

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ
ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ»**



**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΛΥΓΓΙΤΣΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ:
ΦΑΚΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2005

**ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ
ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ:**

**ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ
ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ**

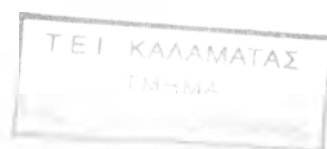
Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να πω ότι αφιερώνω την εργασία μου στον πατέρα μου, ο οποίος έφυγε πρόωρα από τη ζωή και δεν κατάφερε να με δει να ολοκληρώνω τις σπουδές μου.

Επίσης ευχαριστώ την μητέρα μου για την ηθική συμπαράσταση καθόλη την διάρκεια των προπτυχιακών σπουδών μου και που παρόλες τις δυσκολίες που αντιμετώπισε κατάφερε να με βοηθήσει στις σπουδές μου.

Τέλος ευχαριστώ τον καθηγητή μου για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και την πολύτιμη βοήθειά του στην πραγματοποίηση αυτής της εργασίας, καθώς και όλους τους καθηγητές του τμήματός μου για τις γνώσεις που μου έχουν προσφέρει και οι οποίες με βοήθησαν για την συγγραφή της παρούσας εργασίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	10



ΜΕΡΟΣ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΕΡΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	13
1.1 Τηλεργασία : ορισμός, μορφές και χαρακτηριστικά	13
1.1.1 Μορφές τηλεργασίας	14
1.2 Πλεονεκτήματα της Τηλεργασίας	19
1.2.1 Πλεονεκτήματα για τους εργοδότες.....	19
1.2.2 Πλεονεκτήματα για τους τηλεργαζόμενους.....	20
1.2.3 Πλεονεκτήματα για το φυσικό-κοινωνικό περιβάλλον.....	21
1.3 Η εξ' αποστάσεως εργασία τις δεκαετίες '80 και '90.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	27
2.1 Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	27
2.2 Πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό	27
2.3 Τηλεδιάσκεψη	28
2.4 Τηλεσυνεργασία	29

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	32
3.1 Εισαγωγή.....	32
3.2 Εξοπλισμός	33
3.2.1 Τηλεργασία από το σπίτι	35
3.2.2 Κινητή Τηλεργασία	36
3.2.3 Κέντρα Τηλεργασίας.....	38
3.3 Τομείς εφαρμογής Τηλεργασίας-προϋποθέσεις.....	39
3.4 Περιπτώσεις προώθησης και εφαρμογής της τηλεργασίας.....	40
3.4.1 Ανθρώπινο Δίκτυο «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000».....	41
3.4.2 Πιλοτικό Τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ-ΛΑΡΙΣΑ.....	42
3.4.3 Κόμβος Τηλεργασίας ΖΕΥΣ Συμβούλων ΑΕ.....	43
3.5 Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΗΣ)	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	45
4.1 Εισαγωγή	45
4.2 Το σχέδιο δράσης eEUROPE και οι προτεινόμενες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.....	46
4.2.1 Οι προτεινόμενες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.....	48
4.2.2 Η κατάσταση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης	51
4.3 Το παράδειγμα των ΚΕΠ	53
4.4 Το παράδειγμα των Δ.Ο.Υ.....	56
4.5 Τηλεργασία και Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	62

ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	68
6.1 Εισαγωγή.....	68
6.2 Ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και της ανταγωνιστικότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ)	68
6.3 Εύκολη πρόσβαση στις Δημόσιες Υπηρεσίες.....	72
6.4 Εξοικείωση με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.....	75
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	78
7.1 Η ελληνική πραγματικότητα	78
7.2 Οι παγκόσμιες εξελίξεις.....	79
7.3 Συμπεράσματα.....	80
7.4 Το θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ελλάδα.....	83
7.5 Προτάσεις.....	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	93

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση αποτελεί ένα θεσμό με ξεχωριστή δυναμική. Ο ρόλος της είναι πολυδιάστατος και βαρυσήμαντος, τόσο για την τοπική κοινότητα όσο και για ολόκληρη την κοινωνία σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο, ως πολιτικός, διοικητικός και αναπτυξιακός θεσμός. Μέσα σε ένα πεδίο αντιπαραθέσεων μεταξύ κεντρικής και τοπικής εξουσίας, η αποτελεσματικότητα του θεσμού έγκειται στην ευελιξία και την προσαρμοστικότητά του προς τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας, καθώς είναι ο εγγύτερος προς τον πολίτη φορέας άσκησης πολιτικής για την λύση των κοινωνικών προβλημάτων και την παροχή υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο.

Σήμερα έχει δημιουργηθεί ένα σύστημα από προγράμματα και υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο, με κύριο στόχο την τοπική ανάπτυξη. Αναμφισβήτητα σε αυτό έχει συμβάλει σημαντικά η χρήση των νέων τεχνολογιών από τους ανθρώπους της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στην εποχή της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιακών μέσων, το μοντέλο των εργασιακών σχέσεων αλλά και ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών γενικότερα, αλλάζουν τάχιστα προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις της παγκοσμιοποιημένης πλέον κοινωνίας.

Στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα, δημιουργήθηκαν νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Αυτή η ανάπτυξη βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ένα εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό του κράτους, την βελτίωση των σχέσεων των πολιτών, την ενδυνάμωση των θεσμών, ενώ δίνουν την δυνατότητα παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών. Σήμερα οι τεχνολογίες είναι ώριμες, δοκιμασμένες και αποδεικτικά στοιχεία των λειτουργικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών που προσφέρουν, υπάρχουν σε πάρα πολλές εγκαταστάσεις. Αυτό που μένει είναι η τόλμη και ο σχεδιασμός, ώστε αυτή η τεχνολογική υποδομή να λειτουργήσει για την αναβάθμιση των σχέσεων μεταξύ πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.

Οι πολίτες επιθυμούν την εισαγωγή νέων υπηρεσιών αλλά η ικανοποίησή τους εξαρτάται άμεσα από το πόσο γρήγορες, ευέλικτες και ασφαλείς είναι αυτές οι υπηρεσίες. Συνεπώς βασικός στόχος είναι η ενημέρωση και πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες 24 ώρες το

24ωρο, η ποιοτική αναβάθμιση της επαφής τους με τις Δημοτικές υπηρεσίες, ώστε να μειωθούν τα συνήθη φαινόμενα της δυσαρέσκειας. Στόχος είναι να μειωθεί στο ελάχιστο δυνατό η μετακίνηση του πολίτη από υπηρεσία σε υπηρεσία και από γκισέ σε γκισέ. Η διακίνηση των πληροφοριών θα γίνεται μέσω των υπηρεσιών και όχι μέσω του πολίτη. Η αναμόρφωση και ο σχεδιασμός νέων διαδικασιών με την επιλογή των συγκεκριμένων λειτουργιών ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται ηλεκτρονικά, χωρίς όμως να καταργείται όπου είναι αναγκαίο, η παραδοσιακή μορφή επικοινωνίας αφού η αυτοδιοίκηση αποτελεί τον πιο άμεσο σημείο επαφής του πολίτη με τον κρατικό μηχανισμό.

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και οι συνεπαγόμενες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας απαιτούν την δημιουργία ενός περιβάλλοντος συμμετοχής, συνοχής και αποδοχής. Για το σκοπό αυτό απαιτείται ενημέρωση και ευαισθητοποίηση τόσο για τους λειτουργούς της αυτοδιοίκησης όσο και για τους πολίτες αντίστοιχα. Για την ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης στην προοπτική που ανοίγουν οι νέες αυτές τεχνολογίες και οι νέες υπηρεσίες για τους πολίτες, απαιτούνται για παράδειγμα εκδόσεις ενημερωτικού υλικού, ενημέρωση αντιπροσωπευτικών φορέων και άλλα.

Στο σημείο αυτό απαραίτητο είναι να επισημάνουμε την σημαντικότητα για την βελτίωση των γνώσεων και δεξιοτήτων του στελεχιακού δυναμικού της αυτοδιοίκησης με την κατάρτισή του σε θέματα πληροφορικής και ποιότητας παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, ώστε να υποστηριχθεί η εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής και η αξιοποίηση τους. Η αυτοδιοίκηση για να ανταποκριθεί στη νέα πραγματικότητα είναι αναγκαίο να πραγματοποιήσει οργανωτικές, λειτουργικές και θεσμικές αλλαγές οι οποίες να μην είναι γενικές αλλά να εστιασθούν σε συγκεκριμένα θέματα.

Οι επιχειρήσεις αλλά και η Τοπική Αυτοδιοίκηση αναζητούν νέες, πιο ευέλικτες μεθόδους εργασίας ώστε να αντεπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις. Μία από τις πιο ευέλικτες λύσεις και σημαντικότερες ευκαιρίες στον εργασιακό τομέα και στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι μία νέα μορφή εργασίας, η τηλεργασία.

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

- Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου που βοηθάει στην εκμηδένιση των αποστάσεων και του χρόνου.
- Η ανάγκη, κυρίως όμως η δυνατότητα, απασχόλησης ειδικών ομάδων εργαζομένων όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι άνεργοι και οι μερικώς απασχολούμενοι. Με την αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων που προσφέρονται από τις νέες τεχνολογίες και τις τηλεπικοινωνίες είναι πλέον εφικτή η ένταξη των ανωτέρω αφενός γιατί οι μέχρι πρότινος αντικειμενικές δυσκολίες ξεπεράστηκαν αφετέρου γιατί δημιουργείται ένα νέο πλαίσιο επανεκπαίδευσης στην κατεύθυνση της δημιουργίας νέων, καινοτόμων ειδικοτήτων.
- Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας δημιούργησε ευνοϊκές συνθήκες προσέγγισης των επιχειρήσεων και συνεπώς και των εργαζομένων συμβάλλοντας έτσι σημαντικά στην εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών (τηλεργασία).

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 τον χρόνο διεκπεραίωσης της εργασίας συμβιβάζοντας έτσι καλύτερα την επαγγελματική και την προσωπική ζωή. Επιπλέον, λόγω της προσφερόμενης ευελιξίας, τα μοντέλα αυτά δύνανται 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, αναμένεται να έχει σημαντικό ρόλο στην προσαρμοστικότητα των εργαζομένων και στην ευελιξία της αγοράς εργασίας στην Ευρώπη. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καθώς και οι περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες έχουν ευαισθητοποιηθεί ιδιαίτερα γύρω από θέματα που αφορούν την τηλεργασία. Στόχος της εργασίας είναι να μελετήσει την κατάσταση, τα προβλήματα και τις προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας στην χώρα μας και να προτείνει πρωτοβουλίες για την ενίσχυση και υλοποίηση των δράσεων αναφορικά με τη τηλεργασία που έχουν ανακοινωθεί στο πλαίσιο των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων 'Κοινωνία της Πληροφορίας' και 'Απασχόληση και Επαγγελματική Κατάρτιση του Γ' ΚΠΣ.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Τα κυριότερα θέματα με τα οποία ασχολείται η παρούσα εργασία είναι:

- Ορισμός της τηλεργασίας και οι διάφορες μορφές της
- Ανοιχτά ζητήματα για την Τηλεργασία στην Ελλάδα :
 - Αποδοχή από εργαζόμενο – Προοπτικές προσωπικής ανάπτυξης
 - Είδη επαγγελματών που μπορούν να ενταχθούν – προϋποθέσεις
 - Επιχειρησιακός σχεδιασμός και τηλεργασία
 - Υποστήριξη από τεχνολογίες της Πληροφορικής και Επικοινωνιών και προοπτικές ανάπτυξης της Τηλεργασίας
 - Θεσμικό πλαίσιο
- Εκτίμηση της Ευρωπαϊκής εμπειρίας αναφορικά με τη τηλεργασία και των πρακτικών που ισχύουν στις διάφορες χώρες όπως καταγράφονται στη πρόσφατη βιβλιογραφία. Αποτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης στην Ελλάδα και μελέτη χαρακτηριστικών περιπτώσεων.
- Ανάλυση των οικονομικών , θεσμικών , κοινωνικών , και κλαδικών παραμέτρων που ευνοούν / εμποδίζουν την διάδοση της τηλεργασίας στη χώρα.
- Ανάδειξη πιθανών πρωτοβουλιών για την προώθηση της τηλεργασίας καθώς και μεθόδων για την υλοποίησή τους από την Πολιτεία και άλλους φορείς.

Η δομή της Εργασίας έχει ως εξής :

- Στο πρώτο κεφάλαιο οριοθετείται η έννοια της τηλεργασίας, γίνεται μια ιστορική αναδρομή της εξέλιξης της και αναφέρονται τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της .
- Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από τους τηλεεργαζόμενους και βοηθούν στην εκτέλεση της τηλεργασίας.
- Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύονται κάποιες μορφές υλοποίησης της τηλεργασίας και παρουσιάζονται κάποιες περιπτώσεις εφαρμογής της σε διάφορους τομείς στην Ελλάδα.
- Το τέταρτο κεφάλαιο γίνεται προσπάθεια να αποτυπωθεί η υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, κυρίως από την εφαρμογή της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα και δίνοντας κάποια παραδείγματα εφαρμογής της.
- Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους παράγοντες που βοηθούν στην ανάπτυξη της τηλεργασίας και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει, τόσο στην εφαρμογή της όσο και από την υλοποίησή της.

- Το έκτο κεφάλαιο αναφέρεται στις προοπτικές για την τηλεργασία, όπως την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στο μέλλον, την εύκολη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και την εξοικείωση με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Τέλος στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις προς τους εργαζόμενους, τις επιχειρήσεις και την Πολιτεία για την υλοποίηση μέτρων που αφορούν την προώθηση της τηλεργασίας.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την συγκέντρωση του υλικού της εργασίας είναι κυρίως:

- από το διαδίκτυο, από περιοδικά, εφημερίδες, βιβλία.
- Συνέντευξη με αρμόδιους στην τοπική αυτοδιοίκηση

Κατά την διάρκεια της έρευνας και των συνεντεύξεων με τους αρμόδιους παρουσιάστηκαν αρκετές δυσκολίες εκ των οποίων είναι οι εξής:

- Η άγνοια των περισσότερων για τα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα αλλά και τις νέες υπηρεσίες που θα εφαρμοστούν, δυσκόλεψε αρκετά την συγκέντρωση των στοιχείων και πληροφοριών.
- Η μεγάλη εργασιακή φόρτιση και έλλειψη χρόνου των αρμοδίων, δυσκόλεψε την επικοινωνία μαζί τους.
- Τέλος δεν κατάφερα να βρώ αρκετά στοιχεία από την ελληνική βιβλιογραφία και βασίστικα περισσότερο σε πληροφορίες από το διαδίκτυο.

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΕΡΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΠΕΡΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1. Τηλεργασία: ορισμός, μορφές και χαρακτηριστικά.

Ο όρος τηλεργασία αφορά οποιοδήποτε τύπο εργασίας περιλαμβάνει ηλεκτρονική επεξεργασία πληροφοριών και χρησιμοποιεί έναν τηλεπικοινωνιακό σύνδεσμο με έναν απομακρυσμένο εργοδότη ή πελάτη για την ανάθεση και παράδοση της εργασίας. Πρόκειται λοιπόν για εργασία η οποία διεκπεραιώνεται από απόσταση με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και διανέμεται μέσω δικτύων υπολογιστών και κυρίως μέσω του διαδικτύου.

Παρόλο που η τηλεργασία συνιστά μία αρκετά σύγχρονη πτυχή της ζωής μας, δεν φείδεται καθόλου ερμηνειών και ορισμών. Αντίθετα η τηλεργασία πλαισιώνεται από ένα πλήθος ορισμών που δίνονται ανάλογα με τη χρήση της στις εκάστοτε περιστάσεις. Μια απόπειρα να δώσει κανείς συγκεκριμένο ορισμό δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί απόλυτα επιτυχημένη. Έτσι θα λέγαμε ότι τηλεργασία είναι η μορφή αυτή εργασίας κατά την οποία γίνεται χρήση υπολογιστών και άλλων μέσων τηλεπικοινωνίας με σκοπό να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφικά θέση εργασίας.

Πιο αναλυτικά η τηλεργασία είναι ένας καινούργιος εναλλακτικός τρόπος εργασίας κατά τον οποίο χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές συσκευές για επεξεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών και αρχείων όπως κείμενα, εικόνες γραφικά και ήχος. Οι εργαζόμενοι μπορεί να δουλεύουν είτε από το σπίτι, είτε πολλοί μαζί σε περιφερειακά κέντρα, σε δορυφορικά κέντρα ή σε κέντρα τηλεργασίας. Με χρήση των βασικών συσκευών επεξεργασίας πληροφορίας (pc, modem, printer), και των διεθνών τηλεπικοινωνιακών δικτύων συνδέονται με τις εταιρείες τους, οι οποίες μπορεί να είναι εκατοντάδες ή ακόμη χιλιάδες χιλιόμετρα μακριά.

Τα κύρια είδη τηλεργασίας είναι τα εξής: εργασία από το σπίτι, κινητή τηλεργασία, εργασία σε δορυφορικά κέντρα, εργασία σε περιφερειακά κέντρα, εργασία σε κέντρα τηλεργασίας και τηλε-υπηρεσίες.

1.1.1 Μορφές τηλεργασίας

Η τηλεργασία έχει εξαπλωθεί στις μέρες μας και υπάρχουν αρκετά είδη της. Ο διαχωρισμός τους γίνεται κυρίως με βάση τον χώρο όπου ο εργαζόμενος τηλεεργάζεται, αν δηλαδή βρίσκεται στο σπίτι του, στην πόλη ή στην επαρχία καθώς επίσης και από το αν δουλεύουν μαζί εργαζόμενοι διαφορετικών οργανισμών. Παρακάτω περιγράφονται τα κυριότερα είδη τηλεργασίας¹:

1. Εργασία από το σπίτι: το πρώτο και πιο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας. Περιλαμβάνει εργασία που εκτελείται στο σπίτι. Ο τηλεεργαζόμενος χρησιμοποιεί υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό για να επεξεργάζεται, να στέλνει και να λαμβάνει δουλειά από τους πελάτες και εργοδότες του. Σ' αυτήν την περίπτωση οι τηλεεργαζόμενοι χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: σε αυτούς που εργάζονται σε ένα και μόνο οργανισμό και σε αυτούς που είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και μπορεί να εργάζονται μία ή περισσότερες μέρες στο σπίτι. Οι δουλειές που γίνονται από τηλε-εργαζόμενους από το σπίτι είναι αυτές που σχετίζονται με την επεξεργασία, μετατροπή και ανάλυση πληροφοριών, όπως ο σχεδιασμός, το γράψιμο βιβλίων και άρθρων, η εισαγωγή δεδομένων και οι μεταφράσεις. Στο μέλλον τα άλλα είδη τηλεργασίας προβλέπεται να έχουν μεγαλύτερη εξάπλωση εξαιτίας των προβλημάτων προσαρμογής των τηλε-εργαζομένων στο νέο περιβάλλον εργασίας και στη δυσκολία ελέγχου τους που παρουσιάζεται σ' αυτό το είδος τηλεργασίας.

2. Κινητή τηλεργασία: αναφέρεται σε επαγγέλματα τα οποία από τη φύση τους ήταν ήδη πλανόδια, όπως για παράδειγμα οι αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί διοίκησης, τα οποία μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού (όπως κινητά τηλέφωνα, κινητές μηχανές fax και φορητοί υπολογιστές) για να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία, όσο αυτοί βρίσκονται «καθ' οδόν».

1. Μπούρας Χ. : «Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες», Εκδόσεις Πανεπιστημίου Πατρών.

Επίσης η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών έχει επιφέρει επιπλέον αλλαγές επιτρέποντας στους πλανόδιους εργαζόμενους να παραμένουν σε ένα μέρος. Έτσι ιατρικές αποφάσεις μπορούν να ληφθούν από μακριά χρησιμοποιώντας ειδικά κράνη, κάμερες, μικρόφωνα καθώς επίσης και κατάλληλο εξοπλισμό για μεταφορά δεδομένων. Η τηλε-ιατρική είναι μία νέα υπηρεσία πολύ χρήσιμη ιδιαίτερα για τις απομακρυσμένες περιοχές όπου δεν υπάρχει αρκετό ιατρικό προσωπικό και εξοπλισμός.

3. Εργασία σε περιφερειακά κέντρα: πρωτοεμφανίστηκαν στην Σουηδία και σήμερα υπάρχουν σε πολλές πόλεις τόσο της Ευρώπης όσο και της Αμερικής. Πρόκειται για εγκαταστάσεις που βρίσκονται συνήθως σε απομακρυσμένες περιοχές και είναι εξοπλισμένες με εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας, όπως υπολογιστές, fax, φωτοτυπικά μηχανήματα, πρόσβαση στο internet και εξοπλισμό τηλεδιάσκεψης. Σ' αυτά τα κέντρα οι κάτοικοι της περιοχής μπορούν είτε να δουλέψουν είτε να αποκτήσουν εξοικείωση με την τεχνολογία της πληροφορικής. Λίγοι από τους χρήστες τους είναι εργαζόμενοι ολικής απασχόλησης. Οι περισσότεροι χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό που τους παρέχεται για να εξοικειωθούν και να εκπαιδευτούν πάνω σε αυτόν, έτσι ώστε να μην απομονώνονται από τις εξελίξεις στην τεχνολογία.

