος είναι η σύγχρονη επικοινωνία, η ύπαρξη επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των συνεργαζόμενων ανθρώπων, η οποία βασίζεται στην τηλεδιάσκεψη (Video Audio Conferencing), στον διαμοιρασμό εφαρμογών (Application Sharing) και στην συνομιλία μέσω υπολογιστή (Chat).

Ο δεύτερος είναι η ασύγχρονη επικοινωνία, όπου δεν υπάρχει επικοινωνία πραγματικού χρόνου, αλλά ένα κενό διάστημα στην ανταλλαγή πληροφοριών και μηνυμάτων μεταξύ των συνεργαζόμενων μερών, επικοινωνία που βασίζεται κυρίως σε εφαρμογές μέσω Internet.

Γενικότερα η υποδομή του Internet δίνει την ευκαιρία να πραγματοποιούνται από απόσταση εμπορικές συναλλαγές, ενημέρωση και πληροφόρηση πελατών για νέα προϊόντα και υπηρεσίες, αλληλεπίδραση των εταιρειών με τους πελάτες τους μέσω ερωτηματολογίων και ανταλλαγή μηνυμάτων και πληροφοριών. Εξάλλου, η μεταφορά ευαίσθητων πληροφοριών και δεδομένων προστατεύεται από τον τομέα της ασφάλειας συστημάτων.

Η νέα μορφή εργασίας μετασχηματίζει το κλασικό περιβάλλον εργασίας σε περιβάλλον ενός εικονικού γραφείου που μπορεί να βρίσκεται ακόμα και στο σπίτι του εργαζομένου.

Η τεχνολογία λοιπόν παίζει ένα σημαντικό ρόλο στη διαδικασία της εργασίας από απόσταση και εφόσον η τηλεργασία αποτελεί διαδικασία επικοινωνίας μέσω υπολογιστή, οι τεχνολογίες που μπορούν να την υποστηρίξουν αποτελεσματικά τείνουν να ταυτίζονται με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των τηλεπικοινωνιών μέσω Η/Υ και που δεν καλύπτονται από άλλες όπως το τηλέφωνο για παράδειγμα, αφού η θέση τους στην λειτουργική προσέγγιση της τηλεργασίας είναι υποστηρικτική και όχι κύρια.

Ορισμένα από τα συστήματα που μπορούν να υποστηρίξουν διαδικασίες τηλεργασίας είναι τα εξής:

1. Παγκόσμιος ιστός (World Wide Web - www)

Η πτυχή του Internet που ολοκληρώνει τα διαφορετικά είδη των διαθέσιμων πόρων μέσω αρχείων που μοιάζουν με αρχεία κειμένου και που μπορεί να ενσωματώνουν κείμενα, γραφικά, ήχο, κίνηση και video. Υπάρχουν επίσης διαθέσιμες τηλεπικοινωνιακές ευκολίες, π.χ. κάποιος να προσθέσει σχόλια σε μια σελίδα web.

2. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail)

Στο πλαίσιο του, ο χρήστης δημιουργεί, στέλνει ή παραλαμβάνει το ταχυδρομείο του σε έναν Η/Υ. Το μήνυμα αποθηκεύεται σε έναν server και ο χρήστης το παίρνει όποτε επιθυμεί. Το μήνυμα μπορεί να είναι μόνο κείμενο, ή να επισυνάπτονται σε αυτό αρχεία με ήχο, εικόνες κ.λ.π.

Εφαρμογές Ροής Εργασίας (Work Flow Applications). Οι εφαρμογές αυτές διαθέτουν εσωτερικούς και αλληλεπιδραστικούς κανόνες που ενσωματώνουν επιχειρησιακές διαδικασίες. Οι κανόνες διαχείρισης της ροής εργασίας αποτελούν την βάση της

μετακίνησης δεδομένων από το άτομο στον υπολογιστή, ελέγχουν το τρόπο με τον οποίο αποθηκεύονται και επεξεργάζονται τα δεδομένα. Μια εφαρμογή αυτής της κατηγορίας μπορεί να εξασφαλίσει π.χ. ότι συγκεκριμένες δραστηριότητες γίνονται μόνο από συγκεκριμένα άτομα. Για την πρόσβαση σε όλα τα παραπάνω συστήματα, απαραίτητη είναι η ύπαρξη /κατοχή Η/Υ και σύνδεσης με το Internet. Επιπλέον χρειάζεται μικρόφωνο και κάρτα ήχου για να μπορεί κάποιος να χρησιμοποιήσει το φωνητικό ταχυδρομείο ή την συνδιάσκεψη με ήχο. Για videoconference απαραίτητη είναι η ύπαρξη ειδικής video camera.

Στη σύγχρονη επικοινωνία, οι τηλεργαζόμενοι επικοινωνούν μεταξύ τους κατά τον ίδιο χρόνο. Εξαρτώνται άμεσα από την κατανόηση της παρουσίασης, τις σημειώσεις που κρατούν και την ικανότητα να θυμούνται πληροφορίες. Στην ασύγχρονη επικοινωνία, τα άτομα που συμμετέχουν στην διαδικασία επικοινωνούν μεταξύ τους σε διαφορετικές χρονικές στιγμές. Ο τηλεργαζόμενος διαθέτει περισσότερο χρόνο να σκεφτεί και λιγότερη πίεση. Ανάλογα με το είδος της δραστηριότητας, κάποιος δύναται να επιλέξει και τη μορφή επικοινωνίας που θα χρησιμοποιήσει. Αν π.χ. χρειαστεί να μεταφέρει αρχεία ή να αναζητήσει πληροφορίες, η ασύγχρονη επικοινωνία είναι καταλληλότερη. Αντίθετα, για την επίλυση προβλημάτων ή για την συζήτηση διαφόρων θεμάτων, καταλληλότερος τρόπος είναι η σύγχρονη επικοινωνία. Όσον αφορά στην εργασία στο σπίτι, το βασικότερο εξάρτημα θεωρείται ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής (PC), το είδος του οποίου σχετίζεται με τις επιμέρους ανάγκες του χρήστη. Όταν η τηλεργασία λαμβάνει και τη μορφή κινητής τηλεργασίας (δηλαδή δεν υπάρχει σταθερή βάση), τότε προτιμάται ένας φορητός (lap top) υπολογιστής. Σε περίπτωση, όμως, που η τηλεργασία διεκπεραιώνεται με βάση ένα σταθερό χώρο εργασίας, τότε η προτιμητέα λύση είναι αυτή του επιτραπέζιου υπολογιστή. Συνήθως οι απαιτητικοί χρήστες καταλήγουν στη δεύτερη λύση, η οποία είναι οικονομικά πιο συμφέρουσα αλλά ενέχει ταυτόχρονα και μεγαλύτερες δυνατότητες αναβάθμισης και χειρισμών. Οι δυνατότητες του μηχανήματος εξαρτώνται από τα τεχνικά χαρακτηριστικά του υπολογιστή. Τα βασικότερα επιμέρους τμήματα που συνθέτουν την εικόνα ενός μηχανήματος είναι: ο επεξεργαστής, η μνήμη RAM, ο σκληρός δίσκος, η κάρτα γραφικών και η κάρτα ήχου.

Οι προδιαγραφές του ηλεκτρονικού υπολογιστή διαφέρουν ανάλογα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος. Αν λοιπόν ο τηλεργαζόμενος εργάζεται ως σχεδιαστής γραφικών, θα χρειαστεί μια κάρτα γραφικών μεγαλύτερης ανάλυσης, ο αρχιτέκτονας κάποιο ειδικό σχεδιαστικό πρόγραμμα ή σε περίπτωση που κάποιος χρησιμοποιεί μόνο κειμενογράφο θα αρκестεί σε έναν υπολογιστή με λιγότερη μνήμη RAM.

Η αγορά modem θεωρείται απαραίτητη για τους τηλεργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Internet. Υπάρχουν εσωτερικά και εξωτερικά modem, πολλά από τα οποία, εκτός από υψηλή ταχύτητα, έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν και να στέλνουν fax καθώς και να λαμβάνουν φωνητικά μηνύματα και fax, ακόμα και όταν το PC είναι κλειστό. Εννοείται ότι για τη λειτουργία του modem θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και τηλεφωνική γραμμή.

