



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
Μ.Π.Σ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΙΑ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΣΤΗΝ ΔΙΑΔΥΚΤΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

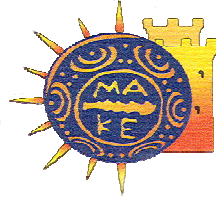
της

Σαχτούρη Βικτώριας-Μυρσίνης

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Στειακάκης Εμμανουήλ

Επ. Καθηγητής Παν. Μακεδονίας

Θεσσαλονίκη 2013



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Μ.Π.Σ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΜΙΑ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΔΙΑΔΥΚΤΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

Σαχτούρη Βικτώριας-Μυρσίνης

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Στειακάκης Εμμανουήλ

Επ. Καθηγητής Παν. Μακεδονίας

Θεσσαλονίκη 2013

*Στους γονείς μου και την αδερφή μου
που με στηρίζουν όλα αυτά τα χρόνια,
αλλά και στις δύο υπέροχες ανηψιές μου,
Νίκη και Βασιλική.*

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον κ. Εμμανουήλ Στειακάκη, Επίκουρο Καθηγητή του Τμήματος Εφαρμοσμένης Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, για την καθοδήγηση και την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ακόμη, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον φίλο και συμφοιτητή μου Βασίλη Λενή, διπλωματούχο Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, για την ανεκτίμητη βοήθειά του όλα αυτά τα χρόνια, την Φαίη Παυλίδου, διπλωματούχο ηλεκτρολόγο μηχανικό και καλύτερή μου φίλη, για την συμπαράσταση και την πολύτιμη βοήθειά της σ' αυτό το εγχείρημα, καθώς επίσης και όλους μου τους φίλους, συμφοιτητές και συναδέλφους για τις στιγμές που περάσαμε.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου και την αδερφή μου, οι οποίοι με στηρίζουν και είναι δίπλα μου όλα αυτά τα χρόνια, παρά τις όποιες δυσκολίες.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών (ΤΠ) και η αυξημένη χρήση τους στους χώρους εργασίας επέφεραν αλλαγές στον τρόπο εργασίας των ανθρώπων. Σήμερα, ολοένα και περισσότεροι εργαζόμενοι μπορούν να εργάζονται εξ αποστάσεως, μακριά από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη τους, μέσω της χρήσης δικτύων υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών – το φαινόμενο αυτό είναι γνωστό ως «τηλεργασία». Δεδομένης της έκτασης που έχει λάβει η τηλεργασία σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι τα δικαιώματα και οι συνθήκες εργασίας των τηλεεργαζομένων άρχισαν να προσελκύουν -στο πλαίσιο της εξέτασης της κανονιστικής ρύθμισης της τηλεεργασίας στην ΕΕ- ολοένα και περισσότερο την προσοχή, τόσο από ρυθμιστικής άποψης όσο και ως προς τα έγγραφα πολιτικής που δημοσιεύουν οι σημαντικότεροι κοινωνικοί εταίροι και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Με τον όρο Τηλεργασία, θα εννοούμε στο εξής "κάθε μορφή απασχόλησης, μερικής ή ολικής που επιτρέπει στον εργαζόμενο, να παράγει όλο το έργο που του ζητήθηκε, αποκλειστικά από το σπίτι του, ή από το φυσικό χώρο που επιλέγει ο ίδιος, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν η πληροφορική, οι τηλεπικοινωνίες και η τηλεματική.

ABSTRACT

Developments in information technology (IT) and their increased use in the workplace brought about changes in the way people work. Today, more and more employees can work remotely, away from the employer's premises, through the use of computer networks and telecommunications - this phenomenon is known as "telecommuting." Given the extent received telework across the European Union (EU), not surprising that the rights and working conditions of teleworkers began to attract-in examining the regulation of telework in the EU increasingly attention, both from a regulatory standpoint and in terms of policy documents published by major social partners and the European Commission.

The term telework would mean to as "any form of employment, partial or full for the worker to produce all the work requested, exclusively from home, or from the physical space he chooses, using the possibilities offered by information technology, telecommunications and telematics.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iv
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	v
ABSTRACT.....	vi
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	vii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	viii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ix
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.....	1
1.1 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	1
1.2 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	2
1.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	5
1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	5
1.5 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	7
1.6 ΟΦΕΛΗ	10
1.7 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ.....	14
1.8 ΚΛΑΔΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	25
3.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΝΗΣΙΩΤΙΚΟ ΧΩΡΟ	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΧΩΡΟ	36
4.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	36
1. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - EWORKKURVI (2000 - 2003)	36
2 . ETUULOS - (2001 - 2002).....	36
3 . ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑΣ.....	36
4. ΤΟ PROJECT THINK.....	37
5 .ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ FLEXWORK.....	37
6 . ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ TELESCOPE - ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΜΕ.....	38
4.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΙΛΟΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	39
4.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ	41
4.4 ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ MERRILL LYNCH	46
4.5 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ IBM	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	57
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	65

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 Μορφές Τηλεργασίας	4
Εικόνα 2 Πιθανά θετικά και αρνητικά αποτελέσματα του κύκλου της τηλεργασίας. 13	
Εικόνα 3 Έρευνα για εργασία από το σπίτι	28
Εικόνα 4 Στατιστικά στοιχεία ευρωπαϊκών χωρών	45

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αναμφισβήτητο είναι το γεγονός ότι βρισκόμαστε μπροστά σε μία νέα εποχή στην οποία η τεχνολογία κινείται με ταχύτατους ρυθμούς, η χρήση του διαδικτύου συνεχώς αυξάνεται ενώ και ο ηλεκτρονικός υπολογιστής αποτελεί πια σημαντικό κομμάτι στη ζωή όλων. Το προηγούμενο σε συνδυασμό με τις ολοένα και μεγαλύτερες απαιτήσεις στην παγκόσμια αγορά, αναγκάζει τις επιχειρήσεις να αναζητήσουν νέους τρόπους προκειμένου να είναι ανταγωνιστικές. Στο πλαίσιο αυτό έχουν δημιουργηθεί νέες ευκαιρίες εργασίας για τον κάθε εργαζόμενο. Πλέον δεν υπάρχουν χρονικά και τοπικά όρια και η διεκπεραίωση της εργασίας μπορεί να γίνει οπουδήποτε δηλαδή εκτός του χώρου του γραφείου, σε άλλο τομέα, στο σπίτι, ακόμα και σε άλλη χώρα.

Η έννοια της τηλεργασίας απασχολεί τον επιχειρηματικό κόσμο ιδιαίτερα την τελευταία δεκαετία. Ενδιαφέρον έδειξαν ακόμα και οι κυβερνήσεις εξαιτίας των προεκτάσεων από την εφαρμογή της σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Προέκταση της τηλεργασίας αποτελεί η συλλογική εργασία με υποστήριξη υπολογιστών. Αν και οι ενδιαφερόμενοι εργαζόμενοι βρίσκονται μακριά, η εργασία τους μπορεί να υλοποιηθεί με τα κατάλληλα εργαλεία που προσφέρει η πληροφορική τεχνολογία.

Η έννοια της εργασίας στις σύγχρονες κοινωνίες μπορεί να γίνει αντιληπτή με τον προσδιορισμό της στα πλαίσια δύο βασικών παραμέτρων: της αμοιβής για την εκτέλεση της εργασίας και τον χώρο απασχόλησης. Ίσως μάλιστα δίνοντας έμφαση στον τρέχοντα ορισμό λέξεων όπως η εργασία, μπορεί να ειπωθεί ότι ο απλός ορισμός που χαρακτηρίζει την εργασία είναι: “η αμειβόμενη καταβεβλημένη προσπάθεια που αποσκοπεί στην παραγωγή έργου”.

Σύμφωνα με τα πιο πάνω, η εργασία δεν ταυτίζεται απόλυτα με το χώρο απασχόλησης και επομένως μπορεί να διατυπωθεί καλύτερα ο ορισμός της τηλεργασίας ως: “η μορφή εργασίας, όπου το παρεχόμενο έργο ή υπηρεσία προσφέρεται από απόσταση με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών” (ΤΠΕ).

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

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

1.1 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Τηλεργασία ή Εργασία από απόσταση είναι μια ρύθμιση εργασίας, κατά την οποία οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν ευελιξία όσον αφορά στον τόπο και στο ωράριο. Με άλλα λόγια, η καθημερινή μεταφορά τους σε ένα κεντρικό τόπο δουλειάς αντικαθίσταται από δεσμούς τηλεπικοινωνίας. Πολλοί εργάζονται από το σπίτι τους, ενώ άλλοι, περιστασιακά αναφερόμενοι και ως νομάδες εργαζόμενοι ή επιβάτες του διαδικτύου, χρησιμοποιούν την τεχνολογία των κινητών τηλεφώνων για να εργαστούν σε καφετέριες ή σε άλλα σημεία. Η Τηλεργασία είναι ένας ευρύτερος όρος, ο οποίος αναφέρεται στην υποκατάσταση των τηλεπικοινωνιών με οποιαδήποτε μορφή ταξιδιού που σχετίζεται με εργασία, εκμηδενίζοντας μ'αυτόν τον τρόπο τους περιορισμούς της απόστασης και τις μετακινήσεις.

Ένα πρόσωπο που εργάζεται από απόσταση είναι γνωστό και ως "τηλεεργαζόμενος". Ένα επιτυχημένο πρόγραμμα τηλεεργασίας απαιτεί ένα στυλ διοίκησης που βασίζεται στα αποτελέσματα και όχι στη στενή παρακολούθηση των επιμέρους υπαλλήλων. Αυτό αναφέρεται επίσης και ως διοίκηση μέσω στόχων σε αντιδιαστολή με την διοίκηση μέσω επιτήρησης. Οι όροι εργασία από το σπίτι και τηλεεργασία επινοήθηκαν από τον Jack Nilles (1973).

Αν και η ιδέα της τηλεεργασίας δεν είναι ιδιαίτερα παλιά αρκετοί ορισμοί έχουν δοθεί έως τώρα για την μορφή της εργασίας αυτής. Μερικοί από τους πιο σημαντικούς είναι οι εξής :

- Με τον όρο Τηλεεργασία, εννοούμε "κάθε μορφή απασχόλησης, μερικής ή ολικής, που επιτρέπει στον εργαζόμενο να παράγει όλο το έργο που του ζητήθηκε αποκλειστικά από το σπίτι του ή από το φυσικό χώρο που επιλέγει ο ίδιος, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν η πληροφορική, οι τηλεπικοινωνίες και η τηλεματική".

- Η χρήση των υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών για την αλλαγή του συνηθισμένου Γεωγραφικού χώρου εργασίας.
- Ευέλικτη μορφή εργασίας. Η έννοια αυτή δηλώνει μία ποικιλία νέων πρακτικών εργασίας, οι οποίες περιλαμβάνουν ευέλικτο ωράριο, ευελιξία στον χώρο εργασίας, ευελιξία στις συμβάσεις εργασίας, μερική απασχόληση και άλλα. Η τηλεργασία είναι τις περισσότερες φορές ένα στοιχείο στην πολιτική ευέλικτων πρακτικών εργασίας (Sullivan, 2003).
- "Η τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος οργάνωσης της εργασίας, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου του. Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει τη συχνή χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (π.χ. τηλεφώνου, αυτόματου τηλεφωνητή, φαξ, ηλεκτρονικών υπολογιστών με πρόσβαση σε δίκτυο), αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως ISDN, φωνητικό mail, φωνητική και βίντεο τηλεδιάσκεψη, εκτροπή κλήσεων, κινητή τηλεφωνία κ.ά." (Gray et al, 1993).

1.2 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

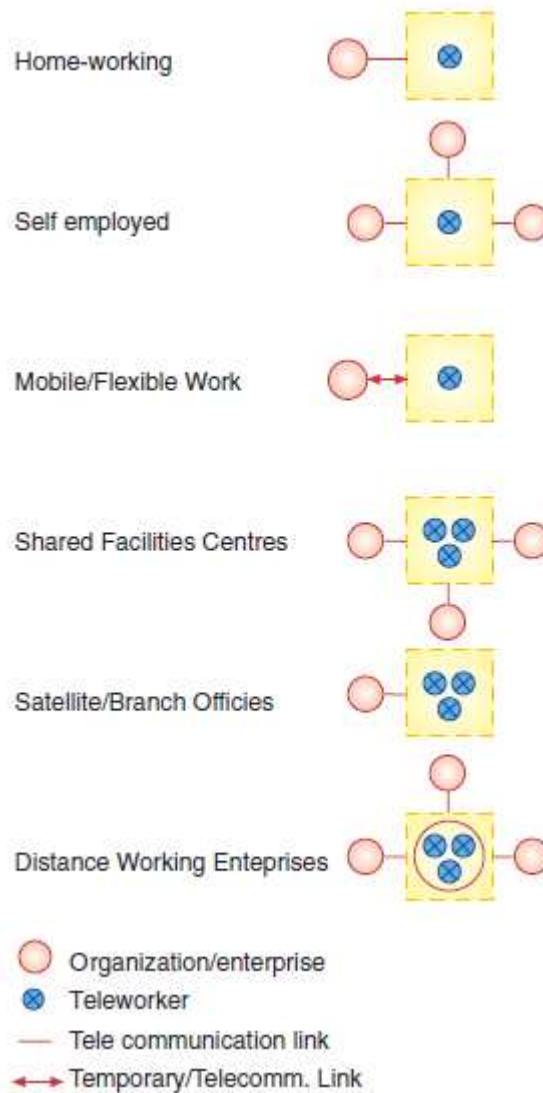
1. Τηλεργασία βασιζόμενη στο σπίτι. Ο εργαζόμενος εντοπίζεται στο σπίτι ή επικρατέστερα στο σπίτι και χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες της Πληροφορικής. Ο εργαζόμενος μπορεί να δουλέψει "on line" (σε απ'ευθείας σύνδεση) ή "off line" (χωρίς απευθείας σύνδεση) και μπορεί να εργάζεται για κάποιον εργοδότη, με την μορφή της μερικής ή πλήρους απασχόλησης ή να αναλαμβάνει εργασία με την μορφή συμβάσεων εργασίας, ή να απασχολείται ως ελεύθερος επαγγελματίας.
2. Συνοικιακό Εργασιακό Κέντρο. Οι εργαζόμενοι εντοπίζονται στο κέντρο, κοντά στα σπίτια τους, το οποίο διαθέτει νέες τεχνολογίες Πληροφορικής. Οι

εργαζόμενοι μπορούν να εργάζονται για τον εαυτό τους (ιδιώτες) ή να προσλαμβάνονται από εργοδότες που εντοπίζονται σε κάποια απόσταση.

3. Δορυφορικά γραφεία / Υποκαταστήματα. Ένα δορυφορικό γραφείο ή ένα υποκατάστημα εντοπίζεται σε απόσταση από το κεντρικό γραφείο και σπάνια είναι αυτόνομος οργανισμός. Η εργασία που γίνεται στα δορυφορικά γραφεία συχνά περιλαμβάνει την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής. Γίνεται χρήση την ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το κεντρικό γραφείο ή με άλλους συγγενείς δορυφόρους. Εργαζόμενοι σε δορυφορικά γραφεία προέρχονται συνήθως από την γύρω περιοχή και δουλεύουν για την ίδια εταιρεία (Aldrich, D., Neale, A. and Schofield, (1996).
4. Κινητή Εργασία. Ο εργαζόμενος είναι σε κίνηση ή μπορεί να εντοπισθεί σε περισσότερα από ένα μέρη, π.χ. εμπορικός αντιπρόσωπος. Η κινητικότητα τους αυξάνεται από την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής, για παράδειγμα, με την χρήση lap-top και notebook υπολογιστών με δυνατότητες επικοινωνίας από απόσταση, ή ακόμη και ασύρματα μέσω της κινητής τηλεφωνίας και συστημάτων όπως το GSM.
5. Τηλεργασία μέσω τηλεκέντρων. Παραδοσιακά όλες οι ενέργειες μιας εταιρείας είναι συγκεντρωμένες σε ένα χώρο. Η δημιουργία των τηλεκέντρων έρχεται να αλλάξει αυτά τα δεδομένα με την δημιουργία χώρων οι οποίοι διαθέτουν την κατάλληλη τηλεματική υποδομή και οι οποίοι μπορούν να φιλοξενούν εργαζόμενους μακριά από τα γραφεία της εταιρείας τους και κοντά στους χώρους παραμονής τους. Η λειτουργική δομή των τηλεκέντρων αναλύεται στην συνέχεια.
6. Τηλεργασία μέσω τηλε-αγροικιών. Είναι μια μορφή τηλεκέντρων τα οποία γεωγραφικά βρίσκονται τοποθετημένα σε αγροτικές περιοχές. Οι τηλε-αγροικίες ξεκίνησαν από την Σκανδιναβία και επεκτάθηκαν και σε άλλες περιοχές της Ευρώπης. Αρχικά ο στόχος τους ήταν να φέρουν την νέα τεχνολογία κοντά σε ανθρώπους απομακρυσμένων περιοχών οι οποίοι δεν είχαν την δυνατότητα να αποκτήσουν αυτές τις γνώσεις και να προσληφθούν από εταιρείες που χρησιμοποιούν υψηλή τεχνολογία και οι οποίες βρίσκονται σε απόσταση από τον τόπο τους. Οι τηλε-αγροικίες φιλοδοξούν ακόμα να ενισχύσουν την οικονομική δραστηριότητα αγροτικών

περιοχών βοηθώντας τους ανθρώπους της περιοχής να βρουν δουλειά χωρίς να χρειαστεί να φύγουν από τον τόπο τους (Di Martino, V. and Wirth, L., 1990).

Στην Εικόνα 1 απεικονίζονται και γραφικά οι διάφορες μορφές τηλεργασίας.



Εικόνα 1 Μορφές Τηλεργασίας

1.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Χαρακτηριστικά τηλεργασίας

- Η τηλεργασία είναι εργασία που εκτελείται εξ' αποστάσεως, δηλαδή εκτός των χώρων της επιχείρησης (κατ' οίκον, σε ειδικά διαμορφωμένα κέντρα ή εν κινήσει).
- Η τηλεργασία βασίζεται στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας για την εκτέλεση της εργασίας και, κυρίως, για την επικοινωνία με τον εργοδότη και τη μεταφορά των αποτελεσμάτων της εργασίας. Με αυτόν τον περιορισμό, δεν συμπεριλαμβάνονται στην τηλεργασία παραδοσιακές μορφές εργασίας κατ' οίκον όπως είναι, για παράδειγμα, το φασόν στην κλωστοϋφαντουργία.
- Η τηλεργασία δεν αποτελεί επάγγελμα αλλά μορφή οργάνωσης της εργασίας. Αυτό όμως δε συνεπάγεται, το ότι κάθε επάγγελμα θα μπορούσε να ασκηθεί μέσω τηλεργασίας (Wilks L.- Billsberry J. ,2007).
- Η τηλεργασία, με την αυστηρή της έννοια, προϋποθέτει την εκτέλεση της εργασίας εκτός των χώρων της επιχείρησης σε τακτική βάση και όχι περιστασιακά. Έτσι, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως τηλεργαζόμενος κάποιος που επί δύο ή τρεις εβδομάδες στην καλοκαιρινή περίοδο εργάζεται μακριά από το γραφείο του.
- Η τηλεργασία είναι εθελοντική μορφή εργασίας (τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη). Ο εργαζόμενος δεν υποχρεούται να εργαστεί κατ' οίκον, αλλά και δεν μπορεί να υποχρεώσει τον εργοδότη να τον αποδεχθεί ως τηλεργαζόμενο (Daniels K., 2002).

1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Μετά από έρευνα που διετέλεσε η εταιρία "Management Technology Associates" στις Η.Π.Α. σε ένα σημαντικό αριθμό τηλεργαζόμενων και στελεχών

επιχειρήσεων τα επόμενα σημεία αναδείχθηκαν σαν τα πιο σημαντικά θετικά αποτελέσματα που απέφερε η τηλεργασία (Skyrme, 1993).

Για την εταιρεία

- Μείωση κόστους, που προκύπτει κυρίως από τη μείωση του κόστους υπηρεσιών, τη μείωση απαιτούμενων από τον εταιρεία χώρων λόγω της μείωσης του προσωπικού. Δίδεται η δυνατότητα στις εταιρείες να επιλέξουν μέσα από μεγαλύτερη ομάδα ατόμων τους υποψήφιους συνεργάτες τους, τους χαρίζει ευελιξία και μείωση κόστους λειτουργίας.
- Αυξάνεται η παραγωγικότητα των εργαζόμενων μιάς και δεν χρειάζεται να καταναλώνουν χρόνο για την μεταφορά τους στο γραφείο και δεν αποσπώνται από το θορυβώδες περιβάλλον του γραφείου. Έχουν παρατηρηθεί αυξήσεις παραγωγικότητας που κυμαίνονται μεταξύ 10% και 40%.
- Όταν η τηλεργασία εφαρμοστεί επιτυχώς και η επιλογή των ατόμων που θα τηλεργαστούν είναι ορθή, παρατηρείται αύξηση της υποκίνησης των εργαζομένων ως αντίδραση στην εμπιστοσύνη των εργοδοτών οι οποίοι υιοθέτησαν αυτόν τον ευέλικτο τρόπο εργασίας.
- Διατήρηση δεξιοτήτων και εργασίας εκεί που σε αντίθετη περίπτωση ο εργαζόμενος λόγω αλλαγής τόπου διαμονής, ή αναγκαία διακοπή της εργασίας στο γραφείο, θα διέκοπτε την συνεργασία του με την εταιρεία. Με τη χρήση της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι μπορούν να διατηρούν την εργασιακή τους σχέση με την εταιρεία με την μορφή της μερικής ή ολικής απασχόλησης.
- Αυξάνεται η ευελιξία των επιχειρήσεων και δεν επηρεάζεται η εργασία από αναδιοργανώσεις και ανοικοδομήσεις της επιχείρησης.
- Αυξάνεται η ευελιξία διαχείρισης προσωπικού. Σε εργασίες στις οποίες ο φόρτος εργασίας δεν είναι σταθερός, αλλά παρουσιάζει διακυμάνσεις, η τηλεργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί ώστε να γίνει καλύτερη εκμετάλλευση του χρόνου και να αποφευχθούν οι καθυστερήσεις εξ αιτίας των μετακινήσεων.