4 Εργασία σε δορυφορικά κέντρα: τα δορυφορικά κέντρα είναι πλήρως εξοπλισμένες εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό. Οι τηλεεργαζόμενοι μπορεί να δουλεύουν σε αυτά μία ή περισσότερες μέρες έτσι ώστε να βρίσκονται πιο κοντά στα σπίτια τους. Επειδή τα δορυφορικά κέντρα βρίσκονται συνήθως εγκατεστημένα σε προάστια, κοντά στις οικίες των εργαζομένων, τα προβλήματα μόλυνσης του αέρα, κυκλοφοριακής συμφόρησης και τα έξοδα μετακίνησης που προκύπτουν από τη μετάβαση των υπαλλήλων στη δουλειά τους μειώνονται σημαντικά. Πρόσφατες αναφορές από την Ευρωπαϊκή Ένωση δείχνουν ότι τα δορυφορικά κέντρα συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και στη δημιουργία πιο ευέλικτων οργανισμών.

5 Εργασία σε κέντρα τηλεργασίας: τα κέντρα τηλεργασίας είναι παρόμοια με τα δορυφορικά κέντρα μόνο που στα κέντρα τηλεργασίας τις εγκαταστάσεις τις μοιράζονται διαφορετικοί οργανισμοί ή αυτοαπασχολούμενοι με κάποια βασική μίσθωση. Σ' αυτά τα κέντρα οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Έτσι οι τηλεεργαζόμενοι δεν είναι αναγκασμένοι να διανύουν κάθε μέρα

μεγάλες αποστάσεις αφού στα κέντρα τηλεργασίας που προφανώς βρίσκονται πιο κοντά στο σπίτι τους μπορούν να βρουν τον απαραίτητο εξοπλισμό. Σκοπός των κέντρων αυτών είναι να παρέχουν στους χρήστες τους κατάλληλο περιβάλλον εργασίας (ασφαλές και χωρίς ενοχλήσεις) καθώς και επικοινωνία με τους εργοδότες και πελάτες τους. Τα κέντρα τηλεργασίας, όπως και τα δορυφορικά κέντρα έχει βρεθεί ότι συντελούν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

Επίσης η τηλεργασία με βάση τον χώρο εργασίας μπορεί να υλοποιηθεί με βάση τα παρακάτω σχήματα:

Τηλεκέντρα

Το κέντρο τηλεργασίας είναι ένα κτίριο ή μέρος κτιρίου προορισμένο για τηλεργασία που είναι εξοπλισμένο με ηλεκτρονικά και τηλεπικοινωνιακά μέσα και χρησιμοποιείται από εργαζόμενους και αυτοαπασχολούμενους. Πρόκειται για καλά οργανωμένους χώρους με τη μορφή γραφείων. Οι χώροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών είτε από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, που όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας. Τα τηλεκέντρα διαφέρουν από τα γραφεία στα εξής. Αφενός μπορεί να βρίσκονται πολύ πιο κοντά (στην ίδια γειτονιά) στον εργαζόμενο από άποψη απόστασης από ότι τα γραφεία της εταιρείας. Αφετέρου οι χώροι των τηλεκέντρων είναι ανοιχτοί χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Καταργείται ο όρος της "ιδιοκτησίας" του συγκεκριμένου χώρου των παραδοσιακών γραφείων. Όλοι δουλεύουν παντού.

Τηλεσπίτια

Τα τηλεσπίτια είναι μια μορφή τηλεκέντρων που όμως είναι συνήθως εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας, που απαρτίζουν μικρά χωριά. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στην Σκανδιναβία. Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν περί τα 500 τηλεσπίτια σε όλη την Ευρώπη. Τα τηλεσπίτια μπορεί να είναι εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία ή φάρμες ή και σε άλλα κτίρια της υπαίθρου. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να:

- εκπαιδεύουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεργασία και στον ευρύτερο χώρο των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής.
- απορροφούν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας.
- δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.

Τηλεργασία στο σπίτι

Είναι φανερό ότι η τηλεργασία, σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, πραγματοποιείται με έδρα το σπίτι. Απαραίτητη προϋπόθεση εδώ είναι πως ένας χώρος του σπιτιού πρέπει να μετατραπεί σε τυπικό γραφείο και να εξοπλιστεί αντίστοιχα με γραφική ύλη, τηλέφωνα, fax, υπολογιστή, modem και ISDN για σύνδεση του υπολογιστή με το Δίκτυο κ.ά., ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας.

Νομαδική τηλεργασία

Οι τηλεργαζόμενοι μ' αυτό το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας είναι περιφερόμενοι. Δεν υπάρχει σταθερός χώρος εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Οι τηλεργαζόμενοι συνεπώς σ' αυτό το μοντέλο είναι εντελώς αποδεσμευμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας.

Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου

Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι των οποίων η φύση της δουλειάς τους επιτρέπει ή καμιά φορά και τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους. Επίσης μπορούν οι τηλεργαζόμενοι 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 Δίκτυο και στις βάσεις δεδομένων της επιχείρησης.

Διάσπαρτη τηλεργασία

Αυτή η μορφή αποτελεί μια παραλλαγή της τηλεργασίας μέσω κινητών γραφείων. Αφορά στη δημιουργία κινητών γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα με τις ανάγκες μίας εταιρείας. Οι τηλεργαζόμενοι μετατίθενται από περιοχή σε περιοχή και από χώρα σε χώρα σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

Τηλεχωριά

Πρόκειται για μία σύγχρονη μορφή τηλεσπιτιών. Η προηγμένη εικόνα τους απαιτεί ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό. Τα χωριά απαρτίζονται από επιμέρους σπιτάκια, όλα "καλωδιωμένα", ούτως ώστε να έχουν πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεχωριού και να μπορούν όλα να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με άλλα τηλεχωριά ή βάσεις.

Ο όρος «τηλεργασία» καλύπτει ένα ευρύ φάσμα εργασιακών δραστηριοτήτων. Μία περίπτωση είναι ότι η τηλεργασία κατηγοριοποιείται ανάλογα με τον τύπο εργασιακής σχέσης μεταξύ εργοδότη-εργαζομένου και τον χώρο εργασίας. Έτσι, η τηλεργασία μπορεί να διεκπεραιώνεται «εσωτερικά», δηλαδή ο τηλεργαζόμενος να διατηρεί βάσει συμβολαίου μόνιμη εργασιακή σχέση με την επιχείρηση ή «εξωτερικά» (outsourced), οπότε ο τηλεργαζόμενος δεσμεύεται βάσει συμβολαίου για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων εργασιών με ορισμένο χρονικό ορίζοντα. Επίσης, ο τηλεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται κατ'οίκον ή να μετακινείται συνεχώς ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας που έχει αναλάβει².

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 αποδοτι-

2. www.teleworking.gr/, Η τηλεργασία στην Ελλάδα.

κότητα 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.

1.2 Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας

Στην παράγραφο αυτή θα αναφέρουμε ορισμένα πλεονεκτήματα τα οποία επέφερε η εφαρμογή της τηλεργασίας τα τελευταία χρόνια. Τα ωφέλη αυτά αφορούν τους εργοδότες (εταιρείες, οργανισμούς), τους τηλεεργαζόμενους αλλά και το κοινωνικό περιβάλλον. Η τηλεργασία προσφέρει πολλούς τρόπους για την βελτίωση της ζωής του εργαζομένου, τη μείωση των λειτουργικών δαπανών της επιχείρησης καθώς και την μείωση της ρύπανσης του περιβάλλοντος. Παρακάτω αναφέρονται αναλυτικά τα πλεονεκτήματα για κάθε μια κατηγορία.

1.2.1 Πλεονεκτήματα για τους εργοδότες

- Το σημαντικότερο πλεονέκτημα είναι η αύξηση της παραγωγικότητας αφού οι Τηλεεργαζόμενοι αποδίδουν καλύτερα στην εργασία τους έχοντας αυτονομία, άνεση και περισσότερο ελεύθερο χρόνο αφού δεν αναγκάζονται να μετακινούνται για να πηγαίνουν στον χώρο εργασίας. Επίσης η απουσία π.χ. προϊσταμένου μειώνει το άγχος και την πίεση στον εργαζόμενο με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητάς του και κατά συνέπεια την αύξηση της παραγωγικότητας της εταιρείας του.
- Μειώνονται σημαντικά τα λειτουργικά έξοδα της επιχείρησης ή του οργανισμού με την εφαρμογή της τηλεργασίας από τη στιγμή που δεν είναι αναγκαία τα έξοδα για είδη γραφείου ή και τα ίδια τα γραφεία ακόμη. Οπότε εκτός από εξοικονόμηση χρημάτων επέρχεται και εξοικονόμηση χώρου.
- Οι εταιρείες μπορούν και οργανώνονται καλύτερα. Αποκτούν μεγαλύτερη ευελιξία και καλύτερη διαχείριση. Αυτό γιατί πρέπει να επικοινωνούν με δεκάδες ή και εκατοντάδες τηλεεργαζόμενους ανταλλάσσοντας πληροφορίες ή και δίνοντας εντολές. Αφού επιτευχθεί αυτό, η εταιρεία έχει καλύτερο εσωτερικό και εξωτερικό προγραμματισμό.

- Αυξάνεται η ευελιξία των επιχειρήσεων και δεν επηρεάζεται η εργασία από αναδιοργανώσεις και ανοικοδομήσεις της επιχείρησης.
- Οι εταιρίες είναι ανεπηρέαστες από εξωτερικές της εταιρίας διαταραχές, όπως, απεργίες στα μέσα μεταφοράς, κακές καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές.
- Τέλος βελτιώνονται οι σχέσεις μεταξύ των τηλεεργαζόμενων και εργοδοτών αφού οι συναντήσεις είναι περιορισμένες και η επικοινωνία είναι κυρίως τηλεφωνική. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται οι προστριβές και η ένταση στον εργασιακό χώρο.

1.2.2 Πλεονεκτήματα για τους τηλεεργαζόμενους

- Δίνεται η ευκαιρία σε άτομα που δεν μπορούν να φύγουν από το σπίτι να εργαστούν, να αποκτήσουν καριέρα και να συνδυάσουν την καριέρα με την οικογένεια. Κατά κύριο λόγο οι γυναίκες έχουν τη δυνατότητα να συνδυάζουν την εργασία τους με την ανατροφή των παιδιών και το νοικοκυριό. Ακόμη πολύ σημαντική κατηγορία είναι των ατόμων που έχουν κάποια κινησιακά προβλήματα ή άλλα προβλήματα υγείας και με την τηλεργασία έχουν τη δυνατότητα να εργάζονται από το σπίτι ισάξια με τους άλλους.
- Οι τηλεεργαζόμενοι δεν έχουν άγχος και πίεση από την στιγμή που μπορούν να καθορίσουν οι ίδιοι το ωράριό τους καθώς και τον χώρο που τους κάνει να νιώθουν άνετα να εργαστούν. Επίσης αυτή η αυτονομία και η ανεξαρτησία βελτιώνει την ψυχολογία τους αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό την παραγωγικότητά τους και δίνοντάς τους παράλληλα την δυνατότητα να περνούν και χρόνο με την οικογένειά τους.
- Αν κάποιος είναι τηλεεργαζόμενος κερδίζει σημαντικό χρόνο που σπαταλάται συνήθως στην μετακίνηση από και προς τον εργασιακό του χώρο. Αρκετές έρευνες μάλιστα έχουν δείξει ότι χρειάζεται και κάποιος χρόνος προσαρμογής από την στιγμή που κάποιος φτάνει στην εργασία του μέχρι να αρχίσει να γίνεται παραγωγικός, καθώς μειώνονται σημαντικά και τα έξοδα μετακίνησης του.
- Ανοίγει νέες ευκαιρίες και δυνατότητες για εργασία και δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας.
- Δυνατότητα στον τηλεεργαζόμενο να κρατήσει την δουλειά του όταν αλλάζει μέρος κατοικίας ή όταν χρειάζεται να μείνει στο σπίτι για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Τέλος δίνεται η ευκαιρία σε άτομα που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές (επαρχία, νησιά) να εργάζονται από το σπίτι τους.

1.2.3 Πλεονεκτήματα για το φυσικό – κοινωνικό περιβάλλον

- Με την τηλεργασία μειώνονται οι μετακινήσεις από και προς το παραδοσιακό εργασιακό περιβάλλον, με άμεση συνέπεια την μειωμένη εκπομπή ρύπων, την οικονομία στα καύσιμα, την μικρότερη ανάγκη κατασκευής νέων οδών και συντήρησης των ήδη υπαρχόντων.
- Καλύτερη ισορροπία μέσα στην οικογένεια αφού τα μέλη της μπορούν άνετα να συνδυάζουν οικογενειακή με επαγγελματική ζωή.
- Με την τηλεργασία οι επιχειρήσεις της περιφέρειας μπορούν να λύσουν το πρόβλημα της ανεύρεσης στελεχών ενώ παράλληλα δίνονται κίνητρα στους επιστήμονες να δουλεύουν στον τόπο καταγωγής τους χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν προς τα αστικά κέντρα. Έτσι δεν ερημώνει η επαρχία, αντίθετα αναβαθμίζεται.
- Η τηλεργασία δίνει την δυνατότητα εργασίας σε κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών και περιοχών που πλήττονται από μεγάλα ποσοστά ανεργίας. Έτσι περιορίζεται η αστυφιλία και ενισχύεται η επαρχία.

Οι κυβερνήσεις θα πρέπει να προωθήσουν την τηλεργασία για να αντιμετωπίσουν έτσι την αυξανόμενη μόλυνση του περιβάλλοντος καθώς και το πρόβλημα της κυκλοφοριακής συμφόρησης. Επιπρόσθετα η προώθηση της τηλεργασίας έχει ως άμεσο αποτέλεσμα την εξοικονόμηση ενέργειας και την αναβάθμιση της επαρχίας καθώς δημιουργούνται περιφερειακά κέντρα τηλεργασίας χάρις στα οποία μειώνεται η μετακίνηση του πληθυσμού προς τις πόλεις.

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

- **Όσον αφορά το άτομο:**

Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα. Πολλά άτομα χρειάζονται άμεση καθοδήγηση και έλεγχο για να αποδώσουν στην εργασία τους και δεν έχουν υψηλό επίπεδο αυτό-υποκίνησης. Επίσης, τα νέα άτομα έχουν πολλές φορές να ωφεληθούν πολλά από

την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον και την αλληλεπίδρασή τους με παλαιότερους και έμπειρους εργαζόμενους.

Επίσης δεν θα πρέπει να ξεχνάμε και τους ψυχολογικούς παράγοντες. Πολλά άτομα θέλουν να φεύγουν από το σπίτι τους και να βρίσκονται στο χώρο του γραφείου γιατί αυτή η διαδικασία τους ικανοποιεί και τους δίνει καλύτερη και πιο ασφαλή αίσθηση του χώρου εργασίας τους. Η χρήση τηλεκέντρων θα μπορούσε να προσφέρει κάποια λύση σε αυτό το πρόβλημα.

- **Από άποψη χώρου:**

Όλα τα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα με την τεχνολογική υποδομή για να μπορέσει κάποιος να τηλεεργαστεί από εκεί. Σημαντικό είναι επίσης η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός τους από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού. Η χρήση τηλεκέντρων θα μπορούσε να δώσει επίσης λύση σε αυτά τα προβλήματα.

- **Για την επιχείρηση:**

Πολλές φορές η κουλτούρα και η έως τώρα οργάνωση της επιχείρησης μπορεί να μην επιτρέπει την άμεση εφαρμογή της τηλεεργασίας. Πολύ περισσότερο δε η διοίκηση ατόμων που τηλεργάζονται απαιτεί ιδιαίτερες ικανότητες από τους προϊσταμένους τους. Επιπλέον είναι πιο δύσκολο να γίνουν αντιληπτά και αποδεκτά από τηλεεργαζόμενους, η κουλτούρα και οι σκοποί της επιχείρησης και είναι πιο δύσκολο να νοιώσουν πραγματικά μέλη της επιχείρησης.

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

1.3 Η εξ' αποστάσεως εργασία τις δεκαετίες '80 και '90

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

- Η εξ' αποστάσεως εργασία σχεδόν ταυτίζονταν με την επί μονίμου βάσεως κατ' οίκον εργασία. Η εξάπλωση αυτής της μορφής εργασίας έτυχε έντονης αντίδρασης εκμέρους της εργοδοσίας, κυρίως λόγω του ότι της περιόριζε τη δυνατότητα επιτήρησης των εργαζόμενων. Η εργοδοσία προέβαλε το επιχείρημα της κοινωνικής απομόνωσης των εργαζόμενων, επιχείρημα που έγινε αποδεκτό από πολλούς κοινωνικούς φορείς.

- Εξαιτίας τεχνολογικών περιορισμών, οι εργαζόμενοι από απόσταση είχαν αραιή επικοινωνία με τους εργοδότες και τους πελάτες τους μέσω δικτύων υπολογιστών. Η εργασία τους είχε τη μορφή κατ' οίκον εργασίας η οποία γινόταν σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και παραδιδόταν με παραδοσιακά μέσα (ταχυδρομείο κ.λπ.), συνήθως αποθηκευμένη σε δισκέτα.

- Η εξ' αποστάσεως εργασία χρησιμοποιούνταν σε περιορισμένο φάσμα επαγγελμάτων και εργασιών, κυρίως σε σχέση με τον προγραμματισμό ηλεκτρονικών υπολογιστών, τις πωλήσεις, την εισαγωγή και την επεξεργασία δεδομένων (πολύ συχνά κειμένων) κ.λπ. Αυτό οφειλόταν στην περιορισμένη χρήση της τεχνολογίας γενικά και στο ότι η αγορά δεν ήταν καθόλου εξοικειωμένη με αυτόν τον τρόπο εργάζεσθαι.

- Οι εργατικές ενώσεις και τα σωματεία τήρησαν αρνητική στάση έναντι της εργασίας από απόσταση και σε αρκετές χώρες κινήθηκαν προς την κατεύθυνση της πλήρους απαγόρευσής της. Τέτοιες κινήσεις σημειώθηκαν στη Γερμανία και τις ΗΠΑ το 1983, καθώς και σε άλλες χώρες στη διάρκεια της δεκαετίας του '80. Αρνητική ήταν και η αντιμετώπιση που επεφύλαξαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Επικεντρώθηκαν κυρίως στα προβλήματα της εργασίας από απόσταση, ενώ απέκλεισαν από τις αναφορές τους τα πλεονεκτήματα και τις θετικές προοπτικές της. Η εργασία από απόσταση παρουσιάστηκε

από τα ΜΜΕ ως αναβίωση της παραδοσιακής μορφής κατ' οίκον εργασίας, με σαφείς συσχετισμούς με παλαιότερα φαινόμενα εκμετάλλευσης, κυρίως του γυναικείου εργατικού δυναμικού³.

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

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

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

- Η εφαρμογή μεθόδων εξ' αποστάσεως εργασίας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών θεωρήθηκε ότι συμβάλλει θετικά στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Για το λόγο αυτό , υπήρξαν πρωτοβουλίες από Ευρωπαϊκές κυβερνήσεις για την προώθηση της τηλεεργασίας, με σημείο σταθμό το white paper της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 1993 σχετικά με την ανάπτυξη , την ανταγωνιστικότητα και την εργασία στις χώρες-μέλη της ΕΕ .

- Διαφεύστηκαν οι προβλέψεις και οι ανησυχίες που διατυπώθηκαν τη δεκαετία του '80, οι οποίες ήθελαν την εργασία από απόσταση να εφαρμόζεται κυρίως σε εργασίες χαμηλών απαιτήσεων, όπως η επεξεργασία κειμένου και η εισαγωγή δεδομένων . Η αμφιβολία σχετικά με την κοινωνική αποδοχή, την αποδοτικότητα και τελικά το όφελος που θα προέκυπτε από την υιοθέτηση του νέου μοντέλου εργασίας για τη διεκπεραίωση τέτοιων καθηκόντων αλλά και οι δυνατότητες που προσέφερε η σύγχρονη τεχνολογία έστρεψαν το ενδιαφέρον σε άλλες εφαρμογές .

3. www.teleworking.gr/. Η τηλεεργασία στην Ελλάδα.

- Η αυξημένη πολιτική και κοινωνική βούληση της δεκαετίας του '90 για προστασία του περιβάλλοντος επέδρασε θετικά στην ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας. Η αύξηση των εξ' αποστάσεως εργαζομένων θεωρούνταν ως θετικός παράγοντας για τη μείωση της κυκλοφορίας των οχημάτων τις ώρες αιχμής .

- Μεγάλες επιχειρήσεις στις ΗΠΑ εξέτασαν το ενδεχόμενο της off-shore τηλεργασίας, δηλαδή τη συγκέντρωση ελεύθερων επαγγελματιών ή εργαζόμενων της εταιρίας σε κέντρα τηλεργασίας, τα οποία θα δημιουργούνταν σε χώρες με χαμηλότερο εργατικό κόστος και που κατά προτίμηση ομιλείται η Αγγλική (π.χ . Ινδία , Τζαμάικα , Ιρλανδία). Η προοπτική αυτή θεωρήθηκε ως απειλή για την ευρωπαϊκή αγορά εργασίας μια και θα οδηγούσε στην εφαρμογή της τηλεργασίας ως μέσου ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing).

- Η στάση των ενώσεων και των σωματείων άλλαξε τη δεκαετία του '90. Εκτιμήθηκε πως η εργασία από απόσταση μπορεί να συνεισφέρει στη μείωση της ανεργίας και τη βελτίωση της κατάρτισης των εργαζόμενων και έριξαν το βάρος τους στην καταπολέμηση της χρήσης της τηλεργασίας ως μέσου outsourcing, και τη μετατροπή των μόνιμων εργαζόμενων σε αυτόαπασχολούμενους ελεύθερους επαγγελματίες .