Επιπρόσθετα μηχανήματα ή εξειδικευμένα εργαλεία που θα μπορούσαν να χρειαστούν για διάφορες μορφές τηλεργασίας και ανάλογα με το επάγγελμα, είναι:

3. Scanner υψηλής απόδοσης, ενδεχομένως και plotter.

4. Εκτυπωτές laser, οι οποίοι διακρίνονται για την απόδοσή τους και την ταχύτητά τους.
5. Σύγχρονα fax-pagers με υψηλές αποδόσεις και μεγάλες ταχύτητες.
6. Τέλος, παροχή υπηρεσιών Internet με χρήση γραμμής ISDN και δικτύου επί 24ώρου βάσεως και όχι με dial-up σύστημα.

Εκτός των παραπάνω, θεωρείται δεδομένος ο εξοπλισμός με είδη γραφείου (π.χ. χαρτικά και γραφική ύλη, μελάνι εκτυπώσεων, έπιπλα γραφείου, κλπ.).

3.2 ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ

«Στην ψηφιακή οικονομία, η επιχείρηση όπως την ξέρουμε θα μεταμορφωθεί. Ακριβώς όπως η οργάνωση αλλάζει, έτσι είναι η δουλειά και η φύση της εργασίας. Όπως ο κόσμος της εργασίας μετατοπίζεται από την ιεραρχική εταιρεία στις νέες εκτεταμένες δομές, υπάρχει μια αλλαγή στο δυναμικό για τη θέση εργασίας. Το γραφείο δεν είναι πλέον ένας τόπος, είναι ένα σύστημα. Οι ρόλοι των ατόμων εντός αυτού του συστήματος δεν είναι πλέον απλά θέσεις εργασίας, αλλά ριζικά νέες σχέσεις εργασίας ». *Don Tapscott, την ψηφιακή οικονομία, McGraw Hill. 1995*

Με την ραγδαία εξέλιξη στον τομέα της τεχνολογίας της πληροφορίας επωφελείται σε μεγάλο βαθμό το σύνολο της κοινωνίας μας αλλά προκύπτει κενό μεταξύ κάποιων ατόμων του πληθυσμού ή ομάδων αυτού, που δεν αντιλαμβάνονται εύκολα και δεν προσαρμόζονται άμεσα και αποτελεσματικά στην ταχύτητα της ραγδαίας αυτής εξέλιξης. Αυτό το κενό επιστημονικά ορίζεται ως Ψηφιακό Χάσμα ή αντίστοιχα ηλεκτρονικός αποκλεισμός.

Τα βασικότερα χαρακτηριστικά του είναι η εκπαίδευση, η ηλικία, το φύλο και το εισόδημα των απασχολούμενων στους τεχνολογικούς τομείς. Συνήθως οι χαμηλότερα αμειβόμενοι και οι λιγότερο μορφωμένοι δεν μπορούν να καλύψουν γρήγορα το χάσμα αυτό γεγονός που τους περιορίζει τις επαγγελματικές ευκαιρίες. Αποδεικνύεται λοιπόν πως η αποτυχία απόκτησης των δεξιοτήτων των τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής γενικότερα συνδέεται άμεσα με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι αρκετά χαμηλόμισθοι και καθόλου φτωχοί και οι μακροχρόνια άνεργοι.

Βέβαια η πρόσβαση στα βασικά εργαλεία τεχνολογίας εμπεριέχει διάφορες πτυχές: διαθεσιμότητα, συνοχή, δυνατότητα προσέγγισης και συνειδητοποίηση και ο βαθμός που προσεγγίζονται αυτές οι πτυχές θα αναδείξει μια κοινωνία ενσωμάτωσης ή μία κοινωνία αποκλεισμού.

Η Ευρώπη προσπαθεί να γεφυρώσει το κενό μεταξύ των ηλεκτρονικά ενσωματωμένων (eIncluded) και των ηλεκτρονικά αποκλεισμένων (eExcluded). Καθοριστικός παράγοντας προκειμένου να δημιουργηθεί ένα σύνολο ηλεκτρονικά εγγράμματων πολιτών είναι φυσικά η αντίστοιχη εκπαίδευση. Η μεγαλύτερη εξοικείωση με τη χρήση του Ιντερνετ παραμένει απόλυτα συνδεδεμένη με την ανώτατη εκπαίδευση, καθώς προαπαιτεί βασικές δεξιότητες όπως ανάγνωση και γραφή, ενώ το μεγαλύτερο μέρος του περιεχομένου του Παγκόσμιου Ιστού απευθύνεται στους αρτιότερα μορφωμένους πολίτες.

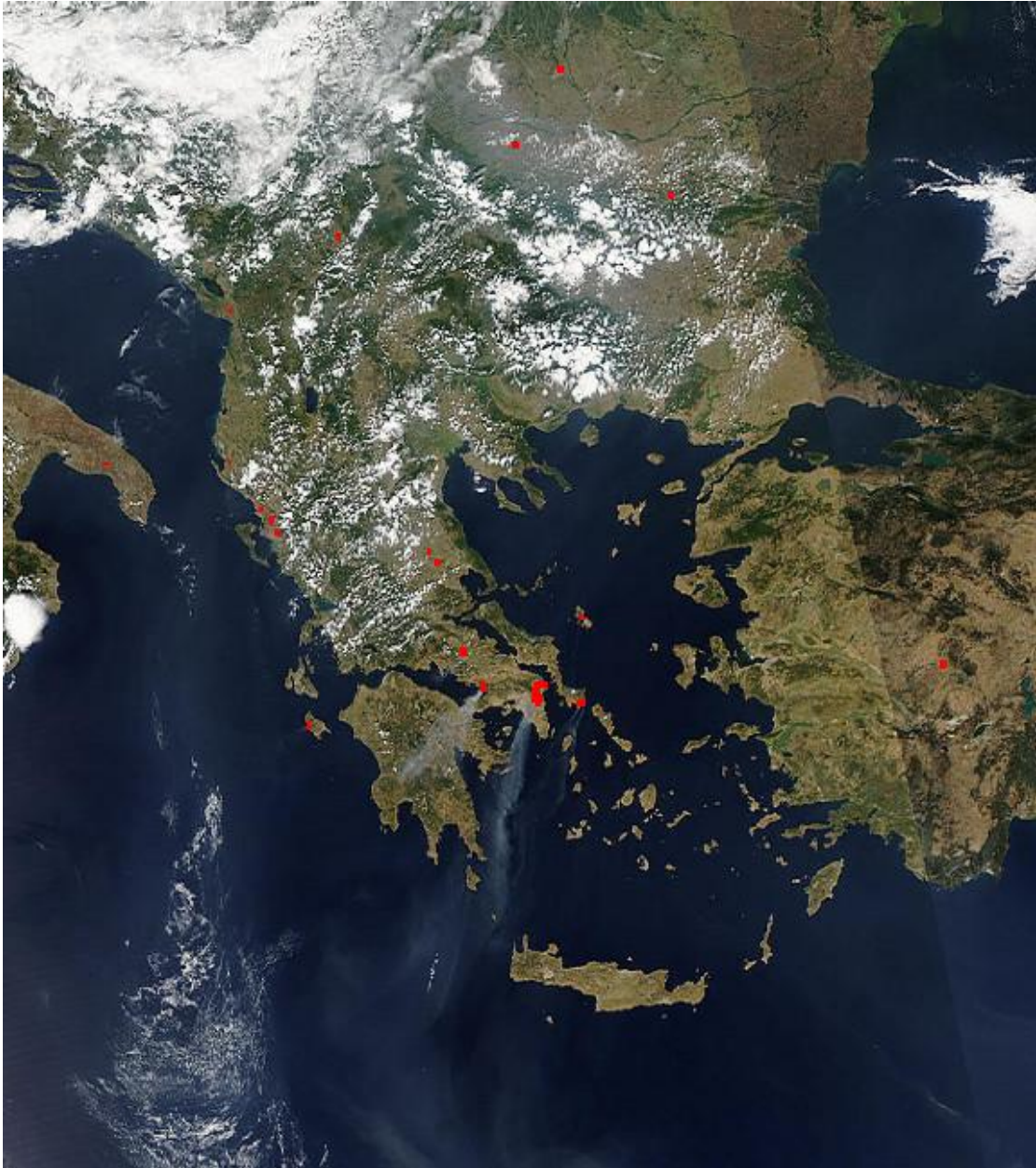
Έρευνες δείχνουν πως το ψηφιακό χάσμα αυξάνεται στις αγροτικές περιοχές έναντι

των αστικών καθώς συνήθως οι αγροτικές περιοχές στερούνται βασικών συνδέσεων στο Ίντερνετ και αποδέχονται τις τεχνολογικές εξελίξεις με μεγάλη καθυστέρηση.