- Οι εταιρίες είναι ανεπηρέαστες από εξωτερικές της εταιρίας διαταραχές, όπως, απεργίες στα μέσα μεταφοράς, κακές καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές (Baruch, Υ. 2000).

Για τα άτομα

- Προσφέρει ευκαιρίες σε άτομα τα οποία ήταν έως τώρα αποκλεισμένα από την αγορά εργασίας όπως άτομα με κινητικά προβλήματα και αναπηρίες, γονείς σε μονογονικές οικογένειες και γενικά άτομα που για κάποιους λόγους δεν μπορούν να μετακινηθούν εύκολα από το σπίτι τους.
- Μείωση κόστους μετακίνησης είτε γιατί εργάζονται από το σπίτι τους είτε γιατί εργάζονται μέσω τηλεκέντρου που βρίσκεται κοντά στην περιοχή τους.
- Νέες ευκαιρίες για εργασία, επειδή πλέον δεν υπάρχει ο περιορισμός των αποστάσεων.
- Καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής. Ακόμα και αν συνήθως οι τηλεεργαζόμενοι εργάζονται αρκετές και παραγωγικές ώρες κάθε μέρα έχουν περισσότερο χρόνο για την οικογένειά τους και συμμετέχουν περισσότερο στις οικογενειακές δραστηριότητες.
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας, το οποίο μπορεί να προσαρμοστεί στους προσωπικούς ρυθμούς του κάθε τηλεεργαζόμενου.
- Ανοίγει νέες ευκαιρίες και δυνατότητες για part time εργασία και δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας.
- Δημιουργία νέων επιχειρήσεων - ενίσχυση της επιχειρηματικότητας με βάση την τηλεεργασία.

1.5 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Όπως συμβαίνει με κάθε νέα εφαρμογή της τεχνολογίας τα αποτελέσματα είναι θετικά εφόσον η εφαρμογή γίνεται με τον σωστό τρόπο και στον σωστό χρόνο. Μερικά από τα σημεία που πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή είναι:

- Όσον αφορά στο άτομο. Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα. Πολλά άτομα χρειάζονται άμεση καθοδήγηση και έλεγχο για να αποδώσουν στην εργασία τους και δεν έχουν υψηλό επίπεδο αυτο-υποκίνησης. Επίσης, τα νέα άτομα έχουν πολλές φορές να ωφεληθούν πολλά από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον και από την αλληλεπίδρασή τους με παλαιότερους και έμπειρους εργαζόμενους. Επίσης δεν θα πρέπει να παραγκωνιστούν και οι ψυχολογικοί παράγοντες. Πολλά άτομα προτιμούν να εργάζονται εκτός της οικίας τους και να βρίσκονται στο χώρο του γραφείου, επειδή αυτή η διαδικασία τους ικανοποιεί και τους δίνει καλύτερη και πιο ασφαλή αίσθηση του χώρου εργασίας τους. Η χρήση τηλεκέντρων είναι δυνατόν να προσφέρει κάποια λύση σε αυτό το πρόβλημα.
- Από άποψη χώρου. Όλα τα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα με την τεχνολογική υποδομή, έτσι ώστε να μπορέσει κάποιος να τηλεεργαστεί από εκεί. Σημαντική είναι επίσης και η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός του από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού. Η χρήση τηλεκέντρων είναι δυνατόν να δώσει επίσης λύση και σε αυτά τα προβλήματα.
- Κοινωνική απομόνωση. Ο τηλεεργαζόμενος απομονώνεται από τον εργασιακό του χώρο και τις συλλογικές διεργασίες που συντελούνται στους συμβατικούς εργασιακούς χώρους, με συνέπεια να διέρχεται από διαδικασίες κοινωνικής απομόνωσης και αποξένωσης και να αποδεσμεύονται οι πρακτικές κοινωνικής συμβίωσης από τις εργασιακές πρακτικές.
- Πρακτικά προβλήματα. Αδυναμία διεκδίκησης συλλογικών αιτημάτων.
- Δυσκολίες προσαρμογής, ειδικά στον οικογενειακό χώρο, όταν υπάρχουν παιδιά.
- Υψηλό αρχικό κόστος εξοπλισμού και κόστος πρόσβασης για τους αυτοαπασχολούμενους στην τηλεργασία. Με τη χρήση της τηλεργασίας μεταφέρεται μέρος του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης στον εργαζόμενο, καθώς δεσμεύεται ένα τμήμα της κατοικίας του ,χωρίς απαραίτητα να πληροί τις ελάχιστες προϋποθέσεις (πυρασφάλεια,

εργονομική διευθέτηση εξοπλισμών, καταλληλότητα φωτισμού) για εργασιακούς σκοπούς και επιβαρύνεται με το επιπλέον κόστος ηλεκτροδότησης, τηλεφώνων, υδροδότησης κ.α.

- Λιγότερες ευκαιρίες για προαγωγή.
- Απώλεια προνομίων και δικαιωμάτων. ο τηλεργαζόμενος δεν απολαμβάνει άλλων κοινωνικών - εργασιακών δικαιωμάτων όπως είναι η γονική άδεια, άδεια διακοπών, άδεια λόγω ασθένειας, υπερωρίες κλπ.
- Συνδέεται με την εξατομίκευση των συμβάσεων εργασίας και την ένταση της εκμετάλλευσης του εργαζόμενου, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις συνδυάζονται με τη μερική απασχόληση, την αμοιβή με το κομμάτι και τη μη λήψη μέτρων υγιεινής και ασφάλειας για την προστασία του εργαζόμενου. Σε αρκετές μάλιστα περιπτώσεις, η τηλεργασία αποτελεί μέθοδο για την μετατροπή της μισθωτής απασχόλησης σε αυτοαπασχόληση με συνέπεια την ένταση της ανασφάλειας του τηλεργαζόμενου.
- Αναιρείται έτσι η κοινή διαπίστωση ότι οι ικανότητες του ανθρώπου και οι επαγγελματικές δεξιότητες αναπτύσσονται μέσω κοινωνικών σχέσεων και συνεπώς το απομονωμένο εργασιακό περιβάλλον δεν μπορεί να υποκατασταθεί από τις εντατικότερες οικογενειακές επαφές. Για το λόγο αυτό συστήνεται στους τηλεργαζόμενους να τηλεφωνούν για να διατηρούν επαφές με τους συνανθρώπους τους, να βγαίνουν έξω απ' το σπίτι για μία βόλτα και να κάνουν πραγματικά διαλείμματα φαγητού.
- Επιπλέον, οι τηλεργαζόμενοι αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες σχετικά με την ελλιπή ενημέρωση και τις μηδαμινές δυνατότητες επαγγελματικής τους εξέλιξης, την πρόσβαση στην κατάρτιση όπως και δυσκολίες εκπροσώπησης των συμφερόντων τους καθώς είναι δύσκολη η επαφή τους με τα συνδικάτα.
- Ακόμα και στις περιπτώσεις που η επιχείρηση παραχωρεί τον απαραίτητο εξοπλισμό στον τηλεργαζόμενο και του καλύπτει με προκαθορισμένες περιοδικές αμοιβές μέρος των λειτουργικών δαπανών, ανακύπτουν ζητήματα ως προς το οικογενειακό άσυλο και την προστασία της ιδιωτικής

ζωής στις περιπτώσεις που απαιτούνται έλεγχοι και επιθεωρήσεις των συνθηκών εργασίας και του τρόπου χρήσης του εξοπλισμού.

- Η τηλεργασία έχει θεωρηθεί και ως μορφή κοινωνικού dumping, είτε αυτό αφορά στις μειωμένες αποδοχές των τηλεργαζομένων στο εσωτερικό μιας χώρας είτε τη μεταφορά δραστηριοτήτων σε τρίτες χώρες όπου η παραγωγή συντελείται κάτω από ακατάλληλες συνθήκες εργασίας.
- Από τις ως τώρα μορφές και τρόπους εφαρμογής της τηλεργασίας προκύπτει ότι κυρίως ενισχύονται, χάρη στις νέες τεχνολογίες, οι εργασίες που πριν πραγματοποιούνταν με κάποια απόσταση και σχετική αυτονομία από τον χώρο εργασίας και ταυτόχρονα επιδιώκεται η εφαρμογή της σε ορισμένες πλευρές της επιχειρηματικής δραστηριότητας με στόχο τη μείωση του κόστους και την ένταση της εκμετάλλευσης του εργαζόμενου, χωρίς να επηρεάζεται ο σκληρός - πυρήνας των παραγωγικών - εργασιακών διαδικασιών που εξακολουθούν να πραγματοποιούνται στους συλλογικούς χώρους εργασίας. Έτσι, η τηλεργασία αφενός δεν αποτελεί πανάκεια για τη διατήρηση της απασχόλησης και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, αφετέρου μπορεί να αποτελέσει απειλή στο βαθμό που εφαρμόζεται με τρόπους και μορφές στις οποίες καταπατούνται τα στοιχειώδη ανθρώπινα δικαιώματα και διαρρηγνύονται συστηματικοί δεσμοί της κοινωνικής προστασίας και ασφάλειας. Ενισχύεται μ' αυτό τον τρόπο ο δυϊσμός της αγοράς εργασίας και η δημιουργία εργαζομένων δύο η και περισσότερων ταχυτήτων (Itzhak, 2002).

1.6 ΟΦΕΛΗ

Η τηλεργασία προσφέρει οφέλη σε κοινότητες, εργοδότες, και υπαλλήλους. Για τις κοινότητες, η τηλεργασία μπορεί να προσφέρει πιο πλήρη απασχόληση (με την αύξηση της απασχόλησης των κοντινών ή περιστασιακά απομονωμένων ομάδων, όπως των αυτοαπασχολούμενων από το σπίτι και των παρεχόντων φροντίδα, των ατόμων με αναπηρία, των συνταξιούχων, και αυτών που ζουν σε

απομακρυσμένες περιοχές). Μειώνει την κυκλοφορική συμφόρηση και τα οδικά ατυχήματα, ανακουφίζει από την πίεση τις υποδομές μεταφορών, μειώνει τα αέρια θερμοκηπίου, εξοικονομεί καύσιμα, περιορίζει την χρήση της ενέργειας, βελτιώνει την ετοιμότητα όσον αφορά στις καταστροφές, και περιορίζει τους τρομοκρατικούς στόχους (Thompson, Vivien, 2000).

Για τις εταιρείες, η τηλεργασία διευρύνει την δεξαμενή των ταλέντων, ελαχιστοποιεί την διάδοση των ασθενειών, μειώνει τα κόστη, αυξάνει την παραγωγικότητα, μειώνει το αποτύπωμα του άνθρακα και τη χρήση της ενέργειας, μειώνει τον συνωστισμό και την τάση για απουσία των υπαλλήλων, βελτιώνει το ηθικό των υπαλλήλων, προσφέρει μια συνέχεια στις επιχειρησιακές στρατηγικές, βελτιώνει την ικανότητά τους να διαχειρίζονται δουλειές σε πολλές διαφορετικές ζώνες ώρας και επιταχύνει την προσαρμοστικότητά τους σε πολιτισμικά θέματα. Η πλήρους απασχόλησης τηλεργασία μπορεί να εξοικονομήσει στις εταιρείες περίπου \$20,000 ανά υπάλληλο.

Για τα άτομα, η τηλεργασία, ή πιο συγκεκριμένα η εργασία από τις οικιακές εγκαταστάσεις, βελτιώνει την ισορροπία της εργασιακής ζωής, μειώνει το αποτύπωμα του άνθρακα και την χρήση των καυσίμων, και απελευθερώνει το ισοδύναμο των 15 με 25 εργασιακών ημερών το χρόνο —χρόνο που διαφορετικά θα τον ξόδευαν στις μετακινήσεις - εξοικονομεί από \$4,000 έως \$21,000 το χρόνο σε κόστη ταξιδίων και άλλων που αφορούν στην εργασία (χωρίς να περιλαμβάνει το κόστος της παιδικής φροντίδας). Όταν η τιμές των καυσίμων είναι κατά μέσον όρο \$3.00 το γαλόνι, ο μέσος πλήρους απασχόλησης υπάλληλος που μετακινείται 5 ημέρες την εβδομάδα ξοδεύει \$138.80 το μήνα για βενζίνη. Αν το 53% των υπαλλήλων καριέρας θα μπορούσαν να εργάζονται με τηλεργασία 2 ημέρες την εβδομάδα, τότε θα μπορούσαν συλλογικά να εξοικονομήσουν 9.7 δισεκατομμύρια γαλόνια βενζίνης και \$38.2 δισεκατομμύρια ετησίως.

Αν αφιέρωναν το μισό του χρόνου τους στην τηλεργασία αυτοί που έχουν συμβατές δουλειές (40%) και όσοι θα επιθυμούσαν να το κάνουν (79%) θα εξοικονομούσαν στις εταιρείες, στις κοινότητες, και στους εργαζόμενους πάνω από \$650 δις το χρόνο — ως αποτέλεσμα της αυξημένης παραγωγικότητας, μειωμένων εξόδων γραφείου, χαμηλότερων απουσιών από την εργασία, μειωμένων

μετακινήσεων, μειωμένων επισκευών στους δρόμους, μικρότερης κατανάλωσης στα καύσιμα, και άλλων εξοικονομήσεων.

Η ελαστικότητα της τηλεργασίας είναι ένα επιθυμητό πλεονέκτημα για τους απασχολούμενους. Ο δείκτης προσλήψεων του 2008 της Robert Half International Financial, από μια έρευνα ανάμεσα σε 1,400 CFOs από την εταιρία επιλογής προσωπικού Robert Half International, έδειξε ότι το 13% θεωρούσε την τηλεργασία ως το καλύτερο κίνητρο για την επιλογή προσωπικού σήμερα στους επαγγελματίες λογιστές. Σε προγενέστερες έρευνες, το 33% θεωρούσε την τηλεργασία ως το καλύτερο κίνητρο για πρόσληψη, και οι μισοί την θεωρούσαν ως το δεύτερο κατά σειρά καλύτερο (Vivien, Thompson, 1998).

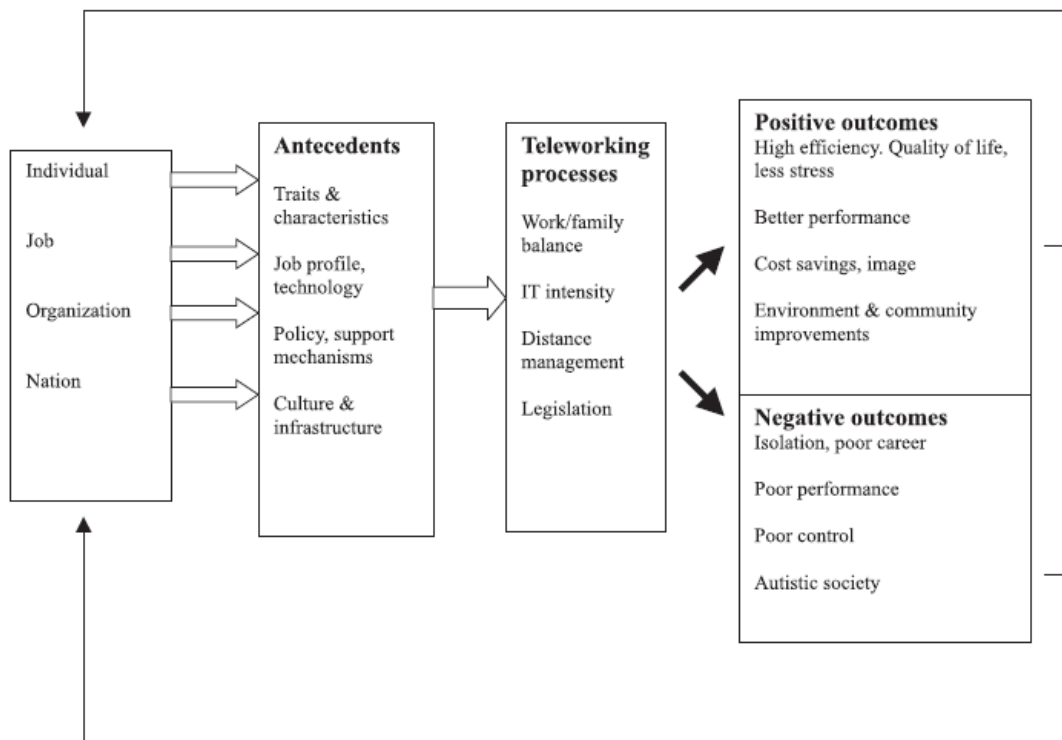
Τελικώς τα οφέλη της Τηλεργασίας μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- Μείωση κόστους
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Αύξηση των κινήτρων
- Ευελιξία επιχείρησης
- Ευελιξία προσωπικού
- Ελαστικότητα
- Μείωση των απουσιών
- Βελτίωση της επικοινωνίας
- Βελτίωση της διαχείρισης
- Μείωση αλλαγών στο προσωπικό
- Μείωση δαπανών για εκπαίδευση νέων υπαλλήλων

Περιβαλλοντικά Οφέλη

Η τηλεργασία κέρδισε περισσότερο έδαφος στις Ηνωμένες Πολιτείες το 1996 μετά "τις τροποποιήσεις της Clean Air Act που υιοθετήθηκαν με την προσδοκία της μείωσης του διοξειδίου του άνθρακα και κατώτατα όρια του όζοντος στο 25 τοις εκατό" (Hamilton, 2001)

Στην Εικόνα 2 φαίνονται τα πιθανά τόσο τα θετικά όσο και αρνητικά αποτελέσματα της τηλεργασίας.



Εικόνα 2 Πιθανά θετικά και αρνητικά αποτελέσματα του κύκλου της τηλεργασίας

1.7 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Οι ρίζες της τηλεργασίας ανιχνεύονται στις απαρχές της τεχνολογίας της δεκαετίας του 1970, με την διασύνδεση γραφείων δορυφόρων με τις κεντρικές υποδομές μέσω τερματικών, με τη χρήση τηλεφωνικών γραμμών ως γέφυρας δικτύων. Η μαζική συνεχιζόμενη μείωση του κόστους και αύξηση στην απόδοση και την χρησιμότητα των προσωπικών υπολογιστών άνοιξε τον δρόμο για την αποκέντρωση ακόμα περισσότερο, μεταφέροντας το γραφείο στο σπίτι. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980, αυτά τα γραφεία παραρτήματα και οι εργαζόμενοι από το σπίτι ήταν σε θέση να συνδεθούν με την κεντρική μονάδα της εταιρείας, χρησιμοποιώντας προσωπικούς υπολογιστές και τεχνολογία εξομίωσης τερματικών (terminal emulation) (Beasley, 2001).

Η τηλεργασία από μακριά διευκολύνεται από εργαλεία, όπως το λογισμικό ομάδων (groupware), τα εικονικά ιδιωτικά δίκτυα (virtual private networks ή VPNs), οι κλήσεις διασκέψεων (conference calling) και βίντεο-διασκέψεων (videoconferencing), και η τεχνολογία φωνής πάνω από IP (Voice over IP ή VOIP). Μπορεί να είναι αποτελεσματική και χρήσιμη για τις εταιρίες, καθώς επιτρέπει στο προσωπικό και τους εργαζόμενους να επικοινωνούν από μεγάλες αποστάσεις, εξοικονομώντας σημαντικές ποσότητες σε χρόνους μετακίνησης και το συνεπαγόμενο κόστος. Καθώς οι ευρυζωνικές συνδέσεις Internet γίνονται όλο και περισσότερο ο κανόνας, όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν ικανοποιητικές συνδέσεις στο σπίτι για να χρησιμοποιήσουν αυτά τα εργαλεία για την διασύνδεση του γραφείου του σπιτιού τους με το εταιρικό τους intranet και τα ενδοεταιρικά δίκτυα τηλεφωνίας.

Η υιοθέτηση των τοπικών δικτύων υπολογιστών ενθάρρυνε το μοίρασμα των πόρων, και το μοντέλο πελάτη-διακομιστή έδωσε δυνατότητες για ακόμα μεγαλύτερη αποκέντρωση. Σήμερα, οι τηλεεργαζόμενοι μπορούν να μεταφέρουν τους φορητούς υπολογιστές τους παντού και να τους χρησιμοποιούν τόσο στο γραφείο όσο και στο σπίτι, καθώς και οπουδήποτε αλλού. Η άνοδος της τεχνολογίας του cloud computing και η διαθεσιμότητα της ασύρματης τεχνολογίας

WiFi έχει δώσει την δυνατότητα πρόσβασης σε απομακρυσμένους διακομιστές μέσω ενός συνδυασμού φορητού τεχνικού εξοπλισμού και λογισμικού (Wynarczyk, 2005).

1.8 ΚΛΑΔΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Πολλοί διαφορετικοί κλάδοι και εργασίες σήμερα στην Ελλάδα είναι ώριμοι για την εφαρμογή ευέλικτων σχημάτων εργασίας. Οι γενικοί παράγοντες που μπορούν να αποτελέσουν κριτήρια διαφοροποίησης και γενικούς άξονες κατεύθυνσης για την εισαγωγή σχημάτων τηλεργασίας σε επιχειρησιακές λειτουργίες είναι γενικά η εργασία χωρίς προσωπική επαφή, η διαχείριση εργασιών μέσω αποτελεσμάτων και οι εργασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση και την ηλεκτρονική επεξεργασία πληροφοριών.

