

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΕΥΘΑΛΙΑ ΚΑΜΠΟΥΡΙΔΟΥ

**ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

Επιβλέπων: αναπληρωτής καθηγητής κ. ΘΩΜΑΣ ΧΑΤΖΗΓΑΓΙΟΣ

Θεσσαλονίκη 2006

**Στον γιο μου Κωνσταντίνο
και στον άντρα μου Θεωρή.**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία με θέμα «Νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Οργάνωση της Εργασίας - Τηλεργασία» εκπονήθηκε στα πλαίσια του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμότερες ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα της παρούσας μεταπτυχιακής εργασίας, Καθηγητή κ. Θωμά Χατζηγάγιο για το θέμα που μου εμπιστεύθηκε, τις πολύτιμες υποδείξεις και το βιβλιογραφικό υλικό που μου παρείχε.

Παράλληλα νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω τους γονείς μου για τη βοήθεια και την αμέριστη συμπαράσταση που μου προσέφεραν σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς το σύζυγό μου Θοδωρή Αθανασόπουλο για την υπομονή και την ηθική στήριξη που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Θεσσαλονίκη, Ιανουάριος 2006

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΥΝΟΨΗ	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ.....	4
1.1 ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (ΚΤΠ)	4
1.1.1 Η πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας - Η Ελληνική Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΚτΠ	6
1.1.2 Η απασχόληση στην Κοινωνία της Πληροφορίας	9
1.1.3 Οι επιπτώσεις από την Κοινωνία της Πληροφορίας.....	12
1.2 Η ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ- ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	14
1.2.1 Αποτελέσματα της Έρευνας για την διείσδυση των ΤΠΕ στον Ελληνικό Χώρο	14
1.2.2 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ)	17
2 ΝΕΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	20
2.1 ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....	22
2.1.1 Διαφοροποίηση των παραδοσιακών οργανωτικών δομών της εργασίας ...	23
2.1.2 Αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις	23
2.1.3 Εργαζόμενοι της γνώσης και της πληροφορίας	24
2.1.4 Διεύρυνση της αγοράς εργασίας	24
2.2 Η ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	25
2.2.1 Ευελιξία στον επιχειρησιακό χώρο και ιδιαίτερα στις εργασιακές σχέσεις ..	25
3 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΝΕΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	27
3.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	27
3.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	28
3.3 ΛΟΓΟΙ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	29

3.4	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	30
3.5	ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	31
3.6	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	35
4	ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	41
4.1	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	41
4.2	ΤΥΠΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	44
4.3	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ.....	48
5	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	52
5.1	ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ.....	52
5.2	ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	54
6	ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΕ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	67
6.1	ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΕ.....	67
6.1.1	Κανονισμοί και Συμφωνίες για την απασχόληση στα πλαίσια της ΕΕ.....	67
6.1.2	Μέτρα για την ενίσχυση της απασχόλησης στην ΕΕ.....	69
6.1.3	Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία.....	70
6.1.4	Νομοθετικές ρυθμίσεις για την τηλεργασία στα κράτη-μέλη της ΕΕ.....	72
6.2	ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	73
6.2.1	Το κριτήριο της νομικής εξάρτησης.....	74
6.2.2	Ζητήματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια	77
6.2.3	Ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας σε σχέση με τον τόπο και το χρόνο εργασίας	78
6.2.4	Τηλεργασία και κοινωνική ασφάλιση.....	79
7	ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	82
7.1	Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΕ.....	82
7.2	Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	84

7.2.1 Παρούσα κατάσταση.....	84
7.2.2 Περιπτώσεις προώθησης και εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα ...	88
8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	93
9 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	98
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	100

ΣΥΝΟΨΗ

Στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες συζητείται ολοένα και περισσότερο η εξάπλωση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Η τηλεργασία ή η ηλεκτρονική εργασία, όπως είναι ο νεώτερος όρος (e-work), αναμένεται να έχει σημαντικό ρόλο στην προσαρμοστικότητα των εργαζομένων και στην ευελιξία της αγοράς εργασίας στην Ευρώπη.

Στην παρούσα εργασία εξετάζεται η προβληματική που έχει αναπτυχθεί διεθνώς σχετικά με τις προκλήσεις που η εισαγωγή νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) συνεπάγεται για την οργάνωση της εργασίας, προκειμένου να αντιμετωπιστούν αυτές οι προκλήσεις.

Ακόμη, η παρούσα μελέτη ερευνά αν το θέμα του εκσυγχρονισμού της οργάνωσης της εργασίας έχει αποτελέσει αντικείμενο νομοθετικών πρωτοβουλιών ή και συλλογικών ρυθμίσεων των κοινωνικών εταίρων μέσα από το μεταξύ τους διάλογο και, εν τέλει, εάν σε αυτό το πλαίσιο, η τηλεργασία, ως η κατεξοχήν νέα μορφή απασχόλησης που αναπτύσσεται χάριν του τεχνολογικού εκσυγχρονισμού έχει προοπτικές ανάπτυξης και στην Ελλάδα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες συζητείται ολοένα και περισσότερο η εξάπλωση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Ένα από τα επιχειρήματα για τη προώθηση αυτών των μοντέλων οργάνωσης είναι ότι οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν στους εργαζόμενους περισσότερη ευελιξία αναφορικά με τον τόπο και το χρόνο διεκπεραίωσης της εργασίας, συμβιβάζοντας έτσι καλύτερα την επαγγελματική και την προσωπική ζωή (work-life balance). Επιπλέον, λόγω της προσφερόμενης ευελιξίας, τα μοντέλα αυτά μπορούν να δημιουργήσουν νέες θέσεις εργασίας για ευπαθείς ομάδες πληθυσμού (χρόνια άνεργους, γυναίκες, άτομα με ειδικές ανάγκες) προσφέροντας έτσι ευκαιρίες για δημιουργική ένταξη των ατόμων αυτών στη κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, η τηλεργασία ή η ηλεκτρονική εργασία, όπως είναι ο νεώτερος όρος (e-work), αναμένεται να έχει σημαντικό ρόλο στην προσαρμοστικότητα των εργαζομένων και στην ευελιξία της αγοράς εργασίας στην Ευρώπη¹.

Ηδη, από το 1995, στρατηγικός στόχος της πολιτικής της Ε.Ε. στον τομέα της Απασχόλησης ήταν η δημιουργία και η εξέλιξη κατάλληλων δομών και προσεγγίσεων που θα προωθήσουν ευέλικτα σχήματα εργασιακής απασχόλησης με έμφαση στις πρακτικές και προσεγγίσεις που καλύπτονται κάτω από τον όρο τηλεργασία. Η συζήτηση για την νέα οργάνωση της εργασίας έχει ξεκινήσει από το 1997, με την Πράσινη Βίβλο «Σύμπραξη για μία νέα οργάνωση της εργασίας».

Η Πράσινη Βίβλος σηματοδότησε την αρχή μιας συζήτησης σε όλη την Ε.Ε., μεταξύ των ευρωπαϊκών οργάνων, των δημοσίων αρχών και υπηρεσιών, των κοινωνικών εταίρων και των επιχειρήσεων. Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Απασχόληση που δρομολογήθηκε το Νοέμβριο του 1997 στο Λουξεμβούργο, παρείχε πολιτική υποστήριξη στις ιδέες που παρουσιάζονταν στην Πράσινη Βίβλο. Ο τρίτος πυλώνας περί προσαρμοστικότητας, των κατευθυντηρίων γραμμών για την απασχόληση, υπογραμμίζει τη σημασία της οργάνωσης της εργασίας και καλεί τους κοινωνικούς εταίρους να αναλάβουν έναν ηγετικό ρόλο σε αυτήν τη διαδικασία.

Η πολιτική αυτή της Ε.Ε. προωθήθηκε, έως σήμερα, κυρίως μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα της απασχόλησης του Β' Κ.Π.Σ. και Γ' Κ.Π.Σ. και μέσα

¹ E-business forum, Ομάδα Εργασίας 2 : «Νέες Τεχνολογίες Επικοινωνίας και εξ αποστάσεως εργασία : Κατάσταση και προοπτικές στην Ελλάδα» Αθήνα, 2002.

από τις Κοινοτικές Πρωτοβουλίες. Σήμερα η αναγκαιότητα αυτή προωθείται ενεργά μέσα από το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης 2000-2006 διαμέσου του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και κυρίως μέσω του άξονα «Ανάπτυξη και Απασχόληση στην ψηφιακή Οικονομία».

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει εάν η όλη προβληματική που έχει αναπτυχθεί διεθνώς σχετικά με τις προκλήσεις που η εισαγωγή νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) συνεπάγεται για την οργάνωση της εργασίας έχει αναπτυχθεί επαρκώς και στην Ελλάδα, προκειμένου να αντιμετωπιστούν αυτές οι προκλήσεις. Ακόμη, η παρούσα μελέτη ερευνά εάν το θέμα του εκσυγχρονισμού της οργάνωσης της εργασίας έχει αποτελέσει αντικείμενο νομοθετικών πρωτοβουλιών ή και συλλογικών ρυθμίσεων των κοινωνικών εταίρων μέσα από το μεταξύ τους διάλογο και, εν τέλει, εάν σε αυτό το πλαίσιο, η τηλεργασία, ως η κατεξοχήν νέα μορφή απασχόλησης που αναπτύσσεται χάριν του τεχνολογικού εκσυγχρονισμού έχει προοπτικές ανάπτυξης και στην Ελλάδα.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού αναζητήθηκε η σχετική βιβλιογραφία, η οποία όμως είναι περιορισμένη λόγω του σύγχρονου χαρακτήρα του θέματος. Για το λόγο αυτό έμφαση δόθηκε στην έρευνα της σχετικής αρθρογραφίας σε επιστημονικά περιοδικά καθώς και στην αναζήτηση των αντίστοιχων δικτυακών τόπων.

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ

1.1 ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (ΚΤΠ)

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚΤΠ) αναφέρεται σε μία μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στη δημιουργία γνώσης και την ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, διαδραματίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και την ποιότητα της ζωής των πολιτών². Η έλευση της ΚτΠ αποτελεί έκφραση μιας νέας τεχνολογικής επανάστασης, αντίστοιχης με τη βιομηχανική επανάσταση, η οποία επιταχύνεται λόγω της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας, βασιζόμενη στη ραγδαία ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), κατευθύνει την παραδοσιακή οικονομία σε μια νέα αύλη οικονομία βασισμένη στη γνώση, δημιουργώντας, παράλληλα, νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Με τη διάδοση της ΚτΠ συντελείται μια διαδικασία απούλοποίησης της οικονομικής δραστηριότητας, αφού ο οικονομικός πλούτος στηρίζεται λιγότερο στην κατοχή υλικών στοιχείων (φυσικοί πόροι, γη, μηχανήματα) και περισσότερο σε μη υλικούς παράγοντες, όπως η πληροφορία, η γνώση, η έρευνα.

Ο παραπάνω ορισμός καταδεικνύει το νέο τρόπο σύλληψης των σύγχρονων κοινωνιών, κεντρικός πυρήνας των οποίων είναι η πληροφορία. Η διάχυση της τελευταίας-μέσω της αξιοποίησης της επανάστασης στον τομέα των επικοινωνιών και των νέων τεχνολογιών - αποτελεί τη βάση για τη δημιουργία νέων οργανωσιακών δομών με κύριο γνώρισμα την παραγωγή και αποδοτική διαχείριση τεράστιου όγκου δεδομένων.

Τα πληροφοριακά δίκτυα παρέχοντας τη δυνατότητα της επεξεργασίας μεγάλου όγκου δεδομένων, σε μικρό χρονικό διάστημα, με δυνατότητα συσχετισμών, με ευκολία πρόσβασης και με αμεσότητα επικοινωνίας ανατρέπουν γεωγραφικά και χρονικά σύνορα. Η συμπίεση του χώρου και του χρόνου επιτρέπει σε επιχειρήσεις να αναπτύσσουν παγκόσμιες στρατηγικές, σε κυβερνήσεις να παρακολουθούν τις

² Ομάδα εργασίας ΕΚΔΔ «Κοινωνία της Πληροφορίας και ΤΠΕ»

οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές υποθέσεις σε παγκόσμιο επίπεδο και, τέλος, σε μεμονωμένα άτομα να γίνονται μέλη μιας «δικτυωμένης» κοινωνίας.

Οι νέες τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών μπορούν να δημιουργήσουν νέα δεδομένα όπως:

- Άρση της απομόνωσης.
- Βελτίωση της ποιότητας ζωής, μέσω της χρήσης αυτοματοποιημένων διαδικασιών.
- Τόνωση των περισσότερων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας και ανάδειξη νέων επιχειρηματικών ευκαιριών.
- Ενίσχυση της κοινωνίας των πολιτών μέσω της ενεργητικής συμμετοχής στα κέντρα λήψης των αποφάσεων που αφορούν τις νέες αλλαγές.

Η ραγδαία ανάπτυξη των νέων εφαρμογών των τεχνολογιών και των επικοινωνιών στο σύνολο σχεδόν της επαγγελματικής και καθημερινής ζωής και ιδιαίτερα το τεχνολογικό φαινόμενο της σύγκλισης των τομέων της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και των ηλεκτρονικών μέσων μαζικής ενημέρωσης οδήγησε στη δημιουργία του «πληροφοριακού δικτύου» το οποίο για αρκετούς αναλυτές θεωρείται ανάλογο του ηλεκτρικού δικτύου. Το πληροφοριακό δίκτυο διασυνδέει κάθε πλευρά της καθημερινής και επαγγελματικής ζωής, παρέχοντας πληροφορίες, όπως ακριβώς το ηλεκτρικό δίκτυο διασύνδεει κάθε σπίτι, γραφείο ή εργοστάσιο για να προσφέρει ενέργεια. Οι συμβατικοί δρόμοι, οι σιδηροδρομικές γραμμές και τα κανάλια της Βιομηχανικής εποχής, που χρησίμευαν στη μεταφορά υλικών αγαθών μεταπηδούν στη σύγχρονη εποχή με τη μορφή των ψηφιακών δικτύων ISDN που αποτελούν την απαραίτητη υποδομή της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Κύριο γνώρισμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι η αποτελεσματική και αποδοτική χρήση της Γνώσης και της Πληροφορίας η οποία αποτελεί κύριο παράγοντα ανάπτυξης μιας οικονομίας.

Η σύλληψη της Κοινωνίας της Πληροφορίας ως μιας ανοικτής κοινωνίας με άπειρες δυνατότητες επιλογών, διασύνδεσης και επικοινωνίας χωρίς γεωγραφικά σύνορα και χρονικούς περιορισμούς επαγγέλλεται την εδραίωση μιας κοινωνίας γνώσης και ελεύθερης πρόσβασης, ανάπτυξης και δημοκρατίας. Η Κοινωνία της Πληροφορίας έχει

χαρακτήρα ζωτικής σημασίας και αντιμετωπίζεται ως σημαντικότετος μοχλός ανάπτυξης σε όλα τα επίπεδα.

1.1.1 Η πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας - Η Ελληνική Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΚτΠ

Η συνολική στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα στηρίζεται σε μερικές βασικές αρχές:³

- Δημιουργία περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την άνθηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών.
- Διαφύλαξη των ατομικών ελευθεριών και της λειτουργίας των δημοκρατικών θεσμών.
- Διασφάλιση της ισότητας ευκαιριών πρόσβασης στην πληροφορία και τη γνώση.

Με βάση αυτές τις αρχές, η πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας στηρίζεται στην υλοποίηση δέκα βασικών στόχων, για την επίτευξη των οποίων αναγκαία προϋπόθεση είναι η ανάπτυξη της κατάλληλης υποδομής επικοινωνιών.

- **Ανοικτή και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση** μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών για εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του κράτους, μεγαλύτερη διαφάνεια, βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις.
- **Καλύτερη ποιότητα ζωής** μέσω της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στην υγεία, στο περιβάλλον και τις μεταφορές.
- **Δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος κατάλληλα προετοιμασμένου για τον 21ο αιώνα** με εξοπλισμό και δικτύωση όλων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και χρήση παιδαγωγικού περιεχομένου βασισμένου στα πολυμέσα.
- **Δυναμική οικονομική ανάπτυξη** βασισμένη στη χρήση των νέων τεχνολογιών, με τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων, ανάδυση νέων κλάδων, αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας.

³ «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας -Στρατηγική και Δράσεις»
www.primeminister.gr

- **Αύξηση της απασχόλησης** με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, βελτίωση και προσαρμογή των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες ανάγκες της αγοράς εργασίας, ανάπτυξη και προώθηση νέων μορφών απασχόλησης, όπως η τηλεργασία.
- **Προώθηση της ελληνικής πολιτισμικής ταυτότητας** μέσα από την αξιοποίηση της πληροφορικής για την προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς και για την προώθηση του ελληνικού πολιτιστικού πλούτου.
- **Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στα μέσα μαζικής επικοινωνίας** μέσω της δημιουργίας του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου με σκοπό τη διασφάλιση της πολυφωνίας και της ελεύθερης έκφρασης.
- **Ισότιμη συμμετοχή των περιφερειών στον παγκόσμιο χώρο** μέσω της ανάληψης πρωτοβουλιών που θα ενισχύουν την αποκέντρωση, με την ανάπτυξη της υποδομής επικοινωνιών και των νέων υπηρεσιών (στην υγεία, την εκπαίδευση και το εμπόριο) σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.
- **Ανάπτυξη της εθνικής υποδομής επικοινωνιών** μέσα από την προσαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου στο περιβάλλον της τεχνολογικής σύγκλισης, καθώς και μέσα από πρωτοβουλίες αναπτυξιακού χαρακτήρα και απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών.
- **Προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη και του καταναλωτή** μέσω της διαφύλαξης συνθηκών ανταγωνισμού στα πλαίσια του δημοκρατικού ελέγχου στην ψηφιακή εποχή.

Η πορεία της Ελλάδας προς την ΚτΠ βασίζεται σε δύο βασικά κείμενα στρατηγικής φύσεως. Το πρώτο με τίτλο «Η ελληνική στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: ένα εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα ζωής» δημοσιεύθηκε το 1995 και έθετε τέσσερις βασικούς στόχους με προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης διάρκειας 10-15 ετών:

- Αύξηση της χρήσης της ανεπτυγμένης υποδομής πληροφορίας ώστε να μειωθεί η απόσταση μεταξύ της Ελλάδας και των υπόλοιπων κρατών-μελών της ΕΕ και να προσεγγιστούν τα διεθνή πρότυπα.
- Προετοιμασία των ελληνικών επιχειρήσεων για να υποδεχθούν τις νέες τεχνολογίες.
- Αύξηση της πρόσβασης των πολιτών στη νέα τεχνολογική υποδομή.

- Ενδυνάμωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση (ηλεκτρονική διακυβέρνηση) .

Για την υλοποίηση αυτών των στόχων, το κείμενο πρότεινε σειρά δράσεων, όπως η ανάπτυξη εθνικού κορμού υποδομής, η δημιουργία «Κυψελών πληροφόρησης» για εύκολη πρόσβαση στα δίκτυα κάθε πολίτη, δημιουργία ανεξάρτητης αρχής για τη διασφάλιση συνταγματικών εγγυήσεων, η συγκρότηση μόνιμης κοινοβουλευτικής επιτροπής για την ΚτΠ, η ανάπτυξη δικτύου πληροφοριών για τις επιχειρήσεις, το άνοιγμα του δημοσίου στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες για συναλλαγές με το κοινό και πιλοτικές εφαρμογές κοινής ωφέλειας.

Η δημοσίευση της Λευκής Βίβλου αποτέλεσε την απαρχή για μία σειρά από ενέργειες προώθησης των καινοτομιών στον τομέα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών από διάφορους κυβερνητικούς φορείς. Το 1998, η Ελληνική Κυβέρνηση δημοσίευσε τη δεύτερη Λευκή Βίβλο με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας-Στρατηγική και Δράσεις». Το κείμενο αυτό παρουσιάζει μία περιεκτική στρατηγική για την ανάπτυξη της ΚτΠ καθώς και μία σειρά από δράσεις με σαφείς στόχους, αλλά και μέσα, πρωτοβουλίες και μηχανισμούς για την επίτευξη τους, σε όλους τους τομείς της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, δηλαδή στη δημόσια διοίκηση, την εκπαίδευση, την οικονομία, την αγορά εργασίας, την υγεία και την κοινωνική πρόνοια, το περιβάλλον και τις μεταφορές, τον πολιτισμό και τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, τις τηλεπικοινωνιακές υποδομές και την περιφερειακή ανάπτυξη.

Για κάθε θεματικό τομέα, η Βίβλος αναφέρει τις δράσεις που υιοθετήθηκαν και ολοκληρώθηκαν, δράσεις που βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξης και νέα έργα που πρόκειται να υλοποιηθούν στο μέλλον.

Η προώθηση των παραπάνω στόχων οδήγησε σε μία σειρά από παρεμβάσεις:

Οργανωτικές: αναδόμηση των υπηρεσιών του Δημόσιου τομέα που στηρίζονται στις τεχνολογίες πληροφορικής, βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου.

Ρυθμιστικές: ενδυνάμωση των ρυθμιστικών αρχών και βελτίωση των διαδικασιών αξιολόγησης.

Παρεμβάσεις στρατηγικού σχεδιασμού και αξιολόγηση : στο πλαίσιο της στρατηγικής σκέψης και λαμβάνοντας υπόψη την έλλειψη συνεκτικών δράσεων στο Β'ΚΠΣ

προτάθηκε και καταρτίστηκε ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ) στο πλαίσιο του Γ'ΚΠΣ.

Οι παρεμβάσεις αυτές ήταν το αποτέλεσμα της ανάγκης για αλλαγή των οικονομικών και κοινωνικών δομών της χώρας εφόσον η πορεία της Ελλάδας προς την ΚτΠ σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες υστερούσε σημαντικά. Ιδιαίτερα, η Ελλάδα έπρεπε να αντιμετωπίσει την πρόκληση της βελτίωσης των «συνθηκών πλαισίου» (ανάγκη διαρθρωτικών παρεμβάσεων που επιτρέπουν νέες επενδύσεις και οικονομικές δραστηριότητες βασισμένες στις νέες τεχνολογίες).

Περαιτέρω προϋποθέσεις για τη δόμηση της ΚτΠ αποτελούσαν η δημιουργία της απαραίτητης υποδομής τηλεπικοινωνιών σε καθεστώς απελευθέρωσης, η εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού στις απαραίτητες δεξιότητες για την ενεργητική συμμετοχή στην ΚτΠ, η ενίσχυση της κινητικότητας του ιδιωτικού τομέα και, τέλος, η υπερπήδηση των δυσλειτουργιών των κρατικών υπηρεσιών που εμπόδιζαν την αφομοίωση των νέων τεχνολογιών.

1.1.2 Η απασχόληση στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μεταβάλλουν με διάφορους τρόπους τη φύση της εργασίας: τα πληροφορικά συστήματα και τα δίκτυα επικοινωνιών καθιστούν την εργασία ανεξάρτητη από χρονικές και τοπικές παραμέτρους, ενώ οι αλλαγές των επιχειρηματικών πρακτικών ακυρώνουν σε μεγάλο βαθμό την έννοια των σταθερών εργασιακών καθηκόντων. Οι δύο αυτοί παράγοντες επηρεάζουν με τη σειρά τους τη συγκρότηση των θεσμών του εργασιακού βίου, όπως των συστημάτων οικονομικής ανταμοιβής και των τρόπων προστασίας και ρύθμισης της απασχόλησης.

- **Ένα νέο σύστημα απασχόλησης.**

Το σύστημα απασχόλησης που βασιζόταν στη μαζική παραγωγή με ένα μόνο επαγγελματικό προσόν, δεν υπάρχει πλέον. Στην ψηφιακή εποχή, η γνώση διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην αναμόρφωση και στην οργάνωση της εργασίας, δημιουργώντας μια οικονομία βασισμένη στα επαγγελματικά προσόντα και την προσαρμοστικότητα. Κάθε χρόνο, τουλάχιστον το 10% του συνόλου των θέσεων εργασίας εξαφανίζεται και αντικαθίσταται από νέες, σε νέες επιχειρήσεις, που απαιτούν

νέα ειδικευμένα επαγγελματικά προσόντα. Η έννοια της σταθερής και βιώσιμης απασχόλησης μεταμορφώνεται συνεπώς ριζικά και γρήγορα, ενώ τίθεται υπό αμφισβήτηση η άποψη ότι η εργασία φυσιολογικά εκτελείται σε "κανονικό" χώρο εργασίας κατά τη διάρκεια "κανονικών" εργάσιμων ωρών.

- **Ανάγκη για προσαρμοστικότητα.**

Η υψηλή και έμμονη ανεργία και η κοινωνική πόλωση σε πολλές χώρες σήμερα είναι ενδεικτικές της αποτυχίας προσαρμογής στις συνεχείς διαρθρωτικές αλλαγές. Όσο αυξάνεται το κατώφλι δεξιοτήτων για τις θέσεις εργασίας, όσο οι θέσεις εργασίας για εργαζομένους με χαμηλή ειδίκευση γίνονται σπανιότερες, όσο τα ποσοστά ανεργίας των νέων παραμένουν υψηλά και διευρύνονται οι διαφορές αποδοχών ανάλογα με την εκπαίδευση, τόσο γίνεται αναγκαία η προσαρμοστικότητα.

Παράλληλα, η καθαρή αύξηση σε θέσεις εργασίας είναι μεγαλύτερη στις χώρες που έχουν επενδύσει περισσότερο στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών και την ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού με νέες δεξιότητες, ικανό να αντεπεξέλθει στην νέα ζήτηση και τις εργασιακές θέσεις που δημιουργούνται από τις εφαρμογές νέων τεχνολογιών σε όλο και περισσότερους τομείς της οικονομίας.

- **Νέες τεχνολογίες και θέσεις εργασίας.**

Οι νέες μέθοδοι παραγωγής έχουν αναμφισβήτητα αρνητικές επιπτώσεις σε ένα μέρος του εργατικού δυναμικού. Εργαζόμενοι με δεξιότητες των οποίων η ζήτηση μειώνεται και όσοι εργάζονται σε τομείς οι οποίοι συρρικνώνονται υπό την πίεση του διεθνούς ανταγωνισμού και της συνεχούς τεχνολογικής εξέλιξης αντιμετωπίζουν συχνά την ανεργία.

Παράλληλα, η ανάπτυξη αποδοτικότερων μεθόδων παραγωγής και νέων προϊόντων συνοδεύει τη διαδικασία των διαρθρωτικών αλλαγών και ενισχύει την εμφάνιση νέων τομέων δραστηριότητας που παρέχουν νέες ευκαιρίες εργασίας, έτσι ώστε συνολικά η απασχόληση να αυξάνεται παράλληλα με την ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών.

Είναι απαραίτητο συνεπώς η αύξηση της παραγωγικότητας από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών να συμβαδίζει με την ταυτόχρονη ανάπτυξη της αγοράς, έτσι ώστε να έχει σαν επακόλουθο τη συνολική αύξηση των θέσεων εργασίας.

Μέχρι τώρα οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν αυξήσει την απασχόληση κυρίως στον τριτογενή τομέα των υπηρεσιών και στα άτομα με υψηλές ειδικότητες, ενώ παρατηρείται μείωση στο δευτερογενή τομέα και στους εργαζόμενους με χαμηλές δεξιότητες. Οι επιχειρήσεις και οι κλάδοι με την περισσότερο καινοτόμο συμπεριφορά παρουσιάζουν παραγωγικότητα και αύξηση της απασχόλησης άνω του μέσου όρου. Επιχειρήσεις με μεγαλύτερη τεχνογνωσία υποσκελίζουν συστηματικά άλλες επιχειρήσεις. Άτομα με περισσότερη τεχνογνωσία και δεξιότητες καταλαμβάνουν καλύτερα αμειβόμενες θέσεις απασχόλησης.

Οι νέες τεχνολογίες είναι πηγή νέων θέσεων εργασίας αλλά συγχρόνως δημιουργούν την ανάγκη για κατάλληλες προσαρμογές.

- **Νέες τεχνολογίες και ανεργία**

Η ταχύτερη διάχυση των νέων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας, με τη δυνατότητα αυτοματοποίησης πολλών παραγωγικών διαδικασιών και μείωσης του ανθρώπινου δυναμικού, έχει δημιουργήσει φόβους για εκτεταμένη ανεργία. Μερικοί αναλυτές έχουν πρόσφατα αναφερθεί ως και στο «τέλος της εργασίας». Τέτοιοι φόβοι δεν είναι νέοι. Σε κάθε μεγάλη βιομηχανική επανάσταση υπήρξαν προβλέψεις για μαζική ανεργία και εξαθλίωση του εργατικού δυναμικού. Κάθε φορά, τα γεγονότα διέψευσαν ακόμα και τους πιο απαισιόδοξους: η αύξηση της παραγωγικότητας και η δημιουργία νέων προϊόντων και συνεπώς ζήτησης για νέες θέσεις εργασίας οδήγησε στην αύξηση της απασχόλησης και των εισοδημάτων. Κάτι τέτοιο δεν σημαίνει ότι οι σημερινοί φόβοι είναι εντελώς αβάσιμοι. Η διαδικασία της τεχνολογικής αλλαγής είναι μια δυναμική μεταμόρφωση της παραγωγικής διαδικασίας και της αγοράς εργασίας, με ιδιαίτερα αρνητικές επιπτώσεις σε εργαζόμενους με χαμηλές δεξιότητες. Η συνολική επίδραση στην απασχόληση είναι το αποτέλεσμα σειράς διεργασιών στο επίπεδο της επιχείρησης, του κλάδου αλλά και της οικονομίας συνολικά, και εξαρτάται από το υπάρχον πλαίσιο πολιτικής.

Η αρχική τάση για μείωση θέσεων εργασίας όταν μία επιχείρηση εισάγει νέες διαδικασίες παραγωγής με λιγότερες ανάγκες για εργατικό δυναμικό αντισταθμίζεται από την αυξημένη ζήτηση για προϊόντα και υπηρεσίες εξαιτίας της αύξησης της παραγωγικότητας, της μείωσης των τιμών και της δημιουργίας νέων αγορών για τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Για να δημιουργηθούν ικανές νέες θέσεις εργασίας είναι απαραίτητο να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο πολιτικής για τις αγορές εργασίας, προϊόντων και υπηρεσιών το οποίο θα διευκολύνει τη δυναμική αυτήν αναπροσαρμογή, θα ενθαρρύνει τις απαραίτητες νέες επενδύσεις, αλλά ταυτόχρονα θα προετοιμάζει το εργατικό δυναμικό για τις νέες δεξιότητες που θα κυριαρχήσουν στην αγορά εργασίας.

1.1.3 Οι επιπτώσεις από την Κοινωνία της Πληροφορίας

Η επανάσταση της πληροφορικής δεν αναφέρεται μονοδιάστατα στον τρόπο διάχυσης και διαχείρισης της πληροφορίας αλλά ενσωματώνει στον πυρήνα της ύπαρξής της μια πρωτόγνωρη δομική αλλαγή. Η τεχνολογία της πληροφορίας αλλάζει τη δομή της σημερινής επικοινωνίας και καθιστά αναχρονιστικά παραδοσιακά συστήματα παραγωγής και λειτουργίας, αναπτυξιακά μοντέλα και συστήματα αξιών.

Η τεχνολογική εξέλιξη, εκμηδενίζοντας χρόνους και αποστάσεις, αναδεικνύει νέα πεδία ανθρώπινης δράσης και μια νέα σχέση ανθρώπου–πληροφορίας. Οι απεριόριστες δυνατότητες –τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο– της συλλογής και συσχέτισης πληροφοριών αναδεικνύουν ένα νέο πρότυπο, μια καινούρια πραγματικότητα, πολλές πτυχές της οποίας γίνονται αντικείμενο έντονου προβληματισμού.