Ο δείκτης χάσματος για τις κοινωνικές ομάδες με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά στην Ελλάδα είναι υψηλότεροι από τους αντίστοιχους δείκτες ψηφιακού χάσματος στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στη χώρα μας, οι μεγαλύτερες αποκλίσεις στο ψηφιακό χάσμα μεταξύ υψηλότερης και χαμηλότερης κατηγορίας παρατηρούνται κατά επίπεδο οικογενειακού εισοδήματος (337 % του μέσου), ενώ στην Ευρωπαϊκή Ένωση κατά ηλικιακή κατηγορία (242 %) του μέσου όρου.

ΠΗΓΗ:Συνοπτική παρουσίαση Πανελλαδικής έρευνας για τη χρήση Υπολογιστών, Internet και Κινητής Τηλεφωνίας - ΥΠ.Ανάπτυξης (24/05/01-3/09/01).

Κεφάλαιο 4



Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

4.1 ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ – Ε.Ε.

4.1.1 ΕΛΛΑΔΑ

Στην Ελλάδα παρουσιάζει η τηλεργασία προς το παρόν μια μέτριας κλίμακας ανάπτυξη. Κατά την τελευταία τριετία έχουν αναπτυχθεί διάφορα πιλοτικά προγράμματα τηλεργασίας, προερχόμενα κυρίως από ιδιωτικές εταιρίες πληροφορικής και συγχρηματοδοτούμενα από κονδύλια της Ε.Ε.

Τα προγράμματα αυτά κυρίως επικεντρώνονταν στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση (e-Learning). Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα στην Ελλάδα, προσανατολίστηκαν σε κάποιες μορφές εκπαίδευσης μέσω απόστασης και ηλεκτρονικών συνδιασκέψεων, μια τάση που αναμένεται να επεκταθεί στο άμεσο μέλλον.

Ένας παράλληλος άξονας ανάπτυξης αφορά στην την υλοποίηση διάφορων πιλοτικών προγραμμάτων τηλεϊατρικής, με σκοπό τη σύνδεση απομονωμένων νησιών με κεντρικά νοσοκομεία στην Αθήνα πχ και στον τομέα αυτό συμμετέχουν διάφορες ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Οι δραστηριότητες του *Ηλεκτρονικού Επιχειρείν* έχουν εξελιχθεί σημαντικά και ιδιαίτερα σε τομείς όπως η πώληση ειδών μέσω του διαδικτύου, κυρίως προϊόντων εκδόσεων, CD, H/Y, κλπ.

Στον τραπεζικό τομέα, το eWork και οι σχετικές εργασιακές διαδικασίες έχουν μέχρι τώρα μικρή διείσδυση και εφαρμογή.

Στην πραγματικότητα, τα υπάρχοντα δεδομένα συγκλίνουν στη διαπίστωση ότι ο μεγαλύτερος αριθμός των τηλεργαζομένων στην Ελλάδα επικεντρώνεται σε δραστηριότητες επεξεργασίας κειμένου (δακτυλογραφήσεις, μεταφράσεις κλπ.) και στη δημοσιογραφία.

Δράσεις-μηχανισμοί ενίσχυσης της τηλεργασίας στην Ελλάδα και εφαρμοσμένες ενδεικτικές μορφές της

Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογικής Γνώσης

Το ανθρώπινο δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογικής Γνώσης "ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ" 2000 αποτελεί πρωτοβουλία ενίσχυσης συνεργασίας φορέων από τον ευρύτερο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα που ενδιαφέρονται για θέματα τηλεργασίας. Οι συμμετέχοντες σε αυτό είναι ερευνητικά κέντρα, Πανεπιστήμια, επιχειρήσεις οι οποίες συμμετέχουν ως τεχνολογικοί εταίροι και εξειδικεύονται σε θέματα τηλεργασίας, επιχειρήσεις ως χρήστες που αναπτύσσουν πρωτοβουλίες τηλεργασίας και δημόσιοι οργανισμοί ως χρήστες για την εφαρμογή πιλοτικών δράσεων για την τηλεργασία.

Τα αποτελέσματα της δημιουργίας αυτού του δικτύου είναι:

1. Ένα εικονικό forum συζήτησης και ενημέρωσης για θέματα τηλεργασίας
2. Πληροφοριακό υλικό για τις δραστηριότητες του δικτύου
3. Έκδοση τεχνολογικού οδηγού για θέματα τηλεργασίας
4. Δημιουργία CD - ROM για τα τεχνολογικά θέματα της τηλεργασίας, το οποίο αποτελούσε και μέσον πρόσβασης στις on - line βάσεις δεδομένων
5. Σεμινάρια κατάρτισης για θέματα τηλεργασίας, με την δημιουργία ανάλογου εκπαιδευτικού υλικού αυτοδιδασκαλίας σε ηλεκτρονική μορφή

Τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ

Το τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ δημιουργήθηκε στην Λάρισα το 1997, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας Response, απασχολώντας κυρίως ΑΜΕΑ και γυναίκες, συνεχίζοντας τη λειτουργία του ακόμα και μετά το τέλος του έργου, λόγω των προσωπικών επαφών που είχαν δημιουργηθεί μεταξύ των απασχολούμενων και των επιχειρήσεων.

Οι στόχοι του ήταν οι ακόλουθοι:

1. Η διαμεσολάβηση μεταξύ επιχειρήσεων που αναζητούν συγκεκριμένες υπηρεσίες και εκείνων που δύνανται να τις προσφέρουν, καθώς και προσφορά των τηλεπικοινωνιακών μέσων για την εκτέλεση της εργασίας
2. Η προσφορά υπηρεσιών επικοινωνίας σε άτομα που εργάζονται ως ελεύθεροι επαγγελματίες και δεν διέθεταν τα κατάλληλα επικοινωνιακά μέσα
3. Η παροχή του τηλεπικοινωνιακού υπόβαθρου σε επιχειρήσεις απομακρυσμένες από την γεωγραφική περιοχή του τηλεκέντρου και οι οποίες είναι διατεθειμένες να απασχολήσουν υπαλλήλους στο τηλεκέντρο.

Ενώ οι υπηρεσίες του ήταν:

1. Δακτυλογράφηση απλού κειμένου
2. Δακτυλογράφηση κειμένου με μαθηματικά σύμβολα
3. Αναζήτηση πληροφοριών στο Διαδίκτυο
4. Διαφημιστικές μακέτες
5. Μετάφραση από ελληνικά σε ιταλικά και το αντίστροφο
Και
6. Επεξεργασία στοιχείων στο Excel

Μια επιπλέον δράση είναι το τηλεδίκτυο που δημιουργήθηκε από την εταιρεία συμβούλων ΖΕΥΣ Α.Ε. και συνεχίζεται μέχρι σήμερα. Βάσει αυτού κάθε εργαζόμενος μπορεί να γίνει τηλεεργαζόμενος και να έχει την δυνατότητα εγγραφής στο τηλεδίκτυο Ελλάδος, πληρώνοντας μια συμβολική ετήσια συνδρομή, η ανανέωση της οποίας γίνεται μια φορά το χρόνο και είναι δυνατή σε σωματεία και οργανισμούς που ενδιαφέρονται για την τηλεεργασία, καθώς και σε πιθανούς πελάτες που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε τηλεεργαζόμενους.