Η διεθνής βιβλιογραφία αναφέρει ότι τα χαρακτηριστικά που κάνουν μια εργασία κατάλληλη για την ένταξή της σε σχήματα τηλεργασίας είναι (Walls, Safirova, Jiang, 2006):

- Δυνατότητα να διεκπεραιωθεί χωρίς συνεχή προσωπική επαφή και αλληλεπίδραση με άλλα άτομα.
- Δυνατότητα να οργανωθούν οι απαραίτητες κοινωνικές επαφές (π.χ. συναντήσεις) σε κάποια περιοδική βάση (π.χ. όλες οι συναντήσεις να οργανώνονται για μια συγκεκριμένη μέρα της εβδομάδας στις εγκαταστάσεις της εταιρείας). Οι εργασίες οι οποίες σήμερα απαιτούν ημερήσιες συναντήσεις μπορούν να επαναοργανωθούν με στόχο να ενταχθούν στο εργασιακό σχήμα της μερικής εργασίας στο σπίτι.
- Δυνατότητα να είναι διαχειρίσιμη μέσω αποτελεσμάτων ή μέσω της συμφωνίας για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Η εμπειρία έχει δείξει ότι οι τηλεεργαζόμενοι, για να εργαστούν αποτελεσματικά, χρειάζονται σχετικά βραχυπρόθεσμους στόχους.

- Να είναι δυνατή, στις περιπτώσεις όπου η πρόσβαση στις πληροφορίες είναι απαραίτητη σε καθημερινή βάση, η πρόσβαση από απόσταση (είτε ηλεκτρονικά ή με τηλεφωνική συνδιάλεξη) μέσω απομακρυσμένου Η/Υ ή με μόνιμη σύνδεση σε συγκεκριμένη βάση δεδομένων.
- Δυνατότητα, στις περιπτώσεις που μια εργασία εξαρτάται άμεσα από τον χρόνο παράδοσης των τελικών ή ενδιάμεσων προϊόντων, να παραδοθεί με ηλεκτρονικά μέσα ή «χέρι-με-χέρι» ή μέσω courier.

Στη βάση των παραπάνω παραγόντων, οι βασικοί κλάδοι που έχουν υιοθετήσει ήδη κάποια σχήματα ευέλικτων διαδικασιών εργασίας στην Ελλάδα και αναμένεται ότι θα συνεχίσουν τέτοιου είδους πρακτικές συνοπτικά είναι (Ομάδα μελέτης έργου, 2003):

- Οι ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών στους κλάδους:
 - Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
 - Εκπαίδευσης από απόσταση
 - Τηλεϊατρικής
 - Marketing, διαφήμισης και οπτικοακουστικών μέσων
 - Ασφαλίσεων και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
 - Ανάληψης συμβολαίων outsourcing (σε διάφορους κλάδους)
 - Παροχής υπηρεσιών υποστήριξης
 - Διαχείρισης έργων και συμβολαίων
 - Αξιολόγησης και πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού
 - Λογιστικής διεκπεραίωσης και ελέγχου
 - Μετάφρασης και υποστήριξης διαδικασιών γραφείου
 - Ειδήσεων και εκδόσεων (σε κάποιες ειδικότητες όπως δημοσιογράφοι, συγγραφείς κλπ.)
 - Γραφιστικών ειδικοτήτων και επεξεργασίας γραφικών
 - ISPs & ASPs υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (τηλεδιάσκεψης, συνεργατικής εργασίας κλπ.)
 - Τουριστικών υπηρεσιών
 - Παροχής, εισαγωγής και επεξεργασίας πληροφοριών

- Υποστήριξης διαδικασιών (π.χ. HelpDesks)
- Πωλήσεων μέσω τηλεφώνου, τηλεόρασης, Διαδικτύου κλπ.
- Επεξεργασίας εγγράφων και κειμένων
- Ιδιωτικές επιχειρήσεις που ασχολούνται με το εμπόριο αγαθών (π.χ. διαδικασίες e-Commerce που μπορούν να διενεργηθούν και από απόσταση)
- Οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί παροχής υπηρεσιών σε περιφερειακό, τοπικό και εθνικό επίπεδο (περιφέρειες, δήμοι, κοινότητες, τοπικές αρχές κλπ.)
- Αποκεντρωμένες υπηρεσίες υπουργείων και κυβερνητικών οργανισμών
- Οι δημόσιοι φορείς υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (για κάποιες ειδικότητες και κυρίως για κέντρα παροχής πληροφοριών, συντονισμού έργων και διαδικασιών κλπ.)
- Δημόσιοι και περιφερειακοί μηχανισμοί συντονισμού και ελέγχου
- Ακαδημαϊκά ιδρύματα, πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα.

Σε ότι αφορά στις κατηγορίες επαγγελματιών που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας και αναμένεται ότι θα κινηθούν μελλοντικά προς κάποια ή κάποιες μορφές της στην Ελλάδα, όπως σημειώνεται στη μελέτη, είναι:

- Οπτικοακουστικά μέσα
- Εμπόριο
- Επικοινωνία
- Σχεδιασμός multimedia
- Εκπαίδευση
- Management
- Σχεδίαση γραφικών και γραφιστικών εργασιών
- Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Εφαρμογές σχετικά με το Internet
- Marketing
- Πληροφορική και νέες τεχνολογίες
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις

- Λογιστικά – Οικονομικά – Φοροτεχνικά
- Outsourcing

Παράλληλα κάποιες μορφές εργασίας στην Ελλάδα που μπορεί δυνητικά να εξελιχθούν προς κάποιες μορφές τηλεργασίας, όπως συμπληρώνεται, είναι:

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες, από το marketing της εταιρείας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη
- Εισαγωγή δεδομένων
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Παροχή τουριστικών υπηρεσιών – κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των multimedia
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων
- Τηλεκπαίδευση
- Τηλεϊατρική
- Μεταφραστικές υπηρεσίες
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων
- Ανάπτυξη λογισμικού

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Στην Ελλάδα η τηλεργασία αναγνωρίστηκε ως ειδική μορφή απασχόλησης με το Νόμο 2639/1998. Για την προώθηση της νέας αυτής μορφής εργασίας, η πολιτεία έδωσε κίνητρα με την προβλεπόμενη στην εγκύκλιο ΠΟΛ.1108/2000 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.

Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) ενσωματώνει στο θεσμικό πλαίσιο για τις ελληνικές εργασιακές σχέσεις την Ευρωπαϊκή συμφωνία - πλαίσιο για την τηλεργασία, όπως αυτό ορίστηκε στις 16 Ιουλίου 2002. Η συμφωνία - πλαίσιο καλύπτει όλους τους εργαζόμενους σε κάθε τομέα της οικονομίας. Παρ'όλα αυτά, μέχρι σήμερα δεν έχει θεσπιστεί λεπτομερές νομοθετικό πλαίσιο του όρου «εργασίας του τηλεργαζόμενου ατόμου» ούτε σε επίπεδο εθνικό αλλά ούτε και σε επίπεδο ΕΕ. Έτσι τα αρμόδια όργανα καλούνται να διαμορφώσουν νέες πολιτικές ανθρώπινων πόρων, οι οποίες θα προετοιμάζουν καλύτερα τους σημερινούς και τους μελλοντικούς εργαζόμενους καθώς και τους διευθύνοντες για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της τεχνολογίας.

Καλούνται να αναπτύξουν δηλαδή ένα κατάλληλο πλαίσιο που θα εγγυάται τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών τους, νέες, ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, κατάλληλες για την κοινωνία της πληροφορίας, οι οποίες θα προάγουν την καινοτομία και την παραγωγικότητα ενώ παράλληλα θα διασφαλίζουν την απασχόληση και ένα υψηλό επίπεδο κοινωνικής προστασίας (Θωμά, Κούρτη, 2011).

Με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, οι εργοδότες, οι εργαζόμενοι, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις και οι υπάλληλοι για την υγεία και την ασφάλεια πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι οδηγίες και οι νόμοι τηρούνται, τόσο όσον αφορά στο ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο της απασχόλησης όσο και σε σχέση με την απασχόληση στην περίπτωση της τηλεργασίας. Η Υπουργική Απόφαση 80025/2004

προβλέπει, ότι η διαχείριση των συνθηκών εργασίας κατανέμεται μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών, καθεμία από τις οποίες είναι αρμόδια για έναν συγκεκριμένο τομέα.

Το Τμήμα Πρόληψης Κινδύνων για Ειδικές Ομάδες Εργαζομένων και Ανάδειξης του Εργασιακού Περιβάλλοντος είναι υπεύθυνο, μεταξύ άλλων, για το σχεδιασμό των μέτρων και των προϋποθέσεων για την αντιμετώπιση των κινδύνων που σχετίζονται με μονότονη και επαναλαμβανόμενη εργασία, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών - όπως η οθόνη οπτικής απεικόνισης - ή τις νέες μεθόδους εργασίας - όπως η τηλεργασία. Επιπλέον, υιοθετήθηκε η αρχή της μη διάκρισης, μαζί με το σεβασμό των προσωπικών δεδομένων, της προστασίας των δεδομένων και γενικότερα τις λοιπές διατάξεις της συμφωνίας-πλαίσιου του 2002. Ωστόσο, προκειμένου η υιοθέτηση της συμφωνίας να είναι αποτελεσματική, το ρυθμιστικό πλαίσιο πρέπει να γίνει πιο συγκεκριμένο, είτε με νόμο είτε μέσω μιας νέας συλλογικής σύμβασης εργασίας.

Συνδικάτα και εργοδοτικές οργανώσεις διατηρούν σε γενικές γραμμές θετική άποψη για την τηλεργασία. Ωστόσο, τα συνδικάτα έχουν διατυπώσει ερωτήματα για τη φύση της συμφωνίας για τηλεργασία, δεδομένου ότι υπήρξαν περιπτώσεις που οι αναθέτουσες συμφωνίες αντικατέστησαν την παραδοσιακή σύμβαση εργασίας και όπου ατομικές συμβάσεις εργασίας αντικατέστησαν τη συλλογική ρύθμιση σχέσεων για την τηλεργασία. Εν τω μεταξύ, οι εργοδοτικές οργανώσεις ανησυχούν κυρίως για τις επιπτώσεις που έχει η ανάπτυξη της τηλεργασίας σε σχέση με θέματα, όπως ο πρακτικός έλεγχος των εργαζομένων, ο κίνδυνος διαρροής εμπιστευτικών επιχειρηματικών δεδομένων, η δυνατή επιβάρυνση των επιχειρήσεων λόγω της κακής χρήσης του ηλεκτρονικού εξοπλισμού και προβλήματα που σχετίζονται με τις δυνατότητες επαγγελματικής κατάρτισης των τηλεεργαζομένων.

Έτσι, τόσο οι συνδικαλιστικές οργανώσεις και όσο και οι οργανώσεις εργοδοτών συμφωνούν, ότι ένα πιο ειδικό ρυθμιστικό πλαίσιο θα πρέπει να οριστεί. Είναι δύσκολο να προσδιοριστεί με ακρίβεια ο αριθμός των ανθρώπων που εργάζονται στον τομέα της τηλεργασίας στην Ελλάδα, λόγω ανεπαρκούς στατιστικής παρακολούθησης.

Η διάταξη του άρθρου 1 παρ 2 του Ν. 1876/1990 για τις ελεύθερες συλλογικές διαπραγματεύσεις, προβλέπει ότι ο νόμος εφαρμόζεται και σε φυσικά πρόσωπα που αν και δε συνδέονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας, έχουν ανάγκη προστασίας όπως οι μισθωτοί.

Η διάταξη του άρθρου 22 του Ν. 1902/1990, προβλέπει την κοινωνική ασφάλιση στο Ι.Κ.Α για τα φυσικά πρόσωπα που απασχολούνται σε μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, αμείβονται κατ' αποκοπή (φασόν) και εργάζονται στο σπίτι ή σε χώρο εκτός επιχείρησης έστω και αν χρησιμοποιούν δικά τους εργαλεία. Η τηλεργασία αποτελεί ένα παράδειγμα αμφισβητήσιμης εργασιακής κατάστασης, διότι δεν είναι πάντοτε καθορισμένη ή και ορατή η μορφή της, δηλαδή το κατά πόσο συνιστά εξαρτημένη εργασία ή κάτι διαφορετικό.

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 1 του Ν. 2639/1998 («Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις») είναι φανερό ότι η συμφωνία που έχει γίνει μεταξύ εργοδότη και τηλεεργαζομένου δείχνει ότι η παροχή τηλεεργασίας δεν υποκρύπτει εξαρτημένη εργασία, εφόσον η συμφωνία είναι έγγραφη και γνωστοποιείται εντός 15 ημερών στην οικεία επιθεώρηση εργασίας. Στη συνέχεια υποχρεούται ο εργοδότης εντός 9 μηνών από τη γνωστοποίηση να υποβάλλει στην Επιθεώρηση Εργασίας μια κατάσταση των τυχόν σχετικών συμφωνιών που υπάρχουν μεταξύ αυτού και των εργαζομένων, όπου θα αναγράφεται η ημερομηνία κατάρτισης συμφωνιών και τα στοιχεία των απασχολούμενων για να είναι φανερό ότι δεν πρόκειται για σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Το ασφαλιστικό και φορολογικό καθεστώς των τηλεεργαζομένων δε διαφέρει από αυτό των υπολοίπων εργαζομένων. Ο τηλεεργαζόμενος, ως ανεξάρτητος επαγγελματίας ασφαλίζεται υποχρεωτικά στο Τ.Ε.Β.Ε και αναλαμβάνει την υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών. Αν εργάζεται κατ' αποκοπή εργασίας ως ελεύθερος επαγγελματίας, υπάγεται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης των ατομικών εταιρειών. Σε περίπτωση που εργάζεται με σύμβαση έργου, είναι ασφαλισμένος στο Ι.Κ.Α (ΦΕΚ Α' 205/2.9.1998)

Ο εργοδότης οφείλει, βάσει της νομοθεσίας που ισχύει μέχρι σήμερα (Ν. 1568/85, Π.Δ.17/96, Π.Δ. 398/94), να ενημερώσει τον εργαζόμενο για τα θέματα ασφάλειας και υγιεινής που τον αφορούν, καθώς και για την υποχρέωση που έχει ο

ίδιος να τον διαφυλάξει από τυχόν κινδύνους που διατρέχει από τη χρήση των υπολογιστών και γενικότερα της τεχνολογίας. Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων και οι αρμόδιες αρχές, βάσει της εθνικής νομοθεσίας, έχουν δικαίωμα πρόσβασης στο χώρο της τηλεργασίας του απασχολούμενου, προκειμένου να ελεγχθεί η καταλληλότητα του εργασιακού χώρου (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ.. 1996).

Μέσα στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους σε διαβούλευση, προκειμένου να διαπραγματευτούν συμφωνίες με σκοπό να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας διευθετήσεις για την ελαστική εργασία με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων.

Το άρθρο 4 της Εθνικής Γενικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας 2006-2007 αναφέρει ότι τα μέλη αποφασίζουν την άμεση εφαρμογή της ευρωπαϊκής συμφωνίας-πλασιού για την τηλεργασία, που συνήφθη 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).

Η συμφωνία αυτή ορίζει την έννοια της νέας μορφής εργασίας και αναφέρεται στον οικειοθελή χαρακτήρα που έχει η τηλεργασία για τον εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει σχετική συμφωνία εκ των υστέρων. Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης παρέχει στον τηλεεργαζόμενο την προσήκουσα ενημέρωση εγγράφως σύμφωνα με το Π.Δ 156/1994, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της εργασίας προς εκτέλεση κλπ (Εθνική Σύμβαση, 2006).

Οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας απαιτούν συμπληρωτική έγγραφη πληροφόρηση σε θέματα όπως το τμήμα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεεργαζόμενος, τον ή την ιεραρχικά άμεσα ανώτερή του/της ή άλλα άτομα στα οποία ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικής ή προσωπικής φύσης, τρόπους αναφοράς κλπ.

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

Επίσης, ο εργοδότης οφείλει να ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο για όλες τις ισχύουσες διατάξεις και τους κανόνες της επιχείρησης που αφορούν στην προστασία δεδομένων. Εναπόκειται στον τηλεργαζόμενο να συμμορφωθεί προς αυτούς τους κανόνες. Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο ιδίως για:

- Οποιοσδήποτε περιορισμούς στη χρήση των συσκευών ή εργαλείων πληροφορικής όπως το διαδίκτυο και
- Τις κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Ο εργοδότης σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεργαζόμενου. Αν τεθεί σε λειτουργία οποιοδήποτε σύστημα ελέγχου, τούτο επιβάλλεται να είναι ανάλογο προς το σκοπό και να εισαχθεί σύμφωνα με το Π.Δ 398/94 περί οθονών οπτικής απεικόνισης. Όλα τα θέματα που αφορούν στον εργασιακό εξοπλισμό, την ευθύνη και τις δαπάνες προσδιορίζονται με σαφήνεια πριν από την έναρξη της τηλεργασίας.

Γενικά ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την παροχή, εγκατάσταση και συντήρηση του αναγκαίου εξοπλισμού για πλήρη τηλεργασία, εκτός αν ο τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί το δικό του εξοπλισμό - οπότε καλύπτει το κόστος που συνδέονται άμεσα μ' αυτή την εργασία (ιδίως το κόστος των επικοινωνιών). Όπως αναφέραμε και ανωτέρω ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την προστασία της υγείας και της επαγγελματικής ασφάλειας του τηλεργαζόμενου, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο απασχολούμενος με την τηλεργασία καθορίζει την οργάνωση του χρόνου εργασίας μέσα στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών της επιχείρησης. Ο εργοδότης διασφαλίζει τη λήψη μέτρων που αποτρέπουν την απομόνωση του τηλεργαζόμενου από το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης, δίνοντας του τη δυνατότητα να συναντά

τους συναδέλφους του σε τακτά διαστήματα και να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν στην επιχείρηση.

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια εργασιακά δικαιώματα με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης (Σπυριδάκης Μ., 2008).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σύμφωνα με εκτιμήσεις πάνω από πενήντα εκατομμύρια εργάτες στις ΗΠΑ (περίπου 40% του ενεργού εργατικού δυναμικού) θα μπορούσαν να δουλέψουν από το σπίτι τουλάχιστον για ένα τμήμα του εργασιακού τους χρόνου, αν και το 2008, μόνο 2,5 εκατομμύρια υπάλληλοι (χωρίς τους αυτοαπασχολούμενους) θεωρούσαν το σπίτι τους σαν το βασικό χώρο εργασίας τους. Οι περιστασιακά τηλεργαζόμενοι -αυτοί δηλαδή που δουλεύουν από μακριά (αν και όχι απαραίτητα από το σπίτι)- ανήλθαν στο σύνολο των 17,2 εκατομμυρίων το 2008.

Πολύ λίγες εταιρίες απασχολούν μεγάλους αριθμούς από προσωπικό πλήρως απασχολούμενο με βάση εργασία τους το σπίτι. Η βιομηχανία τηλεφωνικών κέντρων αποτελεί μια από τις αξιοσημείωτες εξαιρέσεις σ' αυτό, καθώς αρκετά από τα τηλεφωνικά κέντρα με έδρα τις ΗΠΑ απασχολούν χιλιάδες εργαζόμενους από το σπίτι. Για τους περισσότερους υπαλλήλους, η επιλογή να δουλέψουν από το σπίτι εκλαμβάνεται ως ένα πλεονέκτημα για τον απασχολούμενο, καθώς οι περισσότεροι το κάνουν μόνον ως μερική απασχόληση. Το 2009 το Γραφείο Διαχείρισης Προσωπικού ανέφερε ότι περίπου 102,000 εργάτες απασχολούνται από απόσταση σύμφωνα με στοιχεία της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης.

Στα επόμενα τρία χρόνια, οι λαμβάνοντες τις αποφάσεις στον τομέα της Τεχνολογίας της Πληροφορίας αναμένουν ότι στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα η τηλεργασία θα αυξηθεί κατά 65% και 33%, αντίστοιχα

Μια έρευνα του 2002 από το Ινστιτούτο Εργασίας (INE) της Ελληνικής Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ) και η Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων (ΑΔΕΔΥ), έδειξε ότι η ευρύτητα της τηλεργασίας είναι ιδιαίτερα περιορισμένη καθώς μόλις το 1,1% των επιχειρήσεων που ερωτήθηκαν χρησιμοποιούν τέτοιες πρακτικές. Η εμφάνιση της τηλεργασίας εμφανίζεται να είναι σχετικά υψηλότερη στον βιομηχανικό τομέα, καθώς και σε μεγάλες επιχειρήσεις με περισσότερα του ενός παραρτήματα και σε επιχειρήσεις που ανήκουν σε ομίλους επιχειρήσεων. Σε περιπτώσεις όπου καταγράφεται η πρακτική της τηλεργασίας, υπάρχει παράλληλα και μια διαφοροποίηση ως προς τη φύση της

απασχόλησης: το ήμισυ των επιχειρήσεων συνδέουν την τηλεργασία με την ιδιότητα του μισθωτού και παρόμοιο ποσοστό αναφέρεται σε μια κατάσταση που συγχέει την ανάθεση των υπηρεσιών και την αυτοαπασχόληση.

