



ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΗΣ ΔΟΝΤΑΚΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ (eco16060)

ΘΕΜΑ : «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ : ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

ΙΟΥΛΙΟΣ 2019

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	3
Εισαγωγή	4
Κεφάλαιο 1: Η Εννοιολογική προσέγγιση της τηλεργασίας και οι μορφές της.....	5
1.1 Τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας και οι διαφορές της με την κοινή εργασιακή απασχόληση	
Κεφάλαιο 2: Η ιστορική εξέλιξη της τηλεργασίας και η ανάπτυξη της στην σύγχρονη κοινωνία.....	10
2.1 Η ανάπτυξη της τηλεργασίας στο διάβα του χρόνου	
2.2 Η τηλεργασία σε ελλαδικό και ευρωπαϊκό επίπεδο	
Κεφάλαιο 3: Τα οφέλη της τηλεργασίας στην κοινωνία και οι προσωπικές δυσκολίες των εργαζομένων.....	22
3.1 Παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα στην εργασία	
3.2 Οι επιβαρύνσεις στην υγεία των εργαζομένων	
Κεφάλαιο 4: Το προφίλ του τηλεργαζόμενου	34
4.1 Προαπαιτούμενες δεξιότητες του εργαζόμενου και οι συνθήκες της τηλεργασίας	
Κεφάλαιο 5: Σχέσεις μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη και οι αποδοχές του τηλεργαζόμενου.....	43
5.1 Η επικοινωνία μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη	
5.2 Η αμοιβή και η ασφάλιση του τηλεργαζόμενου	
Συμπεράσματα	53
Βιβλιογραφία	58

Περίληψη

Ζούμε σε μια εποχή όπου η τεχνολογία σε όλες τις μορφές της έχει εισβάλλει στην καθημερινότητά μας σε ποικίλες ανθρώπινες δραστηριότητες. Με την ανάπτυξή της έχουν διαμορφωθεί νέες καινοτομίες, οι οποίες προσπαθούν με κάθε τρόπο να προσαρμοστούν και να διαμορφωθούν βάσει των απαιτήσεων που έχουν προκύψει στη σύγχρονη κοινωνία. Αυτό ήταν και το ερέθισμα συγγραφής της παρούσας εργασίας με σκοπό την ανάδειξη του ρόλου της τηλεργασίας στη ζωή μας.

Αρχικώς, θα μελετηθεί η έννοια της τηλεργασίας, καταγράφοντας τις μορφές και τα χαρακτηριστικά αυτής ενώ η αποσαφήνιση της έννοιας θα αναδείξει την διαφορά της σε σχέση με την κοινή εργασιακή απασχόληση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, θα μελετήσουμε τη διείσδυση της τηλεργασίας στη ζωή μας μέσα από τα διάφορα είδη επαγγελμάτων που εφαρμόζεται αλλά και μέσω της εξέλιξής της στο διάβα του χρόνου. Θα επικεντρωθούμε και στην εφαρμογή της τηλεργασίας στον ελλαδικό χώρο σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό.

Ακολούθως, το επόμενο κεφάλαιο θα αναδείξει τα οφέλη της τηλεργασίας στον αντίποδα των δυσχερειών που επιφέρει, αναφερόμενο στις προσωπικές δυσκολίες των τηλεεργαζομένων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται εκτενώς το προφίλ του τηλεεργαζόμενου με τις δεξιότητες που απαιτούνται, της τήρησης των συνθηκών εργασίας αλλά και του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού για τη διεκπεραίωση της τηλεεργασιακής διαδικασίας.

Στο τελικό κεφάλαιο θα αναζητηθούν πληροφορίες για την αλληλεπιδραστική σχέση τηλεεργαζόμενου και εργοδότη και επιλέχθηκε να αναπτυχθούν οι ασφαλιστικοί και μισθολογικοί όροι, διαδικασίες που ενδιαφέρουν ιδιαίτερα έναν τηλεεργαζόμενο πριν ξεκινήσει να εργάζεται. Η παρούσα εργασία θα διεκπεραιωθεί με τα συμπεράσματα που θα καταλήξουν από την συγγραφή της εργασίας και θα διατυπωθούν ορισμένες ιδέες και προτάσεις.

Εισαγωγή

Η παγκοσμιοποίηση είναι πλέον γεγονός για τις επιχειρήσεις και με έντονο ανταγωνισμό που οδηγεί στην ανάγκη ταχείας ανταπόκρισης και αντιμετώπισης από αυτές. Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) διαδραματίζουν ένα ζωτικό μέρος στην επίδραση και στην αναμόρφωση του τρόπου με τον οποίο εργαζόμαστε και ζούμε. Αυτοί οι παράγοντες συγκλίνουν για να σφυρηλατήσουν ένα παράδειγμα στο πώς δουλεύουμε.

Ο διεθνής ανταγωνισμός αναγκάζει τις εταιρείες να κοιτάζουν πέρα από τις παραδοσιακές λύσεις και να αναζητήσουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μέσω καινοτόμων δομών στο χώρο εργασίας. Ενισχύοντας και εφαρμόζοντας την έννοια της τηλεργασίας τείνουν να βελτιώσουν την οργανωτική ευελιξία και την εκ νέου ενεργοποίηση, καθώς και να δείξουν την ανοιχτή στάση τους στις εναλλακτικές πρακτικές εργασίας.

Η τηλεργασία ορίζεται ως ένας τρόπος εργασίας με τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας στις οποίες εργάζεται κάποιος ανεξάρτητα από την τοποθεσία. Η τηλεργασία είναι ένα σημαντικό μέρος της εισαγωγής και της υποστήριξης νέων τρόπων εργασίας. Το δυναμικό της τηλεργασίας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων είναι σημαντικό. Η μεταβαλλόμενη αγορά εργασίας και τα δημογραφικά στοιχεία, που χαρακτηρίζονται από δραματικές αλλαγές από την παραδοσιακή πυρηνική οικογένεια με διπλό εισόδημα και μονογονεϊκές οικογένειες, έχουν φέρει στο επίκεντρο την ισορροπία εργασίας / ζωής.

Η τηλεργασία μπορεί να προσφέρει καλύτερη ισορροπία μεταξύ του ρόλου μας ως μέλη του εργατικού δυναμικού και του ρόλου μας ως γονείς και μέλη της κοινωνίας εκτός της εργασίας.

Ο πυρήνας της ευκαιρίας στην τηλεργασία είναι στις υπηρεσίες και ειδικότερα στις διεθνείς εμπορικές υπηρεσίες, με σημαντική συμβολή ακόμη και στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας που εφαρμόζεται. Καθώς οι τηλεεργαζόμενοι μπορούν να εργασθούν στις τοποθεσίες της επιλογής τους, η τηλεργασία έχει τη δυνατότητα να συμβάλει στη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης σε αγροτικές και μειονεκτικές περιοχές και να ενισχύσει τις επενδύσεις στη περιφερειακή ανάπτυξη. Επιπλέον, η τηλεργασία, εάν εφαρμοστεί γενικά, μπορεί να βοηθήσει ακόμη και στην επίτευξη περιβαλλοντικών στόχων.

Κεφάλαιο 1 : Η εννοιολογική προσέγγιση της τηλεργασίας και οι μορφές της

Όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι εργάζονται τουλάχιστον ένα μέρος των ωρών της εργασίας τους από το σπίτι. Γεγονός που μειώνει τον χρόνο που ξοδεύει κάποιος για να φθάσει στη δουλειά του ή να ταξιδέψει για χάρη αυτής, χρόνος που μπορεί να εξοικονομηθεί για επιπλέον ταξίδια ενημέρωσης και εκπαίδευσης σχετικά με τη τηλεργασία (Moreno & Moeckel, 2016). Μακροπρόθεσμα, η δυνατότητα τηλεργασίας εξαλείφει επίσης τον περιορισμό της ζωής σε σχετική εγγύτητα με τον τόπο εργασίας και συνεπώς μπορεί να προκαλέσει αστική εξάπλωση (Osborne & Brown, 2005). Αντίθετα, τα μεγάλα χρονικά περιθώρια μετακίνησης από το σπίτι στο χώρο εργασίας μπορούν να προκαλέσουν τη δυνατότητα των εργαζομένων να ζητήσουν την επιλογή τηλεργασίας. Το θέμα αυτό είναι και η ερευνητική προσέγγιση της παρούσας εργασίας με σκοπό να υπογραμμισθεί ρητά το μοντέλο αυτό της μετεγκατάστασης των εργαζομένων από το χώρο εργασίας στο χώρο του σπιτιού και η καταγραφή των διαφορών που προκύπτουν σε σχέση με την κοινή εργασιακή απασχόληση.

Η μελέτη αυτή στοχεύει να καλύψει εν μέρει οτιδήποτε δεν έχει μελετηθεί γύρω από την έννοια της τηλεργασίας, εξετάζοντας τις συνέπειες της τηλεργασίας σε όλες τις πτυχές που τείνει να επηρεάσει είτε αυτό έχει να κάνει με την οργάνωση είτε με την εργασιακή απομόνωση που για κάποιους προωθεί. Θα επικεντρωθούμε στην πιο συχνά χρησιμοποιούμενη πτυχή της τηλεργασίας: τη δυνατότητα εργασίας από το σπίτι (οικιακή τηλεργασία). Μελετώντας τη σχέση μεταξύ της τηλεργασίας στο σπίτι και των τριών προαναφερθέντων αποτελεσμάτων, η παρούσα εργασία είναι τόσο θεωρητικά όσο και μεθοδολογικά καινοτόμα.

1.1 Τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας και οι διαφορές της με την κοινή εργασιακή απασχόληση

Επί του παρόντος, μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εργασιακοί οργανισμοί είναι η προσαρμογή στις κοινωνικές, διοικητικές και τεχνολογικές αλλαγές που αντιμετωπίζουν. Για παράδειγμα, λόγω της αύξησης των γυναικών στο χώρο εργασίας και των υπαλλήλων εκείνων που επιθυμούν να εξισορροπήσουν τις εργασιακές και προσωπικές τους ευθύνες, υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση των εργαζομένων για πιο ευέλικτα προγράμματα εργασίας (Caillier, 2013). Αυτό καλεί τους οργανισμούς να καινοτομούν, δηλαδή να αναπτύξουν και να υιοθετήσουν νέες πρακτικές που δημιουργούν ασυνέχεια με το παρελθόν (de Vries, Bekkers, & Tummers, 2016).

Από αυτή την άποψη, μια οργανωτική καινοτομία που υιοθετείται όλο και περισσότερο στους οργανισμούς αυτούς είναι η τηλεργασία. Με την τηλεργασία, «οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να εκτελούν ορισμένα ή όλα τα καθήκοντά τους στο σπίτι ή σε μια εναλλακτική για αυτούς θέση» (Caillier, 2012). Η τηλεργασία, που μερικές φορές αναφέρεται ως τηλεανταλλαγή, είναι «μια ευέλικτη ρύθμιση εργασίας στην οποία οι εργαζόμενοι εκτελούν το σύνολο ή ένα σημαντικό μέρος της εργασίας τους χωριστά από τον τόπο του εργοδότη τους, χρησιμοποιώντας μια ταυτότητα για λειτουργία και επικοινωνία» (Baruch, 2001).

Το ενδιαφέρον για την τηλεργασία δημιουργήθηκε αρχικά στη δεκαετία του 1970, όταν ο όρος «τηλεργασία» χρησιμοποιούνταν για να δηλώσει την εργασία μακριά από το γραφείο, χρησιμοποιώντας κυρίως την τηλεφωνική επικοινωνία ως υποκατάστατο της φυσικής εργασίας (Nilles, Carlson, Gray & Hanneman, 1976). Στη δεκαετία του 1980, το ενδιαφέρον για την τηλεργασία άρχισε να αυξάνεται, μεταξύ των εργαζομένων, των εργοδοτών, των κοινοτήτων και της βιομηχανίας τηλεπικοινωνιών για να καταλήξει τη δεκαετία του 1990 να παρατηρηθεί ο πολλαπλασιασμός της τηλεργασίας με τις πιο πρόσφατες αναφορές να δείχνουν ότι η τηλεργασία έχει καταστεί μία από τις πλέον διαδεδομένες βάσεις προγραμμάτων ευελιξίας (Flex Jobs, 2015), με την προσδοκία ότι θα γίνει ακόμα πιο συνηθισμένη στο εγγύς μέλλον.

Η τηλεργασία μπορεί να θεωρηθεί ως μια τυπική «μαγεία», καθώς η χρήση της εμπνέει και ταυτόχρονα σαγηνεύει τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής¹. Ωστόσο, αυτό που αναρωτιέται κανείς σχετικά με τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στην επαγγελματική ζωή των υπαλλήλων είναι το εάν η τηλεργασία είναι πραγματικά ευεργετική.

Παρέχοντας μια επισκόπηση της εξέλιξης της τηλεργασίας, θα προσπαθήσουμε να καταγράψουμε τα χαρακτηριστικά και τις μορφές αυτής.

Σε γενικές γραμμές υπάρχουν τρεις αρχικοί τύποι τηλεργασίας: πλήρους απασχόλησης, μερικής απασχόλησης και κατάστασης. Ολοκληρωμένη τηλεργασία σημαίνει ότι ο εργαζόμενος εκτελεί και ολοκληρώνει όλα ή σχεδόν όλα τα καθήκοντα εκτός ενός παραδοσιακού γραφείου. Με αυτό το νόημα, η *πλήρης τηλεργασία* μπορεί να ονομαστεί

¹Ο πρόεδρος των Ηνωμένων Πολιτειών Barack Obama (The WhiteHouse, 2010) δήλωσε ότι «η προσέλκυση και η διατήρηση εργαζομένων που είναι πιο παραγωγικοί και εμπλέκονται με ευέλικτες πολιτικές στο χώρο εργασίας δεν είναι μόνο καλό για τις επιχειρήσεις ή για την οικονομία μας - είναι καλό για τις οικογένειές μας και το μέλλον μας».

ως οικιακή εργασία. Η *μερική τηλεργασία* σημαίνει ότι ο εργαζόμενος εκτελεί και ολοκληρώνει καθήκοντα εκτός γραφείου σε τακτική βάση, αλλά όχι όλη την εβδομάδα. Για παράδειγμα, ο εργαζόμενος μπορεί να εργάζεται μία ή περισσότερες ημέρες την εβδομάδα, κάθε δύο εβδομάδες, ή αρκετές ημέρες σε ένα μήνα. *Κατάσταση τηλεργασίας* σημαίνει ότι ο εργαζόμενος δεν εργάζεται σε τακτική βάση. Αυτός ο τύπος τηλεργασίας μπορεί να συμβεί σε περίπτωση ιατρικού προβλήματος, καιρού ή επικίνδυνων συνθηκών, που δεν επιτρέπουν στον υπάλληλο να φτάσει στο «παραδοσιακό» γραφείο σε ασφαλή κατάσταση και τρόπο (Tavares, 2017). Μάλιστα μερικές φορές αυτού του είδους η τηλεργασία μπορεί να προκληθεί από την προετοιμασία ενός ειδικού έργου που χρειάζεται μεγάλη συγκέντρωση και απαιτεί μια ήρεμη ατμόσφαιρα για να επιτευχθεί.

Ακολούθως έχουμε πέντε τύπους τηλεργασίας σύμφωνα με την Ursula Huws (1991):

➤ **Πολυλειτουργική τηλεργασία**

Αυτή η μορφή τηλεργασίας σημαίνει ότι ο υπάλληλος περιστρέφεται μεταξύ της εργασίας στις εγκαταστάσεις του εργοδότη και της εργασίας σε κάποιο άλλο χώρο. Συνήθως, ο δευτερεύον χώρος είναι το σπίτι, αλλά μπορεί να είναι τηλεκατοικία, τηλεκέντρο ή άλλο σημείο.

➤ **Τηλε-οικιακή εργασία**

Η τηλε-οικιακή εργασία σημαίνει εργασία που βασίζεται μόνο στο σπίτι και πραγματοποιείται για έναν και μόνο εργοδότη, ακόμη και αν ο εργαζόμενος δεν είναι επίσημος μισθωτός. Αυτός ο τύπος τηλεργασίας γενικά συνεπάγεται σχετικά χαμηλή εξειδίκευση που ασκείται από ανθρώπους που είναι στο σπίτι λόγω της ανάγκης φροντίδας των παιδιών τους ή άλλων εξαρτώμενων ατόμων.

➤ **Ελεύθερη τηλεργασία**

Οι τηλεεργαζόμενοι σε ελεύθερη τηλεργασία, σε αντίθεση με τους οικιακούς τηλεεργαζόμενους, εργάζονται για διαφορετικούς πελάτες και όχι για έναν μόνο εργοδότη.

➤ **Κινητή τηλεργασία**

Η κινητή τηλεργασία έχει εξελιχθεί από τους παραδοσιακούς τύπους εργασίας, οι οποίοι μπορούν να είναι ειδικευμένοι σε ομάδες. Οι νέες τεχνολογίες, ιδίως η ανάπτυξη

φορητού εξοπλισμού όπως ο φορητός υπολογιστής, το κινητό τηλέφωνο, η φορητή συσκευή φαξ, έχουν δημιουργήσει ένα είδος κινητικότητας που επιτρέπουν την αύξηση του αριθμού των επαγγελματικών, τεχνικών και διευθυντικών εργασιών που μπορούν να εκτελεστούν «στο δρόμο».

➤ **Μεταφερθείσες λειτουργίες back-office (τηλε-κέντρα, τηλε-αγροικίες)**

Οι τέσσερις παραπάνω κατηγορίες τηλεργασίας περιλαμβάνουν δραστηριότητες τις οποίες ο εργαζόμενος μπορεί να πραγματοποιήσει μεμονωμένα μακριά από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Το ανακατασκευασμένο back-office είναι μια άλλη μορφή τηλεργασίας που πραγματοποιείται σε απομακρυσμένους χώρους γραφείων. Συγκεκριμένα, πολλές μεγάλες εταιρείες έχουν παρατηρήσει μια ταχεία ανάπτυξη σε εξειδικευμένα κέντρα που εκτελούν δραστηριότητες όπως η εισαγωγή δεδομένων, η εξυπηρέτηση πελατών, οι κρατήσεις αεροπορικών εταιρειών, η τηλεφωνική τραπεζική και ταχυδρομική παραγγελία. Τα κέντρα αυτά λειτουργούν υπό τον άμεσο έλεγχο εργοδότη που βρίσκεται σε απόσταση. Παρόλα αυτά, οι αναφερόμενες μορφές τηλε-εργασίας φαίνεται να αντιμετωπίζουν διάφορα προβλήματα, όπως: έλλειψη προοπτικών προώθησης, προβλήματα υγείας και ασφάλειας καθώς και θέματα ίσων ευκαιριών, για παράδειγμα χαμηλά αμειβόμενη εργασία των γυναικών (Huws, 1997).

Αν και μπορούμε να ισχυρισθούμε ότι η τηλεργασία ποικίλλει ανάλογα με τις διάφορες πτυχές του ορισμού που μας ενδιαφέρει σε κάθε χρονική στιγμή, τα χαρακτηριστικά αυτής παραμένουν τα ίδια και έχουν να κάνουν με την ανεξαρτησία της τοποθεσίας, την ευελιξία ως προς τη διαχείριση του χρόνου και τη χρήση της Πληροφορικής και των Τεχνολογιών Επικοινωνίας.

Από τα βασικότερα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας είναι η θέση. Ένα τυποποιημένο ζήτημα, το οποίο επισημαίνεται από τους Haddon & Brynin (2005), είναι κατά πόσον η τηλεργασία πρέπει να περιλαμβάνει μόνο εργασίες με βάση το σπίτι ή κάποιες άλλες παραλλαγές αυτής όπου υπάρχει κάποια μορφή απομακρυσμένης εργασίας, όπως τηλε-κέντρα ή τηλε-αγροικίες. Η απάντηση σε αυτό το ζήτημα δεν έχει να κάνει ωστόσο με το πώς ορίζεται ο εργασιακός χώρος αλλά με την ποιότητα και τον τρόπο εργασίας. Το ότι αυτός ο τρόπος εργασίας δεν εξαρτάται από το χώρο επιβεβαιώνει τις θετικές ωφέλειες αυτής της εργασιακής μορφής, που θα αναφερθούν και παρακάτω σε επόμενη συναφή ενότητα (ενδυνάμωση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ενεργοποίηση περιθωριοποιημένων κοινωνικών ομάδων, προστασία περιβάλλοντος κ.α.). Στο σημείο

αυτό, θα αναφερθεί ωστόσο και μια αρνητική πτυχή του χαρακτηριστικού αυτού που απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή και έχει να κάνει με την πιθανή απομόνωση του ατόμου τόσο από τον εργασιακό περίγυρο όσο και από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση του ατόμου εργασιακά. Το σημείο αυτό θα επιδιωχθεί να αναλυθεί περαιτέρω μέσα από την ανεύρεση σχετικών ερευνών και μελετών.

Η ευελιξία του χρόνου αποτελεί επίσης ένα από τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας. Ο τηλεργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να οριοθετήσει το χρόνο του και να καλύψει και άλλες προσωπικές του ανάγκες, οικογενειακής ή κοινωνικής φύσεως (Gimenez-Nadal et al., 2018). Παρόλη τη θετική επίσης προσέγγιση και αυτού του χαρακτηριστικού της τηλεργασίας έχει παρατηρηθεί συχνό φαινόμενο η αδυναμία ορθού καταμερισμού του χρόνου με αποτέλεσμα τη μειωμένη ευσυνειδησία του ατόμου απέναντι στην οικογενειακή και προσωπική του ζωή, την εργασιομανία ή αντίθετα τη μειωμένη εργασιακή παραγωγικότητα.

Τέλος, όσον αφορά την τεχνολογία, ένα ζήτημα είναι το κατά πόσον οι ΤΠΕ αποτελούν ένα σημαντικό, στρατηγικό ή αναγκαίο μέρος της τηλεργασίας. Ορισμένες από τις πρώτες μελέτες δεν αναφέρονταν καν σε αυτό το στοιχείο. Η τηλεργασία έμοιαζε με ένα νέο φαινόμενο λόγω του περιεχομένου της δουλειάς όπου γίνεται στο σπίτι. Από τα τέλη της δεκαετίας του 1980 υπάρχουν σημαντικές ενδείξεις της σχέσης «τηλεργασίας – νέας τεχνολογίας» (Brocklehurst, 1989). Η χρήση υπολογιστών τείνει στην πράξη να αποτελέσει αναπόσπαστο μέρος του ορισμού αυτής και να απορρέει μόνο τις θετικές εκφάνσεις της. Συγκεκριμένα, ο συνδυασμός πολιτικής επικοινωνίας και χρήσης Πληροφορικής και Τεχνολογιών Επικοινωνίας μπορεί να προσφέρει μια ευέλικτη και μοναδική μορφή εργασίας με εναλλακτικές προοπτικές για το άτομο.

Με τα στατιστικά στοιχεία να αναφέρουν την ταχύτατη εξέλιξη του φαινομένου², η τηλεργασία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής επιτυχίας και του ηθικού των εργαζομένων στο μακροπρόθεσμο μέλλον (Burke, 2017).

Μέσα από την αναφορά στα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας ήδη δόθηκαν κάποιες από τις διαφορές της σχέσης τηλεργασίας και παραδοσιακής μορφής εργασίας, αναφερόμενοι στο χρόνο, το χώρο και τη χρήση τεχνολογιών επικοινωνίας και

²Πρόσφατη μελέτη του Γραφείου Στατιστικών Εργασίας των ΗΠΑ αναφέρει ότι περίπου το 24% των απασχολούμενων εργάζονται από το σπίτι τουλάχιστον μερικές ώρες κάθε εβδομάδα (Bailey&Kurland, (2012).

πληροφορικής. Η τηλεργασία σε αντίθεση με τη παραδοσιακή μορφή εργασίας καταφέρνει να εκσυγχρονίσει το έργο στις επιχειρήσεις, ενώ ικανοποίησε την επιθυμία των εργαζομένων να συμβιβάσουν την εργασία και την ιδιωτική τους ζωή. Η ανάπτυξη της τηλεργασίας έχει επίσης σημαντικές επιπτώσεις όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος και την ανακούφιση της κυκλοφοριακής ροής σε μια πόλη /χώρα. Αυτό έχει ως επακόλουθο την ανάπτυξη της οικονομίας, χωρίς να χρειάζεται να αυξηθεί η εταιρική υποδομή.