- Και τη δεκαετία του '90 οι διοικήσεις των επιχειρήσεων αντιμετώπιζαν με δυσπιστία κάθε μορφή εξ αποστάσεως εργασίας. Παρά τη στροφή προς νέα μοντέλα διοίκησης, οι διοικήσεις (κυρίως στην Ευρώπη) επιμένουν στον παραδοσιακό τρόπο επίβλεψης των εργαζόμενων .

- Η εξάπλωση της τηλεργασίας στις χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ήταν περιορισμένη μέχρι το 1994, με εξαίρεση τη Μεγάλη Βρετανία η οποία ακολούθησε νωρίς το παράδειγμα των ΗΠΑ. Η Μεγάλη Βρετανία θεωρείται πρωτοπόρος σε θέματα τηλεργασίας στην Ευρώπη. Ακολουθώντας επιθετική πολιτική οικονομικής αναδιάρθρωσης, υιοθέτησε σχετικά νωρίς νέα διοικητικά και εργασιακά μοντέλα , σε αντίθεση με άλλες εύρωστες οικονομικά χώρες , όπως η Γερμανία και η Γαλλία, οι οποίες διέθεταν ισχυρότερη βιομηχανία και εργατικά συνδικάτα που αντιστέκονταν σε κάθε προσπάθεια διαφοροποίησης στα εργασιακά κεκτημένα .

Συμπερασματικά , θα λέγαμε ότι χώρες με παράδοση στο θεσμό των συλλογικών διαπραγματεύσεων δεν έχουν προχωρήσει στη θεσμική κάλυψη νέων μοντέλων εργασίας

όπως η τηλεργασία και έχουν κατά πολύ αγνοήσει το θέμα, ενώ φαίνεται να απασχολεί περισσότερο και να συζητείται συχνά το θέμα εφαρμογής της μερικής απασχόλησης .

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



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1 Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-Mail)

Η υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρέχει έναν εύκολο τρόπο ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ των χρηστών. Η ανταλλαγή βασίζεται στο μοντέλο αποθήκευσης και προώθησης, δηλαδή το μήνυμα αποστέλλεται και αποθηκεύεται σε έναν εξυπηρετητή έως ότου ο παραλήπτης ελέγξει την αλληλογραφία του, οπότε και παραλάβει το μήνυμα. Η υπηρεσία αυτή, επομένως, δεν είναι πραγματικού χρόνου. Τα μηνύματα μπορούν να εμπλουτιστούν με επιπλέον δεδομένα εκτός του απλού κειμένου, όπως είναι η εικόνα και ο ήχος.

Η ευκολία που προσφέρει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το έχει κάνει αρκετά δημοφιλές σε όλους τους χρήστες του διαδικτύου. Πιο συγκεκριμένα, οι τηλεεργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να επικοινωνούν εύκολα και γρήγορα μεταξύ τους και με τους προϊσταμένους τους, με μόνη προϋπόθεση τον τακτικό έλεγχο της αλληλογραφίας τους. Ο εξοπλισμός που απαιτείται είναι ελάχιστος, αφού ένας υπολογιστής μετρίων επιδόσεων και μια απλή τηλεφωνική σύνδεση με το διαδίκτυο θεωρούνται αρκετά για την παροχή της υπηρεσίας. Πολλές φορές μάλιστα τείνει να υποκαταστήσει την τηλεφωνική επικοινωνία.

2.2 Πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό (WWW)

Ίσως η πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό είναι η πιο δημοφιλής υπηρεσία του Διαδικτύου. Με το όρο υπηρεσία παγκοσμίου ιστού εννοούμε την παροχή όλων των απαραίτητων μηχανισμών για την προσπέλαση και ανάκτηση διάσπαρτων γεωγραφικά διασυνδεδεμένων εγγράφων. Η μεγάλη του επιτυχία συνίσταται στην ευκολία της χρήσης του, τα γραφικά και

φιλικά προς το χρήστη περιβάλλοντα των πελατών (Browsers) και τέλος ο τεράστιος όγκος πληροφορίας που είναι διαθέσιμος.

Οι πελάτες του WWW ανακτούν τα έγγραφα χρησιμοποιώντας διάφορα πρωτόκολλα με πιο διαδεδομένο και πλέον καθιερωμένο το HTTP. Μέσω αυτού του πρωτοκόλλου μπορούν να ανακτηθούν και άλλες μορφές κειμένου, αλλά και ήχος και εικόνα.

Οι τηλεεργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν το WWW και το Internet, το οποίο τους προσφέρει έναν τρόπο να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, καθώς και την πρόσβαση σε ένα τεράστιο όγκο από πληροφορία κάθε είδους μέσα σε ένα φιλικό περιβάλλον. Επίσης η χρήση εξελιγμένων σελίδων αναζήτησης κάνει ακόμα πιο εύκολη την εύρεση συγκεκριμένου υλικού μέσα στο κυριολεκτικά χαώδες WWW⁴.

2.3 Τηλε-διάσκεψη

Η τηλεδιάσκεψη είναι η υπηρεσία εκείνη που επιτρέπει την επικοινωνία απομακρυσμένων γεωγραφικά χρηστών σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας πολυμεσικά δεδομένα, όπως εικόνα, ήχο και κείμενο. Η τηλεδιάσκεψη μπορεί να πραγματοποιηθεί με τρεις τρόπους. Η από σημείο σε σημείο τηλεδιάσκεψη απευθύνεται στην επικοινωνία δύο χρηστών και αρκεί μια απλή σύνδεση σε κάποιο δίκτυο. Αυτή είναι και η πιο απλή μορφή τηλεδιάσκεψης. Η δεύτερη μορφή είναι η τηλεδιάσκεψη ομάδας όπου πολλοί χρήστες συνδέονται σε κάποιο κεντρικό εξυπηρετητή που αναλαμβάνει να μεταδώσει την επικοινωνία από όλους σε όλους. Η τρίτη μορφή είναι η τηλεδιάσκεψη από σημείο σε πολλά σημεία, όπου ένα σύνολο χρηστών παρακολουθεί την μετάδοση ενός και μόνο χρήστη χωρίς να επιτρέπεται αμφίδρομη επικοινωνία, δηλαδή ο τρόπος με τον οποίο δουλεύει η τηλεόραση.

Στον τομέα της τηλεργασίας η τηλεδιάσκεψη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εικονικά συνέδρια και συναντήσεις μεταξύ των τηλεεργαζομένων, που παλιότερα θα μπορούσε να γίνει μόνο με την συμμετοχή όλων των εργαζομένων ενός έργου σε κάποιο φυσικό χώρο

4. www.disability.gr/. Τηλεργασία και Internet.

συνεδριάσεων. Επίσης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί από υψηλόβαθμα στελέχη μιας πολυεθνικής επιχείρησης που έχει γραφεία σε διάφορα μέρη του κόσμου.

2.4 Τηλε-συνεργασία

Η τηλε-συνεργασία είναι συστήματα υπολογιστών που υποστηρίζουν ομάδες εργαζομένων οι οποίοι δουλεύουν πάνω σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο, παρέχοντας σε αυτούς πρόσβαση σε ένα διαμοιραζόμενο περιβάλλον. Συμπεριλαμβάνεται επίσης η μελέτη των εργαλείων και των τεχνικών της ομαδικής εργασίας και τα επακόλουθά της στην ψυχολογία του εργαζομένου, στην κοινωνία και στις οργανωτικές αρχές της εργασίας.

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

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

Αρχικά οι πρώτες προσπάθειες αφορούσαν απλά τον αυτοματισμό γραφείου. Εφαρμογές που μπορούσαν να διευκολύνουν τους χρήστες δημιουργήθηκαν και έγιναν ευρέως εφαρμόσιμες (επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα κ.λ.π.). Στη συνέχεια, η έρευνα επικεντρώθηκε στην προσπάθεια υποστήριξης ομάδας ανθρώπων με τέτοια εργαλεία. Σιγά σιγά το πεδίο τέτοιων εφαρμογών έγινε πιο μεγάλο και δημιουργήθηκαν μια σειρά από εργαλεία για την υποστήριξη συνεργασίας μεταξύ κάποιας ομάδας ανθρώπων.

Αν και διάφορες τεχνολογίες χρησιμοποιούνται στην τηλεσυνεργασία, η βασική προσέγγιση είναι ένα σύνολο από workstations συνδεδεμένα μεταξύ τους σε κάποια διάταξη.

Κάποια παραδείγματα Τηλεσυνεργασίας είναι όταν:

- Στην περίπτωση που έχουμε πολλούς χρήστες που δουλεύουν στο ίδιο κείμενο. Ο χρήστης (πελάτης) ζητάει προσπέλαση στο κείμενο που θέλει να επέμβει και αν έχει το δικαίωμα, του παρέχεται από τον εξυπηρετητή.
- Πολλοί χρήστες που δουλεύουν σε διαφορετικά κείμενα για την ίδια εργασία.
- Ένας χρήστης γράφει και άλλος διορθώνει. Απομακρυσμένος χρήστης έχει την δυνατότητα πρόσβασης σε κείμενο με σκοπό την διόρθωσή του.
- Μια γενική μορφή συνεργασίας, όπου κάποια άτομα θέλουν να συνομιλήσουν⁵.

5. www.teleworkina.gr/. Η τηλεργασία στην Ελλάδα.

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

1. Μορφές των υπηρεσιών και της επικοινωνίας.

Είναι ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια στην ανάπτυξη και υλοποίηση ενός περιβάλλοντος τηλεργασίας και μπορεί να πάρει τις εξής μορφές :

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Ανταλλαγή μηνυμάτων όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και υπηρεσίες ειδήσεων.
- Ηλεκτρονική ανταλλαγή αρχείων.
- Απομακρυσμένη προσπέλαση όπως πρόσβαση και εργασία σε απομακρυσμένους κόμβους μέσω δικτύου.
- Τηλε-συνεργασία και Τηλε-διασκεψη.
- Real-time Υπηρεσίες.

2. Ανάμεσα σε ποιους γίνεται η Τηλεργασία.

Ένας τηλεεργαζόμενος έχει τις εξής επιλογές :

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

- Επικοινωνία με πελάτες σε κάποια μορφή ανοιχτού δικτύου.

3. Είδη Τηλεργασίας

- Τηλεργασία από το σπίτι.
- Κινητή τηλεργασία.
- Τηλεργασία σε κέντρα τηλεργασίας.
- Τηλε-υπηρεσίες.

4. Απόσταση των μερών που επικοινωνούν.

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

Με βάση τους παραπάνω παράγοντες αλλά και το κόστος που είναι ένας κυρίαρχος παράγοντας, ο σχεδιαστής επιλέγει πως θα αναπτύξει και θα υλοποιήσει ένα περιβάλλον τηλεργασίας.

3.2 Εξοπλισμός

Ένας σημαντικός παράγοντας στην εισαγωγή και χρήση της τηλεργασίας σε μία επιχείρηση είναι το είδος της εργασίας που ένας υπάλληλος θα πρέπει να εκτελεί όταν δεν είναι στο γραφείο. Ο υπολογιστικός εξοπλισμός που χρησιμοποιείται στο γραφείο και το είδος των εφαρμογών που χρειάζεται κάποιος καθημερινά για την εκτέλεση της εργασίας του πρέπει να εκτιμηθούν και να ληφθούν σοβαρά υπ' όψιν. Για να μπορεί κανείς να εργάζεται αποδοτικά από απόσταση, θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε όλο τον υπολογιστικό εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για να εκτελέσει την εργασία του.

Ένα απλό πρόγραμμα τηλεργασίας μπορεί να υλοποιηθεί με ένα modem και μία απλή τηλεφωνική γραμμή, αλλά η επιτυχία ενός μεγάλης κλίμακας προγράμματος εξαρτάται άμεσα από την ικανότητά του να επεκτείνεται σε έκταση στον οργανισμό. Η λύση που υποστηρίζει έναν μόνο τηλεεργαζόμενο πιθανόν δεν θα είναι κατάλληλη για

περισσότερους. Κατά τον καθορισμό των χαρακτηριστικών ενός προγράμματος τηλεργασίας, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στο αν αυτό θα μπορεί να επεκταθεί.

Ως ένα πρώτο βήμα, θα πρέπει να εκτιμηθεί ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί. Σε όλες τις περιπτώσεις, είναι απαραίτητος είτε ένας τερματικός σταθμός ή ένας σταθμός εργασίας και μία γραμμή σύνδεσης με τον υπολογιστικό εξοπλισμό στο γραφείο. Αν ο εργαζόμενος συνήθως χρησιμοποιεί ένα τερματικό, τότε αυτό που πρέπει να αποφασιστεί είναι το είδος της δικτυακής σύνδεσης που θα χρησιμοποιηθεί και το σχετικό κόστος.

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

- Αυτόματος τηλεφωνητής και δυνατότητα αποθήκευσης και λήψης τηλεφωνικών μηνυμάτων.
- Τηλεφωνικά κέντρα και κέντρα πολλαπλών γραμμών, τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως, αλλά μόνο σε τηλεκέντρα και κέντρα τηλε-υπηρεσιών.
- Προχωρημένες ψηφιακές τηλεφωνικές υπηρεσίες, με χρήση ψηφιακών τηλεφώνων και ISDN όπως: δυνατότητα χρέωσης εξερχόμενων κλήσεων σε άλλον λογαριασμό, δυνατότητα αναγνώρισης και εμφάνιση αριθμού κλήσης, δυνατότητα ταυτόχρονης διπλής συνδιάλεξης, δυνατότητα πολλαπλών ταυτόχρονων κλήσεων, δυνατότητα εκτροπής κλήσεων και μηνυμάτων. Τέτοιου είδους υπηρεσίες δεν χρησιμοποιούνται ευρέως ακόμα, αλλά με ραγδαία αυξανόμενους ρυθμούς στην τηλεργασία.
- Κινητά τηλέφωνα με προχωρημένες δυνατότητες και υπηρεσίες.
- Υπηρεσίες τηλεφωνικής επικοινωνίας με οπτική επαφή, όπως video-telephones μέσω ISDN. Χρησιμοποιούνται ακόμα σε μικρό ποσοστό, λόγω υψηλού κόστους κυρίως.

Μια άλλη μορφή εξοπλισμού, που τείνει να μην χρησιμοποιείται πολύ είναι και το FAX. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλες τις μορφές τηλεργασίας, εκτός από τους κινητούς τηλεεργαζόμενους. Λόγω του ότι αποτελεί παλιό μέσο μετάδοσης, δεν ανήκει στον πληροφοριακό εξοπλισμό. Μπορεί όμως να είναι αρκετά χρήσιμο, αφού λίγες συσκευές FAX μπορούν να εξυπηρετήσουν ένα αρκετά μεγάλο αριθμό τηλεεργαζομένων⁶.

3.2.1 Τηλεργασία από το σπίτι

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

1. Έναν προσωπικό υπολογιστή που θα έχει τις βασικές απαιτήσεις, γεγονός που αφήνεται στην κρίση του τηλεεργαζόμενου. Ο τηλεεργαζόμενος, δηλαδή, μπορεί να καθορίσει τον υπολογιστή του, ώστε να καλύπτει τις βασικές ανάγκες της εργασίας του.

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

- Να ανταλλάσσει ηλεκτρονικά μηνύματα (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) και να συμμετέχει σε υπηρεσίες ειδήσεων.
- Να ανταλλάσσει αρχεία με απομακρυσμένα υπολογιστικά συστήματα είτε με μικρό ρυθμό είτε με υψηλότερο αναλόγως το μέγεθος του αρχείου.
- Να έχει πρόσβαση σε απομακρυσμένα πληροφοριακά συστήματα, μέσω μιας προσομοίωσης με τερματικά και με χαμηλή αλληλεπίδραση, όπως για παράδειγμα διεπιφάνειες χρήστη χωρίς γραφικές απεικονίσεις.
- Να χρησιμοποιεί όλα τα απαραίτητα εργαλεία λογισμικού που του παρέχει ο προσωπικός του υπολογιστής, καθώς όμως και όλες τις εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στην

6. [www.netway.co.uk/teleworking services](http://www.netway.co.uk/teleworking_services). Υπηρεσίες τηλεργασίας.

βάση της εταιρείας του.

- Να χρησιμοποιεί Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και Δεδομένων τα οποία επιτρέπουν την επίσημη ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων ηλεκτρονικά μέσω δικτύου. Ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να συμμετέχει σε ένα τέτοιο ολοκληρωμένο σύστημα ακριβώς όπως και οι υπάλληλοι που δουλεύουν στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας.
- Να χρησιμοποιεί συστήματα και εργαλεία λογισμικού Groupware, μέσω των οποίων παρέχονται αυξημένες δυνατότητες συνεργασίας, επικοινωνίας και διαμοίρασης εφαρμογών, αρχείων και εγγράφων μέσω δικτύου, μεταξύ ατόμων μίας ομάδας.
- Να χρησιμοποιεί Τηλεδιάσκεψη με χρήση ήχου, εικόνας και video χαμηλής ποιότητας με συνεργάτες, προϊσταμένους ή οποιονδήποτε άλλον διαθέτει ανάλογης μορφής εξοπλισμό και λογισμικό.
- Να χρησιμοποιεί Τηλεσυνεργασία με χρήση ήχου, εικόνας και video χαμηλής ποιότητας με έναν ή περισσότερους συνεργάτες, μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα συνεργασίας από απόσταση πάνω σε κοινά και ταυτόχρονα προσπελάσιμες εφαρμογές με παράλληλη ακουστική και οπτική επαφή μεταξύ αυτών που συμμετέχουν.

3.2.2 Κινητή τηλεργασία

Μπορούμε να καταλάβουμε ότι οι κινητοί τηλεεργαζόμενοι είναι αυτοί που έχουν τις λιγότερες δυνατότητες στον πληροφοριακό και δικτυακό εξοπλισμό. Σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να φτάσουν το επίπεδο των τηλεεργαζόμενων άλλων κατηγοριών. Όμως ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματά τους είναι η χρήση των κινητών τηλεφώνων. Από τις αρχές του '90 η κινητή τηλεφωνία άρχισε να εξαπλώνεται σε όλο τον κόσμο. Βέβαια σε πολλές χώρες το κόστος της χρησιμοποίησης των κινητών τηλεφώνων για εκτεταμένη χρήση παραμένει αρκετά υψηλό, ακόμα δε περισσότερο αν χρησιμοποιούμε προχωρημένες υπηρεσίες.

Ο ελάχιστος εξοπλισμός ενός κινητού τηλεεργαζόμενου αποτελείται από τα εξής :

1. Φορητό υπολογιστή μεσαίων ή υψηλών δυνατοτήτων.

Ο συνδυασμός ενός κινητού τηλεφώνου και ενός φορητού υπολογιστή αποτελεί το πιο διαδεδομένο σύνολο, το οποίο χρησιμοποιούν οι περισσότεροι τηλεεργαζόμενοι. Για την διακίνηση και μεταφορά ηλεκτρονικών δεδομένων, αρχείων, εγγράφων μεταξύ συνεργατών ή μεταξύ τηλεεργαζόμενου και εταιρείας ακολουθείται η παραδοσιακή μέθοδος με τις δισκέτες.

2. Φορητό εκτυπωτή για να μπορούν να εκτυπώνουν συνήθως κείμενα, καταστάσεις, έγγραφα, τα οποία χρειάζονται στην επικοινωνία τους με συνεργάτες και πελάτες.

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

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

3.2.3 Κέντρα τηλεργασίας

Η τηλεργασία στα κέντρα τηλεργασίας ακολουθεί στις σχεδιαστικές κατευθύνσεις την τηλεργασία στο σπίτι. Η μόνη διαφορά είναι ότι σε αυτά τα κέντρα παρέχεται καλύτερος εξοπλισμός και περισσότερες δυνατότητες στους τηλεεργαζόμενους, λόγω του ότι ένα τέτοιο κέντρο μπορεί να έχει δυνατότητες μεγαλύτερου κόστους. Έτσι παρακάτω παρατίθενται οι αλλαγές και οι διαφορές ανάμεσα στον πληροφοριακό και διακτυακό εξοπλισμό ανάμεσα στην τηλεργασία στο σπίτι και αυτή στα κέντρα.

1. Στα τηλεκέντρα διατίθεται πάντα συμπληρωματικός εξοπλισμός, όπως εκτυπωτές, Fax ή ακόμα και scanners και φωτοτυπικά μηχανήματα. Συνήθως βέβαια διατίθεται μικρός αριθμός τέτοιων ειδών εξοπλισμού.
2. Η επικοινωνία μέσω απλών modems και τηλεφωνικής γραμμής έχει ξεπεραστεί πλέον. Τα περισσότερα τηλεκέντρα έχουν πρόσβαση τουλάχιστον σε VPNs και ISDN και παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες τόσο τηλεφωνικές όσο και μεταφοράς δεδομένων.
3. Τα περισσότερα τηλεκέντρα επίσης, λειτουργούν συνήθως σε ένα τοπικό δίκτυο, με σκοπό την ευέλικτη υποστήριξη και διαχείριση των κοινών πόρων (εκτυπωτών, γραμμών διασύνδεσης). Ωστόσο, και ανάλογα με τις ανάγκες των τηλεεργαζομένων είναι δυνατόν να παρέχονται και οι υπηρεσίες διαμοίρασης και προσπέλασης κοινών πληροφοριακών πόρων μεταξύ ενός τηλεεργαζόμενου και του τοπικού δικτύου της εταιρείας του.
4. Παρέχεται υψηλής ταχύτητας πρόσβαση στο INTERNET, καθώς και σε και άλλες πηγές πληροφοριών.
5. Όσον αφορά στις προχωρημένες υπηρεσίες, τα περισσότερα σύγχρονα τηλεκέντρα τις προσφέρουν αλλά σε μικρό ποσοστό. Για παράδειγμα προσφέρονται:
 - Οπτικοακουστική τηλεφωνική επικοινωνία με video phones.
 - Υπηρεσίες τηλε-διάσκεψης και τηλε-συνεργασίας.
 - Ισχυροί υπολογιστικά σταθμοί εργασίας.