Μια μελέτη που διεξήγαγε το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας το 2003 αναφέρει ότι ο πραγματικός αριθμός των ανθρώπων που ασχολούνται με την τηλεργασία στην Ελλάδα είναι μάλλον άγνωστη. Παρόλα αυτά, ορισμένες ανεπίσημες στατιστικές εκτιμούν ότι ο αριθμός των τηλεεργαζομένων είναι της τάξης των 50.000 κατοίκων - ή 1,14% του συνολικού εργατικού δυναμικού της χώρας (των 4,4 εκατομμυρίων ανθρώπων). Η νέα αυτή μορφή απασχόλησης παρουσιάζει κυρίως ενδιαφέρον από τις μεγάλες επιχειρήσεις ή πολυεθνικές, των οποίων οι μητρικές εταιρίες στο εξωτερικό έχουν αρχίσει να υιοθετούν πρακτικές και πρότυπα για την οργάνωση της τηλεργασίας. Επίσης από τους αυτοαπασχολούμενους, των οποίων τα επαγγέλματα απαιτούν εξοικείωση με τη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ) συμπεριλαμβανομένων των υπολογιστών και του Διαδικτύου, όπως είναι: συγγραφείς, δημοσιογράφοι, μεταφραστές, λογιστές, προγραμματιστές και αρχιτέκτονες.

Βάσει παγκόσμιας μελέτης την οποία εκπόνησε η αμερικανική εταιρεία ερευνών InsightExpress για λογαριασμό της εταιρείας του κλάδου πληροφορικής Cisco, έξι στους δέκα εργαζομένους πιστεύουν ότι η παρουσία τους στο γραφείο δεν είναι πλέον αναγκαία για να είναι παραγωγικοί.

Όπως διευκρινίζεται στη μελέτη, η επιθυμία των εργαζομένων να δουλεύουν εν κινήσει και να είναι ευέλικτοι όσον αφορά στην πρόσβασή τους σε εταιρικά δεδομένα είναι τόσο ισχυρή ώστε το ίδιο ποσοστό εργαζομένων θα επέλεγε εργασίες που πληρώνουν λιγότερο, αλλά προσφέρουν πρόσβαση στα εταιρικά δεδομένα εκτός γραφείου, έναντι καλύτερα αμειβόμενων θέσεων εργασίας οι οποίες στερούνταν ευελιξίας.

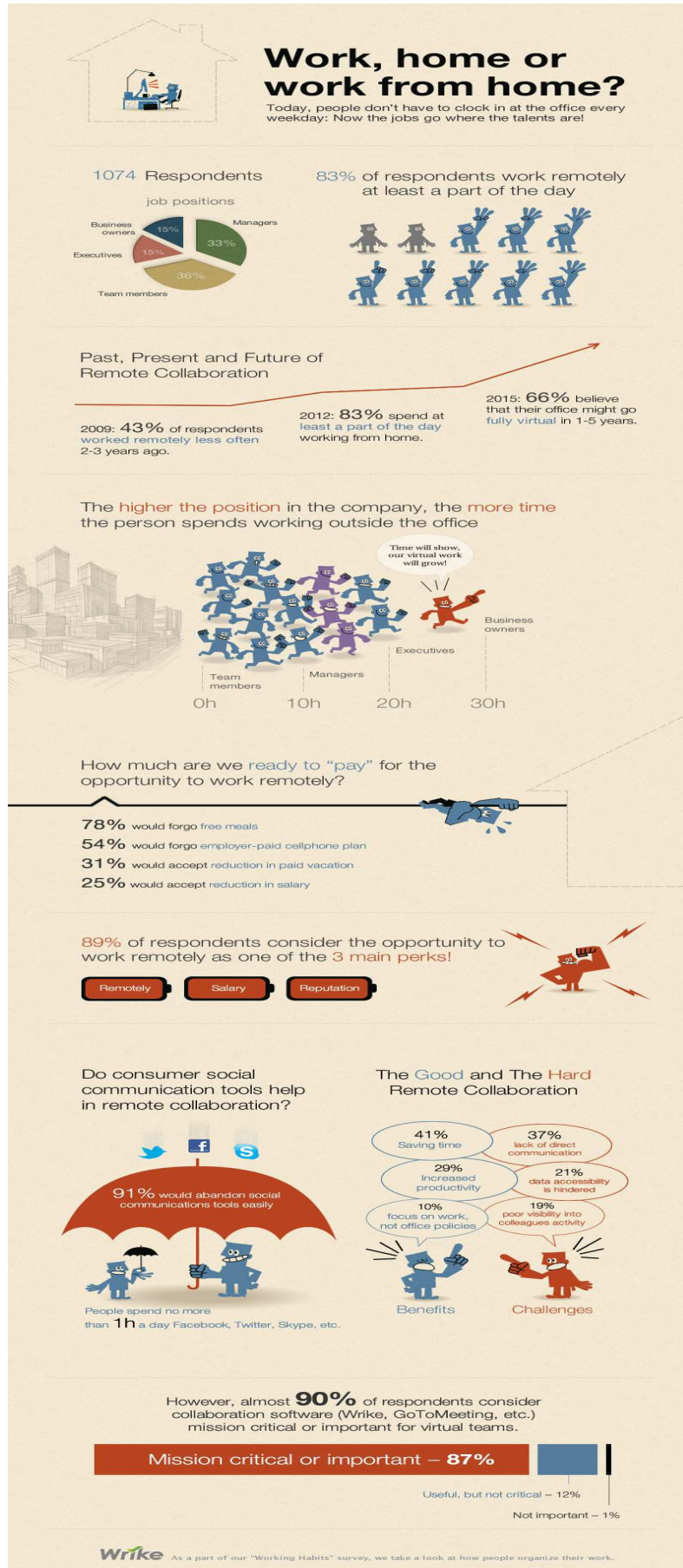
Το συμπέρασμα αυτό, σύμφωνα με τη Cisco, δίνει μια πραγματική εικόνα των προσδοκιών, των απαιτήσεων και της συμπεριφοράς των εργαζομένων σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η μελέτη, η οποία περιλαμβάνει συνεντεύξεις με 2.600 εργαζομένους από 13 χώρες, έδειξε ακόμη ότι δύο στους τρεις εργαζομένους (66%) πιστεύουν ότι το

τμήμα Πληροφορικής της επιχείρησης που εργάζονται θα τους επιτρέψει να χρησιμοποιούν οποιαδήποτε συσκευή- προσωπική ή εταιρική- για πρόσβαση σε εταιρικά δίκτυα, εφαρμογές και δεδομένα οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή. (Ηγουμενίδη, 2011).

Παρακάτω παρουσιάζεται μια έρευνα που αφορά την εργασία από το σπίτι η αλλιώς την Telecommuting (τηλεργασία). Αυτή είναι μια μορφή εργασίας διαδεδομένη τα τελευταία χρόνια σε εταιρείες παντού στον κόσμο, δίνοντας την ευκαιρία στον εργαζόμενο να είναι πιο παραγωγικός από το σπίτι του και φυσικά μέσω διαδικτύου. Δυστυχώς στην Ελλάδα η εφαρμογή αυτού του μέτρου είναι υπαρκτή κατά κύριο λόγο σε πολυεθνικές εταιρείες οι οποίες βρίσκονται έχουν παρουσία και στον Ελλαδικό χώρο.

Στην Εικόνα 3 παρουσιάζεται με ένα αναλυτικό γράφημα, μια έρευνα που έγινε, κατόπιν ενός ερωτηματολογίου που απάντησαν 1.074 συμμετέχοντες, σε διάφορες ερωτήσεις σχετικά με την εργασία από το σπίτι. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η τηλεργασία είναι πολύ πιο διαδεδομένη από ό, τι θεωρούνταν. Στην πραγματικότητα, το 83% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι εργάζονται από απόσταση τουλάχιστον μέρος της ημέρας. Η έρευνα αυτή έγινε από την Wrike, αναλύονται τα υπέρ και τα κατά αυτού του τρόπου εργασίας. Όπως όλα δείχνουν αυτή η μορφή εργασίας κερδίζει έδαφος για πολλούς λόγους, ένας εκ' των οποίων είναι και η μείωση εξόδων της εταιρείας, καθώς και η δυνατότητα να αξιοποιήσει πιο παραγωγικά ο εργαζόμενος τον χρόνο του, διότι δεν θα είναι υποχρεωμένος σε χρονοβόρες μετακινήσεις (Bunneous, 2012).



Εικόνα 3 Έρευνα για εργασία από το σπίτι

3.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΝΗΣΙΩΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

Ιδιαίτερα σημαντικός φαίνεται να είναι ο ρόλος των νέων ΤΠΕ για την κοινωνικοοικονομική σύγκλιση των γεωγραφικών περιοχών. Οι εξελίξεις στον τομέα των νέων τεχνολογιών είναι πιθανό να επιδράσουν θετικά στον τομέα της απασχόλησης, κυρίως σε απομακρυσμένες (νησιωτικές ή αγροτικές) περιοχές και να συμβάλλουν στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των περιοχών αυτών. Αυτό βέβαια «εξαρτάται από το βαθμό κατά τον οποίο οι απομακρυσμένες περιοχές είναι σε θέση να διεκδικήσουν και να αξιοποιήσουν μερίδιο σε υποδομές ΤΠΕ μεγαλύτερο από τα μερίδια που συνήθως τους παρέχονται από το κράτος σε διάφορους άλλους τομείς. Ο Bryden (1997) θεωρεί ότι η «κοινωνία της πληροφορίας» έχει τη δυνατότητα να υποβοηθήσει την ανάπτυξη των απομονωμένων περιοχών, περισσότερο από ότι των αστικών ή ημιαστικών περιοχών, κυρίως μέσω της εφαρμογής πρακτικών τηλεργασίας.

Η επανεκτίμηση της έννοιας της «απόστασης», μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών, θεωρείται ότι είναι δυνατό να ενθαρρύνει επιχειρήσεις και εργαζομένους να μετεγκατασταθούν προς τις περισσότερο απομακρυσμένες περιοχές, γεγονός το οποίο θα επηρεάσει τη ζήτηση και προσφορά των μεταφορικών υπηρεσιών και θα έχει αντίκτυπο στην κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη των περιοχών αυτών (URIT, 2001).

Επιπλέον, ο Black (2001) μελετά την επίδραση της εφαρμογής πρακτικών τηλεργασίας για την οικονομική ανάπτυξη των περιοχών και τονίζει το σημαντικό ρόλο των συνεκτικών τηλεπικοινωνιακών και μεταφορικών δικτύων για την άρση της απομόνωσης των απομακρυσμένων περιοχών. Επίσης, ο Νικητάκος (2011) τόνισε το σημαντικό ρόλο της ψηφιακής οικονομίας και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη νησιωτική ανάπτυξη.

Η τηλεργασία, ως εναλλακτική ή συμπληρωματική εργασιακή πρακτική, σύμφωνα με τις Κίτρινου και Πολυδωροπούλου (2008), έχει τη δυνατότητα να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης για τις απομακρυσμένες (νησιωτικές και παραμεθόριες) περιοχές, συμβάλλοντας ταυτόχρονα τόσο στον γεωγραφικό, όσο και στον κοινωνικό αποκλεισμό των κατοίκων των περιοχών αυτών (π.χ.

παρέχει ευκαιρίες για ένταξη στην αγορά εργασίας ειδικών ομάδων του πληθυσμού, όπως οι γυναίκες με μικρά παιδιά, οι κάτοικοι μικρών, απομακρυσμένων χωριών, τα άτομα με αναπηρίες κλπ). Από την πλευρά μιας επιχείρησης που είναι εγκατεστημένη σε μια νησιωτική ή παραμεθόριο περιοχή, η εφαρμογή πρακτικών τηλεργασίας παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Να ξεπεραστούν οι περιορισμοί που προκαλεί η ασυνέχεια του χώρου και η γεωγραφική απομόνωση.
- Να μειωθούν τα μεταφορικά κόστη.
- Να μειωθούν τα κόστη εξοπλισμού και ενοικίασης ακινήτων.
- Να βελτιωθεί η συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες.

Από την πλευρά των εργαζομένων, τα οφέλη είναι τα ακόλουθα:

- Ευκολότερη πρόσβαση στην αγορά εργασίας, ιδιαίτερα για άτομα με υψηλές δεξιότητες, ή για άτομα τα οποία ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες,
- Ευελιξία στον προγραμματισμό διαφόρων δραστηριοτήτων,
- Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας,
- Αύξηση του οικογενειακού εισοδήματος,
- Βελτίωση της οικογενειακής ζωής

Όσον αφορά στον αντίκτυπο στην τοπική οικονομία και την περιφερειακή ανάπτυξη, η τηλεργασία συμβάλλει στην ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των απομακρυσμένων περιοχών, μέσω:

- Της προσέλκυσης επιχειρήσεων και ενεργού δυναμικού στην περιοχή.
- Της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας στην περιοχή.
- Της βελτίωσης του εμπορίου με την ενδοχώρα.
- Της επιμήκυνσης της τουριστικής περιόδου.

- Της αποκέντρωσης των δραστηριοτήτων και της αλλαγής στη ζήτηση για μεταφορές από /προς και μέσα στην περιοχή.

Ας σημειωθεί ότι ο Kakazu (2007), αφού παρουσίασε τις ιδιαιτερότητες τις οποίες έχουν οι τοπικές οικονομίες των νησιωτικών περιοχών, τόνισε ότι: «η νεοεμφανιζόμενη βιομηχανία των νέων ΤΠΕ είναι η λύση για την ανάπτυξη των περιοχών αυτών, αφού δεν απαιτεί φυσικούς πόρους, μεταφορές και βαριά βιομηχανική τεχνολογία. Ο κύριος πόρος για την ανάπτυξη στην περίπτωση αυτή είναι η πληροφορία και η γνώση, οι σημαντικότερες δυνάμεις ανάπτυξης για τις επόμενες δεκαετίες».

Εν τούτοις, λίγες εργασίες έχουν γίνει σχετικά με την μελέτη της επίδρασης της χρήσης των νέων ΤΠΕ στη νησιωτική ανάπτυξη, και ακόμη λιγότερες σχετικές με την εφαρμογή της τηλεργασίας. Παρόλα αυτά, κάποιες πιλοτικές μορφές εφαρμογής τηλεργασίας έχουν επιχειρηθεί σε ορισμένες νησιωτικές περιοχές. Οι μελέτες αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Ο Smith (1998) ανέπτυξε μελέτη περίπτωσης για την εφαρμογή τηλεργασίας στα Western Isles στη Σκωτία και τις επιπτώσεις στη νησιωτική οικονομία. Η πρακτική της τηλεργασίας ξεκίνησε στην περιοχή από το 1994, στα πλαίσια μιας συνεργασίας ονόματι WI-ICTAS (Western Isles Information and Communications Technology Advisory Service). Η WI-ICTAS παρέχει μια υπηρεσία ονόματι Work-Global, με στόχο την ανακάλυψη ευκαιριών τηλεργασίας ανά την υφήλιο για τους κατοίκους της περιοχής, με απότερο στόχο την ανάπτυξη της οικονομίας των νησιών. Διαπιστώθηκε ότι οι συνέπειες για την νησιωτική ανάπτυξη ήταν οι ακόλουθες:

Δημιουργήθηκε μια βάση δεδομένων με πάνω από 550 πιθανούς τηλεργαζόμενους. Περίπου 180 νέες θέσεις εργασίας δημιουργήθηκαν. Πάνω από 1 εκατομ. ευρώ εισόδημα εισέρευσε στην περιοχή από τους ιδιώτες τηλεργαζόμενους.

Ο Stewart H. (2002) ανέπτυξε μελέτη περίπτωσης για την εφαρμογή πρακτικών τηλεργασίας από την εταιρία ICC (μια εταιρία παροχής υπηρεσιών media) εγκατεστημένη στις Κανάριες Νήσους. Η εταιρία ανέπτυξε και εφάρμοσε ένα εσωτερικό δίκτυο (Intranet) σε περιβάλλον Linux, ώστε να παρέχει ένα κοινό

μέσο διασύνδεσης μεταξύ των μελών της εταιρίας και να διευκολύνει την τηλεργασία. Εγκαταστήθηκαν προγράμματα που διευκολύνουν την εργασία σε ομάδες και ένα σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επιπλέον ένα εξωτερικό δίκτυο (Extranet) δημιουργήθηκε, ώστε να παρέχει τις απαιτούμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τελικό πελάτη της εταιρίας. Το σύστημα βοήθησε την εταιρία να ξεπεράσει τα προβλήματα που δημιουργεί το γεγονός ότι είναι εγκατεστημένη σε ένα αρχιπέλαγος και η εταιρία κατάφερε να προσλάβει εργαζομένους και από τα επτά νησιά του συμπλέγματος. Τόσο οι εργαζόμενοι, όσο και οι εργοδότες αποκόμισαν οφέλη από την εφαρμογή της τηλεργασίας.

Ο Grudd L. (1999) ανέλυσε το ρόλο ενός τηλεπικοινωνιακού κέντρου (χώρου με τον κατάλληλο εξοπλισμό για τηλεργασία) (χρησιμοποιούμενου από τους εργαζομένους στις εταιρίες Volvo και Ericsson στη νησιωτική κοινότητα Öckerö στη Σκανδιναβία, προκειμένου να τηλεργαστούν) για τη νησιωτική οικονομία. Οι σημαντικότερες διαπιστώσεις του είναι οι ακόλουθες: Σημειώθηκε μείωση των μετακινήσεων με σκοπό την εργασία Αναπτύχθηκαν στην περιοχή νέες εταιρίες παροχής υπηρεσιών. Βελτιώθηκε το εμπόριο από την περιοχή προς τις γειτονικές κοινότητες και την ενδοχώρα.

Ένα πρότυπο τηλεργασίας αναπτύχθηκε επίσης στις Βαlearίδες νήσους (ETW, 1998). Τρία τηλεπικοινωνιακά κέντρα εγκαταστάθηκαν στα τρία μεγαλύτερα νησιά της περιοχής. Στόχος ήταν να προσφερθούν δυνατότητες τηλεργασίας στους κατοίκους, ώστε να αρθεί η απομόνωση της περιοχής και επιπλέον να προσφερθούν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες στους τουρίστες, ώστε να παρατείνουν την παραμονή τους στην περιοχή (επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου).

Επιπλέον, η σημαντικότητα της παροχής πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες σε κατοίκους απομονωμένων περιοχών και το γεγονός ότι τα τηλεπικοινωνιακά κέντρα είναι δυνατό να αποτελέσουν μέσο για παγκόσμια προσβασιμότητα στους ανθρώπους αυτούς, τονίστηκε στο Σεμινάριο των Αραβικών κρατών για τα τηλεπικοινωνιακά κέντρα (ITU, 1999).

Τα τηλεπικοινωνιακά κέντρα /τηλεκέντρα (χώροι με τον κατάλληλο εξοπλισμό για τηλεργασία) συνήθως παρέχουν υπηρεσίες πληροφόρησης, τηλεπικοινωνίας και υπολογιστικής εργασίας, επομένως είναι δυνατό να

χρησιμοποιηθούν για τηλεργασία, τηλεκπαίδευση, πολιτικές τηλεδιασκέψεις κλπ. Το πρώτο τηλεπικοινωνιακό κέντρο δημιουργήθηκε στη Σουηδία το 1995, με στόχο τη χρήση της μοντέρνας επικοινωνιακής τεχνολογίας ως μέσο για τη σύγκλιση της ανάπτυξης μεταξύ αγροτικών και αστικών περιοχών στη χώρα (Andersson, 2007).

Σε άλλες χώρες ο σκοπός δημιουργίας τηλεκέντρων (κυρίως σε νησιωτικές και αγροτικές περιοχές) είναι η προώθηση της κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης για τις περιοχές αυτές, οι οποίες βρίσκονται μακριά από τα αστικά κέντρα. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούμε να θεωρήσουμε ότι ένα τηλεπικοινωνιακό κέντρο εγκατεστημένο σε μια απομακρυσμένη περιοχή αποτελεί ένα τμήμα μιας αλυσίδας σχεδιασμένης με τέτοιο τρόπο, ώστε να βοηθηθούν οι κάτοικοι και οι επιχειρήσεις της περιοχής από τις δυνατότητες που προσφέρει η κοινωνία της πληροφορίας.

Οι Κιτρίνου και Πολυδωροπούλου (2008) παρουσίασαν μια εκτενή βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με το ρόλο των νέων τεχνολογιών για τη νησιωτική ανάπτυξη. Στη συνέχεια παρουσίασαν μελέτη περίπτωσης για την περιοχή του Αιγαίου, η οποία εκπονήθηκε στα πλαίσια του ερευνητικού προγράμματος ΡΟΕΤ (Rahman, Poludoropoulou, 2005).

Στα πλαίσια της σχετικής έρευνας συλλέχθηκαν δεδομένα αποκαλυπτόμενης και δεδηλωμένης προτίμησης από 133 άτομα ανά την Ελλάδα, μέσω διαδικτύου με τη χρήση ενός επιταχυντή πληροφορίας. Στη συνέχεια αναπτύχθηκαν οικονομετρικά πρότυπα, προκειμένου να εντοπιστούν οι παράγοντες οι οποίοι καθορίζουν την επιλογή των ατόμων να μετεγκατασταθούν σε μια νησιωτική περιοχή με υψηλού επιπέδου νέες τεχνολογίες, καθώς και τη συχνότητα τηλεργασίας από την περιοχή αυτή. Τα αποτελέσματα συνέστησαν ότι τόσο κοινωνικο-οικονομικοί παράγοντες, όσο και χωρικά χαρακτηριστικά του παρόντος αλλά και του προτεινόμενου τόπου διαμονής διαμορφώνουν τις εν λόγω επιλογές των ατόμων.