Οι επιπτώσεις από τη δόμηση του νέου περιβάλλοντος δεν περιορίζονται στην αυτοματοποίηση ορισμένων πτυχών της καθημερινότητας αλλά επεκτείνονται σε όλους τους τομείς της δραστηριότητας των ανθρώπων. Η τηλεργασία, η εξ αποστάσεως κατάρτιση και η δια βίου εκπαίδευση, η ηλεκτρονική δημοκρατία, το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελούν μονάχα μερικές από τις εφαρμογές της σύγχρονης εποχής οι οποίες, αν δεν συνοδεύονται από τις κατάλληλες ρυθμιστικές παρεμβάσεις, μπορεί να οδηγήσουν στη δημιουργία ενός νέου δυϊσμού και κοινωνικού διχασμού, δηλαδή ενός νέου «ψηφιακού χάσματος» που θα οδηγήσει στο διαχωρισμό της κοινωνίας ανάμεσα στους έχοντες και τους μη έχοντες τις γνωστικές δεξιότητες για την αξιοποίηση του νέου τεχνολογικού περιβάλλοντος.

Απαραίτητη προϋπόθεση, λοιπόν, προκειμένου η Κοινωνία της Πληροφορίας να αναδειχθεί στην κοινωνία της αφθονίας, της γνώσης και της ισότιμης συμμετοχής, είναι η ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στη δόμηση της νέας κοινωνικής πραγματικότητας στην ύπαρξη ίσων ευκαιριών κατάρτισης και απασχόλησης, στην καλύτερη ποιότητα ζωής και σε ένα ισχυρό σύστημα κοινωνικής προστασίας.

1.2 Η ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ- ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

1.2.1 Αποτελέσματα της Έρευνας για την διείσδυση των ΤΠΕ στον Ελληνικό Χώρο

Η ελληνική οικονομία και κοινωνία δεν θα μπορούσε να μείνει έξω από όλες αυτές τις εξελίξεις και από τη διαδικασία μετασχηματισμού της σε οικονομία της γνώσης, εφόσον το διεθνές ανταγωνιστικό περιβάλλον το επιβάλλει.

Γεγονός είναι, βέβαια, ότι η πορεία της Ελλάδας προς την ΚτΠ παρουσιάζει υστέρηση σε σύγκριση με την πορεία άλλων κρατών, ιδίως της ΕΕ. Εντούτοις, τα τελευταία χρόνια, η ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων στους κλάδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η σταθερή διάχυση και αποδοχή πολλών νέων τεχνολογιών τόσο από τις επιχειρήσεις όσο και από τα νοικοκυριά είναι σημάδια μιας νέας δυναμικής.

Τη δυναμική αυτή αποτυπώνουν και τα στοιχεία που παρατίθενται στο αναθεωρημένο πρόγραμμα δράσης « Κοινωνία της Πληροφορίας», σε τρεις εθνικές έρευνες που διεξήχθησαν από το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) με θέμα τις νέες τεχνολογίες και την «Κοινωνία της Πληροφορίας» και συγκεκριμένα πώς και πόσο χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι Έλληνες (νοικοκυριά, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και μεγάλες επιχειρήσεις)⁴.

Σύμφωνα λοιπόν με τα αποτελέσματα της έρευνας, η χρήση Η/Υ, και η χρήση Internet στην Ελλάδα μειώθηκε οριακά το 2004, ενώ αντίθετα αυξήθηκε η κατοχή και χρήση κινητού τηλεφώνου στο σύνολο του πληθυσμού. Πιο συγκεκριμένα, το 25,9% του ελληνικού πληθυσμού κάνει χρήση Η/Υ από 27,1% το 2003, ενώ το 19,7% επισκέπτεται το Internet από 19,9%.

Αντίστοιχα, η κατοχή κινητού τηλεφώνου άγγιξε το 69,4% του ελληνικού πληθυσμού (64,7% το 2003).

⁴ Τα αποτελέσματα των ερευνών είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του e-business forum : http://e-business_forum.gr/stats 2004.

Η ηλεκτρονική αλληλογραφία αποτελεί τον κύριο λόγο χρήσης του Διαδικτύου (21,5%) και ακολουθεί η αναζήτηση πληροφοριών (17,7%) και η γενικότερη ενημέρωση (11,7%).

Το 18,7% των χρηστών Internet έχουν πραγματοποιήσει τουλάχιστον μία αγορά χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, ενώ ανασταλτικό παράγοντα για οικονομικές διαδικτυακές συναλλαγές αποτελεί η αίσθηση έλλειψης ασφάλειας στις συναλλαγές. Ακόμα, σύμφωνα με την έρευνα, η κινητή τηλεφωνία φαίνεται να έχει κατακτήσει την ελληνική αγορά, καθώς σχεδόν το 70% του πληθυσμού φέρεται να κατέχει κινητό τηλέφωνο και δηλώνει ότι το κινητό τηλέφωνο είναι πολύ σημαντικό στις δραστηριότητές του. Η διείσδυση των νέων τεχνολογιών συνεχίζει να εμφανίζεται πολύ μεγαλύτερη στις μικρότερες ηλικίες (15-34 ετών), στα αστικά κέντρα, στον πληθυσμό με ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση και αρκετά μεγαλύτερη στους άνδρες από τις γυναίκες.

Η «Εθνική Έρευνα για τις Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας» πραγματοποιείται σε ετήσια βάση και αποτυπώνει τις κυρίαρχες απόψεις & τάσεις και την αντιμετώπιση από την σύγχρονη ελληνική κοινωνία των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και εκπονείται από την ΕΔΕΤ Α.Ε., οργανισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης, ο οποίος μεταξύ άλλων αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και συντονίζει έργα για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υποδομών (e-infrastructures) στην υπηρεσία της έρευνας και της εκπαίδευσης, και δράσεις για την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-επιχειρείν).

Η έρευνα διεξήχθη από την εταιρία VPRC, για λογαριασμό της ΕΔΕΤ ΑΕ, αφορά το γενικό πληθυσμό της χώρας, ηλικίας 15 ετών και άνω, σε δείγμα μεγέθους 2.084 ατόμων, βασισμένο στην απογραφή του πληθυσμού της ΕΣΥΕ για το έτος 2001. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε με τη μορφή προσωπικών συνεντεύξεων και με τη χρήση ερωτηματολογίου.

Αντίστοιχα, στο χώρο των επιχειρήσεων σημαντικότερος προσδιοριστικός παράγοντας υιοθέτησης χρήσης των ΤΠΕ αποδεικνύεται το μέγεθος της επιχείρησης.

Άλλοι παράγοντες που επιδρούν ενισχυτικά, είναι ο κύκλος εργασιών, ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας, η περιφέρεια που εδρεύει η επιχείρηση κ.α.

Στο χώρο των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ), οι επιχειρήσεις με προσωπικό 11 έως 250 άτομα παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά χρήσης ΤΠΕ, συγκρίσιμα μάλιστα με τους αντίστοιχους ευρωπαϊκούς μέσους όρους: κατοχή Η/Υ 92%, σύνδεση στο Ιντερνέτ 82% και εταιρική παρουσία στο 48% είναι επιδόσεις συγκρίσιμες με τους ευρωπαϊκούς μέσους όρους (2002) που ήταν 94%, 83% και 52% αντίστοιχα. Τα ποσοστά των επιχειρήσεων που κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές για ΦΠΑ, ΙΚΑ, TAXIS είναι 57%, 50% και 50% αντίστοιχα. Το ποσοστό των επιχειρήσεων που αξιοποιεί υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι 34%, ενώ τα αντίστοιχα για ηλεκτρονικές προμήθειες και ηλεκτρονικές πωλήσεις είναι 14% και 5%.

Όμως, τα ποσοστά χρήσης ΤΠΕ παραμένουν συγκριτικά χαμηλά για τη μεγάλη πλειοψηφία των ΜΜΕ κυρίως λόγω των περιορισμένων ποσοστών χρήσης στις πολύ μικρές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, η χρήση Η/Υ και Ιντερνέτ στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις συνολικά (<250 άτομα) το 2003 ήταν 34% και 18% αντίστοιχα, γιατί ήταν πολύ χαμηλό το επίπεδο ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων στις πολύ μικρές επιχειρήσεις(1 – 5 άτομα) που αντιπροσωπεύουν το 95% των επιχειρήσεων, περίπου 15% είχαν παρουσία στο Ιντερνέτ και 12% χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Οι μεγάλες επιχειρήσεις (άνω των 250 ατόμων) κάνουν σχεδόν καθολική χρήση των βασικών ΤΠΕ: η κατοχή Η/Υ και σύνδεσης στο Ιντερνέτ φτάνει το 100%, ενώ το 90% έχει δικτυακό τόπο, το 44% διενεργεί ηλεκτρονικές προμήθειες και το 22,7% ηλεκτρονικές πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών ποσοστά που φανερώνουν σύγκλιση με τους ευρωπαϊκούς μέσους όρους(48% για ηλεκτρονικές προμήθειες και 22% για ηλεκτρονικές πωλήσεις) για τις μεγάλες επιχειρήσεις.

Βασικοί ανασταλτικοί παράγοντες χρήσης Η/Υ και ΤΠΕ γενικότερα φαίνεται να είναι κυρίως η άγνοια και έλλειψη κατάλληλων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Διαπιστώνεται, ότι η χώρα μας κινείται με όλο και γρηγορότερους ρυθμούς για την ισότιμη συμμετοχή της στην ΚτΠ. Οι πρόοδοι, όμως, που έχουν σημειωθεί, δεν είναι τυχαίες. Αποτελούν σε μεγάλο βαθμό απόρροια μιας συνεκτικής και ολοκληρωμένης στρατηγικής, η οποία διαμορφώθηκε κατά την προηγούμενη δεκαετία, ακολουθώντας αντίστοιχες ευρωπαϊκές κατευθύνσεις. Στα πλαίσια αυτής της στρατηγικής, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, των οποίων ο ρόλος καθίσταται

πρωταρχικής σημασίας για τη μετάβαση της ελληνικής οικονομίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

1.2.2 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ)

Η δομή της ελληνικής οικονομίας, με την κυριαρχία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και ιδιαίτερα των μικρών⁵ (η συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών επιχειρήσεων απασχολεί έως 10 άτομα, ενώ οι επιχειρήσεις που απασχολούν έως 49 εργαζόμενους έχουν το 73,5% της συνολικής απασχόλησης και το 59,2% των εσόδων των επιχειρήσεων) παρουσιάζει κάποιες ιδιαιτερότητες σε σχέση με την προσπάθεια διάχυσης των ΤΠΕ.

Από τη μία πλευρά ο παράγοντας αυτός δημιουργεί δυσχέρειες ως προς τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό και την εισαγωγή καινοτομιών στις ελληνικές επιχειρήσεις, καθώς μόνο οι μεγάλες διαθέτουν τους αναγκαίους για τον εκσυγχρονισμό τους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους και από την άλλη συνεπάγεται μοναδική ευκαιρία για αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ΜΜΕ και ισότιμη συμμετοχή τους στο διεθνές οικονομικό περιβάλλον. Τα στοιχεία αυτά έχουν επισημανθεί στα πλαίσια της ελληνικής στρατηγικής για την ΚτΠ και δεν είναι λίγες οι δράσεις που στοχεύουν ακριβώς στην ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και ενίσχυση των μικρομεσαίων, και ιδίως των πολύ μικρών επιχειρήσεων, προς αυτή την κατεύθυνση.

Γεγονός είναι ότι η συγκεκριμένη κατηγορία επιχειρήσεων στην Ελλάδα παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα οργάνωσης και διοίκησης, σε σχέση με τις απαιτήσεις του ανταγωνισμού στα πλαίσια της ΕΕ. Ενδεικτικό είναι ότι μόλις το 13% αυτών έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο, και μόλις το 1,2% παρουσία σε αυτό. Εξάλλου, κατατάσσονται τελευταίες μεταξύ των αντίστοιχων ευρωπαϊκών, ως προς την εισαγωγή καινοτομιών, αφού εμφανίζουν τα χαμηλότερα ποσοστά αντίστοιχων δαπανών, σε σχέση με τις πωλήσεις τους⁶.

Οι επισημάνσεις αυτές έχουν γίνει και στο κείμενο της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης (1999), η οποία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ένταξη των ΜΜΕ στο νέο

⁵ Γνώμη της Ο.Κ.Ε. «Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις-Το Παρόν και το Μέλλον» (62/2001) <http://www.oke.gr>

⁶ Γνώμη της Ο.Κ.Ε. «ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας-Γ ΚΠΣ 2000-2006» (73/2002), σελ. 7, <http://www.oke.gr>

περιβάλλον της ΚτΠ⁷. Διατυπώνεται η πεποίθηση ότι οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν στον περιορισμό των μειονεκτημάτων του μικρού μεγέθους και της απόστασης από τα κέντρα αποφάσεων και τις αγορές και να επιτρέψουν την πρόσβαση των επιχειρήσεων στην παγκόσμια αγορά.

Για το λόγο αυτό, προβλέπεται σειρά παρεμβάσεων προς αυτή την κατεύθυνση, όπως κίνητρα για την εισαγωγή και την εκμετάλλευση καινοτόμων εφαρμογών πληροφορικής στις ΜΜΕ, μέτρα για καλύτερη διασύνδεσή τους με το εκπαιδευτικό σύστημα για αποτελεσματική και εξειδικευμένη εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού τους πάνω στις ΤΠΕ, καθώς επίσης και μελέτες για τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις της εισαγωγής νέων τεχνολογιών, με έμφαση στις αναγκαίες οργανωτικές αλλαγές και στη νέα δομή οργάνωσης της εργασίας. Εξάλλου, επισημαίνεται ότι οι ΜΜΕ διαθέτουν λόγω του μεγέθους τους την ευελιξία που απαιτείται για την αξιοποίηση των ευκαιριών που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες, και μάλιστα χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερα υψηλές επενδύσεις.

Συνέπεια όλων αυτών ήταν να συμπεριληφθούν στο ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας πολλές σχετικές δράσεις, όπως τα προγράμματα «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά» και «Δικτυωθείτε»⁸

Στόχος του «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά» είναι «η ενθάρρυνση της ηλεκτρονικοποίησης της λειτουργίας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων μέσω της χρηματοδότησης ολοκληρωμένων επενδυτικών σχεδίων για την εγκατάσταση ή χρήση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων, εσωτερικής οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης καθώς και την υιοθέτηση σύγχρονων εργαλείων του ηλεκτρονικού επιχειρείν». Αφορά σε επιχειρήσεις συγκεκριμένων κλάδων, κυρίως υπηρεσιών, που απασχολούν 5-150 άτομα.

Το πρόγραμμα «Δικτυωθείτε» έχει ως αντικείμενο την ευαισθητοποίηση και οικονομική ενίσχυση των μικρών επιχειρήσεων για να εξοικειωθούν με την ψηφιακή οικονομία και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες και τις ευκαιρίες που προσφέρει το διαδίκτυο για τη λειτουργία τους και την άσκηση της δραστηριότητάς τους. Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που απασχολούν μέχρι και 10 άτομα και οι οποίες, είτε δε διαθέτουν σύνδεση στο

⁷ Λευκή Βίβλος της Ελληνικής Κυβέρνησης «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της πληροφορίας – Στρατηγική και Δράσεις» www.primeminister.gr.

⁸ <http://www.e-businessforum.gr>

διαδίκτυο, είτε διαθέτουν, αλλά χωρίς εταιρική παρουσίαση μέσω δικού τους δικτυακού τόπου.

2 ΝΕΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ένα ολόκληρο σύστημα εργασιακών, παραγωγικών και κοινωνικών σχέσεων το οποίο βασιζόταν στην εργασία όπως έως σήμερα την γνωρίζαμε έχει αρχίσει να αλλάζει και να δοκιμάζεται. Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και της τηλεματικής έχουν αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας των σύγχρονων επιχειρήσεων και ακόμη περισσότερο έχουν εισαγάγει στην εργασιακή πραγματικότητα νέους ευέλικτους τρόπους και μορφές εργασίας. Μέσω της εφαρμογής των ηλεκτρονικών μέσων μαζικής επικοινωνίας και των συστημάτων διαχείρισης και μεταφοράς δεδομένων, η κατασκευή, η διαδικασία και το περιεχόμενο της εργασίας σε γραφείο μεταβάλλεται. Μία από τις εξελίξεις που συνθέτουν τη νέα πραγματικότητα είναι και η εργασία εξ αποστάσεως ή τηλεργασία, η οποία άρχισε να αξιοποιείται ήδη στο εργασιακό περιβάλλον και αναμένεται να φέρει σημαντικές αλλαγές στο τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Έτσι, στη ψηφιακή εποχή της οικονομίας της γνώσης, μέσα από μια σειρά διαδικασιών, επαναπροσδιορίζεται ο ρόλος της εργασίας ως παραγωγικού συντελεστή και η γνώση καθίσταται πρωταρχικής σημασίας παράγοντας που διαμορφώνει ένα νέο παραγωγικό, εργασιακό, κοινωνικό και οικονομικό μοντέλο. Μια από τις βασικές συνέπειες της εισαγωγής των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) αποτελεί η σημαντική μείωση του κόστους και του χρόνου αποθήκευσης, επεξεργασίας και μεταφοράς της πληροφορίας. Αυτή η μείωση, με τη σειρά της, επιδρά στην οργάνωση της παραγωγής, στη διανομή των αγαθών και των υπηρεσιών, καθώς επίσης και στην ίδια την οργάνωση της εργασίας.⁹

Οι δυνατότητες προγραμματισμού, συντονισμού και διαχείρισης πληροφοριών, που οι νέες τεχνολογίες παρέχουν, και ο συνδυασμός αυτοματισμού και Πληροφορικής, επιτρέπουν στις επιχειρήσεις την παραγωγή μεγάλης ποικιλίας διαφορετικών προϊόντων με τη χρήση του ίδιου τεχνολογικού εξοπλισμού, την αυξομείωση της παραγωγής βάσει της εκάστοτε ζήτησης, τη δυνατότητα μεταφοράς του υπό κατασκευή προϊόντος σε εναλλακτικές διαδρομές ανάμεσα στις θέσεις εργασίας, κλπ.

Όλα αυτά τα στοιχεία συνθέτουν το μοντέλο μιας ευέλικτης παραγωγής, που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσαρμόζονται στις αλλαγές του περιβάλλοντος και να

⁹ Πράσινη Βίβλος : Partnership for a new organization of work. COM(97)128 final,σελ 4

ανταποκρίνονται επιτυχώς στις εκάστοτε συνθήκες της οικονομίας¹⁰. Παράλληλα, με τη διαρκή αναβάθμιση του τεχνολογικού τους εξοπλισμού, έχουν τη δυνατότητα μείωσης του κόστους και αύξησης της παραγωγής, πράγμα που καθιστά τις ΤΠΕ βασικό μέσο για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η νέα αυτή οργάνωση της παραγωγής, που στηρίζεται στην ευελιξία που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και στη διαρκή επιδίωξη της καινοτομίας, εύλογα επηρεάζει και την οργάνωση της εργασίας και τις εργασιακές σχέσεις.

Το παραδοσιακό πρότυπο του ανειδίκευτου - ή ειδικευμένου αουστηρά σε ένα και μόνο αντικείμενο - βιομηχανικού εργάτη του μοντέλου της μαζικής παραγωγής αντικαθίσταται σταδιακά από ένα νέο εργασιακό υπόδειγμα, που απαιτεί υψηλότερα επίπεδα ειδίκευσης, και μάλιστα πολύπλευρης, ικανότητα των εργαζομένων να ανταποκρίνονται σε ποικιλία ευθυνών, καθώς επίσης και ικανότητα στην εμπέδωση και διαχείριση μεγάλου όγκου πληροφορίας, με τη χρήση της απαιτούμενης τεχνολογίας.

Παράλληλα, η διαρκής αναζήτηση νέων τρόπων οργάνωσης του εργασιακού περιβάλλοντος, σε συνδυασμό με τη βαθμιαία μετατροπή της παραγωγικής διαδικασίας, από εντάσεως πρώτων υλών και ενέργειας σε εντάσεως γνώσης, έχει ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση της πνευματικής εργασίας και, ευρύτερα, του ρόλου του ανθρώπινου παράγοντα. Η χειρονακτική εργασία χάνει την καθοριστική σημασία που είχε στο παρελθόν ως πηγή του κοινωνικού πλούτου και του κέρδους. Η επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο, η ανάπτυξη δηλαδή των γνώσεων και των δεξιοτήτων των εργαζομένων, αποτελεί τον κινητήριο μοχλό του νέου μοντέλου ανάπτυξης.

Στα πλαίσια αυτά, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών, και ιδίως ΤΠΕ, αυξάνει τα δεδομένα που ένας εργαζόμενος πρέπει να κατανοεί και να συνδυάζει για να λαμβάνει αποφάσεις. Παράλληλα, απαιτείται συνεχής επικοινωνία με τους συναδέλφους του, ανώτερους και κατώτερους στην ιεραρχία, πράγμα που επιτυγχάνεται αφενός μεν με τη διαρκή ροή των πληροφοριών ενδοεπιχειρησιακά, και αφετέρου με την υιοθέτηση όλο και πιο οριζόντιων οργανωτικών σχημάτων και επιπέδων ιεραρχιών. Ενισχύονται έτσι τα συλλογικά χαρακτηριστικά της εργασίας και της λήψης αποφάσεων, οι οποίες

¹⁰ Βάνα Γεωργακοπούλου: «Ευελιξίες της επιχείρησης και της εργασίας», ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ, Αθήνα, 1996, σ.σ. 25-26

λαμβάνονται πλέον κατά κανόνα σε συνθήκες συνεργασίας με τους συναδέλφους, στα πλαίσια νέων διοικητικών πρακτικών.

Όλες αυτές οι οργανωτικές μεταβολές έχουν καταστήσει το εργασιακό περιβάλλον ιδιαίτερα πολύπλοκο και ρευστό. Για την αξιοποίηση, λοιπόν, των πλεονεκτημάτων, που η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών μπορεί να συνεπάγεται, απαιτείται από τους εργαζομένους ικανότητα προσαρμογής στα νέα οργανωτικά δεδομένα, μέσω μιας διαρκούς διαδικασίας αναβάθμισης των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους, ιδίως στις ΤΠΕ. Ο όρος που έχει επικρατήσει στα κείμενα της ΕΕ, και όχι μόνο, για να περιγράψει αυτή ακριβώς τη διαδικασία διαρκούς αναβάθμισης των γνώσεων και των δεξιοτήτων, είναι η «δια βίου μάθηση» (lifelong learning).

Παράλληλα, στα πλαίσια ενός παγκοσμιοποιημένου οικονομικού περιβάλλοντος, που οι τελευταίες έχουν δημιουργήσει με την υπέρβαση τοπικών και χρονικών φραγμών, αναγκαία προσόντα καθίστανται πλέον η κινητικότητα και η ευελιξία, καθώς και η εξοικείωση με νέες μορφές απασχόλησης, όπως η τηλεργασία.

2.1 ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Η εργασία παρουσιάζει ολοένα και πιο δυναμικό χαρακτήρα και μεγαλύτερη ευελιξία, ώστε να αποκρίνεται στις απαιτήσεις της γοργά εξελισσόμενης αγοράς. Οι σημαντικές αλλαγές στη φύση της εργασίας και στις εργασιακές σχέσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών, καθώς επίσης και στις απαιτούμενες δεξιότητες και στις ευθύνες που πρέπει να αναλάβουν οι τηλεεργαζόμενοι, είναι εμφανείς στην κοινωνία της Πληροφορίας.

Μια πρώτη συνολική εκτίμηση είναι ότι η εργασία, ως μορφή παραγωγής έργου επαναπροσδιορίζεται διαρκώς, σύμφωνα βέβαια με τις απαιτήσεις, τις ανάγκες και τη λειτουργία της αγοράς εργασίας. Σ' ένα τέτοιο κλίμα αναμφισβήτητα εντάσσεται και η μορφή της τηλεεργασίας.

2.1.1 Διαφοροποίηση των παραδοσιακών οργανωτικών δομών της εργασίας

Η διαφοροποίηση που επήλθε στη φύση της εργασίας, οδήγησε σε μια αναδιάρθρωση των παραδοσιακών δομών οργάνωσής της. Απαιτείται πλέον η υιοθέτηση πιο οριζόντιων οργανωτικών σχημάτων και επιπέδων ιεραρχιών. Ενισχύονται έτσι τα συλλογικά χαρακτηριστικά της εργασίας και της λήψης αποφάσεων, οι οποίες λαμβάνονται πλέον σε συνθήκες συνεργασίας με τους συναδέλφους και προϊσταμένους στα πλαίσια νέων διοικητικών πρακτικών.

Ο εργοδότης, στο σύγχρονο τρόπο εργασίας είναι επίσης και manager, πελάτης και συνεργάτης. Αντίθετα, και τα δύο μέρη συνεργάζονται με βάση ένα επίπεδο σύστημα επικοινωνίας. Αυτό δίνει την ευκαιρία στον τηλεγαζόμενο να γίνει manager του εαυτού του και να αποκτήσει έναν πιο ενεργό ρόλο, αποκτώντας νέες δεξιότητες, που αναφέρονται για παράδειγμα στη χρήση νέων τεχνολογιών, στην ύπαρξη κοινής λογικής, στην ικανότητα οργάνωσης, στη διαχείριση της εργασίας, στο σχεδιασμό, στις ανθρώπινες σχέσεις και στην ομαδική εργασία.

2.1.2 Αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις

Το σύγχρονο σύστημα εργασίας φαίνεται να επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις. Ο τηλεγαζόμενος αφενός παύει να αποτελεί υπάλληλο γραφείου. Αυτό σημαίνει ότι πλέον εργάζεται πιο ατομικά και ανεξάρτητα. Από την άλλη μεριά, πρέπει να επιδείξει στοιχεία ομαδικότητας, στις περιπτώσεις που καλείται να επικοινωνήσει και να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του. Η ιεραρχική δομή (όπως ειπώθηκε πιο πάνω) γίνεται πιο επίπεδη, διατηρώντας κυρίως δύο επίπεδα εργαζομένων, managers και εργοδοτών.

Η λέξη κλειδί για τις καινοτόμες αυτές εργασιακές σχέσεις είναι η **εμπιστοσύνη**. Το νέο αυτό σχήμα εργασίας καταργεί και τη μονοδιάστατη ιδιότητα του εργοδότη, ο οποίος παρουσιάζεται πλέον με πολλές ιδιότητες, όπως αυτές του συνεργάτη, του manager του πελάτη και του συναδέλφου.

Έτσι, και το οργανόγραμμα της εργασιακής δομής παρουσιάζεται περισσότερο επίπεδο, καθώς υπάρχει μόνο ο εργοδότης και ο manager σε κάθετη διάταξη και η επικοινωνία πλέον διεξάγεται οριζόντια. Είναι εμφανές πως κάθε άξονας αυτής της συνεργασίας πρέπει να αναπροσαρμόσει το ρόλο του σε καινούρια δεδομένα,

αποκτώντας νέες δεξιότητες και χαρακτηριστικά. Ο τηλεργαζόμενος πρέπει να διαθέτει προσόντα που σχετίζονται όχι μόνο με την εκτέλεση της εργασίας που έχει αναλάβει, αλλά και με την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου του, τη συνεργασιμότητα και στην αποτελεσματική επικοινωνία με συναδέλφους, managers και εργοδότες.

2.1.3 Εργαζόμενοι της γνώσης και της πληροφορίας

Επιχειρήσεις και εργαζόμενοι οφείλουν να προσαρμοσθούν σε μεθόδους εργασίας οι οποίες καθορίζονται από τη σχέση τους προς τα συστήματα πληροφόρησης (ΤΠΕ).¹¹ Η εργασία αναδιαρθρώνεται και τα καθήκοντα επανακαθορίζονται. Οι αλλαγές αυτές υποχρεώνουν τους εργαζόμενους να προσαρμοσθούν, δεδομένου ότι χρειάζονται τις νέες γνώσεις. Για την αξιοποίηση λοιπόν των πλεονεκτημάτων που η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών μπορεί να συνεπάγεται, απαιτείται από τους εργαζόμενους ικανότητα προσαρμογής στα νέα δεδομένα μέσω μιας διαρκούς διαδικασίας αναβάθμισης των γνώσεων και των δεξιοτήτων, ιδίως στις ΤΠΕ. Βεβαίως ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει και τα προσόντα και τις γνώσεις του ίδιου του επαγγέλματος που εξασκεί.

Πιο συγκεκριμένα οι αλλαγές στη φύση της εργασίας έχουν ως αποτέλεσμα την ανάγκη για εκπαίδευση όλων των μερών που εμπλέκονται στην τηλεργασία, έτσι ώστε να αποκτηθούν τα απαραίτητα προσόντα και οι γνώσεις που απαιτούνται για να εκτελεστεί η εργασία αποτελεσματικά κάτω από τις νέες συνθήκες.

2.1.4 Διεύρυνση της αγοράς εργασίας

Η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και η εφαρμογή της τηλεργασίας, επιτρέπουν τον εντοπισμό θέσεων εργασίας στο σύνολο της περιφέρειας μιας χώρας, καθώς και έξω από αυτήν, διευκολύνοντας μια «πλασματική» κινητικότητα που εμποδίζει την ανεξέλεγκτη αστικοποίηση και την ερήμωση αγροτικών περιοχών.¹² Προωθείται έτσι η έννοια της αποκέντρωσης και μειώνονται οι τάσεις αστυφιλίας, που αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα, ιδίως στην Ελλάδα. Παράλληλα, ενισχύεται σημαντικά η τοπική περιφερειακή οικονομία.

¹¹ Γνωμοδότηση ΟΚΕ «Νέες γνώσεις, νέες δυνατότητες απασχόλησης» (2001/C14/21)

¹² oke.gr/greek/gnomi85htm «Νέες γνώσεις-νέες απασχολήσεις-τα αποτελέσματα των νέων τεχνολογιών»

2.2 Η ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Είναι προφανές ότι η χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών και ιδίως η εισαγωγή της πληροφορικής τεχνολογίας στις επιχειρήσεις έχει πολύ σημαντικές επιπτώσεις στο επίπεδο της απασχόλησης. Η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών (όπως έχει ήδη τονισθεί) έχει δημιουργήσει σημαντικές ανακατατάξεις στην αγορά εργασίας με τη μαζική απώλεια θέσεων εργασίας, αλλά και με τη δημιουργία νέων. Διάφορα επαγγέλματα εξαφανίζονται τη στιγμή που νέα εμφανίζονται, ενώ το περιεχόμενο άλλων μεταβάλλεται ουσιωδώς, ώστε να αλλοιώνονται βασικά χαρακτηριστικά τους.

2.2.1 Ευελιξία στον επιχειρησιακό χώρο και ιδιαίτερα στις εργασιακές σχέσεις

Η παραγωγική ευελιξία απαιτεί τη δημιουργία παραγωγικών δομών πολλαπλών δυνατοτήτων, ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται η παραγωγή από πλευράς ποιότητας και ποσότητας στις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού και της διαρκώς μεταβαλλόμενης ζήτησης. Στο επίπεδο αυτό η ευελιξία μπορεί να εφαρμοστεί τόσο με αποκέντρωση της παραγωγής όσο και με την ανάπτυξη των «υπεργολαβιών» που συμβάλλουν ασφαλώς στη μείωση του εργατικού κόστους. Η ευελιξία στις εργασιακές σχέσεις μπορεί να εμφανίζεται σε διάφορα επίπεδα.

- **Στο επίπεδο της «φυσιогνωμίας» και του τύπου της εργασιακής σχέσης.**

Καταρχήν η ευελιξία μπορεί να πραγματώνεται με την πρόσληψη εργαζόμενων πολλαπλών προσόντων και δεξιοτήτων, οι οποίοι λόγω της ευρύτητας της εκπαίδευσης και της ειδίκευσής τους μπορεί να μετακινούνται σε διάφορες εργασιακές θέσεις μιας ή περισσότερων παραγωγικών μονάδων. Επίσης είναι δυνατόν να συνάπτονται ιδιότυπες εργασιακές συμβάσεις, όπως είναι η σύμβαση μερισμού εργασίας (job sharing).