Παράλληλα, παρατηρούμε ότι η τηλεργασία είναι μια κατάλληλη «απάντηση-λύση» στο κόστος των ακινήτων. Αυτό σημαίνει ότι η εφαρμογή τηλεργασίας είναι κερδοφόρα για τους εργοδότες και τους εργαζόμενους καθώς οι εργοδότες μπορούν να αναπτύξουν την επιχείρησή τους, περιορίζοντας την ανάγκη τους για χώρους γραφείων, εξοικονομώντας για παράδειγμα το κόστος ενοικίου. Στη περίπτωση αυτή, οι εργαζόμενοι θα αποκτήσουν ποιότητα ζωής με μειωμένο χρόνο μεταφοράς και μεταφορικό κόστος, στοιχεία τα οποία θα τους επιτρέψουν να υποφέρουν λιγότερο από την κόπωση και επίσης να έχουν περισσότερο χρόνο αναψυχής (Eddleston & Mulki, 2017).

Αν και η εξέλιξη της έννοιας της τηλεργασίας αποφέρει πλήθος θετικών ωφελειών στο άτομο και στην επιχείρηση, οι απόψεις διίστανται καθώς δεν μπορεί να αντικαθιστήσει κάποιες πτυχές της παραδοσιακής μορφής εργασιακής απασχόλησης (προστασία εργαζομένων σε ασφαλιστικά και εργασιακά δικαιώματα, προβλήματα στην επαγγελματική εξέλιξη και κατάρτιση, μειωμένη αμειβόμενη εργασία κ.ά.), αν και πολλοί ισχυρίζονται ότι αποτελεί μετεξέλιξη αυτής. Σε απάντηση αυτής της αναφοράς κάποιες άλλες επιχειρήσεις έχουν υιοθετήσει μια διαφορετική προσέγγιση, μία που αρχικά θα συνδυάζει την παραδοσιακή εργασιακή κουλτούρα με την έννοια της τηλεργασίας και θα αποσκοπεί στην προώθηση της αυθόρμητης συνεργασίας και της ομαδικής εργασίας (Morganson et al., 2010). Η σχέση αυτή παρουσιάζει ακόμα μια επιφυλακτικότητα ως προς το συνδυασμό αυτό και τις επιδράσεις αυτού.

Κεφάλαιο 2: Η ιστορική εξέλιξη της τηλεργασίας και η ανάπτυξη της στην σύγχρονη κοινωνία

Επί θεωρητικού πλαισίου έχει αναγνωρισθεί ότι η τηλεργασία έχει διεισδύσει εμφανώς στη ζωή μας και ειδικότερα στην επαγγελματική μας καθημερινότητα. Η αλληλεπίδραση αυτής και της εργασίας είναι ένας σημαντικός αλλά και συνάμα

καθοριστικός παράγοντας της ικανοποίησης στον εργασιακό χώρο. Πρώιμοι λόγιοι όπως ο Maslow (1954) πρότεινε ότι η κοινωνική αλληλεπίδραση και άλλες σημαντικές διασυνδέσεις στο χώρο εργασίας θα οδηγήσουν τους εργαζόμενους σε πρόσθετα κίνητρα και ανάγκες με την επιθυμία παράλληλα να τις εκπληρώσουν. Στη συνέχεια, ο ίδιος θεωρητικός μαζί με τη σύμφωνη άποψη και υπολοίπων (Sims et al., 1976) σημείωσε ότι οι θέσεις εργασίας προσφέρουν ευκαιρίες που μπορούν να βελτιώσουν όχι μόνο την εργασιακή τους θέση αλλά και την διευκόλυνση της καθημερινότητάς τους ευνοώντας την επαγγελματική ενασχόληση και από άλλο χώρο πέραν του καθεαυτού εργασιακού.

Στο σημείο αυτό μιλάμε πλέον για την προώθηση της τηλεργασίας στη ζωή μας, μια καινοτομία που τις τελευταίες δεκαετίες κερδίζει όλο και περισσότερο «έδαφος». Τα ευρήματα πλήθος ερευνών που έχουν ως αντικείμενο διερεύνησής τους την είσοδο της τηλεργασίας στη ζωή μας, επιδεικνύουν τη θετική αξία της τηλεργασίας (Βλασσόπουλος, 2005). Με βάση τέτοιες αναφορές, προτείνεται πάντοτε η κατάθεση και καταγραφή όλων των διαφορών μεταξύ της επικοινωνίας στο φυσικό χώρο εργασίας και της επικοινωνίας σε έναν διαφορετικό χώρο που υιοθετεί αντίστοιχα η τηλεργασία ώστε να υπάρχει μια ολιστική προσέγγιση του θέματος πριν την συμπερασματολογία.

Με πολλούς εργοδότες πλέον να υιοθετούν πολιτικές τηλεργασίας, δεν χρειάζεται πλέον να περιορίζεται η αναζήτηση εργασίας σε άμεσες γεωγραφικές περιοχές. Με τον αυξανόμενο παγκόσμιο χώρο εργασίας, διευρύνονται σημαντικά οι προοπτικές σταδιοδρομίας των ατόμων, αναζητώντας τηλεργασία χωρίς στην ουσία να υπάρχουν θέσεις εργασίας σε συγκεκριμένο χώρο.

Η τηλεργασία κυμαίνεται από θέσεις εργασίας χαμηλού επιπέδου μέχρι ανώτερες διοικητικές θέσεις, θέσεις ιδιαίτερα σημαντικές που μπορούν να προσφέρουν ένα ικανοποιητικό μισθό χωρίς συγκεκριμένη τοποθεσία. Είναι πρόβλημα να αναφερθεί ότι βεβαίως υπάρχουν και ορισμένες εργασίες τηλεργασίας που απαιτούν μια τοποθεσία για διάφορους λόγους. Ωστόσο, ένας αυξανόμενος αριθμός εργοδοτών δεν ενδιαφέρεται για το πού γίνεται η δουλειά, εφόσον έχει ολοκληρωθεί εγκαίρως και σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους.

Παρακάτω θα αναφερθούν συνοπτικά κάποια από τα επαγγέλματα, γενικότερα αλλά και ειδικότερα, που μπορεί να εφαρμοσθεί επιτυχώς η τηλεργασία, έχοντας ένα άρτιο

αποτέλεσμα τόσο για τον εργοδότη όσο και για τον/την ίδιο/α εργαζόμενο/η. Η τηλεργασία υπάρχει λοιπόν, σε οργανισμούς όπως η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, σε συνδικάτα ή σε άλλα ερευνητικά κέντρα όπου διαθέτουν μητρώα τηλεεργαζομένων (Taskin & Bridoux, 2010). Ωστόσο, αυτοί που κάνουν τηλεργασία βρίσκονται κυρίως σε τομείς όπως:

α) Επαγγελματίες υψηλού επιπέδου (ακαδημαϊκοί, ερευνητές, δημοσιογράφοι, λογιστές, εκδότες, σύμβουλοι, μεταφραστές), οι οποίοι χρησιμοποιούν την τηλεργασία ως την κύρια εργασία ή ως μερική απασχόληση, χρησιμοποιώντας εξοπλισμό πληροφορικής που παρέχεται από τους ίδιους ή από τον οργανισμό για τον οποίο εργάζονται.

β) Επαγγελματίες υψηλής εξειδίκευσης (προγραμματιστές ή σχεδιαστές λογισμικού πληροφορικής, ερευνητές, ακαδημαϊκοί, πωλητές, σύμβουλοι) που είναι αυτοαπασχολούμενοι, με πλήρη ή μερική απασχόληση, συνήθως με σύμβαση εργασίας, που εργάζονται από το σπίτι ή από άλλες κινητές τοποθεσίες, προσφέροντας τις υπηρεσίες τους τοπικά αλλά και στο εξωτερικό.

γ) Οι εργαζόμενοι σε σχέση εξαρτημένης εργασίας (συνήθως γυναίκες ή δικαιούχοι σύνταξης αναπηρίας), που εκτός της επίσημης εργασίας τους, προσφέρουν υπηρεσίες στον ιδιωτικό τομέα σε ταμειακή βάση (Morgan, 2004). Ο εξοπλισμός μπορεί να παρέχεται από τον εργοδότη (ειδικά εάν ο εργοδότης είναι συγγενής) ή μπορεί να αγοραστεί από τον χρήστη. Αυτός ο τύπος εργασίας συνήθως αποτελείται από μεταφράσεις, επεξεργασία κειμένου (συμπεριλαμβανομένης της απόδειξης), ανάγνωση, γραμματεία, εισαγωγή δεδομένων, τηλεμαθήσεις και μορφές λογιστικής. Αυτοί οι άνθρωποι χρησιμοποιούν επίσης την τηλεργασία για να αποκτήσουν και να παραδώσουν το έργο τους, παραμένοντας ανώνυμοι/ες.

Ειδικότερα, θα εστιάσουμε στα εξής επαγγέλματα, τα οποία αναφέρθηκαν και παραπάνω συνοπτικά και είναι τα ακόλουθα :

1. Μεταφραστής

Οι μεταφραστές είναι απαραίτητοι για να παρέχουν υπηρεσίες μετάφρασης σε διάφορες καταστάσεις: μετάφραση ήχου, γλώσσες, άρθρα και πολλά άλλα. Ορισμένες θέσεις απαιτούν οι υποψήφιοι να είναι δίγλωσσοι ή και περαιτέρω.

2. Διαχειριστής ιστοτόπων / bloggers

Ως διαχειριστής ιστοτόπου ή blog, μπορεί κάποιος να δημιουργήσει ιδέες περιεχομένου, γράφοντας αναρτήσεις και περιεχόμενο στο διαδίκτυο και εκτελώντας εργασίες επεξεργασίας. Συνήθως τα άτομα αυτά απαιτούνται να έχουν ισχυρές δεξιότητες γραφής και γνώσης διαχείρισης τέτοιων ιστοτόπων. Το παρόν επάγγελμα αναφέρεται λόγω της συνεχής αναπτυξιακής ροής του τα τελευταία χρόνια με πολλά άτομα να το επιλέγουν ακόμη και ως την κύρια εργασία τους.

3. Προγραμματιστής

Οι προγραμματιστές χρειάζονται σε διάφορους τομείς της καθημερινότητάς μας στην επίλυση πολλών προβλημάτων, κάνοντας το επάγγελμα αυτό μια καριέρα με τεράστιες ευκαιρίες. Ο συγκεκριμένος επαγγελματίας μπορεί να αναπτύξει νέες δυνατότητες για τους χρήστες και να επεκτείνει και να βελτιώσει τις ήδη υπάρχουσες εφαρμογές. Σίγουρα κρίνεται απαραίτητη προηγούμενη σχετική εμπειρία για αποφυγή λαθών.

4. Λογιστής

Μια κατηγορία με πολλές εργασίες τηλεργασίας χωρίς καμία απαίτηση θέσης είναι η λογιστική. Έχοντας εξειδικευμένες λογιστικές γνώσεις και ισχυρές γραπτές δεξιότητες επικοινωνίας, κάποιος μπορεί να βρει μια θέση εργασίας από το σπίτι δίνοντας απαντήσεις και εξηγήσεις σε προχωρημένες λογιστικές ερωτήσεις.

5. Συντάκτες

Η εργασία ως συντάκτης απαιτεί πολύ καλή γραμματική γνώση και δεξιότητες επεξεργασίας. Έχοντας μια ειδικότητα στο τεχνικό θέμα μπορεί κάποιος να έχει τεράστιες απολαβές.

6. Νοσηλευτής

Οι επαγγελματίες του ιατρικού κλάδου φαίνεται να είναι πάντα σε μεγάλη ζήτηση και ειδικά εκείνοι που έχουν μια εξειδίκευση σε θέματα ψυχικής υγείας. Ένας εξουσιοδοτημένος επαγγελματίας ψυχιατρικής μπορεί συχνά να εργάζεται από την άνεση του σπιτιού του, παρέχοντας ταυτόχρονα υπηρεσίες τηλεψυχιατρικής και παρακολούθηση σε ασθενείς. Αυτοί οι ρόλοι συνήθως απαιτούν πιστοποίηση από το διοικητικό συμβούλιο του οργανισμού που ανήκουν και να έχουν εμπειρία τουλάχιστον

δύο ετών. Η τηλεργασία σε αυτό το κλάδο έχει ξεκινήσει ήδη στο εξωτερικό, και προσφάτως επιδιώκεται και στον ελλαδικό χώρο.

7. Τεχνική Υποστήριξη

Η τεχνική υποστήριξη αποτελεί έναν ιδιαίτερο κλάδο ενασχόλησης με τυπικά καθήκοντα να περιλαμβάνουν την παροχή λεπτομερών και ικανοποιητικών απαντήσεων στους πελάτες και τη διεξαγωγή δοκιμαστικών αναφορών σφαλμάτων.

8. Web Designer

Ένας σχεδιαστής ιστοσελίδων επιβλέπει τον οπτικό σχεδιασμό και βελτιώνει την εμπειρία του χρήστη για έναν συγκεκριμένο ιστότοπο. Η εμπειρία σχεδιασμού ιστοσελίδων και η επάρκεια απαιτούνται συνήθως για αυτόν τον τύπο ρόλου, μαζί με φυσικά πιστοποιημένο τίτλο σπουδών.

9. Συγγραφέας

Οι γραπτές σταδιοδρομίες μπορούν συχνά να βρεθούν με τη μορφή ανεξάρτητων θέσεων, όπου ένα δημιουργικό μυαλό είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία ιδεών, τη διεξαγωγή έρευνας, τη σύνταξη περιεχομένου και την πραγματοποίηση αναθεωρήσεων. Όλες οι θέσεις γραφής απαιτούν εξαιρετική ικανότητα γραφής και συχνά απαιτούν ένα χαρτοφυλάκιο δημοσιευμένων δειγμάτων γραφής κατά τη στιγμή της εφαρμογής.

2.1 Η ανάπτυξη της τηλεργασίας στο διάβα του χρόνου

Η ιστορία της τεχνολογίας είναι η ιστορία της εφεύρεσης εργαλείων και τεχνικών. Αρχικά, ο όρος της τεχνολογικής εξέλιξης είχε να κάνει με τις εφαρμοσμένες τέχνες, αλλά πλέον χρησιμοποιείται για να περιγράψει την πρόοδο και τις αλλαγές που συμβαίνουν γύρω μας τεχνολογικά. Ξεκινώντας με την αρχή της ζωής στη γη, ακολουθεί η ίδρυση των πρώιμων σύγχρονων τεχνολογιών, όπως η πληροφορική και η πυρηνική ενέργεια. Σταδιακά διαφορετικά πράγματα άρχισαν να εφευρίσκονται αλλά η κύρια εποχή της τεχνολογίας και της εφεύρεσης ήρθε τον 18ο αιώνα όταν ξεκίνησε η βιομηχανική επανάσταση και ξεκίνησαν οι μηχανές και οι διάφοροι τύποι ανάπτυξης και παραγωγής. Η βιομηχανική επανάσταση έλαβε χώρα στη Μεγάλη Βρετανία και πολλές από τις τεχνολογικές καινοτομίες ήταν βρετανικής καταγωγής. Μέχρι τα μέσα του 18ου αιώνα, η Βρετανία ήταν το κορυφαίο εμπορικό έθνος του κόσμου, ελέγχοντας

μια παγκόσμια εμπορική αυτοκρατορία με αποικίες στη Βόρεια Αμερική και την Αφρική και με κάποια πολιτική επιρροή στην ινδική ήπειρο. Η ανάπτυξη του εμπορίου και η άνοδος των επιχειρήσεων αποτέλεσαν μείζονα αίτια της Βιομηχανικής Επανάστασης (Yazdani et al., 2015).

Στα μέσα του 20ου αιώνα, υπήρξε η πρόσβαση στο διαδίκτυο κάνοντας εύκολο για τους ανθρώπους να επικοινωνούν μεταξύ τους και να επιλύουν προβλήματα στις επιχειρήσεις τους μέσω των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Skype, facebook) όπου υπάρχει ζωντανή ροή, δίνοντας λύση σε πολλά προβλήματα για τους επιχειρηματίες. Καθώς όλο και περισσότερες υπάρχουσες τεχνολογίες «στοιβάζονται» μεταξύ τους και εξελίσσονται σε κάτι μεγαλύτερο, τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις μπορούν να περιμένουν περισσότερες ευκαιρίες με τη μελλοντική τεχνολογία στον εργασιακό χώρο. Η τεχνολογία θα είναι ταχύτερη, θα έχει τη δυνατότητα να επιτύχει περισσότερα και όλα θα γίνονται πιο εξορθολογισμένα ώστε να κατακτάται μια θέση εργασίας με ευκολότερο τρόπο (Λυβέρη, 2010).

Με την εμβάθυνση στην τεχνολογία, όλο και περισσότερο επιδιώκεται ο συνδυασμός φυσικών και εικονικών εργασιακών κόσμων. Τα «έξυπνα» ηχεία, τα «έξυπνα» σπίτια και ακόμη και τα «έξυπνα» αυτοκίνητα είναι το τεχνολογικό κύμα για το μέλλον, και αυτό είναι μόνο η αρχή (Golden, 2009). Η διαρκής ενημέρωση είναι ωστόσο αυτή που βοηθά να μην χαθούν εργασιακές ευκαιρίες.

Το μέλλον της εργασίας βρίσκεται μέσα στη δυναμική της τεχνολογίας και της επιστήμης, επιτρέποντας την εξέλιξη της ανθρωπότητας με ταχείς ρυθμούς. Καθώς αυτό συμβαίνει, η χρήση και εφαρμογή των ψηφιακών εργαλείων για άτομα με ειδικές ανάγκες έχουν θετικό αντίκτυπο στις ευκαιρίες σταδιοδρομίας μέσω καλύτερης προσβασιμότητας (ALKANMEŞHUR & ÇİFTÇİ ULUSOY, 2013). Η ικανότητα της τεχνολογίας έχει σημαντικό ρόλο στη μεταρρύθμιση και την αναδημιουργία των πλατφορμών, επομένως η αλλαγή στο χώρο εργασίας είναι σίγουρο ότι συμβαίνει.

Ουσιαστικά, η εξέλιξη της τεχνολογίας όχι μόνο επιφέρει τις προόδους σε διάφορους τομείς όπως η μηχανική, αλλά αναμορφώνει και τις σταδιοδρομίες και δημιουργεί θέσεις εργασίας που δεν υπήρχαν πριν. Στο σημείο αυτό προκύπτουν, όπως προαναφέρθηκε, πλήθος ευκαιριών για τα άτομα με αναπηρίες. Λόγω των αναδυόμενων τεχνολογιών που βελτιώνουν την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα, δημιουργούνται περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για τα άτομα με ειδικές

ανάγκες, επιτρέποντας έτσι στα άτομα με αναπηρίες να εισέλθουν στο εργατικό δυναμικό, είτε πρόκειται για τον τομέα της μηχανικής, της αρχιτεκτονικής, της επιστήμης, της ιατρικής, της εκπαίδευσης, της φυσικής κατάστασης, του προγραμματισμού ή ακόμα και των δημιουργικών τεχνών (Linden, M., 2014).

Διαπιστώνεται επίσης σε σχετική έρευνα (MGI, 2016) ότι περίπου το 60 % όλων των επαγγελματιών έχει τουλάχιστον το 30 % των δραστηριοτήτων που είναι τεχνικά αυτοματοποιήσιμες, με βάση τις επιδεικνυόμενες σήμερα τεχνολογίες. Αυτό σημαίνει ότι τα περισσότερα επαγγέλματα θα αλλάξουν, και όλο και περισσότεροι άνθρωποι θα πρέπει να εργαστούν με την τεχνολογία. Οι εργαζόμενοι υψηλής ειδίκευσης με την τεχνολογία θα επωφεληθούν. Ενώ οι εργαζόμενοι με τεχνολογία υψηλής ειδίκευσης θα μπορέσουν να επιτύχουν περισσότερα όσον αφορά την παραγωγή και την παραγωγικότητα, αντίστοιχα οι εργαζόμενοι χαμηλής ειδίκευσης ενδέχεται να αντιμετωπίσουν μισθολογική πίεση, δεδομένης της πιθανώς μεγαλύτερης προσφοράς εργαζομένων με παρόμοια υψηλή ειδίκευση, εκτός αν η ζήτηση για κατοχή αυξάνεται περισσότερο από την επέκταση στην προσφορά εργασίας (Vari et al., 2011). Με άλλα λόγια, η τεχνολογική εξέλιξη είναι πιθανό να μεταβάλει τη συντριπτική πλειονότητα των επαγγελματιών, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό, που θα απαιτήσουν σημαντικό επαναπροσδιορισμό της εργασίας και μετασχηματισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Η τεχνολογική ιστορία συνδέεται με την ιστορία της επιστήμης. Δεδομένου ότι η τεχνολογία χρησιμοποιεί πόρους, το τεχνικό ιστορικό είναι στενά συνδεδεμένο με την οικονομική ιστορία. Από αυτούς τους πόρους, η τεχνολογία παράγει άλλους πόρους, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογικών τεχνουργημάτων που χρησιμοποιούνται στην καθημερινή ζωή (Bailey & Kurland, 2002).

Παρόλο τις παραπάνω αναφορές υπάρχουν και αυτοί που αμφισβητούν την άποψη ότι η τεχνολογία επεκτείνει τη δημοκρατία, υποστηρίζοντας ότι συγκεντρώνει ακόμα περισσότερη δύναμη στα χέρια μιας μικροσκοπικής ελίτ. Χαρακτηριστική είναι συχνά η αναφορά σε μελέτες για την τηλεργασία μιας έρευνας του γραφείου McKinsey του Παρισιού του 2011 όπου διαπίστωσε ότι η τηλεργασία και το διαδίκτυο είχε καταστρέψει 500.000 θέσεις εργασίας στη Γαλλία κατά τα προηγούμενα 15 χρόνια, αλλά ταυτόχρονα είχε δημιουργήσει 1,2 εκατομμύρια επιπλέον, μια καθαρή προσθήκη 700.000 ή 2.4εκατομμυρίων θέσεων εργασίας που δημιουργήθηκαν για κάθε εργασία

που καταστράφηκε (MGI, 2011). Και στο σημείο αυτό, αναρωτιόμαστε κατά πόσο η τεχνολογία ωφέλησε και συνεχίζει να ωφελεί τον εργασιακό χώρο. Ένας συλλογισμός που επιδιώκεται να διευκρινιστεί με το πέρας της παρούσας εργασίας.

2.2 Η τηλεργασία σε ελλαδικό και ευρωπαϊκό επίπεδο

Επιπρόσθετα θα γίνει προσπάθεια να καταγραφεί η κατάσταση του φαινομένου της τηλεργασίας τόσο στον ευρωπαϊκό όσο και στον ελλαδικό χώρο.

Η χρήση της νέας τεχνολογίας πληροφορικής στο χώρο εργασίας αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Οι δεκαετίες που πέρασαν ήταν ιδιαίτερα παραγωγικές στην ενσωμάτωση των καινοτομιών στο χώρο εργασίας και στις αλλαγές (στο πρόσωπο, στη δουλειά και στην οργάνωση). Αυτή η νέα χιλιετία φαίνεται όμως να ανοίγει τις πόρτες στους τρόπους οργάνωσης υψηλής τεχνολογίας με θέσεις επίσης υψηλής τεχνολογίας, οι οποίες περιλαμβάνουν το ρόλο διαφορετικών τρόπων τηλεργασίας (Pyoria, 2011). Επιπλέον, παράλληλα με την παροχή μεγαλύτερης ευελιξίας στους οργανισμούς, οι υποκείμενες δομές μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη των εικονικών επιχειρήσεων και των συνεταιριστικών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τους Cnaan & Cascio (1999), το νέο παράδειγμα εργασίας, η τηλεργασία, στον πραγματικό χώρο αντιπροσωπεύει μια δραματική αλλαγή στο πώς δουλεύουμε. Παρουσιάζει νέες προκλήσεις που προκύπτουν από τον φυσικό διαχωρισμό των εργαζομένων και των διευθυντικών στελεχών που πραγματοποιήθηκαν από τις εν λόγω μορφές πληροφόρησης. Το νέο αυτό πρότυπο έχει σαφείς επιπτώσεις, οι σημαντικότερες από τις οποίες αφορούν τις συμπεριφορές και τις πεποιθήσεις.

Η τηλεργασία δυστυχώς δεν έχει αναπτυχθεί αρκετά στην Ελλάδα. Παρόλο που τα δεδομένα λείπουν από την επικράτηση της τηλεργασίας, ορισμένα ευρήματα εκτιμούν ότι μόλις το 1,1% των εταιρειών χρησιμοποιούν μια τέτοια πρακτική. Έτσι, είναι δύσκολο να προσδιοριστεί με ακρίβεια ο αριθμός των ατόμων που εργάζονται στον τομέα της τηλεργασίας σε όλη την Ελλάδα, λόγω ανεπαρκούς στατιστικής παρακολούθησης (Κωνσταντέλου & Πολυμενάκου, 2002).

Αν και οι κοινωνικοί εταίροι διατηρούν μια γενικά θετική άποψη της τηλεργασίας, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις ανησυχούν για τη φύση των συμφωνιών τηλεργασίας, ενώ οι εργοδότες ανησυχούν για την ανάπτυξη της τηλεργασίας (Βλασσόπουλος, 2005). Κατά συνέπεια, υποστηρίζεται ότι απαιτείται ειδικό κανονιστικό πλαίσιο.