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

3.3 Τομείς εφαρμογής τηλεργασίας – Προϋποθέσεις

Η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους τομείς εργασίας. Ο τραπεζικός και ασφαλιστικός τομέας ήταν οι πρώτοι που τη χρησιμοποίησαν ευρύτερα, γεγονός του οφείλεται στην οικειότητα που ήδη διέθετε το προσωπικό τους με τον πληροφοριακό εξοπλισμό και στην συχνά πολύ αποκεντρωμένη οργάνωση τέτοιων εταιρειών (υποκαταστήματα, κινητό δυναμικό πώλησης, κλπ). Υπάρχουν όμως πολλοί άλλοι τομείς στους οποίους εφαρμόζεται η τηλεργασία όπως:

- Υπολογιστές και επικοινωνίες, Εμπόριο, Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας και δημοσιεύσεις
- Εκπαίδευση, Δακτυλογράφηση και μεταφράσεις, Γραμματειακή υποστήριξη
- Επεξεργασία δεδομένων και κειμένων, Έρευνα / υπηρεσίες συμβουλών

Αλλά σχεδόν κάθε επάγγελμα το οποίο περιλαμβάνει διαχείριση πληροφορίας και δεν απαιτεί την φυσική παρουσία του εργαζομένου στο χώρο εργασίας είναι κατάλληλο για τηλεργασία.

Προφανώς οι προγραμματιστές υπολογιστών, οι μηχανικοί, οι υπάλληλοι γραφείου, οι μεταφραστές και οι έμποροι είναι μερικές από τις υποψήφιες κατηγορίες τηλεεργαζομένων. Όμως δεν έχουν όλοι οι εργαζόμενοι τα προσόντα για να γίνουν τηλεεργαζόμενοι. Για να γίνει κάποιος τηλεεργαζόμενος πρέπει να έχει μερικά από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: να είναι ώριμος, να μπορεί να δουλέψει ανεξάρτητα, να έχει αυτοπειθαρχία και ικανότητες οργάνωσης και να είναι αποφασιστικός. Πρέπει επίσης να είναι ικανός στην δουλειά του γιατί διαφορετικά η απόδοσή του μπορεί να χειροτερέψει όταν γίνει τηλεεργαζόμενος.

Επίσης η ύπαρξη κατάλληλου χώρου εργασίας όπου θα τηλεεργάζεται είναι απαραίτητη προϋπόθεση. Αντίθετα εργαζόμενοι οι οποίοι χρειάζονται συνεχή επίβλεψη ή πρέπει να έχουν συχνή επικοινωνία με άλλους ή δεν έχουν χωριστό χώρο στο σπίτι τους δεν συνίσταται να τηλεεργάζονται. Γενικά είναι καλό οι νέοι εργαζόμενοι να περιμένουν ορισμένο χρονικό διάστημα έτσι ώστε να γίνεται αντιληπτό αν είναι κατάλληλοι για να τηλεεργαστούν.

Οι εταιρείες πριν την εισαγωγή εφαρμογής τηλεργασίας πρέπει να παίρνουν υπ' όψιν τους τα εξής:

- αν η συγκεκριμένη δουλειά είναι κατάλληλη για τηλεργασία.
- αν ο υπάλληλος είναι κατάλληλος για τηλεργασία.
- τα οφέλη της εφαρμογής τηλεργασίας έναντι του κόστους.
- το συνολικό κόστος.
- θέματα ασφάλειας.
- ύπαρξη εκπαιδευμένων ατόμων που θα επιβλέπουν τους τηλεεργαζόμενους.

3.4 Περιπτώσεις προώθησης και εφαρμογής τηλεργασίας

Εντοπίστηκαν τρεις συγκεκριμένες δράσεις οι οποίες λειτούργησαν στο παρελθόν (και κάποιες συνεχίζουν να λειτουργούν) ως μηχανισμοί ενίσχυσης της τηλεργασίας στη χώρα.

Συγκεκριμένα εντοπίστηκαν οι εξής δράσεις:

1. Το ανθρώπινο δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογικής Γνώσης 'ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000'.
2. Το πιλοτικό τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ στη περιοχή της Λάρισας,
και
3. Το τηλεδίκτυο που δημιούργησε η εταιρεία ZEYΣ 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 ZEYΣ Σύμβουλοι Α.Ε. Σημαντική παρατήρηση είναι επίσης το γεγονός ότι και οι τρεις δράσεις έχουν υλοποιηθεί

στο πλαίσιο εθνικών ή Ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών και έχουν λάβει τη σχετική επιχορήγηση. Στη συνέχεια παρουσιάζεται καθε μία από τις δράσεις ξεχωριστά.

3.4.1 Ανθρώπινο δίκτυο 'ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000'

Στόχος του Ανθρώπινου Δικτύου Διάδοσης της Ερευνητικής και Τεχνολογικής 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 τηλεργασία⁷.

Τα αποτελέσματα από την δημιουργία του δικτύου είναι:

- Ένα 'εικονικό' διαρκές forum συζήτησης και αλληλοενημέρωσης για θέματα έρευνας και τεχνολογίας για την τηλεργασία (ανάπτυξη ενός web server με δυνατότητες αλληλεπίδρασης, ομάδες συζητήσεων, ανταλλαγές κειμένων, δημοσιεύσεις άρθρων, on-line συζητήσεις, κ.λ.π.)
- 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).

7. <http://www.teleworking2000.com/>, Δίκτυο "ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000".

3.4.2 Πιλοτικό Τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ – Λάρισα

Το πιλοτικό τηλεκέντρο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας REMOTE και ξεκίνησε τη λειτουργία του το 1997⁸. Ως επιχείρηση είχε σκοπό να:

- μεσολαβεί μεταξύ των επιχειρήσεων που αναζητούν συγκεκριμένες υπηρεσίες και αυτών που είναι σε θέση να τις προσφέρουν. 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 απασχολουμένων και επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τους υπεύθυνους του Έργου (ΚΕΕ Δήμητρα) οι εργαζόμενες στο τηλεκέντρο συνεχίζουν να απασχολούνται ως τηλεεργαζόμενες, αλλά πλέον από το σπίτι.

8. <http://www.dimitra.gr/> , Τηλεκέντρο “ΔΗΜΗΤΡΑ”

3.4.3 Κόμβος Τηλεργασίας ΖΕΥΣ Συμβούλων Α.Ε.

Το τηλεδίκτυο είναι το σώμα εγγραφής των τηλεργαζόμενων 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.
- 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 ΖΕΥΣ το σύνολο των εγγεγραμμένων εργαζομένων στο συγκεκριμένο δίκτυο ανέρχεται σε 693, οι περισσότεροι εκ των οποίων προέρχονται από την επαρχία. Πάντως, το μεγαλύτερο πρόβλημα, σύμφωνα με τους εμπνευστές της ιδέας, εντοπίζεται αφενός στη συγκεχυμένη εικόνα που εμφανίζει το θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ελλάδα, και αφαιτέρου στην έλλειψη προβολής του συγκεκριμένου εγχειρήματος⁹.

9. www.teleworking.gr/ ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΑΕ. Κόμβος ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΑΕ

3.5 Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αποτελεί ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει τις ανάγκες επικοινωνίας τους, μέσω τηλεματικών υπηρεσιών με υψηλή ποιότητα και χαμηλό κόστος.

Σκοπός του έργου είναι η διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημόσιων υπηρεσιών τόσο μεταξύ τους, όσο και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς και με τρίτους, όπως φορείς και οργανισμούς ιδιωτικού τομέα, διεθνείς οργανισμούς και φορείς της Ε.Ε.

Σύμφωνα με την προκήρυξη του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ «το έργο αποτελεί τυπικό έργο παραγωγής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής επικράτειας με παρουσία σε 1800 περίπου σημεία. Αναφέρεται σε φορείς του Ελληνικού δημόσιου τομέα, οι ανάγκες των οποίων δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά εκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας»¹⁰.

Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ συμβάλλει στη μετατροπή σε εσωτερική της τηλεφωνίας των δημοσίων υπαλλήλων πανελλαδικά, στην εισαγωγή του Internet στη Δημόσια Διοίκηση, στη δικτύωση και επικοινωνία των υπολογιστών του Δημοσίου καθώς και στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών και μεθόδων στο Δημόσιο. Με άλλα λόγια, συμβάλλει δραστικά στη δημιουργία των συνθηκών, για να ενσωματώσει η Δημόσια Διοίκηση στις λειτουργίες της όλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία.

10. www.syzefxis.gov.gr/. Το δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης "ΣΥΖΕΥΞΙΣ"

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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 τακτική βάση. Μία πρώτη προσπάθεια καταγραφής και μέτρησης του φαινομένου έγινε στο πλαίσιο της έρευνας που διεξήγαγε η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. μέσω της Ε.ΕΤΑ.Ε. και χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 'Κοινωνία της Πληροφορίας'. Τα βασικά ευρήματα αυτής της έρευνας αναφορικά με την διάδοση και δυναμική της τηλεργασίας στη χώρα μαρτυρούν ένα έντονο ενδιαφέρον από τη πλευρά των χρηστών για το νέο τρόπο οργάνωσης της εργασίας και μια αισιοδοξία για τη δυνατότητα που προσφέρει να αλλάξει την καθημερινή ζωή και τη σχέση του εργαζόμενου με τη δουλειά.

Πέρα των παραπάνω 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.
- αυτοαπασχολούμενους 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.
- τον Δημόσιο τομέα μέσα από την παροχή υπηρεσιών που έχουν τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας και την χρήση νέων τεχνολογιών επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Στην συνέχεια παρουσιάζονται περιπτώσεις από τον Ελληνικό χώρο στον δημόσιο τομέα που ανιχνεύθηκαν και οι οποίες δημιούργησαν ενδιαφέρον και κίνητρα για την ανάπτυξη και διάδοση της τηλεργασίας μέσω συγκεκριμένων προωθητικών δράσεων.

4.2 Το σχέδιο δράσης eEurope και οι προτεινόμενες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

Η πρωτοβουλία eEurope δρομολογήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 1999 με την έγκριση της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους»¹¹.

Αναλυτικότερα, οι καίριοι στόχοι που έθετε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ήταν :

Να εισαγάγει όλους τους Ευρωπαίους πολίτες, κάθε σπίτι, σχολείο, επιχείρηση αλλά και δημόσια διοίκηση στην ψηφιακή εποχή, αποκαθιστώντας για όλους ηλεκτρονική σύνδεση.

Να διασφαλίσει ότι η διαδικασία δε θα δημιουργεί κοινωνικό αποκλεισμό, θα ενισχύει την κοινωνική συνοχή και θα συμβάλλει στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.

Το E -Europe 2002 επέφερε σημαντικές αλλαγές, καθώς αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο Internet.

Παράλληλα, παρέχει σε άτομα ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συμβάλλει ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα στην οικονομία της γνώσης . Εισάγει τους υπολογιστές και το Internet στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνδέει τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστιάζει την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου.

Η εφαρμογή του e-Government, της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών με ηλεκτρονική σύνδεση και η εγκατάσταση ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μια διαδικασία που έχει να διανύσει ακόμα μεγάλη απόσταση.

11. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/. Η πρωτοβουλία e-EUROPE 2002

Το εγχείρημα αυτό απαιτεί τεχνική υποδομή και επαγγελματική παρουσίαση των προσφερόμενων υπηρεσιών , που θα έχει σαν αποτέλεσμα την εύκολη πρόσβαση για τον πολίτη. Τα όργανα της ΕΕ και οι εθνικές δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία των πληροφοριών για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης .

Τους στόχους του σχεδίου δράσης eEurope-2002 έρχεται να συμπληρώσει το σχέδιο e-Europe 2005 που επικεντρώνεται σε ένα περιορισμένο αριθμό προτεραιοτήτων .

Το σχέδιο e-Europe 2005 βασίζεται σε δύο ομάδες δράσεων που αλληλοενισχύονται και αλληλοτροφοδοτούνται . Η πρώτη αφορά υπηρεσίες, εφαρμογές και περιεχόμενο και καλύπτει δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης, ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας) και δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν, ενώ η δεύτερη αφορά την υποκείμενη υποδομή και θέματα ασφαλείας.

Με το σχέδιο αυτό θα επιχειρηθούν αφενός δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου ως προς την :

ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονική μάθηση, ηλεκτρονική υγεία, το ηλεκτρονικό επιχειρείν και αφετέρου θα δρομολογηθούν δράσεις που αφορούν την τεχνολογία και την ασφάλεια, στο πλαίσιο εξάπλωσης της υποδομής.

Ορισμένα από τα βασικά εμπόδια – μειονεκτήματα που έπρεπε με επιμέρους δράσεις και πολιτικές να ξεπεραστούν ήταν η δαπανηρή, αργή και χωρίς ασφάλεια πρόσβαση στο Internet και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, το ανεπαρκές μέγεθος ψηφιακά εγγράμματος πληθυσμού, η έλλειψη επιχειρηματικής παιδείας αλλά και ένας δημόσιος τομέας δυσκίνητος στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών. Ο κατακερματισμός των αγορών , η δυσχέρεια των ιδιωτών επενδυτών στην προσπέλαση της δημόσιας υποδομής αλλά και το αυξημένο κοινωνικό όφελος των επενδύσεων έναντι των κινήτρων της αγοράς καθίστανται ως επιπλέον ανασταλτικοί παράγοντες της εφαρμογής του σχεδίου αυτού.

4.2.1 Οι προτεινόμενες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες

Τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε μια κοινή λίστα 17- 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών , 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις .

Η παροχή των υπηρεσιών θα γίνεται μέσω web-site του δημόσιου φορέα όλης της απαιτούμενης πληροφόρησης που χρειάζεται ο πολίτης ή η επιχείρηση (π.χ. πιστοποιητικά κ.τ.λ.), με την παροχή των αναγκαίων εκτυπώσιμων φορμών – έντυπων αιτήσεων και ηλεκτρονικών φορμών για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας, τις οποίες ο πολίτης ή η επιχείρηση μπορεί να συμπληρώσει ηλεκτρονικά και να αποστείλει.

Οι 20 βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι :

Για τον πολίτη:

1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας-Παιδιών-Σπουδών-Βασικής κάλυψης υγείας
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης
5. Εγγραφή αυτοκινήτου
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής
7. Δήλωση στην Αστυνομία π .χ . Κλοπής
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμια.
11. Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο

Για τις επιχειρήσεις :

1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία

7. Περιβαλλοντικές άδειες

8. Δημόσιες Προμήθειες

Σε εθνικό επίπεδο , τα κράτη – μέλη της Ε.Ε. είχαν ξεκινήσει ενέργειες ως προς την μεταγωγή των κυβερνητικών δράσεων στο Διαδίκτυο, στοχεύοντας προς την πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και τη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του Διαδικτύου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η πορεία που θα πρέπει να ακολουθηθεί, ώστε να οδηγήσει στην πλήρη υλοποίηση του στόχου αυτού ξεκινάει από την απλή παροχή γενικών πληροφοριών στους πολίτες σχετικά με θέματα της δημόσιας διοίκησης, συνεχίζει με την δυνατότητα ενεργούς δράσης του πολίτη με την διοίκηση, επεκτείνεται στην δυνατότητα ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών και καταλήγει στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην δημιουργία ανοικτών δρόμων και πλατφορμών επικοινωνίας μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του πολίτη , την δημιουργία θεσμικού πλαισίου αναφορικά με την χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής και την προστασία της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Για να μετρηθεί το επίπεδο της αμεσότητας των υπηρεσιών ως προς τους πολίτες, δημιουργήθηκαν τέσσερις κατηγορίες: η πληροφόρηση, η επικοινωνία, η αλληλεπίδραση και η συναλλαγή. Στην πρώτη ανήκουν οι ιστοσελίδες με πληροφοριακό περιεχόμενο σχετικό με το συγκεκριμένο θέμα. Στη δεύτερη περιλαμβάνονται οι διευθύνσεις όπου υπάρχουν φόρμες σε ηλεκτρονική μορφή, τις οποίες μπορεί κανείς να κατεβάζει στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του. Στην τρίτη κατηγορία ανήκουν οι αλληλεπιδραστικές σελίδες, στις οποίες ο χρήστης, αφού περάσει την αρχική ταυτοποίηση, είναι δυνατόν να συμπληρώσει μια αίτηση on-line και να την καταχωρίσει ηλεκτρονικά στις αντίστοιχες βάσεις δεδομένων. Τέλος, στην κατηγορία των συναλλαγών εντάσσονται οι σελίδες στις οποίες μπορεί κανείς να συναλλάσσεται με τη συγκεκριμένη υπηρεσία on-line, δίνοντας, για παράδειγμα, μία εντολή πληρωμής και λαμβάνοντας το αντίστοιχο πιστοποιητικό .

Όσον αφορά τις υπηρεσίες που απευθύνονται στον απλό πολίτη συγκριτικά με αυτές που απευθύνονται στις επιχειρήσεις τα ποσοστά διαφέρουν, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να προτιμά περισσότερο τις επιχειρήσεις, οι οποίες καλύπτουν το 53%. Η κάλυψη του απλού πολίτη βρίσκεται στο 40%. Με άλλα λόγια, υπάρχει η δυνατότητα να

χρησιμοποιήσει κανείς το Internet από το σπίτι του για να εξυπηρετηθεί κατά προσέγγιση στις μισές περιπτώσεις συναλλαγής του με το δημόσιο¹².

Οι δημόσιες διοικήσεις συχνά παραμένουν υπερβολικά προσκολλημένες στις παραδοσιακές μεθόδους εργασίας. Οι κυβερνήσεις καθυστερούν περισσότερο όσον αφορά την ηλεκτρονική σύνδεση των υπηρεσιών, οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες δεν αποτελούν ακόμη πραγματικότητα, με εξαίρεση την απλή αποδοχή προσφορών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (π.χ. δε χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές αγορές) Προκειμένου ο εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα να είναι αποτελεσματικός, δεν αρκεί μονάχα η εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Πρέπει επίσης να αλλάξουν οι πρακτικές και οι κανόνες εργασίας, ώστε να αξιοποιηθούν τα οφέλη της τεχνολογίας.

Οι δράσεις , τα προγράμματα και οι φάσεις μετάβασης στο νέο διοικητικό σχήμα έχουν ως κυρίαρχο όρο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία αντιπροσωπεύει την μετάβαση στο Διαδίκτυο και την προσαρμογή των κυβερνητικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να παρέχουν πληροφόρηση, να δέχονται αιτήματα και να αλληλεπιδρούν με τον πολίτη. Εργαλείο στην εξέλιξη αυτή αποτελεί η αξιοποίηση της τηλεματικής τεχνολογίας από πλευράς κυβερνήσεων για την διεκπεραίωση του κυβερνητικού τους έργου.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος εξυπηρέτησης βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας με το Δημόσιο, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απάντά στην πρόκληση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες. Οι πολίτες μπορούν όχι μόνο να εξυπηρετούνται καλύτερα και σε μικρότερο χρονικό διάστημα, αλλά και πληρέστερα, με την διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών . Οι υπηρεσίες που παρέχονται με την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων είναι υψηλότερης ποιότητας , έχουν μικρότερο χρηματικό και χρονικό κόστος για τον πολίτη, και εδραιώνουν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

12. http://europa.eu.int/information_society/eeurope2005. Η πρωτοβουλία e-EUROPE 2005

4.2.2 Κατάσταση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

Κύρια χαρακτηριστικά της ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας αποτελούν:

1. Η χαμηλή αποδοτικότητα

Η ουσιαστικότερη πηγή προβλημάτων για τη Δημόσια Διοίκηση απορρέει από την γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων οργανισμών. Η ύπαρξη πολλαπλών στρωμάτων ιεραρχίας στη διεκπεραίωση υποθέσεων συνεπάγεται την δυσκολία στην ταχύτερη λήψη τελικών αποφάσεων, την υλοποίηση των εργασιών και στην δαπάνη χρόνου για την διευθέτηση θεμάτων κατά περίπτωση.

2. Οι δυσκολίες στην υιοθέτηση Πληροφοριακών Μοντέλων οργάνωσης.

Οι δυσκολίες πλήρους υιοθέτησης του Πληροφοριακού Μοντέλου οργάνωσης από τη δημόσια διοίκηση οφείλονται :

α. Στο συμπληρωματικό ρόλο της τεχνολογίας, με βασικό στόχο την υποβοήθηση της διεκπεραίωσης βασικών διαδικασιών κάθε οργανισμού

β. Η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από τεράστιο εύρος πολυπλοκότητας , γεγονός που δυσχεραίνει την υιοθέτηση τεχνολογικών λύσεων για τη διαχείριση τεράστιου όγκου πληροφορίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η πολυπλοκότητα αυτή αυξάνει, καθώς αρκετές από τις διαδικασίες απαιτούν τη συνεργασία (ή τουλάχιστον την εμπλοκή) περισσότερων του ενός φορέων .

γ. Η υιοθέτηση ενός πληροφοριακού μοντέλου οργάνωσης επιβάλλει και ριζικές αλλαγές στον τρόπο εργασίας του προσωπικού του οργανισμού. Επομένως δεν αρκεί μόνο η αποδοχή ενός νέου μοντέλου οργάνωσης αλλά και η κατάλληλη αναπροσαρμογή – ανακατανομή των υπαλλήλων του οργανισμού ανάλογα με τις δυνατότητες και γνώσεις του καθενός και η συστηματική εκπαίδευσή τους.

3. Η ελλιπής υλικοτεχνική υποδομή – έλλειψη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων.