Επίσης, αντί της παραδοσιακής σχέσης εξαρτημένης εργασίας, η παροχή υπηρεσιών προς την επιχείρηση γίνεται όλο και πιο συχνά με συμβάσεις έργου ή με τη χρησιμοποίηση «αντιπροσώπων» ή «ελεύθερων συνεργατών».

- **Στο επίπεδο της ελεύθερης πρόσληψης –απόλυσης**

Επίσης, η ευελιξία στις εργασιακές σχέσεις μπορεί να εκδηλώνεται με την υιοθέτηση ενός νομοθετικού πλαισίου που θα παρέχει μεγαλύτερη από την ήδη υπάρχουσα δυνατότητα για ελεύθερη αυξομείωση του δυναμικού της επιχείρησης, ανάλογα με τις τρέχουσες παραγωγικές ανάγκες αυτής.

- **Στο επίπεδο της αμοιβής και των λοιπών όρων εργασίας**

Εδώ η ευελιξία μπορεί να υλοποιείται με τη δυνατότητα προσαρμογής των αποδοχών των εργαζομένων στην οικονομική κατάσταση της συγκεκριμένης επιχείρησης και στις συνθήκες της αγοράς εργασίας. Βέβαια τίθεται σε αμφισβήτηση τόσο η διάρθρωση των συλλογικών συμβάσεων εργασίας όσο και η σχέση τους με την ατομική σύμβαση εργασίας.

- **Στο επίπεδο της οργάνωσης του χρόνου εργασίας**

Εν προκειμένω, η ευελιξία αναφέρεται στη προσαρμογή της απασχόλησης κατά χρόνο, με κύριο βεβαίως στόχο τη μείωση της μάζας της χρησιμοποιούμενης εργασίας.

- **Στο επίπεδο του τόπου παροχής της εργασίας.**

Διανύουμε μια περίοδο που συντελείται η μεγάλη έξοδος των εργαζομένων από τον παραδοσιακό εργασιακό χώρο του εργοδότη και από την εποπτεία και τον έλεγχο του τελευταίου. Ειδικότερα κύριες μορφές υπό τις οποίες εμφανίζεται η κατά τόπο ευελιξία είναι η τηλεργασία, το hoteling, το outsourcing, ο δανεισμός εργασίας, η κατ'οίκον απασχόληση, η παραγωγή με τον τύπο της εργασίας «φασόν» καθώς και η δυνατότητα για τον εργοδότη της πρόσκαιρης μετακίνησης ή της ελεύθερης μετάθεσης των εργαζομένων ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

3 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΝΕΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στα πλαίσια της όλης συζήτησης που έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια σχετικά με τη νέα οργάνωση της εργασίας στα πλαίσια της ΚτΠ, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η προβληματική περί της τηλεργασίας, ως της πλέον ενδεικτικής νέας μορφής απασχόλησης, που αναπτύχθηκε και εξελίσσεται χάριν της ανάπτυξης των ΤΠΕ. Ο όρος «τηλεργασία» καλύπτει ένα ευρύ φάσμα εργασιακών δραστηριοτήτων, σε βαθμό που κάποιοι την αντιμετωπίζουν περισσότερο ως τρόπο εργασίας, παρά ως εργασία καθαυτή¹³. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με το ασαφές νομοθετικό πλαίσιο, καθιστά ιδιαίτερα δύσκολη οποιαδήποτε προσπάθεια οριοθέτησης της έννοιας.

Σύμφωνα με την Συμφωνία-Πλαίσιο για την τηλεργασία, που υπογράφηκε από τους ευρωπαϊούς κοινωνικούς εταίρους, αυτή ορίζεται ως «μία μορφή οργάνωσης ή και εκτέλεσης της εργασίας, με τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών, στο πλαίσιο μιας εργασιακής σύμβασης / σχέσης, όπου η εργασία, η οποία θα μπορούσε να εκτελείται επίσης στους χώρους του εργοδότη, εκτελείται μακριά από τους χώρους αυτούς σε τακτική βάση».

Πολύ συνοπτικά, η τηλεργασία είναι αυτή η μορφή εργασίας η οποία πραγματοποιείται μέσω της χρήσης της Πληροφορικής και των νέων Τεχνολογιών, έχοντας ως αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση του παραδοσιακού, δεδομένου γεωγραφικά τόπου εργασίας, με προσανατολισμό σε πιο ευέλικτα χωροχρονικά εργασιακά πλαίσια.

Ο ορισμός της τηλεργασίας που δίνεται στο «Status Report on European Telework - New Methods of Work 1999» και στο site του European Telework Development, της σημαντικότερης ίσως πρωτοβουλίας για την τηλεργασία σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://www.eto.org.uk>), είναι: «η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών για την αλλαγή της δεδομένης γεωγραφίας στην εργασία».

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει προτείνει έναν ευρύ ορισμό της τηλεργασίας¹⁴ ως «μεθόδου οργάνωσης και εκτέλεσης της εργασίας, με την οποία σημαντικό μέρος του

¹³ Γεώργιος Βλασσόπουλος : «Τηλεργασία», εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα, Αθήνα 2005.

¹⁴ eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

χρόνου εργασίας είναι εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης ή των χώρων όπου παραδίδονται τα αποτελέσματα της εργασίας και η εργασία εκτελείται με χρήση της Πληροφορικής Τεχνολογίας και της τεχνολογίας μεταφοράς δεδομένων και, ιδιαίτερα, του Internet». Ο ορισμός αυτός της τηλεργασίας περιλαμβάνει την εργασία στο σπίτι, την εναλλαγή μεταξύ της εργασίας στο γραφείο και της εργασίας στο σπίτι, την εργασία σε κίνηση και την εργασία σε τοπικά κέντρα τηλεργασίας.

3.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σύμφωνα, λοιπόν, με όσα αναπτύχθηκαν πιο πάνω, δύο είναι οι βασικές προϋποθέσεις της τηλεργασίας:

- Ο χώρος της εργασίας πρέπει να βρίσκεται εκτός του παραδοσιακού χώρου που ανήκει στον εργοδότη, και
- Η χρήση ΤΠΕ
- **Ανεξαρτησία ως προς τον τόπο εργασίας**

Ειδικότερα, ως προς την πρώτη προϋπόθεση, η οποία μπορεί να ορισθεί ως ανεξαρτησία από τον τόπο εργασίας θα μπορούσαμε να πούμε πως:

Η τηλεργασία προσφέρει μια δυναμική απάντηση στο πρόβλημα της απώλειας χρόνου λόγω καθημερινής μετακίνησης στους παραδοσιακούς χώρους εργασίας, με το να μετριάξει τις δεσμεύσεις που επιβάλλει η παρουσία σε συγκεκριμένο τόπο για την εκτέλεση της εργασίας. Ο παραδοσιακός χώρος της εργασίας αντικαθίσταται από την εργασία στο σπίτι, στα κέντρα τηλεργασίας ή στα τηλεχωριά, τη μερική εργασία στο χώρο της επιχείρησης και από διάφορες μεικτές μορφές εργασίας. Η ανεξαρτησία από το χώρο εργασίας δεν σχετίζεται μόνο με τους υπαλλήλους, αλλά με όλο το εργασιακό σύστημα. Συμβασιούχοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, εργοδότες, συνεταίροι, πελάτες, προμηθευτές κ.α. επηρεάζονται επίσης από αυτή την παράμετρο.

- **Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών**

Η τηλεργασία μπορεί να οριστεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, όπως σε σχέση με το χώρο στον οποίο πραγματοποιείται, με τη νομική υπόσταση του τηλεργαζόμενου,

με τις σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών κλπ. Το κοινό σημείο σε όλους τους ορισμούς της τηλεργασίας είναι «η χρήση των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών ώστε να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφία της εργασίας». Η εργασία καθίσταται πλήρως δικτυωμένη, καλύπτοντας τόσο τη διαπροσωπική επαφή όσο και την αλληλεπίδραση και επικοινωνία μέσα από τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών.

Η χρήση των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών κατά τη διαδικασία της τηλεργασίας βοηθά τον τηλεεργαζόμενο να εργαστεί από μακρινή απόσταση. Επιπρόσθετα, τον βοηθά στο να κατανοήσει πλήρως τη λειτουργία και την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, που στις μέρες μας εμφανίζονται αναντικατάστατες. Ένα άλλο ευεργετικό αποτέλεσμα της χρήσης των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών είναι η ευκαιρία που προσφέρουν σε πολλούς ανέργους να ενταχθούν και να παραμείνουν στην αγορά εργασίας. Για τους παραπάνω λόγους, η διάδοση της τηλεργασίας συνδέεται στενά με τη γενικότερη ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας, συνεισφέροντας έτσι έμμεσα τόσο στην εξεύρεση εργασίας όσο και στην τεχνολογική επιμόρφωση.

Από την άλλη πλευρά, η επαγγελματική απομόνωση, που αποτελεί ένα από τα σοβαρότερα μειονεκτήματα της τηλεργασίας, μπορεί να μειωθεί δραστικά στην περίπτωση που οι τηλεεργαζόμενοι υιοθετήσουν στρατηγικές δικτύωσης, όπως για παράδειγμα συμμετέχοντας σε επαγγελματικούς συλλόγους ή παρακολουθώντας συνέδρια. Οι επιβλέποντες και οι προϊστάμενοι έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν νέες μεθόδους επικοινωνίας με τους τηλεεργαζόμενους μέσω καναλιών της Πληροφορικής Τεχνολογίας.

3.3 ΛΟΓΟΙ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εμφάνιση και η ανάπτυξη της νέας αυτής μορφής εργασίας οφείλεται στη σύνθεση πολλών λόγων :

- Ανάπτυξη της Τηλεπικοινωνιακής Τεχνολογίας (καλωδιακή ή δορυφορική μεταβίβαση κάθε μορφής πληροφοριών: ήχος, κείμενο, κινούμενη εικόνα ή σε συνδυασμό multimedia) τόσο από την πλευρά των λειτουργικών δυνατοτήτων της με τις εντυπωσιακές εξελίξεις στην ψηφιακή τεχνολογία και την τεχνολογία οπτικών ινών) όσο και γεωγραφικά. Η επέκταση των τηλεφωνικών δικτύων σε

κάθε απομακρυσμένο σημείο του πλανήτη, απετέλεσε αναγκαία τεχνική προϋπόθεση για τη «χωρική ανακατανομή» της εργασίας.

- Η ανάπτυξη της Πληροφορικής Τεχνολογίας τόσο από πλευράς hardware όσο και στον τομέα του λογισμικού, αλλά και η πτώση των τιμών των Η/Υ των προγραμμάτων κλπ.
- Ο συνδυασμός πληροφορικής και τηλεπικοινωνίας και ο βαθμιαίος σχηματισμός μιας ενιαίας πληροφορικής υποδομής από ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα έντασης επικοινωνίας.
- Η πετρελαϊκή κρίση της δεκαετίας του '70. Η πρώτη αυτή πετρελαϊκή κρίση ανάδειξε το βασικό πρόβλημα της έλλειψης ενέργειας, κυρίως στις μεταφορές και συνέτεινε στο προσανατολισμό των επιχειρήσεων σε λύσεις αποτελεσματικότερες και φθηνότερες.
- Η ημερήσια απώλεια χρόνου εξαιτίας της καθημερινής μετακίνησης από το σπίτι στο χώρο εργασίας που εξαλείφεται σχεδόν ολοκληρωτικά με τη μεταφορά της πληροφορίας και των δεδομένων διαμέσου των τηλεπικοινωνιών και της τηλεματικής.
- Η αύξουσα κινητικότητα του κεφαλαίου που συνεπέφερε νέες μορφές στην παγκόσμια κατανομή της εργασίας και ανέπτυξε την εκτός κρατικών συνόρων των βιομηχανικών χωρών μεταφορά εργασίας σε χώρες με χαμηλό κόστος αποδοχών με τη μορφή της υπεργολαβίας.¹⁵

3.4 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για την ανάπτυξη και εξέλιξη της τηλεργασίας θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική η συνειδητοποίηση του γεγονότος ότι η έννοια «εργασία στο γραφείο» έχει αρχίσει να αμφισβητείται. Οι άνθρωποι συνήθιζαν να πηγαίνουν στο γραφείο επειδή εκεί φυλάσσονταν όλες οι πληροφορίες και ο εξοπλισμός που τους ήταν απαραίτητος και επίσης εκεί μπορούσαν να έρχονται σε επαφή με τους συναδέλφους τους, όταν αυτό ήταν απαραίτητο.

Αυτοί οι παράγοντες έχουν αρχίσει πλέον να εξαφανίζονται. Το συνολικό κόστος όλου του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την υποστήριξη όλων των τηλεργαζομένων είναι τώρα μικρότερο από το κόστος ενός μεταχειρισμένου αυτοκινήτου, ενώ οι επαφές

¹⁵Ι.Ληξουριώτη, «Νέες τεχνολογίες, ευέλικτες μορφές απασχόλησης (flexibility) και τηλεργασία (teleworking)», ΔΕΕ 1998, σελ. 261

ανάμεσα στους συναδέλφους γίνονται συνήθως μέσω τηλεφώνου. Επίσης, μεγάλες ποσότητες πληροφορίας μπορούν να διακινούνται σε όλο τον κόσμο μέσω δικτύων υπολογιστών και πολλές φορές ο χρόνος που απαιτείται είναι ο ίδιος με αυτόν που χρειάζεται για να βρεθεί το σωστό αρχείο μέσα σε ένα μεγάλο οργανισμό.

Η βασική διαφορά της τηλεργασίας από τις συμβατικές μορφές εργασίας είναι ότι σε αυτή τη μορφή απασχόλησης πηγαίνει η εργασία στον εργαζόμενο και όχι το αντίστροφο. Οι εργαζόμενοι πραγματοποιούν την εργασία που θα έκαναν συνήθως στο εργοστάσιο, στο γραφείο κλπ., σε διαφορετικό όμως χώρο¹⁶. Ωστόσο, είναι λανθασμένη η ταύτιση της από ορισμένους με τη λεγόμενη «κατ' οίκον απασχόληση», αφού, όπως θα δούμε παρακάτω, δεν παρέχεται αποκλειστικά από το σπίτι του εργαζομένου, αλλά από διάφορα σημεία, ακόμα και εν κινήσει. Πιο σωστή είναι η θεώρησή της ως μετεξέλιξης της κατ' οίκον εργασίας, ιδίως ως προς το στοιχείο της απομάκρυνσης του εργαζομένου από έναν κεντρικό χώρο ομαδικής παροχής της εργασίας, χώρο που παλιότερα ταυτιζόταν συνήθως με την έδρα της επιχείρησης.

Υπ' αυτή την έννοια, θα μπορούσε να πει κανείς ότι πρόκειται για εκδήλωση της κατ' οίκον εργασίας στον τριτογενή τομέα, στις περιπτώσεις όπου πλήθος παραδοσιακών υπηρεσιών γραφείου (δακτυλογράφηση, διαχείριση κειμένων και δεδομένων, μεταφράσεις, εκδοτικές εργασίες, τιμολογήσεις κλπ.) μεταφέρθηκαν στο σπίτι μέσω ενός ατομικού ηλεκτρονικού υπολογιστή, ή ενός τερματικού, συνδεδεμένου με τον κεντρικό ηλεκτρονικό υπολογιστή της επιχείρησης¹⁷. Έτσι, πολλά επαγγέλματα, όπως συγγραφείς, δημοσιογράφοι, ερευνητές, μεταφραστές, οικονομολόγοι, λογιστές, δικηγόροι, προγραμματιστές, εκπαιδευτές και γενικά όσοι απασχολούνται κυρίως στον τομέα των υπηρεσιών μπορούν να ασκούν το επάγγελμά τους ως τηλεεργαζόμενοι, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που τους παρέχουν οι ΤΠΕ.

3.5 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ως προς τις επιμέρους μορφές που μπορεί να λάβει η τηλεργασία, βασικό κριτήριο κατηγοριοποίησής τους αποτελεί ο χώρος της απασχόλησης. Βάσει αυτού του

¹⁶ Σάββας Ρομπόλης, κ. Δημουλάς «Τηλεργασία : απειλή ή πανάκεια», Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τ. 37, σελ. 9.

¹⁷ Ι.Ληξουριώτη, «Νέες τεχνολογίες, ευέλικτες μορφές απασχόλησης (flexibility) και τηλεργασία (teleworking)», ΔΕΕ 1998, σελ. 257

κριτηρίου, μπορούμε να διακρίνουμε τους ακόλουθους τύπους τηλεργασίας οι οποίοι ανφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία¹⁸.

- **Εργασία στο σπίτι (Home-based Teleworking):** Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, που είναι και το πιο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας, η τηλεργασία πραγματοποιείται με έδρα το σπίτι (είτε αποκλειστικά, είτε σε τακτική βάση, π.χ. δύο ημέρες την εβδομάδα). Ένας χώρος του σπιτιού πρέπει να μετατραπεί σε γραφείο και να εξοπλιστεί αντίστοιχα με τηλέφωνο, fax, υπολογιστή, modem και γραμμή ISDN για σύνδεση του υπολογιστή με το Internet, καθώς και επιπλέον συσκευές γραφείου, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας. Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται με τη μορφή της πλήρους ή μερικής απασχόλησης, είτε με σύμβαση εργασίας ή να απασχολείται ως ελεύθερος επαγγελματίας.
- **Νομαδική τηλεργασία (Nomadic Teleworking):** Οι τηλεργαζόμενοι με αυτό το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας είναι περιφερόμενοι, χωρίς σταθερό χώρο εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας επιτρέπει τους τηλεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους το μέρος στο οποίο βρίσκονται κάθε φορά και όπου μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους (ξενοδοχεία, καταστήματα κλπ). Οι τηλεργαζόμενοι με το μοντέλο της νομαδικής τηλεργασίας είναι, κατά συνέπεια, εντελώς αποδεδειγμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας. Το μοντέλο της νομαδικής εργασίας αναφέρεται κυρίως σε επαγγέλματα η φύση των οποίων ενσωματώνει συχνές μετακινήσεις, όπως είναι για παράδειγμα αντιπρόσωποι πωλήσεων, οι επιθεωρητές και οι μηχανικοί διοίκησης.
- **Δορυφορικά κέντρα (Satellite Centres):** Τα δορυφορικά κέντρα είναι εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό. Τα δορυφορικά κέντρα είναι εγκατεστημένα σε προάστια μεγάλων αστικών κέντρων ή σε απομακρυσμένες περιοχές, κοντά στις οικίες των εργαζομένων.
- **Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres):** Τα κέντρα τηλεργασίας είναι καλά οργανωμένοι χώροι με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών ή από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, οι

¹⁸ <http://mentor.gr/daring/teleworking/tilergasia>

οποίοι όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας, ή και από αυτοαπασχολούμενους με κάποια βασική μίσθωση. Εκεί οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Βασικά χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τα κέντρα τηλεργασίας από τα παραδοσιακά γραφεία είναι ότι αυτά αφενός μπορεί να βρίσκονται πιο κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεεργαζόμενου από ότι τα γραφεία μιας εταιρείας αφετέρου ότι οι χώροι των κέντρων τηλεργασίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους ενδιαφερόμενους, καθώς δεν υπάρχουν γραφεία που να ανήκουν σε κάποιους συγκεκριμένους εργαζόμενους.

- **Τηλε-σπίτια (Telecottages).** Τα telecottages αποτελούν μια μορφή κέντρων τηλεργασίας τα οποία είναι εγκατεστημένα σε απομακρυσμένες, συνήθως αγροτικές περιοχές. Αρχικά ο στόχος τους ήταν να φέρουν τις νέες τεχνολογίες κοντά σε ανθρώπους απομακρυσμένων περιοχών, οι οποίοι δεν είχαν τη δυνατότητα ν' αποκτήσουν αυτές τις γνώσεις. Οι τηλε-αγροικίες φιλοδοξούν ακόμη να ενισχύσουν την οικονομική δραστηριότητα των αγροτικών απομακρυσμένων περιοχών, βοηθώντας τους ανθρώπους να βρουν δουλειά, χωρίς να χρειαστεί να φύγουν από τον τόπο τους. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας και τα οποία απαρτίζουν μικρά χωριά. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στη Σκανδιναβία.
- **Τηλε-χωριά (Televillages):** Πρόκειται για μία σύγχρονη μορφή telecottages, όπου ολόκληρα χωριά που αποτελούνται από επιμέρους σπίτια, βρίσκονται εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό, που τους επιτρέπει την επικοινωνία τόσο μεταξύ τους (μέσω του δικτύου του τηλεχωριού) όσο και με άλλα τηλεχωριά ή βάσεις.
- **Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking):** Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι ή φύση της εργασίας των οποίων τους επιτρέπει ή καμιά φορά τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους. Επίσης, μπορούν οι τηλεεργαζόμενοι αυτού του μοντέλου να απαρτίζουν ακόμα και ομάδες στήριξης των κεντρικών γραφείων με εργασία άλλοτε πλήρους και

άλλοτε μερικής απασχόλησης, ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας. Τα κινητά γραφεία υποχρεώνονται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Internet και στις Βάσεις Δεδομένων της επιχείρησης.

- **Διάσπαρτη τηλεργασία (Offshore Teleworking):** Αυτή η μορφή αποτελεί μια παραλλαγή της τηλεργασίας μέσω κινητών γραφείων. Ο όρος αυτός ανακαλύφθηκε το 1992-1993 μετά από έρευνα του Βρετανικού τμήματος Βιομηχανίας και Εμπορίου. Αναφέρεται στη δημιουργία κινητών γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα με τις ανάγκες μιας εταιρείας. Οι τηλεργαζόμενοι μετατίθενται από περιοχή σε περιοχή και από χώρα σε χώρα σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης. Ένα παράδειγμα τέτοιας μορφής είναι το Πανευρωπαϊκό Τηλεφωνικό Κέντρο.
- **Ομαδική εργασία από απόσταση:** χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η τηλείατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση.
- **Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services):** είναι εξωτερικές υπηρεσίες σε έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση.

Μέσα στην έννοια της τηλεργασίας συμπεριλαμβάνεται και άλλη μία έννοια, αυτή του **Telecommuting**. Με τον όρο Telecommuting αναφερόμαστε σε αυτή τη μορφή εργασίας, στην οποία ο υπάλληλος εργάζεται εν μέρει στο γραφείο του και εν μέρει από το σπίτι. Ο όρος αυτός είναι αρκετά ευρύς, για να περιλαμβάνει και αυτούς τους εργαζόμενους που απασχολούνται στο σπίτι από θέληση δική τους, για παράδειγμα τα βράδια ή τα Σαββατοκύριακα, ή αυτούς που εργάζονται στο σπίτι επειδή η πολιτική της εταιρίας λέει ότι πρέπει να απασχολούνται για ένα συγκεκριμένο αριθμό ωρών και από το σπίτι.

Με κριτήριο τη σχέση εργασίας μεταξύ εργοδότη και τηλεργαζόμενου, μπορούμε να διακρίνουμε μεταξύ τηλεργασίας που παρέχεται με σύμβαση:

- **Εξαρτημένης εργασίας,** η οποία ανάλογα με το χρόνο απασχόλησης διακρίνεται επιμέρους σε:

- Πλήρους απασχόλησης, και
- Μερικής απασχόλησης
- **Ανεξάρτητης απασχόλησης** και
- **Με σύμβαση έργου.**

Όλοι οι τύποι τηλεργασίας έχουν γνωρίσει ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Η ανάγκη για αυξημένη παραγωγικότητα, το αυξημένο κόστος των μετακινήσεων, η ανάγκη για ευελιξία και η ανάπτυξη της τεχνολογίας σε συνδυασμό με διάφορους κοινωνικούς παράγοντες ετοίμασαν το έδαφος για την ανάπτυξη αυτού του νέου τρόπου εργασίας.

Από τη μεριά των επιχειρήσεων, ο κύριος λόγος είναι η διαπίστωση πως η εφαρμογή αυτού του μοντέλου εργασίας αποφέρει δραστική μείωση του συνολικού λειτουργικού τους κόστους. Για τους εργαζόμενους, το βασικό επιχείρημα για την προώθηση της τηλεργασίας είναι ότι μπορεί κάποιος να συμβιβάσει καλύτερα την εργασία με την προσωπική ζωή και να μειώσει τις μετακινήσεις οι οποίες περιορίζουν τον ελεύθερο χρόνο, μειώνουν την αποδοτικότητα και επιτείνουν το άγχος.

Θεωρητικά, η τηλεργασία μπορεί να συντελέσει στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζόμενων εφόσον επιτρέπει τη καθιέρωση ευέλικτων ωραρίων και δίνει τη δυνατότητα σε όσους θέλουν να δουλέψουν από το σπίτι να είναι πιο αφοσιωμένοι στην εργασία τους. Οι παράγοντες προώθησης και περιορισμού του φαινομένου της τηλεργασίας αναφέρονται αναλυτικά στην παράγραφο που ακολουθεί.

3.6 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή της εργασίας θα αναλυθούν σε τρία επίπεδα: επιχείρησης, εργαζομένου, κοινωνικού συνόλου. Συγχρόνως θα εξετασθούν τόσο οι θετικές όσο και οι αρνητικές πτυχές της.

Σε γενικές γραμμές μπορούμε να σημειώσουμε ότι τόσο τα οφέλη όσο και τα προβλήματα που προκύπτουν από την τηλεργασία επηρεάζονται από το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει αυτή την μορφή εργασίας. Ένα καλά θεσμοθετημένο πλαίσιο εισαγωγής της τηλεργασίας μπορεί να μειώσει δραστικά τα αρνητικά χαρακτηριστικά της εργασίας αυτής και να αυξήσει δραστικά τα πλεονεκτήματα που επιφέρει.

Επίσης, σε μια ανάλυση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της τηλεργασίας θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη παράγοντες όπως η γεωγραφική απομόνωση κάποιων περιοχών και ο ρόλος της τηλεργασίας στο εργατικό δυναμικό των περιοχών αυτών, καθώς και τα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα για ειδικές ομάδες όπως είναι τα άτομα με ειδικές ανάγκες και τα άτομα προχωρημένης ηλικίας.

Μελετώντας κανείς προσεκτικά τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας, μπορεί να κάνει λόγο για τα πολλαπλασιαστικά της οφέλη σε περισσότερους από έναν τομείς.

Ακολούθως η τηλεργασία:

- **Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό**, δεδομένου ότι επιτρέπει να ενταχθούν στο ενεργό δυναμικό της χώρας άτομα που συχνά αποκλείονται από την αγορά εργασίας για φυσικούς ή κοινωνικούς λόγους. Στην πρώτη περίπτωση αναφερόμαστε σε άτομα με ειδικές ανάγκες τα οποία έχουν έντονο πρόβλημα μετακίνησης, θέλουν όμως και μπορούν να είναι παραγωγικά. Στη δεύτερη περίπτωση θα μπορούσαν να αναφερθούν, ως παράδειγμα, άτομα που δεν μπορούν να ενταχθούν εύκολα και άμεσα σε ένα στενά οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον, αλλά μπορούν ευκολότερα να ενταχθούν όταν το περιβάλλον αυτό είναι περισσότερο διευρυμένο.
- **Διαφυλάσσει την προστασία του περιβάλλοντος**. Η συμβολή της τηλεργασίας στην προστασία του περιβάλλοντος είναι ευδιάκριτη, αρκεί κανείς να σκεφθεί τη μείωση των μετακινήσεων, τη μείωση των αντίστοιχων ρύπων, του θορύβου αλλά και της κυκλοφοριακής συμφόρησης.
- **Ενδυναμώνει την οικονομία**. Η ενδυνάμωση της οικονομίας είναι επίσης εύκολο να εξηγηθεί, δεδομένου ότι ο κοινωνικός ιστός γίνεται περισσότερο συμπαγής, αφού άτομα που αποκλείονταν από την αγορά εργασίας με όλες τις αρνητικές συνέπειες που αυτό συνεπάγεται είναι ευκολότερο να ενταχθούν.
- **Αυξάνει το παραγόμενο προϊόν**. Η κατανομή του παραγόμενου περιφερειακού προϊόντος εξισορροπείται, αφού άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές τώρα μπορούν να εργαστούν για απομακρυσμένους εργοδότες.
- **Αντιστέκεται στο φαινόμενο της αστυφιλίας και προάγει την αποκέντρωση**. Το τελευταίο σημείο συγκλίνει επίσης στη μείωση της

αστυφιλίας που συχνά ενισχύεται από την ανάγκη μετεγκατάστασης των εργαζομένων στα αστικά κέντρα προκειμένου να εργαστούν.

- **Βοηθά τον εργαζόμενο να διαλέξει τον τόπο και το χρόνο εργασίας του.**
- **Προάγει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα του ανθρώπου** (όχι μόνο ως επαγγελματία, αλλά και ως γονέα, ως μέλους της κοινωνίας κλπ.).
- **Εξοικονομεί χρόνο και για τον εργαζόμενο και για την εταιρεία** στην οποία απασχολείται.
- **Εξοικονομεί χώρο στην εταιρεία.**
- **Μειώνει το κόστος παγίων και λειτουργικών εξόδων**, ειδικότερα αν η τηλεργασία υιοθετηθεί για ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών της επιχείρησης. Έτσι, η εξοικονόμηση πόρων από κτιριακές εγκαταστάσεις μπορεί να αγγίξει μηνιαία τη διπλάσια τιμή του κόστους εγκατάστασης ενός συστήματος τηλεργασίας για κάθε εργαζόμενο¹⁹
- **Εξοικειώνει τον σύγχρονο άνθρωπο με τις απαιτήσεις του μέλλοντος.**²⁰

Μέσω της τηλεργασίας προκύπτει όφελος τόσο για τις εταιρείες όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό τους. Η τηλεργασία προσφέρει τρόπους για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων, αλλά και για τον περιορισμό των λειτουργικών δαπανών των επιχειρήσεων.

Ωστόσο, εκτός από τα οφέλη, παρατηρούνται και μειονεκτήματα από την εφαρμογή της τηλεργασίας, ο συνδυασμός των οποίων θα αναλυθεί σε τρία επίπεδα (επιχείρησης, εργαζομένου, κοινωνικού συνόλου) κατωτέρω.

Σε επίπεδο επιχείρησης

Πλεονεκτήματα:

Σε επίπεδο επιχείρησης η εφαρμογή της τηλεργασίας συμβάλλει στη:

- Μείωση του κόστους παγίων και λειτουργικών εξόδων
- Δημιουργία ευέλικτων οργανωτικών σχημάτων
- Ευέλικτη διαχείριση του προσωπικού

¹⁹ David Willis, "Let my people go", Network Computing, 2004, Vol 15, issue 4, p 16

²⁰ westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_ofeli.htm

- Αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων
- Μείωση των αδικαιολόγητων απουσιών ή απουσιών λόγω υγείας
- Δημιουργία ευκαιριών σε άτομα με ειδικές ανάγκες και προβλήματα υγείας
- Δημιουργία ευκαιριών για πρόσβαση σε γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές (αγορές εργασίας)

Μειονεκτήματα

Από την άλλη μεριά, η εφαρμογή της τηλεργασίας συμβάλλει στη:

- Αύξηση του κόστους εκκίνησης και λειτουργίας της επιλογής για τηλεργασία (δημιουργία εταιρικής πολιτικής, σύνταξη οδηγιών, εκπαίδευση, κ.λ.π)
- Αύξηση του κόστους τεχνολογικής υποδομής για υποστήριξή της
- Δημιουργία προβλημάτων ως προς την ασφαλή μετάδοση και ανταλλαγή πληροφοριών
- Δημιουργία ζητημάτων που άπτονται θεμάτων ασφάλειας και υγιεινής των εργαζομένων
- Ανάπτυξη δυσχερειών σε θέματα διαχείρισης, ελέγχου και συντονισμού των τηλεεργαζομένων

Σε επίπεδο εργαζομένων

Πλεονεκτήματα

Σε επίπεδο εργαζομένων η εφαρμογή της τηλεργασίας συμβάλλει στην:

- Ελευθερία επιλογής του χρόνου και του τόπου εργασίας
- Μείωση του άγχους, περισσότερη ευελιξία και ικανοποίηση από την εργασία
- Απουσία άμεσου, ορατού ελέγχου από τους προϊσταμένους
- Αύξηση της παραγωγικότητας αφού μπορεί να εργάζεται αναπόσπαστος με λιγότερα ανεπιθύμητα διαλείμματα
- Εξοικονόμηση χρημάτων (ρούχα, μετακινήσεις, κ.λ.π.)
- Δυνατότητα εργασίας σε άτομα με ειδικές ανάγκες κ.λ.π.