Στην Ελλάδα η τηλεργασία αναγνωρίστηκε ως ειδική μορφή απασχόλησης με το Νόμο 2639/1998. Για την προώθηση της νέας αυτής μορφής εργασίας, η πολιτεία μέσω της προβλεπόμενης εγκυκλίου ΠΟΛ.1108/2000, όρισε έκπτωση δαπανών των επιχειρήσεων που απασχολούν τηλεργαζόμενους. Τα άτομα που απασχολούνται με τη μορφή τηλεργασίας από το Δημόσιο και ΟΤΑ ασφαλίζονται σύμφωνα με την Εγκύκλιο ΤΕΒΕ στον ΟΑΕΕ - ΤΕΒΕ. Για την τηλεργασία περιλαμβάνει ρυθμίσεις και η τελευταία εθνική γενική συλλογική σύμβαση 2006-2007 καθώς και η Υπουργική απόφαση 80025/2004 (Βικιπαίδεια).

Η ελληνική νομοθεσία δεν περιέχει αντίστοιχα κάποιο ορισμό της τηλεργασίας. Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για την περίοδο 2006-2007 ενέκρινε τον ακριβή ορισμό που δόθηκε στη συμφωνία-πλαίσιο του 2002 για την τηλεργασία μεταξύ των κοινωνικών εταίρων σε επίπεδο ΕΕ.

Σύμφωνα με έρευνα του Ινστιτούτου Εργασίας, ΙΝΕ της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ) και της Ανώτατης Διοίκησης Επιχειρήσεων Δημοσίων Υπαλλήλων (ΑΔΕΔΥ), η επίπτωση της τηλεργασίας φαίνεται να είναι σχετικά υψηλότερη στον βιομηχανικό τομέα, καθώς και σε μεγάλες επιχειρήσεις με περισσότερες εγκαταστάσεις και σε επιχειρήσεις που είναι μέλη επιχειρηματικών ομίλων. Όπου καταγράφονται οι πρακτικές τηλεργασίας, προκύπτει διαφοροποίηση όσον αφορά τη φύση της απασχόλησης με τις μισές επιχειρήσεις να συνδέουν την τηλεργασία με το καθεστώς των εργαζομένων και ένα παρόμοιο ποσοστό να αναφέρεται σε μια κατάσταση που αφορά την ανάθεση υπηρεσιών και την αυτοαπασχόληση (Ραγκούσης, 2003).

Με άλλη σχετική μελέτη του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας (ΥΠΑΚΠ) του 2005, ο πραγματικός αριθμός ατόμων που ασχολούνται με την τηλεργασία στην Ελλάδα συνεχίζει να είναι ακόμη άγνωστος. Ωστόσο, ορισμένες ανεπίσημες στατιστικές εκτιμούν ότι ο αριθμός των τηλεργαζομένων είναι περίπου 50.000 άτομα - ή το 1,14% του συνολικού εργατικού δυναμικού της χώρας με 4,4 εκατομμύρια άτομα. Αυτή η νέα μορφή απασχόλησης αντλεί κυρίως ενδιαφέρον από μεγάλες επιχειρήσεις ή πολυεθνικές εταιρείες των οποίων οι μητρικές εταιρείες βρίσκονται στο εξωτερικό και έχουν αρχίσει να υιοθετούν πρακτικές και μοντέλα για την οργάνωση της τηλεργασίας (Κουφοπούλου, 2005). Οι αυτοαπασχολούμενοι, αφορούν επαγγέλματα των οποίων απαιτούν εξοικείωση και χρήση νέων τεχνολογιών

πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου, όπως συγγραφείς, δημοσιογράφοι, μεταφραστές, λογιστές, προγραμματιστές και αρχιτέκτονες.

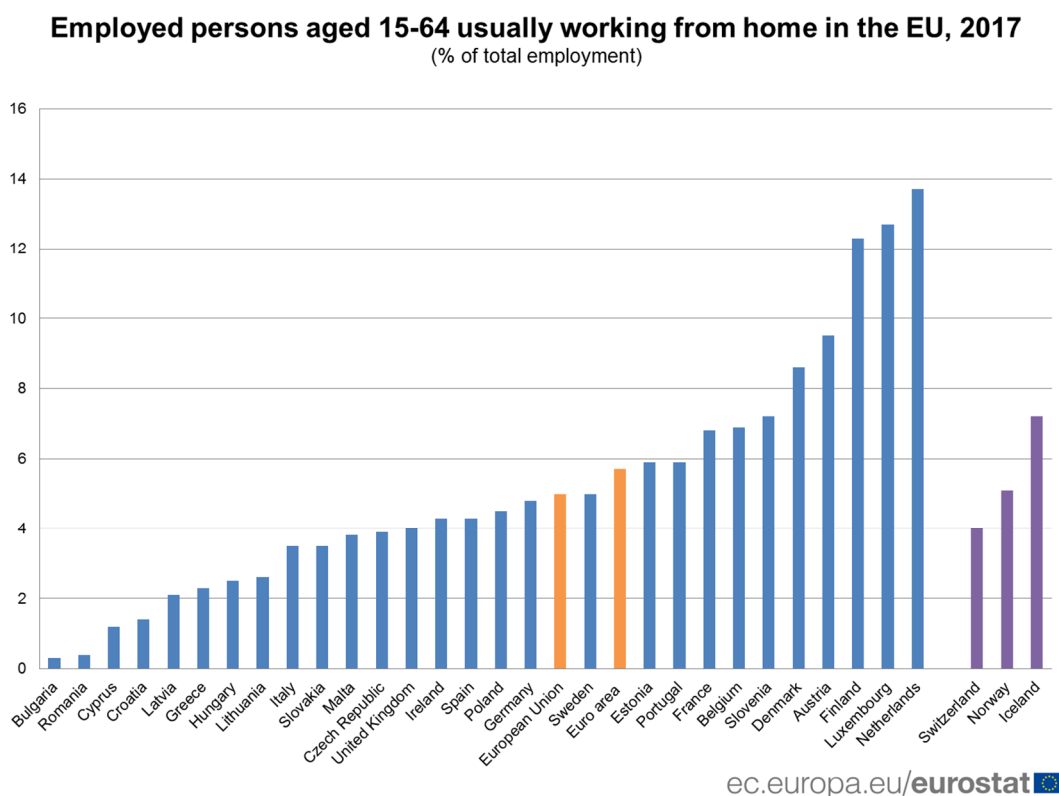
Η ΕΓΣΣΕ για την περίοδο 2006-2007 ενσωμάτωσε στο θεσμικό πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων της Ελλάδας, την ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία. Έτσι, η συμφωνία-πλαίσιο έχει ρυθμιστική εξουσία σε μια ΕΓΣΣΕ και καλύπτει όλους τους εργαζόμενους σε κάθε τομέα της οικονομίας (Lamprousaki, 2008). Ωστόσο, η συμφωνία δεν εφαρμόζεται επαρκώς και έτσι υπάρχουν πολλά ζητήματα σε εθνικό επίπεδο, τα οποία παραμένουν ανεπίλυτα.

Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευτούν συμφωνίες για τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης της εργασίας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις διαβουλεύσεις της σχετικά με τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των σχέσεων εργασίας κάλεσαν τους ευρωπαίους κοινωνικούς εταίρους να αρχίσουν διαπραγματεύσεις για το ζήτημα της τηλεργασίας. Ως αποτέλεσμα των διαπραγματεύσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στις 16 Ιουλίου του 2002, ολοκληρώθηκε και υπογράφηκε το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο – Συμφωνία. Η συμφωνία - πλαίσιο ρυθμίζει θέματα όπως την απασχόληση και τις συνθήκες εργασίας, την υγεία και την ασφάλεια, την κατάρτιση και τα συλλογικά δικαιώματα των τηλεεργαζομένων.

Το 2017, ένα ελαφρώς υψηλότερο ποσοστό γυναικών στην ΕΕ εργάστηκε συνήθως από το σπίτι (5,3%) από τους άνδρες (4,7%). Ωστόσο, σε λίγα κράτη μέλη, η κατάσταση ήταν η αντίστροφη, ενώ περισσότεροι άνδρες εργάζονται συνήθως από το σπίτι παρά από τις γυναίκες. Αυτό συνέβη αισθητά στις Κάτω Χώρες (14,7% των ανδρών, έναντι 12,6% των γυναικών) και στη Δανία (9,5% έναντι 7,6%).

Η συχνότητα της εργασίας από το σπίτι αυξάνεται με την ηλικία. Μόνο το 1,6% των ατόμων ηλικίας 15-24 ετών στην ΕΕ εργάστηκε συνήθως από το σπίτι το 2017, ανεβαίνοντας στο 4,7% των ατόμων ηλικίας 25-49 ετών και το 6,4% των ατόμων ηλικίας 50-64 ετών. Το υψηλότερο ποσοστό των ατόμων ηλικίας 15-24 ετών που εργάζονταν κανονικά από το σπίτι καταγράφηκε στο Λουξεμβούργο (10,4%), πολύ πιο κοντά στο επόμενο πλησιέστερο κράτος μέλος, στις Κάτω Χώρες (4,2%).

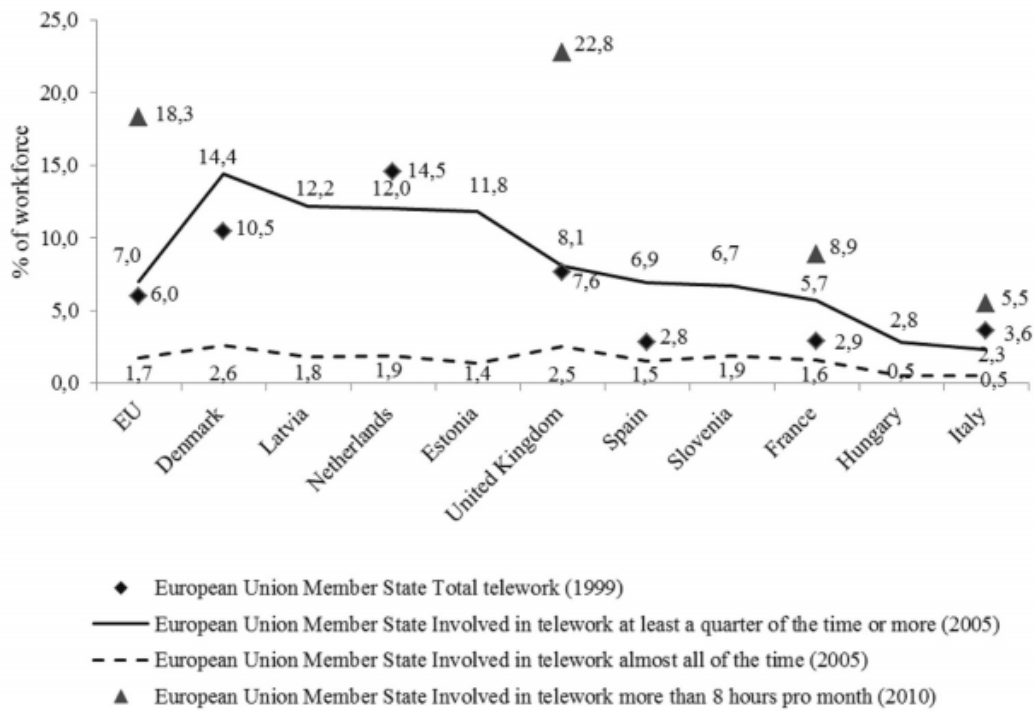
Για τις άλλες κατηγορίες ηλικίας, οι Κάτω Χώρες κατέγραψαν την κορυφή (14,8% των ατόμων ηλικίας 25-49 ετών και 16,6% των ατόμων ηλικίας 50-64 ετών), ακολουθούμενη από τη Φινλανδία (13,1% των ατόμων ηλικίας 25-49 ετών και 13,6% 50-64 ετών).



Πηγή: Eurostat, 2017

Τα αποτελέσματα μελέτης περίπτωσης που έγινε στη Λετονία (Baltina & Vitola, 2014) δείχνουν ότι υπάρχει πιθανότητα να επεκταθεί η χρήση της τηλεργασίας. Οι νέοι που έχουν ξεκινήσει την επιχείρησή τους είναι οι πρώτοι που έγιναν τηλεργαζόμενοι. Επίσης, οι αξιωματούχοι του δημόσιου τομέα επιθυμούν να συμμετέχουν στην τηλεργασία και πιστεύουν ότι έτσι θα αυξήσουν την απόδοσή τους. Οι υπάλληλοι του διοικητικού επιπέδου αποκαλύπτουν ότι χρησιμοποιούν ήδη την τηλεργασία κανονικά. Ενώ οι νέοι και ειδικοί επίσημοι υπάλληλοι ενδιαφέρονται να επεκτείνουν τις ευκαιρίες τηλεργασίας και αισθάνονται ότι θα τους φέρουν πρόσθετα κίνητρα για να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους. Σε γενικές γραμμές, οι εργαζόμενοι που εργάζονται τηλεργασιακά είναι πιο ικανοποιημένοι με την εργασία τους, καθώς αισθάνονται πιο παραγωγικοί στη δουλειά τους.

Διάγραμμα 1: Η Τηλεργασία στην Ευρώπη



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999; Eurofond, 2010; Rissanen, 2012

Ακόμα και αν το θέμα της τηλεργασίας βρίσκεται θεματικά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, το επίπεδο των υπαλλήλων που εργάζονται ως τηλεεργαζόμενοι εξακολουθεί να είναι μάλλον χαμηλό. Τα συνολικά στατιστικά στοιχεία δείχνουν ότι η εκτέλεση της τηλεργασίας με βάση την μερική απασχόληση είναι πιο κοινή από ό,τι η πλήρους απασχόλησης τηλεργασία. Επίσης, φάνηκε ότι τα δεδομένα σχετικά με τους τηλεεργαζόμενους στα μέλη - κράτη διαφέρουν. Οι διακριτές διαφορές βορρά-νότου στην ανάληψη της τηλεργασίας στην Ευρώπη σαφώς απεικονίζονται. Παρ'όλα αυτά, η έλλειψη σαφή ορισμού παρουσιάζει έτσι πρόβλημα για τη μέτρηση και τη σύγκριση της συχνότητας τηλεργασίας σε όλες τις χώρες (Leonard, 2008).

Η οποιαδήποτε ωστόσο εφαρμογή της τηλεργασίας σε διαφορετικά κράτη μέλη διέπεται από την Ευρωπαϊκή Συμφωνία - Πλαίσιο, διασφαλίζοντας τις πρακτικές και τις διαδικασίες που αφορούν ειδικά τη διαχείριση της εργασίας στο αντίστοιχο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η τηλεργασία μπορεί να χρησιμεύσει ως σημαντικό μέσο για την περιφερειακή ανάπτυξη, προσελκύοντας ή τουλάχιστον διατηρώντας τους ανθρώπους εκτός των μητροπολιτικών περιοχών (Morin, 2007). Ωστόσο, υπάρχουν ελάχιστα αποδεικτικά στοιχεία ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση αναπτύσσει πολιτικές για την

προώθηση της τηλεργασίας και οι περισσότεροι από τους απασχολούμενους είναι σκεπτικοί σχετικά με τη χρήση της τηλεργασίας για την εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων. Ακόμη και οι εργοδότες δεν φαίνεται να είναι ενθουσιασμένοι με την προώθηση της τηλεργασίας. Ως εκ τούτου, δραστηριότητες για την προώθηση της ιδέας πρέπει να γίνουν οι βέλτιστες πρακτικές (σεμινάρια, κοινωνικές εκστρατείες κ.λπ.). Τα πραγματικά οφέλη της τηλεργασίας εξελίσσονται όλο και περισσότερο και είναι προφανές ότι η εισαγωγή των ΤΠΕ στον εργασιακό χώρο και στην επαγγελματική ζωή δύναται να αλλάξουν θεμελιωδώς όλες τις πτυχές της εργασίας και του πώς ένας οργανισμός ανταγωνίζεται και λειτουργεί σε όλες τις δραστηριότητες και στους εργαζομένους. Προτείνεται η περαιτέρω λοιπόν, ανάπτυξη πολιτικών και κανονιστικών ρυθμίσεων τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο με σκοπό να διερευνηθούν οι δυνατότητες της τηλεργασίας σε κάθε χώρα σε επίπεδο εργασιακό.

Κεφάλαιο 3: Τα οφέλη της τηλεργασίας στην κοινωνία και οι προσωπικές δυσκολίες των εργαζομένων

Ο χώρος της εργασίας διατηρεί μια κεντρική και σημαντική θέση στη ζωή πολλών ανθρώπων. Μέσα σε αυτό το πεδίο, οι σχέσεις στο χώρο εργασίας είναι σημαντικοί παράγοντες που διαμορφώνουν την εμπειρία των ανθρώπων και δίνουν αντίστοιχα νόημα στη δουλειά ενός ατόμου (Templar & Zyll de Jong, 2000). Ωστόσο, σχετικά λίγες έρευνες είχαν επικεντρωθεί στα οφέλη της τηλεργασίας. Σε μια συνολική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας τηλεργασίας παρουσιάστηκε να έχει αυξηθεί το ενδιαφέρον σχετικά με τις ωφέλειες της τηλεργασίας, κάτι που μπορεί να επηρεάσει αρνητικά ή θετικά τις εργασιακές σχέσεις ειδικότερα και τον εργασιακό χώρο γενικότερα (Ντούρος, 2006).

Για να αποσαφηνιστούν οι έννοιες και οι κατηγορίες των ωφελειών, επικεντρωθήκαμε στα κοινωνικά οφέλη καθώς και στις έννοιες της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας στην εργασία. Η μελέτη μιας τέτοιας σύζευξης στοιχείων σύγκρισης συμβάλλει στη προσέγγιση του ζητήματος σε συγκεκριμένες πτυχές με σκοπό να περιγραφούν και να αναλυθεί εις βάθος η έννοια του οφέλους για τον εργαζόμενο.

3.1 Παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα στην εργασία

Παρόλο που πολλές έρευνες υπογραμμίζουν τις πτυχές της τηλεργασίας στην εργασία, τα οφέλη είναι πιθανό να διαφέρουν σημαντικά, δεδομένου ότι δεν υπάρχει

σταθερότητα στις θέσεις εργασίας. Όταν είναι θετικά τα οφέλη μπορούν να εμπλουτίσουν τις θέσεις εργασίας και να επηρεάσουν θετικά τον κύκλο εργασιών ενώ αντίστοιχα όταν είναι αρνητικά επιδρούν ακόμη και στη συναισθηματική ευημερία ενός εργαζόμενου στο βαθμό που οι σχέσεις στην εργασία χαρακτηρίζονται από ασέβεια, δυσπιστία και έλλειψη αμοιβαιότητας, καταστάσεις που πολλές φορές οδηγούν και στο αίσθημα της κατάθλιψης (Πιεράκης & Κουτσονίκος, 2003).

Επικεντρώνοντας στις κοινωνικές πτυχές της τηλεργασίας και τα κοινωνικά της οφέλη, η τηλεργασία επιτρέπει στους ανθρώπους να εργάζονται εκτός του παραδοσιακού χώρου εργασίας με αποτέλεσμα να μπορούν να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται την εργασία, επηρεάζοντας τη φύση, τον αριθμό και το βάθος των αλληλεπιδράσεων κοινωνικής υποστήριξης που έχουν οι τηλεεργαζόμενοι μεταξύ τους ή με άλλους συναδέλφους και πελάτες. Για ορισμένους, η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική ή κοινωνική καταξίωση που μπορεί να επηρεάσει θετικά την απόδοση της εργασίας, ειδικά για όσους συχνά εργάζονται στην τηλεργασία. Η επαγγελματική καταξίωση μπορεί να οριστεί ως αυξημένη δυνατότητα προώθησης, ανταμοιβής ή προσωπικής ανάπτυξης. Σε μια έρευνα των Morganson et al. (2010) διαπιστώθηκε ότι οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν μεγαλύτερη ευελιξία και αυτονομία σε σύγκριση με τους υπαλλήλους που εργάζονται στο κύριο γραφείο των εργοδοτών ενώ αναφέρθηκε ότι έχουν περισσότερη ένταξη στο εργασιακό περιβάλλον και, συνεπώς, παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής καταξίωσης.

Παρακάτω, ωστόσο, θα παρουσιασθούν περαιτέρω κάποια από τα κοινωνικά οφέλη της τηλεργασίας που έχουν συζητηθεί περισσότερο και έχουν μελετηθεί.

Αρχικά, λοιπόν, μέσω της τηλεργασίας, οι θέσεις εργασίας είναι διαθέσιμες σε άτομα που διαφορετικά δεν θα μπορούσαν να βρουν εργασία λόγω περιορισμένων ευκαιριών που οφείλονται στις τοποθεσίες που βρίσκονται. Μέσω απλής πρόσβασης στο διαδίκτυο, μια ανθρώπινη ομάδα μπορεί να έχει κοινωνική ώθηση από την τηλεργασία ακόμα και αν βρίσκεται σε μια απομακρυσμένη περιοχή (Μαρκασιώτης, 2007).

Ακόμη, οι εργασιακοί οργανισμοί που προσφέρουν την τηλεργασία παρέχουν στα άτομα που είναι και γονείς την ευκαιρία να είναι διαθέσιμα για τα παιδιά τους. Αυτό είναι πολύ σημαντικό καθώς πλήθος ερευνών έχει αναδείξει ότι οι πιο δραστήριοι γονείς δημιουργούν παιδιά επιτυχημένα τόσο ακαδημαϊκά όσο και συμπεριφορικά. Η τηλεργασία βοηθά έτσι να γίνει μια μεγάλη μετάβαση της ζωής με τις οικογένειες να

μπορούν να βρουν σταθερότητα σε ένα τμήμα της ζωής τους, της διατήρησης της απασχόλησης, της ενασχόλησης με τα παιδιά τους ή της απόκτησης νέων ευκαιριών. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα στους γονείς να διαχειριστούν τόσο τα επαγγελματικά τους πάθη όσο και τις προσωπικές επιθυμίες τους με τρόπο που να αισθάνονται επιτυχείς. Οι ευτυχισμένοι γονείς αποτελούν παραγωγικούς επαγγελματίες, και τα ευτυχισμένα παιδιά γίνονται οι καινοτόμοι της επόμενης γενιάς. Η ισότητα των δυο φύλων περιλαμβάνεται σε αυτήν την υποομάδα κοινωνικού οφέλους, με τις γυναίκες να μπορούν να εργασθούν ακόμα και αν παράλληλα εκτελούν και τα οικογενειακά καθήκοντα και υποχρεώσεις (Αναστασίου, 2007).

Η καθημερινότητα μας έχει αποδείξει ότι η δυσμενής διάκριση στο χώρο εργασίας συμβαίνει, δυστυχώς. Με την τηλεργασία, ωστόσο, δημιουργείται ένα περιβάλλον ένταξης που δίνει διάκριση στην εκκίνηση. Αυτό σημαίνει, ότι ως άνθρωποι, είμαστε ασυνείδητα προκατειλημμένοι λόγω της πολιτιστικής ανατροφής μας (Κουφοπούλου, 2005). Όμως, ο διαχωρισμός που δημιουργείται με την τηλεργασία προτρέπει τους ανθρώπους να λαμβάνουν αποφάσεις με βάση παράγοντες που δεν περιλαμβάνουν το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τη θρησκεία, την οικονομική ή κοινωνική καταξίωση, το χρώμα του δέρματος ή την εθνικότητα.

Από τα σημαντικότερα κοινωνικά οφέλη της τηλεργασίας είναι η εξασθένιση πολλών προβλημάτων υγείας ή αναπηριών που υπομένουν οι άνθρωποι (Αναστασίου, 2007). Αυτά τα θέματα δεν θα πρέπει να περιορίζουν τις συνεισφορές ενός ατόμου ή την ικανότητα του να εργάζεται. Προσφέροντας στους ανθρώπους τη δυνατότητα να εργάζονται από το σπίτι τους, παρέχεται παράλληλα η ευκαιρία να φροντίσουν παράλληλα και τον εαυτό τους. Επίσης, τους επιτρέπεται να συνεχίσουν τα επαγγελματικά τους όνειρα, το οποίο με τη σειρά του, οδηγεί σε μεγαλύτερη ανεξαρτησία και ευτυχία, εκτός από τα οικονομικά οφέλη της απασχόλησης.

Επιπρόσθετα, η εργασία από το σπίτι και η εξάλειψη μιας μετακίνησης προς αυτή δίνει στα άτομα το χρόνο να επιστρέψουν στις κοινότητές τους μέσω διαφόρων δραστηριοτήτων όπως ο εθελοντισμός (Gray et al., 2003). Έτσι, το άτομο μπορεί να συμβάλλει και κοινωνικά σε κάποιες ευπαθείς ομάδες της κοινωνίας στην οποία ζει και αναπτύσσεται.

