

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ (ΣΔΟ)

ΤΜΗΜΑ: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ (ΧΡΗΜ.Ε.)

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**<<Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ>>**



ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΝΙΚΟΛΑΪΔΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ:

ΥΦΑΝΤΙΑΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2008



Στην εποχή μας, μια εποχή της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας και των επικοινωνιακών μέσων, το μοντέλο των εργασιακών σχέσεων αλλά και ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών γενικότερα αλλάζουν καθημερινά προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες πλέον απαιτήσεις αυτής της κοινωνίας. Οι επιχειρήσεις αλλά και οι εργαζόμενοι αναζητούν νέες μεθόδους εργασίας ώστε να ανταπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις. Μια από αυτές τις νέες μεθόδους, ίσως η σημαντικότερη, είναι αυτή της τηλεργασίας.

Η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας που πραγματοποιείται μέσω της χρήσης της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών, έχοντας ως αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση του παραδοσιακού και δεδομένου γεωγραφικά τόπου εργασίας, με προσανατολισμό σε πιο ευέλικτα χωροχρονικά εργασιακά πλαίσια. Λόγω των χαρακτηριστικών της είναι αρκετά διαδεδομένη στην ΕΕ και στις Η.Π.Α. όπου κάθε χρόνο παρατηρείται και αύξηση των επιχειρήσεων που την χρησιμοποιούν. Στην Ελλάδα αν και οι περισσότεροι επιχειρηματίες έχουν κάποιες γνώσεις για την τηλεργασία και τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει σε μια επιχείρηση, η χρήση της βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με την ΕΕ και την αντίστοιχη διάδοση της τεχνολογίας. Η εφαρμογή της τηλεργασίας είναι αποσπασματική και μη οργανωμένη για τις Ελληνικές επιχειρήσεις.

Η τηλεργασία μπορεί να αποτελέσει για μια επιχείρηση μια πολύ αποτελεσματική και αποδοτική λύση, αυξάνοντας την παραγωγικότητά της και μειώνοντας το λειτουργικό κόστος. Έτσι δεν περνάει απαρατήρητη από τις σύγχρονες επιχειρήσεις και είναι σίγουρο ότι θα γνωρίσει μεγαλύτερη ανάπτυξη τα επόμενα χρόνια.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	02
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	03
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	06
1. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	08
1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	08
1.2. ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	10
1.3. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	16
2. ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	23
2.1. ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	23
2.1.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	23
2.1.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	24
2.1.3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ.....	24
2.1.4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	25
2.1.5. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	25
2.2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ.....	26
2.3. ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ.....	32
3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	34

3.1. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΣΚΟΥΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	34
3.2. ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	35
3.3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	36
3.4. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ.....	39
3.5. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	40
3.6. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ: Η ΑΝΟΙΚΤΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ.....	40
3.7. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	43
3.8. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	45
4 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	46
4.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	46
4.2.ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΞΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	50
4.3 ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	51
4.3.1.ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	51
4.3.2.ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ	51
4.3.3.ΜΙΣΘΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	52
4.3.4.ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	52
4.3.5.ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	52
4.3.6.ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ.....	53
4.3.7.ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ.....	53
4.3.8.ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	53

4.4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ – ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....	54
4.4.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ.....	54
4.4.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	55
4.4.3. ΟΙΚΕΙΟΘΕΛΗΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ.....	55
4.4.4. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.....	56
4.4.5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	57
4.4.6. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΖΩΗ.....	57
4.4.7. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	57
4.4.8. ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.....	58
4.4.9. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	58
4.4.10. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ.....	59
4.4.11. ΣΥΛΛΟΓΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.....	59
5. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΕΙΔΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	60
5.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	60
5.1.1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (e-commerce).....	61
5.1.2. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	61
5.1.3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ e-commerce.....	62
5.1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	62
5.1.5. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	64
5.2 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΑ CALL CENTERS.....	65
5.2.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	66
5.2.2. Η ΕΠΟΜΕΝΗ ΜΕΡΑ.....	67
5.2.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	67
6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	69
7.1. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	69
7.2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	69
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	72
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	73

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

Η παρούσα εργασία μελετά την ύπαρξη και την χρησιμότητα της τηλεργασίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Αποτελείται από έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, αναλύεται γενικά η τηλεργασία, δίνονται κάποιοι ορισμοί της, παρουσιάζονται οι μορφές και τα χαρακτηριστικά της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο καταγράφονται οι επιπτώσεις της τηλεργασίας. Πιο συγκεκριμένα, παραθέτονται τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας και από την πλευρά των εργαζομένων και από την πλευρά της επιχείρησης και από την πλευρά της κοινωνίας. Ακόμη, αναφέρονται οι κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις καθώς και οι επωφελούμενες κοινωνικές ομάδες.