- Δυνατότητα απασχόλησης σε εργαζόμενους που διαμένουν σε γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές
- Εξισορρόπηση μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής
- Μείωση των αδειών για προσωπικούς λόγους
- Διευκόλυνση φροντίδας εξαρτημένων μελών (παιδιών, γονέων κ.λ.π.)

Μειονεκτήματα

Η απομάκρυνση του τηλεργαζομένου από τον παραδοσιακό συλλογικό χώρο εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε:

- επαγγελματική και κοινωνική απομόνωση
- κίνδυνο εργασιομανίας με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων
- περιορισμό των ευκαιριών για επαγγελματική εξέλιξη, συμμετοχή στην καθημερινή ζωή της επιχείρησης και επιρροή στη λήψη αποφάσεων
- σύγχυση σχετικά με τη διάκριση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής σε βαθμό που να διαταράσσεται η οικογενειακή γαλήνη και ισορροπία
- πιθανή απώλεια βασικών εργατικών και ατομικών δικαιωμάτων σε περίπτωση που απουσιάζει το κατάλληλο νομοθετικό πλαίσιο

Σε επίπεδο κοινωνικού συνόλου

Πλεονεκτήματα

Σε ευρύτερο κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο η τηλεργασία συμβάλλει στη:

- αύξηση της κινητικότητας των εργαζομένων
- δημιουργία επαγγελματικών ευκαιριών για άτομα με ειδικές ανάγκες
- δημιουργία ώθησης για ανάπτυξη σε επιχειρήσεις στην περιφέρεια
- μείωση της ανάγκης για μετακίνηση που έχει ως αποτέλεσμα την παράλληλη
- μείωση της ατμοσφαιρική ρύπανσης, των κυκλοφοριακών προβλημάτων και της κατανάλωσης ενέργειας.

Ιδιαίτερη μνεία, στο σημείο αυτό, θα πρέπει να γίνει και για τα περιβαλλοντικά οφέλη. Ένα από τα ισχυρότερα κίνητρα για την εισαγωγή της τηλεργασίας σε πολλές χώρες είναι τα αναμενόμενα περιβαλλοντικά οφέλη. Τα πιο σημαντικά από αυτά τα οφέλη παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Η τηλεργασία παραμένει μια σημαντική λύση για:

- Την κυκλοφοριακή συμφόρηση
- Τη μόλυνση του περιβάλλοντος
- Τον υπερπληθυσμό των πόλεων
- Την αποκέντρωση
- Την ποιότητα ζωής
- Το σύστημα μαζικών μεταφορών
- Την αναγέννηση της υπαίθρου
- Την αποσύνδεση της οικονομικής δραστηριότητας από την ύλη (για παράδειγμα, με τη μείωση της ανάγκης για τεράστια κτίρια στο κέντρο που στεγάζουν γραφεία και την αντικατάστασή τους με πιο λιτούς χώρους, σχεδιασμένους μόνο για συναντήσεις.

Χαρακτηριστικό, σχετικά με το ρόλο της τηλεργασίας στην προστασία του περιβάλλοντος, είναι το παράδειγμα του Λος Άντζελες, όπου η νομοθεσία για τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης επιβάλλει στις επιχειρήσεις να αναζητούν τρόπους μείωσης του κυκλοφοριακού προβλήματος, μεταξύ των οποίων και την τηλεργασία²¹

²¹ Σάββας Ρομπόλης, Κ. Δημουλάς «Τηλεργασία: απειλή ή πανάκεια» Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τ.37.

4 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

4.1 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία αποτελεί μια μορφή ευέλικτης εργασίας που είναι αρκετά «ευαίσθητη» στις τεχνολογικές υποδομές που χρησιμοποιεί για την επίτευξη του επιχειρησιακού αποτελέσματος. Σήμερα, εποχή των δικτύων και της Κοινωνίας της Γνώσης, η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την επίτευξη ενός εμπορικού αποτελέσματος στο πλαίσιο τηλεργατικών διαδικασιών.

Σήμερα η σύγκλιση των ψηφιακών τεχνολογιών τείνει να ενοποιηθεί στη βάση του Διαδικτύου, το οποίο παρέχει όλες τις απαραίτητες υποδομές για τη διεξαγωγή εργασίας από απόσταση και μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και από απόσταση.

Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών προκαλούν, σήμερα, σε παγκόσμιο επίπεδο, μια νέα βιομηχανική επανάσταση που ήδη δεν υστερεί σε σημασία και αποτελέσματα από τις αντίστοιχες του παρελθόντος. Η επανάσταση αυτή έχει δώσει τη δυνατότητα να προσφέρονται πλέον ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες μέσα από τα εξελιγμένα δίκτυα επικοινωνιών που υπάρχουν (Διαδίκτυο, μισθωμένες επικοινωνιακές γραμμές μεγάλου εύρους, ISDN, ATM, ευρυζωνικά δίκτυα, δορυφορικά δίκτυα κλπ.).

Για το λόγο αυτό, τα περισσότερα σύγχρονα ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής ή περιβάλλοντα εργασίας μέσω υπολογιστών που σχεδιάζονται, εκτός από τις κλασικές δυνατότητες που είχαν μέχρι τώρα, στοχεύουν πλέον και στην παροχή δυνατοτήτων συνεργασίας ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε απομακρυσμένα σημεία. Το χαρακτηριστικό αυτό αποτελεί παράγοντα ουσιώδους σημασίας για την εξέλιξη και τη διάδοση της τηλεργασίας, το οποίο σε συνδυασμό με τη μείωση του κόστους απόκτησης ανάλογου εξοπλισμού και την αύξηση των ατόμων που χρησιμοποιούν καθημερινά στην εργασία τους υπολογιστικά συστήματα δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την υλοποίηση τηλεργατικών διαδικασιών.

Η πληροφορία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στα σημερινά πληροφοριακά συστήματα έχει τη δυνατότητα με τη χρήση της τεχνολογίας των πολυμέσων να είναι κείμενο, φωτογραφίες, ήχος, video, animation. Η ύπαρξη ισχυρών επικοινωνιακών δικτύων δίνει τη δυνατότητα η πληροφορία αυτή να είναι προσπελάσιμη σε πραγματικό χρόνο.

Οι γεωγραφικοί περιορισμοί χάνουν όλο και περισσότερο τη σημασία τους και ο μόνος περιορισμός είναι η σταθερότητα του λογισμικού (Software) και του υλικού (Hardware) που υποστηρίζουν το πληροφοριακό σύστημα. Βασική απόρροια και καταλύτης αυτών των εξελίξεων είναι το παγκόσμιο διαδίκτυο, το οποίο κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών παρουσιάζει μια ραγδαία εξάπλωση που συνοδεύεται από μία εντυπωσιακή αύξηση των χρηστών του και μια ανάλογη επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών του, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η ευρεία εξάπλωση του Παγκόσμιου Ιστού και των σχετικών εργαλείων πλοήγησης και ανάκτησης πληροφοριών από το διαδίκτυο μεταμόρφωσε το χώρο αυτό σε μια δυναμική οντότητα, εμπλουτισμένη με μια πληθώρα πληροφοριών συμπεριλαμβανομένου και οπτικοακουστικού υλικού, από τις οποίες ο υποψήφιος χρήστης μπορεί να επιλέξει αυτές που επιθυμεί.

Οι λόγοι της εξάπλωσης του Παγκόσμιου Ιστού είναι δύο. Ο πρώτος είναι ότι τεχνολογικά το διαδίκτυο επιτρέπει στους χρήστες να κάνουν πράγματα που παλαιότερα ήταν είτε δαπανηρά είτε απλώς δύσκολα στην υλοποίησή τους. Ο δεύτερος και κυριότερος λόγος, όμως, είναι ότι μέσω του Παγκόσμιου Ιστού το διαδίκτυο φτάνει σε οποιονδήποτε έχει πρόσβαση σε έναν υπολογιστή και ένα modem. Για τους παραπάνω λόγους, η χρήση του διαδικτύου ως βασικού μέσου πρόσβασης σε δομές εργασίας αποτελεί σήμερα την πλέον ενδεδειγμένη λύση για την αποτελεσματική διανομή «τηλεργατικών διεργασιών» σε μεγάλο αριθμό εργαζομένων ανεξάρτητα από το κλασικό εργασιακό περιβάλλον.

Η διαδικασία της εργασίας από απόσταση στο περιβάλλον της σύγχρονης Ψηφιακής Οικονομίας παρέχει από τη φύση της αυτονομία, διάσπαση σε αυτόνομες λειτουργικές μονάδες (modularity) και εργασιακές διεργασίες, ανεξαρτησία από χρόνο και τόπο, ταχύτητα απόκτησης νέων ικανοτήτων, καθώς επίσης και ευελιξία στους τελικούς χρήστες - εργαζόμενους. Αυτό επιτυγχάνεται με την ενοποίηση διάφορων “εργαλείων”, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν επάνω από οποιοδήποτε

διαθέσιμο δίκτυο (απλό τηλεφωνικό δίκτυο, ISDN, ATM, Internet, Ευρυζωνικά δίκτυα, Δορυφορικές επικοινωνίες κλπ.), με διαφορετικές βέβαια δυνατότητες από δίκτυο σε δίκτυο.

Οι δυνατότητες που προσφέρονται από τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να υποστηρίξουν και σύγχρονες μορφές αλληλεπίδρασης (ταυτόχρονη παρουσία εργαζομένων / συνεργατών, αλλά όχι κατ' ανάγκη στον ίδιο χώρο) και ασύγχρονες μορφές αλληλεπίδρασης (δεν υπάρχει ταυτόχρονη παρουσία συνεργατών, αυτοαπασχόληση, ημιαυτόνομη ή συμπληρωματική απασχόληση).

Παράλληλα, στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου περιβάλλοντος υποστηρίζονται και εργασιακές διαδικασίες με χρήση τεχνολογιών εικονοδιάσκεψης, συνεργατικής εργασίας, ταυτόχρονης πρόσβασης σε εφαρμογές κλπ. (videoconference, whiteboarding, application sharing κλπ.) στη βάση δικτύων ISDN, ATM κλπ.

Επιπλέον, τα ισχυρά δίκτυα δίνουν τη δυνατότητα και για ανάπτυξη νέων υπηρεσιών όπως αυτές τις τηλεεκπαίδευσης, τηλεργασίας, τηλεϊατρικής, τηλεμπορίου, τηλεδιαχείρισης κλπ. Στις υπηρεσίες αυτές έχουμε δύο τρόπους επικοινωνίας.

Ο ένας τρόπος είναι η σύγχρονη επικοινωνία όπου έχουμε επικοινωνία πραγματικού χρόνου μεταξύ των ανθρώπων που συνεργάζονται. Η επικοινωνία αυτή βασίζεται κυρίως σε εφαρμογές τηλεδιάσκεψης (Video ή/και Audio Conferencing), συνομιλίας μέσω υπολογιστών (Chat), ταυτόχρονης χρήσης ενός τμήματος της οθόνης του υπολογιστή ως χώρου συνεργασίας (Whiteboarding), διαμοιρασμός εφαρμογών (Application Sharing) κλπ. Απαραίτητη προϋπόθεση για αυτού του είδους την επικοινωνία είναι η ύπαρξη ενός πολύ ισχυρού επικοινωνιακού δικτύου. Για τις περισσότερες από αυτές τις εφαρμογές, δίκτυο μικρότερο των δυνατοτήτων του ISDN αποδεικνύεται ανεπαρκές.

Ο δεύτερος τρόπος είναι η ασύγχρονη μορφή επικοινωνίας, στην οποία δεν έχουμε επικοινωνία πραγματικού χρόνου, αλλά στην ανταλλαγή μηνυμάτων και πληροφοριών μεταξύ των ανθρώπων που συνεργάζονται μεσολαβεί κάποιο χρονικό διάστημα όχι αμελητέο. Η επικοινωνία αυτή βασίζεται κυρίως σε εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε εφαρμογές που προσφέρονται μέσα από το Internet. Αυτός ο τρόπος επικοινωνίας είναι σήμερα και ο πλέον διαδεδομένος, από τη στιγμή που δεν

χρειάζονται ιδιαίτερα μεγάλες απαιτήσεις σε δίκτυα τηλεπικοινωνιών και γι' αυτό έχει και αρκετά μεγάλη σημασία στα νέα συστήματα που σχεδιάζονται.

Η υποδομή του Internet σήμερα επιτρέπει στους χρήστες του να πραγματοποιούν από απόσταση πολλές εργασίες. Παραδοσιακές εμπορικές συναλλαγές (όπως πώληση προϊόντων, υπηρεσιών κλπ.) διαμέσου του WEB, άμεση ενημέρωση και πληροφόρηση πελατών για νέα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και δυναμική αλληλεπίδραση των εταιρειών με τους πελάτες τους (μέσω ερωτηματολογίων, queries κλπ.), ανταλλαγή μηνυμάτων και ηλεκτρονικών εντύπων είναι πλέον μια καθημερινή πραγματικότητα. Επιπλέον, η εξέλιξη της τεχνολογίας στην ασφάλεια συστημάτων καθιστά άμεση και ασφαλή τη μεταφορά ευαίσθητων πληροφοριών οικονομικού ή άλλου περιεχομένου διαμέσου του Web. Αυτό δίνει πλέον τη δυνατότητα χρήσης των "ευαίσθητων" πληροφοριών σε εργασίες που λαμβάνουν χώρα από απόσταση εκτός περιβάλλοντος γραφείου χωρίς προβλήματα. Η νέα μορφή εργασίας τροποποιεί το κλασικό περιβάλλον εργασίας (περιβάλλον γραφείου στις εγκαταστάσεις μιας επιχείρησης) σε περιβάλλον ενός εικονικού γραφείου που μπορεί να είναι ακόμα και στο σπίτι του εργαζομένου.

4.2 ΤΥΠΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Η διαδικασία της τηλεργασίας αποτελεί σήμερα κατά βάση μια διαδικασία επικοινωνίας από ή μέσω υπολογιστή (Computer-Mediated Communication). Για το λόγο αυτό και πέρα από το επιχειρησιακό ή εμπορικό αποτέλεσμα της τηλεργασίας, οι τεχνολογίες που είναι σε θέση να υποστηρίξουν αποτελεσματικά την τηλεργασία σήμερα και το eWork τείνουν να ταυτίζονται με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των τηλεπικοινωνιών μέσω Η/Υ. Στις τεχνολογίες αυτές δεν καλύπτονται άλλες υποστηρικτικές τεχνολογίες όπως το τηλέφωνο ή το έντυπο υλικό, μια και η θέση τους στη λειτουργική προσέγγιση της τηλεργασίας είναι κυρίως υποστηρικτική και όχι κύρια.

Μια διαδικασία επικοινωνίας διαμέσου υπολογιστή είναι η ανταλλαγή πληροφοριών, δεδομένων και ολοκληρωμένων προϊόντων μεταξύ ατόμων μέσω δικτύου

υπολογιστών (τυπικά σήμερα και για τους σκοπούς της τηλεργασίας το Διαδίκτυο). Τέτοιες πληροφορίες μπορεί να ανήκουν σε διάφορες κατηγορίες, για παράδειγμα

κείμενο, εικόνες, ήχος και video, λογισμικό. Η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να είναι πραγματικού χρόνου ή σύγχρονη, πράγμα που σημαίνει ότι οι τηλεργαζόμενοι επικοινωνούν μεταξύ τους κατά τον ίδιο χρόνο. Παράλληλα, μια άλλη μορφή επικοινωνίας είναι η ασύγχρονη επικοινωνία, που σημαίνει ότι τα άτομα που συμμετέχουν στη διαδικασία επικοινωνούν μεταξύ τους σε διαφορετικές χρονικές στιγμές. Είναι σε θέση να στείλουν και να παραλάβουν τα μηνύματά τους οποιαδήποτε στιγμή θέλουν.

Παρακάτω δίνεται μια συνοπτική περιγραφή των συστημάτων που σήμερα είναι σε θέση να υποστηρίξουν αποτελεσματικά διαδικασίες επικοινωνίας μέσω υπολογιστή και κατ' επέκταση διαδικασίες τηλεργασίας.

- **Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail).** Ο χρήστης ή ο εργαζόμενος παράγει, στέλνει και παραλαμβάνει το ταχυδρομείο του σε ένα υπολογιστή. Τα μηνύματα αποθηκεύονται σε έναν εξυπηρετητή (Server) και ο χρήστης μπορεί να τα λάβει όταν το επιθυμεί. Συνήθως τα μηνύματα αυτής της μορφής περιέχουν μόνο κείμενο, αλλά είναι επίσης δυνατόν να προσαρτώνται σε αυτά αρχεία με εικόνες, ήχο κλπ.
- **Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web - WWW).** Είναι το κομμάτι εκείνο του Διεθνούς Διαδικτύου (Internet) που ολοκληρώνει όλα τα διαφορετικά είδη των διαθέσιμων πόρων (π.χ. αρχεία, απομακρυσμένες βάσεις δεδομένων, ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος κλπ.) μέσω αρχείων που μοιάζουν με αρχεία κειμένου. Τα αρχεία Web, τα οποία είναι σε θέση να ενσωματώνουν κείμενο, γραφικά, ήχο, κίνηση και video, συνήθως περιέχουν υπερσυνδέσμους σε άλλους πόρους του Διεθνούς Διαδικτύου. Στο WWW είναι επίσης διαθέσιμες κάποιες τηλεπικοινωνιακές ευκολίες, για παράδειγμα είναι δυνατόν για κάποιον να βάλει τα σχόλια του σε μια σελίδα Web με ένα σύγχρονο ή ασύγχρονο τρόπο και άλλα άτομα επίσης να προσθέσουν τα δικά τους σχόλια.
- **Ομάδες συζητήσεων ή συστήματα ανακοινώσεων (newsgroups ή bulleting board systems).** Αποτελούν κατά βάση δημόσιες συζητήσεις σε πάνω από 40.000 διαφορετικά θέματα στο Διεθνές Διαδίκτυο, αριθμός που ολοένα αυξάνεται. Μοναδικά αντίτυπα άρθρων ή ανακοινώσεων αποθηκεύονται σε ένα κοινά προσπελάσιμο

- μέρος. Με ένα κατάλληλο πρόγραμμα οι χρήστες μπορούν να διαβάσουν τα μηνύματα των άλλων, να απαντήσουν δημόσια ή ιδιωτικά στο συγγραφέα του άρθρου, να ανακοινώσουν νέες ιδέες, ερωτήσεις ή απαιτήσεις.
- **Συνδιάσκεψη μέσω υπολογιστών (Computer Conferencing).** Επιτρέπει σε μια ομάδα χρηστών να διεξάγουν μια συζήτηση μέσω υπολογιστή. Τα μέλη της ομάδας μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα για να ανακοινώσουν μηνύματα σε όλη την ομάδα και οι συζητήσεις έτσι μπορούν να διεξαχθούν σε μια συγκεκριμένη περίοδο χρόνου. Τέτοιου είδους συστήματα έχουν επίσης δυνατότητες για αλληλεπίδραση πραγματικού χρόνου.
- **Συνδιάσκεψη με ήχο (Audio Conferencing).** Είναι η ταυτόχρονη σύνδεση πολλών διαφορετικών ατόμων μέσω τηλεφωνικών γραμμών ή του Internet. Με τον τρόπο αυτό, μια ομάδα ατόμων μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους μέσω τηλεφώνου ή δικτύου. Το σύστημα αυτό αναφέρεται εδώ γιατί σήμερα είναι επίσης διαθέσιμο στο Internet.
- **Συνδιάσκεψη με εικόνα (Video Conferencing).** Είναι οπτική και ακουστική επικοινωνία πραγματικού χρόνου μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Μια video camera, ένας Η/Υ ή μόνιτορ και κάποια στοιχεία που επιτρέπουν τον έλεγχό τους είναι απαραίτητα για την αποστολή και λήψη πληροφοριών. Συστήματα αυτής της κατηγορίας είναι επίσης διαθέσιμα για χρήση στο Internet.
- **Συστήματα φωνητικού ταχυδρομείου (Voice Mail Systems).** Είναι συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για φωνητικά μηνύματα. Στην περίπτωση αυτή, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ένα τηλέφωνο για την αποστολή και παραλαβή μηνυμάτων και έτσι ένας υπολογιστής δεν είναι πάντα απαραίτητος.
- **Internet Relay Chat (IRC).** Το IRC είναι μια κατάσταση αλληλεπίδρασης στο Internet, κατά την οποία οι χρήστες από διαφορετικές τοποθεσίες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν σύγχρονα σε διαφορετικά "κανάλια". Αυτού του

είδους η επικοινωνία διεξάγεται μέσω κειμένου, αλλά είναι δυνατόν για έναν χρήστη να προσαρτήσει επίσης εικόνες.

- **Instant Messaging.** Στην κατηγορία αυτή ανήκουν συστήματα αλληλεπίδρασης με μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες χρηστών μέσω του διαδικτύου, τα οποία παρέχουν δυνατότητες επικοινωνίας μέσω κειμένου. Η διαφοροποίησή τους από το IRC είναι ότι παρέχουν σήμερα εξελιγμένες δυνατότητες ανίχνευσης ατόμων που είναι συνδεδεμένα στα αντίστοιχα δίκτυα και προσωποποίησης.
- **Περιβάλλοντα ηλεκτρονικού μαυροπίνακα (Whiteboard Environments).** Αποτελούν κατά βάση συστήματα εικονικών συναντήσεων και ομαδικής εργασίας, στα οποία κάθε χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τον υπολογιστή του για να σχεδιάσει ή να γράψει στο μαυροπίνακα. Εάν κάποιος χρήστης σχεδιάζει κάτι, κάθε άλλος συμμετέχων το βλέπει και το σχέδιο ενημερώνεται σχεδόν άμεσα. Τα περισσότερα προγράμματα ηλεκτρονικού μαυροπίνακα παρέχουν επίσης και δυνατότητες συζήτησης (chat) με τις οποίες οι χρήστες μπορούν να ανταλλάξουν γραπτά μηνύματα μεταξύ τους.
- **Εφαρμογές Ροής εργασίας (Work Flow Applications).** Οι εφαρμογές αυτές διαθέτουν εσωτερικούς και αλληλεπιδραστικούς κανόνες που ενσωματώνουν επιχειρησιακές διαδικασίες. Έτσι, οι κανόνες διαχείρισης της ροής εργασίας αποτελούν τη βάση της μετακίνησης δεδομένων από το άτομο στον υπολογιστή, ελέγχουν τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα θα τύχουν επεξεργασίας, καθώς και τον τρόπο που τα δεδομένα αποθηκεύονται. Μια εφαρμογή αυτής της κατηγορίας μπορεί να εξασφαλίσει, για παράδειγμα, ότι ορισμένες δραστηριότητες γίνονται μόνο από συγκεκριμένα άτομα.

Για τη χρήση όλων των παραπάνω συστημάτων, κάποιος χρειάζεται έναν υπολογιστή και μια σύνδεση με το Internet. Εάν κάποιος θέλει να κάνει χρήση συνδιάσκεψης με ήχο ή φωνητικού ταχυδρομείου θα χρειαστεί επίσης ένα μικρόφωνο και μια κάρτα ήχου. Για videoconference απαιτείται επιπλέον και μια ειδική video camera.

Το εάν η επικοινωνία είναι σύγχρονη ή ασύγχρονη αποτελεί επίσης έναν πολύ σημαντικό παράγοντα στη διαδικασία τηλεργασίας. Και οι δύο μορφές έχουν θετικές και αρνητικές επιδράσεις σε αυτή τη διαδικασία.

Στη σύγχρονη επικοινωνία, ο εργαζόμενος εξαρτάται άμεσα από την κατανόηση της παρουσίασης και των συζητήσεων όπως αυτές διεξάγονται και από το κατά πόσο παίρνει καλές σημειώσεις ή έχει καλή μνήμη. Κατά το ίδιο διάστημα, οι συνεισφορές του υπεύθυνου έργου ή του βασικού ομιλητή και των συμμετεχόντων είναι σχεδόν αυθόρμητες.

Από την άλλη πλευρά, στην ασύγχρονη μορφή της επικοινωνίας, ο εργαζόμενος από απόσταση έχει περισσότερο χρόνο να σκεφθεί σχετικά με τη συνεισφορά του και μικρότερη πίεση στο να απαντήσει άμεσα. Το ποια μορφή επικοινωνίας είναι πιο κατάλληλη εξαρτάται από το τι είδους δραστηριότητες θα υποστηρίξει. Για παράδειγμα, η ασύγχρονη επικοινωνία είναι καλύτερα προσαρμοσμένη για μεταφορά αρχείων, ανεύρεση πληροφοριών κλπ., ενώ η σύγχρονη επικοινωνία είναι πολύ χρήσιμη για επικοινωνία και συζήτηση επί συγκεκριμένων θεμάτων υλοποίησης ή εργασιακών προβλημάτων. Έτσι, ανάλογα με την περίπτωση, και οι δύο μορφές επικοινωνίας μπορεί να χρησιμοποιηθούν από έναν φορέα που υλοποιεί διαδικασίες τηλεργασίας.

4.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ

Η τηλεργασία δεν είναι πάντα εφικτό να εφαρμοσθεί σε όλες τις κατηγορίες επαγγελματιών. Για παράδειγμα, επαγγέλματα που θεωρούν απαραίτητη προϋπόθεση τη προσωπική επαφή ή τη χειρωνακτική εργασία δεν είναι δυνατόν να εφαρμοσθούν με βάση τη τηλεργασία.

Η διεθνής βιβλιογραφία αναφέρει ότι τα χαρακτηριστικά που κάνουν μια εργασία κατάλληλη για την ένταξη της σε σχήματα τηλεργασίας είναι:

Το να είναι δυνατόν να διεκπεραιωθεί χωρίς συνεχή προσωπική επαφή και αλληλεπίδραση με άλλα άτομα

Το να είναι δυνατόν 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 εταιρίας).

Το να είναι δυνατόν να είναι διαχειρίσιμη μέσω αποτελεσμάτων, ή μέσω της συμφωνίας για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Η εμπειρία έχει δείξει ότι οι τηλεργαζόμενοι για να εργαστούν αποτελεσματικά χρειάζονται σχετικά βραχυπρόθεσμους στόχους.

Το 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.

Το να είναι δυνατόν να παραδοθεί με ηλεκτρονικά μέσα ή μέσω courier.

Μερικές από τις κατηγορίες επαγγελματιών που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι:

- Επικοινωνία
- Εφαρμογές σχετικά με το Internet
- Πληροφορική και Νέες Τεχνολογίες
- Marketing
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις
- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Οπτικοακουστικά μέσα
- Εμπόριο
- Σχεδιασμός multimedia
- Εκπαίδευση
- Management
- Σχεδίαση Γραφικών και γραφιστικών εργασιών
- Χειρισμός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
- Λογιστικά – Οικονομικά – Φοροτεχνικά

Ακόμη, μέσω της τηλεργασίας μπορεί να ασκηθούν:

- 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
- Δημοσιογραφία
- Νομικές και οικονομικές υπηρεσίες

Όσον αφορά στην κλαδική κατανομή της τηλεργασίας, σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας στους οποίους η τηλεργασία αναπτύσσεται γρηγορότερα είναι οι: ασφάλειες, οι τράπεζες, τα τμήματα υπηρεσιών διαφόρων επιχειρήσεων, και οι τηλεπικοινωνίες.

Σε επαγγελματικούς όρους, σε όλες τις χώρες, οι τηλεεργαζόμενοι είναι κυρίως «υψηλής ειδίκευσης εργαζόμενοι σε αντικείμενο διανοητικής εργασίας» - υψηλής δηλαδή ειδίκευσης υπάλληλοι με μεγάλη αυτονομία, οι οποίοι απασχολούνται σε διαδικασίες επεξεργασίας της πληροφορίας με υψηλή προστιθέμενη αξία, όπως προγραμματιστές, αναλυτές, μηχανικοί, αρχιτέκτονες, δημοσιογράφοι, ταξιδιωτικοί πράκτορες, δικηγόροι, σύμβουλοι και άλλοι.

Σε χώρες ωστόσο, όπως η Βρετανία και η Ισπανία, η τηλεργασία εξαπλώνεται σε κατηγορίες υπαλλήλων μέτριας ειδίκευσης, με περιορισμένη δυνατότητα αυτονομίας

και σε προϊόντα με χαμηλή προστιθέμενη αξία. Η κατηγορία αυτή, περιλαμβάνει γραμματείς, υπαλλήλους γραφείου και επεξεργαστές.²²

²² Ευαγγελία Σουμέλη «Τηλεργασία και ευρωπαϊκές σχέσεις στην Ευρώπη», Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τεύχος 45

5 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

5.1 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ

Η πρόοδος της τεχνολογίας αυξάνει την πολυπλοκότητα του εργασιακού περιβάλλοντος. Οι τεχνολογικές αλλαγές που συντελούνται τα τελευταία χρόνια στην παραγωγική διαδικασία, καθώς και η εξέλιξη των τεχνολογιών ασύρματων τηλεπικοινωνιών, αναδιαρθρώνουν τις εργασιακές σχέσεις, συμβάλλοντας στη δημιουργία νέων περισσότερο ευέλικτων μορφών απασχόλησης, περιορίζοντας τη μισθωτή εργασία στο μεταποιητικό τομέα και ενισχύοντας την αυτοτελή δραστηριότητα στον τομέα των υπηρεσιών.

Η έννοια της απασχόλησης καθίσταται πιο ρευστή και απαιτεί περισσότερες ικανότητες και μεγαλύτερη ευελιξία. Η δια βίου μάθηση και η κινητικότητα, γεωγραφική και επαγγελματική, το υψηλό επίπεδο ειδίκευσης και οι ουσιαστικές δεξιότητες σε ΤΠΕ αποτελούν πλέον τα ιδανικά προσόντα για την αγορά εργασίας. Για να μην αποκλειστούν από την παραγωγική διαδικασία, τόσο οι άνεργοι όσο και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να καλύψουν την έλλειψη δεξιοτήτων και να αναπτύξουν οπωσδήποτε δεξιότητες πληροφορικής, ικανότητα χειρισμού ξένων γλωσσών, τεχνολογική αντίληψη, επιχειρηματικό πνεύμα και κοινωνικές δεξιότητες.

Η συνεχής εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις παραγωγικές διαδικασίες δεν επιδρά μόνο ποιοτικά, αλλά και ποσοτικά στις θέσεις εργασίας. Αρκετές από αυτές απειλούνται μαζί σε ολόκληρους τομείς της παραδοσιακής οικονομίας. Παραδοσιακές ειδικότητες και επαγγέλματα απαξιώνονται, οι γνώσεις ολοένα ξεπερνιούνται από τη δημιουργία νέων αναγκών, η σύνθεση και το περιεχόμενο των εργασιακών καθηκόντων μεταβάλλονται. Είναι ορατός ο κίνδυνος της αποειδίκευσης ο οποίος θα πρέπει να αντιμετωπίζεται με πολιτικές επανακατάρτισης, δια βίου κατάρτισης κλπ.

Η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών εγκυμονεί κινδύνους για την κοινωνική συνοχή κάθε κοινωνίας, ακόμα και των περισσότερο οικονομικά αναπτυγμένων. Η διάδοση των νέων ΤΠΕ δημιουργεί την ανάγκη διασφάλισης ίσων ευκαιριών σε όλους τους πολίτες όσον αφορά στην πρόσβαση στην πληροφόρηση και στην πρόσβαση στην εκπαίδευση και κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες. Υφίσταται καταρχήν ένας κίνδυνος δημιουργίας

νέων διακρίσεων ανάμεσα σε όσους θα έχουν πρόσβαση και θα είναι χρήστες των νέων τεχνολογιών και αυτούς που δεν θα έχουν.