Δεδομένου, ότι πρέπει να ζούμε σε ένα υγιές περιβάλλον, η τηλεργασία είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να περιοριστεί η ρύπανση και οι κίνδυνοι για το περιβάλλον μας.

Υπάρχει έτσι λιγότερη ενέργεια που καταναλώνεται, λιγότερη κατανάλωση πετρελαίου, λιγότεροι πόροι που απαιτούνται και λιγότερα απορρίμματα από γεύματα και πολλά άλλα. Η τηλεργασία μας επιτρέπει να φροντίζουμε καλύτερα τη Γη και να διασφαλίζουμε την υγεία της για τις μελλοντικές γενιές (Ντούτσης, 1998).

Υποστηρίζεται ότι οι μορφές της τηλεργασίας (μερικής ή πλήρους τηλεργασίας) μπορεί να ενισχύσουν την οργανωτική και ατομική παραγωγικότητα. Ωστόσο, οι ισχυρισμοί αυτοί σχετικά με την υψηλότερη παραγωγικότητα αναφέρονται συχνά χωρίς να εξετάζεται προσεκτικά το πώς οι εργοδότες αντιλαμβάνονται αυτή την ατομική και ομαδική παραγωγικότητα (Ruch, 1994). Η παραγωγικότητα μπορεί να σχετίζεται με ένα άτομο ή μια ομάδα και είναι ένα μέτρο για το πόσο αποτελεσματικά έχουν ανατεθεί οι εργασίες και κατά πόσο έχουν ολοκληρωθεί επαρκώς με την πάροδο του χρόνου. Ειδικότερα όσον αφορά την τηλεργασία, μπορεί να χαρακτηριστεί ως η επίτευξη του προσδοκώμενου στόχου μέσα στο χρόνο και τον προϋπολογισμό (Butler et al., 2007).

Η μέτρηση της παραγωγικότητας είναι πολύπλοκη διαδικασία δεδομένου ότι υπάρχουν αρκετές μεταβλητές που πρέπει να ληφθούν υπόψη, όπως ο τύπος των εργασιών που πρέπει να ολοκληρωθούν, το επίπεδο δεξιοτήτων ή και η πείρα που απαιτείται για την ολοκλήρωση ενός ή περισσότερων καθηκόντων και πόρων που διατίθενται και απαιτούνται για την υποστήριξη της επιτυχούς ολοκλήρωσης αυτών.

Κατά καιρούς έχουν προταθεί πολλά μέτρα παραγωγικότητας για την τηλεργασία από τον τομέα ανάπτυξης λογισμικού (με τη μορφή εκτιμήσεων), ωστόσο αυτά τα μέτρα δεν μπορούν να εφαρμοστούν επαρκώς και δεν αποδίδουν μια ακριβή μέτρηση της παραγωγικότητας στο πλαίσιο της τηλεργασίας, διότι δεν μπορούν να μετρηθούν όλες οι εργασίες με αυτόν τον τρόπο (Westfall, 2004).

Εκτός από την έλλειψη έρευνας για τη παραπάνω σχέση μεταξύ τηλεργασίας και παραγωγικότητας, υπάρχει επίσης ένα κενό στην έρευνα που διερευνά τη σχέση μεταξύ τηλεργασίας και ευημερίας/αποτελεσματικότητας (Pyoria, 2011). Οι προηγούμενες μελέτες για την αποτελεσματικότητα υποστηρίζουν ότι το επίπεδο και ο συνδυασμός ορισμένων χαρακτηριστικών στο χώρο εργασίας επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του ατόμου στην εργασία του. Ειδικότερα οι πτυχές που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα ενός ατόμου όσον αφορά την εργασία μπορεί να περιλαμβάνουν τόσο τον αντιληπτό έλεγχο ενός ατόμου για την εργασία του, την εφαρμογή ατομικών δεξιοτήτων επί του έργου του, τις προσδοκίες για τη δουλειά του, τον βαθμό

επανάληψης, τη σαφήνεια, την αμεροληψία των ανταμοιβών και τα αισθήματα ικανοποίησης (Baker et al., 2006).

Με την τηλεργασία να θεωρείται κυρίως ως ένας τρόπος για τους εργαζόμενους να εξοικονομήσουν χρήματα και χρόνο, αποφεύγοντας μια μακρά μετακίνηση στην εργασία τους, οι επιχειρήσεις συχνά ανησυχούν για την τηλεργασία λόγω της μη εποπτείας. Ωστόσο, όλο και περισσότερο, οι εργοδότες επιλέγουν να πληρώσουν τους υπαλλήλους για να εργαστούν από μακριά.

Στην πραγματικότητα, πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι η παραγωγικότητα των εργαζομένων βελτιώθηκε με την τηλεργασία (Bailey&Kurland, 2002). Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε μεγαλύτερη ικανοποίηση εργασίας. Για κάθε εργοδότη, οι ευχαριστημένοι υπάλληλοι είναι συχνά καλύτεροι εργαζόμενοι και η τηλεργασία μπορεί να βάλει πολλούς υπαλλήλους σε μια πιο παραγωγική κατάσταση κατά τη διάρκεια μιας εργάσιμης ημέρας. Δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι που τηλεργάζονται αναφέρουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Αντί να αναζητούν δικαιολογίες για να αποφύγουν περισσότερη δουλειά, οι τηλεργαζόμενοι συχνά έχουν μεγαλύτερη αίσθηση ελέγχου της παραγωγής τους, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της απόδοσης της εργασίας τους. Με την τηλεργασία, οι εργαζόμενοι μπορούν να ισορροπήσουν πιο εύκολα το χρόνο που αφιερώνεται μεταξύ της εργασίας και της οικογένειας ενώ είναι λιγότερο πιθανό να απουσιάζουν από την εργασία. Στο τέλος, γίνεται περισσότερη δουλειά και τα αποτελέσματα είναι συχνά υψηλότερης ποιότητας.

Η μετακίνηση προς και από την εργασία αποτελεί επίσης έναν σημαντικό παράγοντα επίδρασης στη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα του εργαζόμενου (Covey, 2013). Είναι πολλές οι φορές που πολλοί υπάλληλοι φτάνουν στην εργασία τους κουρασμένοι και ταλαιπωρημένοι από μια εκτεταμένη μετακίνηση σε πολυσύχναστη κυκλοφορία. Φυσικά, αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα μειωμένες επιδόσεις, ειδικά τα πρωινά. Όταν επιτρέπεται στους εργαζόμενους να τηλεργάζονται, μπορούν να παραβλέψουν τη μετακίνηση και να αφοσιωθούν στην εργασία μπροστά τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα περισσότερος χρόνος για την ολοκλήρωση των εργασιών που σχετίζονται με την εργασία τους.

Ακόμα και ο χρόνος μιας τηλεδιάσκεψης μπορεί να αποβεί σημαντικός σε θέματα παραγωγικότητας. Πολλοί διαχειριστές επιλέγουν να απασχολούν τους υπαλλήλους με μερική απασχόληση, ίσως μία ή δύο ημέρες την εβδομάδα. Ακόμα και αυτή η μικρότερη ποσότητα τηλεργασίας μπορεί να βελτιώσει την παραγωγικότητα και να κάνει τη διαφορά ανάμεσα σε έναν καλό εργαζόμενο και σε έναν σπουδαίο εργαζόμενο.

Από τη πλευρά τους οι εργοδότες μπορούν να εξοικονομήσουν από 30 έως 70 % των δαπανών για τους τηλεεργαζόμενους με μερική απασχόληση (DeLay & LoVerde, 2003). Ορισμένες εργασίες μπορεί να είναι δύσκολο να πληρωθούν, αλλά η προσφορά τηλεργασίας μπορεί να αποτελέσει ελκυστικό όφελος για τους εργαζόμενους. Οι τηλεμεταφορείς είναι συχνά πιο ανοιχτοί στο να εργάζονται πολλές ώρες υπό την άνεση του χώρου τους. Αυτό μπορεί να επιτρέψει στους εργοδότες να διατηρήσουν τους κορυφαίους εργαζόμενους που διαφορετικά θα έπρεπε να εγκαταλείψουν ή να αναλάβουν άλλη θέση εργασίας που προσφέρει η τηλεργασία.

Η αυξανόμενη χρήση των ηλεκτρονικών κέντρων δεδομένων είναι ένας σημαντικός λόγος για τον οποίο οι εταιρείες γίνονται ακόμα πιο ανοιχτές στην τηλεργασία. Σύμφωνα με τους ερευνητές, τα πλεονεκτήματα των κέντρων δεδομένων είναι ότι επιτρέπουν στις εταιρείες να αποθηκεύουν με ασφάλεια πληροφορίες στους διακομιστές τους, οι οποίοι στη συνέχεια μπορούν να προσεγγιστούν από εργαζόμενους ή από το σπίτι τους (Khalifa & Davidson, 2000). Με αυτόν τον τρόπο, η διατήρηση ευαίσθητων δεδομένων εξαρτάται από το γεγονός ότι οι υπάλληλοι δεν διατηρούν αυτά στους σκληρούς δίσκους, στους φορητούς υπολογιστές ή στους δίσκους αποθήκευσης. Με τα κέντρα δεδομένων, οι εταιρείες μπορούν να εξοικονομήσουν χρήματα όχι μόνο εξαλείφοντας την δαπανηρή αποθήκευση δεδομένων απευθείας, αλλά και επιτρέποντας χαμηλό κόστος, χωρίς προβλήματα.

Για τα καλύτερα αποτελέσματα στην τηλεργασία, οι εργοδότες επιλέγουν εργαζόμενους με αποδεδειγμένο ιστορικό απόδοσης και ευθύνης. Με αυτόν τον τρόπο, οι εταιρείες μπορούν να επωφεληθούν πλήρως από την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα της τηλεργασίας, που διευκολύνεται από τα online κέντρα δεδομένων. Έτσι, η τηλεργασία αρχίζει να γίνεται πιο δημοφιλής στους σημερινούς εργοδότες και εργαζόμενους.

Με το πέρασμα των ετών, το ποσοστό των εργαζομένων με εμπειρία τηλεδιάσκεψης έχει σχεδόν τετραπλασιαστεί. Βέβαια, αυτό δεν αποτελεί έκπληξη λαμβάνοντας υπόψη τα πολλά οφέλη της τηλεργασίας που προαναφέρθηκαν στη προηγούμενη ενότητα, όπως η αυξημένη παραγωγικότητα και ικανοποίηση από αυτή, καθώς και το μειωμένο κόστος για τους εργοδότες. Με τόσα πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη, η προσφορά επιλογών τηλεδιάσκεψης μοιάζει σαν το μονόδρομο για τις περισσότερες επιχειρήσεις.

Ωστόσο, η τηλεργασία είναι ακόμα μια αρκετά νέα ιδέα και προσφέρει το δικό της σύνολο μοναδικών προκλήσεων. Ενώ πολλές από αυτές τις προκλήσεις είναι αρκετά κοινές μεταξύ των τηλεεργαζομένων, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο, οι λύσεις είναι άμεσα διαθέσιμες σε εκείνους τους ανθρώπους που είναι αποφασισμένοι να κάνουν τη δουλειά τους μέσω της τηλεργασίας. Όμως, υπάρχει και ο τομέας της υγείας, όπου δυστυχώς εκεί έχουν παρατηρηθεί κάποια ιδιαίτερα προβλήματα επί των ιδίων των τηλεεργαζομένων.

3.2 Οι επιβαρύνσεις στην υγεία των εργαζομένων

Η εργασία από το σπίτι είναι μια ελκυστική ιδέα για πολλούς απασχολούμενους, ιδιαίτερα για εκείνους που επιθυμούν να περάσουν περισσότερο χρόνο κοντά στις οικογένειές τους, πραγματοποιώντας παράλληλα κάποιες άλλες ευθύνες που σχετίζονται με το σπίτι. Τουλάχιστον, η άνεση αυτή του σπιτιού είναι ένα μεγάλο κίνητρο για την τηλεργασία (Bloom, 2015).

Από την άλλη πλευρά, μαζί με τις ανέσεις του σπιτιού έρχονται και πολλές δυσκολίες όπως η ενόχληση από τη θορυβώδη κυκλοφορία της γειτονιάς, παιδιά ή σύζυγοι ή συγγάμοι που κάνουν φασαρία στο σπίτι, οι ήχοι του κουδουνιού και του τηλεφώνου, οι άβολες κινήσεις και ήχοι των κατοικιδίων που πιθανώς να υπάρχουν στο σπίτι. Οι διαταραχές αυτές κρύβονται γύρω από κάθε γωνία του σπιτιού και κατά τη διάρκεια κάθε τηλεδιάσκεψης. Η μόνη λύση σε αυτή τη δυσκολία είναι να δημιουργηθεί ένας καθορισμένος χώρος εργασίας στο σπίτι, συμπεριλαμβανομένου όλων των απαραίτητων για να ολοκληρωθεί η εργασία. Με τον τρόπο αυτό θα μειωθεί η οποιαδήποτε ενόχληση από κακόβουλους ήχους και ενασχολήσεις.

Μιλώντας για τα όρια μεταξύ του χώρου εργασίας και των υπολοίπων περιβάλλοντων χώρων, δημιουργώντας ένα όριο μεταξύ της εργασίας και της ζωής, όταν εργάζεται

κανείς από το σπίτι μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολο. Η τηλεργασία μπορεί να λάβει χώρα και περίεργες ώρες, πράγμα που μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα με την υπόλοιπη οικογένεια. Αντίθετα, ο πειρασμός ενασχόλησης περισσότερο με την οικογένεια εν ώρα εργασίας, μπορεί να σημαίνει μείωση παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας. Η οργανωμένη διαχείριση χρόνου είναι βασική στη φάση της τηλεργασίας (Wheatley, 2012).

Ένα από τα πιο ελκυστικά πράγματα για τη τηλεργασία, μπορεί επίσης να είναι ένα από τα πιο δυσάρεστα πράγματα για 'αυτή και μιλάμε, για την απομόνωση. Κάτι που βέβαια δεν είναι δυσκολία εφόσον εξ αρχής δεν έχει δημιουργήσει κάποιος οικογένεια, και τα συναισθήματα της μοναξιάς και της απομόνωσης είναι γνώριμα. Ωστόσο, ορισμένοι τηλεργαζόμενοι έχουν αναφέρει ακόμα και προβλήματα υγείας μετά από εβδομάδες απομόνωσης εργασίας με μόνη επικοινωνία την αλληλογραφία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή έχοντας μια πραγματική συνομιλία μέσω τηλεδιάσκεψης.

Ευτυχώς, η εποχή της τεχνολογίας μας έδωσε απεριόριστα εργαλεία για να επικοινωνούμε και να συνεργαζόμαστε με άλλους, ακόμα και όταν εργαζόμαστε εξ αποστάσεως. Έτσι, παρουσιάζονται νέες ιδέες με συναδέλφους κατά τη διάρκεια εικονικών συζητήσεων. Τέτοιου είδους προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τηλεργαζόμενους, προσφέρουν μια άνετη και βολική πλατφόρμα με την οποία οι απομακρυσμένοι υπάλληλοι μπορούν να επιτύχουν τη μέγιστη παραγωγικότητά τους.

Ενώ αυτά είναι τα πιο συνηθισμένα προσωπικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν όσοι κάνουν τηλεδιάσκεψη, υπάρχουν και άλλα που αφορούν την υγεία των εργαζομένων. Ανεξάρτητα από αυτά, πολλοί εργαζόμενοι βρίσκουν τη τηλεργασία ως μια ευχάριστη εμπειρία και έχουν αναφέρει ότι αισθάνονται πιο ευτυχισμένοι και πιο εκτιμημένοι σε σύγκριση με την εργασία σε περιβάλλον γραφείου. Ως αποτέλεσμα, όλο και περισσότερες εταιρείες σκέφτονται ή προχωρούν στο να προσφέρουν επιλογές εργασίας από το σπίτι στους υπαλλήλους τους, συμπεριλαμβανομένων μεγάλων εταιρικών ονομάτων.

Το μόνο σίγουρο είναι ότι με τη σωστή προετοιμασία, η τηλεργασία είναι ένας νέος τρόπος για τους εργαζόμενους να αυξήσουν την παραγωγικότητα και για τους εργοδότες να εξοικονομήσουν χρήματα. Καθορίζοντας τις κατευθυντήριες γραμμές και

τη δέσμευσή τους, μπορεί κανείς να αποκομίσει τα οφέλη της εργασίας από το σπίτι και να εγγυηθεί την επιτυχία τόσο για τον εαυτό του όσο και για την εταιρεία του.

Ευρύ είναι το φάσμα των τρόπων με τους οποίους η εργασία συνδέεται με τα προβλήματα υγείας για τα άτομα και τις κοινωνίες. Εστιάζοντας αρχικά στην υγεία των ατόμων, διακρίνουμε προβλήματα στην υγεία μεταξύ εκείνων που εργάζονται κανονικά σε παραδοσιακό χώρο εργασίας και εκείνων που εργάζονται τηλεργασιακά. Μελετώντας τις βασικές θετικές και αρνητικές εκθέσεις που μπορούν να δημιουργήσουν προβλήματα υγείας μεταξύ των απασχολουμένων, διακρίνουμε τόσο τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες, όπως τα οφέλη από την εργασία υψηλού επιπέδου ή της αντίληψης της εργασιακής ανασφάλειας, όσο και τις φυσικές εκθέσεις σε επικίνδυνες συνθήκες εργασίας. Η διαφορετική έκθεση σε αυτές τις πτυχές της εργασίας συμβάλλει στα προβλήματα υγείας εντός και μεταξύ των γενεών. Μέσα από την ειδική αναφορά στην σχέση εργασία – υγεία, σημαντικό ρόλο στις διάφορες διασυνδέσεις αυτής λαμβάνει το εργασιακό περιβάλλον που επικρατεί και οι ταλαντώσεις της προσωπικότητας του ατόμου.

Οι αναλύσεις των ερευνών σχετικά με τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις της τηλεργασίας έχουν δείξει μια θετική συσχέτιση μεταξύ εργασίας και υγείας. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η αύξηση των ωρών εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε στρες, κόπωση, προβλήματα ύπνου και άγχος (Jones, 2010). Ως εκ τούτου, η τηλεργασία δημιουργεί μια αλληλεπιδραστική σχέση μεταξύ της προσωπικής βελτίωσης της ποιότητας ζωής και της υποτίμησης της ατομικής υγείας. Η ανάλυση αυτής της σχέσης, ειδικότερα των επιπτώσεων στην υγεία που προκαλούνται από την τηλεργασία, αποτέλεσε κυρίως θέμα βιβλιογραφικής ανασκόπησης επί του ζητήματος.

Το μεγαλύτερο μέρος των εμπειρικών ερευνών δείχνουν ταυτόχρονα θετικές και αρνητικές επιπτώσεις. Παρατηρώντας την ιστορική εξέλιξη της τηλεργασίας, η οποία συνεχίζει να επεκτείνεται, φαίνεται ότι η τηλεργασία παράγει αρνητικές επιδράσεις στην υγεία των εργαζομένων αυτής.

Για παράδειγμα, διαπιστώνεται ότι η τηλεργασία έχει επιδεινώσει τα συναισθήματα της ψυχικής και σωματικής κόπωσης μεταξύ των εργαζομένων μιας μεγάλης εταιρείας, με τα άτομα αυτά να αγωνίζονται να εξισοροπήσουν την εργασία τους και τις προσωπικές ευθύνες τους. Η συγκεκριμένη προσέγγιση αφορά το ότι πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται πιεσμένοι από τους εργοδότες τους που θέλουν να τους

παρακολουθούν, χωρίς όμως να αναπτύσσουν στρατηγικές από μόνοι τους για να αποφύγουν την εξάντληση. Η εξάντληση σε συνδυασμό με την αίσθηση της αποσύνδεσης από τους συναδέλφους, μπορεί να οδηγήσει το άτομο σε περισσότερα θέματα ψυχικής υγείας, με απαραίτητο μετέπειτα την λήψη φαρμάκων που θα βοηθήσουν στη ρύθμιση της όποιας ψυχικής διαταραχής (Mann & Holdsworth, 2003).

Σύμφωνα με μελέτη που πραγματοποιήθηκε από τον Gajendranand (2007), η κοινωνική απομόνωση και τα συναισθήματα της μοναξιάς που προκύπτουν είναι τόσο επικίνδυνα για την υγεία, όπως η παχυσαρκία. Η μελέτη παρατήρησε ότι ο κίνδυνος που συνδέεται με τη σχέση υγείας και τηλεργασίας, πιθανότητα να είναι και η θνησιμότητα. Ενώ οι περισσότεροι εργοδότες δεν ανησυχούν ιδιαίτερα για τη θνησιμότητα των εργαζομένων τους, η πιο επείγουσα ανησυχία τους μπορεί να είναι η γενική υγεία - και φυσικά η επίδρασή αυτής στην εργασιακή απόδοση. Για τους εργοδότες, η πιο άμεση δηλαδή ανησυχία είναι ο τρόπος με τον οποίο εκδηλώνεται η ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων στην εργασία τους.

Ερευνητές από τα Εθνικά Ινστιτούτα Υγείας (NIH) πιστεύουν ότι *«η απομόνωση δεν είναι μόνο μια πηγή άγχους αλλά και μιας χρόνιας πίεσης»* (Weinert et al., 2015). Ενώ η απομόνωση και το άγχος δεν ταξινομούνται απαραίτητως στην ίδια κλίμακα, μπορούν να έχουν παρόμοιες επιδράσεις στον εγκέφαλο. Σύμφωνα με τα ευρήματα του NIH, η *«απομόνωση έχει συσχετιστεί με εξασθενημένη κυτταρική ανοσία»*, γεγονός που υποδηλώνει ότι το άγχος που προκαλείται από την απομόνωση θα μπορούσε να προκαλέσει προβλήματα στο ανοσοποιητικό σύστημα του οργανισμού, δημιουργώντας ακόμη και ασθένεια. Η απομόνωση μπορεί επίσης να οδηγήσει σε αλκοολισμό, που μπορεί να επηρεάσει την απόδοση των εργαζομένων στην εργασία, καθώς και να προκαλέσει άλλα σημαντικά προβλήματα υγείας, όπως καρκίνος στο πάγκρεας ή το συκώτι.

Το άγχος είναι μια συναισθηματική αντίδραση στις πιέσεις στις οποίες ζει ένας άνθρωπος. Ενώ οι άμεσες επιδράσεις των ορμονών του στρες μπορεί να είναι επωφελείς, η μακροχρόνια έκθεση στο στρες δημιουργεί σίγουρα μια αρνητική επίδραση για το ανθρώπινο σώμα. Το άγχος προκαλείται από στρεσογόνους παράγοντες και αποκαλύπτεται με αλλαγές της συμπεριφοράς. Η τηλεργασία δημιουργεί άγχος εργασίας που σχετίζεται με παράγοντες όπως η υπερβολική εργασία,

οι σύντομες προθεσμίες, οι έντονες και μακρές ώρες εργασίας, η αδυναμία διακοπής και το μειωμένο διάλλειμα (Hartig et al., 2007).

Εστιάζοντας στη συνεχή επιθυμία του εργαζόμενου να εντυπωσιάσει το αφεντικό, συχνά υπάρχουν ανησυχητικές συμπεριφορές των τηλεργαζόμενων. Για παράδειγμα, η υπερβολική και συνεχής συνεδρίαση φαίνεται να αυξάνει τον κίνδυνο θανάτου από καρδιαγγειακές παθήσεις και καρκίνο που έχει προαναφερθεί.

Ακόμη, οι μακροχρόνιες επιδράσεις της κακής στάσης του σώματος μπορούν να επηρεάσουν τα σωματικά συστήματα, όπως η πέψη, η αναπνοή, οι μύες, οι αρθρώσεις και οι σύνδεσμοι. Η εργασία πολλών ωρών σε έναν υπολογιστή, συνήθως στο σπίτι, συνδέεται όχι μόνο με ένα στατικό και περιορισμένο τρόπο στάσης του σώματος με επαναλαμβανόμενες κινήσεις και με μεγάλες περιόδους συνεχούς εργασίας. Έτσι, δημιουργούνται μυοσκελετικά προβλήματα στον αυχένα, στους ώμους, στον καρπό, στο χέρι και στην οσφυϊκή χώρα (Crawford et al., 2011).