Η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης κατέδειξε ότι και η υλικοτεχνική υποδομή παρουσιάζει σε πολλές υπηρεσίες σημαντικές ελλείψεις , καθώς το ποσοστό δαπανών ειδικότερα για ΤΠΕ είναι αρκετά χαμηλό.

4. Περιορισμένη συνεχής εκπαίδευση – έλλειψη προσωπικού με ειδικότητα πληροφορικής
Η συνεχής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στις ΤΠΕ είναι ανεπαρκής, με συνέπεια, η παρατηρούμενη έλλειψη υπαλλήλων ειδικευμένων στον τομέα της πληροφορικής να καθιστά σε αρκετές περιπτώσεις προβληματική τη συντήρηση και επάνδρωση των Πληροφοριακών Συστημάτων .

Τα τελευταία χρόνια ξεκίνησαν προσπάθειες για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας των δημόσιων υπηρεσιών, μέσω της κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων στην πληροφορική, της απλούστευσης του θεσμικού πλαισίου, της δημιουργίας εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου και της δημιουργίας ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης των πολιτών με ΤΠΕ.

Επίσης οι μέθοδοι προμήθειας ακολουθούν παραδοσιακούς χρονοβόρους τρόπους προμήθειας κάλυψης αρχικών αναγκών σε υλικό, λογισμικό και περιορισμένων υπηρεσιών υποστήριξης και όχι ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών, οδηγώντας σε μεγάλο αριθμό προμηθευτών.

Ο εκσυγχρονισμός της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης είναι μια αναγκαιότητα της σημερινής εποχής που επιβάλλεται για την μείωση του κόστους των συναλλαγών, και την αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών. Ήδη η διαδικασία έχει καθυστερήσει κατά πολύ να ξεκινήσει και αν ληφθεί υπ ' όψη και η χρονική καθυστέρηση της απαιτούμενης γραφειοκρατικής διαδικασίας για την δημοπράτηση των προτεινόμενων έργων, απομένει λίγος χρόνος για την καθ' εαυτού υλοποίηση. Γι ' αυτό , θα πρέπει να ενισχυθεί η συνεργασία και ο συντονισμός μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων για την ουσιαστική αλλά και ποιοτική υλοποίηση .

Η αναδιάρθρωση των εσωτερικών διαδικασιών πρέπει να επιδιωχθεί στο μέγιστο βαθμό, αφού αποτελεί την βασική προτεραιότητα για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Ο βαθμός επιτυχίας, όμως, στην βελτίωση των ηλεκτρονικά παρεχομένων υπηρεσιών προς τους τελικούς αποδέκτες δεν μπορεί εύκολα να προβλεφθεί εκ των προτέρων. Η γενικότερη κουλτούρα της ελληνικής κοινωνίας είναι ο σημαντικότερος προσδιοριστικός παράγοντας που θα καθορίσει από την μια πλευρά, τον βαθμό και τον ρυθμό συνεργασίας των εμπλεκόμενων φορέων για την παραγωγή των προσδοκώμενων ποιοτικών προϊόντων και από την άλλη, την αποδοχή ή την αδιαφορία των πολιτών – πελατών .

4.3 Το παράδειγμα των ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συστάθηκαν με τις διατάξεις του άρθρου 31 του νόμου **3013/2002** με τίτλο «**Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις**». Σύμφωνα με το άρθρο 31 του νόμου τα ΚΕΠ: "συστήνονται και λειτουργούν στις Περιφέρειες, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις καθώς και στους Δήμους και στις Κοινότητες".

Ως αποστολή των ΚΕΠ ορίζεται «..η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες»¹³.

Στο ΚΕΠ ο νομοθέτης αναθέτει:

Α . Την ενημέρωση και πληροφόρηση του πολίτη σχετικά με τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων,

Β . Να παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο,

Γ . Να διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων,

Δ. Να ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και να αναζητά δικαιολογητικά που απαιτούνται (και δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση), να τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες μετά από σχετική εξουσιοδότηση του πολίτη,

Ε . Να διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο,

Στ. Να παρέχει υπηρεσίες επικύρωσης διοικητικών εγγράφων, γνησίου υπογραφής, αποδεικτικών φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

13. www.kep.gov.gr/. Ιστοσελίδα για τα ΚΕΠ.

Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταποκρισιμότητας της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη όσο και ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής.

Τα ΚΕΠ αποτελούν για τη διοίκηση το αντίστοιχο ενός δικτύου πώλησης για μία εταιρεία. Δηλαδή αποτελεί την γεωγραφική αντιπροσώπευση και το κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης («αγοράς») όλων των «προϊόντων» της διοίκησης είναι δηλαδή ένα φυσικό σημείο το οποίο επιχειρείται να είναι το πρόσωπο της διοίκησης προς τον πολίτη. Δεύτερον ο πολίτης δεν υποχρεούται παρά μόνο να απευθυνθεί σε ένα ΚΕΠ για να ασκήσει ένα δικαίωμα ή μία υποχρέωση και εξαιτίας αυτού του χαρακτήρα αναμένεται να αποτελέσουν το κρίσιμο πείραμα της μετάβασης σε ολοκληρωμένα σημεία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο μέσω του ειδικού portal το οποίο ήδη περιλαμβάνει τις πιστοποιημένες διαδικασίες και τα αντίστοιχα έντυπα τα οποία μπορεί να «κατεβάσει» από το δικτυακό τόπο. Κυρίως όμως μπορεί να υλοποιήσει τη χρησιμοποίηση ενός intranet της διοίκησης μέσα από το οποίο γίνονται οι αναζητήσεις στοιχείων, καταγράφονται τα αιτήματα και οι διαδικασίες αλλά και μικραίνει ο χρόνος αναζήτησης ενώ (υπό προϋποθέσεις) μπορεί να γίνει και εκτύπωση δικαιολογητικών και επαλήθευση στοιχείων που αφορούν το αίτημα του πολίτη.

Ωστόσο τα εξής σημεία θα πρέπει να τονιστούν σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ:

A. Οι διαδικασίες αφορούν μεν εσωτερικά στην κατασκευή μιας βάσης δεδομένων κοινής και προσιτής στους χρήστες από πολλά φυσικά σημεία αλλά ακόμα δεν υπάρχει ηλεκτρονική διαβίβαση ούτε από τα ΚΕΠ στις υπηρεσίες ούτε μέσω του διαδικτυακού τόπου (δεν είναι παρά μια ηλεκτρονική υπηρεσία 2ου επιπέδου).

B. Ένα άλλο σημείο αφορά στις διαδικασίες μέσω των οποίων ένα ΚΕΠ συλλέγει τις πληροφορίες για το λογαριασμό του πολίτη και ιδιαίτερα όπου απαιτείται διαδικασία με παραπάνω από ένα υπουργείο Π.χ. αν για την έκδοση μιας άδειας είναι αρμόδιο το ΥΜΕ αλλά για την έκδοση πρέπει να εκδοθεί ποινικό μητρώο ποιος αναλαμβάνει την έκδοσή του; Το ΥΜΕ ως αποδεχόμενο την παραγγελία ή το ΚΕΠ ως εντολοδόχος; Το παράδειγμα είναι αποκαλυπτικό της έννοιας του ενιαίου backoffice: σε έναν τέτοιο διοικητικό κόσμο αυτή η διάσταση δεν έχει νόημα: ο εγκεκριμένος χρήστης είτε στο ΚΕΠ είτε στο υπουργείο,

αυτός που χειρίζεται το φάκελο του πολίτη αναζητά την πληροφορία σε μια βάση δεδομένων και εκδίδει το έγγραφο στον τοπικό εκτυπωτή του.

Γ. Οι συναρμοδιότητες είναι ένα άλλο σημείο στο οποίο μπορούν να βοηθήσουν τα ΚΕΠ καθώς σήμερα οι περισσότερες από τις πιστοποιημένες διαδικασίες αφορούν σε κάθετες αρμοδιότητες εντός της ίδιας υπηρεσιακής μονάδας (π.χ. ενός και μόνο αρμόδιου υπουργείου). Μπορεί π.χ. να υπάρχουν ΚΥΑ που υπογράφονται μέχρι και από τέσσερις υπουργούς (δηλ ανήκουν στις συναρμοδιότητες) αν και όπως διευκρινίστηκε τις περισσότερες φορές μία αρμοδιότητα ανήκει κατά 80% σε ένα υπουργείο.

Δ. Τα πρώτα στοιχεία από τη λειτουργία των ΚΕΠ δείχνουν ότι τα δημοφιλέστερα ζητούμενα μέσω των ΚΕΠ είναι έγγραφα του Υπ. Δικαιοσύνης (ποινικό μητρώο), του Υπ. Μεταφορών (αντίγραφα αδειών) και του ΥΠΕΣΔΔΑ (διαβατήρια, μεταδημοτεύσεις) κλπ. Μια σειρά από νέες διαδικασίες πρόκειται σύντομα να ενταχθούν στα ΚΕΠ με προτεραιότητα για τις μεν αγροτικές περιοχές σε θέματα αγροτικών αποζημιώσεων, ΟΓΑ και στις αστικές περιοχές θέματα που αφορούν στο ΙΚΑ και τα φορολογικά ζητήματα και άλλα.

Τα προβλήματα που κυρίως έχουν εμφανιστεί αφορούν στην :

Μη συνεργασία των καθ' ύλην αρμόδιων φορέων είτε με τη μορφή της αμφισβήτησης της δικαιοδοσίας του ΚΕΠ, της αμφισβήτησης του ότι ο υπάλληλος που ζητάει τα στοιχεία προέρχεται από το ΚΕΠ (αυθεντικοποίηση) αλλά και της ζήτησης περισσότερων δικαιολογητικών από αυτά που προβλέπει η ΚΥΑ κ.ο.κ.

Ιδιομορφία εμφανίζεται στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις όπου σε κάποιες απαιτούνται για την ίδια διαδικασία διαφορετικά τέλη ή παράβολα κάτι για το οποίο δεν έχει ενημερωθεί το ΚΕΠ .

4.4 Το παράδειγμα των ΔΟΥ

Ένα από τα επιτυχημένα παραδείγματα που έχει να επιδείξει η Ελλάδα στον τομέα αυτό είναι το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS. Πρόκειται για ένα εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης τόσο στις ΔΟΥ (Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) όσο και κεντρικά , καθώς επίσης και στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Το TAXIS παρέχει τη δυνατότητα τήρησης βάσεων δεδομένων τοπικά στις ΔΟΥ, αλλά και κεντρικά (ΚΕΠΥΟ) καθώς επίσης και τη δυνατότητα on-line διασύνδεσης των 300 ΔΟΥ με τα ΚΕΠΥΟ.

Το έτος 2000, το ΟΠΣ TAXIS επεκτάθηκε με τη δημιουργία ενός εξωστρεφούς συστήματος, του TAXISnet, το οποίο σαν στόχο είχε την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του διαδικτύου .

Αρχικά , το TAXISnet έδινε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων ΦΠΑ. Σήμερα, παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα εκκαθάρισης του φόρου εισοδήματος, η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ καθώς και η υποβολή των συγκεντρωτικών καταστάσεων προμηθευτών–πολιτών. Η μελλοντική επέκταση του TAXISnet προβλέπει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και άλλων φορολογικών δηλώσεων (ΦΜΥ), ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων και παραστατικών στα τελωνεία, ηλεκτρονικών πληρωμών φόρου και ηλεκτρονικής προσωπικής ενημέρωσης¹⁴.

14. www.infosociety.gr/. Σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα.

4.5 Τηλεργασία και Τοπική Αυτοδιοίκηση

Το πρόγραμμα "e-Δήμος" είναι μια ολοκληρωμένη οικογένεια διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες για να προσφέρουν μια σειρά απο επικοινωνιακά, ενημερωτικά και λειτουργικά πλεονεκτήματα τόσο στον Δήμο όσο και στους πολίτες (άμεση καταχώρηση και παρακολούθηση αιτήσεων, αυτόματη προσωπική ενημέρωση των δημοτών κοκ)¹⁵.

Στην αρχική του έκδοση (Ιούνιος 2002) το προϊόν περιλαμβάνει :

- Ηλεκτρονικές Αιτήσεις (Καταχώρηση, παρακολούθηση, επεξεργασία)
- Ηλ. Εφημερίδα (Δυναμική παρουσίαση νέων, δελτία τύπου, ανακοινώσεις κοκ)
- Ατζέντα Δημοτικών Εκδηλώσεων κοκ
- Σύστημα Ανοικτής Επικοινωνίας Επισκεπτών (Ηλεκτρονικό Φορουμ πολιτών)
- Συνήθη τοποθετούμενα Ερωτήματα στον Δήμο και απαντήσεις (FAQ)
- Διαχείριση κατηγοριοποιημένων δικτυακών συνδέσεων
- Διαχείριση Τηλ. Καταλόγου Υπηρεσιών του Δήμου
- Ερευνες, Ψηφοφορίες
- Προσωπική ενημέρωση πολιτών για εκδηλώσεις και γεγονότα του Δήμου
- Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών (Αιτήσεις)
- Σύνδεση με το λογισμικό των Κέντρων εξυπηρέτησης " Αστερίας "
- Ηλεκτρονικό Κεντρο Εκπαίδευσης - Ενημέρωσης
- Εμφάνιση των Αποφάσεων Δημοτικού Συμβουλίου - Πρακτικά Δημοτικού Συμβουλίου.

Ο "e-Δήμος" είναι πλήρως παραμετρικό προϊόν και μπορεί να αποτελέσει τον κεντρικό δικτυακό κόμβο του Δήμου ή να ενσωματωθεί δυναμικά στις υφιστάμενες ιστοσελίδες του. Υπάρχει η δυνατότητα της εικαστικής προσαρμογής των σελίδων (σε σχέση με χρώματα, γραμματοσειρές, λογότυπα και εικόνες της επιλογής του Δήμου). Επίσης η ανοιχτή αρχιτεκτονική του συστήματος επιτρέπει την παραμετροποίηση του ώστε να καλύπτει τις οποίες ιδιαιτερότητες του Δήμου.

Όλα τα υποσυστήματα του e-Δήμου είναι δυναμικά, γεγονός που επιτρέπει τον πλήρη

15. www.otanet.gr/. Το πρόγραμμα "e-Δήμος".

έλεγχο τόσο του περιεχομένου όσο και των λειτουργιών της εφαρμογής από εξουσιοδοτημένους χρήστες. Υπάρχουν 3 επίπεδα διαχείρισης.

Το πρώτο επίπεδο δίνει την δυνατότητα διαχείρισης των παραμετρικών αρχείων της εφαρμογής (π.χ. κατηγοριοποιήσεις νέων, ερωτήσεων κ.λ.π.), των εξουσιοδοτημένων χρηστών καθώς και τον πλήρη έλεγχο σε εγγραφές ηλ. αιτήσεων (αλλαγή στοιχείων, διαγραφή κ.λ.π.).

Το δεύτερο και τρίτο επίπεδο διαχείρισης επιτρέπει την εισαγωγή ή / και μεταβολή πληροφοριακών στοιχείων (data entry) και την επεξεργασία ηλ.αιτήσεων ανάλογα με τις αρμοδιότητες του χειριστή.

Παρακάτω θα αναλύσουμε τις βασικές εφαρμογές του προγράμματος "e-Δήμος" και τα πλεονεκτήματα του στην εξυπηρέτηση και ενημέρωση των πολιτών από απόσταση, καθώς μπορεί να θεωρηθεί ως μια υπηρεσία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με την μορφή της Τηλεργασίας.

1. Ηλεκτρονικές αιτήσεις Δημοτών

Αυτή η υπηρεσία δίνει την δυνατότητα σε πολίτες να υποβάλλουν αιτήματα στο Δήμο και να μπορούν αυτόματα να παρακαλουθούν την εξέλιξη του αιτήματος τους.

Οι υπηρεσίες του δήμου μπορεί να καταχωρούν όλα τα αιτήματα που λαμβάνουν στο σύστημα, έτσι ώστε να δίνεται η δυνατότητα παρακαλούθησης του συνόλου των αιτημάτων από τους ενδιαφερόμενους πολίτες.

Με την ολοκλήρωση της εισαγωγής η αίτηση (με τα πλήρη στοιχεία του χρήστη) μπορεί να εκτυπωθεί για αρχειοθέτηση από τον ίδιο τον χρήστη.

Ο αποστολέας του αιτήματος μπορεί να ενημερώνεται αυτόματα (μέσω ηλ. Ταχυδρομείου) για την παραλαβή ή/και την επεξεργασία του αιτήματός του από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Κάθε χρήστης έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί την εξέλιξη των αιτημάτων που έχει υποβάλλει στον Δήμο. Στοιχεία που είναι διαθέσιμα στον χρήστη είναι :

- Αριθμός ηλ. πρωτοκόλλου του αιτήματος.
- Ημ/νία παραλαβής της αίτησης από τις υπηρεσίες του Δήμου.
- Την κατάσταση του αιτήματος (πχ "Σε Αναμονή", "Παραληφθέν", "Προγραμματισμένο", "Απορριφθέν", "Διεκπεραιωμένο" κ.λ.π.).
- Ημ/νία προγραμματισμένης έναρξης διεκπεραίωσης του αιτήματος.
- Ημ/νία προγραμματισμένης / τελικής διεκπεραίωσης.
- Τμήμα / Υπεύθυνος για το αίτημα.
- Τηλ. Επικοινωνίας με Τμήμα/ Υπεύθυνο.
- Απάντητικό Σχόλιο των υπηρεσιών του Δήμου.

Το σύστημα αναλαμβάνει την διαχείριση Αιτημάτων όπως: Παραλαβή, Πρωτοκόλληση κι εκτύπωση αίτησης. Ανάθεση διεκπεραίωσης σε υπηρεσία. Ενημερώσεις αιτήματος για αλλαγές , απαντητικά σχόλια και ενημέρωση αιτούντος.

2. Ηλεκτρονική εφημερίδα του Δήμου.

Οι πληροφορίες που θα παρέχει είναι οργανωμένες ανά θεματολογία και σε 2 παραμετρικά επίπεδα ανάλυσης:

Τύπος (πχ. Δημοτικά Νέα, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου κ.ο.κ.).

Κατηγορία (πχ Αθλητικά, Κοινωνικά, Εξυπ.Πολίτη κ.ο.κ.)

Υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση και ανάγνωση σε κάθε επισκεπτή της ιστοσελίδας του Δήμου. Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα πλοήγησης μέσω θεματολογίας, και ημερομηνιακής ταξινόμησης με την απλή επιλογή των σχετικών ενδείξεων στην ιστοσελίδα. Παράλληλα θα είναι δυνατή η εύκολη αναζήτηση πληροφοριών της e-εφημερίδας με τη χρήση λέξεων-κλειδών και ελεύθερου κειμένου.

Σύστημα διαχείρισης (on-line) επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες (με κωδικούς/χρήστη) δημιουργία νέων εγγραφών, τροποποίηση και διαγραφή. Τα νέα είναι σε HTML format έτσι ώστε να μην περιορίζονται σε απλό κείμενο αλλά να είναι δυνατή η ενσωμάτωση μέσα στο κείμενο φωτογραφιών, δυναμικών links κ.λ.π.

Ο χρήστης έχει την δυνατότητα άμεσης αναζήτησης με διάφορα κριτήρια όπως:

-Ημερομηνιακό διάστημα,

- Τύπο/Κατηγορία
- Λέξεις κλειδιά που έχουν εκ των προτέρων οριστεί ή
- Κείμενο που περιέχεται στον τίτλο ή στο πλήρες κείμενο της εγγραφής,

Μια εγγραφή νέου μπορεί να χαρακτηριστεί 'Πρώτης Σελίδας' με αποτέλεσμα την διαφοροποίηση στην παρουσίασή του σε σχέση με απλές εγγραφές. Τα νέα 'Πρώτης Σελίδας' μπορεί να εμφανίζονται στην αρχική σελίδα ή σε σταθερή προδιαγεγραμμένη θέση σε ολόκληρο τον κόμβο. Επίσης ο χρήστης επιλέγει τις εγγραφές αυτές που εμφανίζονται στην ημερολογιακή ατζέντα.

Υπάρχει η δυνατότητα διαχείρισης της παρουσίασης σε σχέση με την χρονική της διάρκεια. Τα νέα έχουν (προαιρετικά) ημ/νία τέλους παρουσίασης μετά από την οποία δεν εμφανίζονται πια στο σύστημα, πλην όμως δεν διαγράφονται αλλά αρχειοθετούνται ως ανενεργά, παραμένοντας όμως προσπελάσιμα από την αναζήτηση.

3. Ατζέντα Δημοτικών Εκδηλώσεων

Στην ηλεκτρονική ατζέντα εμφανίζονται σε μορφή ημερολογίου τα νέα κι οι εκδηλώσεις που έχουν επιλεγεί από το Δήμο.

4. Σύστημα ανοιχτής διαλογικής επικοινωνίας - [Ηλεκτρονικό "Φόρουμ"]

Είναι ένα ανοιχτό forum επικοινωνίας όπου δημοσιεύονται αιτήματα που αφορούν στο σύνολο των δημοτών και δυνατότητα ανοιχτής συζήτησης πάνω σε αυτά με συμμετοχή τόσο των πολιτών όσο και υπεύθυνων του δήμου.

Άλλα θέματα μπορεί να είναι σχολιασμοί για τα δημοτικά θέματα, τεχνική υποστήριξη για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου, κρίσεις και σχόλια και εντοπισμός θεμάτων που αφορούν στην λειτουργία του συστήματος κ.ο.κ.