Οι εγγεγραμμένοι τηλεεργαζόμενοι στο τηλεδίκτυο προσφέρουν μια πληθώρα από προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της τηλεεργασίας και ανέρχονται συνολικά σε 693, με τους περισσότερους να προέρχονται από την επαρχία.

Οι στόχοι του τηλεδικτύου είναι:

1. Η βελτίωση της τηλεεργασίας.
2. Η ανάπτυξη προτύπων διασφάλισης ποιότητας για τους τηλεεργαζόμενους.
3. Η υποστήριξη της διαμόρφωσης ομάδων από τα μέλη του τηλεδικτύου για τους σκοπούς προώθησης των προσφερόμενων υπηρεσιών
4. Η παραχώρηση - σε εταιρείες και πιθανούς πελάτες - πρόσβασης στη βάση δεδομένων του τηλεδικτύου.
5. Η παραχώρηση εκπαίδευσης στους τηλεεργαζόμενους.

CRO

Το CRO (Crete Resort Offices), είναι ο πρώτος χώρος συγκέντρωσης και διαμονής με την παροχή υπηρεσιών γραφείου στην Ευρώπη. Βρίσκεται στο Ηράκλειο Κρήτης, στο ξενοδοχείο Candia Maris και στόχος του είναι να συνδυάσει τουρισμό και αναψυχή με αναβαθμισμένη ποιότητα ζωής και χρήση των Νέων Τεχνολογιών. Δεν αποτελεί ουσιαστική περίπτωση εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα καθώς αυτού του είδους η εργασία στο CRO δεν είναι συστηματική και τακτική αλλά προσωρινή.

Οι συνήθεις θαμώνες του CRO είναι:

1. Τουρίστες, οι οποίοι έχουν να ετοιμάσουν κάποια δουλειά κατά την περίοδο των διακοπών.
2. Πολίτες ξένων κρατών, οι οποίοι έχουν ως σκοπό να εγκατασταθούν μόνιμα ή προσωρινά στο νησί της Κρήτης και θέλουν να διατηρήσουν τις επαγγελματικές τους σχέσεις είτε με τους εργοδότες τους είτε με τους πελάτες τους στο εξωτερικό.
3. Επαγγελματίες, που φθάνουν στην Κρήτη για συνέδρια, συναντήσεις, κλπ.
4. Άλλα άτομα με επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Kassiopi Telework Server

Είναι μια δομή στο πλαίσιο των τριών εφαρμογών του προγράμματος TEMeTeN (που επίσης συγχρηματοδοτεί η Ε.Ε.), αποτελούμενη από δύο μέρη: τουρισμό και τηλεργασία.

Ο σχεδιασμός και η οργάνωση των πληροφοριών στον Kassopi Telework Server απευθύνεται σε μη εξειδικευμένους χρήστες των Η/Υ που το μόνο που τους απαιτείται να υπάρχει εξοικείωση με τη χρήση ενός φυλλομετρητή (Internet browser) για να έχουν πρόσβαση στις παρεχόμενες πληροφορίες. Ολόκληρος ο σχεδιασμός του κόμβου επικεντρώνεται στη φιλικότητα της χρήσης και παρέχει μια επιλογή που οδηγεί τους χρήστες σε κοινή σελίδα όλων των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα TEMeTeN (που είναι οι Βαλεαρίδες Νήσοι της Ισπανίας, η Κρήτη και η Ήπειρος).

Οι σελίδες που σχετίζονται με την τηλεργασία έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και πληροφορίες:

1. Ένα χάρτη της Ηπείρου,
2. Ένα μενού με τους κόμβους τηλεργασίας στην Ήπειρο,
3. Πληροφορίες που σχετίζονται με τις πολιτικές χρέωσης στα κέντρα τηλεργασίας,
4. Πληροφορίες σχετικές με τους κόμβους τηλεργασίας στην Ήπειρο, ταξινομημένες σε τρεις κατηγορίες: Τις Τηλεργατικές Γωνίες (Telework Corners), τα κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres) και τα Internet cafes στην Ήπειρο.

ΕΑΠ

Η περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) παρουσιάζει μια διττή «ιδιομορφία» που σχετίζεται με τον ευρύτερο χώρο της τηλεργασίας. Είναι φορέας εκπαίδευσης πανεπιστημιακού επιπέδου από απόσταση σε όλο τον ελλαδικό χώρο, χρησιμοποιώντας νέες τεχνολογίες στη διεκπεραίωση των επιχειρησιακών του λειτουργιών για την παροχή εξ'αποστάσεως υπηρεσιών.

Είναι Δημόσιο Πανεπιστήμιο, ισότιμο με τα άλλα Α.Ε.Ι. , και παρέχει στους αποφοίτους του όλα τα επαγγελματικά δικαιώματα που προβλέπονται από το ισχύον νομικό πλαίσιο της χώρας. Το εκπαιδευτικό προσωπικό του στην πλειοψηφία του τηλεργάζεται χρησιμοποιώντας τόσο τα συμβατικά (αλληλογραφία, τηλέφωνο, φαξ, πρόσωπο με πρόσωπο) όσο και τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας και εκπαίδευσης (e-mail, web, forum στα οποία συμμετέχουν οι διδάσκοντες και οι φοιτητές, συνδιασκέψεις μέσω Η/Υ με φωνή και βίντεο, Fax, τηλέφωνο κλπ). Εξάλλου οι τρέχουσες οικονομές, κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις ευνοούν την ανάπτυξη διαδικασιών εκπαίδευσης από απόσταση. Το ΕΑΠ βάσει του Νόμου 2552 που ψηφίστηκε το 1997 (ΦΕΚ 266/24-12-1997*), ήλθε να καλύψει αυτή την ανάγκη στο πεδίο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της χώρας μας, όπως εξάλλου έγινε και με Ανοικτά Πανεπιστήμια σε όλες σχεδόν τις χώρες της Ευρώπης, τα οποία άρχισαν να ιδρύονται από τη δεκαετία του '70 .

Ένα από τα βασικά καινοτομικά στοιχεία του ΕΑΠ, είναι και το Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας (Ε.Ε.Υ.Ε.Μ.), το οποίο αποτελεί ουσιαστικά τον «τεχνολογικό» πυρήνα του ΕΑΠ. Όπως αναφέρεται και στον κόμβο του, το Ε.Ε.Υ.Ε.Μ. «είναι το επιστημονικό όργανο το οποίο παρέχει στο ΕΑΠ την απαραίτητη τεχνογνωσία για την εφαρμογή καινοτομιών, τόσο σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία της εκπαίδευσης από απόσταση, μέσω της οποίας παρέχονται οι σπουδές, όσο και σε ό,τι αφορά στην ανάπτυξη διδακτικού υλικού».

Επικεντρώνεται στην παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών από απόσταση σε όλη την Ελλάδα, αλλά και υλοποιεί διαδικασίες τηλεργασίας μέσω νέων τεχνολογιών για την διεκπεραίωση των επιχειρησιακών του λειτουργιών.

Η «φυσική» παρουσία των διδασκόντων στο χώρο εκπαίδευσης (στην περιοχή, δηλαδή, στην οποία διαμένουν οι φοιτητές) γίνεται μόνο 5 φορές το χρόνο (για 4 ώρες κάθε φορά), κατά τις οποίες διενεργούνται οι Ομαδικές Συμβουλευτικές Συναντήσεις και, επιπλέον, 2 φορές το χρόνο για τη διενέργεια των τελικών και των επαναληπτικών εξετάσεων.

Η επικοινωνία με τους φοιτητές για συμβουλευτική υπηρεσιών και καθοδήγηση στη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού, επίλυση αποριών σχετικών με το εκπαιδευτικό υλικό, αποστολή των εργασιών των φοιτητών και των απαντήσεων των διδασκόντων και συζήτηση για θέματα που αφορούν σπουδών, πραγματοποιείται κυρίως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, δευτερευόντως, μέσω τηλεφώνου και δι' αλληλογραφίας.