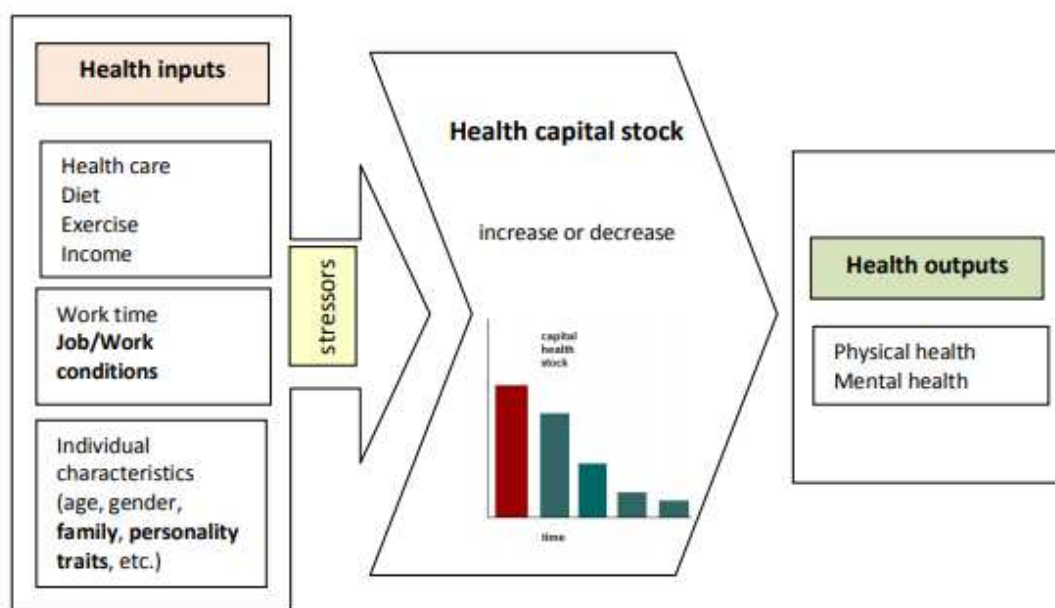
Δεν είναι μυστικό ότι η άσκηση είναι σωματικά ευεργετική, είτε για να βοηθήσει στην απώλεια βάρους, είτε για να αυξήσει τον καρδιακό ρυθμό. Αυτό που δεν είναι τόσο γνωστό είναι τα ψυχολογικά οφέλη της άσκησης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό επειδή ακόμη και οι πιο ανεξάρτητοι και καλά προσαρμοσμένοι τηλεργαζόμενοι κινδυνεύουν από τις συνέπειες της απομόνωσης και της έλλειψης ερεθισμάτων. Και αυτό μπορεί να φέρει την κατάθλιψη. Σύμφωνα με τους Sardeshmukh et al. (2012) σχετικά με τη διάθεση και την άσκηση, η άσκηση μειώνει τον κίνδυνο ανάπτυξης ψυχικής διάθεσης ή αγχώδους διαταραχής. Σε συνδυασμό με την άσκηση αναφέρεται ότι οι εργαζόμενοι στο παραδοσιακό χώρο σαφώς και έχουν πολύ κακές διατροφικές συνήθειες, βασισμένες σε σνακ ή fastfood κατά τις ώρες του γεύματος. Εντούτοις, οι τηλεργαζόμενοι παρουσιάζουν να είναι καλύτερα μιας και το να είναι στο σπίτι με μια ολόκληρη κουζίνα στη διάθεσή τους είναι ευεργετικό για την υγεία τους. Όμως, δυστυχώς, συχνά αυτό φαίνεται να κάνει τις διατροφικές συνήθειες των τηλεργαζόμενων χειρότερες. Η κατανάλωση κατά την εργασία σε όλη τη διάρκειά της λόγω του σπιτιού δημιουργεί άσκοπη κατανάλωση.

Τέλος, ενώ είναι πολύ θετικό το γεγονός ότι οι τηλεργαζόμενοι κοιμούνται παραπάνω, αφού δεν χρειάζεται να δουλέψουν συγκεκριμένη ώρα ή να φύγουν για το γραφείο τους. Στην πραγματικότητα, λόγω της ασάφειας ανάμεσα στην εργασία και το σπίτι, οι τηλεργαζόμενοι εργάζονται αργά τη νύχτα για να αποκαταστήσουν τυχόν χαμένο

χρόνο από όλη την ημέρα λόγω οικογενειακών ή άλλων υποχρεώσεων. Το γεγονός αυτό δημιουργεί προβλήματα στην υγεία τους καθώς δεν κοιμούνται τις σωστές ώρες με αποτέλεσμα να έχουν ασταθή ξεκούραση, η οποία συνοδεύεται από ημικρανίες και γενικότερα αδιαθεσίες.

Υπάρχουν και άλλα προβλήματα υγείας που μπορούν να εντοπιστούν και να συσχετιστούν με την τηλεργασία. Αυτά τα προβλήματα υγείας περιλαμβάνουν τις μεταβολικές και τις γαστρεντερικές διαταραχές. Οι μεταβολικές διαταραχές αφορούν την υπέρταση, την υψηλή χοληστερόλη και την αύξηση της γλυκόζης (Costa, 2010).

Σε όλα όσα αναφέρθηκαν για την τηλεργασία και την επίδρασή της στην υγεία του εργαζομένου, εξέχον ρόλο κατέχει το μοντέλο Grossman (1972), το οποίο επεξηγεί τις ατομικές αποφάσεις για το πώς ο χρόνος εργασίας επηρεάζει την κατάσταση της υγείας του.



Το μοντέλο Grossman ξεκινά με τις εισροές υγείας, όπως είναι οι εργασιακές αλλά και οι οικογενειακές συνθήκες. Αυτές οι πρόσθετες εισροές υγείας ενεργοποιούν τους στρεσογόνους παράγοντες, οι οποίες αναγκαστικά αντανakλώνται στο αποθεματικό της υγείας και συνεπώς, στα αποτελέσματα αυτής. Τα αποτελέσματα υγείας μπορεί τώρα να περιλαμβάνουν μυοσκελετικά προβλήματα (Sang et al., 2010), κατάθλιψη, στρες και άλλα.

Η καινοτομία αυτού του εκτεταμένου πλαισίου Grossman είναι στις κοινές προσπάθειες από διάφορους επιστημονικούς τομείς να εξηγήσουν το κοινωνικοοικονομικό αυτό φαινόμενο. Το σημαντικότερο αποτέλεσμα αυτού δείχνει ότι η έλλειψη ελέγχου της εργασίας κάνει φτωχότερη τη κατάσταση υγείας του εργαζομένου, ενώ η ευελιξία ενισχύει την ατομική υγεία, γεγονός που μπορεί να αποτελέσει πρόταση πολιτικής και στρατηγικής μελλοντικά.

Η τηλεργασία μπορεί να αποτελέσει εξαιρετικό πλεονέκτημα για το εργατικό δυναμικό, αλλά εάν αρχίσει να επηρεάζει αρνητικά την ψυχική ή σωματική υγεία των εργαζομένων τότε αποκτά μειονέκτημα (Madsen, 2011). Για να μειωθούν οι αρνητικές επιπτώσεις της τηλεργασίας σε επίπεδα υγείας και άγχους, οι εταιρείες παροτρύνονται να παρέχουν ευέλικτες ώρες στους εργαζομένους τους. Για τους εργαζόμενους, θα πρέπει να ενθαρρύνονται να δημιουργήσουν ένα σταθερό πρόγραμμα εργασίας, μειώνοντας έτσι εφικτά τα επίπεδα άγχους.

Το παραπάνω μοντέλο σε συνδυασμό με άλλες συναφή έρευνες μπορούν να αποτελέσουν μελλοντική έρευνα με το να επικεντρωθούν, πρώτον, στη σχέση μεταξύ του εργαζομένου και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητάς του με τα αποτελέσματα της υγείας του και δεύτερον, μεταξύ των επιδόσεων των εργαζομένων και τα αποτελέσματα της υγείας τους, ιδιαίτερα εκείνα που σχετίζονται με την κατάθλιψη και το άγχος. Τέλος, απαιτούνται μελλοντικές έρευνες για να επανεκτιμηθεί η συνάφεια της σχέσης της τηλεργασίας με τα μειονεκτήματα και τις επιπτώσεις στην υγεία που συνδέονται με την απομόνωση και την έλλειψη κοινωνικής αλληλεπίδρασης (Pyoria, 2011).

Κεφάλαιο 4: Το προφίλ του τηλεργαζόμενου

4.1 Προαπαιτούμενες δεξιότητες του εργαζόμενου και οι συνθήκες της τηλεργασίας

Πλήθος ερευνητών και μελετητών επισημαίνουν ότι οι δεξιότητες που ωφελούν ένα άτομο σε ένα γραφείο μπορεί να μην συμπίπτουν με αυτές που ένα άτομο έχει στο σπίτι και αντίστροφα. Ωστόσο, σε κάθε ερευνητική μελέτη τονίζεται ότι οι υποψήφιοι για τηλεδιάσκεψη πρέπει να κατανοήσουν τις δυνατότητές τους και πρέπει να έχουν τα εξής (Giovanis, 2015):

- την ικανότητα να εργάζονται μόνοι τους,
- την ανταπόκριση και καλές δεξιότητες επικοινωνίας,
- την ικανότητα να τηρούν τα όποια χρονοδιαγράμματα,
- τη δυνατότητα να λαμβάνουν εποικοδομητικές κριτικές και να μην αντιτίθενται σε αυτές,
- να έχουν γνώσεις πάνω στο αντικείμενο της πληροφορικής,
- να είναι παραγωγικοί και
- να έχουν προγραμματισμό.

Πραγματικά, πρέπει κανείς να αρχίσει πρώτα με το σωστό άτομο. Πρέπει να βεβαιωθεί δηλαδή ο εργοδότης ότι ανταποκρίνεται και είναι σαφής σε όσα του/της επιζητούνται να ολοκληρώσουν και ειδικότερα, στο χρονικό διάστημα που απαιτείται. Εάν δεν τηρηθούν τα χρονοδιαγράμματα, αν υπάρχουν δικαιολογίες για το λόγο που δεν έγιναν τα πράγματα που απαιτούνται, τα άτομα αυτά δεν είναι σε θέση να εργαστούν μόνοι τους και ιδιαίτερα απομακρυσμένοι (Cooper & Kurland, 2002).

Πολλές από τις βάσεις για μια καλή σχέση τηλεργασίας είναι ο προγραμματισμός και οι δοκιμές. Πάντοτε, πρέπει να καθορίζεται μια δέσμη συμφωνημένων αποτελεσμάτων και προθεσμιών με τον μελλοντικό τηλεεργαζόμενο. Επίσης, πρέπει να εφαρμόζεται μια δοκιμαστική περίοδο για την τηλεργασία, έτσι ώστε να αξιολογηθεί ο υπάλληλος καθώς και η δουλειά αλλά και η συνέπειά του.

Οι διαχειριστές είναι απαραίτητο να συγκρίνουν και να παρακολουθούν την πρόοδο του ατόμου τους, ώστε να γνωρίζουν επακριβώς εάν τηρούνται τα σημεία της συμφωνίας. Πρέπει να έχουν κατά νου τα χαρακτηριστικά ενός υπαλλήλου όταν καθορίζουν εάν το άτομο είναι κατάλληλο για τηλεργασία. Για παράδειγμα, ο εργαζόμενος που σχετίζεται με άλλους μπορεί να χρειαστεί να είναι γύρω από τους ανθρώπους. Αυτός ο υπάλληλος μπορεί να αισθάνεται απομονωμένος που εργάζεται από απομακρυσμένη θέση και μπορεί να μην είναι σωστός για τηλεργασία. Ακόμη, θα πρέπει να εξετάζουν ξεχωριστά τα θέματα συμπεριφοράς και επιδόσεων (Χυτήρης, 2001). Θα πρέπει να συμβουλευονται τον τηλεεργαζόμενο, ώστε να εντοπίζουν τα αίτια και τις λύσεις για προβλήματα απόδοσης.

Από το σύνολο των μελλοντικών τηλεεργαζομένων, πολλοί από αυτούς καταφέρνουν να ευδοκιμήσουν στο τηλεεργασιακό περιβάλλον, διαπιστώνοντας ότι η απουσία

γραφειοκρατίας τους δίνει τη δυνατότητα μεγαλύτερης εστίασης. Ωστόσο, αν το άτομο δεν έχει κάνει τη δουλειά, αυτό είναι αμφιλεγόμενο. Όλα φαίνονται όμως μέχρι τα αποτελέσματα όπου θα μπορεί ο εργοδότης να γνωρίζει αν κάποιος έδωσε προσοχή σε ό,τι έπρεπε να δώσει προσοχή. Κάποιος που έχει κακή ηθική εργασίας με την παραδοσιακή έννοια δεν θα έχει καλή ηθική εργασίας εάν εργάζεται στο σπίτι. Όμως, οι άνθρωποι με καλή ηθική στην εργασία θα μπορούν να πάνε σπίτι και να εργάζονται από απόσταση και να το κάνουν καλά.

Παρόλο που οι μελέτες περιορίζουν τις αναλύσεις και δεν παρέχουν, τουλάχιστον από την πλευρά των εργαζομένων, νέες πληροφορίες για τα κύρια χαρακτηριστικά των τηλεεργαζομένων, η ανασκόπηση από τους Bailey & Kurland (2002) απαριθμεί ότι οι γυναίκες έχουν υψηλότερη πιθανότητα ως τηλεεργαζόμενοι, καθώς επωφελούνται λόγω του ότι η εργασία από το σπίτι, τις βοηθά να συνδυάσουν την οικογενειακή φροντίδα και την εργασία για να προσφέρει περισσότερα από την τελευταία στη πρώτη, αντίστοιχα. Στα ίδια καταλήγουν και οι Edwards & Field-Hendrey (2002), αναφέροντας ότι μια δουλειά στο σπίτι είναι ιδιαίτερα ελκυστική για τις γυναίκες με μικρά παιδιά, που μπορούν να έχουν έτσι με αυτό τον τρόπο καλύτερη ισορροπία και οικογενειακή φροντίδα.

Τέλος, μια πιο πρόσφατη έρευνα με τίτλο «SydneyHouseholdTravelSurvey», που έλαβε χώρα το 2011, παρέχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των χαρακτηριστικών του προφίλ ενός τηλεεργαζόμενου. Συγκεκριμένα, οι τηλεεργαζόμενοι ερωτηθέντες που έλαβαν μέρος στην έρευνα είχαν ορισμένες κοινωνικοδημογραφικές θέσεις απασχόλησης (βλ. Πίνακας 1). Σε γενικές γραμμές, οι τηλεεργαζόμενοι ήταν: άνδρες (59%), ηλικίας 31 έως 50 ετών (68%), παντρεμένοι με δύο οχήματα (47%), παντρεμένοι με παιδιά (58%), εκείνοι που είχαν ίσο ή μεγαλύτερο από \$60.000 (67%), μάνατζερ, διαχειριστές ή επαγγελματίες (84%) και εκείνους που απασχολούνται σε βιομηχανίες υπηρεσιών και ακινήτων (27%). Αυτά τα ευρήματα τους συγκρίθηκαν με τα αποτελέσματα από άλλες μεγάλες έρευνες στη Καλιφόρνια, στη Φινλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Οι Dam et al. (2010) ανέφεραν ότι οι τηλεεργαζόμενοι ήταν «υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης» με υψηλότερα εισοδήματα (από τον μέσο όρο), ενώ ήταν μεσήλικες και άνδρες επαγγελματίες». Από τις υψηλότερες συχνότητες εμφάνισης τηλεεργαζομένων ήταν μεταξύ εκείνων των νοικοκυριών με παιδιά, κάτι που υποστηρίζεται και από τον Golden (2008) ανέφερε ότι η τηλεεργασία χρησιμοποιείται

ως μηχανισμός αντιμετώπισης για τη διαχείριση της εργασίας παράλληλα με αυτή των οικογενειακών αναγκών. Το ίδιο συμπέρασμα αναφέρει και η μελέτη της ABS (2005) με το 10,8% των ανδρών εργαζομένων που χρησιμοποιούν τηλεργασία να φροντίσουν την οικογένεια σε σύγκριση με το 7,8% των γυναικών εργαζομένων που τείνουν να χρησιμοποιούν άλλες μορφές εργασίας περισσότερο από τηλεργασία.

Πίνακας 1: Οι εργαζόμενοι που έχουν πρόσβαση στην τηλεργασία μέσω κοινωνικοδημογραφικών χαρακτηριστικών και χαρακτηριστικών απασχόλησης

		Teleworkers	Per Cent	All Workers	Percent
SEX	Male	101,000	59%	1,108,000	48%
	Female	71,000	41%	1,184,000	52%
		172,000	100%	2,292,000	100%
AGE	15-20	1,000	0%	211,000	9%
	21-30	19,000	11%	455,000	20%
	31-40	58,000	34%	547,000	24%
	41-50	59,000	34%	558,000	24%
	51-60	28,000	16%	376,000	16%
	61-70	7,000	4%	116,000	5%
	Over 70	1,000	1%	30,000	1%
	172,000	100%	2,292,000	100%	
NUMBER OF VEHICLES IN HOUSEHOLD	None	4,000	3%	120,000	5%
	One vehicle	52,000	30%	673,000	29%
	Two vehicles	81,000	47%	958,000	42%
	Three or more	35,000	20%	541,000	24%
	Not stated	0	0%	0	0%
	172,000	100%	2,292,000	100%	
HOUSEHOLD TYPE	Lone person	15,000	9%	212,000	9%
	Couple only	37,000	22%	471,000	21%
	Couple with children	100,000	58%	1,201,000	52%
	One parent with children	9,000	5%	224,000	10%
	Other	10,000	6%	184,000	8%
	172,000	100%	2,292,000	100%	
INCOME OF WORKER	<\$10,000	5,000	3%	214,000	9%
	\$10,000 to less than \$20,000	5,000	3%	247,000	11%
	\$20,000 to less than \$35,000	11,000	6%	457,000	20%
	\$35,000 to less than \$60,000	37,000	21%	683,000	30%
	\$60,000 +	115,000	67%	692,000	30%
		172,000	100%	2,292,000	100%
OCCUPATION	Managers, professionals and administrators	146,000	84%	1,016,000	44%
	Technicians, trades and related workers	4,000	2%	204,000	9%
	Community, service, sales and clerical workers	23,000	13%	839,000	37%
	Machinery operators and drivers	0	0%	76,000	3%
	Labourers	0	0%	156,000	7%
	Not stated or inadequately described	0	0%	0	0%
		172,000	100%	2,292,000	100%
INDUSTRY	Agriculture, Forestry and Fishing	1,000	0%	13,000	1%
	Mining	1,000	1%	15,000	1%
	Manufacturing	16,000	9%	241,000	11%
	Electricity, Gas and Water Supply	2,000	1%	20,000	1%
	Construction	4,000	2%	42,000	2%
	Wholesale Trade	7,000	4%	74,000	3%
	Retail Trade	9,000	5%	306,000	13%
	Accommodation, Cafes and Restaurants	3,000	2%	158,000	7%
	Transport and Storage	4,000	3%	86,000	4%
	Communication Services	11,000	7%	64,000	3%
	Finance and Insurance	21,000	12%	159,000	7%
	Property & Business Services	47,000	27%	300,000	13%

	Teleworkers	Per Cent	All Workers	Percent
Government Administration and Defence	9,000	5%	137,000	6%
Education	20,000	11%	235,000	10%
Health and Community Services	9,000	5%	263,000	11%
Cultural and Recreational Services	2,000	1%	60,000	3%
Personal and Other Services	7,000	4%	118,000	5%
Not stated, inadequately described, non-classifiable	0	0%	1,000	0%
	172,000	100%	2,292,000	100%

Πηγή: Australian Transport Research Forum (2011)

Οι όροι και συνθήκες της τηλεργασίας πρέπει να είναι εφαρμόσιμοι εξ αρχής. Όροι και συνθήκες, βέβαια, που μπορούν να τερματισθούν ανά πάσα στιγμή από την αντίστοιχη επιχείρηση, με εύλογη ειδοποίηση από την ίδια (Hill et al., 2018). Ωστόσο, οι όροι και συνθήκες αναφέρουν τα εξής (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε., 2006-2007):

α) Οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να έχουν ολοκληρώσει τη δοκιμαστική περίοδο πριν επιλεγθούν για τηλεργασία.

β) Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν επιδείξει μια σταθερή εργασιακή ηθική που έχει αποδειχθεί ότι εφαρμόζουν στη δουλειά τους. Είναι επίσης σημαντικό ο επιβλέπων του τηλεργαζόμενου να είναι αυστηρός και σαφής με τους όρους και τις συνθήκες.

γ) Οι περισσότερες περιπτώσεις τηλεργασίας λειτουργούν καλύτερα αν ο μέγιστος αριθμός ημερών που εργάζεται ο υπάλληλος από το χώρο τηλεργασίας δεν υπερβαίνει τις τρεις ημέρες την εβδομάδα. Διότι, εκεί, μετέπειτα, τίθεται ζήτημα απομόνωσης εάν οι όροι είναι πλήρους απασχόλησης και ενδέχεται να παρουσιασθούν ανησυχίες από τους συναδέλφους για μη ισότιμη κατανομή της εργασίας.

δ) Η έγκριση πρόσληψης ενός τηλεργαζόμενου πρέπει να συνοδεύεται και από γραπτή συγγραφή των λεπτομερειών των όρων και συνθηκών εργασίας καθώς και τη συχνότητα της αναθεώρησης. Αυτοί οι όροι και συνθήκες πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον (Σαλαμούρης, 2001):

- την διάρκεια της συμφωνίας,
- τις συγκεκριμένες ημέρες που ο εργαζόμενος θα πραγματοποιεί τηλεργασία,
- τις ώρες εργασίας,
- τη θέση τηλεργασίας,
- τους στόχους εργασίας και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα,

- ζητήματα ευθύνης (προσωπικού εξοπλισμού),
- την ευθύνη για τα έξοδα που συνδέονται με την τηλεργασία (επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας και ασφάλιση),
- ευθύνες ασφάλειας και υγείας,
- ενώ είναι απαραίτητο να τηρούνται όλες οι πτυχές των κυβερνητικών πολιτικών, κανόνων και κανονισμών.

Εν συνεχεία των όρων και συνθηκών, ο/η εργαζόμενος/η πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει μια τηλεδιάσκεψη που να ανταποκρίνεται στην υγεία και τα πρότυπα ασφαλείας της επιχείρησης, ώστε να μην τίθεται σε κίνδυνο η υγεία και η ασφάλειά του. Η διασφάλιση της διατήρησης της κάλυψης των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας καθώς εάν διατηρηθούν τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας και η συμφωνία είναι εγκεκριμένη από τον εργοδότη, θα υπάρξει κάλυψη σε περίπτωση προβλήματος υγείας ή ατυχήματος (αποζημίωση) (Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας (2004).

Επιπρόσθετα, οι τηλεεργαζόμενοι υποχρεούνται να λογοδοτούν για όλη την ώρα που εργάζονται σύμφωνα με τις τρέχουσες πολιτικές χρονομέτρησης της εταιρείας. Είναι ευθύνη του τηλεεργαζομένου να υποβάλει ακριβή καταγραφή των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν εγκαίρως. Εάν ένας τηλεεργαζόμενος είναι άρρωστος όταν εργάζεται στο σπίτι και χρησιμοποιεί άλλη ώρα, ο τηλεεργαζόμενος πρέπει να αναφέρει τις ώρες που πράγματι εργάστηκε στο φύλλο εργασίας του και να χρησιμοποιήσει τη «σύνθετη άδεια» για τις υπόλοιπες ώρες. Εξαιρούνται οι τηλεεργαζόμενοι που μπορούν να εκτελούν υπερωρίες μόνον αφού έχουν λάβει έγκριση από τον επιβλέποντα (Κουκιάδης, 2009).

Σχετικά με τις ώρες τηλεργασίας μπορεί να διαφέρουν από τις ώρες εργασίας, ωστόσο οι τηλεεργαζόμενοι και οι προϊστάμενοι πρέπει να συμφωνήσουν για τις καθορισμένες ώρες εργασίας. Ένα κανονικό χρονοδιάγραμμα τηλεργασίας, συμπεριλαμβανομένων συγκεκριμένων ημερών και ωρών, πρέπει να καθορίζεται από τον τηλεεργαζόμενο και να εγκρίνεται από τον επιβλέποντα. Ο χρόνος που ο τηλεεργαζόμενος αναμένεται να εργάζεται ανά ημέρα ή ανά περίοδο πληρωμής δεν θα αλλάξει λόγω συμμετοχής στο πρόγραμμα τηλεργασίας (Κιοσσέ-Παυλίδου, 2004).

Τυχόν αποκλίσεις από το συμφωνηθέν χρονοδιάγραμμα πρέπει να εγκριθούν εκ των προτέρων από τον επιβλέποντα. Οι επόπτες διατηρούν το δικαίωμα να απαιτούν από

έναν τηλεργαζόμενο να επιστρέψει στο γραφείο της επιχείρησης σε μια τακτική προγραμματισμένη τηλεργασία, εφόσον οι καταστάσεις απαιτούν τέτοιου είδους ενέργεια. Αυτή η κατάσταση αναμένεται να είναι μόνο περιστασιακή. Εάν ένας τηλεργαζόμενος υποχρεούται να επιστρέψει συχνά στο γραφείο της επιχείρησης κατά τις συχνά προγραμματισμένες ημέρες τηλεργασίας, ο επόπτης μπορεί να επανεκτιμήσει τη συμβατότητα της θέσης και των αρμοδιοτήτων του τηλεργαζομένου όσον αφορά την τηλεργασία ή το συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα τηλεργασίας (Κιοσσέ-Παυλίδου, 2004).