Ο διαχειριστής του συστήματος είναι αρμόδιος για την δημιουργία και μεταβολή των κεντρικών θεμάτων. Ολοι οι επισκέπτες έχουν ελεύθερη πρόσβαση για ανάγνωση της ιστοσελίδας του δήμου και οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να δημοσιεύουν τα θέματα τους ή να σχολιάζουν και να απαντάνε σε υφιστάμενα θέματα. Οι δημοσιεύσεις των

χρηστών εμφανίζονται στο discussion board είτε άμεσα είτε μετά από προεπισκόπηση και έγκριση από αρμόδιες δημοτικές υπηρεσίες.

5. Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών-["Ηλεκτρονικό Διαβατήριο"]

Με την υπηρεσία αυτή θα γίνεται η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη και η παροχή των πρόσθετων πληροφοριών που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών με τη χρήση ενός και μόνο κωδικού πρόσβασης.

6. Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών σε όλα τα υποσυστήματα του e-Δήμου (Αιτήσεις, Forum)

Για την εγγραφή του, ο πολίτης (ή ο υπάλληλος του δήμου που καταχωρεί την αίτηση σε ένα ΚΕΠ) συμπληρώνει σε αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα προσωπικά στοιχεία που θα συνιστούν την ταυτότητά του και καταθέτει τυχόν απαιτούμενα έντυπα δικαιολογητικά. Ορισμένα στοιχεία αποτελούν τα ελάχιστα απαιτούμενα για την εγγραφή του, ενώ και εφόσον το επιθυμεί, είναι δυνατή η συμπλήρωση και λοιπών προσωπικών του στοιχείων ώστε αυτά να ανακαλώνται με την πληκτρολόγηση του κωδικού πρόσβασης και μόνο.

Η επιλογή του κωδικού πρόσβασης θα γίνεται από τον πολίτη όπως και οποιαδήποτε μεταβολή/ενημέρωση άλλων στοιχείων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

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

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

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του προγράμματος TELDET, που διεύθυνε η εταιρεία Empirica GmbH της Γερμανίας, υπάρχουν ήδη 1.25 εκατομμύρια τηλεεργαζόμενοι στην Ευρωπαϊκή ένωση, στοιχείο που δείχνει ότι ένας στόχος των δέκα εκατομμυρίων τηλεαπασχολούμενων είναι εφικτός. Άλλοι εμπειρογνώμονες υποστηρίζουν ότι τα ποσά έχουν ξεπεράσει κιόλας τα τέσσερα εκατομμύρια τηλεαπασχολούμενους με την Αγγλία στην πρώτη θέση, με την Σουηδία και, σε απόσταση, τη Γαλλία να ακολουθεί¹⁶.

Η σημαντική αύξηση του ποσοστού τηλεργασίας τα τελευταία χρόνια οφείλεται κυρίως σε τέσσερις παράγοντες:

- στη σταθερή βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ηλεκτρονικών συσκευών καθώς επίσης και στην μείωση της τιμής του software και του hardware
- στην προσπάθεια των οργανισμών και των επιχειρήσεων να γίνουν πιο ευέλικτοι

16. www.teleworking.gr/. Η τηλεργασία στην Ελλάδα.

- στην αύξηση του πληροφοριακού περιεχομένου των προϊόντων που τώρα υπολογίζεται ότι είναι στο 70% της αξίας κάποιου προϊόντος και
- στον προσανατολισμό κάποιου μέρους εταιρειών και οργανισμών να προσφέρουν δουλειά στους εργαζομένους τους μέσα από την οποία αποκτούν υψηλότερο επίπεδο αυτονομίας και υπευθυνότητας.

Ωστόσο οι Έλληνες τηλεεργαζόμενοι φαίνεται να αντιμετωπίζουν διάφορα προβλήματα τα οποία συνοψίζονται στα εξής:

- Πολλές φορές κυριαρχεί η ανομολόγητη άποψη ανάμεσα στους εργαζόμενους ότι όσοι λείπουν δεν δουλεύουν.
- Όσοι εργάζονται από το σπίτι θεωρούν τους εαυτούς τους 'αδικημένους' σε σχέση με τους υπόλοιπους εργαζόμενους ως προς τις ευκαιρίες για εκπαίδευση /σεμινάρια.
- Οι τηλεεργαζόμενοι μη έχοντας την αίσθηση του 8-ώρου εργάζονται περισσότερες ώρες και όταν η εργασία γίνεται από το σπίτι αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αποξένωσή τους από την οικογένειά τους, από το φιλικό τους περιβάλλον και γενικότερα από την προσωπική τους ζωή. Επίσης αποξενώνονται και από το επαγγελματικό τους περιβάλλον (εργοδότη, συναδέλφους) αφού δεν έρχονται σε επαφή μαζί τους καθημερινά.
- Τέλος για τους τηλεεργαζόμενους δεν υπάρχουν συχνά ευκαιρίες εξέλιξης της καριέρας τους. Οι συνάδελφοί τους που εργάζονται στα γραφεία των εταιρειών έχουν περισσότερες ευκαιρίες επαγγελματικής καταξίωσης.
- Ο εργοδότης τέλος, εξαιτίας της έλλειψης καθημερινής επαφής με τον τηλεεργαζόμενο δεν του έχει απόλυτη εμπιστοσύνη τόσο για τον εξοπλισμό που του παρέχει όσο και για την αποτελεσματικότητα της εργασίας του.

Όπως είναι φυσικό όμως για κάθε φαινόμενο υπάρχουν και κάποια μειονεκτήματα που αφορούν τον τρόπο εφαρμογής του. Όσον αφορά την τηλεεργασία λοιπόν παρατηρείται μεγάλο κόστος εκκίνησης και λειτουργίας ενός τέτοιου προγράμματος. Απαιτούνται δημιουργία εταιρικής πολιτικής, σύνταξη οδηγιών, εκπαίδευση, αξιολόγηση κ.τ.λ . Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι υπάρχει κάποιο κόστος σε τεχνολογική υποδομή, παρατηρούνται δυσκολίες στην παρακολούθηση και επίβλεψη της εργασίας ενώ τίθενται ακόμη και θέματα ασφάλειας της μεταδιδόμενης πληροφορίας.

Επιπλέον μπορεί το πρόγραμμα να προκαλέσει και πιθανή δυσφορία από την πλευρά των εργαζομένων που δεν μπορούν να το εφαρμόσουν. Η απομακρυσμένη εργασία θεωρείται ακατάλληλη για άτομα με κακό προγραμματισμό, διαχείριση χρόνου και έλλειψη αυτοπειθαρχίας. Εκτός από αυτό έχει παρατηρηθεί πως ορισμένα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα για εργασία. Ακόμη και ο πιο οργανωτικός άνθρωπος θα αντιμετώπιζε πρόβλημα συγκέντρωσης αν έπρεπε να ολοκληρώσει κάποιο έργο σε ένα μικρό διαμέρισμα έχοντας να αντιμετωπίσει διάφορους θορύβους από τους γύρω του . Ακόμη υπάρχουν μερικά projects που για να πραγματοποιηθούν απαιτούν άμεση επίβλεψη από κάποιον υπεύθυνο ή συνεργασία με κάποια άλλα άτομα.

Ακόμη τίθεται σε αμφισβήτηση το θέμα της συνεργασίας και της ανάπτυξης της εταιρικής κουλτούρας. Δεν αναπτύσσονται πλέον δεσμοί ανάμεσα στην εταιρία και τους υπαλλήλους της.

Δεν είναι δυνατό όλες οι εργασίες να γίνουν από απόσταση και μέσω της τηλεργασίας. Είναι συγκεκριμένες εργασίες που προσφέρονται για διεξαγωγή από απόσταση.

Επίσης δεν θα πρέπει να ξεχνάμε και τους ψυχολογικούς παράγοντες. Πολλά άτομα θέλουν να φεύγουν από το σπίτι τους και να βρίσκονται στο χώρο του γραφείου γιατί αυτή η διαδικασία τους ικανοποιεί και τους δίνει καλύτερη και πιο ασφαλή αίσθηση του χώρου εργασίας τους.

Επίσης υπάρχουν προβλήματα στην εφαρμογή αυτού του μοντέλου αναφορικά με θεσμούς και όργανα της Πολιτείας που εποπτεύουν τις συνθήκες λειτουργίας της αγοράς εργασίας όπως το ΙΚΑ , ο ΟΑΕΔ, η Επιθεώρηση Εργασίας, αλλά και ιδιωτικοί φορείς όπως η εταιρεία που αναλαμβάνει την ιδιωτική ασφάλιση των εργαζομένων. Γενικά το θεσμικό πλαίσιο γι ' αυτό το θέμα στην Ελλάδα είναι αρκετά ρευστό και με πολλές ελλείψεις.

Το νομικό, οικονομικό και κοινωνικό καθεστώς για τους Τηλεεργαζόμενους στην Ευρώπη ποικίλει από χώρα σε χώρα. Σε ορισμένες χώρες οι διάφοροι νόμοι και κανονισμοί για τις επιχειρήσεις με τηλεεργαζόμενους έρχονται ορισμένες φορές σε αντίθεση. Έτσι οι τηλεεργαζόμενοι αντιμετωπίζουν συχνά οικονομικά προβλήματα. Γενικά δεν υπάρχει νόμος που να απαγορεύει την τηλεργασία, δεν υπάρχουν όμως και νόμοι που να συμβάλλουν στην περαιτέρω ανάπτυξή της.

Για τις εταιρίες που προσφέρουν δουλειά σε τηλεεργαζόμενους σε όλη την Ευρώπη, υπάρχουν πολλοί κανονισμοί για φόρους που επηρεάζουν τους τηλεεργαζόμενους. Όμως δεν υπάρχει για αυτές συγκεκριμένο φορολογικό καθεστώς έτσι πολλές φορές παρουσιάζονται νομικά προβλήματα σε ορισμένες εφαρμογές τηλεργασίας όπως *teleshopping*. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την ευέλικτη μορφή της τηλεργασίας ενισχύει πολλές φορές φαινόμενα φοροδιαφυγής.

Θέματα ασφάλειας και υγείας των τηλεεργαζομένων δεν καθορίζονται από υπάρχοντες νόμους. Αυτό οφείλεται τόσο στην δυσκολία επαλήθευσης για εφαρμογή του νόμου (απαραβίαστο της οικείας) όσο και στην έλλειψη μέριμνας για τα παραπάνω θέματα. Βέβαια έχουν γίνει προτάσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση για μέτρα τα οποία πρέπει να ληφθούν, όμως δεν έχει γίνει ακόμα εφαρμογή τους.

Διαφορετικές χώρες έχουν διαφορετικούς νόμους για το απόρρητο και την ασφάλεια δεδομένων. Για να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα και η ασφάλεια των πληροφοριών απαιτούνται μηχανισμοί ασφάλειας (κρυπτογράφηση) που ίσως όμως να μην συμβαδίζουν με το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο.

Επιπρόσθετα υπάρχουν σημαντικά τεχνικά και νομικά ζητήματα σε ότι αφορά τις Ευρωπαϊκές τηλεπικοινωνίες που επηρεάζουν την τηλεργασία. Από τεχνικής απόψεως, η έλλειψη εναρμόνισης μεταξύ των εθνικών τηλεπικοινωνιακών συστημάτων και οι υψηλές τιμές για ορισμένες υπηρεσίες ήδη δημιουργούν δυσκολίες, ενώ από νομικής απόψεως διαφορετικές χώρες έχουν διαφορετικούς νόμους για το απόρρητο και την ασφάλεια δεδομένων.

Το τηλεπικοινωνιακό πρόβλημα εξακολουθεί να παραμένει το μεγαλύτερο πρόβλημα που όμως αντιμετωπίζεται. Όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός του προσωπικού που βρίσκεται στο Web, και όσο περισσότεροι προσπαθούν να το προσπελάσουν, τόσο αυξάνεται ο χρόνος απόκρισης. Η μελέτη πιο προχωρημένων τηλεπικοινωνιακών γραμμών όπως είναι το ISDN, ADSL, και τα καλωδιακά modems εξακολουθεί να συνεχίζεται και να μεγαλώνει.

Από τη στιγμή που θα έχει αποφασιστεί το είδος της εργασίας που ο υπάλληλος θα εκτελεί στο σπίτι, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των δεδομένων όπως:

- η έκταση στην οποία οι πληροφορίες είναι γνωστές έξω από την εταιρεία

- η έκταση στην οποία οι πληροφορίες είναι γνωστές στο προσωπικό
- η αξία των πληροφοριών για την εταιρεία και τους ανταγωνιστές της
- η ευκολία ή δυσκολία με την οποία οι πληροφορίες μπορούν να αναγραφούν από άλλους
- οι πιθανές συνέπειες από την αποκάλυψη τους σε άλλους, εκτός του οργανισμού.

Αν το υλικό είναι ιδιαίτερα εμπιστευτικό, πρέπει να αναπτυχθούν ειδικές μέθοδοι για την προστασία του. Καθώς ο αριθμός των τηλεεργαζόμενων θα αυξάνει, θα χρειαστεί να αναπτυχθούν μέθοδοι για την προστασία των εσωτερικών υπολογιστών της εταιρείας.

Το τελικό συμπέρασμα είναι πως υπάρχουν αρκετά προβλήματα όσον αφορά την τηλεργασία που όμως μπορούν να αποφευχθούν αν γίνει σωστός σχεδιασμός και προγραμματισμός εξαρχής. Η αλήθεια είναι ότι εμείς κάνουμε λάθη στην μεθοδολογία εφαρμογής της απομακρυσμένης εργασίας. Είναι λογικό να αποτύχει η υιοθέτηση κάποιου προγράμματος αν έχουν εκτιμηθεί λανθασμένα τα δεδομένα. Προς το παρόν διαπιστώνεται πως τα προβλήματα που δημιουργούνται προέρχονται κυρίως από το διοικητικό παράγοντα και όχι από τον τεχνολογικό.

ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι προοπτικές για την τηλεργασία διαφαίνονται ευσίωνες για το μέλλον, καθώς οι αποστάσεις μειώνονται, οι επιλογές διευρύνονται, ο κόσμος μας γίνεται μικρότερος και η πρόσβασή μας σε αυτόν ολοένα και ευκολότερη. Οι επιχειρήσεις θα γίνουν ανταγωνιστικότερες, οι καταναλωτές θα έχουν πρόσβαση στην παγκόσμια αγορά των απεριόριστων επιλογών. Ο Δημόσιος τομέας θα γίνει αποδοτικότερος μειώνοντας την γραφειοκρατία και την ταλαιπωρία του πολίτη. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες προσμένουν με αγωνία την νέα εποχή, γνώρισμα της οποίας αποτελεί η κινητικότητα των πληροφοριών και όχι των ανθρώπων. Τέλος οι άνθρωποι που διαμένουν σε ορεινές περιοχές σπάνε την απομόνωση και έρχονται πιο κοντά στα κέντρα λήψης των αποφάσεων.

Το μέλλον της τηλεργασίας βρίσκεται στην διάδοση των εφαρμογών της τηλεδιάσκεψης, στην βελτίωση των τεχνικών δυνατοτήτων των δικτύων και την εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), την μείωση του κόστους χρήσης των υπηρεσιών και την διαμόρφωση ενός ανοιχτού περιβάλλοντος απασχόλησης εξαλείφοντας εντελώς περιορισμούς και δεσμεύσεις.

6.2 Ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και της ανταγωνιστικότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ)

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

χρησιμοποίησαν την τηλε-απασχόληση. Η χρήση τηλεργασίας είναι μεγαλύτερη σε οργανισμούς με 500 υπαλλήλους και άνω. Αρχικά οι οργανισμοί δικαιολογούσαν την τηλεργασία ως μέτρο μείωσης δαπανών: καλύτερη χρήση του χώρου γραφείου, μειωμένο κόστος μετακίνησης και αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρόνου ήταν κάποια από τα κρίσιμα σημεία. Πρέπει να αναφερθεί εδώ, ότι ιδιαίτερα στην Ελλάδα όπου το μέγεθος των μικρο-μεσαίων επιχειρήσεων είναι μικρό, η τηλεργασία μπορεί να βοηθήσει αυτού του είδους τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν πρόσβαση σε ειδικές υπηρεσίες όπως είναι τα λογιστικά, σχεδίαση προϊόντων, κλπ.

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία, στη χώρα μας η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων είναι πολύ μικρές επιχειρήσεις που απασχολούν λιγότερο από 10 άτομα και πολλές φορές διοικούνται από μέλη της ίδιας οικογένειας (οικογενειακές επιχειρήσεις). Οι δε αυτοαπασχολούμενοι αντιπροσωπεύουν περίπου το 54% του συνόλου των επιχειρήσεων. Μαζί με τις πολύ μικρές επιχειρήσεις αποτελούν τη πλειοψηφία (97,5%) των επιχειρήσεων¹⁷.

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

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

17. www.neomag.gr/. Περιοδικό n.e.o (new economy observer)

- Το κύριο πρόβλημα για την ομαλή ανάπτυξη των εργασιακών σχέσεων, στους χώρους των ΜΜΕ, είναι και η αδυναμία σύστασης συνδικαλιστικής οργάνωσης στην επιχείρηση και αυτό γιατί ο Αστικός Κώδικας (άρθρο 78) απαιτεί για τη δημιουργία τέτοιας οργάνωσης τουλάχιστον 21 εργαζόμενους. Το αποτέλεσμα είναι να μην υπάρχει σωματείο στο 98,43% των επιχειρήσεων της χώρας, οι οποίες απασχολούν το 64,67% των εργαζομένων¹⁸.

Από τα παραπάνω στοιχεία διαφαίνεται μεν μια ευελιξία στις μεθόδους οργάνωσης της εργασίας η οποία όμως δεν είναι καταγεγραμμένη και επομένως δεν μπορεί να εκτιμηθεί. Από την άλλη, η σχετικά χαμηλή διείσδυση του διαδικτύου στις ΜΜΕ υποδηλώνει ότι η ευελιξία αυτή συνάδει περισσότερο με παραδοσιακές μεθόδους κατ' οίκον εργασίας παρά με την ανάπτυξη μεθόδων τηλεργασίας.

Η διευκόλυνση της εισαγωγής της τηλεργασίας στις εταιρείες μπορεί να γίνει με την εισαγωγή άμεσων και έμμεσων βοηθητικών ενεργειών για την ανάπτυξη της τηλεργασίας και τη δημιουργία καινούργιων δουλειών.

Οι άμεσες βοηθητικές ενέργειες αναφέρονται στην οικονομική υποστήριξη των δραστηριοτήτων της τηλεργασίας στοχεύοντας στη διατήρηση της εργασίας σε περιοχές που πλήττονται από προβλήματα, όπως ανεργία, αποχώρηση νέων ανθρώπων και στην ενδυνάμωση συγκεκριμένων οικονομικών τομέων.

Οι έμμεσες βοηθητικές ενέργειες θα έχουν σαν στόχο να βοηθήσουν τις εταιρείες να εφαρμόσουν τα project τηλεργασίας τους, τα οποία θα καλύπτουν νομικούς και ρυθμιστικούς περιορισμούς.

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

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

18. www.oke.gr/. Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή.

➤ Τη δυνατότητα πλήρους αντικατάστασης της προσωπικής επικοινωνίας των τηλεεργαζομένων με τους ανώτερους στην ιεραρχία, με έναν συνδυασμό τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

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

➤ Μεγαλύτερη αυτονομία και δυνατότητα λήψης πρωτοβουλιών και αποφάσεων από τους τηλεεργαζόμενους. Λόγω της απόστασης είναι εύκολο να δίνεται η ελευθερία στον τηλεεργαζόμενο να παίρνει μόνος του σημαντικές αποφάσεις όσον αφορά την εργασία που του έχει ανατεθεί χωρίς να χρειάζεται να πάρει σχετική άδεια από τους ιεραρχικά ανώτερους.

➤ Μείωση της παρακολούθησης της προόδου. Οι πολλαπλοί και συχνοί ενδιάμεσοι έλεγχοι όσον αφορά την πρόοδο ή την ποιότητα της εργασίας που έχουν αναλάβει, τείνουν να ελαχιστοποιούνται για τους τηλεεργαζόμενους.

➤ Συνένωση πολλαπλών καθηκόντων μίας εργασίας. Πολλές εργασίες οι οποίες συνηθιζόταν να διαχωρίζονται είναι εύκολο και συμφέρον στα πλαίσια της τηλεεργασίας, να συμπυκνώνονται σε ένα σύνολο εργασιών και να ανατίθενται σε έναν τηλεεργαζόμενο εξ' ολοκλήρου.

➤ Η οργάνωση και διοίκηση του εργατικού δυναμικού ενός οργανισμού ξεφεύγει από το μοντέλο των Διευθύνσεων και των Τμημάτων. Σκοπός πλέον είναι να γίνεται δυναμικά η καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση του συνόλου των εργαζομένων και των τηλεεργαζομένων. Η απόφαση για την ανάθεση μιας εργασίας λαμβάνεται δυναμικά.

➤ Η αξιολόγηση της εργασίας και της απόδοσης των τηλεεργαζομένων, από τους ανώτερους ενός οργανισμού είναι πλέον ακόμα πιο προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα και όχι στις ενδιάμεσες διαδικασίες, την προσπάθεια και άλλους παράγοντες.

Οι διοικούντες στην ιεραρχία (managers) αποκτούν πλέον ρόλους πιο φιλικούς, καθοδηγητικούς και συμβουλευτικούς και δεν είναι πλέον οι αυστηρά επιβλέποντες προϊστάμενοι του παρελθόντος.