Οι Κιτρίνου και Πολυδωροπούλου (2010) ανέπτυξαν ένα πλαίσιο συμπεριφοράς για την προτυποποίηση των αποφάσεων σχετικά με τη μετεγκατάσταση προς τη νησιωτική περιοχή του Αιγαίου και την τηλεργασία. Στη συνέχεια διερεύνησαν το προφίλ των νοικοκυριών που προτίθενται να μετακινηθούν προς την περιοχή, καθώς και το προφίλ των μελλοντικών τηλεργαζομένων από την περιοχή. Ως στατιστικά σημαντικοί παράγοντες για τις

δύο αποφάσεις εμφανίστηκαν τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, καθώς και τα χαρακτηριστικά του νοικοκυριού, τα χαρακτηριστικά του παρόντος τόπου διαμονής (π.χ. αν ζουν σε αστική, ημιαστική, αγροτική ή νησιωτική περιοχή) καθώς και τα χαρακτηριστικά της εργασίας τους, καθώς και των μετακινήσεων από / προς τον εργασιακό χώρο.

Το εν λόγω θεωρητικό πλαίσιο ολοκληρώνεται στην εργασία των Κιτρίνου και Πολυδωροπούλου (2010), προκειμένου να προτυποποιηθεί η επιλογή μετεγκατάστασης στην ευρύτερη περιοχή του Αιγαίου, καθώς και η επιλογή τύπου νησιού (διακρίνονται τέσσερις τύποι νησιών με βάση κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά του μεταφορικού συστήματος). Αναπτύσσονται πρότυπα διακριτών επιλογών, τα αποτελέσματα των οποίων συνιστούν το σημαντικό ρόλο τόσο του μεταφορικού, όσο και του τηλεπικοινωνιακού δικτύου της περιοχής, καθώς και των τιμών των ακινήτων, στη διαμόρφωση των παραπάνω αποφάσεων.

Όσον αφορά στην επιλογή τηλεργασίας από την περιοχή, μοντελοποιούν τη συμπεριφορά των ατόμων που προτίθενται να τηλεργαστούν από την περιοχή, μέσω της ανάπτυξης προτύπων διακριτών επιλογών, τα οποία ολοκληρώνουν με την ενσωμάτωση λανθάνουσας μεταβλητής σχετικά με τις αντιλήψεις των εργαζομένων περί τηλεργασίας.

Διαπιστώνουν ότι η εν λόγω λανθάνουσα μεταβλητή είναι στατιστικά σημαντική για την απόφαση τηλεργασίας (οι εργαζόμενοι οι οποίοι αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας, ως συμπληρωματικής εργασιακής πρακτικής, προτίθενται να τηλεργαστούν από τη νησιωτική περιοχή του Αιγαίου), ενώ βελτιώνει σημαντικά το πρότυπο.

Επιπλέον, στα πλαίσια του προγράμματος URIT –User Response on Innovative Transport systems (2001) εκπονήθηκε έρευνα με στόχο τον εντοπισμό των παραγόντων εκείνων οι οποίοι είναι δυνατό να επηρεάσουν επιχειρήσεις να εγκατασταθούν στην περιοχή του Αιγαίου.

Το σημαντικότερο συμπέρασμα από την ανάλυση των δεδομένων είναι το ακόλουθο: οι εταιρίες που είναι πιθανότερο να μετεγκατασταθούν σε κάποιο από τα νησιά του Αιγαίου, είναι οι Business to Business (B2B) επιχειρήσεις και αφορούν κυρίως την πώληση τοπικών προϊόντων, αλλά και την παροχή τουριστικών

υπηρεσιών. Η μελέτη τόνισε την ανάγκη για περισσότερη έρευνα, προκειμένου να εντοπιστούν οι καθοριστικοί παράγοντες για την εγκατάσταση/μετεγκατάσταση οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων στην υπό μελέτη περιοχή, ούτως ώστε να δημιουργηθεί μια επιτυχημένη αναπτυξιακή στρατηγική για την περιοχή.

Ένα κρίσιμο θέμα για τις νησιωτικές περιοχές είναι το πώς θα καταφέρουν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, παράγοντας καινοτόμες υπηρεσίες και προϊόντα, αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που προσφέρει η εκτενής χρήση των νέων ΤΠΕ. Προφανώς η μεγαλύτερη επίδραση των ΤΠΕ (και ιδιαίτερα της τηλεργασίας) στη νησιωτική ανάπτυξη είναι η ικανότητα άμβλυσης των προβλημάτων που δημιουργεί η απόσταση των νησιωτικών περιοχών από την ενδοχώρα (και επομένως από τις βασικές αγορές τους) και η ασυνέχεια του γεωγραφικού χώρου.

Από την άλλη μεριά, η χρήση των ΤΠΕ και η εκτενής εφαρμογή τους τόσο στο δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό τομέα, είναι δυνατό να οδηγήσει στην απώλεια κάποιων θέσεων εργασίας, οι οποίες θα αντικατασταθούν από τις μηχανές (ιδιαίτερα εργασίες που εμπεριέχουν απλή διακίνηση πληροφορίας, ή απλή εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς να είναι απαραίτητη η δημιουργική συμβολή του εργαζόμενου, π.χ. γραφειοκρατικές εργασίες, δακτυλογραφήσεις, εξυπηρέτηση σε τράπεζα κλπ). Το σημείο αυτό είναι ιδιαίτερα κρίσιμο και θα πρέπει, η όποια πολιτική ανάπτυξης για τις νησιωτικές περιοχές να το λάβει σοβαρά υπ' όψιν, προσπαθώντας η σχετική πολιτική εφαρμογών ΤΠΕ και ιδιαίτερα τηλεργασίας να έχει ως τελικό αποτέλεσμα τη δημιουργία θετικού αριθμού θέσεων εργασίας στις περιοχές αυτές (Κιτρίνου, 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΧΩΡΟ

4.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - EWORKKURVI (2000 - 2003)

Το eWorkKurVi είναι ένα πρόγραμμα για την κατάρτιση και ανάπτυξη και πραγματοποιείται στη Φινλανδία στην περιοχή Pirkanmaa. Η ιδέα του προγράμματος είναι να παρουσιάσει το υπάρχον αποκεντρωμένο δίκτυο της επιχείρησης / τηλεργασίας στον τομέα της πραγματογνωμοσύνης για την εύκολη πρόσβαση των SME's καθώς και του δημοσίου φορέα (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ, 2003).

2 . ETUULOS - (2001 - 2002)

Το πρόγραμμα eTuulos είναι ένα πρόγραμμα το οποίο χρηματοδοτείται από το ΕΚΤ. Ο στόχος του προγράμματος είναι να εκπαιδευθούν άνθρωποι στο δήμο Tuulos σε τεχνολογίες Πληροφορικής. Με την υποστήριξη αυτού του προγράμματος, οι άνθρωποι από το δήμο Tuulos θα μπορέσουν να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους στις τεχνολογίες πληροφορικής σύμφωνα με τις επιθυμίες και τις απαιτήσεις τους. Το πιλοτικό αυτό έργο παρέχει την ευκαιρία της έναρξης της ανάπτυξης της τηλεργασίας(ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ, 2003).

3 . ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑΣ

Αυτό το πρόγραμμα άρχισε στις αρχές του 2001 και παρέχει την κατάρτιση και τις απαραίτητες πληροφορίες στους εργαζόμενους στις κυβερνητικές αντιπροσωπείες καθώς και στις επιχειρήσεις. Δημιουργήθηκε μια οργάνωση που ελέγχει και αξιολογεί την πρόοδο και τα αποτελέσματα της τηλεργασίας. Επτά κυβερνητικοί φορείς εμπλέκονται στο πρόγραμμα. Ο προγραμματισμός και οι δραστηριότητες κατάρτισης πραγματοποιήθηκαν το 2001 και η εφαρμογή άρχισε το 2002. Το πρόγραμμα θα αξιολογήσει επίσης την παρούσα κατάσταση της τηλεργασίας στους κυβερνητικούς φορείς της Φινλανδίας. Μέσω του προγράμματος θα ξεκινήσει επίσης μία γενική συζήτηση για τα πιθανά

αποτελέσματα της τηλεργασίας στην τοπική οικονομία και την περιφερειακή πολιτική (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ, 2003).

4. TO PROJECT THINK

Το THINK (Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge) είναι ένα ερευνητικό έργο που, υπολογίζοντας τις ανάγκες και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, χρησιμοποιεί τις Νέες Τεχνολογίες και άλλες σύγχρονες μεθόδους, ώστε να ανακαλύψει τις ικανότητές τους. Το επιθυμητό αποτέλεσμα είναι αυτοί οι άνθρωποι να απορροφηθούν από την αγορά εργασίας.

Το THINK αποτελεί ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα στην ομαδική τηλεργασία, αφού έχει προωθήσει επιτυχώς στην αγορά εργασίας 20 άτομα με εξειδίκευση στην κατασκευή ιστοσελίδων, τις μεταφράσεις και τα γραφικά. Προσωρινά, η Πορτογαλία είναι η βάση του προγράμματος αυτού. Η κοινοπραξία αυτή όμως έχει ως στόχο να επεκταθεί και σε άλλες χώρες όπως η Βραζιλία και οι Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ όλες οι μελέτες δείχνουν ότι και η Βόρεια Ευρώπη είναι έτοιμη να δεχθεί αυτό το τόλμημα (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ, 2003).

5 .ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ FLEXWORK

Το πρόγραμμα Flexwork είναι ένα διεθνές πρόγραμμα το οποίο χρηματοδοτείται από την Ε.Ε., με στόχο την παραγωγή μεθοδολογιών και προϊόντων, τα οποία θα βοηθούσαν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που βρίσκονται σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές για την εφαρμογή ευέλικτων μορφών εργασίας. Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2001. Μέσω του προγράμματος θα προσφερθούν:

- Παρουσιάσεις σεμιναρίων και διασκέψεων στα περιφερειακά συμβούλια.
- Εγχειρίδιο της ευέλικτης εργασίας - λύσεις με σκοπό να υπερνικήσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται από τις μικρές επιχειρήσεις στις αγροτικές περιοχές.

- Οδηγοί για την ευέλικτη εργασία - λεπτομερείς πίνακες ελέγχου και περιπτώσιολογικές μελέτες, καθορισμός της εφαρμογής των διάφορων μορφών ευέλικτης απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας κατ'οίκον, της κινητής εργασίας (mobile working) της δικτύωσης των μικρών επιχειρήσεων και τα κέντρα τηλεργασίας.
- Ανάπτυξη τηλεπικοινωνιών στις αγροτικές περιοχές - ένας οδηγός για την ανάπτυξη όλων των τύπων υποδομών για ευρυζωνικές και κινητές τηλεπικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένων των συμβουλών από τους τοπικούς φορείς παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου. Αυτός ο οδηγός αποδεικνύει πώς οι μακρινές περιοχές έχουν χρησιμοποιήσει επιτυχώς τα μέσα της περιφερειακής ανάπτυξης, σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, για την επιτάχυνση της ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ, 2003).

6 . ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ TELESCOPE - ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΜΕ

Το Institut der deutschen Wirtschaft Köln (IW) υλοποιεί το πρόγραμμα TELESKOP από τον Ιανουάριο του 1998, με την υποστήριξη από το North-Rhine Westphalian EU-Programme ADAPT. Το TELESKOP προέρχεται από το έργο "Erschließung des Telearbeitspotentials durch Sensibilisierung von KMU und Kooperation bei der Entwicklung von Weiterbildungsprofilen für die Entscheider" (Χρήση των δυνατοτήτων της τηλεργασίας μέσω της ευαισθητοποίησης των ΜΜΕ και συνεργασίας στην ανάπτυξη εκπαιδευτικών προφίλ για τους λήπτες αποφάσεων).

Βασικός στόχος του TELESKOP ήταν να υποστηρίξει τους διευθυντές και τους επόπτες στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που επιθυμούν να εισαγάγουν πρακτικές τηλεργασίας στις καθημερινές εργασιακές πρακτικές τους. Το πρόγραμμα παρείχε συνολικά υποστήριξη στον προγραμματισμό, την προετοιμασία και την εκτέλεση της εργασίας μέσω ολοκληρωμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και την απαιτούμενη κατάρτιση.

Αυτό το πρόγραμμα ήταν στοχευόμενο στους υπεύθυνους για τη λήψη αποφάσεων στις ΜΜΕ. Ως υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων θεωρούνταν οι αντιπρόσωποι και η διοίκηση της επιχείρησης. Επιπλέον η κατάρτιση που

παρέχονταν από το πρόγραμμα κάλυπτε τους τηλεργαζόμενους και άλλους υπαλλήλους στη δεδομένη επιχείρηση (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ, 2003).

4.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΙΛΟΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Από τα μέσα του 1998 οι Γενικές Διευθύνσεις EMPL (Directorate General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities) και INFSO (Information Society & Media) αποφάσισαν να εφαρμόσουν πιλοτικά πρόγραμμα τηλεργασίας. Σύμφωνα με το πρόγραμμα 120 εργαζόμενοι θα εργάζονταν κατά το 20% του εργάσιμου χρόνου τους από το σπίτι. Το έτος 2000 το πιλοτικό πρόγραμμα αξιολογήθηκε από εξωτερική ομάδα αξιολόγησης (European Commission, 2000).

Οι αντικειμενικοί στόχοι του προγράμματος είναι :

- Να αυξηθεί η αποδοτικότητα των υπηρεσιών Επιτροπής μέσω της πιο αποτελεσματικής χρήσης του χρόνου και των ικανοτήτων του προσωπικού.
- Να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής του προσωπικού μέσω της συμφιλίωσης της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, της μείωσης του στρες και του χρόνου μετακινήσεων.
- Να δημιουργηθεί ένα παράδειγμα καλής πρακτικής για το δημόσιο τομέα.
- Να υπάρξει συνεισφορά στην βελτίωση των περιβαλλοντικών συνθηκών.

Σύμφωνα με την εξωτερική ομάδα αξιολόγησης οι τρεις πρώτοι αντικειμενικοί στόχοι επιτεύχθηκαν ενώ για τον τέταρτο στόχο υπήρχε οριακή συνεισφορά, κυρίως ως ένα καλό προηγούμενο.

Τα θετικά επιτεύγματα του προγράμματος ήταν τα εξής:

- Συνολικά υπήρξε επίτευξη των στόχων.

- Ο αριθμός του προσωπικού που συμμετείχε ήταν αρκετός ώστε το πείραμα να είναι αξιόλογο και να έχει αξία για εξαγωγή μελλοντικών συμπερασμάτων.
- Εντοπίστηκαν μέσω των ερωτηματολογίων αδυναμίες στο πληροφοριακό σύστημα που οδήγησαν τελικά στον εκσυγχρονισμό του.
- Καθιερώθηκαν νέες μέθοδοι επικοινωνίας όπως για παράδειγμα επίσημες ή ανεπίσημες συναντήσεις μεταξύ των τηλεργαζόμενων και του υπολοίπου προσωπικού.
- Υπήρξε καλός συντονισμός των διαφόρων πλευρών της διαχείρισης του προγράμματος (τεχνικό, οικονομικό, διοικητικό επίπεδο).
- Υπήρξε ορθολογική επιλογή των δραστηριοτήτων και των επαγγελματικών προφίλ ώστε να υπάρξει ελάχιστη αντίδραση από τον υπόλοιπο οργανισμό.
- Τα άτομα τα οποία επιλέχθηκαν για το πιλοτικό πρόγραμμα έχουν ένα ευρύ πεδίο ικανοτήτων.
- Η αξιολόγηση και παρακολούθηση του προγράμματος κατά την διάρκεια της εξέλιξης του υπήρξε πολύ καλή.

Υπήρξαν όμως και αδυναμίες κατά την διάρκεια του προγράμματος όπως:

- Η επιλογή των εθελοντών που συμμετείχαν έγινε μέσω αποστολής πληροφοριών σε όλο το προσωπικό των δύο διευθύνσεων που συμμετείχαν και κατόπιν έγκρισης από τους προϊσταμένους των ενδιαφερομένων. Δεν έγινε δηλαδή σε βάθος διερεύνηση του προσωπικού.
- Η συμμετοχή των μάνατζερ στο πρόγραμμα περιορίστηκε μόνο στην έγκριση για την συμμετοχή του προσωπικού και την συμπλήρωση δύο ερωτηματολογίων.
- Δεν υπήρξαν ομάδες συμμετεχόντων ώστε να συζητούν τις εμπειρίες τους κατά την διάρκεια του προγράμματος.
- Δεν λήφθηκαν υπόψη οι αλλαγές στους χώρους εργασίας και ζητήματα αναδιοργάνωσης και αλλαγών κατά την διάρκεια του προγράμματος.
- Δεν λήφθηκαν υπόψη θέματα που αφορούσαν τις διεργασίες που είχαν ανατεθεί σε υπεργολαβίες (outsourcing).

- Υπήρξε έλλειψη διάχυσης στον οργανισμό των επιχειρησιακών αλλαγών στην κουλτούρα του οργανισμού, που θα ήταν απαραίτητες για την εφαρμογή της τηλεργασίας.
- Κατά τη διάρκεια του προγράμματος δεν υπήρξε εκπαίδευση του προσωπικού επάνω στις «νέες μορφές εργασίας».

Τελικά συμπεράσματα του προγράμματος:

- Η τηλεργασία ωφελεί τόσο την ποιότητα όσο και την ποσότητα της παρεχόμενης εργασίας.
- Οι τηλεργαζόμενοι πέτυχαν εμφανή βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητάς τους.
- Οι τηλεργαζόμενοι είχαν περισσότερο χρόνο για να προετοιμάσουν την δουλειά τους αφού τελικά μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα τον χρόνο τους.
- Υπήρξαν σημαντικά οφέλη στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής για τους τηλεργαζόμενους.
- Η τηλεργασία αποτέλεσε επιπλέον κίνητρο για τους εργαζόμενους.
- Η τηλεργασία οδήγησε σε μείωση των εξόδων μετακίνησης.

4.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ

- Στην Ιταλία στο προσωπικό των τηλεπικοινωνιών σε 7 υπηρεσίες πληροφοριών έχει δοθεί η δυνατότητα να εργάζονται στο σπίτι εξοπλισμένοι από την εταιρεία με ηλεκτρονικό υπολογιστή, φάξ και τηλέφωνο (Euro-Telework, 2010).
- Στην Γερμανία η εταιρεία Premiere (καλωδιακή τηλεόραση) έχει εγκαταστήσει γραμμές πληροφοριών στα σπίτια του προσωπικού της που ζουν κοντά στο τηλεφωνικό κέντρο του Αμβούργου. Αυτό το κατ' οίκον προσωπικό μπορεί να καλεσθεί όποτε χρειαστεί για να απαντά τηλεφωνήματα σε ώρες αιχμής (Euro-Telework, 2010).

- Στην Σουηδία τα τηλεφωνήματα από ανθρώπους που ζητούν ταξί από την εταιρεία “Ταξί Στοκχόλμης” διεκπεραιώνονται από μία μικρή ομάδα εργαζομένων που έχουν την βάση τους στο νησί Ινγκάρσο, πολύ έξω από την Στοκχόλμη (Euro-Telework, 2010).
- Στην Αγγλία, το 1994 η εταιρεία ψηφιακού εξοπλισμού έκλεισε τα περιφερειακά της γραφεία στο Newmarket αντικαθιστώντας τα με μικρά τηλεκέντρα για το γραμματειακό προσωπικό μόνο. Τα εναπομείναντα 90 άτομα έχουν μετατραπεί σε “ελαστικούς εργάτες” που δουλεύουν από το σπίτι (Euro-Telework, 2010).
- Στην Ιρλανδία, το προσωπικό του πρακτορείου κράτησης ξενοδοχείων στο Κορκ παίρνει τηλεφωνήματα σε 7 ευρωπαϊκές γλώσσες από 16 χώρες. Αυτοί που τηλεφωνούν (οι πελάτες δηλαδή) παίρνουν τους αριθμούς άνευ χρέωσης και οι κλήσεις τους αυτόματα διοχετεύονται στην Ιρλανδία (Euro-Telework, 2010).

Γενικά οι συντεχνίες έχουν υιοθετήσει μια πραγματιστική αντιμετώπιση της Τηλεργασίας. Δεν αντιτίθενται στην ιδέα σαν τέτοια όμως συνειδητοποιούν ότι οι παραδοσιακές μορφές της κατ’ οίκον εργασίας συχνά οδηγούν σε εκμετάλλευση, με χαμηλούς μισθούς και καθόλου άλλα ωφέληματα ή παροχές, γι’ αυτό βρίσκονται σε εγρήγορση για να μην επαναληφθεί αυτό και με την Τηλεργασία.

Δεν υπάρχει αρκετή πληροφόρηση όσο αφορά την οργάνωση των τηλεεργαζομένων. Ωστόσο μπορούμε να υποθέσουμε ότι αυτή είναι αρκετά ψηλή στους Τηλεεργαζόμενους σε μεγάλες επιχειρήσεις, με μόνιμες συμβάσεις ενώ σε πολλές περιπτώσεις συμμετέχουν σε εγχειρήματα που βρίσκονται υπό τον έλεγχο των συνδικάτων.

Αντίθετα, στις περιπτώσεις ατομικών συμφωνιών ή συμβολαίων ή αυτοαπασχόλησης είναι λιγότερες οι περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι είναι μέλη κάποιας συντεχνίας. Η διασπορά και η απομόνωση των τηλεεργαζομένων δυσκολεύει τη πρόσβαση των συνδικάτων σε αυτούς.