4.2 ΕΥΡΩΠΗ

4.2.1 ΦΙΛΑΝΔΙΑ

Το eWorkKurVi αποτελεί πρόγραμμα για την κατάρτιση και ανάπτυξη και πραγματοποιείται στη Φιλανδία στην περιοχή Pirkkanmaa με ιδέα του την παρουσίαση του υπάρχοντος αποκεντρωμένου δικτύου της επιχείρησης τηλεργασίας στον τομέα της πραγματογνωμοσύνης για την εύκολη πρόσβαση των

SME' s καθώς και του δημοσίου φορέα.Εφαρμόζεται με τη συνεργασία του πανεπιστημίου Tampere Institute for Extension Studies και του Northern Pirkanmaa Institute of Education και χρησιμεύει στη συγκέντρωση την περιφερειακής, εθνικής και διεθνούς εμπειρίας.

Το πρόγραμμα eTuulos είναι ένα πρόγραμμα το οποίο χρηματοδοτείται από το ΕΚΤ, με στόχο την εκπαίδευση κατοίκων της περιοχής Tuulos σε τεχνολογίες Πληροφορικής ώστε να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους.

Το πιλοτικό αυτό έργο παρέχει την ευκαιρία της έναρξης της ανάπτυξης της τηλεργασίας.

Η επέκταση της τηλεργασίας στις Δημόσιες Υπηρεσίες της Φιλανδίας, άρχισε στις αρχές του 2001 και παρέχει την κατάρτιση και τις απαραίτητες πληροφορίες στους εργαζόμενους στις κυβερνητικές αντιπροσωπείες καθώς και στις επιχειρήσεις.Ο προγραμματισμός και οι δραστηριότητες κατάρτισης πραγματοποιήθηκαν το 2001 και η εφαρμογή άρχισε το 2002.Το πρόγραμμα θα αξιολογήσει την παρούσα κατάσταση της τηλεργασίας στους κυβερνητικούς φορείς της χώρας.

4.2.2 ΔΑΝΙΑ

Μιας παραγωγική ΜΜΕ μετεξελίχθηκε από παραδοσιακή οργάνωση σε μια δικτυωμένη οργάνωση, αλλαγής που επέφερε αύξηση του συνολικού κύκλου εργασιών και της παραγωγικότητας.Η παραγωγή έχει γίνει outsourcing και ελεύθεροι επαγγελματίες που εργάζονται από το σπίτι έχουν αναλάβει το σχεδιασμό, την κατασκευή και την περιστασιακή υποστήριξη.Τα προϊόντα διανέμονται παγκοσμίως μέσω ενός δικτύου πωλήσεων, περίπου 30 αντιπροσώπων.

Η περίπτωση Densen αποτελεί ένα παράδειγμα πολύ μικρών ΜΜΕ που από καθαρά ερασιτεχνικό επίπεδο και με μόνο τέσσερα άτομα που απασχολούνται στα κεντρικά της γραφεία στο Esbjerg(Δανία) και συγκεκριμένα ένα άτομο πωλήσεων στο Ηνωμένο Βασίλειο και 3-4 ελεύθεροι επαγγελματίες που ζουν σε άλλες τοποθεσίες της Δανίας.

Οι δραστηριότητες ξεκίνησαν το 1988 με στόχο την αγορά των ερασιτεχνικών ηλεκτρονικών συσκευών από ένα διαμέρισμα στο κέντρο της πόλης και στα επόμενα 5 έτη η εταιρία άρχισε να εξιδανικεύει σχεδιαστικές ιδέες που την διαφοροποιούσαν από τον ανταγωνισμό.Το 1992 δημιουργεί σημαντικά προϊόντα και το 1993 η δραστηριότητα έγινε επαγγελματική με πλήρες ωράριο εργασίας και μέχρι το τέλος του 1998, η παραγωγή μετακινήθηκε από το αρχικό διαμέρισμα σε ένα χώρο παραγωγής 1000 τ. μ. ενώ ο αριθμός υπαλλήλων αυξήθηκε σε 15.

Οι σχεδιαστές μισθώνονται με βάση την εργασία που θα υλοποιήσουν με μια αρχική συμφωνία για το κόστος. Εάν το υπολογισμένο κόστος αποδειχθεί ανεπαρκές για την ολοκλήρωση του έργου, η σύμβαση αναπροσαρμόζεται όπως απαιτείται.

Οι συνεργαζόμενοι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι ουσιαστικά τηλεεργαζόμενοι που ζουν σε διαφορετικές τοποθεσίες και που απασχολούνται ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

Το Σεπτέμβριο του 1998 Densen ακολούθησε την πρόταση ενός μέλους του διοικητικού συμβουλίου να γίνει outsourcing και οι παραγωγικές δυνάμεις της

εταιρείας να στραφούν στις πωλήσεις και την ανάπτυξη νέων προϊόντων και ενήργησε ανάλογα. Η αναδιοργάνωση πραγματοποιήθηκε πολύ σύντομα και κατά συνέπεια ο κύκλος εργασιών και το κέρδος αυξήθηκαν γρήγορα (κατά 50%) το 1999. Οι προσδοκίες και οι αναλύσεις για την εξέλιξη της εταιρείας είναι ότι η αύξηση θα συνεχιστεί και ότι ο κύκλος εργασιών θα εξελιχθεί ανάλογα.

4.2.3 ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ

THINK (Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge)

Το THINK (Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge) είναι ένα ερευνητικό έργο, με προσωρινή βάση την Πορτογαλία, που χρησιμοποιεί τις Νέες Τεχνολογίες και άλλες σύγχρονες μεθόδους, ώστε να ανακαλύψει τις ικανότητες ατόμων με ειδικές ανάγκες. Αποτελεί ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα στην ομαδική τηλεργασία, αφού έχει προωθήσει επιτυχώς στην αγορά εργασίας 20 άτομα με εξειδίκευση στην κατασκευή ιστοσελίδων, τις μεταφράσεις και τα γραφικά. Έχει στόχο την επέκταση και σε άλλες χώρες όπως η Βραζιλία και οι Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ όλες οι μελέτες δείχνουν ότι και η Βόρεια Ευρώπη είναι έτοιμη να ενταχθεί σε αυτό το εγχείρημα.

Flexwork

Το πρόγραμμα Flexwork είναι ένα διεθνές πρόγραμμα που ξεκίνησε τον Φεβρουάριο του 2001, με στόχο την παραγωγή μεθοδολογιών και προϊόντων, τα οποία θα βοηθούσαν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που βρίσκονται σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές στην εφαρμογή ευέλικτων μορφών εργασίας.

Μέσω του προγράμματος θα παραχθούν:

1. Παρουσιάσεις σεμιναρίων και διασκέψεων στα περιφερειακά συμβούλια
2. Εγχειρίδιο της ευέλικτης εργασίας - λύσεις με σκοπό να υπερνικήσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μικρές επιχειρήσεις στις αγροτικές περιοχές
3. Οδηγοί για την ευέλικτη εργασία - καθορισμός της εφαρμογής των διάφορων μορφών ευέλικτης απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας κατ'οίκον, της κινητής εργασίας (mobile working) της δικτύωσης των μικρών επιχειρήσεων και τα κέντρα τηλεργασίας,
4. Ένας οδηγός για την ανάπτυξη όλων των τύπων υποδομών για ευρυζωνικές και κινητές τηλεπικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένων των συμβουλών από τους τοπικούς φορείς παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου. Αυτός ο οδηγός αποδεικνύει πώς οι μακρινές περιοχές έχουν χρησιμοποιήσει επιτυχώς τα μέσα της περιφερειακής ανάπτυξης, σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, για την επιτάχυνση της ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής.

4.2.4 ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Το Πρόγραμμα TELESCOPE - Τηλεργασία και MME

Το Institut der deutschen Wirtschaft Koln (IW) υλοποιεί το πρόγραμμα TELESKOP από τον Ιανουάριο του 1998, με την υποστήριξη από το North-Rhine Westphalian

EU-Programme ADAPT. Το TELESKOP προέρχεται από το έργο "Erschließung des Telearbeitspotentials durch Serisibilisierung von KMU und Kooperation bei der Entwicklung von Weiterbildungsprofilen für die Entscheider" (Χρήση των δυνατοτήτων της τηλεργασίας μέσω της ευαισθητοποίησης των ΜΜΕ και συνεργασίας στην ανάπτυξη εκπαιδευτικών προφίλ για τους λήπτες αποφάσεων). Βασικός στόχος του προγράμματος ήταν η υποστήριξη των διευθυντών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που επιθυμούσαν να εισαγάγουν πρακτικές τηλεργασίας στις καθημερινές εργασιακές πρακτικές τους. Το πρόγραμμα παρείχε υποστήριξη στον προγραμματισμό, την προετοιμασία και την εκτέλεση της εργασίας μέσω ολοκληρωμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και την απαιτούμενη κατάρτιση.