Πρόκειται για το αποκαλούμενο **«ψηφιακό χάσμα»** μεταξύ κοινωνικών ομάδων και ατόμων, το οποίο αναλύεται σε επιμέρους χάσματα μεταξύ οικονομικά ενεργού και μη πληθυσμού, ηλικίας, εισοδήματος, επιπέδου εκπαίδευσης και το οποίο πρέπει να αντιμετωπισθεί με κατάλληλα μέτρα και πολιτικές. Έχει διαπιστωθεί ότι διάφορες μορφές αποκλεισμού δημιουργούνται όταν το επίπεδο των απαιτούμενων προσόντων για τη διαχείριση των εργαλείων της γνώσης ανεβαίνει. Με αυτόν τον τρόπο αναδύονται καινούριες μορφές ψηφιακού και λειτουργικού αναλφαβητισμού, εντείνοντας τις διαφορές ανάμεσα σε αυτούς που έχουν πρόσβαση και μπορούν να χρησιμοποιήσουν και να διαχειριστούν την πληροφορία και αυτούς που δε μπορούν. Ήδη στις χώρες της Β. Ευρώπης ο αριθμός των χρηστών και των συνδέσεων στο Διαδίκτυο είναι πολύ μεγαλύτερος απ' ό τι στο Νότο. Στην Ελλάδα, ειδικότερα, έρευνες απέδειξαν ότι οι κοινωνικές κατηγορίες που χρησιμοποιούν περισσότερο το Διαδίκτυο είναι οι νέες ηλικίες και οι άνδρες κάτοικοι των μεγάλων αστικών περιοχών με σημαντική διαφορά ως προς το εισόδημα και με ανώτερη/ανώτατη μόρφωση.

Εξίσου σοβαρό αποδεικνύεται αυτή τη στιγμή το **«ψηφιακό γεωγραφικό χάσμα»** που είναι απόρροια του οικονομικού χάσματος μεταξύ διαφορετικών περιοχών του πλανήτη, μεταξύ αναπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών, μεταξύ του εξοπλισμένου βορρά και του λιγότερο εξοπλισμένου νότου της Μεσογείου. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών μπορεί να επιδεινώσει το χάσμα και να επιταχύνει τη διεύρυνσή του. Οι νέες τεχνολογίες πρέπει να δράσουν θετικά, γεφυρώνοντας τις διαφορές και μειώνοντας τις αντιθέσεις μεταξύ πληθυσμών, εξυπηρετώντας μία ορθολογικότερη κατανομή των θέσεων απασχόλησης μεταξύ Βορρά και Νότου.

Η Ε.Ε. επισημαίνει ότι οι χωρίς προηγούμενο τεχνολογικές ανακατατάξεις θα έχουν άμεσο αντίκτυπο στην αγορά εργασίας όσον αφορά στη ζήτηση ειδικευμένου προσωπικού στον τομέα των ΤΠΕ, και η αγορά εργασίας θα πρέπει να προσαρμοστεί ταχύτατα προκειμένου να αποφευχθεί η εις μακρόν έλλειψη ατόμων ειδικευμένων.

Αυτές οι προοπτικές δεν είναι εφικτές παρά μόνο εάν οι τεχνολογικές υποδομές επιτρέψουν όλο και εντονότερη χρήση των νέων μέσων. Η Ε.Ε. παρουσιάζει κενά στον εν λόγω τομέα και καθυστέρηση σε σχέση με τις ΗΠΑ. Το κόστος π.χ. των

τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη ήταν για πολύ καιρό απαγορευτικό και μολονότι η απελευθέρωση στον εν λόγω τομέα ενέτεινε τον ανταγωνισμό, οι ευρωπαϊκές τιμές εξακολουθούν να είναι υπερβολικά υψηλές συγκριτικά με τις τιμές των ΗΠΑ.

Τέλος, η ταχεία διάδοση των νέων τεχνολογιών σε όλες τις μορφές των υπηρεσιών, συμβαδίζει με την ταχεία ανάπτυξη της ηλεκτρονικής παρακολούθησης και του ηλεκτρονικού εγκλήματος, με ασύλληπτες συνέπειες για τους διεθνείς, κρατικούς και δημοσίου οργανισμούς, και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, ενώ καθίσταται όλο και συχνότερο φαινόμενο η παραβίαση προσωπικών δεδομένων μέσω Διαδικτύου. Για το λόγο αυτόν καθίσταται αναγκαίο να τεθούν αποτελεσματικοί κανόνες λειτουργίας της χρήσης του κυβερνοχώρου, και να δημιουργηθούν διεθνείς εποπτικές-ελεγκτικές αρχές που θα παρακολουθούν την εφαρμογή τους, ενώ ιδιαίτερη μέριμνα πρέπει να δοθεί στην προστασία των ανηλίκων.

5.2 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ένα πλήθος θεμάτων που σχετίζονται τόσο με τον τηλεργαζόμενο όσο και με τον εργοδότη ανακύπτουν υπο μορφή προβλημάτων που προκύπτουν κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας στην πράξη. Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένα υπο μορφή ερωτημάτων προς προβληματισμό:²³

- Διατηρεί ο τηλεργαζόμενος τα ίδια οικονομικά, εργασιακά, κοινωνικο-ασφαλιστικά και συνδικαλιστικά δικαιώματα που έχουν και οι αντίστοιχοι συνάδελφοί του, οι απασχολούμενοι στις παραδοσιακές μορφές απασχόλησης;
- Δικαιούται της ετήσιας κανονικής άδειας;
- Υπακούει σε κανονικό ωράριο εργασίας;
- Προστατεύεται σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και αν ναι, με ποιες εγγυήσεις και ποια διαδικασία;
- Παραμένει μέλος των εργατικών συνδικάτων, μετέχει στις διαδικασίες και τις ψηφοφορίες τους, διατηρεί το δικαίωμα του εκλέγεσθαι, αντιπροσωπεύεται σ' όλα τα όργανα εκπροσώπησης των εργαζομένων, προσμετράται η ψήφος του για το σχηματισμό των ποικίλων πλειοψηφιών που απαιτούνται, από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, για τη λήψη των αποφάσεων των συνδικάτων,

²³ Γ.Ρωμανιά « Η υπογραφή της Ευρωπαϊκής “Συμφωνίας Πλάισιο” για την τηλεργασία (άρθρο 139 της Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας)», Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τ.90.

των Συμβουλίων εργαζομένων και των λοιπών οργάνων συλλογικής εκπροσώπησης;

- Με ποιο τρόπο αντιμετωπίζεται το πρόβλημα της αποφυγής της απομόνωσης των τηλεργαζόμενων και της διασφάλισης σ' αυτούς της δυνατότητας διαρκούς επικοινωνίας και πληροφόρησης για τα συμβαίνοντα στην Επιχείρηση;
- Σε σχέση με τις ευκαιρίες επαγγελματικής εκπαίδευσης, κατάρτισης και επανακατάρτισης των απασχολούμενων της Επιχείρησης, πως αυτές οι δυνατότητες και ευχέρειες μπορούν να κατοχυρωθούν και εφαρμοσθούν για τους τηλεργαζόμενους;

Ειδικότερα, τα προβλήματα που ανακύπτουν από την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι:

Για τον εργαζόμενο:

- **Αυτοδιαχείριση**

Στην τηλεργασία, ο εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την διαχείριση του αντικειμένου εργασίας του, καθώς και για τον χρόνο που θα διαθέσει. Άρα η τηλεργασία δεν είναι ιδανική για εργαζόμενους που δεν έχουν την ικανότητα προγραμματισμού της εργασίας τους και αυτοδιαχείρισης.

- **Διακριτή ιδιωτική και εργασιακή ζωή**

Όταν κάποιος εργάζεται στο σπίτι, υπάρχει η πιθανότητα της σύγχυσης ανάμεσα στην εργασιακή και στην προσωπική ζωή. Αν ο εργαζόμενος δεν μπορεί να διακρίνει αυτές τις δύο πτυχές, η εργασία του δεν θα μπορέσει να επιτελεστεί σωστά. Μπορεί μάλιστα να επιβαρυνθεί ακόμη και το οικογενειακό περιβάλλον. Ειδικότερα, απαιτείται να υπάρξει ισορροπία ανάμεσα στις οικιακές δραστηριότητες και την τηλεργασία, την οποία πρέπει να διατηρεί τόσο ο ίδιος ο εργαζόμενος όσο και το οικογενειακό του περιβάλλον.

Άλλο πρόβλημα αποτελεί η κατανομή και διαχείριση του χρόνου του εργαζομένου κατά τέτοιο τρόπο ώστε να η τηλεργασία και οι οικιακές και οικογενειακές δραστηριότητες να μην λειτουργούν η μία εις βάρος της άλλης. Σε αντίθετη περίπτωση είναι σαφές ότι είτε ο τηλεργαζόμενος θα παραμελήσει την εργασία του, με συνέπεια την ίδια την εργασία και την επαγγελματική του σταδιοδρομία, είτε θα παραμελήσει την οικογενειακή και ιδιωτική του ζωή με συνέπειες τόσο στην ζωή του τηλεργαζόμενου (αντικοινωνικότητα,

αποξένωση και απομόνωση,) όσο και στην ζωή των μελών της οικογενείας του (επίδραση στα τέκνα λόγω έλλειψης της γονεϊκής φιγούρας, δημιουργία μη υγιών προτύπων κλπ).

Γι' αυτό απαιτείται να τεθούν κάποιοι κανόνες εντός της οικογένειας, όπως για παράδειγμα να προσδιορίσει ο τηλεργαζόμενος τις ώρες εργασίας του, και αυτές να μην καταστρατηγούνται από τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας.

▪ Χωροθέτηση της εργασίας

Από άποψη χώρου, όλα τα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα με την τεχνολογική υποδομή για να μπορέσει κάποιος να τηλεργαστεί από εκεί. Σημαντική είναι επίσης η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός τους από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού.

Ειδικότερα, η διευθέτηση του χώρου στον οποίο ασκεί ο τηλεργαζόμενος την εργασία του είναι ένα από τα προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει ολόκληρη η οικογένεια του εργαζομένου. Ο ίδιος αυτός καθαυτός ο χώρος που θα φιλοξενήσει την απασχόληση του εργαζομένου, πρέπει να διέπεται από κάποια καθοριστικά κριτήρια, όπως το κατάλληλο μέγεθος ώστε να επιτρέπει την απαιτούμενη ελευθερία κινήσεων για την τέλεση της εργασίας, ο κατάλληλος φωτισμός, αερισμός, θερμοκρασία κλπ (όπως ορίζεται στις αντίστοιχες διατάξεις περί Υγιεινής και Ασφάλειας Εργαζομένων).

Ωστόσο, ο χώρος πολλές φορές είναι κοινός για περισσότερα από δύο μέλη, και για τελείως διαφορετικές δραστηριότητες (π.χ. υπνοδωμάτιο που χρησιμοποιείται και ως εργασιακός χώρος). Σε αυτό το πρόβλημα η μόνη εφικτή λύση είναι ο άρτιος σχεδιασμός και προγραμματισμός, ώστε ο χώρος εργασίας να πληροί τουλάχιστον τις αναγκαίες προαναφερόμενες απαιτήσεις και η λειτουργία του όσον αφορά την κάθε χρήση να είναι διακριτή και να πραγματοποιείται σε διαφορετικές ώρες. Όσο για το χώρο εργασίας μέσα στο σπίτι, αυτός καλύτερα να βρίσκεται όσο το δυνατόν πιο απομονωμένος από πηγές θορύβου και αν είναι δυνατόν να έχει μόνο έναν χρήστη.

Ένας επιπλέον κίνδυνος που ελλοχεύει ακόμη και όταν δεν συντρέχουν οι ανωτέρω περιορισμοί (κοινή χρήση του ίδιου χώρου) είναι η μετατροπή από τον εργαζόμενο του προσωπικού χώρου σε χώρο εργασίας, γεγονός που επιβαρύνει την ψυχολογία τόσο του ίδιου του εργαζομένου όσο και της οικογένειάς του.

- **Ταυτόχρονη χρήση εξοπλισμού.**

Πολλές φορές (και ανάλογα με την μεταξύ εργαζομένου και εργοδότη συμφωνία) ο εξοπλισμός δεν παρέχεται από τον εργοδότη αλλά αποτελεί κτήμα του εργαζομένου. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο εργαζόμενος επιβαρύνεται με την ευθύνη της εγγύησης της καταλληλότητας του εξοπλισμού για την εκτελούμενη εργασία, καθώς και με το άγχος συντήρησης του εξοπλισμού, ώστε να δύναται να εκτελεί την εργασία του.

Επιπλέον, τίθεται το θέμα της ταυτόχρονης χρήσης του εξοπλισμού και από άλλα μέλη της οικογενείας του τηλεεργαζόμενου, οπότε ανακύπτει η ανάγκη της ορθής κατανομής χρόνου και χρήσης του εν λόγω εξοπλισμού από έκαστο μέλος, ώστε να μην προκληθούν ρήξεις στο οικογενειακό περιβάλλον.

- **Μοναξιά / αίσθηση αποξένωσης**

Είναι γεγονός ότι μεγάλο μέρος του κοινωνικού περιγύρου και των φιλικών σχέσεων των ατόμων προέρχεται από το εργασιακό τους περιβάλλον. Συχνά αναφέρεται ως πρόβλημα από τους τηλεεργαζόμενους το αίσθημα μοναξιάς, η αποξένωση από τους συναδέλφους τους και η απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον. Το πρόβλημα αυτό διογκώνεται όταν ο εργαζόμενος έχει μεγάλο φόρτο εργασίας που τον υποχρεώνει να μην αλλάζει παραστάσεις και περιβάλλον, με αποτέλεσμα την μείωση του χρόνου του από κοινωνικές δραστηριότητες, ενώ συχνά συσσωρεύεται και η ένταση που απορρέει και από τις άλλες του υποχρεώσεις.

Ως επίλυση του προβλήματος είναι σκόπιμο οι τηλεεργαζόμενοι να επισκέπτονται συχνά το γραφείο τους, να επικοινωνούν με άλλους συναδέλφους τους και να κάνουν χρήση των διαφόρων εργαλείων επικοινωνίας, καθώς και να διατηρούν κατόπιν προγραμματισμού τον απαιτούμενο χρόνο για ψυχαγωγία.

- **Κίνδυνος υπερεργασίας (αυτό-εκμετάλλευση)**

Ένας από τους μεγαλύτερους κινδύνους που ελλοχεύει η τηλεεργασία είναι ο κίνδυνος να καθιερωθεί ως εργασία που αμείβεται με το παραγόμενο αποτέλεσμα και όχι με το χρόνο απασχόλησης, γεγονός που παρουσιάζει για τον εργαζόμενο τον κίνδυνο (μη δουλεύοντας σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον που να καθορίζει την παραγωγή του), να εργάζεται εντατικά και ασταμάτητα με στόχο την αύξηση των κερδών του, με αποτέλεσμα τον κίνδυνο υπερκόπωσης.

- **Επιφόρτιση περισσότερων ευθυνών**

Οι ευθύνες που επιβαρύνουν τον εργαζόμενο μπορούν να διακριθούν σε δύο σκέλη: το πρώτο είναι να αναλάβει ο εργαζόμενος περισσότερες ευθύνες στον οικιακό τομέα, σε σχέση με αυτές που θα επωμιζόταν αν ο χώρος εργασίας του ήταν εκτός της οικίας του, και το δεύτερο είναι ο εργαζόμενος να αναλάβει περισσότερες επαγγελματικές ευθύνες, είτε προσπαθώντας να αποδείξει τις ικανότητες του στον εργοδότη, είτε προσπαθώντας να μεγιστοποιήσει το κέρδος του.

- **Μειωμένες ευκαιρίες επαγγελματικής κατάρτισης**

Τα νέα άτομα έχουν πολλές φορές να ωφεληθούν πολλά από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον και την αλληλεπίδρασή τους με παλαιότερους και έμπειρους εργαζόμενους. Οι κυριότεροι λόγοι είναι για να αντιληφθούν τον τρόπο και το αντικείμενο εργασίας της επιχείρησης, τον τρόπο εργασιακής δράσης ώστε το αποτέλεσμα της εργασίας τους να είναι συμβατό με την εργασία των υπόλοιπων μελών της επιχείρησης, και η απόκτηση εμπειρίας από την συναναστροφή τους με παλαιότερους συναδέλφους.

- **Μειωμένες πιθανότητες καριέρας**

Ο τηλεεργαζόμενος λόγω απόστασης και μειωμένης κοινωνικής επαφής χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρεία, τόσο όσον αφορά στο θέμα της κατάρτισης και των ευκαιριών επιμόρφωσης, όσο και όσον αφορά στις δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξης π.χ. προαγωγές.

- **Δυσκολία συγκέντρωσης στην εργασία λόγω εξωγενών παραγόντων**

Όταν ο εργασιακός και ο ευρύτερος εργασιακός χώρος δεν λειτουργεί αποκλειστικά για την δεδομένη χρήση, είναι σχεδόν βέβαιη η απόσπαση της προσοχής του εργαζομένου από την εργασία του, κυρίως λόγω της ύπαρξης και άλλων κατοίκων (συζύγου, τέκνων κλπ). Γι αυτό και είναι μείζονος σημασίας η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη απομόνωση του εργαζομένου κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας, και η προσπάθεια εξάλειψης των εξωτερικών θορύβων και παρεμβάσεων από τρίτους.

- **Μειωμένη αμοιβή**

Πρόκειται για κίνδυνο που αφορά τους εργαζόμενους με χαμηλή παραγωγικότητα, και οδηγεί σε περαιτέρω ενίσχυση των κοινωνικών ανισοτήτων.

- **Μειωμένη εργασιακή απόδοση**

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.

- **Απώλεια προνομίων και δικαιωμάτων (Κυριακές/ διακοπές)**

Όταν ο εργαζόμενος δουλεύει σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον συμβαδίζει σε ένα ρυθμό που καθορίζεται από τα νόμιμες και εθιμοτυπικές αργίες. Η δυνατότητα εργασίας από το σπίτι οποιαδήποτε ώρα και μέρα οδηγεί σε καταστρατήγηση των συγκεκριμένων δικαιωμάτων πολλές φορές και από τον ίδιο τον εργαζόμενο. Ως εκ τούτου προκύπτουν προβλήματα οικογενειακά – κοινωνικά (διότι εντός της οικογενείας λογικά θα τηρούνται οι δεδομένες αργίες τουλάχιστον από κάποια μέλη πχ.τέκνα) όσο και ηθικά (εξασθένηση στην συνείδηση του εργαζομένου της σπουδαιότητας των μεγάλων εθνικών και θρησκευτικών εορτών).

- **Περιορισμός της χρήσης του δικαιώματος στις αναρρωτικές άδειες.**

Ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι ασθενής, ή να προφασιστεί εύκολα την ασθένεια για να αποφύγει την εργασία. Επίσης, θα επηρεαστεί αν κάποιο μέλος της οικογένειας ασθενεί. Γενικά, καταστάσεις που εξελίσσονται στο οικογενειακό περιβάλλον συνήθως δεν αφήνουν αδιάφορο τον τηλεεργαζόμενο.

- **Απώλειες παραγωγικότητας λόγω τεχνικών βλαβών**

Συχνά απώλειες παραγωγικότητας λόγω τεχνικών βλαβών (π.χ. προβλήματα με τον υπολογιστή, διακοπή στην ηλεκτροδότηση κλπ) μπορούν να οδηγήσουν τόσο σε απώλεια υλικού και πληροφοριών, όσο και σε εργατώρες που παρείχε ή πρέπει να παρέχει επιπλέον ο εργαζόμενος για επιτέλεση της εργασίας του. Επιπλέον, η επιθεώρηση - επιδιόρθωση των μηχανημάτων στο σπίτι από κάποιον ειδικό δεν είναι συχνό φαινόμενο και επιβαρύνει χρονικά και χωρικά τον εργαζόμενο.

- **Επιμέλεια για τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας**

Η τήρηση και παρακολούθηση των θεμάτων υγιεινής και ασφάλειας επιβαρύνουν σε μεγάλο βαθμό και τον εργαζόμενο, αφού σε τελική ανάλυση διευθετεί ο ίδιος το εργασιακό του περιβάλλον. Εδώ ελλοχεύει ο κίνδυνος, ακόμη και μετά από σωστή αρχική διευθέτηση του χώρου απασχόλησης (πχ με την συνδρομή του Τεχνικού

Ασφαλείας), ο εργαζόμενος να τον τροποποιήσει κατά τρόπο τέτοιο που να εγκυμονεί κινδύνους τόσο για τον ίδιο όσο και για τρίτα άτομα που ενδεχομένως έχουν πρόσβαση στον εν' λόγω χώρο. Για αυτό και απαιτείται εκτενής εκπαίδευση και επιμόρφωση του εργαζομένου όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας, και θα ήταν σκόπιμο οι Νόμοι περί Υγιεινής και Ασφάλειας στην εργασία να επεκταθούν στο σπίτι (με ειδικές διατάξεις που να μην αντίκεινται στην Αρχή του Οικογενειακού Ασύλου).

- **Επιθεώρηση εργασίας και παραβίαση της ιδιωτικής ελευθερίας**

Όσο αφορά την τήρηση της Εργατικής Νομοθεσίας, αρμόδια σε επαγγελματικούς χώρους είναι η Επιθεώρηση Εργασίας. Η ιδιωτικότητα, ωστόσο, του χώρου στον οποίο εκτελείται η τηλεργασία εγκυμονεί τεράστιους κινδύνους όσον αφορά στην παραβίαση του οικογενειακού ασύλου του εργαζομένου (σε περίπτωση επέκτασης της ισχύουσας Νομοθεσίας), και εξαρτάται από τις κάτωθι παραμέτρους: Κατά την έναρξη της απασχόλησης η διευθέτηση του χώρου δύναται να γίνει με την συμβολή του Τεχνικού Ασφαλείας της Επιχείρησης, τις Επιτροπές Υγιεινής και Ασφάλειας κλπ. κατόπιν πάντα της σύμφωνης γνώμης του τηλεαπασχολούμενου. Ωστόσο, η εξασφάλιση της τήρησης των κανονισμών αυτών, θα πρέπει να γίνεται με κάποιες τακτές επιθεωρήσεις από τις αρμόδιες ελεγκτικές Υπηρεσίες (και ενδεχομένως από τον Τεχνικό Ασφαλείας της επιχείρησης). Εδώ απαιτείται η πολύ προσεκτική προσέγγιση της Ιδιωτικότητας του Τηλεχώρου, τόσο κατά την θεσμοθέτηση όσο και κατά την μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (εργοδότη - εργαζομένου) συμφωνία, ώστε να σε καμία περίπτωση να μην παραβιάζεται και καταπατείται ο ιδιωτικός χώρος του εργαζομένου και της οικογενείας του.

- **Αδυναμία συμμετοχής σε συνδικαλιστικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.**

Η μείωση της δυνατότητας κοινωνικής έκφρασης και συλλογικής εκπροσώπησης μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακή πόλωση. Δεν πρέπει να υπάρξει καμία διάκριση μεταξύ των τηλεεργαζομένων και άλλων εργαζομένων όσον αφορά στην αμοιβή, την πρόοδο σταδιοδρομίας ή την ιδιότητα μέλους ένωσης, καθώς και δεν πρέπει να καταστρατηγούνται τα συνδικαλιστικά δικαιώματα, όπως το δικαίωμα σε απεργία κá.

Για την επιχείρηση

- **Προαγωγή της κατανόησης όσον αφορά στην τηλεργασία.**

Η τηλεργασία αποτελεί έναν τελείως διαφορετικό τρόπο εργασίας σε σύγκριση με το παραδοσιακό εργασιακό καθεστώς, με αποτέλεσμα μεγάλο μέρος του εργατικού πληθυσμού να μην είναι έτοιμο να την αποδεχθεί. Η ανάγκη της κατά πρόσωπο επικοινωνίας, η επιδείνωση της διαπροσωπικής συνεργασίας, και η δυσκολία της διαχείρισης του κόστους έναρξης / λειτουργίας, αποτελούν μειονεκτήματα. Γι αυτό απαιτείται η ανάγκη να κατανοήσουν οι εργαζόμενοι την φύση της τηλεργασίας. Χρειάζεται επίσης να διασφαλιστεί ότι η τηλεργασία δεν θα προκαλέσει αύξηση του φόρτου εργασίας στους μη τηλεργαζόμενους. Είναι καθοριστικής σημασίας να υπάρξει σωστή εκπαίδευση του διαχειριστή (manager) των τηλεργαζομένων.

- **Επανεξέταση των μεθόδων αξιολόγησης / διοίκησης των τηλεργαζομένων.**

Είναι δύσκολο να εφαρμοστεί το παραδοσιακό σύστημα διοίκησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στις περισσότερες εταιρίες, επειδή τείνει να αποτιμά (αξιολογεί) την εργασιακή συμπεριφορά καθώς και τις ώρες εργασίας. Γι αυτό, όσον αφορά στην αξιολόγηση / διοίκηση των τηλεργαζομένων, πρέπει να ληφθεί υπόψη η εισαγωγή ενός συστήματος αξιολόγησης / διοίκησης με βάση την προσωπική ανταγωνιστικότητα, όπως το σύστημα των ετήσιων αποδοχών που βασίζεται στο σύστημα διοίκησης κατά υποκείμενο (άτομο) (system of management by objective).

- **Επανεξέταση των κανονισμών γραφείου.**

Εαν θέλουμε να τροποποιήσουμε τις ώρες εργασίας των τηλεργαζομένων από εκείνες των παραδοσιακών εργαζομένων, θα πρέπει να αναθεωρήσουμε ή να τροποποιήσουμε μερικώς τους κανονισμούς γραφείου (εταιρίας). Όταν είναι δύσκολο να τροποποιηθούν οι κανονισμοί γραφείου, τότε είναι σκόπιμο να αντιμετωπίζονται οι τηλεργαζόμενοι όπως και οι υπόλοιποι εργαζόμενοι, και να εφαρμόζονται οι ισχύοντες κανονισμοί ώστε να αυξηθεί η ευελιξία στην εργασία ως ένα από τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας. Το σύστημα επιλεκτικής τηλεργασίας συστήνεται ως ένας από αυτούς τους κανονισμούς. Η μεταβολή του κανονισμού γραφείου δεν είναι απαιτούμενη αν διεξάγεται τηλεργασία ως εργασία μερικής απασχόλησης, που να πραγματοποιείται μία με δύο φορές την εβδομάδα.

- **Προετοιμασία για την προώθηση της Ασφάλειας και Υγείας και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων.**

Εργατικά ατυχήματα χαρακτηρίζονται εκείνα που συμβαίνουν κατά την διάρκεια της εργασίας, είτε ο εργαζόμενος βρίσκεται εντός της έδρας της εταιρίας, είτε όχι. Ωστόσο, στην τηλεργασία είναι δύσκολο να προσδιοριστούν σαφή όρια ανάμεσα στην εργασιακή και μη εργασιακή ζωή ενός εργαζομένου, οπότε υπάρχει αδυναμία στο να χαρακτηριστεί ένα ατύχημα εργατικό. Είναι λοιπόν απαραίτητο να ορισθούν σαφείς Οδηγίες που θα καθορίζουν με σαφήνεια τα χαρακτηριστικά εκείνα που θα χρήζουν ένα ατύχημα ως εργατικό κατά την διάρκεια της τηλεργασίας, καθώς επίσης και να οργανωθούν επιμορφωτικά προγράμματα κατάρτισης των τηλεεργαζομένων για όλα εκείνα τα θέματα ασφάλειας και υγείας που πρέπει να γνωρίζουν ώστε να προασπίσουν την δική τους ασφάλεια από επαγγελματικά ατυχήματα και επαγγελματικές ασθένειες, όσο και τρίτων μελών που θα έχουν πρόσβαση στον χώρο τηλεργασίας.

- **Εξάλειψη του κινδύνου αποκοινωνικοποίησης των τηλεεργαζομένων**

Οι τηλεεργαζόμενοι τείνουν να διασκορπιστούν πέρα από τις ευρείες περιοχές, και απειλούνται έτσι με τον κίνδυνο της κοινωνικής απομόνωσης. Γι' αυτό οι επιχειρήσεις πρέπει να σιγουρευτούν ότι οι τηλεεργαζόμενοι ενσωματώνονται ομαλά στο εργατικό δυναμικό τους, με την προσφορά των ευκαιριών για τις κανονικές αναπροσαρμογές στα ζητήματα εργασίας, καθώς επίσης και προσωπική επαφή με τους αντιπροσώπους της επιχείρησης, των συναδέλφων και των συνδικαλιστικών εκπροσώπων τους. Η εναλλασσόμενη τηλεργασία με την εργασία στον παραδοσιακό εργασιακό χώρο είναι βασική στην ανακούφιση αυτών των προβλημάτων. Πρέπει, εντούτοις, να συνοδευτεί από την πρόσβαση και την επικοινωνία των τηλεεργαζομένων με τα συλλογικά τους όργανα.

- **Ορθή αντιμετώπιση της τηλεργασίας**

Οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να ενδώσουν στον πειρασμό να χρησιμοποιήσουν με μη σύννομο τρόπο την ευελιξία απασχόλησης που προσφέρεται από την τηλεργασία. Ο χρόνος απασχόλησης των τηλεεργαζομένων πρέπει να παραμείνει μέσα στα συγκεκριμένα όρια και κανόνες, και να αμείβονται οι τηλεεργαζόμενοι για την εργασία που εκτελούν το Σάββατο, την Κυριακή, τις αργίες κ.λπ. Διαφορετικά η τηλεργασία θα επιφέρει , εκτός των άλλων, σοβαρή επιδείνωση της οικογενειακής ζωής.

- **Ορθή κατάρτιση των manager των τηλεργαζομένων**

Πολλές φορές η κουλτούρα και η έως τώρα οργάνωση της επιχείρησης μπορεί να μην επιτρέπει την άμεση εφαρμογή της τηλεργασίας. Πολύ περισσότερο δε η διοίκηση ατόμων που τηλεργάζονται απαιτεί ιδιαίτερες ικανότητες από τους προϊσταμένους τους, ώστε να γίνουν αντιληπτά και αποδεκτά από τους τηλεργαζόμενους, η κουλτούρα και οι σκοποί της επιχείρησης και να νοιώσουν πραγματικά μέλη αυτής. Τούτο επιβάλλει την κατάλληλη επιμόρφωση τόσο των managers όσο και των τηλεργαζομένων.

- **Μειωμένος έλεγχος των εργαζομένων**

Μείζον πρόβλημα που καλούνται να λύσουν οι επιχειρήσεις είναι να καθορίσουν ένα σύστημα ελέγχου της παραγωγικότητας των τηλεργαζομένων. Εντός της επιχείρησης οι εργαζόμενοι συνάδουν τόσο με τους ενδυματολογικούς κανόνες και τους κανόνες συμπεριφοράς που επιβάλλει η επιχείρηση όσο και με το ρυθμό εκτέλεσης της εργασίας (ώρες εργασίας, προθεσμίες κ.λ.π.). Στην τηλεργασία ωστόσο, οι επιχειρήσεις δεν έχουν άμεση επαφή με τον εργαζόμενο, ώστε να εξασφαλίσουν ότι αυτός εργάζεται τις συμφωνηθείσες ώρες. Επιπλέον, είναι δύσκολο να καθοριστεί ως κριτήριο το αποτέλεσμα της παραγωγικότητας του τηλεργαζόμενου, διότι είναι δεδομένο ότι κάθε άνθρωπος λειτουργεί με διαφορετικούς ρυθμούς κατά την εκτέλεση της εργασίας του. Πρέπει επίσης να ληφθούν υπόψη παράγοντες όπως η δυνατότητα συλλογής δεδομένων από τον τηλεργαζόμενο, οι παρεμβολές που ενδεχομένως αυτός δέχεται στο χώρο εργασίας του (οι οποίες πιθανόν τον εμποδίζουν να εκτελέσει απρόσκοπτα την εργασία του) κ.λ.π., οι οποίοι δεν υφίστανται σε ένα οργανωμένο περιβάλλον εργασίας.