Τέλος, ο/η υπάλληλος πρέπει να διατηρεί επαφή με το γραφείο και να επικοινωνεί τόσο με τον επιβλέποντα όσο και με τους συναδέλφους του/της (Ληξουριώτης, 2011). Είναι σημαντικό οι τηλεργαζόμενοι να έχουν πρόγραμμα εργασίας και να είναι σε θέση να αναλάβουν οποιαδήποτε εργασία τους ανατεθεί και να την ολοκληρώσουν με σύνεση, προγραμματισμό και συνέπεια.

Συνοψίζοντας, παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τόσο οι ευθύνες του εργοδότη όσο και του τηλεργαζόμενου, έτσι όπως αναφέρονται στους τυπικούς βασικούς όρους και κανονισμούς της τηλεργασίας.

Έτσι, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος (Μαλάγαδρη, 2010):

α) να διασφαλίσει ότι οι παραπάνω όροι και συνθήκες που αναφέρθηκαν έχουν εφαρμοσθεί κατά την έγκριση του υπαλλήλου καθώς και μετέπειτα κατά τη διάρκεια της εργασίας του,

β) να διασφαλίσει ότι η τηλεργασία θα πληρεί τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας έτσι ώστε να ισχύει η κάλυψη αποζημίωσης των εργαζομένων,

γ) να διασφαλίσει ότι οι ρυθμίσεις τηλεργασίας δεν δημιουργούν πρόσθετες δαπάνες,

δ) να διατηρεί απογραφή όλου του εξοπλισμού, του λογισμικού και των επίπλων που ανήκουν στον ίδιο και να διασφαλίσει ότι γίνεται επιστροφή αυτών κατά την ολοκλήρωση της πρόσληψης.

Αντιστοίχως, ο τηλεργαζόμενος οφείλει (Μαλάγαδρη, 2010):

ε) να επιβεβαιώσει ότι ο εξοπλισμός και οι προμήθειες που παρέχονται από τον εργοδότη θα χρησιμοποιηθούν μόνο για επιχειρηματικούς σκοπούς,

στ) να λάβει τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία της περιουσίας της επιχείρησης, έγγραφα και πληροφορίες σχετικά με την τηλεργασία σύμφωνα με τα πρότυπα ασφαλείας,

ζ) να τηρήσει και να εφαρμόσει ασφαλείς εργασιακές συνθήκες και να ενημερώνει τον εργοδότη για τυχόν ατυχήματα που δύναται να συμβούν,

η) να τηρεί όλους τους όρους και τις προσδοκίες της επιχείρησης κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του/της ενώ τέλος,

θ) να συμβουλευέται τον πληρεξούσιό του/της, τον φορολογικό σύμβουλο ή τον λογιστή σχετικά με τυχόν νομικές ή φορολογικές επιπτώσεις που σχετίζονται με την εργασία στο σπίτι του/της ή σε εναλλακτικό χώρο.

Με το που επιτευχθεί συμφωνία και δημιουργηθεί σχέση εργασίας μεταξύ τηλεργαζόμενου και επιχείρησης, απαιτείται η δημιουργία ενός χώρου τηλεργασίας, ο οποίος χρειάζεται εκ των προτέρων σχεδιασμό για να εξασφαλιστεί ότι υπάρχει επαρκής χώρος εργασίας και απαραίτητος εξοπλισμός και προμήθειες (Τσακαλίδης, 2000).

Ο υπάλληλος τηλεργασίας εφόσον βρίσκεται σε δικό του χώρο είναι υπεύθυνος να παρέχει την τηλεργασία με δικά του έξοδα. Οι σχετικές δαπάνες όπως η θερμότητα, η ηλεκτρική ενέργεια, οι φόροι κλπ. είναι ευθύνη του εργαζομένου (Hudson, 2011).

Όμως, μπορούν να χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό της επιχείρησης στον χώρο εργασίας τους με την προηγούμενη έγκριση του επιβλέποντος τους, υπό την προϋπόθεση ότι ο εξοπλισμός θα χρησιμοποιηθεί μόνο για την εργασία και τη χρήση του από έναν τηλεργαζόμενο στην περιοχή εκτός της επιχείρησης και δεν θα παρεμποδίσει το έργο των υπαλλήλων που εργάζονται στο χώρο της επιχείρησης.

Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να διαθέτουν κατάλληλο χώρο εργασίας στο σπίτι τους που να λαμβάνει υπόψη την εργονομία, τον εξοπλισμό, τον κατάλληλο χώρο εργασίας, τον θόρυβο και τους παράγοντες διακοπής. Σημαντικές παράμετροι που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τον προγραμματισμό ενός χώρου εργασίας τηλεργασίας είναι οι εξής (Κωνσταντέλου & Πουλημενάκου, 2002):

- ο χώρος εργασίας να είναι ήσυχος και ελεύθερος από περισπασμούς,
- ο φωτισμός πρέπει να είναι επαρκής και χωρίς λάμψη,

- οι θόρυβοι αποσύνθεσης πρέπει να περιορίζονται στο ελάχιστο,
- το γραφείο του τηλεργαζόμενου πρέπει να είναι επαρκές, σχεδιασμένο για να δέχεται με ασφάλεια τον εξοπλισμό που πρέπει να χρησιμοποιεί ο εργαζόμενος, π.χ. υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ.
- ο τηλεργαζόμενος πρέπει να έχει μια άνετη καρέκλα γραφείου με επαρκή υποστήριξη πλάτης.

Ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένου του υπολογιστή και του εκτυπωτή, καθώς και η αξιόπιστη σύνδεση Internet υψηλής ταχύτητας πρέπει να είναι διαθέσιμα για την αποκλειστική χρήση του τηλεργαζόμενου και πρέπει να είναι συμβατά με τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί ο τηλεργαζόμενος στο γραφείο του κατά την εργασία. Οι πρόσθετες απαιτήσεις ενδέχεται να διαφέρουν, ανάλογα με τη φύση του έργου και τον εξοπλισμό που απαιτείται για την εκτέλεση του έργου.

Εφόσον, όμως η τηλεργασία πραγματοποιείται σε ειδικά σχεδιασμένους χώρους για αυτό από την ίδια την εταιρεία αντί του σπιτιού, ο εργοδότης κανονικά είναι υπεύθυνος για την παροχή υπολογιστή, απαιτούμενου λογισμικού, γραφείου και καρέκλας. Επίσης, ο εργοδότης που παρέχει τον εξοπλισμό αναλαμβάνει και την ευθύνη για τη φυσιολογική συντήρηση και επισκευή αυτών.

Η καθορισμένη θέση εργασίας πρέπει να πληρεί ωστόσο τους κανόνες ασφαλείας για τον χώρο εργασίας, όπως: ανιχνευτής καπνού, πυροσβεστήρας εργασίας, σαφείς, ανεμπόδιστες εξόδους καθώς και έχει εξαλειφθεί κάθε κίνδυνος που θα μπορούσε να προκαλέσει πτώση ή τραυματισμό.

Πρόσθετα έξοδα που σχετίζονται με την εργασία, π.χ. το τηλέφωνο, τα έξοδα αποστολής κ.λπ. μπορούν να εγκριθούν για επιστροφή χρημάτων με την έγκριση του διαχειριστή.

Έτσι, ενώ τα περιβάλλοντα τηλεργασίας εξελίσσονται ως ένας νέος τρόπος εργασίας για το μέλλον για τους εργοδότες, πρέπει επίσης να επιβεβαιωθεί ότι λαμβάνονται οι κατάλληλες προφυλάξεις και παρέχεται καθοδήγηση στους υπαλλήλους τους σχετικά με το πώς να κάνουν το περιβάλλον να αντιστοιχεί σε μια κατάσταση προσοδοφόρα για όλους.

Κεφάλαιο 5: Σχέσεις μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη και οι αποδοχές του τηλεεργαζόμενου

Οι εταιρείες σε μια πιθανή εφαρμογή της τηλεργασίας αρκετές φορές διστάζουν, με την πρόφαση το ότι οι διαχειριστές ενδέχεται να χάσουν τον έλεγχο των εργαζομένων τους. Πάνω σε αυτήν την αναφορά θα προσπαθήσουμε στη παρούσα ενότητα να διευκρινίσουμε εάν έχει αντίκτυπο η τηλεργασία στη μεταξύ σχέση εργοδότη-υπαλλήλου και εάν ναι, ποιος και σε τι βαθμό είναι αυτός ο αντίκτυπος.

Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας πάνω στο θέμα αυτό θα επιδιωχθεί η παρουσίαση όλων εκείνων των ευρημάτων σχετικών μελετών που αναδεικνύουν την όποια επίδραση της τηλεργασίας στη σχέση μεταξύ εργοδότη και τηλεεργαζόμενου. Περαιτέρω σκοπός είναι να διερευνηθούν διεξοδικά οι επιπτώσεις που έχει η τηλεργασία στις μεταξύ τους επαγγελματικές σχέσεις, με ιδιαίτερη προσοχή στη σχέση εργοδότη-τηλεεργαζόμενου, αλλά και στην όποια μορφή επικοινωνίας αναπτύσσεται μεταξύ των προαναφερθέντων καθώς και στην επιτήρηση του τελευταίου ως προς τις εργασιακές αρετές και αξίες.

Στο παρόν κεφάλαιο ενισχύεται ο γνωστικός τομέας σχετικά με την τηλεργασία μέσα από ποικίλες μελέτες και έρευνες που έχουν λάβει χώρα, δεδομένου ότι οι περισσότερες από αυτές κυρίως επικεντρώνονται στα οικονομικά και απτά οφέλη (μειώσεις της διευκόλυνσης, ώρες μετακίνησης, ρύπανση, κύκλος εργασιών των εργαζομένων κ.λπ.), ενώ η παρούσα εργασία θα εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο η τηλεργασία επηρεάζει τις σχέσεις μεταξύ εργοδοτών και τηλεεργαζομένων. Η σχέση εργοδότη - τηλεεργαζόμενου είναι θεμελιώδης και αποτελεί αν όχι το «κλειδί» τότε τον «συνδετικό κρίκο» για την επιτυχία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Η οποιαδήποτε αρνητική παρουσία συμπεριφορικών στοιχείων μεταξύ αυτής της σχέσης μπορεί να έχει σοβαρό αντίκτυπο στο σύνολο, στην απόδοση και στην υγεία της επιχείρησης ή του οργανισμού συνολικά.

5.1 Η επικοινωνία μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη

Πριν αναλύσουμε τα χαρακτηριστικά αυτής της σχέσης θα ήταν εύλογη η ανακεφαλαίωση των όσων έχουν ειπωθεί ως προς την τηλεργασία, προσεγγίζοντας αυτή είτε από την πλευρά του τηλεεργαζόμενου είτε από τη πλευρά του εργοδότη.

Έτσι, ενώ πολλά έχουν γραφτεί σχετικά με τα οφέλη των εργαζομένων από την τηλεργασία (μειωμένο κόστος μετακίνησης, μεγαλύτερη αυτονομία κλπ.), υπάρχουν

ορισμένες αρνητικές πτυχές που πρέπει να εξεταστούν. Σύμφωνα με τους Gao & Crandall (Mello, 2007), ένα από τα κύρια μειονεκτήματα της τηλεργασίας από την άποψη του εργαζομένου είναι η απομόνωσή του. Όσον αφορά το θέμα της απομόνωσης έχουν δοθεί διάφορες επεξηγήσεις περί των συναισθημάτων αυτής, με επικρατέστερη αυτή που θέτει το ζήτημα της εξασθένησης της σχέσης μεταξύ των τηλεεργαζομένων και των εργοδοτών (Weisenfeld et al. In Dahlstrom, 2013). Το μεταβαλλόμενο, λοιπόν, εργασιακό περιβάλλον δύναται να προκαλέσει εξίσου διαταραχές σε ορισμένες κοινωνικο-ψυχολογικές διεργασίες που διέπουν την ταυτότητα του τηλεεργαζομένου. Με τη σειρά τους αυτές οι κοινωνικο-ψυχολογικές διεργασίες συνοψίζουν ότι η σωματική και πολιτισμική απομόνωση των τηλεεργαζομένων δημιουργεί ψυχολογικά και κοινωνικά προβλήματα, κάνοντας τον τηλεεργαζόμενο πολλές φορές να αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται διαφορετικά από τους εργοδότες επειδή δεν είναι επιτόπου, έχοντας επιπλέον άγχος για την ασφάλεια της εργασίας και τις δυνατότητες προώθησης που δύναται να του παρουσιασθούν. Συναισθήματα που μπορεί να επηρεάσουν στο μέγιστο τη σχέση τηλεεργαζόμενου και εργοδότη (Zhao et al., 2007).

Από τη πλευρά τους οι εργοδότες φοβούνται ότι μόλις το πρόγραμμα τηλεργασίας εφαρμοσθεί αντίστοιχα στην επιχείρησή τους, δεν θα μπορεί να ακυρωθεί, και ως εκ τούτου μπορεί να μην το υποστηρίζουν και έτσι η επιχείρηση να μην αποδώσει.

Και ενώ η τηλεργασία φαίνεται να αποθαρρύνει την επικοινωνία μεταξύ τηλεπαλλήλων και εργοδότη, αντίστοιχα ενθαρρύνει την επικοινωνία μεταξύ του τηλεεργαζομένου και των πελατών του (Dambtrin, 2004). Ο τηλεεργαζόμενος «τοποθετείται» στην άκρη των συνόρων της εταιρείας, επικοινωνώντας έτσι περισσότερο με άτομα που δεν ανήκουν στην εταιρεία.

Κατανοώντας τον αντίκτυπο της τηλεργασίας στη σχέση εργαζομένων και εργοδοτών θα επιτραπεί στις επιχειρήσεις ή στους οργανισμούς να αναπτυχθεί αντίστοιχα κατάρτιση με προγράμματα που προετοιμάζουν καλύτερα τόσο τους εργοδότες όσο και τους υπαλλήλους για τηλεργασία. Εκπαιδύοντας τον υπάλληλο για την επαγγελματική απομόνωση που θα ακολουθήσει και εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους ορισμένοι εργοδότες ανησυχούν ότι θα χάσουν τον έλεγχο, θα βελτιωθούν οι πιθανότητες εφαρμογής ενός επιτυχημένου προγράμματος τηλεργασίας που θα δημιουργήσει μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του εργοδότη και του εργαζομένου. Η σχέση εργοδότη και τηλεεργαζόμενου είναι το θεμέλιο πάνω στο οποίο θα βασιστεί η

επιτυχία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Αυτή η σχέση θα επηρεάσει κάθε άλλη σχέση μέσα και έξω της επιχείρησης ή του οργανισμού, επομένως πρέπει να είναι ισχυρή για να καταφέρουν αντίστοιχα να εκπληρώσουν την αποστολή τους.

Μία από τις κύριες διαφορές μεταξύ του παραδοσιακού περιβάλλοντος εργασίας στο γραφείο και του περιβάλλοντος τηλεργασίας είναι η μείωση ή σε ορισμένες περιπτώσεις, η πλήρης εξάλειψη της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας μεταξύ του εργοδότη και του τηλεεργαζόμενου. Η έλλειψη επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο μπορεί να οδηγήσει σε αισθήματα επαγγελματικής απομόνωσης, τα οποία μπορεί να βλάψουν τη σχέση εργαζόμενου και εργοδότη (Golden, Veiga, & Dino, 2008). Αν και η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που συζητήθηκε σε όλα τα προηγούμενα κεφάλαια, αποκαλύπτει ότι, πολλά έχουν γραφτεί για την τηλεργασία, δεν δίνεται συγκεκριμένη απάντηση στο ζήτημα της σαφούς επικοινωνίας που υπάρχει μεταξύ εργοδότη-τηλεεργαζόμενου.

Έτσι, ενώ έχει αποδειχθεί ότι η τηλεργασία έχει ευεργετικές σχέσεις με την ικανοποίηση, την επίδοση, την επίβλεψη, την ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογένειας και τη μείωση του στρες, ωστόσο υπάρχουν μερικές πιθανές ελλείψεις ή περιορισμοί αυτής που μπορεί να οδηγήσουν σε άλλες μορφές επικοινωνίας με τους εργοδότες, ξεχωριστές κάθε φορά για κάθε επιχείρηση, εργαζόμενο και εργοδότη.

Η θεωρία του ελέγχου και της επιτήρησης ενός εργαζόμενου θέτει δύο διαχειριστικές απόψεις της ανθρώπινης φύσης. Σύμφωνα με τον McGregor, ένας εργοδότης πιστεύει ότι ο μέσος εργαζόμενος είναι τεμπέλης και απαιτεί σταθερή άμεση εποπτεία και πρέπει να εξαναγκαστεί να εκπληρώσει τους οργανωτικούς στόχους. Ενώ αντίστοιχα, αφομοιώνει και την θεωρία όπου ο εργοδότης πιστεύει στην αυτο-κατεύθυνση και τον αυτοέλεγχο του εργαζόμενου για να επιδιώξει οργανωτικούς στόχους. Η γνώση αυτών των θεωριών θα ήταν εξαιρετικά χρήσιμη τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζόμενους.

Οι παραδοσιακοί ρόλοι του εργοδότη αποτελούνται από την παροχή εντολών στους εργαζόμενους, τον έλεγχο της εκτέλεσης της εργασίας τους, τον έλεγχο της συμπεριφοράς του και τη διασφάλιση ότι η εργασία θα ολοκληρωθεί. Εφαρμόζοντας την τηλεργασία όλα τα παραπάνω τροποποιούνται. Λόγω της απόστασης, ο υπάλληλος είναι μακριά από την εποπτεία του εργοδότη και έτσι ο εργοδότης δεν μπορεί να ασκεί

τον έλεγχο του όπως είχε συνηθίσει. Κάποιοι εργοδότες, σε αυτό το σημείο, σύμφωνα με τους Weisenfeld et al. (Dambrin, 2004), τείνουν να αντιτίθενται στην τηλεργασία αφού συνδέονται με μια αλλαγή των κοινών ρόλων και πρακτικών διαχείρισής τους, και, ως εκ τούτου, απειλείται η επαγγελματική τους ταυτότητα.

Μελέτες έχουν αποκαλύψει ότι η διαχείριση της αντοχής στην τηλεργασία είναι ένα από τα πλέον σημαντικά εμπόδια που μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός πρέπει να ξεπεράσει, εάν θέλει να έχει ένα επιτυχημένο πρόγραμμα τηλεργασίας και συνεργασίας. Η σχέση συνεργασίας προϋποθέτει ότι οι εργοδότες εμπιστεύονται τους εργαζόμενους της τηλεργασίας. Έτσι, οι εργοδότες με αυτή τη στάση θα τείνουν να υποστηρίζουν περισσότερο την τηλεργασία.

Τελευταία, η έκθεση Telework Research Network (2010), εκτίμησε ότι από το τέλος του 2011, περίπου το 2,5% του αμερικανικού εργατικού δυναμικού, δηλαδή περίπου 3,1 εκατομμύρια άνθρωποι, θα εργάζονται τηλεργατικά τουλάχιστον σε μερική απασχόληση. Κάτι το οποίο επαληθεύτηκε. Αυτό σήμαινε ότι οι εργοδότες έπρεπε να μάθουν τρόπους αποτελεσματικής πρόσληψης, εκπαίδευσης και παρακολούθησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων τους που χρησιμοποιούν απομακρυσμένες μεθόδους και εργαλεία εργασίας. Οι τρόποι αυτοί αφορούσαν:

α) **την ανάπτυξη της σωστής τεχνολογίας.** Το πρώτο βήμα στην επιτυχή επίβλεψη των εργαζομένων τηλεργασίας είναι να υπάρχουν εργαλεία τεχνολογίας φιλικά προς το απομακρυσμένο στυλ εργασίας (Yu, 2008). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει υλικό όπως φορητοί υπολογιστές ή κινητά τηλέφωνα, λογισμικό βασισμένο στο διαδίκτυο για τη διαχείριση εργασιών, υπηρεσίες επικοινωνίας γραφείου χαμηλού κόστους, προϊόντα τηλεδιάσκεψης και πόροι κοινής χρήσης εγγράφων. Η σωστή τεχνολογία μπορεί να κάνει τη διαφορά ανάμεσα σε μια επιτυχημένη πρωτοβουλία τηλεδιάσκεψης και σε μια ανεπιτυχή πρωτοβουλία,

β) **τη χρήση επικοινωνίας για επιτυχή διαχείριση των υπαλλήλων.** Παρόλο που ενδέχεται να μην υπάρχει όφελος από τις προσωπικές αλληλεπιδράσεις πρέπει να χρησιμοποιηθούν όλοι οι πόροι της επικοινωνίας για να εμφανισθούν θετικά αποτελέσματα και

γ) **την ανάπτυξη συστήματος λογοδοσίας.** Μία από τις «παγίδες» ενός απομακρυσμένου εργατικού δυναμικού είναι ότι οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται

απομονωμένοι από τους συναδέλφους και τον επιβλέποντα, εάν δεν δημιουργούνται κανάλια επικοινωνίας και λογοδοσία (Verschoor, 2006). Αυτό μπορεί να οδηγήσει τους κανονικά παραγωγικούς υπαλλήλους σε απομακρυσμένους εργαζόμενους από το στόχο εργασίας τους. Αρχικά, ως επόπτης, ο εργοδότης πρέπει να αναπτύξει ένα σύστημα λογοδοσίας για όλους τους υπαλλήλους τηλεργασίας. Αυτό μπορεί να είναι τόσο απλό όσο η δημιουργία ενός υπολογιστικού φύλλου όπου θα επισημαίνονται σημαντικά στοιχεία πάνω στο πρόγραμμα εργασίας. Το να είναι κάποιος εικονικός εργοδότης απαιτεί περισσότερη δομή και σχεδιασμό και περισσότερη σαφήνεια. Αυτό περιλαμβάνει την επικοινωνία όλων των ευθυνών με σαφή τρόπο, και παρέχοντας εργαλεία για την επιτυχία με προγραμματισμένες προθεσμίες, λεπτομερείς ευθύνες και τακτικούς ελέγχους.

5.2 Η αμοιβή και η ασφάλιση του τηλεεργαζόμενου

Η τηλεργασία αποτελεί ένα από τα πιο συζητημένα θέματα στον εργασιακό χώρο, ειδικότερα στα θέματα ασφάλισης. Πρόσφατα, αναφέρεται ότι το ζήτημα αυτό αναλαμβάνεται από ορισμένες ασφαλιστικές εταιρείες, πολλές από τις οποίες έχουν ήδη κάποιες πολιτικές τηλεργασίας, ενώ ακόμη υπάρχουν και μερικές επιχειρήσεις που εξετάζουν και σκέφτονται το ενδεχόμενο να προσφέρουν ακόμη περισσότερη ευελιξία στους εργαζομένους και να εφαρμόσουν την τηλεργασία χωρίς να έχουν προχωρήσει σε ασφαλιστικές ενημερώσεις (Ληξουριώτη, 2005).

Η ανακοίνωση των ασφαλιστικών εταιρειών αναφέρει ότι οι εργαζόμενοι επωφελούνται από τα προγράμματα τηλεργασίας εφόσον και εάν έχουν πάρει έγκριση από τον διευθυντή τους. Έτσι, η ασφαλιστική εταιρεία δείχνει ότι πιστεύει στην ευελιξία των εργαζομένων, υπό το πλαίσιο μιας συνομιλίας μεταξύ των εργαζομένων και των διευθυντών.

Οι αποφάσεις περί ασφαλιστικών παροχών υιοθετήθηκαν λόγω της τάσης ισορροπίας εργασίας - ζωής ως αξία συντήρησης. Ένας από τους πιο αξιοσημείωτους επικριτές, ο Βρετανός επιχειρηματίας Ρίτσαρντ Μπράνσον, αναφέρεται συχνά στη σημασία της ασφαλιστικής παροχής όχι μόνο των τηλεεργαζομένων αλλά και γενικότερα, των εργαζομένων (Κουκιάδης, 2017).

Το εργατικό πλαίσιο της τηλεργασίας στον ελλαδικό χώρο καθορίστηκε με το άρθρο 5 του Ν.3846/2010. Στα άρθρα 1 και 5 του Ν. 2639/1998 του ΦΕΚ που δημοσιεύτηκε

στις 11 Μαΐου 2010 γίνεται λεπτομερής περιγραφή της διαδικασίας της σύναψης και κατάρτισης της σύμβασης της τηλεργασίας. Όσον αφορά στο πρώτο (1) άρθρο του νόμου 2639/1998 του ΦΕΚ, και ειδικότερα στην πρώτη παράγραφο αυτού που αναφέρεται στις ειδικές μορφές απασχόλησης, προβλέπεται πως «1. Η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), τηλεργασίας, κατ' οίκον απασχόλησης, τεκμαίρεται ότι υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η εργασία παρέχεται αυτοπροσώπως, αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη για εννέα (9) συνεχείς μήνες»³.