4.2.5 ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΙΑ

Πανεπιστήμιο των Highlands και Islands

Το Πανεπιστήμιο των Highlands και Islands ιδρύθηκε για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πιο απόμακρων και ορεινών όγκων της Μεγάλης Βρετανίας, και διαθέτει ψηφιακή τεχνολογία και μεγάλης εμβέλειας δίκτυο συνεργασίας. Στην ουσία είναι ένα εικονικό Πανεπιστήμιο. Στη Σκωτία τα Πανεπιστήμια και τα Κολέγια έχουν επενδύσει στην εκπαίδευση σε θέματα Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών και χωρίς οι μαθητές να παρακολουθούν τα μαθήματα στο χώρο του Πανεπιστημίου, αλλά να πραγματοποιούν τις μεταπτυχιακές τους σπουδές σε ανοιχτή σύνδεση και επικοινωνία από διαφορετικά μέρη της Μεγάλης Βρετανίας.

Παρόμοιο είναι και το παράδειγμα του Open University (Ανοιχτό Πανεπιστήμιο) στην Γλασκόβη, το οποίο παρέχει εξ'αποστάσεως εκπαίδευση στα Οικονομικά

Telecroft

Το Telecroft βρίσκεται στο Unst, το βορειότερο νησί του συμπλέγματος των Shetland Islands, απέχει περίπου 200 μίλια από το Aberdeen της Σκωτίας και περίπου 500 μίλια από το Λονδίνο, ενώ καλύπτει μία τεράστια περιοχή της σκοτσέζικης υπαίθρου. Στόχος του είναι η εκπαίδευση των κατοίκων αυτής της περιοχής, ώστε να αναβαθμιστεί το βιοτικό επίπεδο τους.

Το τηλεφωνικό κέντρο στο Caithness της Σκωτίας εξυπηρετεί ανάγκες της British Telecommunications σε όλη τη Μεγάλη Βρετανία και την Ευρώπη. Αρχικά απασχολούσε προσωπικό 20 ατόμων, αλλά σήμερα απασχολεί πάνω από 200 άτομα, λόγω της ραγδαίας ανάπτυξής του και μάλιστα υπάρχουν σχέδια συνεργασίας του κέντρου με τη BTNET και τη BTMOBILE (Βρετανικές εταιρείες τηλεπικοινωνιών).

4.2.6 ΙΤΑΛΙΑ

Το Alteretto, μια μικρή πόλη κοντά στο Τορίνο, βρίσκεται σε ύψος 850 μέτρων και περιβάλλεται από βουνά τα οποία καλύπτονται από πυκνή βλάστηση. Τα τελευταία χρόνια, ο πληθυσμός της περιοχής άρχισε να μειώνεται και η πλειοψηφία των κατοίκων άφησε την περιοχή για αναζήτηση εργασίας στις μεγάλες πόλεις της Ιταλίας ή και εκτός αυτής.

Το πρόγραμμα για να μετατραπεί το Alteretto στο πρώτο Glocal χωριό της Ιταλίας είχε ως σκοπό την προσέλκυση του πληθυσμού της πόλης που ήταν στα πρόθυρα της εγκατάλειψης, η αναζωογόνηση του μεσαιωνικού τμήματος της πόλης και η ανάδειξη του σε κέντρο μιας περιβαλλοντικά ενήμερης κοινότητας, η οποία θα χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες και προηγμένες τηλεπικοινωνίες για να διατηρήσει τις επαφές με όλο τον κόσμο.

Τα κύρια χαρακτηριστικά του προγράμματος είναι:

1. Η χρήση ΤΠΕ για να επιτρέψει στους κατοίκους του Alteretto να εφαρμόσουν τα επαγγέλματά τους μέσω τηλεργασίας.
2. Η προμήθεια των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού για την υποστήριξη της κατάρτισης σε ΤΠΕ.
3. Η χρήση των περιβαλλοντικών και οικολογικών πόρων της περιοχής για την προώθηση της ενεργειακής παραγωγής, του τουρισμού, του αθλητισμού και της υγείας.

Τηλεχωριό ASIAGO

Το τηλεχωριό ASIAGO είναι μια επιχείρηση που χρηματοδοτείται τόσο από τον Ιδιωτικό όσο και από το Δημόσιο Τομέα. Έχει ενεργοποιήσει ένα κέντρο τηλεργασίας στην επαρχία Vicenza, περιοχή με τα χαμηλότερα επίπεδα ανεργίας στην Ιταλία, στην οποία όμως η κοινωνική, οικονομική και περιβαλλοντική κατάσταση είναι πολύ άσχημη. Λόγω λοιπόν της έντονης μετανάστευσης, η τοπική αρχή αποφάσισε να θέσει σε λειτουργία κέντρο τηλεργασίας και να προμηθευτεί τις εγκαταστάσεις υποστήριξης και κατάρτισης για τους επιχειρηματίες.

Από το 1999 η επιχείρηση έχει δημιουργήσει:

1. Ένα κέντρο τηλεργασίας με τις εγκαταστάσεις του ανοικτές στο κοινό. Το κέντρο προσφέρει εκπαιδευτικά μαθήματα για τις επιχειρήσεις και τα άτομα, δίνοντας έμφαση στον τουρισμό και σε υπηρεσίες όπως οι μεταφράσεις και η συνεδρίαση μέσω video.
2. Ένα call center, το οποίο ευθύνεται για την διαχείριση των πελατών για τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες υπηρεσίες που έχουν συμβληθεί με το call center, για την υποστήριξη πελατών και τηλεφωνικών πωλήσεων και για τηλεαγορά.

Αν και έχει μόνο λίγο χρόνο λειτουργίας, το τηλεχωριό έχει κερδίσει ήδη την προσοχή πελατών, κάνοντας συμβάσεις με τις δημόσιες υπηρεσίες και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

4.2.7 ΓΑΛΛΙΑ

TELERGOS

Το TELERGOS ιδρύθηκε στη Γαλλία το 1990 ως εταιρεία τηλε-παροχής υπηρεσιών, με κύριο αντικείμενο την τηλε-δακτυλογράφηση και τις αποζημιώσεις για ασφαλιστικές εταιρείες. Το 1994 ιδρύθηκε ένα παράρτημα στην Αγγλία. Η δομή και ο

χαρακτήρας του ήταν συγκεντρωτικός, τα κεντρικά γραφεία βρίσκονταν στο Παρίσι και αρκετά κέντρα τηλεργασίας στην ανατολική και νοτιοδυτική Γαλλία, καθώς και στη βόρεια Αγγλία.

Το 1995, το συνολικό εργατικό δυναμικό του ήταν περίπου 100 άτομα και το συνολικό εισόδημα έφθανε τα 23 εκατομμύρια γαλλικά φράγκα. Το 1996 προστέθηκαν άλλες δύο υπηρεσίες για τις ανάγκες της αγοράς: conference transcription και back office outsourcing (οικονομική κάλυψη και κατοχύρωση) για ασφαλιστικές εταιρείες και brokers (μεσίτες). Από τη λειτουργία αυτών των νέων υπηρεσιών προέρχεται το 50% του εισοδήματος της εταιρείας ενώ το 35% από τα κέντρα τηλεργασίας.

4.2. 8 ΑΥΣΤΡΙΑ

IBM

Στην αρχή του 1994, η διοίκηση της IBM Αυστρίας αποφάσισε να αρχίσει ένα πιλοτικό πρόγραμμα με τα μέλη του προσωπικού του τομέα πωλήσεων. Η υψηλότερη κινητικότητα και η ανεξαρτησία των υπαλλήλων θα οδηγούσε στην αύξηση της παραγωγικότητας και στη μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών. Από το Νοέμβριο του 1994 μέχρι το τέλος του 1995, 26 υπάλληλοι της IBM Αυστρίας συμμετείχαν σε ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλεργασίας.