- **Σύστημα Αξιολόγησης των τηλεργαζομένων**

Ο σκόπελος της αξιολόγησης των τηλεργαζομένων απαιτεί πολύ καλή εκπαίδευση και μεγάλη εμπειρία από την πλευρά των managers, οι οποίοι θα πρέπει να μπορούν να διακρίνουν από την εξ αποστάσεως συνεργασία και τα αποτελέσματα της εργασίας τους, τα στελέχη εκείνα τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης και διαθέτουν περαιτέρω δυνατότητες ανέλιξης και προώθησης στην πυραμίδα της επιχείρησης. Περαιτέρω, πρέπει να εξασφαλιστεί η αντικειμενική κρίση των managers, ώστε η επιχείρηση να μπορεί να βελτιώνει την ποιότητα του εργατικού δυναμικού της.

- **Απώλεια αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων**

Ο κίνδυνος που προκύπτει από τη εφαρμογή της εργασίας σε μη οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον για απώλεια αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων, είναι μεγάλος. Το γεγονός ότι ο τηλεργαζόμενος δεν έχει άμεση τεχνική υποστήριξη, επιφέρει τον κίνδυνο για την επιχείρηση να απωλέσει κρίσιμα δεδομένα και αρχεία (τα οποία ενδεχομένως να μην υπάρχουν σε αντίγραφα ασφαλείας (backup)) και να παρουσιαστούν δυσχέρειες που αφορούν τόσο στο χρόνο παράδοσης όσο και στο αποτέλεσμα της εργασίας. Επιπλέον, υπάρχει σαφώς ο κίνδυνος για τον εργαζόμενο να μη μπορέσει να επιτελέσει ορθά και εγκαίρως την εργασία που του έχει ανατεθεί. Ταυτόχρονα, η επιχείρηση υπόκειται σε καθυστέρηση (οφειλόμενη σε τεχνικά αίτια) την οποία η ίδια δεν μπορεί να ελέγξει, ενώ εξαρτάται από τον τηλεργαζόμενο η έγκαιρη αντιμετώπισή της και η επίλυση των τεχνικών προβλημάτων.

- **Διαρροή αρχείων και δεδομένων – Εμπιστευτικότητα**

Επιπλέον πρόβλημα για την επιχείρηση όσον αφορά στο υλικό που θα χορηγήσει στον εργαζόμενο καθώς και το αντικείμενο της τηλεργασίας, είναι η κρισιμότητα από πλευράς εμπιστευτικότητας που διέπει τα ανωτέρω στοιχεία. Εντός της επιχείρησης, η διοίκηση γνωρίζει και αξιολογεί το προσωπικό της και αναθέτει κρίσιμες από πλευρά εμπιστευτικότητας εργασίες σε στελέχη τα οποία είναι ικανά να τις διαχειριστούν.

Στην περίπτωση της τηλεργασίας τίθεται το θέμα της αξιολόγησης της ικανότητας του εργαζομένου να διαχειριστεί τέτοιας φύσεως εργασίες (εμπιστοσύνη ανάμεσα σε διοίκηση και εργαζόμενο). Επιπλέον ακόμα και αν η συνεργασία ανάμεσα σε επιχείρηση και τηλεργαζόμενο διέπεται από κάποια σύμβαση που να εξασφαλίζει στην επιχείρηση την εμπιστευτικότητα των εργασιών που αναθέτει στον εργαζόμενο, η επιχείρηση δεν δύναται να εξασφαλίσει πλήρως την τήρηση αυτής της σύμβασης.

Ένας άλλος κρίσιμος παράγοντας είναι η πρόσβαση τρίτων μερών στο χώρο που εκτελείται η τηλεργασία και που ο τηλεργαζόμενος, ακόμα και αν αποτελεί έμπιστο προσωπικό της επιχείρησης, δεν μπορεί να εξασφαλίσει πλήρως την μη διαρροή η απώλεια εμπιστευτικών και κρίσιμων για την επιχείρηση δεδομένων.

- **Καθυστερήσεις**

Η κρισιμότητα των προθεσμιών σε επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες είναι μεγάλη. Η ανάθεση τέτοιων εργασιών σε τηλεργαζομένους θέτει την επιχείρηση μπροστά στον κίνδυνο να μην έχει έτοιμα εγκαίρως τα αποτελέσματα μιας τέτοιας εργασίας για ποικίλους λόγους όπως ενδεχόμενα τεχνικά προβλήματα στον εξοπλισμό του τηλεργαζομένου, ασθένεια του ίδιου ή μελών της οικογένειάς του, ή άλλους εξωγενείς για τον εργαζόμενο ή την επιχείρηση παράγοντες.

- **Μη ύπαρξη κοινής κουλτούρας ανάμεσα στους εργαζομένους**

Όταν ο τηλεργαζόμενος καλείται από την επιχείρηση να εκτελέσει μέρος ενός έργου στο οποίο συμμετέχουν και συνεργάζονται και άλλοι εργαζόμενοι, η συνάφεια του αποτελέσματος εξαρτάται από την κοινή αντίληψη που έχει το σύνολο των συνεργαζόμενων μελών όσον αφορά στο αντικείμενο του έργου. Όταν ο χώρος εργασίας είναι κοινός για τους εργαζομένους, υπάρχει η δυνατότητα κοινής αντιμετώπισης του τρόπου ανάπτυξης του έργου και η διευθέτηση τυχόν διαφωνιών. Στην περίπτωση που μετέχουν τηλεργαζόμενοι ελλοχεύει πάντοτε ο κίνδυνος να λειτουργήσουν αποσπασματικά και είτε να μην καλύψουν όλες τις παραμέτρους του θέματος που τους έχει ανατεθεί, είτε να επεκταθούν σε θέματα που έχουν αναλάβει να καλύψουν συνάδελφοί τους. Εκεί καλείται η επιχείρηση να οργανώσει σωστά την συνεργασία και να επιλύσει εγκαίρως μέσω των manager των τηλεργαζομένων τα θέματα συνεργασίας που πρέπει να διέπουν μια οργανωμένη επιχείρηση.

- **Κατηγορία για παραβίαση προσωπικού χώρου των εργαζομένων**

Η ευθύνη της επιχείρησης για την εξασφάλιση της υγιεινής και της ασφάλειας των τηλεργαζομένων οδηγεί στο αδιέξοδο για την επιχείρηση να εποπτεύσει χώρους που βρίσκονται εκτός της δικαιοδοσίας της. Το γεγονός ότι δεν υπάρχει ως σήμερα Νομοθετική ρύθμιση τέτοια που να καθορίζει τον τρόπο εποπτείας εργασιακών χώρων που βρίσκονται εντός της οικίας ενός ατόμου, καθιστά ιδιαίτερα δύσκολο για την επιχείρηση να εφαρμόσει την αντίστοιχη Νομοθεσία και να εξασφαλίσει την ορθή τήρηση Υγιεινής και Ασφάλειας στον ιδιωτικό χώρο των εργαζομένων. Ακόμη και αν υπάρχει έγγραφη άδεια του εργαζομένου προς την επιχείρηση (ή τον Τεχνικό Ασφαλείας αυτής) υπάρχει πάντα ο κίνδυνος να κατηγορηθεί η επιχείρηση από τον εργαζόμενο ή μέλη της ίδιας του της οικογένειάς του για παραβίαση του οικογενειακού ασύλου (π.χ. σε περίπτωση διαφωνίας του τηλεργαζομένου με την επιχείρηση για μισθολογικά θέματα ή σε περίπτωση ιδιωτικής διαφωνίας των συζύγων κλπ).

Όμως, παρά ταύτα, και παρόλα τα προβλήματα που πιο πάνω εκτενώς αναλύθηκαν, αδιαμφισβήτητο παραμένει το γεγονός ότι η τηλεργασία αποτελεί πραγματική επανάσταση, καθώς ανατρέπει δομές, πρότυπα και αξίες που απετέλεσαν τη βάση του κοινωνικού και οικονομικού μοντέλου των τελευταίων δεκαετιών και για το λόγο αυτό καθίσταται αναγκαία η διαμόρφωση του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου ώστε η επιλογή και εφαρμογή της να συνεπάγεται κατά το δυνατό μόνο οφέλη.

Έτσι, η σωρευτική αυτή επισκόπηση των προβλημάτων είχε τις σχετικές επιπτώσεις της στην αντιμετώπιση της ρύθμισης των νέων εργασιακών σχέσεων στον τομέα της τηλεργασίας, από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, λόγω του αυξανόμενου αριθμού των τηλεεργαζομένων.

Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι τηλεεργαζόμενοι προσεγγίζουν τα 10 εκ. άτομα και εξ αυτών τα 4,5 εκ. απασχολούνται με συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας²⁴.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έκρινε αναγκαία τη ρύθμιση, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, των σχέσεων που αναπτύσσονται με την ανάπτυξη της μορφής εργασίας που αποκαλείται τηλεργασία και για το λόγο αυτόν, οι ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι ξεκίνησαν το 2001 διαπραγματεύσεις για την υπογραφή συμφωνίας για την τηλεργασία, οι οποίες κατέληξαν τον Ιούλιο του 2002 στις Βρυξέλλες στην υπογραφή Συμφωνίας Πλαισίου.

²⁴Euroobserver, Μάιος 2002, σελ. 2, "Social partners sign teleworking accord".

6 ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΕ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

6.1 ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΕ

6.1.1 Κανονισμοί και Συμφωνίες για την απασχόληση στα πλαίσια της ΕΕ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει κάνει τα τελευταία χρόνια σημαντικά βήματα στον τομέα της κοινωνικής πολιτικής και κυρίαρχα στον τομέα της απασχόλησης, παρόλο που στο ζήτημα αυτό θα πρέπει κανείς να ισχυριστεί ότι βρίσκεται σημαντικά πίσω σε σχέση με τον τομέα της οικονομικής πολιτικής. Η συμφωνία του Μάαστριχ άνοιξε το δρόμο των δράσεων σε μια σειρά ιδιαίτερα σημαντικών θεμάτων, όπως ο κοινωνικός αποκλεισμός, τα μειονεκτούντα άτομα, η φτώχεια και η ένταξη των μεταναστών.

Στη συνθήκη του Άμστερνταμ, τίθεται ανοικτά το ζήτημα της απασχόλησης ως μια από τις σημαντικότερες πηγές ανησυχίας στην κοινωνία μας. Ένα από τα σημαντικότερα σημεία που θα πρέπει να σταθούμε αναφορικά με τον τομέα της απασχόλησης και τη συνθήκη του Άμστερνταμ είναι η δημιουργία επιτροπής απασχόλησης με αρμοδιότητα να συντονίζει τις εθνικές πολιτικές σχετικά με την απασχόληση και την αγορά εργασίας. Κατ' αυτόν τον τρόπο συμφιλιώνονται δύο αρχές, η ανάληψη συγκεκριμένων υποχρεώσεων εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον τομέα της απασχόλησης και ο σεβασμός των εθνικών αρμοδιοτήτων στον εν λόγω τομέα. Υπογραμμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα πρέπει να διαδραματίσει έναν πιο ενεργό ρόλο στις κοινωνικές υποθέσεις από ότι επέτρεπε η συνθήκη του Μάαστριχ.

Σημαντικό όμως σημείο στην αναφορά μας αυτήν είναι και η σύνοδος κορυφής της Λισσαβόνας. Στη σύνοδο της Λισσαβόνας αναπτύχθηκε ένα δεκαετές στρατηγικό πρόγραμμα αναφορικά με την απασχόληση, το οποίο θέτει ως βασικό στόχο να γίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση η περισσότερο δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο, η οποία θα προωθή την απασχόληση και θα δημιουργεί νέα επαγγέλματα και νέες θέσεις εργασίας. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην κοινωνία της πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες που μπορούν να αποτελέσουν τον κινητήριο μοχλό της αύξησης της απασχόλησης.

Μπορεί να ειπωθεί ότι η τηλεργασία βρίσκει τη βάση της στην πρωτοβουλία e-Europe, η οποία στοχεύει να εξασφαλίσει ότι όλοι οι πολίτες (κάθε πολίτης, κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση, κάθε δημόσια επιχείρηση) έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας και αποκομίζουν από αυτό το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Το Διαδίκτυο θα πρέπει να χρησιμοποιείται για κάθε είδους καθημερινή δραστηριότητα.

Στη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση: Πρόκληση και Δρόμος προς τον 21^ο αιώνα) που αποτελεί ενδεχομένως ένα από τα σημαντικότερα κείμενα σχετικά με την πολιτική απασχόλησης, προτείνεται μία σειρά μέτρων για την αντιμετώπιση της συνεχώς αυξανόμενης ανεργίας και υποαπασχόλησης, οι καινούργιες τεχνολογίες της πληροφορικής εμφανίζονται να παίζουν κρίσιμο ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης στον 21^ο αιώνα, καθώς και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσα στην Κοινότητα.

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

Συγκεκριμένα και αναφορικά με την τηλεργασία, δεν υπάρχει ένα συγκεκριμένο κανονιστικό πλαίσιο ένταξής της στην αγορά εργασίας. Μια επισκόπηση του εργατικού δικαίου σε ευρωπαϊκές χώρες, στις οποίες το φαινόμενο της τηλεργασίας ανθεί, μας πείθει για την έλλειψη νομοθετικής ρύθμισης ειδικά για την τηλεργασία, ενώ δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο, όπως στην περίπτωση της Γαλλίας, όπου συναντά κανείς ρητή κυβερνητική βούληση αποχής από τη θέσπιση εξειδικευμένου νομικού κειμένου για την τηλεργασία.

Στις περισσότερες χώρες, η ειδική προστατευτική νομοθεσία για τους κατ' οίκον εργαζόμενους περιορίζεται συνήθως στη χειρωνακτική πλευρά της κατ' οίκον εργασίας και έτσι είναι ακατάλληλη για την προστασία των τηλεεργαζομένων.

Ταυτόχρονα, όμως, πρέπει να σημειωθεί ότι έχουν γίνει πολύ σημαντικά βήματα και η Ευρωπαϊκή κοινότητα μέσω της συνεργασίας της με τους κοινωνικούς εταίρους και με

σειρά συμφωνιών που έχουν υπογραφεί θέτει την εργασιακή οργάνωση της τηλεργασίας.

Η εργασιακή οργάνωση της τηλεργασίας, όπως συνάγεται από όλα τα σχετικά κείμενα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα λέγαμε ότι οδηγεί στην εξής αρχή: «Οι όροι και οι συνθήκες εργασίας δεν αλλάζουν για τους τηλεργαζόμενους, διέπονται από τους ίδιους εργασιακούς όρους που ισχύουν για όλους τους εργαζόμενους», δεν θα πρέπει δηλαδή οι τηλεργαζόμενοι να υποβαθμίζονται και να μην διέπονται από τους όρους της ίσης μεταχείρισης και ίσης αμοιβής.

6.1.2 Μέτρα για την ενίσχυση της απασχόλησης στην ΕΕ

Η συζήτηση για την νέα οργάνωση της εργασίας έχει ξεκινήσει από το 1997, με την Πράσινη Βίβλο «Σύμπραξη για μία νέα οργάνωση της εργασίας». Η Πράσινη Βίβλος σηματοδότησε την αρχή μίας συζήτησης σε όλη την Ε.Ε., μεταξύ των ευρωπαϊκών οργάνων, των δημοσίων αρχών και υπηρεσιών, των κοινωνικών εταίρων και των επιχειρήσεων.

Η έκτακτη Σύνοδος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου στο Λουξεμβούργο το Νοέμβριο του 1997 που έθεσε σε εφαρμογή την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Απασχόληση (Ε.Σ.Α), παρείχε πολιτική υποστήριξη στις ιδέες που παρουσιάζονταν στην Πράσινη Βίβλο. Ο τρίτος πυλώνας περί προσαρμοστικότητας, των κατευθυντηρίων γραμμών για την απασχόληση, υπογραμμίζει τη σημασία της οργάνωσης της εργασίας και καλεί τους κοινωνικούς εταίρους να αναλάβουν έναν ηγετικό ρόλο σε αυτήν τη διαδικασία.

Πρόσθετα κίνητρα για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη δόθηκαν από το Κοινό Πλαίσιο Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης που συμφωνήθηκε στη Λισσαβόνα το Μάρτιο του 2002, το οποίο ενισχύθηκε από τις συμφωνίες της Στοκχόλμης και του Γκέτεμποργκ για την ενίσχυση της απασχόλησης στην Ευρώπη. Το πλαίσιο αυτό ενισχύθηκε κατά πολύ μέσω της υλοποίησης του e-Europe Action Plan, το οποίο προέβλεπε βασικούς άξονες για την ενίσχυση της τηλεργασίας.

Η νέα φάση της ευρωπαϊκής συνεργασίας για την εξέλιξη της τηλεργασίας ενισχύθηκε επίσης από την υλοποίηση του 5^{ου} Ευρωπαϊκού Πλαισίου για την ανάπτυξη της Έρευνας και της Τεχνολογίας (5th Framework Programme for Research and

Technology development) και κυρίως από την κύρια δράση (Key Action) με τίτλο «Νέες Μέθοδοι Εργασίας» (New Methods of Work)²⁵.

Η άνοδος της τηλεργασίας σήμερα επιβεβαιώνεται από διάφορες πηγές και τα υπάρχοντα δεδομένα²⁶ παρουσιάζουν μια συνεχή πρόοδο σε μια νέα φάση της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας προς το μετασχηματισμό της Ευρωπαϊκής Αγοράς σε μία ψηφιακή, βασισμένη στη γνώση οικονομία, κάτι που δευτερογενώς θα αποτελέσει ενισχυτικό παράγοντα στην περαιτέρω εξέλιξη της τηλεργασίας.

6.1.3 Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία²⁷

Στα πλαίσια της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευτούν συμφωνίες για τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης της εργασίας και για την επίτευξη ευελιξίας σε αυτή, με στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της παραγωγικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων και την επίτευξη της αναγκαίας ισορροπίας μεταξύ ευελιξίας και ασφάλειας. Για το λόγο αυτό, και ύστερα από κάλεσμα της Επιτροπής, οι ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι ξεκίνησαν το 2001 διαπραγματεύσεις για την υπογραφή συμφωνίας για την τηλεργασία, οι οποίες κατέληξαν (τον Ιούλιο του 2002 στις Βρυξέλλες) στην υπογραφή συμφωνίας - πλαισίου. Στις διαπραγματεύσεις για την υπογραφή της συμφωνίας συμμετείχαν: η Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικάτων (ETUL), η Ένωση Βιομηχανιών της Ε.Ε. (UNILE), η Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνιών και ΜΜΕ (CUEAPME) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημόσιων Επιχειρήσεων (CEEP). Στόχος της, σύμφωνα με το κείμενό της, είναι «η εγκαθίδρυση ενός γενικού πλαισίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το οποίο θα υλοποιηθεί από τα μέλη των υπογραφόντων σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες και πρακτικές που αφορούν ειδικά στη διοίκηση και την εργασία».

Η συμφωνία, αφού ορίζει αρχικά τις έννοιες τηλεργασία και τηλεργαζόμενος, προβλέπει τον οικειοθελή χαρακτήρα της, τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη. Μπορεί να απαιτείται ως μέρος της αρχικής περιγραφής καθηκόντων ενός εργαζομένου ή μπορεί να τίθεται σε εφαρμογή στη συνέχεια, κατόπιν πάντοτε οικειοθελούς συμφωνίας.

²⁵ eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

²⁶ eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

²⁷ http://europa.eu.int/comm/employment_social

Επισημαίνεται επίσης ότι η μετάβαση στην τηλεργασία δεν επηρεάζει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζομένου, καθώς αυτό που μεταβάλλεται είναι μόνο ο τρόπος με τον οποίο εκτελείται η εργασία.

Ορίζεται ότι οι τηλεργαζόμενοι απολαύουν, ως προς τις εργασιακές συνθήκες, τα ίδια δικαιώματα που η εκάστοτε νομοθεσία και οι συλλογικές συμβάσεις εγγυώνται για τους αντίστοιχους με αυτούς εργαζομένους στους χώρους του εργοδότη. Επίσης, οι ίδιοι είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση της οργάνωσης του χρόνου εργασίας τους, ενώ τόσο ο φόρτος εργασίας, όσο και οι προδιαγραφές απόδοσής τους είναι ισοδύναμα με αυτά των αντίστοιχων εργαζομένων εντός της επιχείρησης. Παράλληλα, οφείλονται να έχουν τις ίδιες ευκαιρίες για κατάρτιση και εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, καθώς και για ισότιμη συμμετοχή στα αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζομένων.

Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για τη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την προστασία των δεδομένων που επεξεργάζεται, λαμβάνει και αποστέλλει ο τηλεργαζόμενος και οφείλει να σέβεται το προσωπικό απόρρητο του τελευταίου. Επίσης, είναι υπεύθυνος και για την παροχή, εγκατάσταση και συντήρηση του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την τηλεργασία που διεξάγεται σε τακτική βάση στο χώρο κατοικίας του τηλεργαζομένου, εκτός και αν έχει προηγηθεί ειδική συμφωνία για χρήση του προσωπικού εξοπλισμού του δεύτερου. Μεριμνά για την προστασία της εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας του τηλεργαζομένου και τον ενημερώνει για τη σχετική πολιτική της επιχείρησης.

Επιπλέον, ο εργοδότης εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται μέτρα που αποτρέπουν την απομόνωση του τηλεργαζομένου από την υπόλοιπη εργασιακή κοινότητα, παρέχοντάς του για παράδειγμα τη δυνατότητα συναντήσεων με συναδέλφους του σε τακτική βάση, ή πρόσβασης σε πληροφορίες της εταιρείας.

Η υλοποίηση της συμφωνίας ορίζεται ότι θα εκτελεστεί εντός τριών ετών από την υπογραφή της. Για την παρακολούθησή της οι οργανώσεις-μέλη οφείλουν να αναφέρουν τις σχετικές ενέργειες υλοποίησης σε ειδική ad hoc ομάδα, την οποία θα συγκροτήσουν οι υπογράφωντες, υπό την ευθύνη της επιτροπής κοινωνικού διαλόγου. Εντός τεσσάρων ετών από την υπογραφή της συμφωνίας, η επιτροπή αυτή θα καταρτίσει κοινή έκθεση σχετικά με τις ανειλημμένες για την εφαρμογή της δράσεις.

6.1.4 Νομοθετικές ρυθμίσεις για την τηλεργασία στα κράτη-μέλη της ΕΕ

Ως επί το πλείστον, η κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε σχέση με το θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας έχει ως εξής:

Όπου η τηλεργασία βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα και αναπτύσσεται εδώ και χρόνια, το νομικό πλαίσιο είναι αρτιότερο και πιο ξεκάθαρο. Θα λέγαμε λοιπόν ότι το νομικό πλαίσιο σχηματίζεται βάσει της εμπειρίας και της πρακτικής εφαρμογής. Επίσης, χρειάζεται αναπροσαρμογή από χώρα σε χώρα ανάλογα με τις δημογραφικές ιδιομορφίες των κρατών αλλά και τις επιμέρους εμπορικές και εργατικές νομοθεσίες. Γενικά, όπου υπάρχει υψηλό βιοτικό επίπεδο και οι Νέες Τεχνολογίες ακμάζουν, η τηλεργασία αναπτύσσεται γοργά (π.χ. Σκανδιναβικές χώρες, Ολλανδία).

Στην Ολλανδία, το μόνο ανασταλτικό γεγονός είναι η άποψη περί συντηρητισμού στο management (γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο).

Οι γερμανόφωνες χώρες (Αυστρία, Γερμανία) παρουσιάζουν εξαίρεση. Ενώ διαθέτουν άρτια τεχνολογική υποδομή, στον τομέα του εκσυγχρονισμού του management υπολείπονται των άλλων χωρών. Γενικά η νομοθεσία τους είναι δύσκαμπτη (δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία προσαρμοσμένη στην τηλεργασία) και η φιλοσοφία τους στο management και στις νέες μορφές εργασίας είναι αρκετά συντηρητική. Υπάρχουν βέβαια δικαιολογίες για τη στάση τους αυτή. Οι χώρες αυτές δεν απειλήθηκαν σχεδόν ποτέ οικονομικά, αφού διαθέτουν από τις πιο εύρωστες οικονομίες στην Ευρώπη και έτσι δεν βλέπουν ακόμα λόγο για αλλαγή στα εργασιακά τους δεδομένα (ειδικά η Αυστρία έχει και πολύ χαμηλό ποσοστό ανεργίας).

Το Βέλγιο και το Λουξεμβούργο, ενώ διαθέτουν και οικονομική ευρωστία και σοβαρότατη τεχνολογική υποδομή, δεν νοιώθουν την ανάγκη για ραγδαίες εξελίξεις στο χώρο. Η μικρή τους γεωγραφική έκταση και το καλό οδικό και συγκοινωνιακό δίκτυο αποτελούν βασικούς λόγους.

Στη Γαλλία, η τηλεργασία βρίσκεται σε συνεχή ανάπτυξη. Ο βασικότερος ανασταλτικός παράγοντας είναι η ελλιπής πληροφόρηση από την πλευρά των εργοδοτών, οι οποίοι δεν δείχνουν να γνωρίζουν καλά τι προσφέρει η τηλεργασία. Επίσης υπάρχουν κάποια προβλήματα ανάπτυξης της δικτύωσης των εταιρειών και της ασφάλειας των δικτύων επικοινωνίας. Τέλος, η δύναμη που διαθέτουν τα εργατικά σωματεία και παράλληλα η

καχυποψία τους για τους νέους τρόπους εργασίας είναι ένα σοβαρό ζήτημα. Ευεργετική ήταν η κίνηση του γαλλικού κοινοβουλίου (1997) να επιτρέψει και άλλες γλώσσες προς χρήση στο Δίκτυο, αφού η Γαλλική δεν είχε μεγάλη απήχηση πέραν των συνόρων του κράτους.

Τα κυριότερα εμπόδια στην ανάπτυξη της τηλεργασίας των μεσογειακών χωρών (Πορτογαλία, Ισπανία και Ιταλία) είναι αφενός η ελλιπής τεχνολογική υποδομή (μικρός σχετικά αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών και χρηστών Internet) και η παλαιά νοοτροπία σε ότι αφορά στο management και την εργασία και αφετέρου το υψηλό κόστος των νέων τεχνολογιών και η έλλειψη γνώσης περί τηλεργασίας. Στην περίπτωση της Ισπανίας, η εργατική νομοθεσία είναι κάπως απαρχαιωμένη και χρειάζεται προσαρμογή στα καινούρια δεδομένα.

Τέλος, στο Ηνωμένο Βασίλειο το αδύνατο σημείο είναι μάλλον η τεχνολογική υποδομή και η υποδομή χώρων. Επίσης ενώ η αγορά χαρακτηρίζεται από ελευθερία και οικονομική ευμάρεια, υπάρχουν εμπόδια σε ότι αφορά στη νομοθεσία περί τηλεργασίας. Προβλήματα που δεσπόζουν έχουν να κάνουν με την Υγεία και την Ασφάλεια των τηλεεργαζομένων που εργάζονται από το σπίτι. Παρόλα αυτά όμως η ανάπτυξη της τηλεργασίας θεωρείται δεδομένη.

6.2 ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

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

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

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

- Η διάταξη του **άρθρου 49 παρ. 4 του ΝΔ 2698/1953**, η οποία αποτελεί τη μοναδική διάταξη σχετικά με την κατ'οίκον εργασία και προβλέπει τη μη εφαρμογή του εργατικού δικαίου στους κατ'οίκον εργαζομένους σε πόλεις με πληθυσμό μικρότερο των 6.000 κατοίκων, θεωρείται ότι μπορεί να εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις κατ'οίκον τηλεργασίας σε αυτές τις πόλεις.
- Η διάταξη του **άρθρου 1 παρ. 2 του Ν. 1876/1990** για τις ελεύθερες συλλογικές διαπραγματεύσεις, προβλέπει ότι ο νόμος αυτός εφαρμόζεται και σε φυσικά πρόσωπα που παρέχουν εργασία υπό συνθήκες εξάρτησης και έχουν ανάγκη προστασίας, αντίστοιχη με αυτή των εργαζομένων, έστω και αν δεν συνδέονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας εφαρμόζονται και στους τηλεργαζόμενους, υπό την προϋπόθεση βέβαια της συνδικαλιστικής εκπροσώπησής τους.
- Η διάταξη του **άρθρου 22 του Ν 1902/90**, σύμφωνα με την οποία στην κοινωνική ασφάλιση του ΙΚΑ υπάγονται αυτοδίκαια τα φυσικά πρόσωπα που απασχολούνται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στη διαδικασία παραγωγής και συσκευασίας προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών σε μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, αμείβονται κατ' αποκοπήν (φασόν) και εργάζονται στο σπίτι ή σε εργαστήριο εκτός της επιχείρησης, έστω και αν χρησιμοποιούν δικά τους εργαλεία.

6.2.1 Το κριτήριο της νομικής εξάρτησης

Ζήτημα γεννάται ως προς το εάν εφαρμόζονται οι διατάξεις του εργατικού δικαίου στους τηλεργαζόμενους. Ακολούθως το μεγάλο πρόβλημα που παρουσιάζεται σχετικά με το νομοθετικό πλαίσιο της τηλεργασίας, όπως και με τις περιπτώσεις κατ' οίκον απασχόλησης, έγκειται στη θεμελίωση του κριτηρίου της εξάρτησης, για την εφαρμογή ή μη του εργατικού δικαίου στις συγκεκριμένες σχέσεις εργασίας. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η τηλεργασία μπορεί να παρέχεται είτε στα πλαίσια εξαρτημένης σχέσης εργασίας μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου, είτε ως παροχή υπηρεσιών από

ελεύθερους επαγγελματίες, οι οποίοι συνδέονται με τον αποδέκτη των υπηρεσιών αυτών με σύμβαση έργου ή με σχέση ανεξάρτητων υπηρεσιών.

Συνεπώς, το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο στα δύο αυτά διαφορετικά εργασιακά καθεστώτα, μπορεί να είναι αντίστοιχα ή το εργατικό ή το εταιρικό δίκαιο.

Το ζήτημα, όμως, που προκύπτει, είναι ότι η έννοια της εξάρτησης δύσκολα τεκμαίρεται στην περίπτωση της τηλεργασίας. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το εργατικό δίκαιο και τη νομολογία, εξάρτηση θεωρείται ότι υφίσταται σε μια εργασιακή σχέση, όταν ο τόπος, ο τρόπος και ο χρόνος παροχής της εργασίας καθορίζονται από τον εργοδότη στα πλαίσια άσκησης του διευθυντικού δικαιώματος. Οι τηλεργαζόμενοι αποτελούν χαρακτηριστική περίπτωση όπου ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης ως εξαρτημένης είναι δυσχερής, αφού η παροχή της εργασίας εκτός χώρου εγκατάστασης της επιχείρησης, εξασθενίζει την δυνατότητα άσκησης εποπτείας και ελέγχου από τον εργοδότη, η εργοδοτική παρέμβαση περιορίζεται ή αποδυναμώνεται αποφασιστικά, με αποτέλεσμα να καθίσταται ιδιαίτερα προβληματική η εφαρμογή του κριτηρίου της εξάρτησης.

Η χρονική και τοπική «αποσυγκεντροποίηση» της εργασίας καθιστούν πιο χαλαρή την εξάρτηση του εργαζόμενου από τον εργοδότη, ώστε να μην είναι εύκολα διακριτό το πότε η τηλεργασία υποκρύπτει σχέση εξαρτημένης εργασίας, οπότε εφαρμόζονται οι διατάξεις του εργατικού δικαίου και τότε πρόκειται για παροχή ανεξαρτήτων υπηρεσιών (δελτίο παροχής υπηρεσιών, σύμβαση έργου κλπ).