Αναλυτικότερα σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 5 του παραπάνω νόμου, ο εργοδότης αναλαμβάνει σε κάθε περίπτωση το κόστος που προκαλείται στον μισθωτό από τη μορφή αυτής της εργασίας και ειδικότερα των τηλεργασιών. Επιπλέον οφείλει να παρέχει στον μισθωτό, τεχνική υποστήριξη για την παροχή της εργασίας του και αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τις δαπάνες επισκευής των συσκευών που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεσή της ή να τις αντικαταστήσει σε περίπτωση βλάβης. Η υποχρέωση αυτή αφορά και στις συσκευές που ανήκουν στον μισθωτό, εκτός εάν στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας ορίζεται διαφορετικά. Στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας θα πρέπει να ορίζεται ο τρόπος χρηματικής αποκατάστασης εκ μέρους του εργοδότη για την χρησιμοποίηση του οικιακού χώρου εργασίας του μισθωτού (Σταμπολίδου, 2018).

Στα άρθρα 17-19 του Ν. 3899/2010 ΦΕΚ⁴ γίνεται λόγος σε θέματα που αφορούν τη μερική απασχόληση, την εκ περιτροπής εργασία, την προσωρινή απασχόληση και τη δοκιμαστική περίοδο απασχόλησης διαδικασιών εφαρμογής εργατικής νομοθεσίας, καθώς και τις τροποποιήσεις που αφορούν αυτά, συμπεριλαμβανομένων φυσικά, και των διατάξεων που αναφέρονται στην τηλεργασία.

Η πρώτη παράγραφος του άρθρου 17 του Ν.3899/2010⁵ κάνει λόγο στην τροποποίηση της παραγράφου 9 του άρθρου 38 του ν. 1892/1990, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 2 του ν. 3846/2010, η οποία αντικαταστάθηκε ως εξής: «9. Οι αποδοχές των

³ Ν. 2639/1998 ΦΕΚ, που εκδόθηκε στις 11 Μαΐου 2010, αριθμός φύλου 66, τεύχος 1^ο, σελ.1385

⁴ Ν. 3899/2010 ΦΕΚ, που εκδόθηκε στις 17 Δεκεμβρίου 2010, αριθμός φύλου 212, τεύχος 1^ο

⁵ Ν. 3899/2010 ΦΕΚ, που εκδόθηκε στις 17 Δεκεμβρίου 2010, αριθμός φύλου 212, τεύχος 1^ο, άρθρο 17, σελ 4410-4411

εργαζομένων με σύμβαση ή σχέση εργασίας μερικής απασχόλησης υπολογίζονται όπως και οι αποδοχές του συγκρίσιμου εργαζομένου και αντιστοιχούν στις ώρες εργασίας της μερικής απασχόλησης».

Στη συνέχεια, η δεύτερη παράγραφος αναφέρεται στην τροποποίηση της παραγράφου 11 του άρθρου 38 του ν.1892/1990, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 2 του ν. 3846/2010, και η οποία αντικαθίσταται ως εξής: «11. *Αν παραστεί ανάγκη για πρόσθετη εργασία πέρα από τη συμφωνηθείσα, ο μερικώς απασχολούμενος εργαζόμενος έχει υποχρέωση να την παράσχει, αν είναι σε θέση να το κάνει και η άρνησή του θα ήταν αντίθετη με την καλή πίστη. Ο μερικώς απασχολούμενος μπορεί να αρνηθεί την παροχή εργασίας πέραν της συμφωνημένης, όταν αυτή η πρόσθετη εργασία λαμβάνει χώρα κατά συνήθη τρόπο».*

Επί του παρόντος, ορισμένοι κρατικοί νόμοι επιτρέπουν στις κυβερνήσεις να φορολογούν τα άτομα που επιλέγουν να τηλεεργασθούν από διαφορετική δικαιοδοσία με εκείνη του εργοδότη τους. Η κρατική και τοπική φορολογία έχει μεγάλη επίδραση στην τάση της τηλεεργασίας και μπορεί να επηρεάσει άμεσα το μέλλον της. Ως οικονομική πολιτική, η φορολογική νομοθεσία μπορεί να προωθήσει την ανάπτυξη της τηλεεργασίας σε ένα κράτος ή να εμποδίσει την ύπαρξή της (Τραυλό- Τζανετάτο, Δ., 1996). Αυτό το φορολογικό ζήτημα, αφορά επίσης, επιχειρήσεις και διευθυντικά στελέχη που βασίζονται σε ένα διασκορπισμένο εργατικό δυναμικό ή συμμετέχουν σε πολυεπίπεδες επιχειρήσεις και απασχολούν τηλεπικοινωνιακούς φορείς, οι οποίοι ενδέχεται να κινδυνεύουν να πληρώσουν πρόσθετους φόρους (Ληξουριώτης, 2011.). Αυτή η ενότητα ασχολείται με τον τρόπο με τον οποίο οι κρατικοί και τοπικοί φορολογικοί νόμοι επηρεάζουν την τηλεεργασία και τι μπορούν να κάνουν οι ομοσπονδιακές και κρατικές κυβερνήσεις για να εμποδίσουν τους φόρους να επηρεάσουν αρνητικά την ανάπτυξη της τηλεεργασιακής μορφής εργασίας.

Η τοπική φορολογία, λοιπόν, μπορεί να έχει μεγάλο αντίκτυπο στην τηλεεργασία στο εγγύς μέλλον. Επί του παρόντος, πολλά κράτη είτε δεν έχουν φόρο εισοδήματος, μόνο εισπράττουν φόρο εισοδήματος από μερίσματα ή τόκους, είτε ισχυρίζονται φορολογικούς δεσμούς στους εργοδότες με βάση μόνο την παρουσία υπαλλήλων τηλεεργασίας. Τα κράτη, στην τρίτη αυτή ομάδα, φορολογούν μόνο τον υπάλληλο για τις υπηρεσίες που εκτελεί. Ως αποτέλεσμα, ένα άτομο που εργάζεται σε δύο ή περισσότερα κράτη πρέπει να καταναίμει το εισόδημά του με βάση το χρόνο που

εργάστηκε σε κάθε κράτος. Για παράδειγμα, εάν ένας τηλεργαζόμενος ξοδεύει το 20% του χρόνου της τηλεργασίας από ένα γραφείο στο σπίτι, το εισόδημα αυτού του υπαλλήλου φορολογείται κατά 80 % στο κράτος του εργοδότη και κατά 20 % στο κράτος κατοικίας του εργαζομένου. Ένας τέτοιος νόμος συμβαδίζει με τις ρήτρες που αφορούν τη διαδικασία και το εμπόριο του Συντάγματος, οι οποίες δεν επιτρέπουν στα κράτη να προβάλλουν τη φορολογική τους αρχή εκτός των συνόρων τους ή τις φορολογικές εξωεδαφικές αξίες. Αυτή η φυσική μέθοδος κατανομής χρησιμοποιείται από 36 από τα 41 κράτη που επιβάλλουν φόρο σε μισθοδοσίες (Lafond & Schrader, 2009.).

Οι υπόλοιπες πέντε πολιτείες των USA (Delaware, Νεμπράσκα, Νιου Τζέρσεϋ, Νέα Υόρκη και Πενσυλβανία) αποκλίνουν από τις προαναφερθείσες μεθόδους φορολογίας, χρησιμοποιώντας την δοκιμασία ευκολίας έναντι αναγκαιότητας. Αυτό επιτρέπει στις πολιτείες αυτές να φορολογούν τα έσοδα ενός μη μονίμου εργαζόμενου εάν ο εργοδότης του βρίσκεται στο ίδιο κράτος.

Από τις πέντε πολιτείες που επέτρεψαν τον φόρο τηλεργασίας, η Νέα Υόρκη ήταν η πιο επιθετική στη συλλογή των φορολογικών εσόδων από τηλεργαζομένους. Η Νέα Υόρκη φορολογεί τους μη κατοίκους σε όλα τα εισοδήματα που προέρχονται από ή συνδέονται με εργασιακές πηγές της Νέας Υόρκης. Αυτό το εισόδημα προέλευσης περιλαμβάνει έσοδα που αποδίδονται από επαγγελματική δραστηριότητα ή εμπόριο, που ασκήθηκε στη Νέα Υόρκη. Εάν ένας μη κάτοικος εργάζεται εν μέρει στη Νέα Υόρκη και εν μέρει σε άλλο κράτος, το εισόδημα πηγής της Νέας Υόρκης καθορίζεται από τη κατανομή σύμφωνα με τους κανονισμούς που ορίζει ο Επίτροπος της Νέας Υόρκης της φορολογίας και της οικονομίας. Έτσι, η Νέα Υόρκη φορολογεί μη μονίμους υπαλλήλους για εργασία που εκτελείται στη Νέα Υόρκη και για εργασία που εκτελείται εκτός της Νέας Υόρκης. Ο νόμος αυτός επιτρέπει τη διπλή φορολόγηση δεκάδων χιλιάδων μη κατοίκων που εργάζονται για εταιρείες στη Νέα Υόρκη (Lohman, 2004).

Επί του παρόντος, για τους σκοπούς της φορολογίας του κράτους της Νέας Υόρκης, η κατανομή του εισοδήματος περιορίζεται από τον εργοδότη. Αυτή η νόμιμη διάταξη επιτρέπει στη Νέα Υόρκη να χρησιμοποιήσει μια πιο προσεκτική φορολογική προσέγγιση σε σχέση με άλλα κράτη. Υπό την ευχέρεια του εργοδότη, κάθε επίδομα που αξιώνεται για τις ημέρες εργασίας που εργάζονται εκτός της πολιτείας της Νέας

Υόρκης, πρέπει να βασίζεται στην παροχή υπηρεσιών, οι οποίες αναγκαστικά, όπως διακρίνεται, υποχρεώνουν τον υπάλληλο σε εξωδικαστικά καθήκοντα στην υπηρεσία του εργοδότη του. Το σκεπτικό πίσω από αυτό είναι να αποφευχθεί η ανισότητα μεταξύ κατοίκων της Νέας Υόρκης και μη κατοίκων. Δεδομένου ότι ο κάτοικος της Νέας Υόρκης δεν θα δικαιούται ειδικά φορολογικά πλεονεκτήματα για εργασίες που γίνονται στο σπίτι, ούτε ένας μη κάτοικος που εκτελεί υπηρεσίες ή διατηρεί γραφείο στη Νέα Υόρκη (Lohman, 2004).

Λόγω των δυνατοτήτων κατάχρησης, υπάρχει αυστηρός κανόνας για την εκτίμηση της αναγκαιότητας του εργοδότη. Η νομολογία αναφέρει ότι *«οι εξωδικαστικές υπηρεσίες ενός εργαζομένου δεν εκτελούνται για την αναγκαιότητα του εργοδότη, όταν οι υπηρεσίες θα μπορούσαν να εκτελεστούν στο εργοδότη. Έτσι, αν η εργασία που διεξάγεται σε μια εξωτερική δικαιοδοσία μπορεί να εκτελεστεί εξίσου εύκολα στο γραφείο του εργοδότη της Νέας Υόρκης, είναι έργο που εκτελείται για την ευκολία του εργαζομένου και όχι για την αναγκαιότητα του εργοδότη. Συνεπώς, εκτός εάν ο φορολογούμενος παρουσιάζει στοιχεία που αποδεικνύουν ότι οι υπηρεσίες που πραγματοποίησε στην εξωκοινοτική χώρα διαμονής δεν θα μπορούσαν να εκτελεστούν στο γραφείο του εργοδότη της Νέας Υόρκης, οι υπηρεσίες θεωρούνται ότι εκτελούνται εκτός πολιτείας για την ευκολία του εργαζομένου»* (Lohman, 2004).

Επιστρέφοντας στον ελλαδικό χώρο, με το άρθρο 4 της ΕΓΣΣΕ του 2006 αποφασίστηκε η άμεση εφαρμογή της ευρωπαϊκής συμφωνίας – πλαισίου για την τηλεργασία, που συνάφθηκε από τη Συνομοσπονδία Ευρωπαϊκών Συνδικάτων (C.E.S.), την Ευρωπαϊκή Εργοδοτική Οργάνωση Επιχειρήσεων Ιδιωτικού Τομέα (UNICE), την Ευρωπαϊκή Οργάνωση Βιοτεχνών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (UEAPME) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο δημοσίων Επιχειρήσεων (CEEP). Το κείμενο *«Συμφωνία – Πλαίσιο για την Τηλεργασία»* προσαρτήθηκε στην αναφερόμενη ΕΓΣΣΕ ως προσάρτημα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

Σύμφωνα, λοιπόν, με το άρθρο 4 της ΕΓΣΣΕ η τηλεργασία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων και πρακτικών που υπόκεινται σε ραγδαίες εξελίξεις. Η τηλεργασία θεωρείται ως ένα μέσο για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς δημοσίων υπηρεσιών να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας και ταυτόχρονα ως ένα μέσο για τους εργαζόμενους να συμφιλιώσουν επαγγελματική και κοινωνική ζωή και να τους δοθεί μία μεγαλύτερη αυτονομία στην επιτέλεση της εργασίας τους. 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 συμφωνία εκ των υστέρων.

Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης παρέχει στον τηλεεργαζόμενο τις προσήκουσες γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με το Ν.156/1994, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της εργασίας προς εκτέλεση κ.λπ.. 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. Βεβαίως η άρνηση ενός εργαζομένου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της εργασιακής σχέσης ούτε μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης αυτού του εργαζόμενου. Όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας, οι τηλεεργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα, που διασφαλίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις με τους συγκρίσιμους εργαζόμενους μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.

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 με εκείνα των συγκρίσιμων εργαζομένων που εργάζονται μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Επιπλέον, ο αριθμός των απασχολούμενων εργαζομένων μέσω της τηλεργασίας προσμετράται για τον καθορισμό του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στην επιχείρηση ή εκμετάλλευση, κάθε φορά που αυτός ο αριθμός λαμβάνεται υπόψη για οποιαδήποτε λόγο στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (Σταμπολίδου, 2018)

Η οργανωτική υποστήριξη είναι το κλειδί για την επιτυχία.

Η υποστήριξη από την εκτελεστική διαχείριση είναι κάτι που απαιτείται, έτσι ώστε ένα πρόγραμμα τηλεργασίας να ευδοκιμήσει. Η διαχείριση σε επίπεδο εκτελεστικής εξουσίας πρέπει να υποστηρίζει τις αποφάσεις των στελεχών όσον αφορά τόσο την ικανότητα των εργαζομένων να εργάζονται στην τηλεργασία όσο και για τις δικές τους ευθύνες. Η ανάπτυξη και η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης είναι ζωτικής σημασίας σε ένα περιβάλλον τηλεργασίας. Οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις που έχουν δημιουργήσει συστήματα διαχείρισης απόδοσης και ανάδρασης

που εστιάζουν σχετικά στη ρύθμιση στόχων ή και στην αντικειμενική απόδοση, διαπιστώνουν ότι λειτουργούν καλύτερα με την τηλεργασία σε σχέση με τη παραδοσιακή μορφή εργασίας (Stallworth, 2004).

Συμπεράσματα

Για την τηλεργασία έχει δοθεί όλο και περισσότερη προσοχή τα τελευταία χρόνια, καθώς οι δυνατότητες αυτής εξελίσσονται με τις βελτιώσεις στην τεχνολογία της πληροφορίας. Θεωρείται ως ένας τρόπος μείωσης της κυκλοφοριακής συμφόρησης και της αστικής ρύπανσης, ως ένας νέος τρόπος οργάνωσης της εργασίας, αλλά και πολλές φορές ως ένας τρόπος εξισορρόπησης μεταξύ της σχέσης εργασίας και οικογένειας. Διάφοροι συγγραφείς, ερευνητές και κριτικοί έχουν προσεγγίσει την έννοια της τηλεργασίας από διαφορετική πτυχή, ωστόσο καταλήγουν στην κοινή αναφορά ότι η τηλεργασία αποτελεί «το μέλλον» του εργασιακού τομέα.

Εστιάζοντας το ρόλο της τηλεργασίας σε οικονομικό επίπεδο, υπάρχει η αίσθηση ότι η προηγμένη δύναμη της πληροφορικής θα χρησιμοποιηθεί στο μέλλον για να βοηθήσει τους ανθρώπους να παραμείνουν ή να δημιουργήσουν νέα είδη εργασιών, τόσο εικονικών όσο και πραγματικών. Σε ορισμένα μέρη του κόσμου αυτό θα μπορούσε να σημαίνει επιστροφή σε μη αστικό περιβάλλον. Σε αυτή τη περίπτωση, η χρήση της υπολογιστικής ισχύος θα μας επιτρέψει να κάνουμε επιλογές σχετικά με το πού και πώς ζούμε και εργαζόμαστε που δεν ήταν δυνατό πριν.

Οι οικονομικές δυνάμεις που κάποτε σχημάτισαν και περιόρισαν το σημερινό εργατικό δυναμικό θα βρίσκονται μέσα σε ένα εντελώς διαφορετικό πλαίσιο στον κόσμο εργασίας του αύριο. Η ταχεία επέκταση της τεχνολογικής καινοτομίας θα επιτρέψει τη ροή δεδομένων υψηλής πυκνότητας ώστε να φθάσει σε τοποθεσίες σε όλο τον πλανήτη με στιγμιαία ταχύτητα.

Υπάρχει συνεχής συζήτηση σχετικά με τη σχέση μεταξύ της παγκοσμιοποίησης και της ανάπτυξης των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Στο επίκεντρο της διαδικασίας αυτής είναι βεβαίως η εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και η ικανότητά τους να μειώσουν δραματικά το κόστος της επικοινωνίας και της διαχείρισης και επεξεργασίας των πληροφοριών. Παρόλο που μπορεί να είναι κάτι παράλογο να μιλήσουμε για την «παγκόσμια» πρόσβαση σε έναν κόσμο στον οποίο το ήμισυ του πληθυσμού δεν έχει άμεση πρόσβαση στη τηλεργασία, υπάρχει ωστόσο μια τάση προς την παγκόσμια πρόσβαση που είναι εγγενώς συνδεδεμένη με

την ικανότητα των ΤΠΕ να διαβιβάζουν πληροφορίες και γνώσεις τόσο σε απόσταση όσο και σε χρόνο.

Οικονομικά ζητήματα που σχετίζονται με την εθνική και διεθνή ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων θα συνδέονται με την ικανότητα των ίδιων αυτών επιχειρήσεων να συμβαδίζουν με το ρυθμό της τεχνολογίας και των πρακτικών στους αντίστοιχους τομείς δραστηριότητάς τους. Τα θέματα που σχετίζονται με την τηλεργασία θα είναι μεγάλης σημασίας και θα είναι πρωταρχικής σημασίας για την επιβίωση των «παγκόσμιων» επιχειρήσεων. Ένας νέος ορισμός θα δοθεί στις «παγκόσμιες» επιχειρήσεις.

Μέσω των επιπτώσεων του ηλεκτρονικού επιχειρείν και του παγκόσμιου ανταγωνισμού μέσω των πρωτοβουλιών των ΜΜΕ, αυτό που απαιτείται από την τοπική οικονομία μπορεί να αποτελέσει αρωγό μιας ανάγκης σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα ΜΜΕ είναι οι κύριοι παράγοντες της παγκοσμιοποίησης της παγκόσμιας οικονομίας και συνδέονται εγγενώς με τις νεότερες εξελίξεις στην τεχνολογία της πληροφορίας. Στη μελλοντική παγκόσμια οικονομία, όχι μόνο οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις θα ελέγχουν τις αγορές, αλλά τα ΜΜΕ θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση και τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών.

Μέσω της προσαρμογής και της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών τόσο στον εργασιακό χώρο, όσο και μέσω των κυβερνητικών και θεσμικών δυνάμεων, οι νέες συνθήκες τόσο της απασχόλησης όσο και του ρόλου της τηλεργασίας θα αλλάξουν και θα διαμορφωθούν κατά συνέπεια.

Αντίστοιχα, αμφισβητείται ο κοινωνικός αντίκτυπος που θα έχουν αυτές οι νέες τεχνολογίες, ιδίως όσον αφορά τα δικαιώματα των εργαζομένων και την κοινωνική προστασία. Ο κύριος άξονας της αναφοράς αυτής έγκειται στο «δόγμα του ανταγωνισμού» που επιτρέπει συμβιβασμούς και θυσίες με το πρόσχημα ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να επιβιώσουν κάτω από έντονο παγκόσμιο ανταγωνισμό. Οι κυβερνητικοί και κανονιστικοί φορείς διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαδικασία των μελλοντικών προτύπων στις πρακτικές τηλεργασίας, όχι μόνο για τον εργοδότη αλλά και για τον εργαζόμενο.

Η ανασκόπηση αναφέρει ότι υπάρχουν δύο διαφορετικοί πόλοι δραστηριότητας. Ο ένας εστιάζει στη σχέση μεταξύ του ατόμου και της εταιρείας για την οποία εργάζεται.

Ο άλλος είναι οι διαρθρωτικές ρυθμίσεις του οργανισμού να υιοθετήσουν νέες μεθόδους εργασίας. Με λίγα λόγια, υποστηρίζεται ότι οι λειτουργίες του ανθρώπινου δυναμικού του μέλλοντος θα πρέπει να αλλάξουν δραστικά τον τρέχοντα τρόπο συλλογισμού και να μετατραπούν σε μια «συνοδευτική» μέθοδο εργασίας, προκειμένου να εντοπιστούν και να ακολουθηθούν οι τάσεις της εμφάνισης του «νέου κόσμου» «της εργασίας».

Οι κυβερνήσεις θα πρέπει επίσης να λάβουν μέτρα για την αντιμετώπιση των κοινωνικών ζητημάτων που σχετίζονται με την εμφάνιση της τηλεργασίας και της εργασιακής δραστηριότητας που σχετίζεται με την τεχνολογία. Σε πρόσφατη έκθεση του ΟΟΣΑ, αναφέρονται τα εξής: *«Λόγω της ταχύτητας της επανάστασης της τεχνολογίας της πληροφορίας, είναι αδύνατο να υπολογιστεί το πλήρες φάσμα των κοινωνικών επιπτώσεων και η καθαρή τους επίδραση με βάση την κατάσταση σε ένα χρονικό πλαίσιο. Ωστόσο, από τις εξελίξεις που παρατηρήθηκαν μέχρι σήμερα, τα κοινωνικά αποτελέσματα της τηλεργασίας φαίνεται να παρουσιάζουν σημαντικό ενδιαφέρον για τους φορείς χάραξης πολιτικής σε διάφορους τομείς»⁶.*

Η κοινωνική υποδομή έχει επηρεασθεί κυρίως από την τηλεργασία σε επίπεδο ατόμων, επιχειρήσεων και εργαζομένων. Τα άτομα φέρνουν νέες γνώσεις στην κοινωνία γενικότερα. Η κοινωνική υποδομή ενισχύεται μέσω α) υψηλότερων επιπέδων τεχνικής ικανότητας έως σήμερα και β) της διάδοσης αυτών των δεξιοτήτων σε άλλους εργαζόμενους. Οι δε επιχειρήσεις συμβάλλουν παραδοσιακά στην κοινωνική υποδομή προσφέροντας απασχόληση και «εργασιακή ζωή». Συμβάλλουν στην κοινωνική υποδομή παρέχοντας αναγνώριση των αναγκών των τηλεεργαζομένων και αντιπροσωπεύοντας έναν μηχανισμό υποστήριξης για τηλεεργαζόμενους (πηγή ερμηνείας της νομοθεσίας και επίλυσης προβλημάτων για τηλεεργαζόμενους).

Οι εργοδότες ωστόσο, φοβούνται τα αποτελέσματα που μπορεί να φέρει η τηλεργασία. Ο φόβος της προόδου της τεχνολογίας στο χώρο εργασίας και της εφαρμογής της από τον τηλεεργαζόμενο αντιπροσωπεύουν το φόβο μιας απώλειας ελέγχου. Ο κόσμος αλλάζει και οι διαχειριστές δεν εκπαιδεύονται να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις στο χώρο εργασίας. Ο κόσμος της τεχνολογίας έχει αλλάξει και ορισμένοι εργοδότες δεν έχουν ακόμη προσαρμοστεί.

⁶ OECD, 2019. Economic Surveys: Japan. Teleworking Day.