Ο παραδοσιακός συνδικαλισμός έχει ιδιαίτερη δυσκολία να αντιμετωπίσει τις νέες αυτές πραγματικότητες και έχει πλήρη γνώση του κινδύνου να αφήσει απροστάτευτους τους εργαζόμενους στις άτυπες μορφές απασχόλησης. Σε γενικές

γραμμές, τα συνδικάτα βλέπουν τον κίνδυνο της εξατομίκευσης και του διαχωρισμού των εργασιακών σχέσεων και των εργασιακών συνθηκών και αναγνωρίζουν την ανάγκη να εξερευνήσουν νέες μορφές επικοινωνίας, οργάνωσης και αντιπροσώπευσης. Στο πλαίσιο αυτό κάποια συνδικάτα έχουν αναλάβει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που αφορούν τους Τηλεργαζόμενους:

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

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

Στην Ιταλία οι τρεις βασικές ομοσπονδίες δημιούργησαν το 1998 εσωτερικές δομές με στόχο την οργάνωση και την εκπροσώπηση των εργαζομένων στις άτυπες μορφές απασχόλησης. Η Cgil δημιούργησε τις Νέες Εργασιακές Ταυτότητες, η Cisl το Σωματείο των Εργαζομένων με Άτυπη και Προσωρινή Απασχόληση, ενώ η Uil σκοπεύει να διευρύνει την δράση των Επιτροπών της για την απασχόληση και στους εργαζόμενους με άτυπες μορφές απασχόλησης. Επιπλέον, η Cisl θα δημιουργήσει στο μέλλον ένα σωματείο ειδικά για τους μη-ανεξάρτητους Τηλεργαζόμενους.

Γενικά, τα συνδικάτα αντιμετωπίζουν την Τηλεργασία με αμφιλεγόμενο τρόπο, αντανakλώντας και τις νέες ευκαιρίες αλλά και το ρίσκο που υπάρχει σε αυτή την μορφή απασχόλησης. Στην Δανία, την Ολλανδία και την Σουηδία έχει καταγραφεί μία σαφής εξέλιξη στις θέσεις των συνδικάτων: ενώ στο παρελθόν

υπήρχε έντονη αντίσταση διότι η Τηλεργασία συνδεόταν με την παραδοσιακή κατ' οίκον εργασία-χειρωνακτική, χαμηλά αμειβόμενη και χωρίς σταθερές εργασιακές συνθήκες η αντιμετώπιση έχει αλλάξει αρκετά και κυμαίνεται από ουδέτερη έως και θετική.

Ένα κοινό συνδικαλιστικό αίτημα, είναι η αποφυγή της οποιασδήποτε υποχρεωτικής μεταφοράς των τηλεργαζόμενων σε καθεστώς αυτό-απασχόλησης. Για τους μισθωτούς Τηλεργαζόμενους, τα αιτήματα των συνδικάτων συμπίπτουν σε μεγάλο βαθμό με τις προαναφερόμενες προβλέψεις που υπάρχουν στις συλλογικές συμφωνίες: η διασφάλιση ότι η Τηλεργασία είναι εθελούσια και ανακλητή, ότι οι Τηλεργαζόμενοι έχουν ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες με τους άλλους εργαζόμενους και ότι η εργατική νομοθεσία θα προσαρμόζεται στην κατάσταση της Τηλεργασίας.

Γενικά, όλα τα συνδικάτα συμφωνούν ότι η Τηλεργασία θα πρέπει να ρυθμίζεται εκτενέστερα, παρόλο που υπάρχουν διαφορές σε ότι αφορά τον τρόπο με τον οποίο θα συνδιαστούν η νομοθεσία και η συλλογική διαπραγμάτευση. Οι διαφορές αυτές προκύπτουν εν μέρει από τις διαφορές των εθνικών κανονιστικών πλαισίων, ενώ σε πολλές περιπτώσεις δημιουργούνται και λόγω των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ των συνδικάτων της ίδιας χώρας.

Μερικά συνδικάτα δίνουν προτεραιότητα στην νομοθεσία με σκοπό να αποφύγουν την περίπτωση μη αναγνώρισης εξαρτημένης εργασίας, να ρυθμίσουν βασικές πλευρές της Τηλεργασίας και να επιτρέψουν την επέκταση της ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας και στην Τηλεργασία. Άλλα πάλι συνδικάτα έχουν την άποψη ότι η Τηλεργασία δεν είναι ακόμη αρκετά ανεπτυγμένη ώστε να ρυθμιστεί νομοθετικά και είναι υπέρ της αντιμετώπισης της μέσα από την καθημερινή πρακτική. Στις περιπτώσεις αυτές προωθούν την συλλογική διαπραγμάτευση σε κλαδικό και επιχειρησιακό επίπεδο, χωρίς να απορρίπτουν, στις περιπτώσεις που η Τηλεργασία είναι περισσότερο εκτεταμένη, και την υιοθέτηση γενικότερων μέτρων είτε μέσα από πολυκλαδικές συμφωνίες είτε μέσα από την νομοθεσία (Παυλικκάς, 2005).

Πρόσφατα σε ευρωπαϊκό επίπεδο η Ευρωπαϊκή Συνδικαλιστική Ομοσπονδία (ETUC) έχει αναπτύξει μία γενική και θεμελιωμένη θέση απέναντι στην Τηλεργασία, αναγνωρίζοντας βέβαια τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν. Σ' ένα πρόσφατο έγγραφο που αφορά 25 σημεία σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις στην

“κοινωνία των πληροφοριών”, η ETUC επισημαίνει ότι “η Τηλεργασία δεν θα πρέπει ούτε να απορριφθεί αλλά ούτε και να εκθιασθεί. Το βασικότερο ερώτημα αφορά στον τρόπο οργάνωσης της” (Euroρα, 2002).

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί η επίδραση της τηλεργασίας στην απορρόφηση των ανέργων στις ευρωπαϊκές χώρες. Στην Εικόνα 4 Στατιστικά στοιχεία ευρωπαϊκών χωρών φαίνεται το ενδιαφέρον σχετικά με την τηλεργασία των ανέργων και αυτών που ζητούν εργασία, είναι πολύ μεγαλύτερο, από εκείνων που ήδη εργάζονται.

	Interested in permanent home-based telework	Interested in alternating home-based telework	Interested in centre-based telework	Interested in any of these types of telework
AUSTRIA	47.1	63.5	58.6	70.6
BELGIUM	37.8	50.8	72.9	75.1
DENMARK	45.8	44.9	61.8	68.9
FINLAND	58.3	64.7	67.2	78.0
FRANCE	49.7	59.3	64.5	73.4
GERMANY	51.5	60.8	68.4	73.5
GREECE	52.0	52.1	55.7	61.1
IRELAND	72.2	77.9	75.4	86.4
ITALY	63.8	68.5	74.2	83.4
LUXEMBOURG	63.4	54.4	75.8	84.3
NETHERLANDS	(62.0)	(72.0)	(67.9)	(76.2)
PORTUGAL	37.6	43.8	46.1	52.3
SPAIN	57.6	62.8	70.1	78.5
SWEDEN	(59.6)	(68.9)	(54.8)	(82.5)
U.K.	61.3	69.3	71.6	77.0
EU	55.3	62.9	68.1	75.6
CH	42.0	49.8	55.2	68.4
USA	61.3	65.2	65.3	77.7

Note: Figures for "interested" includes answers "very interested" and "somewhat interested". Base: Unemployed and other persons looking for work (N=1,458), weighted; EU averages weighted by EU15 population.
Source: SIBIS 2002, GPS

Εικόνα 4 Στατιστικά στοιχεία ευρωπαϊκών χωρών

4.4 ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ MERRILL LYNCH

Η Merrill Lynch ήταν μία από τις πρώτες εταιρίες που αποφάσισαν ότι θα έπρεπε να εφαρμόσουν προγράμματα τηλεργασίας για να τονώσει το ενδιαφέρον και την πίστη των υπαλλήλων της προς αυτή. Αρχικά ο οικονομικός τομέας δεν αποτελούσε πρόβλημα για την επιχείρηση. Ο στόχος ήταν να προάγει την αξιοπιστία και την παραγωγικότητα.

Η εταιρία αποτελείται από 80.000 εργαζομένους διασκορπισμένους σε 40 διαφορετικές χώρες. Είναι κυρίως εξαρτημένη από το τμήμα της πληροφορικής τεχνολογίας και οι δυσκολίες που αντιμετώπιζε σε αυτόν τον τομέα αποτέλεσαν το έναυσμα για την εφαρμογή του προγράμματος τηλεργασίας. Η Merrill Lynch υπέφερε λοιπόν από κρίση στο θέμα του προσωπικού του τμήματος πληροφορικής τεχνολογίας επειδή απλά δεν υπήρχαν οι κατάλληλοι άνθρωποι με τις απαραίτητες τεχνολογικές γνώσεις.

Το 1995 λοιπόν η εταιρία ξεκίνησε να εφαρμόζει το πρόγραμμα από τον τομέα του προγραμματισμού και τους 1.700 προγραμματιστές που διέθετε. Αποτελούμενο από εκπροσώπους κάθε τμήματος από την ιδιωτική πλευρά της εργασίας ο στόχος του προγράμματος ήταν να γίνει η Merrill Lynch η πιο ελκυστική εταιρία για πληροφορική τεχνολογία στην παγκόσμια αγορά.

Μετά από πολλές συζητήσεις και διαμάχες, η εταιρία αποφάσισε να εφαρμόσει ένα πρόγραμμα που θα κόστιζε 500.000\$ αρχικά και έπειτα 3.000\$ το χρόνο για κάθε τηλεργαζόμενο. Οι υπεύθυνοι της εταιρίας αποφάσισαν να προχωρήσουν αφού υπήρχαν ενδείξεις που έδειχναν πως το κόστος αυτού του προγράμματος θα ήταν μικρότερο από αυτό της απόλυσης και αντικατάστασης προσωπικού. Η εταιρία λοιπόν ξεκίνησε την εφαρμογή θεσμοθετώντας κανόνες και διαδικασίες προκειμένου να ελεγχθεί η εργασία εκτός του χώρου του γραφείου. Οι κανόνες αυτοί μπορούν να συνοψιστούν στους παρακάτω:

Καταρχήν ένας υπάλληλος δεν επιτρεπόταν να εργαστεί από απόσταση πριν συμπληρώσει 90 μέρες σε κάποιο συγκεκριμένο project. Ακόμη και μετά από αυτό το χρονικό διάστημα θα έπρεπε να εμφανίζονται στο γραφείο τουλάχιστον μία

φορά την εβδομάδα. Αυτοί οι περιορισμοί είχαν ως στόχο να διασφαλίσουν την συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων και των διευθυντών τους.

Επιπλέον, από τη στιγμή που κάποιος αποφάσιζε να εργαστεί από απόσταση προηγουμένως έπρεπε υποχρεωτικά να ακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης μαζί και με τον διευθυντή του. Μετά την ολοκλήρωση αυτού του προγράμματος προσομοίωσης οι υπάλληλοι μαζί με τους ανωτέρους τους έπρεπε να καθορίσουν τις τεχνολογικές τους απαιτήσεις. Η εταιρία τους παρείχε τον φορητό υπολογιστή αλλά αυτοί είχαν την ευθύνη για την αγορά του υπολοίπου εξοπλισμού και επίπλων που τους ήταν απαραίτητα.

Ως ένα τελευταίο βήμα κάθε υπάλληλος θα έπρεπε να συμμετέχει για δύο εβδομάδες σε ένα εργαστήριο προσομοίωσης τηλεργασίας. Το εργαστήριο αυτό ήταν σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να προσομοιώνει τις εργασιακές συνθήκες στο σπίτι του καθενός. Παρείχε τον ίδιο εξοπλισμό με ενός σπιτιού και ήταν εκτεθειμένο σε πολλούς εξωτερικούς θορύβους. Μετά από το χρονικό διάστημα των δύο εβδομάδων ο εργαζόμενος είχε την αίσθηση ότι ήδη ήταν ένας τηλεεργαζόμενος. Η εμπειρία που αποκτούσε εκεί τον προετοίμαζε να αντιμετωπίσει τις πραγματικές συνθήκες που θα συναντούσε αργότερα. Ακόμη στο τέλος γινόταν κάποιος έλεγχος στο σπίτι του κάθε υπαλλήλου προκειμένου αυτό να κριθεί ως κατάλληλος τόπος εργασίας.

Παρά όμως τον προσεκτικό σχεδιασμό που έκανε η Merrill Lynch, δεν κατέστη δυνατό να προβλέψει κάθε εμπόδιο που θα μπορούσε να προκύψει. Για παράδειγμα, οι υπεύθυνοι δεν είχαν εκτιμήσει σωστά την ανάγκη για τεχνική βοήθεια των τηλεεργαζομένων. Για να ξεπεραστεί αυτό η εταιρία όρισε μία επιτροπή υποστήριξης πληροφορικής αποτελούμενη από πέντε άτομα τα οποία θα ήταν διαθέσιμα από τις επτά το πρωί έως τις επτά το βράδυ στο γραφείο και τις υπόλοιπες ώρες θα μπορούσαν να ειδοποιηθούν μέσω τηλεφώνου.

Επίσης, οι αρμόδιοι είχαν αποτύχει στο να προβλέψουν τις αλλαγές στον τρόπο επικοινωνίας. Στις αρχές υπήρξε σοβαρό πρόβλημα επικοινωνίας μεταξύ των τηλεεργαζομένων και των ανωτέρων τους. Αυτό ξεπεράστηκε με την ανάπτυξη ενός εσωτερικού δικτύου (Intranet) μέσω του οποίου τα άτομα θα μπορούσαν να στέλνουν ανακοινώσεις και στοιχεία για αναβάθμιση. Ακόμη μέσω αυτού του

δικτύου θα στέλνονταν πλέον όλα τα μηνύματα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο προκειμένου να ικανοποιηθούν όλες οι ανάγκες επικοινωνίας.

Οι επιδράσεις της υιοθέτησης του προγράμματος τηλεργασίας από την Merrill Lynch ήταν σαφώς θετικές. Σύμφωνα με εσωτερική έρευνα η ικανοποίηση των εργαζομένων έχει αυξηθεί κατά 30%. Η εταιρία όμως έχει διακρίσεις και από εξωτερικές πηγές: Η “Working Mother” την ψήφισε ως μία από τις 100 καλύτερες εταιρίες στις οποίες θα μπορούσε να εργαστεί κάποιος και το “Business Week” την κατονόμασε ως μία από τις επιχειρήσεις που υποστηρίζουν σε μεγάλο βαθμό την οικογένεια. (Bresnahan J., 2001)

Το 2006 η Merrill Lynch με σκοπό την εκπαίδευση των τηλεεργαζομένων και σε συνεργασία με την Blackberry Enterprise ανέπτυξε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο σταδιακά υιοθετήθηκε απ’ όλους τους εργαζόμενους της εταιρίας. Στόχος του προγράμματος ήταν η διοχέτευση πληροφοριών όλες τις ώρες εκτός γραφείου και σε οποιοδήποτε χώρο χωρίς να είναι απαραίτητη η online σύνδεση. (Swanson k. (2008) Merrill Lynch: Bullish on mobile learning)

Συνολικά διοχέτευσε 21,000 συσκευές, οι οποίες μηνιαίως αυξάνονταν κατά 500, και τα αποτελέσματα για την εταιρία να είναι αξιοσημείωτα:

- Αύξηση ανταγωνιστικότητας 1,21%
- Αύξηση πελατείας 12%
- Μείωση του προσωπικού χρόνου εκπαίδευσης ως 80%

4.5 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ IBM

Με έδρα το Armonk, στη Νέα Υόρκη, η IBM έχει 300,000 εργαζόμενους παγκοσμίως. Σε όλο το κόσμο, 80,000 εργαζόμενοι στην IBM (26.6%) τηλεεργάζονται τουλάχιστο 1 ή 2 μέρες την εβδομάδα. Η IBM έχει μια ξεκαθαρισμένη οπτική για το

πως η τηλεργασία μπορεί να ευδοκιμήσει σε μια επιχείρηση, και είναι πεπεισμένη ότι η συγκεκριμένη δραστηριότητα θα συνεχίσει να αναπτύσσεται στην εταιρεία.

Όταν η IBM πήρε την απόφαση να εισάγει την τηλεργασία το 1993, ο βασικός της στόχος ήταν η μείωση των εξόδων σε γραφεία. Εφαρμόζοντας ένα πλάνο μοιράσματος των γραφείων από τους υπαλλήλους. Με πιο απλά λόγια οι εργαζόμενοι μπορούσαν να “κρατούν” χώρο στα γραφεία για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και ολοκλήρωναν την υπόλοιπη εργασία τους σπίτι.

Αυτό μείωσε δραστικά την ανάγκη για χώρο γραφείων και απέφερε μείωση των εξόδων κατά 56 εκατομμύρια σε ετήσια βάση. Στα τέλη του 1994, η IBM έδωσε την δυνατότητα σε όλο το τμήμα πωλήσεων των ΗΠΑ να τηλεργαστούν. Μέσα σε 2 χρόνια, κέρδισε χώρο 5 στρεμμάτων σε γραφεία.

Οι εργαζόμενοι στην υψηλή τεχνολογία περιμένουν το εργασιακό τους καθεστώς να είναι ευέλικτο και με την τηλεργασία αυτό πλέον γίνεται εφικτό και άρα απαραίτητο για την IBM. Η εταιρεία ανακάλυψε ότι με την τηλεργασία μπόρεσε να βελτιώσει την διακράτηση των εργαζομένων της. Μια έρευνα που διεξήχθη το 1996 έδειξε ότι οι τηλεεργαζόμενοι ήταν η ομάδα από το προσωπικό που ήθελε πιο πολύ από όλους να παραμείνει στην εταιρεία και είχε την μεγαλύτερη ικανοποίηση από την δουλειά του.

Η έρευνα επίσης αποκάλυψε ότι το 87% των τηλεεργαζομένων στην IBM ήταν “περισσότερο” ή “πολύ περισσότερο” ευχαριστημένοι εξαιτίας της τηλεργασίας. Η παραγωγικότητα ανέβηκε κατά 10 έως 20% στον κάθε εργαζόμενο αφότου υιοθετήθηκε η τηλεργασία. Αυτό είναι το πιο αξιοσημείωτο με δεδομένο ότι αρκούσε αύξηση της τάξης του 0.1% για να καλυφθούν οι επενδύσεις που χρειάστηκαν για να ξεκινήσει η εφαρμογή της. Οι πελάτες επίσης εξέφρασαν την ικανοποίηση τους επειδή μπορούσαν να δουν τους ανθρώπους της IBM πιο συχνά και άρα έχουν καλύτερη εξυπηρέτηση.

Όμως υπάρχει και η αντίθετη άποψη αφού το 2006 η HP πρόσταξε 1000 από τους τηλεεργαζομένους της να γυρίσουν πίσω στα γραφεία τους υποστηρίζοντας ότι η προσωπική επαφή αυξάνει την παραγωγικότητα (Bresnahan J., 2001).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η διεθνής βιβλιογραφία σε σχέση με την τηλεργασία είναι πλούσια σε άρθρα και μελέτες για τα οφέλη αλλά και τους κινδύνους και τις επιπτώσεις της τηλεργασίας. Δυσκολότερα όμως συναντά κανείς μελέτες ή άρθρα, ιδιαίτερα στον ευρωπαϊκό χώρο, σχετικά με την πολιτική, την ανάπτυξη και το μάνατζμεντ ενός οργανισμού σε σχέση με την τηλεργασία.

Η υιοθέτηση ενός λειτουργικού μοντέλου τηλεργασίας μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές για τον οργανισμό που αφορούν συνολικά στην φιλοσοφία του, την οργανωτική δομή του και την μετάβαση τελικά από ένα δύσκαμπτο ή γραφειοκρατικό σχήμα σε ένα ευέλικτο και περισσότερο αποτελεσματικό με αντίκτυπο στις σχέσεις με το προσωπικό και τους πελάτες. Ειδικότερα στον δημόσιο τομέα πέρα από ότι αναφέρθηκε σημειώνονται πιο ευδιάκριτα κοινωνικά, αναπτυξιακά ή περιβαλλοντικά οφέλη.

Παρόλο τα λίγα στοιχεία που υπάρχουν από έρευνες η πρακτική από την δυτική Ευρώπη καθώς και τα αποτελέσματα από την ανάλυση των καλών πρακτικών δείχνουν ότι η εξάπλωση της τηλεργασίας επηρεάζει θετικά στην ανανέωση του οργανισμού προς την κατεύθυνση της ευελιξίας ειδικότερα στην ανάπτυξη μηχανισμών ελέγχου και συντονισμού.(Van Klaveren, 2003)

Δείγματα αυτών των αλλαγών περιγράφονται στο κομμάτι των καλών πρακτικών. Αποτελέσματα που περιγράφονται είναι ενισχυτικά για τις εταιρείες. Εταιρείες που ήδη έχουν μια φιλοσοφία διασκορπισμένου και σχετικά αυτόνομου δυναμικού κατάφεραν να υιοθετήσουν ευκολότερα μοντέλα τηλεργασίας.

Αντίθετα κακές εφαρμογές δείχνουν μια έλλειψη οργανωτικής συνοχής και συνδέονται με κακή υποστήριξη στο επίπεδο της τεχνολογίας, μη πρόβλεψη για την περιγραφή των διεργασιών και μοντέλων επικοινωνίας, αμέλεια του τομέα ασφάλειας δεδομένων και έλλειψη εκπαίδευσης και προετοιμασίας του προσωπικού. Για τον σχεδιασμό και εφαρμογή ενός συστήματος τηλεργασίας πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία σε ορισμένα κρίσιμα σημεία.