Τα πράγματα γίνονται ακόμα πιο ασαφή, εάν λάβει κανείς υπ' όψη του ότι, κατά τη νομολογία των δικαστηρίων, αφενός μεν δεν αποκλείεται και στη σύμβαση παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών να δημιουργείται κάποια χαλαρή εξάρτηση του εργαζομένου από τον εργοδότη, αφετέρου δε είναι πιθανό να υπάρχει και στο πλαίσιο της σχέσης εξαρτημένης εργασίας η ανάπτυξη κάποιας πρωτοβουλίας εκ μέρους του εργαζομένου. Συνεπώς, θα πρέπει κατά περίπτωση να κρίνει, όπως και για οποιαδήποτε άλλη εργασιακή σχέση, εάν στη συγκεκριμένη περίπτωση παροχής τηλεργασίας πρόκειται ή όχι για σχέση που ενέχει τα χαρακτηριστικά της εξαρτημένης εργασίας και, συνεπώς, να αποφανθεί εάν εφαρμόζονται ή όχι οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας.

Στο ζήτημα της αποσαφήνισης τείνει να συμβάλει:

- Η διάταξη του άρθρου 1 του Ν. 2639/1998 «**Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις**». Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή τηλεργασίας τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε 15 ημέρες στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Το τεκμήριο αυτό δεν ισχύει, όμως, σε περίπτωση που ο απασχολούμενος προσφέρει την εργασία του αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη. Ακόμη, στην παρ.2 ορίζεται ρητά ότι ο εργοδότης υποχρεούται εντός 9 μηνών από τη δημοσίευση του νόμου να υποβάλει στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας συγκεντρωτική κατάσταση ως προς τις τυχόν υφιστάμενες σχετικές συμφωνίες μεταξύ αυτού και απασχολούμενων με ειδικές μορφές απασχόλησης (όπως η τηλεργασία) με αναγραφή της χρονολογίας κατάρτισης των συμφωνιών αυτών, καθώς και του ονοματεπώνυμου του απασχολούμενου. Αν δεν υποβληθεί η κατάσταση αυτή θεωρείται ότι η σχετική συμφωνία υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Εντούτοις, ακόμα και στο πλαίσιο εφαρμογής των ανωτέρω διατάξεων, τα προβλήματα που ανακύπτουν δεν είναι λίγα. Η υιοθέτηση αρνητικού τεκμηρίου για την αντιμετώπιση ψευδοανεξάρτητων σχέσεων τηλεργασίας δε φαίνεται επαρκής για να αποδείξει το πραγματικό περιεχόμενο της εργασιακής σχέσης, καθώς, όπως προείπαμε, το παραδοσιακό κριτήριο της εξάρτησης καθίσταται μάλλον ανεπαρκές για να καλύψει ιδιόμορφες εργασιακές σχέσεις, όπως η τηλεργασία.

Εξάλλου, ακόμα και στις περιπτώσεις που η σύμβαση τηλεργασίας ορίζεται ως σχέση εξαρτημένης εργασίας, η εφαρμογή διατάξεων του εργατικού δικαίου δεν είναι πάντα εύκολη. Θέματα σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων του τηλεργαζόμενου, όπως αυτά της συλλογικής εκπροσώπησης, των ίσων ευκαιριών για εκπαίδευση, κατάρτιση, επαγγελματική εξέλιξη κλπ., καθώς και σχετικά με το χρόνο και τον έλεγχο της εργασίας, δύσκολα ρυθμίζονται εξ' αποστάσεως.

Σε κάθε περίπτωση, η νομοθεσία για την κατ'οίκον εργασία δεν επαρκεί για τη ρύθμιση του φαινομένου της τηλεργασίας. Η σχετική ρύθμιση (είτε με διάταξη νόμου είτε διαμέσου ΣΣΕ) πρέπει να είναι πλήρης και να καλύπτει όλες της μορφές τηλεργασίας. Ο συνδυασμός ενός οικονομικού-λειτουργικού κριτηρίου μπορεί να

συμβάλλει στη ρύθμιση της τηλεργασίας με βάση τα πραγματικά δεδομένα κάθε περίπτωσης υπό διττή έννοια:

Πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι πραγματικές συνθήκες παροχής των υπηρεσιών του τηλεργαζόμενου για να καταδειχθεί η ύπαρξη ή μη οικονομικής εξάρτησης του τηλεργαζόμενου από τον εντολέα του.

Πρέπει να ιδωθεί η σχέση εντολέα –τηλεργαζόμενου από τη λειτουργική σκοπιά της, δηλαδή ερευνητέο είναι το ζήτημα αν ο εντολέας παρέχει στον τηλεργαζόμενο οδηγίες κατά τακτά, έστω αραιά, χρονικά διαστήματα για την ορθή εκτέλεση της εργασίας του.

Ο τηλεργαζόμενος που πληρεί τουλάχιστον ένα από αυτά τα δυο κριτήρια πρέπει να απολαμβάνει τη προστασία της εργατικής νομοθεσίας. Ασφαλώς η ρύθμιση του αρθρ.1 Ν.2639/1998 αποτελεί ένα πρώτο βήμα, αφού πράγματι η τηλεργασία εντάσσεται στις άτυπες μορφές απασχόλησης. Πάντως η ταχύτατη διάδοσή της καθιστά επιτακτική την ανάγκη συνολικής, πλήρους ρύθμισης του φαινομένου της τηλεργασίας με όλες τις παραμέτρους του (φορολογική, ασφαλιστική, εργασιακή και ευρύτερα κοινωνική διάσταση).

6.2.2 Ζητήματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια

Σοβαρά είναι εξάλλου και τα ζητήματα σχετικά με την υγεία και ασφάλεια των τηλεργαζομένων, που το υφιστάμενο εργατικό δίκαιο δεν καλύπτει. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην παραγωγή και η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων του τομέα των υπηρεσιών είχαν ως αποτέλεσμα την εμφάνιση νέων μορφών επαγγελματικού κινδύνου. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, των πληκτρολογίων, οι οθόνες οπτικής απεικόνισης, ο φωτισμός στο χώρο εργασίας, η θέση του σώματος του εργαζομένου εμπρός στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, οι ταχύτατα επαναλαμβανόμενες κινήσεις των χεριών, κλπ., μπορεί να επιφέρουν βλάβες στην υγεία των εργαζομένων, κυρίως μυοσκελετικές διαταραχές. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, και ιδίως της κατ' οίκον, οι κίνδυνοι αυτοί μεταφέρονται στο σπίτι του εργαζομένου, από όπου όμως απουσιάζει ο σχετικός έλεγχος από αρμόδιες Επιτροπές Υγιεινής και Ασφάλειας της

Εργασίας, όπως και Τεχνικών Ασφαλείας και Ιατρών Εργασίας, που προβλέπει η νομοθεσία σε επίπεδο επιχείρησης.²⁸

Ακόμη, οι τηλεεργαζόμενοι μπορούν να τεθούν κάτω από πολλή πίεση εάν δεν διαθέτουν ένα ήρεμο περιβάλλον για να εκτελέσουν την εργασία τους. Οι κοινωνικοί και οικογενειακοί παράγοντες καθώς και η ψυχική διάθεση μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την ποιότητα της εργασιακής ζωής των τηλεεργαζομένων.

Η διάρκεια της εργασίας, ειδικά όπου υπάρχουν νομικοί περιορισμοί για τους εργοδότες, είναι δύσκολο να ελεγχθεί. Οι πολλές ώρες απασχόλησης έχουν δυσμενείς συνέπειες στην υγεία ειδικά σε έναν άσχημα σχεδιασμένο εργασιακό χώρο κατά την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων.

Δεδομένου ότι (με τα μέχρι τώρα στοιχεία) η τηλεεργασία αμείβεται κυρίως κατ' αποκοπή, με το κομμάτι ή με ποσοστό, οι τηλεεργαζόμενοι οδηγούνται σε αυξημένους ρυθμούς και ωράρια που έχει ως αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη πιθανότητα βλάβης της υγείας του εργαζομένου π.χ. μυοσκελετικές διαταραχές.

6.2.3 Ιδιαιτερότητες της τηλεεργασίας σε σχέση με τον τόπο και το χρόνο εργασίας

▪ Τόπος εργασίας

Σε μια κανονική σύμβαση εργασίας, ο εργοδότης μπορεί να μεταβάλλει το τόπο εργασίας του μισθωτού ενεργώντας καλόπιστα, εφόσον αυτό δε συνιστά μονομερή βλαπτική μεταβολή των όρων εργασίας του μισθωτού. Μάλιστα έχει κριθεί ότι η μετάθεση του εργαζομένου στο εξωτερικό συνιστά βλαπτική μεταβολή.

Σε περίπτωση τηλεεργασίας η έννοια «τόπος εργασίας» αποκτά διαφορετικό περιεχόμενο. Συχνά προβλέπεται ρητά στη σύμβαση εργασίας ότι ο τηλεεργαζόμενος θα εργάζεται κατ'οίκον, οπότε διατίθεται ένα δωμάτιο της οικίας του για την επαγγελματική του δραστηριότητα. Όμως μπορεί να ργάζεται κινούμενος ή σε τηλεκέντρα. Στη περίπτωση αυτή, η απασχόληση του εργαζομένου υπό συνθήκες τηλεεργασίας πρέπει να γίνεται με τη συναίνεσή του, διότι μπορεί να θεωρηθεί βλαπτική

²⁸Θ.Σαμαράς «Τηλεεργασία-Επιπτώσεις στην υγεία και ασφάλεια των τηλεεργαζομένων Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας», ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε,τ.2 σ.σ 6-7

μεταβολή των όρων εργασίας του εργαζομένου, εφόσον συντρέχουν οι σχετικές νόμιμες προϋποθέσεις (αρθ.7 Ν.2112/1920).

- **Χρόνος εργασίας**

Όμως και το στοιχείο «χρόνος εργασίας» αποκτά διαφορετική διάσταση σε περίπτωση τηλεργασίας. Πιο συγκεκριμένα ο έλεγχος του χρόνου εργασίας είναι δυσχερής σε σύγκριση με την κανονικά παρεχόμενη εργασία εντός του χώρου της επιχείρησης. Έτσι, καθίσταται δυσεξακρίβωτο, αν ο τηλεεργαζόμενος εργάστηκε κυριακές, αργίες, νύχτα. Επίσης δεν μπορεί εύκολα να διαπιστωθεί αν εργάστηκε υπερωριακά.

Επιπλέον, τόσο η ποσότητα όσο και η ποιότητα της παρεχόμενης εργασίας δεν μπορούν εύκολα να ελεγχθούν. Βέβαια, η ποσότητα της εργασίας μπορεί, ενδοχόμενως, να μετρηθεί (πχ. αμοιβή με το κομμάτι). Όμως, η ποιότητα της εργασίας είναι δύσκολα ελέγξιμη. Επομένως, τίθεται και ζήτημα αλλαγής του τρόπου αμοιβής των τηλεεργαζομένων σε συνδυασμό με τη μετατροπή του συστήματος διαχειριστικού ελέγχου. Οπότε, είναι προφανές ότι η άσκηση του διευθυντικού δικαιώματος του εργοδότη πρέπει να προσαρμοσθεί στις ιδιομορφίες της τηλεργασίας

6.2.4 Τηλεργασία και κοινωνική ασφάλιση

Βασικό κριτήριο για την ασφάλιση ενός απασχολούμενου στο ΙΚΑ είναι ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης ως εξαρτημένης. Από την άλλη πλευρά, η ασφάλιση στο ΙΚΑ αποτελεί μαχητό τεκμήριο ύπαρξης εξαρτημένης εργασίας, οπότε χωρεί και ανταπόδειξη.

Αν πρόκειται για τηλεργασία με μορφή εξαρτημένης εργασίας, τότε δεν τίθεται θέμα υπαγωγής του εργαζομένου στην ασφάλιση του ΙΚΑ. Αν όμως πρόκειται για τηλεργασία στο πλαίσιο παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, αλλά κατά κύρια απασχόληση, τότε μπορεί να γίνει εφαρμογή μιας παρεμφερούς διάταξης περί «εργασίας φασόν», δηλαδή του αρθρ. 22 Ν.1902/1990, σύμφωνα με την οποία στην ασφάλιση του ΙΚΑ του ΟΑΕΔ και του ΙΚΑ-TEAM, υπάγονται γενικά τα πρόσωπα που απασχολούνται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στις διαδικασίες παραγωγής προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών προς μια ή περισσότερες επιχειρήσεις, αμείβονται με το κομμάτι και εργάζονται στο σπίτι τους ή σε εργαστήρια εκτός της επιχείρησης του εργοδότη.

Ωστόσο, εάν ο απασχολούμενος με σύστημα φασόν χρησιμοποιεί και βοηθητικό προσωπικό εξαιρείται της υπαγωγής στην ανωτέρω ασφαλιστικής κάλυψη. Επίσης εξαιρείται εάν συντρέχουν αθροιστικώς οι εξής προϋποθέσεις:

- Δηλώνει στην Εφορία εισόδημα Δ΄κατηγορίας
- Είναι γραμμένος στο Επιμελητήριο στο οποίο υπάγεται ο κλάδος του, και
- Διαθέτει επαγγελματική εγκατάσταση εκτός της κατοικίας του.

Εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις αυτές τότε υπάγεται στην ασφάλιση του ΤΕΒΕ.

Συνεπώς, η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου για την ηλεργασία κρίνεται επιβεβλημένη, εφόσον οι συγχύσεις και τα ελλείμματα που μπορούν να παρουσιαστούν κατά την εφαρμογή της συνηγορούν σε κάτι τέτοιο. Τα βασικά ημεία, εξάλλου, που απαιτούν ειδικές ρυθμίσεις, επισημαίνονται και στη συμφωνία πλαίσιο των ευρωπαϊκών κοινωνικών εταίρων, που μπορεί να αποτελέσει ασφαλή οδηγό για την ανάληψη πρωτοβουλιών όχι μόνο από τις αντίστοιχες οργανώσεις σε εθνικό επίπεδο, αλλά και, γιατί όχι, από τον εθνικό νομοθέτη.

Συνεπώς, η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου για την τηλεργασία κρίνεται επιβεβλημένη, εφόσον οι συγχύσεις και τα ελλείμματα που μπορούν να παρουσιαστούν κατά την εφαρμογή της συνηγορούν σε κάτι τέτοιο. Τα βασικά σημεία, εξάλλου, που απαιτούν ειδικές ρυθμίσεις, επισημαίνονται και στη συμφωνία πλαίσιο των ευρωπαϊκών κοινωνικών εταίρων, που μπορεί να αποτελέσει ασφαλή οδηγό για την ανάληψη πρωτοβουλιών όχι μόνο από τις αντίστοιχες οργανώσεις σε εθνικό επίπεδο, αλλά και, γιατί όχι, από τον εθνικό νομοθέτη.

Βασικοί άξονες της προτεινόμενης ρύθμισης είναι:

- Κατοχύρωση ισότητας δικαιωμάτων των τηλεργαζομένων με τους λοιπούς εργαζόμενους.
- Εθελοντικός χαρακτήρας της συμμετοχής του εργαζομένου σε σύστημα τηλεργασίας.
- Δικαίωμα ανάκλησης, δηλαδή δικαίωμα του τηλεργαζομένου να επανέλθει στο προηγούμενο καθεστώς εργασίας του.
- Κατοχύρωση συλλογικής δράσης των τηλεργαζομένων (δικαίωμα συνδικαλιζέσθαι, απεργίας κλπ).
- Διασφάλιση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας των τηλεργαζομένων.
- Δίκαιη φορολογική και ασφαλιστική μεταχείριση τόσο για τους τηλεργαζόμενους όσο και για τους εργοδότες τους.
- Παροχή κινήτρων σε επιχειρήσεις και εργαζομένους, ώστε να εξασφαλιστεί η ευρύτερη δυνατή εφαρμογή της τηλεργασίας είτε αμιγώς είτε σε συνδυασμό με παροχή κανονικής εργασίας.
- Διευρυμένη εφαρμογή της τηλεργασίας και στη Δημόσια Διοίκηση.

7 ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΕ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

7.1 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΕ

Στο πλαίσιο του προγράμματος SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) πραγματοποιήθηκαν δύο έρευνες πεδίου. Η πρώτη αφορούσε μια γενική έρευνα πληθυσμού και η δεύτερη μια έρευνα με ανθρώπους κλειδιά (decision makers) σε επιχειρήσεις.

Το πρόγραμμα SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα IST (Information Society Technologies) της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Γενικός στόχος του προγράμματος είναι η ανάπτυξη και μέτρηση δεικτών για την παρακολούθηση της προόδου προς την Κοινωνία της Πληροφορίας.

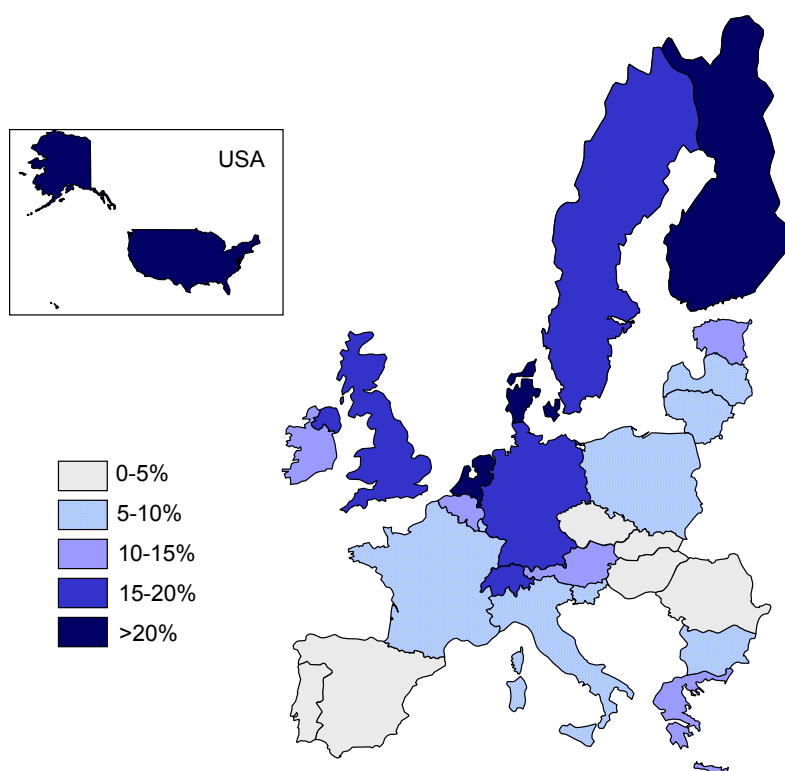
Το SIBIS επικεντρώνεται σε εννέα τομείς ενδιαφέροντος: τηλεπικοινωνίες και πρόσβαση, Internet για R&D, ασφάλεια και εμπιστοσύνη, Εκπαίδευση, Εργασία-Απασχόληση και ικανότητες, κοινωνική συνεκτικότητα, ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονική κυβέρνηση, ηλεκτρονική υγεία.

Πιο κάτω παρουσιάζονται ορισμένα από τα βασικά συμπεράσματα που αφορούν την τηλεργασία, καθώς και το σχήμα 1 το οποίο δείχνει με γραφικό τρόπο τη διάδοση της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχει ποσοστό διάδοσης της τηλεργασίας στην Ευρώπη κατά 13% με προεξάρχουσες χώρες στην εξάσκηση τηλεργατικών πρακτικών (οποιασδήποτε μορφής) την Ολλανδία (με 26,4%), τη Φινλανδία (με 21,8%), τη Δανία (με 21,5%) και τη Σουηδία (με 18,7%).

Τα παραπάνω δεδομένα παρουσιάζουν μια σαφή τάση στην Ευρώπη για ευρύτερη υιοθέτηση της τηλεργασίας, όχι μόνο ως συμπληρωματικό τρόπο εργασίας, αλλά και ως κύριο. Ο αριθμός των τηλεργαζομένων (σε οποιαδήποτε «μορφή» τηλεργασίας) σε Ευρωπαϊκό επίπεδο αν και δεν είναι ακόμη αρκετά υψηλός ως ποσοστό του συνολικού εργαζόμενου πληθυσμού, ωστόσο παρουσιάζει αυξητικές τάσεις (Πίνακας1).

Θεωρώντας όλους τους τύπους τηλεργασίας (home-based, mobile και αυτοαπασχολούμενους σε SOHOs), μπορούμε να θεωρήσουμε ότι το 13% του ενεργού εργατικού δυναμικού της Ευρώπης μπορούν να θεωρηθούν τηλεργαζόμενοι. Βέβαια, όπως φαίνεται και από τα δεδομένα, υπάρχουν αρκετές διαφοροποιήσεις από χώρα σε χώρα, κάτι που μπορεί να θεωρηθεί ως απόρροια του οικονομικού πλούτου και ευρωστίας κάθε χώρας, όπως αυτή καταγράφεται από το ΑΕΠ κάθε κράτους. Επιπρόσθετα, σημαντικές διαφοροποιήσεις από χώρα σε χώρα στη διαθεσιμότητα της κατάλληλης υποδομής, στις οργανωτικές πρακτικές των εταιριών, στο πολιτικό και θεσμικό περιβάλλον, στις «οικιακές» συνθήκες (διαθέσιμα δωμάτια για τηλεργασία) και στην κουλτούρα αναμένεται ότι θα παίξουν σημαντικό ρόλο στις τάσεις διάδοσης της τηλεργασίας.

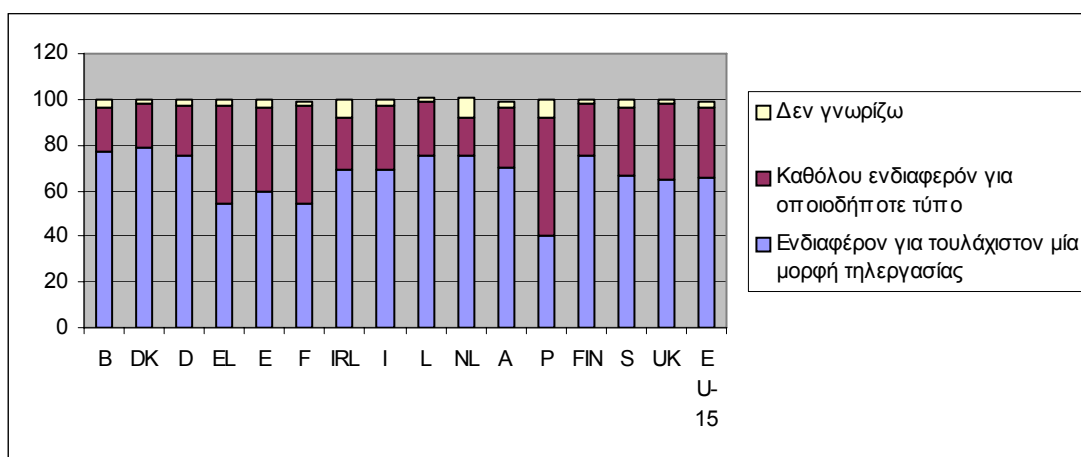


Σχήμα 1 - Διάδοση της τηλεργασίας στην Ευρώπη 2002/2003

	B	DK	D	EL	E	F	IRL	I	L	NL	A	P	FIN	S	UK	EU-15
Total Teleworkers	10,6	21,5	16,6	11,1	4,9	6,3	10,9	9,5	5,6	26,4	13,8	3,4	21,8	18,7	17,3	13,0
Not Teleworking	89,0	78,0	83,0	89,0	95,0	94,0	89,0	90,0	94,0	74,0	86,0	97,0	78,0	81,0	83,0	87,0

Πίνακας 1 - Ποσοστό του εργαζόμενου πληθυσμού που τηλεργάζεται²⁹

Το παρακάτω σχήμα 2 καταδεικνύει επίσης και ένα αυξημένο ενδιαφέρον για τηλεργατικές δραστηριότητες από τον ενεργό πληθυσμό της Ευρώπης³⁰.



Σχήμα 2 - Ενδιαφέρον για Τηλεργασία, ποσοστό του ενεργού πληθυσμού που ενδιαφέρεται («πολύ ή κάπως») για τουλάχιστον έναν τύπο τηλεργασίας.

7.2 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

7.2.1 Παρούσα κατάσταση

Η τηλεργασία στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε αρκετά χαμηλό επίπεδο σε σύγκριση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, σύμφωνα με μελέτη που πραγματοποίησαν οι εταιρείες 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική και MDM, για το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Αφορούσε στην προώθηση και εφαρμογή

²⁹ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003.

³⁰ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

της τηλεργασίας στην Ελλάδα³¹. Παρόλο που οι ελληνικές επιχειρήσεις εμφανίζονται, σύμφωνα με την έρευνα, ώριμες για την εφαρμογή της τηλεργασίας στη παραγωγική τους διαδικασία, η πλειονότητα αυτών χρησιμοποιεί την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων ως μέθοδο διαχείρισης της εργασίας.

Η επιλογή του δείγματος της έρευνας έγινε με βάση τη διεθνή εμπειρία για τους κλάδους της οικονομίας που ευνοούν την ανάπτυξη και εφαρμογή της τηλεργασίας. Η επιλογή των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα ως προς το μέγεθος (αριθμός εργαζομένων) έγινε με βάση την υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, προκειμένου να είναι δυνατή η εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

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

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

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει, επίσης, ότι η πλειονότητα των επιχειρήσεων (58%) χρησιμοποιεί την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων ως μέθοδο διαχείρισης της εργασίας, γεγονός που φαίνεται να λειτουργεί αποτρεπτικά στην υιοθέτηση της τηλεργασίας ως παραγωγικής διαδικασίας. Σημαντικά, όμως, είναι και τα ποσοστά των επιχειρήσεων που διαχειρίζονται την εργασία μέσω καθορισμού στόχων σε ομάδες εργαζομένων (περίπου 20%) ή σε μεμονωμένους εργαζόμενους (περίπου 10%), αλλά και των επιχειρήσεων που διαχειρίζονται την εργασία κατά περίπτωση (7%), μέθοδοι που ευνοούν ιδιαίτερα την ανάπτυξη της τηλεργασίας.

³¹ <http://www.ekt.gr>

Ακόμη, παρότι το 85% των Ελλήνων επιχειρηματιών θεωρούν ότι η χρήση της τηλεργασίας θα ευνοούσε την περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξη της εταιρίας, το 55% αυτών δηλώνει απρόθυμο να υιοθετήσει ανάλογες πρακτικές.

Διστακτικοί και κυρίων ανενημέρωτοι εμφανίζονται στην έρευνα οι εργαζόμενοι, καθώς μόλις σε ποσοστό 23,6% γνωρίζουν τι είναι τηλεργασία. Από αυτούς, το 49,3% πιστεύει ότι η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή του ζωή μάλλον θετικά, ενώ μεταξύ των σημαντικότερων επιδράσεων αναφέρονται η μείωση του χρόνου μετακίνησης των εργαζομένων (40%), η δυνατότητα βελτίωσης του συνδυασμού προσωπικής ζωής και εργασίας (21%), η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (16%), ενώ ποσοστό της τάξης του 4,6% πιστεύει ότι η τηλεργασία συντελεί στη μείωση της μόλυνσης του περιβάλλοντος.

Σύμφωνα με τους συντάκτες της έρευνας, η διείσδυση της τηλεργασίας στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε χαμηλό επίπεδο, αφού οι περιπτώσεις εφαρμογής της είναι μέχρι σήμερα αποσπασματικές, απομονωμένες και μη οργανωμένες. Ένας ακόμα παράγοντας που εμποδίζει την ανάπτυξη αυτής της μορφής εργασίας είναι η έλλειψη θεσμικού πλαισίου που θα κατοχυρώνει την τηλεργασία, τόσο από την πλευρά των εργοδοτών (επιχειρήσεις και οργανισμοί του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) όσο, κυρίως, και από την πλευρά των εργαζομένων.

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν διεξαχθεί μέχρι σήμερα η διείσδυση της τηλεργασίας ως μορφή εργασίας στην Ελλάδα αγγίζει το 4,9%, με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο να ξεπερνά το 13%, με προεξάρχουσες χώρες στην εξάσκηση τηλεργατικών πρακτικών οποιασδήποτε μορφής την Ολλανδία (26,4%), τη Φινλανδία (21,8%), τη Δανία (21,5%) και τη Σουηδία (18,7%).

Ακόμη, στα ίδια περίπου συμπεράσματα κατέληξε και η έρευνα που διενέργησε το Ινστιτούτο Ερευνών / Μελετών Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής ΝΑ Ευρώπης (INA) για τα θέματα της τηλεργασίας και των call centers στα πλαίσια του έργου «Νέες προοπτικές απασχόλησης με υψηλότερη ποιότητα εργασιακής ζωής» που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα "EQUAL".³²

³² <http://www.euro2day.gr/articles> & <http://www.go-online.gr/news/article>

Η μελέτη βασίστηκε στη διεξαγωγή έρευνας μέσω του διαδικτύου και στην παροχή πληροφοριών από επιχειρήσεις που συμμετείχαν σε ένα δίκτυο συνεργασίας για την προώθηση της τηλεργασίας/.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας διαπιστώθηκε ότι ενώ ο τομέας των κέντρων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης παρουσιάζει ιδιαίτερη ανάπτυξη στη Ελλάδα, η τηλεργασία δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη όπως συμβαίνει σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες όπου και χρησιμοποιείται περισσότερο συστηματικά.

Η χρησιμοποίηση της εναλλακτικής αυτής μορφής απασχόλησης υιοθετείται κυρίως από μεγάλες πολυεθνικές εταιρίες και από ελεύθερους επαγγελματίες, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις καινούριες τεχνολογίες στην εργασία τους, όπως δημοσιογράφοι, λογιστές, αρχιτέκτονες, προγραμματιστές.

Η ανεπαρκής διάδοση αποδίδεται στο γεγονός ότι η χρήση της τηλεργασίας απαιτεί υποδομές σε τηλεπικοινωνίες και πληροφορική, οι οποίες δεν υπάρχουν στην χώρα μας σε ικανοποιητικό βαθμό. Είναι χαρακτηριστικό πως ταυτόχρονα με τη χαμηλή διείσδυση του διαδικτύου στη χώρα μας (από τις χαμηλότερες στην Ευρωπαϊκή Ένωση) η χώρα μας διαθέτει τη μικρότερη διείσδυση ευρυζωνικών συνδέσεων (γύρω στο 0,2%) ανάμεσα στις 25 χώρες της διευρυμένης Ε.Ε.

Επιπλέον, κάποια χρήσιμα συμπεράσματα που εξήχθησαν μέσω της μελέτης είναι τα ακόλουθα: Η τηλεργασία εφαρμόζεται ελάχιστα ως καθόλου και όταν εφαρμόζεται, εφαρμόζεται σαν συμπληρωματική μορφή εργασίας και από το σπίτι. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι συνήθως είτε εξωτερικοί συνεργάτες είτε υψηλόβαθμο προσωπικό. Η εφαρμογή της στις περισσότερες περιπτώσεις δεν αποτελεί μέρος κινήτρων ή προγράμματος της επιχείρησης και συνήθως, δεν παρέχεται η σχετική εκπαίδευση. Δεν υπάρχει ενδιαφέρον στην Ελλάδα για την έρευνα σχετικά με τα αποτελέσματα χρησιμοποίησης της τηλεργασίας λόγω έλλειψης χρόνου.

Η μελέτη καθώς και τα υπόλοιπα αποτελέσματα του έργου παρουσιάστηκαν σε συμπόσιο που πραγματοποιήθηκε στις 17 και 18 Μαρτίου 2005 στις εγκαταστάσεις του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης (ΕΒΕΘ) με τίτλο «Τηλεργασία και Σύγχρονες Μορφές Εργασίας» που διοργάνωσε το ΙΝΑ σε

συνεργασία με τη Δέλτα Singular Εκπαιδευτική, το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ) και την Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ).