Μπορούν να προσδιοριστούν τρεις διαφορετικοί παράγοντες παρακίνησης:

1. Η προσμονή της αυξανόμενης κινητικότητας και της ευελιξίας που ενισχύθηκαν από την αφαίρεση της απαίτησης για εργασία στο γραφείο καθώς και από την ευκαιρία να δομηθεί ευκολότερα ο ελεύθερος χρόνος.
2. Η ευκαιρία να συμφιλιωθούν οι οικογενειακές ανάγκες - που αφορούν κυρίως στην εκπαίδευση των παιδιών - με τις εργασιακές ή άλλες απαιτήσεις.
3. Η επιθυμία να αναληφθούν μεμονωμένες στοιχειώδεις εργασίες με έναν αυτορυθμιζόμενο, ανενόχλητο και συγκεντρωμένο τρόπο.

Επιπλέον, μερικοί υπάλληλοι ήλπισαν ότι η τηλεργασία θα επέφερε μείωση στο φόρτο εργασίας, τον οποίο θεώρησαν αρκετά υψηλό, καθώς επίσης και μείωση των ωρών εργασίας. Υποστήριξαν ότι οι ανθρώπινοι πόροι μέσα στην επιχείρηση βρίσκονταν όλο και περισσότερο κάτω από πίεση.

Στο πλαίσιο αυτό, η αξιολόγηση αυτής της περίπτωσης ήταν εξαιρετικό θετική τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους εργαζόμενους, ενώ θεωρήθηκε ότι η εφαρμογή πρακτικών τηλεργασίας ήταν απολύτως εφικτή με βάση τα υπάρχοντα τεχνολογικά πρότυπα.

Κεφάλαιο 5



ΣΤΑΣΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

5.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

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

Όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα που αφορά την εργασία από το σπίτι η Ολλανδία και οι Σκανδιναβικές χώρες, είναι οι χώρες που προηγούνται στην Ευρώπη ενώ η Μεγάλη Βρετανία βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο με τις Γαλλία, Ιταλία και Ισπανία να ακολουθούν, ενώ η και Γερμανία βρίσκεται πολύ κοντά στο μέσο όρο.

Πίνακας 1: Από το σπίτι Τηλεργασία στην Ευρώπη %

Χώρες	Κατ' οίκον Τηλεργαζόμενοι (διαρκώς/εναλλασσόμενα)	Κατ' οίκον Τηλεργαζόμενοι (συμπληρωματική εργασία)	Σύνολο κατ' οίκον (τηλεργαζόμενοι)
Αυστρία	(2.0)	(4.7)	6.7
Βέλγιο	2.2	5.3	7.5
Δανία	2.6	15.1	17.7
Φιλανδία	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
Μεγάλη 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 χωρών.

Στον επόμενο πίνακα 2 παρουσιάζεται το ενδιαφέρον των εργαζομένων για τη τηλεργασία σε ποσοστό επί τοις εκατό. Το ενδιαφέρον βέβαια αυτό πρέπει να λάβουμε υπόψη μας ότι εξαρτάται και από το κατά πόσο είναι εφικτό, παράγοντας που λήφθηκε υπόψιν κατά την έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού προγράμματος SIBIS.

Πίνακας 2: Ενδιαφέρον εργαζομένων για τη 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
Φιλανδία	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
Μεγάλη 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

Τέλος στον πίνακα 3 εμφανίζεται μια συνθετική παρουσίαση των τύπων τηλεργασίας στην Ευρώπη.

Πίνακας 3: Τύποι Τηλεργασίας στην Ευρώπη (%) – Συνθετική Παρουσίαση

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

ΠΗΓΗ: SIBIS, General Population Survey, 2002

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

Σε αυτόν τον τελικό πίνακα παρουσιάζονται μεγάλες διαφορές μεταξύ Βόρειας και Νότιας Ευρώπης και αυτό επειδή:

Στις χώρες της Σκανδιναβίας και στην Ολλανδία εργαζόμενοι και οικονομία είναι ανοικτοί σε τεχνολογικές και οργανωτικές καινοτομίες, ενώ υπάρχει σύγχρονο και αποτελεσματικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Επιπλέον παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη της τηλεργασίας σε αυτές τις χώρες είναι η προώθηση από την πολιτεία νέων μορφών εργασίας με την ανάπτυξη κατάλληλου πλαισίου και η ευρύτερη κοινωνική αποδοχή. Αντίθετα στις χώρες του Νότου οι στενοί οικογενειακοί δεσμοί αλλά και τα συγκριτικά μικρότερα σπίτια κάνουν δύσκολη την χρήση του σπιτιού ως χώρο εργασίας.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

Παρά την ευρύτητα διαδεδομένη άποψη ότι η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας κατάλληλη για γυναίκες, οι αριθμοί δείχνουν ακριβώς την αντίθετη εικόνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 80% του συνόλου των τηλεργαζόμενων είναι άνδρες, και μόλις το 20% γυναίκες. Παρά το επιχείρημα που προωθείται, ότι οι γυναίκες τηλεργαζόμενες μπορούν να συνδυάσουν οικογένεια και εργασία, φαίνεται ότι στην πραγματικότητα πείθει μόνο ένα μικρό ποσοστό γυναικών στην Ευρώπη. Έτσι λοιπόν για μερικές μόνο χώρες της ΕΕ τα υψηλότερα ποσοστά τηλεργαζόμενων γυναικών παρατηρούνται στην Μ. Βρετανία (36%), την Ολλανδία (32%) και την Σουηδία (30%).

Σύμφωνα με αυτά ακολουθεί και το επόμενο διάγραμμα :