6.3 Έυκολη πρόσβαση στις Δημόσιες Υπηρεσίες

Με την τηλεργασία έχουμε ανοικτή και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών και εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του κράτους, δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος κατάλληλα προετοιμασμένου για τον 21^ο αιώνα με εξοπλισμό και δικτύωση, αύξηση της απασχόλησης με βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης έχουμε καλύτερη ποιότητα ζωής μέσω της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στην υγεία, στο περιβάλλον και τις μεταφορές, προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη και δημοκρατικό έλεγχο μέσω της προώθησης νομοθετικών και ρυθμιστικών πρωτοβουλιών που καλύπτουν ένα ευρύ πλαίσιο ζητημάτων.

Ορισμένα από τα ζητήματα που τίθενται στη νέα ψηφιακή εποχή είναι: η προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών (πρόσβαση στην πληροφόρηση, στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα, προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα), η προστασία δικαιωμάτων των καταναλωτών, ζητήματα πνευματικής ιδιοκτησίας, νομικά θέματα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (εγκυρότητα συναλλαγών, αναγνώριση ψηφιακής υπογραφής, πλαίσιο κρυπτογράφησης), εργασιακή και ασφαλιστική νομοθεσία για την τηλεργασία, όπως και ποινικά ζητήματα (εγκληματικότητα στον κυβερνοχώρο, αθέμιτο περιεχόμενο στο Internet, προστασία ανηλίκων).

Οι νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών μπορούν να συντελέσουν στην αναδιοργάνωση του δημοσίου τομέα, αφενός μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών που θα οδηγήσουν στη δικτύωση των δημόσιων διοικήσεων και, αφετέρου, μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των πολιτών με τους δημόσιους φορείς που θα διευκολύνει την πρόσβαση σε πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος.

Ειδικότερα για την Ελλάδα, ένας από τους βασικούς στόχους για την τηλεργασία είναι η «ανοικτή» και αποτελεσματική διακυβέρνηση» που σημαίνει εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης και παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος, διαφάνεια και ενίσχυση της δημοκρατικής συμμετοχής καθώς και ορθολογική διαχείριση του δημοσίου χρήματος.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της γενικότερης πολιτικής για την αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους, την αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και την προώθηση της ισότιμης συμμετοχής όλων των περιφερειών στον ευρωπαϊκό και τον παγκόσμιο χώρο. Ειδικότερα, η εισαγωγή συστημάτων πληροφορικής και δικτυακής επικοινωνίας στον ελληνικό δημόσιο τομέα συντελεί:

- στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης (συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων, παροχή υπηρεσιών υγείας κ.λ.π.)

- στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις.

- στη δημιουργία ολοκληρωμένων δομών και μηχανισμών παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, με τη δημιουργία και διασύνδεση βάσεων δεδομένων και τη δημιουργία της κατάλληλης δικτυακής υποδομής, η οποία εξασφαλίζει τη διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα των συστημάτων.

- στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμη μία περαιτέρω ανάλυση των νέων δεδομένων για το κράτος και τους πολίτες.

Τα πλεονεκτήματα από την πορεία προς το ηλεκτρονικό κράτος είναι¹⁹:

- Ορθολογικοποίηση του μοντέλου οργάνωσης και διάρθρωσης των δημόσιων υπηρεσιών (απλοποίηση διαδικασιών, συντονισμός δράσεων)
- Μείωση του κόστους σε ανθρώπινους πόρους και υποδομές
- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου
- Εύκολη και ταχεία πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες, υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης

19. RAM-Ειδικό τεύχος Θ .Μότσιου, *Η ηλεκτρονική αναδόμηση του Κράτους*, σελ 44-47.

- Αύξηση της διαφάνειας και της αξιοκρατικής λειτουργίας
- Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Βελτίωση των σχέσεων συνεργασίας με τον επιχειρηματικό κόσμο και τις μη κυβερνητικές οργανώσεις
- Βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος , μέσω της εφαρμογής ΤΠΕ, με στόχο την προσέλκυση ξένων επενδύσεων, οικονομική ανάπτυξη.

Για τη μετάβαση από τη σημερινή κατάσταση σ' ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας είναι το εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα κληθεί να υποστηρίξει τα πληροφοριακά συστήματα, που θα διαχειριστούν και θα εξυπηρετήσουν τα αιτήματα των πολιτών.

Η εκπαίδευση του προσωπικού δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση, καθώς τις περισσότερες φορές χρειάζεται να δημιουργηθούν κι άλλες ευνοϊκές συνθήκες, π.χ. κίνητρα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών εκ μέρους τους.

Σε αυτό το πλαίσιο, η εκπαίδευση, αποτελεί προνομιακό χώρο για τη διάδοση των ΤΠΕ στην κοινωνία, λόγω του ρόλου της, αλλά και της δεκτικότητας των νέων ανθρώπων στις νέες τεχνολογίες.

Η Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να βασίζεται στην υιοθέτηση ενός μοντέλου ανάπτυξης υποδομών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως:

- την παροχή πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως ιστοσελίδων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS, FAX, κ.λπ.,
- την ηλεκτρονική διεκπεραίωση αιτήσεων και τις συνδυαζόμενες υπηρεσίες, οι οποίες περιλαμβάνουν εξυπηρέτηση των πολιτών από το διαδίκτυο

Συμπερασματικά, το δημόσιο οφείλει και πρέπει να αναπτύξει νέες, σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο μέσω του διαδικτύου.

Υπηρεσίες που θα έχουν ως γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια, που δεν θα αναπαράγουν ηλεκτρονικά τις υφιστάμενες γραφειοκρατικές δομές του δημοσίου με όλες τις γνωστές αρνητικές επιπτώσεις (αδιαφάνεια, μονοπώληση πληροφορίας και διαφθορά).

Ωστόσο, το όλο εγχείρημα δεν θα προχωρήσει χωρίς εμπόδια που μπορούν να αναχαιτίσουν την πορεία της προόδου. Η κατάτμηση των διοικητικών διαδικασιών, η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, η ανεπάρκεια του ρυθμιστικού πλαισίου, η έλλειψη διαλειτουργικότητας των βάσεων δεδομένων είναι ορισμένοι μόνο από τους ανασταλτικούς παράγοντες που μπορούν να οδηγήσουν σε ανεπιτυχείς προσπάθειες εφαρμογής πρακτικών e-government.

Παρά τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, υφίστανται ακόμα προβλήματα. Τα κυριότερα από αυτά συνοψίζονται στην έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης. Δεδομένου του μεγάλου μεγέθους του δημόσιου τομέα, καθώς και του σημαντικού βαθμού κατακερματισμού του στο εσωτερικό των χωρών, καθίσταται δύσκολος ο συντονισμός των προσπαθειών εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σημαντικά, εξάλλου είναι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διοικητικοί φορείς ως προς την χρηματοδότηση των διοικητικών πρωτοβουλιών.

6.4 Εξοικείωση με τις τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)

Οι Νέες Τεχνολογίες βρίσκονται στο επίκεντρο των ευρύτερων κοινωνικών αλλαγών που συντελούνται στο πλαίσιο της νέας εποχής της πληροφορίας και της γνώσης. Η ταχεία ανάπτυξη τους και η σημαντική συμβολή τους στη ριζική αναδιάρθρωση του τρόπου διοίκησης και διαχείρισης προβλημάτων ενισχύει τις διεθνείς τάσεις της διοικητικής πολιτικής για αλλαγή του διοικητικού παραδείγματος. Παράλληλα, αποτελεί τη βάση για την εδραίωση μιας νέας μορφής διακυβέρνησης –της ηλεκτρονικής - αλλά και μιας νέας σχέσης μεταξύ κράτους και πολιτών .

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες καθίσταται ευκολότερη και φθηνότερη η πρόσβαση, επεξεργασία, αποθήκευση και διαβίβαση των πληροφοριών, παρέχοντας ευρύτατες δυνατότητες ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Ο μετασχηματισμός των πληροφοριών ώστε να αποκτήσουν οικονομική ή κοινωνική αξία αποτελεί τη βάση της νέας οικονομίας.

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.

Στην παιδεία και στον πολιτισμό συναντούμε την χρήση των νέων τεχνολογιών για την προσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος στις ανάγκες της νέας εποχής (εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο).

Μία σειρά από εφαρμογές πληροφορικής έχουν σαν στόχο την εισαγωγή των ΤΠΕ σε διάφορους τομείς του κοινωνικού και οικονομικού περιβάλλοντος. Ορισμένες από αυτές είναι οι εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου, τα συστήματά ηλεκτρονικής μάθησης, τα συστήματα ηλεκτρονικών πυλών ενημέρωσης και επικοινωνίας και τα γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα.

Παράλληλα, προβλέπεται η εισαγωγή και η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε διάφορους τομείς όπως είναι η υγεία και η πρόνοια, η προστασία του περιβάλλοντος και οι μεταφορές με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Οι ΤΠΕ θα έχουν σημαντική επίδραση στους ρυθμούς ανάπτυξης του συνόλου της ελληνικής οικονομίας, θα βοηθήσουν στην προώθηση των βασικών στόχων της Ε.Ε.: ανταγωνιστικότητα, απασχόληση, περιβάλλον, ισότητα ευκαιριών, συνοχή, καθώς και στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και της ανταγωνιστικότητας των ΜΜΕ και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

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

- ▶ Άρση της απομόνωσης
- ▶ Βελτίωση της ποιότητας ζωής με τον περιορισμό της γραφειοκρατίας στη Δημόσια Διοίκηση, μέσω της χρήσης αυτοματοποιημένων διαδικασιών
- ▶ Τόνωση των περισσοτέρων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας και ανάδειξη νέων επιχειρηματικών ευκαιριών
- ▶ Ενίσχυση των επενδύσεων στους τομείς της υποδομής, της παραγωγής και της χρήσης προϊόντων, εφαρμογών και υπηρεσιών για την Κοινωνία της Πληροφορίας

- ▶ Βελτίωση των υπηρεσιών υγείας με την εφαρμογή της τηλεϊατρικής και την ανάπτυξη πληροφορικής και επικοινωνιακής υποδομής στον χώρο της υγείας
- ▶ Ενίσχυση της κοινωνίας των πολιτών μέσω της ενεργητικής συμμετοχής στα κέντρα λήψης των αποφάσεων που αφορούν τις νέες αλλαγές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 Η ελληνική πραγματικότητα

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

Η παγκόσμια προσπάθεια για την μετάδοση δεδομένων μέσω δικτύων τηλεματικής με το χαμηλότερο δυνατό κόστος οδήγησε στην ανακάλυψη νέων εργαλείων μετάδοσης που είναι εφαρμόσιμα χρησιμοποιώντας την υποδομή απλών τηλεπικοινωνιακών δικτύων, όπως οι τηλεφωνικές γραμμές. Το Internet αξιοποίησε την απλή τηλεφωνική γραμμή ως ένα ισχυρότατο μέσο μετάδοσης δεδομένων με χαμηλό κόστος. Πρόσφερε την δυνατότητα να στηρίζονται οι "κορμοί παγκόσμιας διασύνδεσης" σε χαμηλού σχετικά κόστους τεχνολογικές λύσεις και επομένως να δίνουν καλές ευκαιρίες γρήγορης ανάπτυξης τους. Αρκεί να αναφερθεί ότι το 1995 σύνδεση στο Internet είχε μόνο η Αθήνα, Ηράκλειο, Πάτρα και Θεσσαλονίκη (και οι άλλες περιοχές έδρες πανεπιστημίων μόνο για ακαδημαϊκούς σκοπούς) και σήμερα υπάρχουν πάνω από 70 Ελληνικές πόλεις που οι κάτοικοι τους έχουν την δυνατότητα σύνδεσης μέσω του internet²⁰.

20. www.oecd.org/. Ηλεκτρονικά άρθρα και εκδόσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις Νέες Τεχνολογίες.

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

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

Υπάρχει συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη νέων προσόντων των εργαζόμενων. Οι κανόνες της αγοράς καθορίζουν τις μεταβολές στην παραγωγική διαδικασία και στις υπηρεσίες σε ένα περιβάλλον που την ίδια στιγμή απαιτεί εργαζόμενους υψηλών προσόντων, ευελιξία, το χαμηλότερο κόστος και τα λιγότερα εμπόδια σε αυτές τις αλλαγές προς την κοινωνία των πληροφοριών, χαρακτηριστικά που καλύπτει η τηλεργασία.

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

7.2 Οι παγκόσμιες εξελίξεις

Η Ελλάδα βέβαια δεν είναι αντιπροσωπευτική χώρα για να κρίνει κανείς τις παγκόσμιες εξελίξεις αλλά θα έλεγε κάποιος ότι λόγω των εξελίξεων ωθείται στην σημερινή κατάσταση όσον αφορά στην τηλεργασία από αυτές. Έτσι μπορούμε εύκολα να δούμε προς τα πού κινούνται τα πράγματα. Η τεχνολογία των υπολογιστών αλλά και των τηλεπικοινωνιών

συνεχώς εξελίσσεται σε σημείο που είναι δύσκολο ακόμη και για τους ειδικούς να παρακολουθήσουν αυτά τα τεράστια άλματα. Η εργασία τείνει να αλλάξει τελείως πρόσωπο και χαρακτήρα – αν αυτό δεν έχει γίνει ήδη – ειδικά στις λεγόμενες αναπτυσσόμενες χώρες όπως οι Η.Π.Α., η Βρετανία, ο Καναδάς, Αυστραλία και άλλες.

Πολλοί υποστηρίζουν πως είναι αδύνατη αυτή η μετεξέλιξη διότι πολλές εργασίες δεν μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά και πως δεν μπορεί να αλλάξει ολόκληρη η φιλοσοφία της εργασίας λόγω ενός μέρους των εργαζομένων. Ούτως ή άλλως εγείρονται πολλά άλλα θέματα όπως αυτά της κοινωνικής ασφάλισης, της συνταξιοδότησης και άλλα. Αυτά συζητούνται κυρίως στην Ευρώπη και όχι τόσο στην Αμερική όπου τα μεγαλύτερα κονδύλια πηγαίνουν στην τεχνολογία και όχι στην εκπαίδευση και την ενημέρωση των πολιτών – εργαζομένων.

Έτσι όλα αυτά τα ερωτήματα περιμένουν απάντηση. Τα δύο τεράστια ζητήματα – ερωτήματα είναι το σημείο που θα φτάσει η τεχνολογία και κυριότερα πώς θα μετατραπεί το συντριπτικό μέρος των εργαζομένων σε τηλεεργαζόμενους. Μένει να δούμε πώς θα εξελιχθεί τελικά η τηλεεργασία.

7.3 Συμπεράσματα

Με βάση τη διεθνή εμπειρία, πρακτική και τις μέχρι τώρα δράσεις και εμπειρίες γύρω από την προώθηση της τηλεεργασίας στην Ελληνική πραγματικότητα, καταλήξαμε στις εξής διαπιστώσεις:

1. Η διευκόλυνση της ευέλικτης λειτουργίας των επιχειρήσεων σε συνδυασμό με την προσπάθεια συγκράτησης του συνολικού κόστους λειτουργίας τους είναι απαραίτητες συνθήκες προκειμένου οι επιχειρήσεις να καταστούν ανταγωνιστικές και να επιβιώσουν στη νέα διευρυμένη ευρωπαϊκή αγορά. Η τηλεεργασία μπορεί να αποτελέσει ένα από τα μέσα για την επίτευξη αυτού του στόχου.

2. 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.

3. Ως σημαντικοί παράγοντες που δυνητικά επιδρούν στην ανάπτυξη της τηλεργασίας αναγνωρίστηκαν οι εξής:

Σε μακρο-οικονομικό επίπεδο

- (i) Η γεωγραφία και γεωμορφία της χώρας
- (ii) Η ύπαρξη σύγχρονης, αξιόπιστης, και οικονομικά προσιτής τηλεπικοινωνιακής υποδομής
- (iii) Το εκπαιδευτικό σύστημα
- (iv) Το μέγεθος και ο αριθμός των επιχειρήσεων
- (v) Η προβολή και ενθάρρυνση της τηλεργασίας από το κράτος και από ενδιάμεσους φορείς
- (vi) Το ποσοστό ανεργίας

Σε επίπεδο ατόμων και οργανισμών

- (vii) Το επίπεδο διείσδυσης και χρήσης νέων τεχνολογιών επικοινωνίας (Η /Υ και διαδίκτυο)
- (viii) Το αντικείμενο δραστηριότητας του φορέα (μεταποίηση, παραγωγή, υπηρεσίες)
- (ix) Ο επιχειρησιακός σχεδιασμός, η οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων
- (x) Η πληροφοριακή υποδομή και η υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών από τεχνολογίες επικοινωνίας
- (xi) Η συμμετοχή σε σχετικά Ευρωπαϊκά Προγράμματα και πρωτοβουλίες
- (xii) Η ευχέρεια στη χρήση ξένων γλωσσών
- (xiii) Το κοινωνικό πλαίσιο εργασίας

4. Η τηλεργασία στην Ελληνική περίπτωση ενώ θεωρητικά θα μπορούσε να έχει θετικές προοπτικές ανάπτυξης λόγω γεωγραφίας και γεωμορφίας της χώρας, εντούτοις προσκρούει σε προβλήματα που σχετίζονται με άλλους παράγοντες, όπως το

εκπαιδευτικό σύστημα, το επίπεδο διείσδυσης και χρήσης των νέων τεχνολογιών, ο επιχειρησιακός σχεδιασμός και λειτουργία, το κοινωνικό πλαίσιο εργασίας, και η ενθάρρυνση της τηλεργασίας από το ίδιο το κράτος μέσω κατάλληλων θεσμικών ρυθμίσεων. Έτσι η χαμηλή σε σχέση με τον γενικό πληθυσμό εξοικείωση στην χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, η έλλειψη ενημέρωσης των επιχειρήσεων και η πίστη ότι αν κάποιος δουλεύει στο σπίτι του δεν μπορεί να ελεγχθεί το τι κάνει, συντελούν στο να παραμείνει υποτονικό το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων και υποανάπτυκτος ο θεσμός της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

5. Σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας είναι επίσης και η έλλειψη ολοκληρωμένης πληροφοριακής υποδομής στις επιχειρήσεις η οποία αποτελεί τη βάση για την διεξαγωγή εργασίας από απόσταση.

6. Η προστασία της ιδιωτικής ζωής και της πνευματικής ιδιοκτησίας, η ηλεκτρονική προστασία (κρυπτογράφηση), η νομική υπόσταση των ηλεκτρονικών συμβάσεων και η νομική ρύθμιση της ευθύνης των παροχών υπηρεσιών Διαδικτύου είναι ορισμένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που προκύπτουν στο πλαίσιο της νέας ψηφιακής εποχής .

Ειδικότερα, όσον αφορά την ηλεκτρονική προστασία, οι πρώτες νομοθετικές πρωτοβουλίες για τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής υπογραφής και των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τους φορείς του ελληνικού Δημοσίου, είναι σχετικά πρόσφατες.

«Οι ηλεκτρονικές υπογραφές θα χρησιμοποιούνται στο δημόσιο τομέα στο πλαίσιο εθνικών και κοινοτικών διοικητικών υπηρεσιών και για την επικοινωνία μεταξύ αυτών των υπηρεσιών και των πολιτών και οικονομικών φορέων για τις δημόσιες συμβάσεις, τη φορολογία, την κοινωνική ασφάλιση, την υγεία και την απονομή δικαιοσύνης»²¹ Η ηλεκτρονική υπογραφή θα πιστοποιείται από έναν έμπιστο τρίτο φορέα, ο οποίος θα αναγνωρίζει με ηλεκτρονικό τρόπο σε ποιον ανήκει η υπογραφή και θα διαβεβαιώνει το Δημόσιο για την ταυτότητα του αιτούντος. Αν και υπήρξε προβληματισμός για το αν ο έμπιστος τρίτος θα είναι ένας ή περισσότεροι φορείς (δημόσιοι ή ιδιωτικοί), προτιμήθηκε τελικά η λύση της συμμόρφωσης με ορισμένα κριτήρια, γεγονός που επέτρεπε σε οποιονδήποτε φορέα τη δυνατότητα να παίξει το ρόλο του μεσολαβητή ή του έμπιστου τρίτου .

21. Ο Κόσμος του Επενδυτή, Δ.Μαρή, *On-Line διακίνηση δημοσίων εγγράφων* 1-02-2003.

Σήμερα, οι ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται :

- α. Για την έγκυρη -νομικά - υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων
- β. Για ελεγχόμενη (προσωπική) πρόσβαση σε Τηλεματικές Υπηρεσίες
- γ. Για κρυπτογράφηση δεδομένων και εγγράφων (διασφάλιση απορρήτου)
- δ. Για «υπογραφή» και άλλων ψηφιακών αντικειμένων (ηλεκτρονικά βιβλία ,ψηφιακές ταινίες κ .λπ . για τη μη αλλοίωσή τους)
- ε. Για αξιόπιστες διαβεβαιώσεις τρίτου

Παράλληλα , βρίσκονται σε εξέλιξη σχεδιασμοί που μελλοντικά :

- i) θα επιτρέψουν την χρησιμοποίηση των Ηλεκτρονικών Υπογραφών από κάθε ψηφιακό μέσο (κινητό τηλέφωνο, αμφίδρομη τηλεόραση κ.ά .)
- ii) θα προσφέρουν την δυνατότητα για επιλεκτική προβολή πιστοποιημένων ιδιοτήτων του υποκειμένου, κατά την βούλησή του , σε οποιαδήποτε απομακρυσμένη του επικοινωνία , διατηρώντας έτσι όπου επιθυμεί ο ίδιος -και δεν επιβάλλεται από τις περιστάσεις το αντίθετο – την ανωνυμία του (με την χρήση ψευδώνυμου).