Το τρίτο κεφάλαιο ασχολείται με την εφαρμογή της τηλεργασίας. Παρατίθενται τα επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας και γίνεται ανάλυση για το τι είναι απαραίτητο για την οργάνωση της, ποια είναι η απαραίτητη τεχνολογική υποδομή και ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την σωστή άσκηση της. Επίσης, αναφέρονται εφαρμογές της τηλεργασίας με την ανοικτή ηλεκτρονική διασύνδεση και με την επιχειρηματικότητα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η εμφάνιση της τηλεργασίας στις Ελληνικές επιχειρήσεις. Χρησιμοποιούνται δεδομένα από σχετική έρευνα του πανεπιστημίου Μακεδονίας με τίτλο << Μορφές τηλεργασίας στην Ελλάδα: Μελέτη περιπτώσεων>>. Ακόμη παρουσιάζεται το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει για τις Ελληνικές επιχειρήσεις.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι σχέσεις της τηλεργασίας με κάποιες σύγχρονες μορφές επιχειρήσεων, που λειτουργούν κυρίως με τηλεργασία. Αυτές είναι οι ηλεκτρονικές επιχειρήσεις και τα call centers.

Τέλος παρουσιάζονται συμπεράσματα και προτάσεις για το μέλλον της τηλεργασίας.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την συγκέντρωση του υλικού είναι:

- Internet
- Εφημερίδες
- Βιβλία

1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρόλο που η τηλεργασία συνιστά μια αρκετά σύγχρονη πτυχή της ζωής μας, δεν φείδεται καθόλου ερμηνειών και ορισμών. Αντίθετα, η τηλεργασία πλαισιώνεται από ένα πλήθος ορισμών που δίνονται ανάλογα με την χρήση της στις εκάστοτε περιστάσεις. Μια απόπειρα να δώσει κανείς συγκεκριμένο ορισμό δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί απόλυτα πετυχημένη. Το να περιορίσει κανείς την τηλεργασία, ακόμα και σαν όρο, μέσα σε δύο ή τρεις γραμμές θα ήταν μάλλον φειδωλό. Μερικοί από τους πιο σημαντικούς ορισμούς είναι:

I. Κάθε μορφή απασχόλησης, μερικής ή ολικής, που επιτρέπει στον εργαζόμενο να παράγει όλο το έργο που του ζητήθηκε αποκλειστικά από το σπίτι του ή από το φυσικό χώρο που επιλέγει ο ίδιος, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν η πληροφορική, οι τηλεπικοινωνίες και η τηλεματική.

II. Η χρήση των υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών για την αλλαγή του συνηθισμένου γεωγραφικού χώρου εργασίας.

III. Ευέλικτη μορφή εργασίας. Η έννοια αυτή δηλώνει μια ποικιλία νέων πρακτικών εργασίας, οι οποίες περιλαμβάνουν ευέλικτο ωράριο, ευελιξία στον χώρο εργασίας ευελιξία στις συμβάσεις εργασίας, μερική απασχόληση και άλλα.¹

IV. Η μορφή εργασίας που εκτελείται από ένα άτομο, κυρίως ή σε ένα σημαντικό μέρος της, σε τοποθεσίες εκτός του παραδοσιακού εργασιακού χώρου, για έναν εργοδότη ή πελάτη και η οποία περιλαμβάνει την χρήση των τηλεπικοινωνιών και των προηγμένων τεχνολογιών πληροφόρησης ως ένα ουσιαστικό και κεντρικό χαρακτηριστικό της εργασίας.²

V. Η τηλεργασία προσδιορίζεται ως:

- i. μια μορφή οργανωτικής αλλαγής των διαδικασιών λειτουργίας των επιχειρήσεων και οργανισμών, η οποία εμπεριέχεται στις διαδικασίες εξέλιξής τους (αλλαγή ως προς την οργάνωση της εργασίας από το

¹ <http://www.dimitra.gr/remote/old/telework.htm>

² <http://www.pi-schools.gr/sxoleia/56gymn-ath/ergasies/telework.htm>

παραδοσιακό γραφείο/χώρο δουλειάς που παρέχεται από τον εργοδότη σε δομές που περιλαμβάνουν την εργασία για αυτές από απομακρυσμένη τοποθεσία μέσω σύγχρονων τεχνολογικών μέσων).