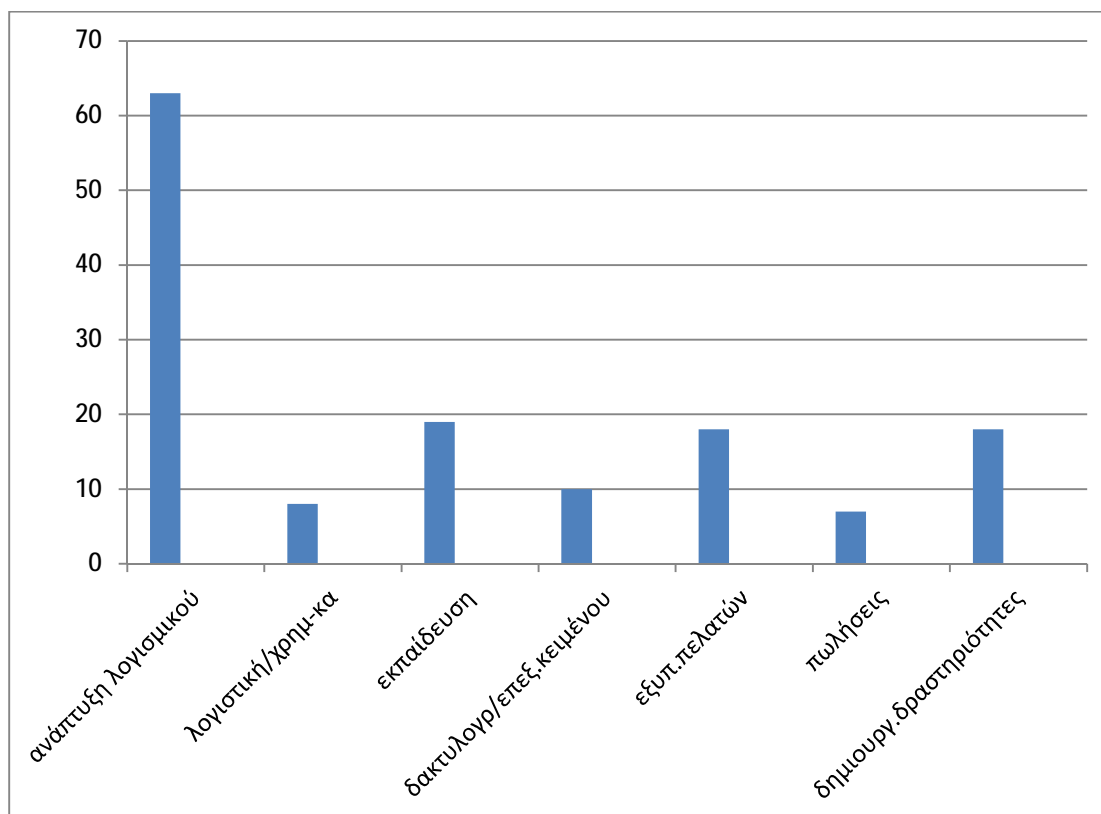
% τηλεργαζόμενων γυναικών



ΠΗΓΗ: § *SIBIS GENERAL POPULATION SURVEY, 2002*

Ένας άλλος παράγοντας που παρουσιάζει ενδιαφέρον μελέτης είναι η ηλικία. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το 68% των τηλεργαζόμενων είναι μέσης ηλικίας, δηλαδή μεταξύ 30 και 49 ετών. Εμφανής είναι ακόμα η δυσανάλογα μεγάλη διάδοση της συμπληρωματικής τηλεργασίας στις μικρότερες ηλικίες. Η τηλεργασία εν κινήσει είναι περισσότερο διαδεδομένη στις ηλικίες 30- 39, ενώ νεότερα στοιχεία που συλλέχθηκαν από ένα ευρύ δείγμα Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος EMERGENCE, φανερώνουν ότι η σημαντικότερη δραστηριότητα για την οποία εφαρμόζουν πρακτικές τηλεργασίας είναι η ανάπτυξη λογισμικού και η σχεδίαση, τα πολυμέσα κλπ, ενώ ακολουθούν ο τομέας της εκπαίδευσης και η εξυπηρέτηση πελατών.

Εφαρμογή Τηλεργασίας από επιχειρήσεις ανά δραστηριότητα (%)



ΠΗΓΗ: *EMERGENCE European Employer Survey, 2000*

Επιπρόσθετα σημειώνεται ότι παρόλο που η τηλεργασία θεωρείται μέσο για την ανάπτυξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, τα αποτελέσματα των ερευνών δείχνουν ότι δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε αυτές. Αντιθέτως οι μεγάλες επιχειρήσεις είναι κυρίως αυτές που εφαρμόζουν περισσότερο αυτόν τον τρόπο δομής της εργασίας.

Συμπερασματικά η Τηλεργασία έχει τύχει τα τελευταία χρόνια πολιτικής υποστήριξης τόσο σε Ευρωπαϊκό,όσο και σε εθνικό επίπεδο σε μερικά κράτη μέλη,αλλά αναπτύχθηκε διαφορετικά από ότι αναμενόταν.

Οι μόνιμοι τηλεργαζόμενοι αναπτύσσονται σχετικά αργά σε σχέση με τους συμπληρωματικά τηλεργαζόμενους.

Η τηλεργασία δεν είχε την αναμενόμενη απήχηση στις γυναίκες και τους νέους,μια και ο Ευρωπαίος τηλεργαζόμενος είναι συνήθως άντρας,διαθέτει υψηλή μόρφωση και ανήκει συνήθως στην μέση ηλικία.

Η τηλεργασία χρησιμοποιείται ως μέσο αύξησης της ευελιξίας και ως μέσο ευθυγράμμισης με τις σύγχρονες επιχειρηματικές απαιτήσεις.Οι χώρες της Βόρειας Ευρώπης (Σκανδιναβία, Μεγάλη Βρετανία, Ολλανδία) θεωρούνται πρωτοπόρες,ενώ υστερούν οι χώρες του Ευρωπαϊκού νότου. Ωστόσο η τεχνολογία προσφέρει καθημερινά νέες δυνατότητες,τα κόστη εξοπλισμού μειώνονται,οι επιχειρήσεις αποζητούν την ευελιξία και οι εργαζόμενοι δείχνουν τάσεις να εργάζονται μακριά από τα παραδοσιακά γραφεία.Ενώ την δεκαετία του '80 το πρόβλημα για την εφαρμογή

της τηλεργασίας ήταν τεχνολογικό,την δεκαετία του '90 οργανωτικό και διοικητικό, τώρα φαίνεται να είναι περισσότερο θεσμικό και κοινωνικό .

Οι προσπάθειες για μέτρηση του φαινομένου της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο,των οποίων τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν σε αυτή την ενότητα, σίγουρα δεν είναι πλήρης μιας και στην δικτυακή οικονομία η πρακτική της τηλεργασίας τείνει να αποκτήσει νέες διαστάσεις (call centers, e-Outsourcing κλπ) που είναι δύσκολο να καταγραφούν και να αξιολογηθούν μέσω δειγματολογικών ερευνών σε νοικοκυριά και την μέτρηση του αριθμού των τηλεργαζόμενων.

Ωστόσο αποτελούν σοβαρή ένδειξη για την δυναμική του νέου τρόπου οργάνωσης της εργασίας και δείχνουν τον δρόμο σε φορείς της πολιτείας και στις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες ώστε να συμβάλλουν στην όσο δυνατόν καλύτερη μελέτη και απεικόνιση του φαινομένου.

Επίλογος

Η τηλεργασία στην Ελλάδα έχει θετικές προοπτικές ανάπτυξης, λόγω της γεωγραφίας και της μορφολογίας του εδάφους της, και θα υποστηρίξει ενεργά την διατήρηση κάποιων θέσεων εργασίας στις ελληνικές επιχειρήσεις, μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους καθώς και τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης και ίσως ταυτόχρονα επηρεάσει το ποσοστό συγκέντρωσης του εργατικού δυναμικού από τα αστικά κέντρα στην περιφέρεια.

Ωστόσο η διάδοση και η υιοθέτηση της προσκρούουν σε προβλήματα που σχετίζονται με το επίπεδο διείσδυσης των νέων τεχνολογιών και κατανόησης αυτών, τον επιχειρησιακό σχεδιασμό και η λειτουργία των επιχειρήσεων, το κοινωνικό πλαίσιο εργασίας, και την έλλειψη ενθάρρυνσης και προαγωγής των εφαρμογών τηλεργασίας από το κράτος, μέσω αντίστοιχων θεσμικών ρυθμίσεων.

Γενικότερα, η πρόσβαση στο ίντερνετ και οι δεξιότητες στους Η/Υ μπορούν να βοηθήσουν τους ανθρώπους όχι μόνο να ξεφύγουν από την φτώχεια, αλλά και να την αποφύγουν. Η είσοδος της χώρας μας στην Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί βασική στρατηγική επιλογή για την επίτευξη σταθερής οικονομικής ανάπτυξης καθώς και σύγκλισης με τις οικονομίες των ευρωπαϊκών εταίρων μας. Ενθαρρυντικά αναφέρουμε ότι τα αποτελέσματα των τελευταίων ερευνών δίνουν θετική εικόνα για την εξέλιξη της χρήσης ΤΠΕ. Εξάλλου η χρήση Η/Υ και ίντερνετ εξαπλώνεται στο σπίτι, στην εργασία, στο σχολείο και σε άλλους χώρους, ενώ ο αριθμός των διαφορετικών εφαρμογών τις οποίες υιοθετούν οι χρήστες αυξάνεται.

Πηγές:

1. *Νέες Τεχνολογίες επικοινωνίας και Τηλεργασία: Κατάσταση και Προοπτικές στην Ελλάδα.*
2. *Μελέτες Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.*
3. *Eiobserver, Μάιος 2002, «Social Partners sign teleworking accord».*
4. *§ Ecat- IST Programme Key ActionII, SIBIS General Population surveys, 2002
EMERGENCE 2000-2003.*
5. *§ SIBIS GENERAL POPULATION SURVEY, 2002.*
6. <http://www.ekt.gr>
7. *ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ*
8. <http://www.e-work.gr>
9. <http://www.mentor.gr>
10. *Ευρωβαρόμετρο, 2001*
11. www.europs.be
12. <http://www.observatory.gr>