Στη διεθνή βιβλιογραφία οι ειδικοί το χώρου συνιστούν συστηματική ανάλυση του προσωπικού και των θέσεων εργασίας, προσεκτικό σχεδιασμό και οργάνωση του πλάνου εργασίας, διασφάλιση της λειτουργίας και επικοινωνίας των ομάδων εργασίας, συχνή επικοινωνία και εμπιστοσύνη στους τηλεργαζόμενους. (Bigley, 2005)

Το πρώτο ερώτημα που αντιμετωπίζει κανείς όταν καλείται να εφαρμόσει ένα σύστημα τηλεργασίας σε έναν οργανισμό είναι «*ποιες θέσεις είναι κατάλληλες για τηλεργασία;*» Για την απάντηση αυτού του ερωτήματος εισήχθη η έννοια της εφικτότητας τηλεργασίας (teleworkability). Η εφικτότητα της τηλεργασίας αφορά την δυνατότητα μιας λειτουργίας ή μιας σειράς εργασιών που πραγματοποιούνται σε έναν οργανισμό να μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω της τηλεργασίας.

Σε απλά μοντέλα τηλεργασίας η εφικτότητα της τηλεργασίας συνδέεται άμεσα με την δυνατότητα χρήσης σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής. Στα πλαίσια του EcATT (Benchmarking Progress on Electronic Commerce and New Methods of Work) σε έρευνα για τον εντοπισμό θέσεων εργασίας που σχετίζονται με την διαχείριση της πληροφορίας (information work), οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να απαντήσουν σε τρεις απλές ερωτήσεις. . Αν αφιερώνουν περισσότερο από 6 εργάσιμες ώρες την εβδομάδα (1) Σε εργασίες που πραγματοποιούνται σε χώρο γραφείου (2) Σε εργασίες που απαιτούν γραφείο(έπιπλο) (3) σε εργασίες που απαιτούν χρήση υπολογιστή ή άλλης συσκευής που ελέγχεται από υπολογιστή.

Αν και για τις τρεις αυτές κατηγορίες εργασιών ένας εργαζόμενος αφιερώνει συνολικά πάνω από μια εργάσιμη ημέρα την εβδομάδα, τότε μπορούμε να πούμε ότι ο εργαζόμενος μπορεί να τηλεργαστεί. Επίσης έχει αποδειχθεί ότι τα όρια και οι περιορισμοί που μπαίνουν από τους εργοδότες επηρεάζονται από την σύνδεση με τον φυσικό χώρο εργασίας, με την ανάγκη φυσικής παρουσίας και προγραμματισμού και σε μικρότερο βαθμό από την φύση της θέσης εργασίας ή τον τομέα.

Στην πράξη οι συμβάσεις εργασίας τουλάχιστον από τον χώρο της Ολλανδίας δείχνουν ότι υπάρχει διαχωρισμός μεταξύ θέσεων που είναι κατάλληλες για τηλεργασία και θέσεων που δεν είναι κατάλληλες. Αντίθετα από την πλευρά των τηλεργαζόμενων μεγαλύτερη σημασία δίνεται στην οικογενειακή κατάσταση, στις

ώρες απασχόλησης και λιγότερη σημασία στο αν η δουλεία επιτρέπει ή όχι την εφαρμογή τηλεργασίας.

Για την εξακρίβωση της εφικτότητας μιας συγκεκριμένης θέσης εργασίας πρέπει να γίνει ανάλυση του τρόπου εργασίας. Ειδικότερα πρέπει να εξακριβωθεί ο βαθμός επικοινωνίας και συναλλαγών με άλλα άτομα, η χρήση ιδιαίτερα εξειδικευμένου εξοπλισμού, η χρήση αρχείων σε φυσική μορφή και η χρήση εγγράφων υψηλής εμπιστευτικότητας (Pascalle, 2004).

Σε σχέση με τον κατανομή του χρόνου εργασίας πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο χρόνος που αφιερώνεται από τον εργαζόμενο σε ταξίδια, ο χρόνος που αφιερώνεται για συμμετοχή σε υπηρεσιακές συναντήσεις και meetings και ο χρόνος που αφιερώνεται σε επισκέψεις στον πελάτη. Σημαντική επίσης είναι η κατανομή του χρόνου μεταξύ τηλεφώνου, ηλεκτρονικού υπολογιστή και σε επεξεργασία εγγράφων αποκλειστικά σε φυσική μορφή. Σε ότι αφορά την επικοινωνία του εργαζόμενου πρέπει να ληφθεί υπόψη η συχνότητα επικοινωνίας με συγκεκριμένα πρόσωπα (IST Programme, 2000).

Όταν σχεδιάζεται ένα σύστημα τηλεργασίας, πολύ σημαντικό κομμάτι είναι οι επιλογή των προσώπων που είναι κατάλληλα να τηλεργαστούν. Πολλοί εργαζόμενοι μπορεί να δηλώνουν ότι επιθυμούν να τηλεργαστούν, όμως αυτό δεν αρκεί. Πρέπει να εξεταστούν οι ικανότητες και τα προσωπικά χαρακτηριστικά κάθε εργαζόμενου, ο τρόπος που εργάζεται, ο τρόπος και η ικανότητα να μαθαίνει και να επικοινωνεί, ο τρόπος την κοινωνικής του συμπεριφοράς, η ικανότητα για την διαχείριση του χρόνου, η ικανότητα να παίρνει αποφάσεις και ο βαθμός αυτοελέγχου και αυτοπειθαρχίας. Επίσης πρέπει να ληφθεί υπόψη η ικανότητα και η εμπειρία του εργαζόμενου πάνω στην χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής, η οικογενειακή κατάσταση και η καριέρα του εργαζόμενου.

Η ανάλυση των παραπάνω χαρακτηριστικών δεν βοηθά μόνο στην επιλογή ενός εργαζόμενου για ένα σύστημα τηλεργασίας αλλά και στην διαχείριση του εργαζόμενου, τον σχεδιασμό του πλάνου του συστήματος τηλεργασίας και τους μηχανισμούς ελέγχου κα επικοινωνίας. Η ανάλυση των χαρακτηριστικών του εργαζόμενου μπορεί να οδηγήσει στην αποφυγή δυσάρεστων ψυχολογικών επιπτώσεων για τον εργαζόμενο, όπως είναι η ψυχολογική απομόνωση. Ένα εγχειρίδιο για την εφαρμογή της τηλεργασίας, προβλέπει μια μέθοδο αξιολόγησης

των εργαζομένων σε σχέση με την καταλληλότητα τους να τηλεργάζονται (Bailey, 2002).

Συγκεκριμένα ζητείται από τον κάθε εργαζόμενο της εταιρείας να αξιολογήσει τον εαυτό του ως προς την καταλληλότητα του να συμμετέχει σε ένα τέτοιο πρόγραμμα. Για το σκοπό αυτό οι εργαζόμενοι καλούνται να επιλέξουν σε ένα ερωτηματολόγιο ποιοι παράγοντες, από μια συγκεκριμένη ομάδα παραγόντων, θα είχαν θετική και ποιοι αρνητική επίδραση στην ικανότητα τους να τηλεεργαστούν. Οι παράγοντες που επιλέχθηκαν στην συγκεκριμένη μέθοδο είναι :

- Η ανάγκη για επιτήρηση και η συχνότητα αναφοράς στους ανώτερους
- Οι ικανότητες διαχείρισης χρόνου
- Ο εθελοντικός χαρακτήρας της συμμετοχής σε ένα τέτοιο πρόγραμμα
- Ο βαθμός ικανοποίησης από την τελευταία αξιολόγηση τους ως υπάλληλοι
- Εμπειρία στην εταιρεία
- Εμπειρία στην συγκεκριμένη θέση εργασίας
- Ύπαρξη ιδιαιτέρου χώρου εργασίας στο σπίτι
- Ύπαρξη παιδιών στο σπίτι
- Ανάγκη για ένα ευέλικτο ημερήσιο πρόγραμμα για την εκπλήρωση των οικογενειακών υποχρεώσεων
- Η αναγκαιότητα για προσωπική επικοινωνία
- Η αναγκαιότητα για περιστασιακή επικοινωνία με άλλους
- Η καταλληλότητα του εξοπλισμού

Ένα από τα πιο πολυσυζητημένα σημεία που αποτελεί και έναν από του κύριους ανασταλτικούς παράγοντες για την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι ο φόβος των μάντζερ για απώλεια ελέγχου πάνω στον εργαζόμενο. Είναι αλήθεια ότι η απόσταση του εργαζόμενου από τον φυσικό χώρο εργασίας δημιουργεί πρόσθετες απαιτήσεις για τον έλεγχο και την επικοινωνία με τον εργαζόμενο.

Πολλές φορές μια λάθος στρατηγική οδηγεί σε άσχημα αποτελέσματα. Για παράδειγμα στις ΗΠΑ, που η είναι και η πατρίδα της τηλεργασίας, αναφορές έδειξαν ότι το Κογκρέσο δεν είναι ευχαριστημένο από τις επιδόσεις μεγάλου

αριθμού ομοσπονδιακών υπηρεσιών στον τομέα της τηλεργασίας. Ο τίτλος του άρθρου μάλιστα είναι «Congress targets telework slackers». (Kinster, 2004)

Είναι προφανές ότι προκειμένου μία επιχείρηση να υιοθετήσει μία πρακτική όπως η Τηλεργασία για ένα μέρος ή σύνολο του προσωπικού της θα πρέπει να προσβλέπει σε αποτελέσματα και επιδόσεις που θα ξεπερνούν αυτά που σχετίζονται με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας. Τα όποια πλεονεκτήματα πάντως δε θα πρέπει να θεωρούνται ως ισχύοντα για όλες τις εταιρείες, καθώς τα όποια οφέλη μπορούν να διαφέρουν τόσο με βάση τον τρόπο εφαρμογής της Τηλεργασίας στην πράξη, όσο και με την ταυτότητα και την κουλτούρα της εταιρείας.

Οι Gibson, Blackwell et al(2002) καταλήγουν σε κάποια πλεονεκτήματα που καθιστούν επιθυμητή την Τηλεργασία στις επιχειρήσεις:

- Αυξημένο ηθικό και παραγωγικότητα καθώς και αυξημένη διακράτηση του προσωπικού.
- Η δυνατότητα εργασίας από το σπίτι, μπορεί να θεωρηθεί από ομάδα των εργαζομένων ως παράγοντας που συντελεί στην καλύτερη ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και να λειτουργήσει θετικά προς την παραγωγικότητα, αλλά και την επιθυμία να παραμείνει στην εταιρεία.
- Μείωση κόστους σε ό,τι αφορά χώρους γραφείων.

Αν ληφθεί υπόψη το κόστος των χώρων για γραφεία και υποστηρικτικούς χώρους στις μεγαλουπόλεις, είναι εύκολο να αντιληφθεί κανείς ότι εξοικονόμηση χώρου μπορεί να έχει ιδιαίτερα οφέλη για μία εταιρεία. Μία εκτίμηση για την εξοικονόμηση του χώρου γραφείων κυμαίνεται από το 35 έως το 55 τοις εκατό για τις εταιρείες που χρησιμοποιούν την Τηλεργασία (Crandall & Wallace, 1998). Ανάλογα με το μέγεθος της εταιρείας και το ποσοστό των εργαζομένων μακριά από τα γραφεία της, το ποσό αυτό μπορεί να είναι πάρα πολύ σημαντικό. Στις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας, η AT&T είχε οφέλη από 5.000 έως 6.000 Δολάρια ανά γραφείο για τους εργαζόμενους της που εργαζόντουσαν μέσω Τηλεργασίας.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου τα μισά διευθυντικά στελέχη (δηλαδή 25.000 άτομα) εργάζονται από το σπίτι τους, γίνεται αντιληπτό ότι η εταιρεία είχε

οικονομικά οφέλη από 125 έως 150 εκ. Δολάρια ανά έτος, μόνο από τη συγκεκριμένη ομάδα εργαζομένων.

Στην περίπτωση της Τηλεργασίας, η απουσία από την εταιρεία δεν ταυτίζεται απουσία από την εργασία. Η Τηλεργασία εμπεριέχει το στοιχείο της ευελιξίας ως προς το χρόνο εκτέλεσης της εργασίας. Άρα κάποιος εργαζόμενος που θα χρειαστεί να λείψει για κάποιες πρωινές ώρες, μπορεί να τις αναπληρώσει δουλεύοντας το απόγευμα, χωρίς να μείνει πίσω στη δουλειά του. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να είναι δύσκολο ή αδύνατο σε ένα παραδοσιακό γραφείο, όπου υπάρχουν συγκεκριμένες ώρες λειτουργίας και συχνά σύνδεση των αποτελεσμάτων της εργασίας του ενός εργαζομένου με κάποιον άλλο. Λαμβάνοντας δε υπόψη ότι σε περίπτωση που ο χώρος εργασίας βρίσκεται μακριά από το σπίτι του εργαζομένου η όποια απουσία του μπορεί να είναι μεγαλύτερη από το κλασικό γραφείο και πολύ μικρότερη στην περίπτωση της τηλεργασίας.

Η δυνατότητα απασχόλησης κάποιου εργαζομένου με έδρα το σπίτι του, πολλαπλασιάζει τον αριθμό των δυνητικών υποψηφίων κατά τη διαδικασία επιλογής προσωπικού. Πλέον, η γεωγραφική κατανομή των υποψηφίων δεν αποτελεί εμπόδιο ή πρόκληση στη διαδικασία. Είναι εφικτό μία εταιρεία με έδρα τη Θεσσαλονίκη, για παράδειγμα, να απασχολεί έναν πωλητή με έδρα ένα νησί του Αιγαίου, ο οποίος ενδεχομένως να μη χρειαστεί ποτέ να επισκεφθεί τα κεντρικά γραφεία της εταιρείας.

Πέρα από το προφανές πλεονέκτημα του ευρύτερου κύκλου υποψηφίων, υπάρχει και η οικονομική διάσταση. Συχνά οι αμοιβές στην περιφέρεια είναι χαμηλότερες από τα μεγάλα αστικά κέντρα. Έτσι μπορεί να επιτευχθεί σημαντική μείωση στο κόστος εργασίας. Και άλλα έξοδα μπορούν να περιοριστούν (π.χ. ταξίδια, αμοιβές εκτός έδρας κλπ) σε περίπτωση που η θέση απαιτεί ταξίδια.

Πέρα από τη γεωγραφική προσέγγιση, τα πλεονεκτήματα μπορούν να αφορούν συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων που με την Τηλεργασία καθίστανται ισότιμες επιλογές για την επιλογή προσωπικού. Για παράδειγμα, άτομα με κινητικά προβλήματα μπορούν με τη συγκεκριμένη μέθοδο να καλύψουν θέσεις σε εταιρείες όπου η μετακίνηση τους για τις ανάγκες μίας παραδοσιακής εργασίας θα ήταν προβληματική. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα κάλυψης μίας θέσης από άτομα που η Τηλεργασία μπορεί να είναι η κύρια (ή μόνη) επιλογή.

Μία τέτοια περίπτωση θα μπορούσε να είναι μία μητέρα που δε θα ήθελε (ή δε θα μπορούσε) να απασχολείται στο χώρο εργασίας μίας επιχείρησης, αλλά θα μπορούσε να εργάζεται από το σπίτι της, αφιερώνοντας παράλληλα και το χρόνο που χρειάζεται η οικογένειά της.

Η δυνατότητα εργασίας από το σπίτι μπορεί να βοηθήσει κάποιους εργαζομένους να αντιμετωπίσουν κάποια έκτακτα γεγονότα ή να επιλέξουν ένα διαφορετικό τρόπο ζωής. Για παράδειγμα, στην περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος πρέπει να διαχειριστεί κάποιο πρόβλημα υγείας ενός συγγενικού προσώπου μπορεί να έχει κάποια διέξοδο με την επιλογή της τηλεργασίας και να μη χρειαστεί να αποχωρήσει από την εταιρεία.

Μέσω της τηλεργασίας λοιπόν προσφέρεται μία διαφορετική επιλογή για την παραμονή του εργαζομένου στην εταιρεία. Αντίστοιχα, ένας εργαζόμενος που θεωρεί ότι η Τηλεργασία ταιριάζει στις επιθυμίες ή τις ανάγκες του θα τείνει να παραμείνει στην εταιρεία του αν η τυχούσα επιλογή του να φύγει θα τον οδηγούσε σε μία εταιρεία με τον “παραδοσιακό” τρόπο λειτουργίας. Και σε αυτή την περίπτωση, υπάρχει σημαντικό οικονομικό όφελος για την εταιρεία, καθώς η διακράτηση προσωπικού μειώνει άμεσα τα όποια έξοδα για τη στρατολόγηση, επιλογή και εκπαίδευση προσωπικού που θα αντικαθιστούσε έναν αποχωρήσαντα (Ζεύξη-Αναπτυξιακή Σύμπραξη, 2006).

Αντίστοιχα, η παραμονή ενός εργαζομένου στη θέση του παρουσιάζει οφέλη σε θέματα παραγωγικότητας λόγω της εμπειρίας και της εξειδίκευσης του στη θέση εργασίας. Χρήση τεχνολογίας αιχμής. Το συγκεκριμένο όφελος προκύπτει από την έρευνα του οργανισμού Telework Exchange και της υπηρεσίας General Services Administration των ΗΠΑ (2006). Παρόλο που η τεχνολογία που αφορά τους υπολογιστές και τις επικοινωνίες μπορεί να θεωρηθεί σε ένα εύρος της ως δεδομένη, η Τηλεργασία “αναγκάζει” εργαζομένους και επιχειρήσεις να την αξιοποιούν στο έπακρο, προκειμένου να υποκαταστήσουν τα χαρακτηριστικά της παραδοσιακής εργασίας που εκλείπουν. Έτσι οι Τηλεεργαζόμενοι τείνουν να είναι οι περισσότερο εκπαιδευμένοι στις νέες τεχνολογίες, κάτι που βελτιώνει τόσο την ευελιξία τους, όσο και τη γενικότερη απόδοσή τους, αποτελώντας το πιο εκπαιδευμένο τμήμα του προσωπικού της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα αναμένεται τα επόμενα χρόνια. Στο συμπέρασμα αυτό καταλήγει μελέτη του υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, σχετικά με την τηλεργασία στην Ελλάδα, που εκπονήθηκε στο πλαίσιο των συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο ενεργειών και ειδικότερα του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ., 2003).

Στη μελέτη, που παρουσιάστηκε σε ειδική ημερίδα που διοργανώθηκε από το υπουργείο, αναφέρεται ότι η υιοθέτηση πρακτικών τηλεργασίας από ελληνικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι κατά τα επόμενα χρόνια μπορεί να εξελιχθεί θετικά, στο πλαίσιο της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας που παρέχεται από τηλεργασιακές πρακτικές, κυρίως λόγω της μείωσης του πάγιου λειτουργικού κόστους και της εύκολης πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργασιακό δυναμικό.

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα, στην Ελλάδα σήμερα έχουν υιοθετηθεί κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας, που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και την ομαδική τηλεργασία).

Παράλληλα, εντυπωσιακή αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξάρχουσα την τηλεκατάρτιση), το telecommuting και οι τηλεүπηρεσίες, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο, ως δευτερογενείς φορείς εξάπλωσης τέτοιων πρακτικών.

Η υιοθέτηση και η προώθηση πολιτικών για την προώθηση των ίσων ευκαιριών, την καταπολέμηση του αποκλεισμού από την εργασία και την ενσωμάτωση στον εργασιακό χώρο ευπαθών κοινωνικών ομάδων και ειδικών ομάδων πληθυσμού αναμένεται ότι θα λειτουργήσει επίσης ως δευτερογενής, αλλά πολύ δυναμικός, παράγοντας προώθησης στην ελληνική αγορά πρακτικών τηλεργασίας και ευέλικτων μορφών εργασίας.

Η ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής στον ελλαδικό χώρο, μέσω προγραμμάτων όπως το Δικτυωθείτε και το Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά, αποτελεί επίσης σημαντικό παράγοντα προώθησης για τις πρακτικές της τηλεργασίας στην Ελλάδα, προσφέροντας κατάλληλη υποδομή για την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται άμεσα με την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Παράλληλα, η σύνδεση της τηλεργασίας με τις «ευκολίες» που παρέχονται σε επίπεδο τεχνολογίας και τις εξαγγελίες για την επέκταση των ευρυζωνικών δικτύων στο επίπεδο του πολίτη αναμένεται ότι θα ενισχύσει δυναμικά την έξοδο από τους παραδοσιακούς τρόπους εργασίας και την υιοθέτηση πιο ευέλικτων μορφών εργασίας και σε ελληνικό επίπεδο.

Στην Ελλάδα, σημειώνεται στη μελέτη, η υιοθέτηση πρακτικών τηλεργασίας από τις ελληνικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι μπορεί να εξελιχθεί θετικά μέσω της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας που παρέχεται από τηλεργασιακές πρακτικές, εξαιτίας της μείωσης του πάγιου λειτουργικού κόστους και της εύκολης πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργασιακό δυναμικό, κάτι που αναμένεται ότι θα συμβάλει θετικά στην εξάπλωση της τηλεργασίας σε περισσότερους τομείς.

Οι τομείς της οικονομίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως:

- οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών,
- ο χρηματοπιστωτικός (ασφαλιστικός) τομέας,
- οι εταιρείες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (σε όλο το φάσμα τους),
- ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ.),
- ενώ δε θα πρέπει να εξαιρεθούν και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας (όπως η ΕΑΒ στην Ελλάδα, οι βιομηχανίες παραγωγής οπτο-ηλεκτρονικών κυκλωμάτων κλπ.), οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους και outsourcing υπηρεσιών.