7.4 Το θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ελλάδα

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

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

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

- Η διάταξη του άρθρου 1 παρ. 2 του Ν. 1 876/1990 για τις ελεύθερες συλλογικές διαπραγματεύσεις προβλέπει ότι ο νόμος εφαρμόζεται και σε φυσικά πρόσωπα που παρέχουν εργασία υπό συνθήκες εξάρτησης και έχουν ανάγκη προστασίας αντίστοιχη με αυτή των μισθωτών, έστω και αν δε συνδέονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας εφαρμόζονται και στους τηλεεργαζόμενους, και ότι μπορούν να συναφθούν και ειδικές σε γι ' αυτήν την κατηγορία εργαζομένων, αρκεί βέβαια να εκπροσωπούνται συνδικαλιστικά.

- Η διάταξη του άρθρου 22 του Ν. 1902/1990, η οποία προβλέπει ότι στην κοινωνική ασφάλιση του ΙΚΑ υπάγονται αυτοδίκαια τα φυσικά πρόσωπα που απασχολούνται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στη διαδικασία παραγωγής και συσκευασίας προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών σε μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, αμείβονται κατ' αποκοπήν (φασόν) και εργάζονται στο σπίτι ή σε εργαστήριο εκτός επιχείρησης, έστω και αν χρησιμοποιούν δικά τους εργαλεία²².

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

Οι τηλεεργαζόμενοι αποτελούν χαρακτηριστική περίπτωση όπου ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης ως εξαρτημένης είναι δυσχερής, αφού η παροχή της εργασίας εκτός χώρου εγκατάστασης της επιχείρησης, εξασθενίζει την δυνατότητα άσκησης εποπτείας και ελέγχου από τον εργοδότη. Η χρονική και τοπική «αποσυγκεντροποίηση» της εργασίας καθιστούν πιο χαλαρή την εξάρτηση του εργαζόμενου από τον εργοδότη, ώστε να μην είναι εύκολα διακριτό το πότε η τηλεργασία υποκρύπτει σχέση εξαρτημένης εργασίας, οπότε εφαρμόζονται οι διατάξεις του εργατικού δικαίου και πότε πρόκειται για παροχή

22. www.infosociety.gr/. Σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα.

ανεξαρτήτων υπηρεσιών (δελτίο παροχής υπηρεσιών, σύμβαση έργου κλπ).

Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή τηλεργασίας αποδुकνύει ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε 15 ημέρες στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Μάλιστα ορίζεται ρητά ότι ο εργοδότης υποχρεούται εντός 9 μηνών από τη δημοσίευση του νόμου να υποβάλει στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας συγκεντρωτική κατάσταση ως προς τις τυχόν υφιστάμενες σχετικές συμφωνίες μεταξύ αυτού και 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 εργασίας²³.

Αλλά ακόμα και όταν θεωρούμε ότι η παροχή τηλεργασίας γίνεται με καθεστώς εξαρτημένης εργασίας υπάρχουν πολλές αμφιβολίες για το πώς εφαρμόζονται οι διατάξεις για το χρόνο εργασίας (π.χ. διαλείμματα εργασίας, αμοιβή υπερωριών, νυχτερινής εργασία κλπ), την υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο της εργασίας, εάν κατοχυρώνονται δικαιώματα ίσης μεταχείρισης με τους εργαζόμενους στο χώρο της επιχείρησης, δικαιώματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, πώς ασκείται ο έλεγχος του εργοδότη και πώς συμβιβάζεται με την προστασία της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής κλπ.

Για το λόγο αυτό, απαιτείται ειδική ρύθμιση, η οποία θα ήταν σκόπιμο να γίνει μέσα από συλλογική διαπραγμάτευση και υπογραφή συλλογικής σύμβασης εργασίας σε εθνικό επίπεδο, όπως προτρέπει και η προαιρετική ευρωπαϊκή συμφωνία για την τηλεργασία που υπογράφηκε πρόσφατα από τους ευρωπαϊούς κοινωνικούς εταίρους.

7.5 Προτάσεις

Από την έρευνα και εξέταση του ζητήματος της τηλεργασίας καταλήγουμε στις παρακάτω προτάσεις, ώστε να αναπτυχθεί και να αποτελέσει μια από τις βασικές μορφές εργασίας. Πρώτα λοιπόν θα πρέπει να δούμε τι πρέπει να γίνει για την εφαρμογή και ενθάρρυνση της τηλεργασίας, καθώς και την βελτίωση των τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη.

23. www.oke.gr/, Ιστοσελίδα της Οικονομικής Κοινωνικής Επιτροπής.

1. Η απομάκρυνση των εμποδίων ανάπτυξης της Τηλεργασίας μπορεί να γίνει με:

- βοήθεια προώθησης της τηλεργασίας διασυνοριακά, ενθαρρύνοντας τους διάφορους οργανισμούς των χωρών να κατοχυρώσουν την τηλεργασία με διεθνείς νόμους.
- συνεργασία της αναπτυσσόμενης διασυνοριακής τηλεργασίας με άλλες πληροφοριακές τεχνολογίες όπως είναι το EDI, για την προστασία των ανεξάρτητων δεδομένων καθώς επίσης και μείωση του κόστους αγοράς των πακέτων ασφαλείας για να λύσουν το πρόβλημα της ασφάλειας και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επίσης χρειάζονται ξεκάθαροι κανονισμοί ασφαλείας για την τηλεργασία.
- βοήθεια ανάλυσης των αρνητικών επιδράσεων της διασυνοριακής τηλεργασίας, στηριζόμενοι στην αρχή ότι οι υπάρχοντες κοινωνικοί νόμοι ισχύουν και για τους τηλεεργαζόμενους και καθορίζοντας συγκεκριμένους κανόνες όσον αφορά στην υγεία, ασφάλεια και ασθένεια των τηλεεργαζομένων.

2. Η ενθάρρυνση των πειραμάτων για Τηλεργασία μπορεί να γίνει με:

- καμπάνιες ενημέρωσης για τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας
- εγκατάσταση πειραματικών sites (σταθμών εργασίας)
- προώθηση telecenters, telecottages και satellite centers

3. Για την προώθηση και υποστήριξη της τηλεργασίας χρειάζονται τέσσερις παράγοντες για να αυξήσουν την ποιότητα των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα:

- Η συνεργασία μεταξύ ιδιωτικών και δημόσιων φορέων μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των τηλεπικοινωνιών.
- Επενδυτικές πρωτοβουλίες για υποστήριξη των τηλεπικοινωνιών στις λιγότερο αναπτυγμένες Ευρωπαϊκές χώρες
- Τα Ευρωπαϊκά ταμεία χρειάζεται να υποστηρίξουν συγκεκριμένες υπηρεσίες για τηλεργασία.

Με βάση την επισκόπηση της διεθνούς εμπειρίας και τις διαπιστώσεις για τη κατάσταση και τα προβλήματα στην Ελλάδα, καταλήγουμε στις παρακάτω προτάσεις που απευθύνονται σε:

1. Επιχειρήσεις
2. Εργαζομένους και εκπροσώπους εργαζομένων (σωματεία και συλλογικοί φορείς)

3. Πολιτεία και αρμόδια όργανα χάραξης πολιτικής

Για τις επιχειρήσεις

- Η επιχείρηση που θέλει να εφαρμόσει πρόγραμμα τηλεργασίας πρέπει να σχεδιάσει την εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος κάνοντας σαφή διαχωρισμό μεταξύ τηλεργασίας και κατ' οίκον εργασίας. Η πρώτη διέπεται από τους όρους μιας συμφωνίας μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου ενώ η δεύτερη συμφωνείται κυρίως σε άτυπη βάση. Μια πρώτη προσέγγιση είναι να διαμορφωθούν ομάδες εργασίας με σκοπό να μελετήσουν τις διάφορες διαστάσεις και απαιτήσεις του εγχειρήματος π.χ.
 - i) Ομάδα για την πληροφοριακή και τις επικοινωνίες
 - ii) Ομάδα για θέματα ανθρώπινου δυναμικού
 - iii) Ομάδα διαχείρισης του προγράμματος
- Η εφαρμογή της τηλεργασίας πρέπει να γίνεται σταδιακά, ξεκινώντας από πιλοτικό στάδιο και μέσω αξιολόγησης του προγράμματος να επεκτείνεται στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.
- Η τηλεργασία πρέπει να γίνεται σε εθελοντική βάση για τους εργαζόμενους και κάτω από προσυμφωνημένους και σαφώς ορισμένους όρους.
- Οι τηλεεργαζόμενοι να έχουν ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τους άλλους εργαζόμενους της επιχείρησης
- Η επιλογή των τηλεεργαζομένων πρέπει να γίνεται με διαφανή τρόπο με βάση τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης θέσης και τη δυνατότητα να εκτελούνται οι εργασίες εξ' αποστάσεως.
- Η επιχείρηση θα πρέπει να ακολουθεί μια στρατηγική ανάπτυξης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και να παρέχει την απαραίτητη υποδομή για τηλεργασία στους εργαζόμενους. Για τους τηλεεργαζόμενους που εργάζονται με βάση την οικία τους, οι εργοδότες θα πρέπει να παρέχουν κάθε βασικό εξοπλισμό υπολογιστών και επικοινωνιών. Την κάλυψη των εξόδων για ξεχωριστή τηλεφωνική γραμμή, για τη χρήση τηλεφώνου, fax και e-mail. Η κάλυψη των εξόδων και η μέθοδος υπολογισμού τους, της συντήρησης του

εξοπλισμού θα πρέπει να συμφωνούνται μεταξύ του εργοδότη και του τηλεεργαζόμενου στη σύμβαση εργασίας.

Για τους εργαζόμενους και τους εκπροσώπους των εργαζομένων (σωματεία και συλλογικοί φορείς)

- Βασική προϋπόθεση ώστε η τηλεργασία να αποτελέσει πεδίο πειραματισμού για καινοτόμες δράσεις οι οποίες μπορεί να αξιοποιηθούν στην διαμόρφωση πολιτικών είναι η ενεργός και ουσιαστική συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων .
- Το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να εμποδίζει την μονόπλευρη αλλαγή των συνθηκών εργασίας από τη πλευρά των εργοδοτών αφήνοντας τις ανάγκες των τηλεεργαζομένων και πιέζοντας τους να δεχθούν χειρότερες συνθήκες από αυτές που αντιμετωπίζουν οι κανονικοί εργαζόμενοι.
- Για το λόγο αυτό οι τηλεεργαζόμενοι πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στα υπάρχοντα όργανα συλλογικής εκπροσώπησης. Από την άλλη μεριά, οι εκπρόσωποι των σωματείων και των συνδικαλιστικών φορέων πρέπει να έχουν πρόσβαση σε τηλεεργαζόμενους.
- Στους τηλεεργαζόμενους θα πρέπει να παρέχεται ειδική κατάρτιση αναφορικά με τη χρήση προηγμένων τεχνολογιών, διαχειριστικών θεμάτων.
- Οι προτάσεις της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας για την Τηλεργασία πρέπει να τύχουν ευρύτερης υποστήριξης.

Για την πολιτεία και τα αρμόδια όργανα χάραξης πολιτικής

- Πρέπει 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.
- Δράσεις στήριξης της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχείρησης δίνουν ώθηση στην αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας των εργαζομένων, και άρα στην αύξηση των εργασιών των επιχειρήσεων και στη δημιουργία ζήτησης για απασχόληση. 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 στην δημιουργία υποδομής για τους τηλεεργαζόμενους κ.λ.π.).

- Η χρηματοδότηση επιχειρηματικών σχεδίων που αποσκοπούν στην ανάπτυξη και πιλοτική λειτουργία τέτοιων δράσεων έχει προβλεφθεί και περιλαμβάνεται στο Μέτρο 3.5 του Επιχειρησιακού Σχεδίου του Υπουργείου Εργασίας στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος 'Κοινωνία της Πληροφορίας'. Το συγκεκριμένο Μέτρο δίνει επίσης προτεραιότητα σε επιχειρηματικά σχέδια που διευκολύνουν την αύξηση της απασχόλησης σε απομακρυσμένες περιοχές και σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού. Για την υλοποίηση του συγκεκριμένου Μέρου προτείνονται τα εξής²⁴ :

i) Η χρηματοδότηση από το συγκεκριμένο Μέτρο να αφορά τόσο την ανάπτυξη του επιχειρηματικού σχεδίου όσο και την υλοποίησή του. Το στάδιο της υλοποίησης να γίνεται με πρόκριση όσων έργων έχουν εκτελέσει ικανοποιητικά το επιχειρηματικό σχέδιο, ενώ η υλοποίησή τους θα γίνεται σταδιακά μέσω πιλοτικών εφαρμογών.

ii) Ιδιαίτερα σημαντικά κριτήρια για την επιλογή των επιχειρηματικών πλάνων προς χρηματοδότηση να αποτελούν το πρόγραμμα προώθησης (marketing) των υπηρεσιών της υπό υλοποίηση μονάδας τηλεργασίας και η δυνατότητα για εξαγωγή υπηρεσιών της και διασύνδεσή της με διεθνείς εμπορικές μονάδες.

iii) Η χρηματική ενίσχυση να γίνεται με βάση το κόστος ανά προσφερόμενη υπηρεσία και όχι το συνολικό κόστος δημιουργίας της υποδομής.

iv) Προτεραιότητα θα δίνεται στα επιχειρησιακά σχέδια φορέων της περιφέρειας που απόσκοπούν στη δημιουργία τηλεκέντρων τα οποία θα δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη λογισμικού, τη μαζική ενημέρωση και διαφήμιση, τη παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, εκπαίδευσης, κ.λπ.

24. Δαλαμάγκας Αθανάσιος (2001): «Η πορεία της Ελλάδας στην Κοινωνία της Πληροφορίας : Προβλήματα και Προκλήσεις από την εισαγωγή των Νέων Τεχνολογιών στην Ελληνική Κοινωνία. Η προσέγγιση της ελληνικής πολιτικής από την σκοπιά των ελληνικών αναπτυξιακών σχεδίων», ΕΣΔΔ, ΙΒ' Εκπαιδευτική Σειρά, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα.

- Η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη που παρέχει η τεχνολογία στην τηλεργασία είναι πολύ σημαντικά ζητήματα που αφορούν την εξάπλωσή της. Πολλές επιχειρήσεις διστάζουν να υιοθετήσουν την τηλεργασία γιατί θεωρούν πως οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών δεν παρέχουν ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας. Η παροχή εύχρηστων και φθηνών λύσεων όπως οι «έξυπνες κάρτες» (smart cards) σε συνδυασμό με την εδραίωση μηχανισμών δημόσιας ασφάλειας (όπως έγινε με τις ψηφιακές υπογραφές) θα συμβάλει στην υιοθέτηση της τηλεργασίας από τις επιχειρήσεις.

- Η έλλειψη σαφών προτύπων-οδηγών για την υιοθέτηση και τη διευρυμένη χρήση της τηλεργασίας αποτελεί σημαντικό περιοριστικό παράγοντα. Πρέπει να δημιουργηθούν πρότυπα για την τηλεργασία και ο καλύτερος τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι να υιοθετηθεί η τηλεργασία από τη δημόσια διοίκηση και τις υπηρεσίες. Αν οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί και η δημόσια διοίκηση καταφέρουν να είναι πρωτοπόροι και αποτελεσματικοί σε αυτό τον τομέα, πολύ σύντομα θα ακολουθήσουν και άλλες επιχειρήσεις από τον ιδιωτικό τομέα.

Έτσι η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να προσανατολιστεί στην υιοθέτηση πρωτοβουλιών και δράσεων ώστε:

- ▶ να αναπτύξει υπηρεσίες βασισμένες στο Internet για να βελτιώσει την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες ,
- ▶ να χρησιμοποιήσει το Internet για να βελτιώσει τη διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης και να εμπλέξουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στη διαδικασία λήψης αποφάσεων με τρόπο διαλογικό . Οι πόροι πληροφοριών του δημόσιου τομέα θα πρέπει να καταστούν πιο εύκολα διαθέσιμοι, τόσο για τους πολίτες όσο και για εμπορική χρήση,
- ▶ να εξασφαλίσει την πλήρη αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών στο πλαίσιο των διοικήσεων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης λογισμικού ανοιχτής πηγής και ηλεκτρονικής υπογραφής, καθώς και να προχωρήσει σε εκτεταμένες εφαρμογές τηλεργασίας στην Δημόσια Διοίκηση,
- ▶ να καθιερώσει ηλεκτρονικές αγορές για ηλεκτρονικές προμήθειες, βάσει του νέου κοινοτικού πλαισίου για τις δημόσιες προμήθειες
- ▶ να διασφαλίσει ότι οι τηλεεργαζόμενοι θα επιβραβεύονται με κάθε δυνατή φορολογική επιδότηση και με κίνητρα για την μείωση της συγκοινωνιακής συμφόρησης και για άλλα οφέλη υπέρ του περιβάλλοντος.

Δεδομένου ότι τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτούν μια πληθώρα τεχνικών, χρηματοοικονομικών, και οργανωτικών μέσων, λύση θα αποτελούσε η ανάπτυξη στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών με ιδιωτικούς φορείς στην βάση ανάπτυξης τεχνογνωσίας και λογισμικών προγραμμάτων, αλλά και συνεργασιών σε θεσμικά και χρηματοδοτικά θέματα. Τα παραπάνω θα πρέπει να συνδυάζονται άμεσα με την ανάπτυξη στρατηγικής σκέψης και ανταγωνιστικής διαχείρισης και διοίκησης και όχι απλή υιοθέτηση των νέων τεχνικών και τεχνολογιών . Απαραίτητη είναι , επίσης , η βελτίωση υπηρεσιών μέσω αποκεντρωμένων και αποσυγκεντρωμένων σημείων παροχής, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών – πελατών με αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων με παράλληλη μείωση του χρόνου αναμονής και διεκπεραίωσης .

- Τα τηλεπικοινωνιακά τέλη για τηλεργασία αποτελούν ένα άλλο κρίσιμο θέμα. Η πολιτεία θα μπορούσε να ασκήσει πίεση για τη διαμόρφωση ευνοϊκών και προπαντός σταθερών τιμολογίων για την τηλεργασία, αρχικά για τους τηλεεργαζόμενους του δημόσιου τομέα και κατόπιν να ζητήσει επέκταση της ευνοϊκής τιμολογιακής πολιτικής για όλους τους τηλεεργαζόμενους.
- Επιτακτική είναι και η ανάγκη για επέκταση της νομοθεσίας περί υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας ώστε να καλύπτονται και οι νέες μορφές εργασίας των τηλεεργαζόμενων όταν εργάζονται από το σπίτι.
- Το εκπαιδευτικό σύστημα οφείλει να προετοιμάσει τους μελλοντικούς εργαζόμενους κατάλληλα στη νέα εργασιακή κουλτούρα . Αυτές οι αλλαγές θεωρούνται σημαντικές για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας στο άμεσο μέλλον.
- Ειδικά για τις ΜΜΕ προτείνεται να εξεταστεί η δημιουργία Συμβουλευτικών Κέντρων στο πλαίσιο των αντίστοιχων Επιμελητηρίων, ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφόρισης σε θέματα ευέλικτων μορφών εργασίας και τηλεεργασίας του προσωπικού τους.
- Οι τοπικές αρχές θα πρέπει να προωθήσουν τη σύσταση κοινοπραξιών μεταξύ των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων για να δημιουργηθεί, να αναπτυχθεί και να λειτουργήσει ένα δίκτυο γραφείων και πλήρως εξοπλισμένοι σταθμοί εργασίας με λογισμικό ηλεκτρονικών υπολογιστών και υποδομή επικοινωνιών καθώς και δικτυακή πρόσβαση.

- Οι στατιστικές έρευνες για τη λειτουργία της αγοράς εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αναφορικά με την έκταση και το είδος της τηλεργασίας που εφαρμόζεται. Ειδικότερα, θα πρέπει να περιλαμβάνουν ερωτήσεις ώστε να εκτιμάται ο αριθμός των τηλεργαζομένων κατ' οίκον ή των εν κινήσει τηλεργαζομένων.
- Τέλος απαιτείται η συνέργεια όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε έναν εκτεταμένο και συνεχή κοινωνικό διάλογο γύρω από τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας όπως η τηλεργασία, ο οποίος είναι καθοριστικός για την προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Δαλαμάγκας Αθανάσιος (2001): *«Η πορεία της Ελλάδας στην Κοινωνία της Πληροφορίας : Προβλήματα και Προκλήσεις από την εισαγωγή των Νέων Τεχνολογιών στην Ελληνική Κοινωνία. Η προσέγγιση της ελληνικής πολιτικής από την σκοπιά των ελληνικών αναπτυξιακών σχεδίων»*, ΕΣΔΔ, ΙΒ ´ Εκπαιδευτική Σειρά, Τμήμα Γενικής Διοίκησης , Αθήνα.
2. Μπούρας Χ. : *«Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες»*, Εκδόσεις Πανεπιστημίου Πατρών.

Άρθρα Εφημερίδων -Περιοδικών

1. Ο Κόσμος του Επενδυτή Δ.Μαρή *On-Line διακίνηση δημοσίων εγγράφων* 1-02-2003
2. RAM-Ειδικό τεύχος Θ .Μότσιου *Η ηλεκτρονική αναδόμηση του Κράτους* σελ 44-47

Διαδικτυακοί τόποι

1. http://europa.eu.int/information_society/eeurope2005/
2. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/
3. www.teleworking.gr/
4. www.oecd.org/
5. www.oke.gr/
6. www.otanet.gr/
7. www.kep.gov.gr/
8. www.syzefxis.gov.gr/
9. www.infosociety.gr/
10. www.dimitra.gr/
11. www.teleworking2000.com/
12. www.neomag.gr/
13. www.disability.gr/