Είναι φανερό ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχει συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή του φαινομένου της τηλεργασίας μέσω στατιστικών στοιχείων που συλλέγονται τόσο από τον πληθυσμό όσο και από τις επιχειρήσεις σε τακτή βάση. Πέρα των παραπάνω αναφερόμενων στατιστικών ευρημάτων που αφορούν κυρίως τις τάσεις αναφορικά με τη διάδοση της τηλεργασίας στον πληθυσμό, από τη πλευρά των επιχειρήσεων η συζήτηση περί τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι πολύ περιορισμένη και αφορά κυρίως:

- μεγάλες επιχειρήσεις - πολυεθνικές οι οποίες έχουν αρχίσει να υιοθετούν πρακτικές και μοντέλα οργάνωσης τηλεργασίας από τις μητρικές εταιρείες στο εξωτερικό.
- αυτο-απασχολούμενους σε επαγγέλματα τα οποία προϋποθέτουν εξοικείωση και χρήση νέων τεχνολογιών επικοινωνίας (Η/Υ, Διαδίκτυο). Τέτοιες κατηγορίες επαγγελματιών είναι: οι συγγραφείς, οι δημοσιογράφοι, οι μεταφραστές, οι λογιστές, οι προγραμματιστές, οι αρχιτέκτονες κλπ.

7.2.2 Περιπτώσεις προώθησης και εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα

Ωστόσο, αξιόλογες δράσεις έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια εθνικών ή κοινοτικών πρωτοβουλιών, με στόχο την ενίσχυση της τηλεργασίας και την ανάπτυξη της απαραίτητης έρευνας και τεχνολογίας.

Συγκεκριμένα εντοπίστηκαν οι εξής δράσεις:

- Το ανθρώπινο δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογικής Γνώσης «**ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000**»
- Το πιλοτικό τηλεκέντρο « **ΔΗΜΗΤΡΑ**» στη περιοχή της Λάρισας, και
- Το τηλεδίκτυο που δημιούργησε η εταιρεία «**ΖΕΥΣ Σύμβουλοι Α.Ε.**»

Οι δύο τελευταίες δράσεις έχουν περιφερειακό χαρακτήρα ενώ η πρώτη αποτελεί δράση ενίσχυσης της συνεργασίας φορέων από τον ευρύτερο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα με ενδιαφέρον σε θέματα τηλεργασίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από τις τρεις

δράσεις η μόνη που συνεχίζει τη λειτουργία της είναι το τηλεδίκτυο της εταιρείας ΖΕΥΣ Σύμβουλοι Α.Ε.

Το Ανθρώπινο Δίκτυο Διάδοσης της Ερευνητικής και Τεχνολογικής Γνώσης «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000»³³ αναπτύχθηκε στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΠΕΤ II) από τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ). Στόχος του είναι η ανάπτυξη συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ φορέων που ενδιαφέρονται για την τηλεργασία. Στα φόρουμ του δικτύου συμμετέχουν Πανεπιστήμια, Ερευνητικά Κέντρα, επιχειρήσεις που εξειδικεύονται στην ανάπτυξη προϊόντων πληροφορικής για την τηλεργασία, επιχειρήσεις που συμμετέχουν ως χρήστες αναπτύσσοντας σχετικές πρωτοβουλίες, δημόσιοι οργανισμοί και φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης που αναπτύσσουν πιλοτικές και άλλες δράσεις για την τηλεργασία.

Στα πλαίσια του προγράμματος «REMOTE» δημιουργήθηκε το 1997 στη Λάρισα από το Κ.Ε.Ε. «Δήμητρα» το πιλοτικό τηλεκέντρο «ΟΡΙΖΟΝΤΑΣ»³⁴. Βασικός στόχος του κέντρου ήταν η μεσολάβηση μεταξύ επιχειρήσεων που αναζητούν συγκεκριμένες υπηρεσίες και αυτών που είναι σε θέση να τις προσφέρουν μέσω τηλεργασίας, καθώς και η παροχή των κατάλληλων υποδομών σε ΤΠΕ.

Στα πλαίσια της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας «ADAPT» υλοποιήθηκε από την «Ζευσ Συμβούλων Α.Ε.» και τοπικούς φορείς έργο με τίτλο «Ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Ανάπτυξης Κέντρων Τηλεργασίας», με στόχο την ίδρυση πανελλαδικού δικτύου κέντρων τηλεργασίας. Η υλοποίησή του είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία των Κ.Τ. Πάτρας, Καβάλας, Πρέβεζας και Μυτιλήνης. Τέλος, σημαντική είναι η δημιουργία ελληνικού δικτυακού τόπου για την τηλεργασία³⁵, που δημιούργησε και υποστηρίζει η «Ζευσ Συμβούλων Α.Ε.». Βασική φιλοδοξία του τηλεδικτύου είναι, εκτός από την ενημέρωση για τις διεθνείς εξελίξεις στον τομέα, η προσφορά λύσεων τηλεργασίας τόσο σε υποψήφιους τηλεργαζομένους όσο και σε επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται κάθε μια από τις δράσεις ξεχωριστά.

³³ <http://www.teleworking2000.com>

³⁴ <http://www.dimitra.gr>

³⁵ <http://www.teleworking.gr>

- **Ανθρώπινο Δίκτυο «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000»**

Στόχος του Ανθρώπινου Δικτύου Διάδοσης της Ερευνητικής και Τεχνολογικής (Ε&Τ) γνώσης «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000» είναι η ανάπτυξη συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ ακαδημαϊκών και ερευνητικών κέντρων καθώς και ιδιωτικών και δημόσιων φορέων που ενδιαφέρονται για την τηλεργασία. Οι συμμετέχοντες στο δίκτυο είναι Πανεπιστήμια, Ερευνητικά Κέντρα, επιχειρήσεις που συμμετέχουν ως τεχνολογικοί εταίροι και εξειδικεύονται στην ανάπτυξη προϊόντων πληροφορικής για την τηλεργασία, επιχειρήσεις που συμμετέχουν ως χρήστες που αναπτύσσουν πρωτοβουλίες τηλεργασίας, δημόσιοι οργανισμοί και φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης που συμμετέχουν ως χρήστες για την εφαρμογή πιλοτικών και άλλων δράσεων για την τηλεργασία.

Τα αποτελέσματα από την δημιουργία του δικτύου είναι:

- Ένα «εικονικό» διαρκές forum συζήτησης και αλληλοενημέρωσης για θέματα Ε&Τ για την τηλεργασία (ανάπτυξη ενός web server με δυνατότητες αλληλεπίδρασης, ομάδες συζητήσεων, ανταλλαγές κειμένων, δημοσιεύσεις άρθρων, on-line συζητήσεις, κλπ) CD-ROM για τα τεχνολογικά θέματα της τηλεργασίας που παράλληλα είναι και μέσον πρόσβασης στις on-line βάσεις δεδομένων μέσω Internet.
- Πληροφοριακό υλικό για τις δραστηριότητες του δικτύου.
- Έκδοση τεχνολογικού οδηγού για την τηλεργασία.
- Υλοποίηση σεμιναρίων κατάρτισης για την τηλεργασία με παράλληλη ανάπτυξη τμήματος του εκπαιδευτικού υλικού των σεμιναρίων σε υλικό αυτοδιδασκαλίας (ηλεκτρονική μορφή).³⁶

- **Πιλοτικό Τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ - Λάρισα**

Το πιλοτικό τηλεκέντρο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας REMOTE και ξεκίνησε τη λειτουργία του το 1997. Ως επιχείρηση είχε σκοπό να:

- Μεσολαβεί μεταξύ των επιχειρήσεων που αναζητούν συγκεκριμένες υπηρεσίες και αυτών που είναι σε θέση να τις προσφέρουν.

³⁶ <http://www.teleworking2000.com/about.htm>

- Προσφέρει δε και στις δύο ενδιαφερόμενες πλευρές τα τηλεπικοινωνιακά και υπολογιστικά μέσα για την διεκπεραίωση και αποστολή της εργασίας.
- Προσφέρει υπηρεσίες επικοινωνίας σε συνεργάτες που εργάζονται ως ελεύθεροι επαγγελματίες και δεν διαθέτουν τα απαραίτητα επικοινωνιακά μέσα.
- Παρέχει το τηλεπικοινωνιακό υπόβαθρο σε επιχειρήσεις που βρίσκονται σε αρκετή απόσταση από την γεωγραφική περιοχή του τηλεκέντρου, και οι οποίες είναι διατεθειμένες να απασχολούν υπαλλήλους-εργαζομένους στο τηλεκέντρο. Μ' αυτόν τον τρόπο μπορεί μία επιχείρηση η οποία βρίσκεται στην Αττική να απασχολεί άτομα τα οποία διαμένουν στη περιφέρεια και τα οποία μπορούν να εργάζονται μέσω του τηλεκέντρου.

Το πιλοτικό τηλεκέντρο χρησιμοποιήθηκε κυρίως από γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) με αρκετή επιτυχία. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες περιελάμβαναν:

- Δακτυλογράφηση απλού κειμένου
- Δακτυλογράφηση κειμένου με μαθηματικά σύμβολα
- Αναζήτηση Πληροφοριών στο Internet
- Μετάφραση ελληνικά-ιταλικά (ιταλικά-ελληνικά)
- Μακέτες Διαφημιστικές
- Επεξεργασία στοιχείων σε Excel

Η λειτουργία του τηλεκέντρου συνεχίσθηκε για αρκετό χρονικό διάστημα μετά το πέρας του Έργου μέσω των προσωπικών επαφών που είχαν δημιουργηθεί μεταξύ των απασχολούμενων και επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τους υπεύθυνους του Έργου (ΚΕΕ Δήμητρα) οι εργαζόμενες στο τηλεκέντρο συνεχίζουν να απασχολούνται ως τηλεεργαζόμενες, αλλά πλέον από το σπίτι.³⁷

▪ **Κόμβος Τηλεργασίας «ΖΕΥΣ Συμβούλων Α.Ε.»**

Το τηλεδίκτυο είναι το σώμα εγγραφής των τηλεεργαζόμενων στην Ελλάδα, το οποίο έχει ιδρύσει και υποστηρίζει η ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε. Σκοποί του τηλεδικτύου είναι:

- Να βελτιώσει τη ποιότητα της τηλεργασίας μέσω της χρήσης του Κώδικα Συμπεριφοράς που θα δημιουργηθεί.

³⁷ <http://www.dimitra.gr/remote/index5.htm> telecenter@dimitra.gr

- Να αναπτύξει πρότυπα διασφάλισης ποιότητας για τους τηλεργαζόμενους.
- Να παραχωρήσει εκπαίδευση στους τηλεργαζόμενους .
- Να υποστηρίξει / ενθαρρύνει την διαμόρφωση ομάδων από μέλη του Τηλεδικτύου για σκοπούς προώθησης και επέκτασης των υπηρεσιών που προσφέρουν.
- Να παραχωρήσει σε εταιρίες και πιθανούς πελάτες πρόσβαση στη βάση δεδομένων του τηλεδικτύου με τις ικανότητες που διατίθενται.

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος μπορεί να γίνει τηλεργαζόμενος και να εγγραφεί στο Τηλεδίκτυο Ελλάδος με την πληρωμή συμβολικής ετήσιας συνδρομής. Οι εγγεγραμμένοι τηλεργαζόμενοι του τηλεδικτύου προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα ικανοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της τηλεργασίας. Η εγγραφή στο Τηλεδίκτυο ανανεώνεται ετησίως, ενώ σωματεία και οργανισμοί που ενδιαφέρονται για την πρακτική της τηλεργασίας μπορούν επίσης να γίνουν μέλη στο Τηλεδίκτυο. Η εγγραφή είναι επίσης δυνατή και για πιθανούς πελάτες που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε τηλεργαζόμενους.

Σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία της εταιρείας ΖΕΥΣ10 το σύνολο των εγγεγραμμένων εργαζομένων στο συγκεκριμένο δίκτυο ανέρχεται σε 693, οι περισσότεροι εκ των οποίων προέρχονται από την επαρχία.

8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών κατά τις τελευταίες δεκαετίες έχει συντελέσει στη διαμόρφωση ενός νέου παραγωγικού, εργασιακού, αλλά και ευρύτερα κοινωνικού και οικονομικού μοντέλου. Η χώρα μας, αν και καθυστερημένα, έχει εισέλθει σε αυτή τη διαδικασία μετασχηματισμού σημειώνοντας τα τελευταία χρόνια αξιόλογα σημεία προόδου, που υποδηλώνουν μια νέα δυναμική. Έτσι, η όλη προβληματική σχετικά με τις προκλήσεις που θέτει η έλευση της Κοινωνίας της Πληροφορίας για την οργάνωση της εργασίας έχει αρχίσει να εντάσσεται στα πλαίσια της χάραξης σχετικών εθνικών πολιτικών και δράσεων. Σημαντικό τμήμα αυτής της προβληματικής καταλαμβάνει – ή, τουλάχιστον, οφείλει να καταλαμβάνει - η τηλεργασία, ως η κατεξοχήν νέα μορφή εργασίας, που η εμφάνισή της οφείλεται στην ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών.

Παρόλα αυτά, στην Ελλάδα κοινωνία και οικονομία εμφανίζονται μωδιασμένες και επιφυλακτικές, καθώς οι συνέπειες από την εισαγωγή των νέων μοντέλων οργάνωσης της εργασίας δεν έχουν μελετηθεί και αξιολογηθεί και οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι απειλούνται και ότι διακινδυνεύουν κοινωνικές τους κατακτήσεις και εργασιακά δικαιώματα. Επιπλέον, η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη που παρέχει η τεχνολογία στη τηλεργασία είναι από τα πλέον σημαντικά ζητήματα που αφορούν στην εξάπλωσή της. Πολλές επιχειρήσεις διστάζουν να υιοθετήσουν την τηλεργασία γιατί θεωρούν πως οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών δεν παρέχουν ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας.

Όμως, όπως δείχνουν οι γενικότερες Ευρωπαϊκές τάσεις μέσω των υπάρχουσών μελετών και ερευνών στο χώρο της τηλεργασίας και των δυναμικών πρωτοβουλιών της Ε.Ε. για ραγδαία μετεξέλιξη της Ευρωπαϊκής Οικονομίας σε Οικονομία της γνώσης μέσω δυναμικών πλαισίων δράσης όπως το eEurope, η εξέλιξη της τηλεργασίας τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Ελληνικό επίπεδο αναμένεται ότι θα αυξηθεί εκθετικά.

Οι βασικοί λόγοι για την εξέλιξη αυτής της τάσης συνδέονται με τις εξελίξεις στην Τεχνολογία, το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο των Ευρωπαίων, τις μεγάλες Ευρωπαϊκές επενδύσεις στο χώρο της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού, τις ανταγωνιστικές προοπτικές των εταιριών για εναλλακτικές μορφές εργασίας με μικρότερο συνολικό πάγιο κόστος και τις νέες ευκαιρίες απασχόλησης που

παρουσιάζονται στο εργατικό δυναμικό για ένα πιο ισορροπημένο μοντέλο διαβίωσης ανάμεσα στην εργασιακή και την προσωπική ζωή.

Η Ελλάδα, ως βασικός συμμετοχος σε αυτές τις αλλαγές και δυναμικός δέκτης αυτών των εξελίξεων, αναμένεται ότι θα ακολουθήσει το Ευρωπαϊκό Παράδειγμα στο χώρο, υιοθετώντας αρχικά κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας που σχετίζονται με την εξέλιξη κάποιων εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και τη νομαδική τηλεργασία), αλλά στη συνέχεια θα προχωρήσει σε πιο «άμεσες» μορφές τηλεργασίας. Παράλληλα αναμένεται ότι θα διατηρηθεί στην Ελλάδα η αυξητική τάση της ομαδικής εργασίας από απόσταση (με προεξάρχουσα την τηλεκατάρτιση και δεδομένων των επενδύσεων, τόσο δημόσιων όσο και ιδιωτικών, σε αυτό το χώρο), του telecommuting και των τηλε-υπηρεσιών, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο.

Η προώθηση των Ευρωπαϊκών και Ελληνικών 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», θα αποτελέσει 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. Η τάση αυτή θα φέρει την Ελλάδα πιο κοντά στην ψηφιακή σύγκλιση με τα πιο αναπτυγμένα ψηφιακά κράτη της Ε.Ε., η οποία ήδη έχει αρχίσει και ενσωματώνει δυναμικά τις τάσεις της τηλεργασίας στην επιχειρησιακές της πρακτικές.

Παράλληλα η σύνδεση της τηλεργασίας με τις «ευκολίες» που παρέχονται σε επίπεδο τεχνολογίας και τις Ευρωπαϊκές 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 σε Ευρωπαϊκό και Ελληνικό επίπεδο.

Στο Ελληνικό επίπεδο, η υιοθέτηση πρακτικών τηλεργασίας από τις ελληνικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι μπορεί να εξελιχθεί θετικά μέσω της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας που παρέχεται από τηλεργασιακές πρακτικές σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, 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 Ευρώπη και την 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 δεν 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.

Επίσης η επέκταση των πρακτικών outsourcing στην Ευρώπη και, τα τελευταία χρόνια, και στην Ελλάδα θα λειτουργήσει θετικά για την εξέλιξη της τηλεργασίας και την απορρόφηση επιπλέον εργασιακού δυναμικού στην αγορά εργασίας και την υιοθέτηση ευέλικτων τρόπων εργασίας.

Οι άμεσα ωφελούμενοι από την επέκταση της τηλεργασίας στην Ευρώπη αναμένεται ότι θα είναι κυρίως υπάλληλοι του τομέα των υπηρεσιών και του νέου τομέα της παροχής «άυλων» αγαθών. Για την Ελλάδα, αντίστοιχα, στην παρούσα φάση ανάπτυξης, άμεσα ωφελούμενοι αναμένεται ότι 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.

Τα ποσοστά τηλεργασιακής απασχόλησης στην Ευρώπη σήμερα φαίνεται να είναι αρκετά αισιόδοξα, τάση που φαίνεται ότι θα ενισχυθεί σε μεγάλο βαθμό στο μέλλον, ενώ στην Ελλάδα είναι πολύ χαμηλά και περιορίζονται κυρίως σε σποραδικές «υλοποιήσεις» από άποψη ειδικοτήτων, όπως μεταφραστές, λογιστές, μηχανικοί τεχνολογίας κλπ. και σε κάποιες επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα που όμως δεν έχουν υλοποιήσει πλήρη επιχειρησιακά μοντέλα τηλεργασίας, αλλά χρησιμοποιούν «τηλεργασιακές πρακτικές» για τη διεκπεραίωση καθημερινών καθηκόντων. Αν και δεν υπάρχουν ακριβή στοιχεία και δείκτες για το μέγεθος αυτού του δείγματος, αναμένεται ότι στο άμεσο μέλλον θα αυξηθεί και θα κυμανθεί για την Ελλάδα σε μια τάξη μεγέθους γύρω στο 0,3 - 0,5% του ενεργού εργατικού δυναμικού.

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 εργασιακό 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.

Σε Ελληνικό επίπεδο, η εξειδίκευση και η εναρμόνιση του Ελληνικού κανονιστικού και θεσμικού πλαισίου με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Τηλεργασίας και τις αντίστοιχες Κοινοτικές Οδηγίες αναμένεται ότι θα επιδράσει θετικά στην ανάπτυξη και διάδοση της τηλεργασίας.

Παράλληλα οι χρηματοδοτικές ροές που προέρχονται από το 3^ο ΚΠΣ θα αποτελέσουν ένα ισχυρό παράγοντα ανάπτυξης τηλεργασιακών πρακτικών με έμφαση στα κονδύλια ΕΚΤ (αμοιβές προσωπικού και εργασίας, leasing, μοντέλο outsourcing, πάγια κόστη λειτουργίας κλπ.), μια και η τεχνολογία δεν φαίνεται να αποτελεί σήμερα ανασταλτικό παράγοντα για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Αυτή η τάση αναμένεται ότι θα ωφελήσει ταυτόχρονα τόσο τις επιχειρήσεις όσο και το εργατικό δυναμικό.

Τέλος, η επιδίωξη πολλών ελληνικών εταιριών για αύξηση της ανταγωνιστικότητας αναμένεται ότι θα τις οδηγήσει είτε σε αυτο-επένδυση είτε σε συμμετοχή σε προγράμματα με ίδια συμμετοχή για την εκμείευση κεφαλαίων, τάση στην οποία η υιοθέτηση τηλεργασιακών πρακτικών μπορεί να συμβάλει θετικά μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους και της πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό με δυνατότητες δημιουργίας μεγάλων οικονομιών κλίμακας.³⁸

³⁸ «Εκπόνηση μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα», Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, Αθήνα 2004

9 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου που να καλύπτει όλες τις πτυχές της τηλεργασίας, όπως αυτές αναλύθηκαν στην παρούσα μελέτη, κρίνεται απόλυτα επιβεβλημένη. Τα βασικά σημεία, εξάλλου, που απαιτούν ειδικές ρυθμίσεις, ερπισταίνονται και στη Συμφωνία Πλαίσιο των Ευρωπαϊών κοινωνικών εταιρών , που μπορεί να αποτελέσει ασφαλή οδηγό για την ανάληψη πρωτοβουλιών από τον εθνικό νομοθέτη.

Θα πρέπει κατ'αρχήν να διερευνηθεί εάν το θεσμικό πλαίσιο ασφαλιστικής κάλυψης των νέων μορφών εργασίας και της τηλεργασίας ειδικότερα, είναι επαρκές και να συμπληρωθεί όπου αυτό απαιτείται, προκειμένου να διευκολυνθεί η χρήση της.

Επιτακτική είναι και η ανάγκη για επέκταση της νομοθεσίας περί υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, ώστε να καλύπτονται και οι νέες μορφές εργασίας των τηλεεργαζομένων όταν εργάζονται από το σπίτι.

Θα πρέπει να ενταθούν οι δράσεις στήριξης της τηλεργασίας από την πλευρά της Πολιτείας, μέσα στα πλαίσια που έχουν χαραχθεί και προβλεφθεί από το Μέτρο 3.5 του Επιχειρησιακού Σχεδίου του Υπουργείου Εργασίας στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Το συγκεκριμένο Μέτρο δίνει προτεραιότητα σε επιχειρηματικά σχέδια που διευκολύνουν την αύξηση της απασχόλησης σε απομακρυσμένες περιοχές και σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Για το σκοπό αυτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διευκολυνθούν στη δημιουργία της αναγκαίας υποδομής, ώστε να είναι δυνατή η εργασία από απόσταση με ειδικά μέτρα (επιχορηγήσεις, επιδότηση στη δημιουργία υποδομής για τους τηλεεργαζόμενους κλπ).³⁹

Ακόμη, σημαντική κρίνεται η συμβολή της Πολιτείας στη διαμόρφωση ευνοϊκών, αλλά προπαντός σταθερών τιμολογίων για την τηλεργασία, σε σχέση με τα τηλεπικοινωνιακά τέλη, το κόστος των οποίων θεωρείται ακόμα υψηλό στη χώρα μας.

Σοβαρό ρόλο καλείται να παίξει στην ανάπτυξη και διάδοση των νέων μορφών εργασίας και το εκπαιδευτικό σύστημα, βασικός στόχος του οποίου θα πρέπει να είναι

³⁹ E-business forum, Ομάδα Εργασίας 2 : Νέες Τεχνολογίες Επικοινωνίας και εξ αποστάσεως εργασία : Κατάσταση και προοπτικές στην Ελλάδα. Αθήνα, 2002

η, με σωστή και συστηματική εκπαίδευση, προετοιμασία των μελλοντικών εργαζομένων στη νέα εργασιακή κουλτούρα.

Ειδικά για τις ΜΜΕ, η δημιουργία Συμβουλευτικών Κέντρων στο πλαίσιο των αντίστοιχων Επιμελητηρίων, προκειμένου να μπορούν να κάνουν χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφόρησης σε θέματα που αφορούν ευέλικτες μορφές εργασίας και τηλεργασίας, θα αποτελούσε ένα σημαντικό μοχλό στη διάδοση και εφαρμογή των νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας.

Η έλλειψη σαφών προτύπων-οδηγών για την υιοθέτηση και τη διευρυμένη χρήση της τηλεργασίας αποτελεί σημαντικό, επίσης, περιοριστικό παράγοντα. Πρέπει να δημιουργηθούν πρότυπα και ο καλύτερος τρόπος δημιουργίας προτύπου είναι η υιοθέτηση της τηλεργασίας από την Δημόσια Διοίκηση και τις Υπηρεσίες. Αν οι Δημόσιες επιχειρήσεις και οι Οργανισμοί καταφέρουν να είναι πρωτοπόροι και αποτελεσματικοί σε αυτόν τον τομέα, πολύ σύντομα θα ακολουθήσουν και άλλες επιχειρήσεις από τον ιδιωτικό τομέα.

Συνεπώς, η αναγκαιότητα ύπαρξης ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου φαίνεται να αποτελεί την πιο σημαντική προϋπόθεση ανάπτυξης της τηλεργασίας, σε συνδυασμό με μία ευρύτερη αλλαγή νοοτροπίας και διοικητικής κουλτούρας, που να εστιάζεται στα αποτελέσματα της εργασίας και όχι στην φυσική παρουσία στο χώρο της επιχείρησης. Εξάλλου, τα αναγκαία εργαλεία για τη χρηματοδότηση σχετικών επιχειρηματικών σχεδίων και ερευνητικών προγραμμάτων παρέχονται μέσω του Μέτρου 3.5 του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Υπ'αυτές τις προϋποθέσεις, αλλά και εφόσον υπάρξει ευρεία συνέργεια και διαβούλευση μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων και των κοινωνικών εταίρων, υπάρχει η πεποίθηση ότι η τηλεργασία έχει προοπτικές ανάπτυξης και στη χώρα μας. Σε αυτήν την περίπτωση, μπορεί να συμβάλει στον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης της εργασίας, αλλά και στην αντιμετώπιση ευρύτερων οικονομικών, κοινωνικών, ακόμη και περιβαλλοντικών προβλημάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Ανακοίνωση: «e-Europe:Κοινωνία των πληροφοριών για όλους». COM(1999)687 final

Ανακοίνωση: «Στρατηγικές για τις θέσεις εργασίας στην κοινωνία της πληροφορίας». COM(2000)48 τελικό.

Βλασσόπουλος, Γ., 2005. «Τηλεργασία», Εκδόσεις Αντ.Σάκκουλα, Αθήνα.

Γεωργακοπούλου, Β., 1996. «Ευελιξίες της επιχείρησης και της εργασίας» ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Αθήνα.

Ebusiness forum, Ομάδα εργασίας Γ2, 2002. «Νέες Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Εξ Αποστάσεως Εργασία: Κατάσταση και Προοπτικές στην Ελλάδα», Αθήνα. (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://www.ebusinessforum.gr/omades_new/content/paradoteo_g2.pdf).

Έκθεση προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο: «Δυνατότητες απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Αξιοποίηση των δυνατοτήτων της πληροφορικής επανάστασης». COM(1998)590.

Έκθεση: «Η Ευρώπη και η κοινωνία της πληροφορίας σε παγκόσμιο επίπεδο». COM(96)389, final.

«Εκπόνηση μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα», 2004. Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, Αθήνα.

«Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας 2002». Αναθεωρημένο σχέδιο δράσης της ελληνικής κυβέρνησης. (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.infosociety.gr/docs>).

«Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας-στρατηγική και δράσεις» (1999). Λευκή Βίβλος της ελληνικής κυβέρνησης. (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.primeminister.gr).

Θεοχάρη, Χ. «Συνθήκες εργασίας για τους τηλεργαζόμενους: μια ακόμα πρόκληση για τα συνδικάτα». Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τεύχος 43. (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: www.inegsee.gr/enimerwsi-43-doc4.htm)

- Κουζής, Γ., 2002. «Απασχόληση και εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα-Τάσεις-Προοπτικές», ΤΕΤΡΑΔΙΑ του ΙΝΕ, ειδικό τεύχος Οκτωβρίου 2002.
- Ληξουριώτη, Ι., 1998. «Νέες τεχνολογίες, ευέλικτες μορφές απασχόλησης (flexibility) και τηλεργασία (teleworking)», ΔΕΕ.
- Ντούσης, Ν. «Το φαινόμενο της τηλεργασίας». Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, τεύχος 11.
- Ο.Κ.Ε.: Γνώμη (2001/С14/21), «Νέες γνώσεις, νέες δυνατότητες απασχόλησης».
- Ο.Κ.Ε.: Γνώμη υπ' αριθ. 73/2002, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας –Γ' ΚΠΣ 2000-2002».
- Ο.Κ.Ε.: Γνώμη υπ' αριθ. 62/2001, «Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις-Το Παρόν και το Μέλλον».
- Ο.Κ.Ε.:Γνώμη υπ' αριθ. 85/2002, «Νέες γνώσεις- νέες απασχολήσεις- τα αποτελέσματα των νέων τεχνολογιών».
- Ομάδα εργασίας ΕΚΔΔ «Κοινωνία της Πληροφορίας και ΤΠΕ» (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: www.ekdd.gr).
- Ρομπόλης, Σ., Δημουλάς, Κ. «Τηλεργασία: απειλή ή πανάκεια». Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τεύχος 37.
- Ρυλμόν, Π. «Νέες Μορφές Οργάνωσης της Εργασίας». Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τεύχος 58. (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: www.inegsee.gr/enimerwsi-58-doc5.htm).
- Ρωμανιά, Γ. «Η υπογραφή της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας Πλάσιο για την τηλεργασία (άρθρο 139 της Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας)», Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τεύχος 90.
- Σαμαράς, Θ. «Τηλεργασία-Επιπτώσεις στην υγεία και ασφάλεια των τηλεεργαζομένων Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας». ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε,τ.2.
- Σεβαστάκη, Ε. «Τηλεργασία και επιχείρηση-Πηγαίνοντας την εργασία στον εργαζόμενο». Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, τεύχος 10.
- Σουμέλη, Ε. «Τηλεργασία και ευρωπαϊκές σχέσεις στην Ευρώπη». Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, τεύχος 45.

Ξένη

Baines, S., 2002. «New technologies and old ways of working in the home of the self-employed teleworker». *New Technology, Work and Employment*, Vol. 17, Issue 2, pp. 89-101.

eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

Euroobserver, Μάιος 2002, «Social partners sign teleworking accord».

Green Paper: Living and Working in the Information Society: People first. COM(96)389 final

Green Paper: Partnership for a new organization of work. COM(97)128 final

Haddon, L., Brynin, M., 2005. «The character of telework and the characteristics of teleworkers». *New Technology, Work and Employment*, Vol. 20, Issue 1, pp. 30-46.

Mann, S., Holdsworth, L., 2003. «The psychological impact of teleworking: stress, emotion and health». *New Technology, Work and Employment*, Vol. 18, Issue 3, pp. 196-211.

«Status Report on European Telework: New Methods of Work», 1999. (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eto.org.uk/twork/tw99/word/tw99def.doc>)

Topi, H., 2004. «Supporting telework: obstacles and solutions». *Information System Management*.

Willis, D., 2004. «Let my people go». *Network Computing*, Vol 15, Issue 4.

Ιστοσελίδες στο διαδίκτυο

http://europa.eu.int/comm/employment_social

http://europa.eu.int/information_society/eeurope

<http://www.infosociety.gr>

<http://www.primeminister.gr>

<http://www.ebusinessforum.gr>

<http://www.ivc.ca>

<http://www.elinyae.gr>

<http://www.eto.org.uk>

<http://www.teleworking2000.com>

<http://www.dimitra.gr>

<http://www.teleworking.gr>

<http://www.oke.gr>

<http://eiro.eurofound.ie>

http://euro_telework.org

<http://www.eito.com>

<http://www.ecatt.com>

<http://www.emergence.nu>

<http://www.sibis.eu.org>

<http://mentor.gr/daring/teleworking/tilergasia>

<http://westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia>

<http://www.euro2day.gr/articles>

<http://www.go-online.gr/news/article>