Παράλληλα, αναμένεται ότι θα ενισχυθεί η τάση προς την τηλεργασία σε σχέση με τα επαγγέλματα υποστήριξης εργασιών γραφείου, όπως δακτυλογραφήσεις, μεταφράσεις, γραφιστικές εργασίες κλπ. Δεδομένου ότι οι δραστηριότητες αυτές αναλαμβάνονται από ελεύθερους επαγγελματίες. Η εξάπλωση τηλεργασιακών δραστηριοτήτων σε αυτούς τους κλάδους και τα οικονομικά οφέλη που μπορούν να προκύψουν για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε έξοδο εργαζομένων από παραδοσιακά εργασιακά σχήματα προς πιο ευέλικτους τρόπους εργασίας, ενώ προοπτικά είναι δυνατό να εντάξει σε τέτοιες δραστηριότητες και άτομα που σήμερα δεν απασχολούνται εργασιακά.

Η επέκταση των πρακτικών outsourcing στην Ελλάδα θα λειτουργήσει επίσης θετικά για την εξέλιξη της τηλεργασίας και την απορρόφηση επιπλέον εργατικού δυναμικού στην αγορά εργασίας αλλά και την υιοθέτηση ευέλικτων τρόπων εργασίας. Οι άμεσα ωφελούμενοι από την επέκταση σχημάτων τηλεργασίας στην Ελλάδα αναμένεται ότι θα είναι κυρίως υπάλληλοι του τομέα των υπηρεσιών και του νέου τομέα της παροχής «άυλων» αγαθών.

Αυτοί θα είναι κυρίως επιχειρήσεις του τριτογενούς τομέα (παροχής υπηρεσιών) λόγω της ευελιξίας που παρέχει η τηλεργασία για μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητάς τους, καθώς και ένα μεγάλο μέρος τους εργασιακού δυναμικού που περιλαμβάνει κατηγορίες ομάδων πληθυσμού, όπως:

- ανύπαντρες μητέρες,
- εργαζόμενους στην περιφέρεια και
- άτομα με κινητικές δυσκολίες

για τις οποίες η τηλεργασία μπορεί να ενισχύσει θετικά την εισοδό τους στην αγορά εργασίας, αλλά και εργαζόμενους με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας που επιθυμούν να εργαστούν με περισσότερη ευελιξία.

Η τηλεργασία αναμένεται ότι θα υποστηρίξει ενεργά τη διατηρησιμότητα κάποιων θέσεων εργασίας στις ελληνικές επιχειρήσεις, μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους και δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας για την επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων μέσω της εύκολης πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό. Παράλληλα, αναμένεται μια μεταβολή στην πυκνότητα συγκέντρωσης του εργασιακού δυναμικού από τα αστικά κέντρα στην περιφέρεια και μια ισχυρή διακύμανση ως προς την «τοπικότητα» του αριθμού των εργαζομένων. Ο δεκάλογος της επιτυχούς τηλεργασίας περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

1. Το σχέδιο οργάνωσης. Τρεις βασικές παράμετροι για να λειτουργήσει ομαλά και αποτελεσματικά η σύγχρονη αυτή η μέθοδος εργασίας είναι οι εξής:

- Η θεμελίωση καλών σχέσεων μεταξύ τηλεεργαζόμενου και επιβλέποντα
- Η δημιουργία ενός άνετου και λειτουργικού χώρου εργασίας
- Ο σωστός σχεδιασμός χρόνου και τρόπου εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος

2. Διαχείριση εργασίας βάσει προκαθορισμένων στόχων (management by objectives). Πρόκειται για μια ευρέως διαδεδομένη μέθοδο εργασίας κυρίως στο εξωτερικό. Αυτή η πτυχή του management συνιστά:

- Ανάλυση των επαγγελματικών καθηκόντων και υποχρεώσεων
- Ορισμός των στόχων που πρέπει να επιτευχθούν
- Χρονικός προγραμματισμός
- Επιμέρους και συνολική ανασκόπηση και αξιολόγηση

3. Σχεδιασμός εργασίας. Πριν ξεκινήσει να εργάζεται ο τηλεεργαζόμενος, οφείλει να σχεδιάσει καλά τα βήματα που θα ακολουθήσει. Σε άμεση συνεργασία πρέπει να ζητήσει από τον manager το σύντομο προφίλ του συγκεκριμένου επαγγέλματος, το οποίο συνίσταται από τα χαρακτηριστικά και τις αρμοδιότητες του επαγγέλματος

και από τις ικανότητες που θα πρέπει να έχει ο εργαζόμενος για να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του.

4. Οργάνωση της εργασίας βάσει καθηκόντων. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει λεπτομερή ανάλυση των καθηκόντων. Πρέπει να οριστούν οι στόχοι και ο τρόπος που θα επιτευχθούν. Ο σχεδιασμός του χρονοδιαγράμματος υπάγεται επίσης σ' αυτήν την ενότητα.

5. Τμηματική ανασκόπηση. Εδώ ο manager πρέπει από κοινού με τον τηλεεργαζόμενο να ορίσει χρονικά σημεία θεώρησης και αξιολόγησης (milestones). Αυτά τα χρονικά σημεία θα πρέπει να διέπουν τη διαδικασία σε καθοριστικές στιγμές της.

6. Οργάνωση του χώρου και των λειτουργιών. Κύριος υπεύθυνος για αυτή τη διαδικασία είναι ο manager, ο οποίος πρέπει να ενημερώσει τον τηλεεργαζόμενο για τα στάδια που θα αντιμετωπίσει στην πορεία, να οργανώσει το γραφείο του (τεχνολογικός ή άλλος εξοπλισμός), να του παρέχει διαρκή εκπαίδευση, να αναπτύξει τεχνικές επικοινωνίας, να εφεύρει τρόπους μέτρησης της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας και τέλος να δημιουργήσει το κατάλληλο υπόβαθρο στην εταιρεία για τηλεργασία.

7. Τεχνολογικό υπόβαθρο.

8. Αυτοαξιολόγηση του τηλεεργαζόμενου. Ο τηλεεργαζόμενος θα πρέπει να αυτοαξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Δεν διαθέτουν όλοι οι εργαζόμενοι τα χαρακτηριστικά του τηλεεργαζόμενου. Ο τηλεεργαζόμενος θα πρέπει να κάνει μια απογραφή του έργου του και των προσόντων του προτού να είναι αργά και να καταλήξει αν τελικά η τηλεργασία είναι ο τρόπος εργασίας που του ταιριάζει. Επίσης πρέπει να διαπιστώσει αν αυτά που σχεδιάστηκαν τηρούνται τόσο από την πλευρά του όσο και από την πλευρά της εταιρείας για να διευκολυνθεί το έργο του.

9. Σωστή στρατηγική επικοινωνίας με τον manager και με το γραφείο. Επειδή δεν υπάρχει διαρκής και πρόσωπο με πρόσωπο επαφή, υποχρεούται ο manager αφενός να ξεδιαλύνει απόλυτα τους στόχους και αφετέρου να ενεργοποιήσει σωστά κανάλια επικοινωνίας του τηλεεργαζόμενου με τα γραφεία της εταιρείας. Ανά πάσα

στιγμή ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει πρόσβαση και επικοινωνία με τους αρμόδιους. Η επικοινωνία αυτή δεν έχει μόνο σχέση με την εργασία αυτή καθ' εαυτή, αλλά και με το γενικότερο εργασιακό κλίμα (για παράδειγμα, επικοινωνιακή σχέση με συναδέλφους, ενημέρωση κ.λ.π.). Υπάρχουν διάφορες τεχνικές επικοινωνίας, μερικές από αυτές είναι η τηλεδιάσκεψη, η οργάνωση σε ομάδες επικοινωνίας κ.ά.

10. Έξοδα – Δαπάνες. Αφενός πρέπει να υπολογιστούν οι δαπάνες ώστε να εξοπλιστεί το γραφείο ή το τηλεκέντρο (επίπλωση χώρου, modem, PC, εκτυπωτής, τηλέφωνο, fax, αυτόματος τηλεφωνητής κ.ά.). Αφετέρου υπάρχουν τα τρέχοντα έξοδα, όπως το ενοίκιο του χώρου, το ηλεκτρικό ρεύμα, το τηλεπικοινωνιακό κόστος, το service των μηχανημάτων και τα αναλώσιμα, όπως μελάνι, χαρτί, δισκέτες και ότι άλλο χρειάζεται.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η έννοια της εργασίας στις σύγχρονες κοινωνίες μπορεί να γίνει αντιληπτή με τον προσδιορισμό της στα πλαίσια δύο βασικών παραμέτρων: της αμοιβής για την εκτέλεση της εργασίας και τον χώρο απασχόλησης. Ίσως μάλιστα δίνοντας έμφαση στον τρέχοντα ορισμό λέξεων όπως η εργασία, μπορεί να ειπωθεί ότι ο απλός ορισμός που χαρακτηρίζει την εργασία είναι: “η αμειβόμενη καταβεβλημένη προσπάθεια που αποσκοπεί στην παραγωγή έργου”.

Σύμφωνα με τα πιο πάνω, η εργασία δεν ταυτίζεται απόλυτα με το χώρο απασχόλησης και επομένως μπορεί να διατυπωθεί καλύτερα ο ορισμός της τηλεργασίας ως: “η μορφή εργασίας, όπου το παρεχόμενο έργο ή υπηρεσία προσφέρεται από απόσταση με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών” (ΤΠΕ). Δεν είναι δυνατό όλες οι εργασίες να γίνουν από απόσταση και μέσω της τηλεργασίας. Είναι συγκεκριμένες εργασίες και ενέργειες που προσφέρονται για διεξαγωγή από απόσταση και άλλες οι οποίες δεν προσφέρονται, όπως είναι παράδειγμα η εργασία σε μια γραμμή παραγωγής.

Η Τηλεργασία μπορεί να λειτουργήσει θετικά, μόνο όταν υπάρχουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις από την πλευρά του εργαζόμενου, όπως γνώση, ικανότητα, κατάλληλο κλίμα, επιλογή δραστηριοτήτων και γενικά αποφυγή των αρνητικών επιπτώσεων.

Από τη άλλη οι εταιρίες θα πρέπει να επιλέγουν τα κατάλληλα άτομα, που θα μπορούσαν να αντεπεξέλθουν με επιτυχία σε αυτό το είδος της εργασίας. Τέλος θα πρέπει να τονισθεί ότι η πολιτεία θα πρέπει με το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο, να διασφαλίζει και να προστατεύει τους εργαζόμενους με αυτή τη μορφή εργασίας

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

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

Επιπλέον, ενδυναμώνει έμμεσα τις κατά τόπους ευάλωτες οικονομικά κοινωνίες και συνεισφέρει στην προστασία του περιβάλλοντος λόγω μείωσης των αναγκών μετακίνησης. Παρόλα τα έμμεσα και άμεσα ευεργετήματα του χαρακτηριστικού αυτού της τηλεργασίας, υπάρχει και ένα αρνητικό σημείο που χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή. Η δυναμική φύση της ανεξαρτησίας του χώρου μπορεί να οδηγήσει στην απομόνωση (αποξένωση από τον εργασιακό περίγυρο, αποκοπή από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση κ.ά), με πολλές αρνητικές - επαγγελματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές - επιπτώσεις. Αποδυναμώνεται εν γένει η κοινωνική διάσταση της εργασίας είναι εύλογο να συμπεράνει κανείς ότι οι επιχειρήσεις για να υιοθετήσουν κάποια μορφή τηλεργασίας απαιτείται μια πιο οριζόντια οργανωσιακή δομή και ανοικτή κουλτούρα.

Οι στρατηγικοί στόχοι της επιχείρησης θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με αξίες όπως η νεωτερικότητα και η καινοτομία, η ευελιξία, η κοινωνική ευθύνη, η αποδοχή της διαφορετικότητας, η παγκοσμιοποίηση των αγορών (μεταξύ αυτών και της εργασίας). Οι βασικοί και παραδοσιακοί στόχοι κάθε επιχείρησης όπως η κερδοφορία, η μείωση του κόστους, η αύξηση της παραγωγικότητας παράλληλα υποστηρίζονται σθεναρά από την τηλεργασία (Teleworking, 2011).

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΕΘΝΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΤΩΝ 2006 ΚΑΙ 2007 (2006)
- ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (2006) ΠΡΑΣΙΝΗ ΒΙΒΛΟΣ: Εκσυγχρονισμός της εργατικής νομοθεσίας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του 21ου αιώνα, Βρυξέλλες.
- Ζεύξη-Αναπτυξιακή Σύμπραξη (2006) Μελέτη μορφών Τηλεργασίας στο Δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.
- Ηγουμενίδη Τ. (2011) Ποια είναι τα υπέρ της Τηλεργασίας.
- Θωμά Α., Κούρτη Δ. (2011) Τηλεργασία (Teleworking).
- Κιτρίνου Ε. (2009) Τηλεργασία στις Νησιωτικές Περιοχές.
- Νικητάκος Ν., Τζανάτος, Ερνέστος Σ., Νικήτας Β. Λιναρδάτος, Διονύσιος Σ. Κοκότος, Δημήτριος Χ. (2011) Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Ναυτιλία, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα.
- Ομάδα μελέτης έργου (2003) Εκπόνηση μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα, Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, Αθήνα 2003.
- Παυλικκάς Α. (2005) Τηλεργασία- Η νέα μορφή απασχόλησης που κατακτά την Ευρώπη.
- Σπυριδάκης Μ. (2008) Ο Εργαζόμενος στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Αθήνα 2008.
- ΦΕΚ Α' 205/2.9.1998 (1998) Νόμος 2639/1998, Ρύθμιση Εργασιακών Σχέσεων , Σύσταση σώματος επιθεώρησης εργασίας και άλλες διατάξεις.
- ΥΠ.ΕΡΓ.ΚΟΙΝ.ΑΣΦ. 130297/15.7.96 (2003) Εγκύκλιος εφαρμογής Π.'. 17/96 "Μέτρα για την βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ.
- Aldrich, D., Neale, A. and Schofield, (1996), The reality of teleworking, Focus on Change Management, March, pp. 13-16.
- Andersson P. (2007) Telework in Sweden.

- Bailey D., Kurland N. (2002) A review of telework research, Center for Work, Technology and Organization, Department of Management Science and Engineering, Stanford University, U.S.A, Vol 23, pp: 383-400.
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, Vol 15(1), 34–49.
- Beasley Robert E, Ewuuk Lomo-David, Virginia R. Seubert, (2001) "Telework and gender: implications for the management of information technology professionals", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 101 Iss: 9, pp.477 – 482.
- Bigley, N. (2005) Teleworking: Is it right for your organization?. *Franchising World*. Vol. 37, N° 8, pg: 33.
- Black, L. (2001) Telecommuting program for original cataloging, 1994-2001 Michigan State University.
- Bresnahan Jennifer (2001) Why Telework.
- Bryden j.et al. (2007) Information technology and rural development in the Scottish highlands and islands: A preliminary review of the issues and evidence
- Bunnerous A. (2012) Τηλεργασία: Αποδοτική και συμβάλλει στην παραγωγικότητα.
- C. Garvey, (2001) Teleworking HR., *HRMagazine*, Vol. 46, pp. 56
- Crandall, Wallace (1998) Work and rewards in the virtual workplace: A new deal for organizations and employees, p 258, New York.
- Di Martino, V. and Wirth, L. (1990), ``Telework: a new way of working and living'', *International Labour Review*, Vol. 129 No. 5, pp. 529-54.
- ETW (1998) Teleworking in the Balearics.
- Europa (2002) Τηλεργασία: Η νέα συμφωνία αποτελεί καλά νέα για τους εργαζομένους και τις επιχειρήσεις.
- European Commission (2000) Telework Pilot Project External Evaluation Panel report ,August 2000.
- Euro-Telework (2010).

- Gibson, J. W., Blackwell et al, C.W., Dominicis, P., & Demerath, N. (2002). Telecommuting in the 2^{1s} century: benefits, issues, and a leadership model which will work. *The Journal of Leadership Studies*, 8(4), 75-86.
- Gray M., Hodson N., Gordon G. (1993) *Telework Explained*, J. Wiley & Sons, New York.
- Grudd, L. (1999) Öckerö Telecentre - providing support for Volvo and Ericsson Västra Götaland region in Sweden
- Hamilton E. (2001) *Bringing Work Home*, Boston College
- IST Programme (2000) *Benchmarking progress on new ways of working and new forms of business across Europe*.
- ITU 1999 *Telecommunications Regulatory Survey (Extract: Internet Telephony and Call-Back Services)*.
- Itzhak Harpaz 2002 'Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society Vol 51 pp74-80.
- Kakazu (2007). *Islands' Characteristics and Sustainability*, SPF Seminar oSPF on Selfsupporting Economy in Micronesi.
- Kevin Daniels et al 2002 'Teleworking: Frameworks for Organizational Research' Vol 38 pp 1151-1185.
- Kinster T., (2004) *Congress targets telework slackers*, Network Word, May 2004.
- Kitrinou E. and A. Polydoropoulou (2008). *ICTs, Teleworking And Residential Choice: The Case Of Aegean Islands*. *Journal Of Geography*, Vol. 14, Pp. 60-78.
- Kitrinou, E.. and A. Polydoropoulou (2010). *Modeling the Impact of ICT- use and Teleworking on Residential Relocation Decision in Island Areas*. *Statistical Review*, Volume 5, *Journal of the Greek Statistical Association*.
- Nilles J. (1973) *Telecommuting*.
- Pascale P. et al., 2004 *Employees' opportunities, preferences, and practices in telecommuting adoption* Vol 41 pp 469-482.
- Rahman, A., A. Polydoropoulou, and M. Ben-Akiva (2005). "Predicting the Impact of E-economy on Transport (POET): Project Description and Final

Conclusions.” Presented at the 85th TRB Meeting, January 22nd-26th, Washington DC, 2006.

- Skyrme D. (1993) Teleworking-Achieving the business benefits.
- Sallivan Cath, 2003 ‘What’s in a name? Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking Vol 28 p 158–165.
- Smith, M. (1998) The European ICT Revolution – A Case Study on the Rural Economy of the Western Isles of Scotland. Paper given at Nordic- Scottish University Network conference, Riistina, Finland.
- Stewart, H. (2002). ICC (Iniciativas de Comunicación de Canarias) Teleworking and distributed working in a media services company.
- Swanson k. (2008) Merrill Lynch: Bullish on mobile learning
- Telework Exchange, GSA (2006) The Benefits of Telework.
- Teleworking (2011) Ελλάδα και Τηλεργασία.
- Thompson S.H. Teo, Vivien K.G. Lim, (1998) "Factorial dimensions and differential effects of gender on perceptions of teleworking", Women In Management Review, Vol. 13 Iss: 7, pp.253 – 263.
- United States General Services Administration (2006) Current teleworking technology costs.
- URIT (2001). User Response on Innovative Technologies, Study conducted by the Dep. Of Shipping, Trade and Transport, University of the Aegean, Greece
- Van Klaveren M., (2003) Teleworking Policies of Organisations The Dutch Experience, AIAS working paper, Amsterdam, February 2003.
- Vivien K.G. Lim, Thompson S.H. Teo, (2000) "To work or not to work at home- An empirical investigation of factors affecting attitudes towards teleworking", Journal of Managerial Psychology, Vol. 15 Iss: 6, pp.560 – 586.
- Walls M., Safirova E., Jiang Y (2006) What drives telecommuting?, Recourses for the future, Washington DC.
- Wilks L.- Billsberry J ,2007 Should we do away with teleworking? An examination of whether teleworking can be defined in the new world of work Vol22 pp 168-177.

- Wynarczyk Pooran (2005) The impact of connectivity technologies on e-flexible working practices of small and medium-sized enterprises in the North East of England, pp234-246.

ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

- <http://www.iipa.gr/dat/%7Bf5dee3e9-ac9a-42e5-992a-006f50e8998f%7D/file.pdf>, Accessed: 11/5/2012
- <http://news.disabled.gr/?p=39022>, Accessed: 1/10/2012
- <http://anastasiadwrothea.blogspot.gr/>, Accessed: 2/10/2012
- <http://epapanis.blogspot.gr/2009/06/blog-post.html>, Accessed: 26/7/2012
- http://www.apavlikkas.com/greek/index.php?article_id=54, Accessed: 25/8/2012
- <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2007/10/articles/se0710019i.htm>, Accessed: 15/6/2012
- http://www.teleworker.org/articles/why_telework.html, Accessed: 10/8/2012
- <http://osarena.net/latest-articles/48337.html>, Accessed: 3/11/2012
- <http://www.etw.org/98/spain2.htm>, Accessed: 11/5/2012
- http://europa.eu/rapid/press-release_IP-02-1057_el.htm, Accessed: 6/9/2012
- <http://www.euro-telework.org/>, Accessed: 20/8/2012
- <http://www.ecatt.com/freport/ECaTT-Final-Report.pdf>, Accessed: 20/1/2013
- <http://www.itu.int/osg/spu/ni/iptel/countries/bdt99-1.html>, Accessed: 20/1/2013
- <http://www.en.wikipedia.org/wiki/Telecommuting>, Accessed: 20/11/2012
- <http://skyrme.com/kmarticles/tw93.pdf>, Accessed: 13/12/2012
- http://www.telework.gov/Tools_and_Resources/Training/Employees/SCORM/et/et/te_01_01_0040.htm, Accessed: 21/11/2012
- <http://archive.teleworkexchange.com/pdfs/the-benefits-of-telework.pdf>, Accessed: 26/9/2012
- http://www.teleworking.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=48&lang=el, Accessed: 3/10/2012

- <http://www.teleworkexchange.com/ppts/Current-Telework-Costs-2.ppt>,
Accessed: 12/11/2012.