Η «αποτυχία» στην κοινωνική δομή του νέου κόσμου της εργασίας στην Ευρώπη περιγράφεται στην έκθεση «*Τηλεργασία: Κατευθυντήριες γραμμές για την ορθή πρακτική*», που γράφτηκε από το Ινστιτούτο Μελετών Απασχόλησης (IES) στο Ηνωμένο Βασίλειο. *"Λόγω των διαφορετικών τους θέσεων στην αγορά εργασίας και στην κοινωνία γενικότερα, οι άνδρες και οι γυναίκες ενδέχεται να επηρεαστούν διαφορετικά από αυτή τη διαδικασία αναδιάρθρωσης. Επομένως, είναι σημαντικό να εξεταστεί ο αντίκτυπος των αλλαγών αυτών στην οργάνωση της εργασίας με γνώμονα το φύλο, προκειμένου να προσδιοριστούν τόσο οι νέες ευκαιρίες που ανοίγουν όσο και οι κίνδυνοι που παρουσιάζουν για την ισότητα ευκαιριών»*⁷.

Με την τηλεργασία να έχει αντίκτυπο στη βασική κοινωνική δομή της κοινωνίας, στο σπίτι και στους ρόλους που παίζουν οι άνδρες και οι γυναίκες υποστηρίζεται ότι υπάρχει πιθανός κίνδυνος ακόμη και για τους ρόλους των ανδρών και των γυναικών στην τηλεργασία, με τους άνδρες να γίνονται περισσότερο «προστατευόμενο» βασικό εργατικό δυναμικό και τις γυναίκες όλο και περισσότερο να αποκλείονται από τον κοινωνικό διάλογο. Η σύγκριση αυτή οφείλεται στο ότι:

- 1) Οι γυναίκες συχνά δεν υποστηρίζουν την προώθηση. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε καταστάσεις όπου οι γυναίκες εργάζονται από απόσταση και υπάρχουν πολλοί μηχανισμοί υποστήριξης από τη διοίκηση.
- 2) Η σύγκρουση ρόλων εργασίας μπορεί να προκύψει όταν περισσότερο ή λιγότερο γυναίκες απ' ό,τι άνδρες είναι τηλεεργαζόμενοι για έναν εργοδότη.
- 3) Η επικοινωνία και ο διάλογος για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων τηλεεργασίας πρέπει να ενισχυθούν μέσω των ρόλων διαχείρισης (αισιόδοξοι και από τα δύο φύλα).

Πέραν της οικονομικής και κοινωνικής προσέγγισης της τηλεεργασίας, η τηλεργασία επηρεάζει και το μέλλον της δομής της οικογένειας των τηλεεργαζομένων. Οι φιλικές προς την οικογένεια, ευέλικτες και δίκαιες ρυθμίσεις εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της τηλεεργασίας, μπορούν να ωφελήσουν τους μεμονωμένους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, τους εργοδότες και την κοινωνία στο σύνολό της.

⁷ Institute for employment studies, 2019. Retrieved from: <https://www.employment-studies.co.uk/sitemap>

Η καθημερινή ζωή των τηλεργαζομένων στο σπίτι μπορεί να φέρει μια άλλη σειρά προβλημάτων. Συχνά η υπόλοιπη οικογένεια χρειάζεται να γνωρίζει την κατάσταση αυτή της τηλεργασίας και να οριστεί μια νέα σειρά κανόνων στο σπίτι. Οι τηλεργαζόμενοι στο σπίτι πρέπει να έχουν μια θέση στην άκρη όπου δεν μπορούν να διακόπτονται. Όταν τα παιδιά και τα μέλη της εκτεταμένης οικογένειας δεν ενημερώνονται επαρκώς για τις υποχρεώσεις που επιβάλλει η τηλεργασία, μπορεί να προκύψουν συγκρούσεις. Ένας τομέας ανησυχίας είναι όταν τα μέλη της οικογένειας διακόπτουν τον τηλεργαζόμενο. Στην ίδια γραμμή σκέψης, τα μέλη της οικογένειας μπορούν να απεικονίσουν το γραφείο στο σπίτι ως έναν τρόπο «παραμέλησης» των οικογενειακών αναγκών. Είναι ευθύνη του τηλεργαζομένου λοιπόν, να αποσαφηνίσει την κατάσταση τηλεργασίας σε όλα τα μέλη του σπιτιού (στην περίπτωση ενός οικιακού τηλεργαζομένου).

Ένας άλλος παράγοντας για την τηλεργασία επί οικογενειακού περιβάλλοντος είναι η κάλυψη των αναγκών που μπορεί να εξασφαλίσει μια ποιοτική οικογενειακή ζωή. Οι ιεραρχικές ανάγκες, όπως αυτές που βρήκε ο Maslow, μπορούν να αποκτηθούν από ένα υγιές κοινωνικό / οικογενειακό κλίμα. Το οικογενειακό κλίμα μπορεί να ωφεληθεί από την τηλεργασία με τους εξής τρόπους:

- α) Οι εργαζόμενοι γονείς ωφελούνται έχοντας περισσότερο χρόνο στο σπίτι λόγω των λιγότερων μετακινήσεων.
- β) Οι μονογονεϊκές οικογένειες μπορεί να είναι λιγότερο επιρρεπείς στην απουσία εργασίας λόγω ασθενούς τέκνου ή έλλειψης παιδικής μέριμνας.
- γ) Η πίεση μειώνεται για τους γονείς.
- δ) Τα επίπεδα κόπωσης εξαιτίας της καθημερινής μετακίνησης μειώνονται.
- ε) Η οικογένεια γίνεται πιο ενημερωμένη σχετικά με την τεχνολογία.
- ζ) Οι εργαζόμενοι γονείς μπορούν να δώσουν μια θετική εικόνα σε άλλα μέλη της οικογένειας για τον κόσμο της εργασίας.

Γίνεται όλο και πιο σαφές λοιπόν, ότι οι επιπτώσεις της τηλεργασίας έχουν θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα της οικογενειακής ζωής. Οι εργασίες στο σπίτι μπορούν να κάνουν τους ανθρώπους να αισθάνονται «λιγότερο επίπονα συναισθηματικά», διαμορφώνοντας νέες στάσεις σχετικά με την εργασία και μειώνοντας το άγχος.

Μέσω της παραπάνω ανασκόπησης σε οικονομικό, κοινωνικό και οικογενειακό επίπεδο αναδύθηκαν τα εξής:

- 1) Οι σχέσεις μεταξύ της τηλεργασίας και των επιπτώσεών της στην παγκόσμια οικονομία είναι μελλοντικά ζητήματα συζήτησης.
- 2) Η τηλεργασία είναι ένα συναρπαστικό επιχείρημα που πρέπει να χρησιμοποιηθεί ως λύση σε πολλά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο σημερινός χώρος εργασίας.
- 3) Η τηλεργασία είναι σε πλήρη μετάλλαξη και θα απαιτήσει την πλήρη προσοχή όλων των μελών που την απαρτίζουν.

Καταλήγουμε στον εντοπισμό των διαφόρων παραγόντων στον κόσμο της τηλεργασίας και των επακόλουθων ρόλων τους. Η μετάλλαξη και η εξέλιξη αυτών των ρόλων θα εξακολουθήσουν να επηρεάζονται από τις δυνάμεις που εμπλέκουν την οικονομία σήμερα, καθώς και από εκείνες που δεν έχουν προσδιοριστεί ακόμη μέσα στην επόμενη δεκαετία, ακόμη και αιώνα. Οι περισσότερες από αυτές τις δυνάμεις θα προκύψουν από την πρόοδο της τεχνολογίας και την επίδρασή της στο χώρο εργασίας του μέλλοντος.

Η σημερινή μορφή τηλεργασίας μας καθοδηγεί σε μια περίοδο προβληματισμού για το πώς λειτουργούν τα άτομα στο χώρο εργασίας ενώ η εξέλιξή της μας οδηγεί σε μια περίοδο αβεβαιότητας. Το «status quo» θα καταστραφεί και θα καθοριστεί ένα ουσιαστικό πλαίσιο αναφοράς για όσους ασχολούνται με δραστηριότητες τηλεργασίας.

Αν και η τηλεργασία δεν προσφέρει λύσεις σε κάθε πιθανό πρόβλημα στο χώρο εργασίας, οι εταιρείες φαίνεται να αισθάνονται ότι έχουν πολλά να κερδίσουν και να χάσουν λίγα από τη μετάβαση σε ένα απομακρυσμένο εργατικό δυναμικό. Καθώς ο χρόνος περνάει, οι υποστηρικτές της τηλεργασίας θα αναπτύξουν πιθανώς νέους τρόπους αντιμετώπισης των σημαντικών κοινωνικών εμποδίων που, τώρα, φαίνεται να γκρεμίζουν την αποδοχή της τηλεργασίας στον επιχειρηματικό κόσμο.

Βιβλιογραφία

➤ Ελληνόγλωσση

Αναστασίου, Θ., 2007. *Τηλεργασία: Μορφές, οφέλη, προοπτικές. Ένας πρακτικός οδηγός για χρήση της τηλεργασίας σε μια μικρομεσαία επιχείρηση*. Ινστιτούτο Οπτικοακουστικών Μέσων, Αθήνα.

- Βλασσόπουλος, Γ., 2005. *Τηλεργασία*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Ε.Γ.Σ.Σ.Ε, 2006-2007. *Συμφωνία-πλαίσιο για τη τηλεργασία*. Προσάρτημα Β στην Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.
- Κιοσσέ-Παυλίδου, Λ., 2004. *Κλασικές και σύγχρονες ρυθμίσεις του χρόνου εργασίας*. Εκδόσεις Σακκουλάς: σ.241.
- Κουκιάδης Ι., 2017. *Ατομικό και Συλλογικό Εργατικό Δίκαιο*. Εκδόσεις: Σακκουλάς ΑΕ
- Κουκιάδης, Ι., 2009. *Ατομικές εργασιακές σχέσεις και το δίκαιο της ευελιξίας της εργασίας*. Εκδόσεις Σακκουλάς ΑΕ.
- Κουφοπούλου, Π., 2005. Η τηλεργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση. *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, 38, σ.25-50.
- Κωνσταντέλου, Ν. & Πουλυμενάκου, Α., 2002. *Νέες Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Τηλεργασία: Κατάσταση και Προοπτικές στην Ελλάδα*. Επιχειρησιακά Προγράμματα 'Κοινωνία της Πληροφορίας' και 'Απασχόληση και Επαγγελματική Κτάρτιση'. Γ' ΚΠΣ. Γ' Κύκλος Εργασιών. Ομάδα Εργασίας Γ2.
- Ληξουριώτης, Ι., 2011. *Ατομικές εργασιακές σχέσεις*. Νομική Βιβλιοθήκη.
- Ληξουριώτης, Ι., 2011. *Εργατικό Δίκαιο, Ατομικές Εργασιακές Σχέσεις*. Νομική Βιβλιοθήκη, σ.166-168.
- Ληξουριώτης, Ι., 2005. *Διεθνές Εργατικό Δίκαιο*. Νομική Βιβλιοθήκη
- Λυβέρη Χ. Ι., 2010. Τηλεργασία: Ο Εναλλακτικός Τρόπος Παροχής Εργασίας. *HR Professional*, 64, σ.70
- Μαλάγαδρη, Α.Κ., 2010. *Νέες τεχνολογίες. Προσωπικά δεδομένα και Εργατικό Δίκαιο*. Εκδόσεις Σακκουλάς
- Μαρκασιώτης, Ι., 2007. *Επικοινωνίες και Δίκτυα Υπολογιστών*. Εκδόσεις Τζιόλα.
- Ντούρος, Γ., 2006. *Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας*, δελτίο τυπου, Πειραιάς, 21.12.2006.

Ντούτσης, Ν., 1998. Το φαινόμενο της τηλεργασίας. *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, 22, σ.72-85.

Πιεράκης, Χ. & Κουτσονίκος, Γ., 2003. *New technologies in Teleworking*. Εκδόσεις Μεταίχμιο.

Ραγκούσης, Α., 2003. Εισαγωγή στη διαδικασία της εργασιακής διαδικασίας: τεχνολογία – τεχνικός καταμερισμός της εργασίας και εργατική γνώση. Αποειδίκευση ή αναβάθμιση εργασίας; Στο: Λινάρδος Ρυλμόν, Π. (επιμ.), *Νέες τεχνολογίες, οργάνωση της εργασίας και σχηματισμός των ειδικοτήτων*. Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ, Αθήνα: 25-29.

Σαλαμούρης, Δ., 2001. Μεθοδολογική προσέγγιση για την ανάπτυξη και διαχείριση εφαρμογών τηλεργασίας. *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 21, Ειδική Εκδοτική Α.Ε.Ε.Β.Ε., Αθήνα: σ. 69-79.

Τραυλό- Τζανετάτο, Δ., 1996. *Εργατικό Δίκαιο και Πολιτική. Πρώτο Μέρος: Δημήτριος Α. Τζανετάτος*. Εκδόσεις Σάκκουλα, σ.5.

Τσακαλίδης, Α., 2000. Η Κοινωνία της Πληροφορίας και το Νέο Εργασιακό Περιβάλλον. *Περιοδικό Μάνατζερ της ΕΕΔΕ*.

Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, 2004. *Μελέτη για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα*. Αθήνα.

Χυτήρης, Λ., 2001. *Οργανωσιακή συμπεριφορά: Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις*. Interbooks.

➤ Ξενόγλωσση

Australian Bureau of Statistics, 2011. *Teleworking*. Cat. 1373.1, Commonwealth of Australia (Sydney Household Travel Survey).

Australian Bureau of Statistics., 2005. *Managing Care and Work*. NSW, Cat. 4912.1 Commonwealth of Australia

Bailey, D. & Kurland, N., 2002. A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behaviour*. 23, p.383-400.

- Baker, E., Avery, G.C. & Crawford, J., 2006. Satisfaction and perceived productivity when professionals work from home. *Research and Practice in Human Resource Management*, 15 (1), p.37-62.
- Baltina, I., Vitola, A., 2014. Telework in Europe and Latvia: State of the art and Future Prospects. *Trends Economics and Management*, 8 (18), pp.21-32.
- Baruch, Y., 2001. The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews*. 3, p.113-129.
- Bloom, N., 2015. Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *Quarterly Journal of Economics*, 130 (1), p.209-217.
- Brocklehurst, M., 1989. The reality and rhetoric of new technology homeworking: some lessons for personnel managers. *Personnel Review*. 18, p.2-5.
- Burke P.Y., 2017. *Technical Career Survival Handbook: 100 Things You Need to Know*. Academic Press.
- Butler, E.S., Aasheim, C. & William, S., 2007. Does Telecommuting improve Productivity? *Communications of the ACM*, 50 (4), p.101-103.
- Caillier, J. G., 2013. Satisfaction with work-life benefits and organizational commitment/job involvement: Is there a connection? *Review of Public Personnel Administration*. 33, (1), p.340-364.
- Caillier, J. G., 2012. The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. *The American Review of Public Administration*. 42, p.461-480.
- Cooper, C. D. & Kurland, N. B., 2002. Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, p.511-532.
- Covey, S. R., 2013. *The 7 Habits of Highly Effective People*. Simon & Schuster.
- Costa, G., 2010. Shift work and health: current problems and preventive actions. *Safety Health Work*, 1, p.121-122.

Crawford J.O., MacCalman, L. & Jackson, C.A., 2011. The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, 61, p.387-392.

Dahlstrom, T. R., 2013. Telecommuting and leadership style. *Public Personnel Management*, 42 (3), p.438–451.

Dam, I., Scott, D., Paez, A. & Winton, R., 2010. *Exploring Factors Underlying the Decision to Telework Proceedings of the TRB 89th Annual Meeting*. Washington DC: Transportation Research Board.

Dambrin, C., 2004. How does telework influence the manager-employee relationship? *International Journal of Human Resources Development and Management*, 4 (4), p.358– 374.

De Vries, H., Bekkers, V. & Tummers, L., 2016. Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*. 94, p.146-166.

DeLay, N. & M. LoVerde, 2003. *Impact of informal telecommuting on employee attitudes: A survey of employee attitudes in a Midwest pharmaceutical company. Teleworking: Breaking the Myths symposium*. Conducted at the annual conference of the Society for Industrial-Organizational Psychologists. Orlando, Fla.

Eddleston K.A. & Mulki J., 2017. Toward Understanding Remote Workers' Management of Work-Family Boundaries. *Group and Organization Management*. 42, (3), p. 346-387.

Edwards, L. N. & Field-Hendrey, E., 2002. Home-Based Work and Women's Labor Force Decisions. *Journal of Labor Economics*, 20 (10), p.170–200.

Filiz, H. ALKAN MEŞHUR & Çiğdem ÇİFTÇİ ULUSOY, 2013. Attitudes of people with disabilities towards teleworking as an employment opportunity: It's modelling in terms of the Turkish case. *African Journal of Business Management*, 7(4), pp. 227-243.

Gajendran, R.S. & Harrison, D.A., 2007. The good, the bad and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92 (6), p.1524-1530.

Giménez-Nadal, J. Ignacio, José Alberto Molina & Jorge Velilla, 2018. Telework, the Timing of Work, and Instantaneous Well-Being: Evidence from Time Use Data. IZA Discussion Paper. 13, No. 11271.

Giovanis, E., 2015. *Flexible Employment Arrangements and Workplace Performance*. MPRA Paper 68670, University Library of Munich, Germany.

Golden, T.D., 2009. Applying technology to work: Toward a better understanding of telework. *Organisation Management Journal*, 6 (4), pp. 241-250.

Golden, L., 2008. Limited Access: Disparities in Flexible Work Schedules and Work-at-home. *Journal of Family and Economic Issues*, 29, p.86-109.

Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. 2008. The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), p.1412–1421.

Gray, M., Hondson, N. & Gordon, G., 2003. *Teleworking: Explained*. John Wiley & Sons, UK-USA-Canada-Asia.

Grossman, M., 1972. On the concept of health capital and the demand for health. *Journal of Political Economy*, 80 (2), p.226-251.

Haddon, L. & Brynin, M., 2005. The character of telework and the characteristics of teleworkers. *New Technology. Work and Employment*. 20 (1), p. 34-46.

Hartig, T., Kylin, C. & Johansson, G., 2007. The telework tradeoff: stress mitigation vs. constrained restoration. *Applied Psychology*, 56 (2), p. 239-248.

Hill, E. J., Miller, B. C., Weiner, S. P. & Colihan, J., 2018. Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance. *Personnel Psychology*, 51, p.1.

Hudson, P. , 2011. Working at home the NBN blueprint. *Daily Telegraph* , p.7-10.

Huws, U., 1997. *Teleworking: Guidelines for Good Practice*. IES Report 329. Grantham Book Services, Isaac Newton Way, Alma Park Industrial Estate, England.

Huws, U., 1991. *Telework Projections*. *Futures*, January/February, pp.19-31.

- Jones, K., 2010. Going home: new technology's impact on remote work engagement. *Advances in Business Research*, 1 (1), p.170-172.
- Khalifa, M. & Davidson, R., 2000. Exploring the telecommuting paradox. *Commun. ACM* 43 (3), p.29–31.
- Lafond, A.C. & Schrader, J.J., 2009. State Taxation of Telecommuters. *Journal of Accountancy*, 70: p.207.
- Lampousaki, S., 2008. *Telework in Greece*. Dublin, Eurofound
- Léonard, E., 2008. European sectoral social dialogue: An analytical framework, *European Journal of Industrial Relations*, 14, (4), pp. 401–419.
- Linden, M., 2014. Telework research and practice: Impacts on people with disabilities. *Work* 48, p.65–67.
- Lohman, J., 2004. *New York and Connecticut Income Taxes—Double Taxation and the Zelinsky Case*. Office of Legislative Research Report 2004
- Madsen, S.R., 2011. The benefits, challenges, and implications of teleworking: a literature review. *Journal of Culture and Religion*, 1, p.149-153.
- Mann, S. & Holdsworth, L., 2003. The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18 (3), p.201-210
- Maslow, A. H., 1954. *Motivation and personality*. Oxford, England: Harpers.
- Mello, J. 2007. Managing telework programs effectively. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 19, p.247–261.
- Moreno, AT. & Moeckel, R., 2016. *Microscopic Destination Choice: Incorporating Travel Time Budgets as Constraints*. World Conference on Transport Research. Shanghai.
- Morin, J., 2007. The European social dialogue: A general introduction. In Blanpain, R., European framework agreements and telework: *Law and practice. A European and comparative study*. The Hague, Kluwer Law International. pp. 11–29.

- Morgan, E.R., 2004. Teleworking: An Assessment of the Benefits and Challenges. *European Business Review*, 16 (4), p. 344-357.
- Morganson, V.J., Major, D.A., Oborn, K.L., Verive, J.M. & Heelan, M.P., 2010. Comparing Telework Locations and Traditional Work Arrangements: Differences in Work-Life Balance Support, Job Satisfaction, and Inclusion. *Journal of Managerial Psychology*, 25 (6), p. 578– 595.
- Nilles, J. M., Carlson, F. R., Gray, P. & Hanneman, G., 1976. Telecommuting-an alternative to urban transportation congestion. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*. 2, p.77-84.
- Osborne, S. P. & Brown, K., 2005. *Managing change and innovation in public service organisations*. New York, NY: Routledge
- Pyoria, P., 2011. Managing telework: risks, fears and rules. *Management Research Review*, 34 (4), 386-399.
- Ruch, W. A., 1994. Measuring and Managing Individual Productivity, In *Organizational Linkages: Understanding the Productivity Paradox*, D. H. Harris (ed.), Washington D.C.: National Academy Press, pp. 1-320.
- Sang, K., Gyi, D. & Haslam, C., 2010. Musculoskeletal symptoms in pharmaceutical sales representatives. *Occupational Medicine*, 60, p.109-112.
- Sardeshmukh, S., Sharma, D, & Golden, T.D., 2012. Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27 (2), p.196-199.
- Sims, H. P., Szilagyi, A.D. & Keller, R.T., 1976. The Measurement of Job Characteristics. *Academy of Management Journal*, 19 , p.195-212.
- Stallworth, L. 2004. Antecedents and consequences of organizational commitment to accounting organizations. *Managerial Auditing Journal*, 19 (7), p. 945–955.
- Taskin, L. & Bridoux, F., 2010. Telework: A challenge to knowledge transfer in organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 21 (13), pp. 2503-2520.

Tavares, A.I., 2017. Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*. 3, (2), p. 30-36.

Templar, A. & J. van Zyll de Jong, 2000. Telework's impact on the leisure/work relationship. *Management Research News*, 23 (9-11), p.144-146.

Vari, M., Tagliavini, G. & Ter-Oganesova, K., 2011. Telework: At the crossroads of social demand and technology offer. *Proceedings of the Conference ICT: Bridging an Ever Shifting Digital Divide*, University of Rome, Italy.

Verschoor, C. 2006. Surveys show ethics problems persist. *Strategic Finance*, 88: p.19–21.

Weinert, C., Maier, C. & Laumer, S., 2015. Why are teleworkers stressed? An empirical analysis of the causes of telework enabled stress. In Thomas O and Teuteberg F (Eds). *Proceedings der 12 Internationalen Tagung Wirtschaftsinformatik*. Osnabruck: p.1417-1420.

Westfall, R., 2004. Does Telecommuting really increase productivity? *Communications of the ACM*, 47 (8), p.93-101.

Wheatley, D., 2012. Good to be home? Time use and satisfaction levels among home-based teleworker. *New Technology. Work and Employment*, 27 (3), p.224-241.

Yazdani Rashvanlouei , Thome, R. & Yardani, K., 2015. Functional and technological evolution of enterprise systems: An overview. *International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*, 6 (9), p.213-218

Yu, S. 2008. How to make teleworking work. *Communique Newsletter*, 45 (12), p. 30–32.

Zhao, H., S. Wayne, B. Glibkowski, and J. Bravo. 2007. The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 60, p. 647–680.

➤ Ηλεκτρονική

Βικιπαιδεία. Επιχειρήσεις και τηλεργασία, μια σύγχρονη προσέγγιση. Αναρτήθηκε στο:

https://el.wikibooks.org/wiki/Επιχειρήσεις_και_τηλεργασία,_μια_σύγχρονη_προσέγγιση

Σταμπολίδου, Ε., 2018. Τηλεργασία: Νομικό και εργασιακό πλαίσιο. Αναρτήθηκε από: https://logistikoskosmos.blogspot.com/2018/05/0_25.html

Cnaan, R. A. & Cascio, T., 1999. Performance and Commitment: Issues in Management of Volunteers in Human Service Organizations. Retrieved from: https://repository.upenn.edu/spp_papers/1/

Eurofond: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010. Telework in the European Union. Retrieved from:

<https://www.eurofound.europa.eu>

MGI, 2015. Four fundamentals of workplace automation. Retrieved from:

<https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/four-fundamentals-of-workplace-automation>

MGI, 2011. Impact d'Internet sur l'économie française. Comment Internet transforme notre pays. Retrieved from:

http://owni.fr/files/2011/03/internet_impact_rapport_mckinseycompany.pdf

Telework Enhancement Act of 2011, Pub. L. No. 111-292, 124 Stat. 3165 (2010). Retrieved from:

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ292/pdf/PLAW-111publ292.pdf>

WorldatWork, 2015. Trends in workplace flexibility. Retrieved from

<http://www.worldatwork.org/waw/adimLink?id=79123>