- ii. ένα νέο μέσο για την ικανοποίηση ανθρώπινων αναγκών των εργαζομένων (λαμβάνοντας υπόψη τις προτιμήσεις της εργασίας στο σπίτι, την δυνατότητα επιλογής από τον εργαζόμενο διαφορετικών τύπων συμβάσεων εργασίας, των επιπτώσεων των μη-εργασιακών κοινωνικών αναγκών κ.α.)
- iii. ένας νέος τρόπος ζωής (η τηλεργασία είναι δυνατόν να προσφέρει ευκαιρίες για ένα αυτόνομο και ευέλικτο συνδυασμό της εργασίας και της προσωπικής ζωής του ανθρώπου λόγω της χρήσης του χρόνου από τον ίδιο τον εργαζόμενο).³

Οι παραπάνω ορισμοί είναι σαφείς και ικανοί να μας ερμηνέψουν την νέα αυτή μορφή εργασίας. Υπάρχει όμως ένας ακόμη ορισμός, ο οποίος είναι σύντομος και περιεκτικός. Σύμφωνα με αυτόν η τηλεργασία είναι η μορφή αυτή εργασίας κατά την οποία γίνεται χρήση υπολογιστών και άλλων μέσων τηλεπικοινωνίας με σκοπό να αλλάξει γεωγραφικά η θέση εργασίας.

Ο ορισμός αυτός γίνεται πιο κατανοητός αν κάποιος φέρει στο μυαλό του το εξής παράδειγμα. Είναι ένα κρύο πρωινό. Το ξυπνητήρι σας χτυπάει εκνευριστικά. Είναι ώρα να σηκωθείτε και να αρχίσετε το καθημερινό πρόγραμμα ρουτίνας. Εγκαταλείψτε το ζεστό σας πάπλωμα, ετοιμάστε το πρωινό σας (αν έχετε χρόνο) και ευθύς αμέσως <<ταξιδέψτε>> για την δουλειά σας. Η όλη διαδικασία παρόλο που επαναλαμβάνεται καθημερινά, δεν είναι εύκολο να συνηθιστεί. Ποιος από εμάς αρέσκεται στο να ξυπνάει χαράματα, να αφήνει το ζεστό του σπίτι και να <<μποτιλιάρεται>> στους δρόμους; Ποιος μπορεί να συμβιβαστεί με την ιδέα του πρωινού άγχους και της ταλαιπωρίας; Αν όχι κανείς πολλοί λέγοι. Όλοι μπορεί να το έχουμε συνηθίσει αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι μας αρέσει κιόλας. Σκεφτείτε τι ωραία θα ήταν να μπορούσαμε να παραμείνουμε σπίτι μας, να απολαύσουμε τον καφέ μας, να γλυτώσουμε το πρωινό μας <<ταξίδι>> και να εργαστούμε κάνοντας τον δικό μας χρονικό σχεδιασμό, χωρίς να έχουμε πάνω από το κεφάλι μας έναν πιεστικό διευθυντή ή ένα μουντό και γεμάτο ένταση κλίμα γραφείου. Αυτό είναι ένα από τα πολλά ευεργετήματα που μας προσφέρει η τηλεργασία.

³ <http://www.teleworking.gr/oldsite/plir.htm>

⁴ http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_orismoι_morfes.htm

1.2. ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία εφαρμόζεται με σκοπό να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφικά θέση εργασίας. Αυτό δεν σημαίνει ότι ο νέος χώρος εργασίας είναι αποκλειστικά και μόνο από το σπίτι. Η τηλεργασία μπορεί να υλοποιηθεί με βάση τα παρακάτω σχήματα:

- **Τηλεκέντρα**

Παραδοσιακά όλες οι ενέργειες μιας εταιρίας είναι συγκεντρωμένες σε ένα χώρο. Η δημιουργία των τηλεκέντρων έρχεται να αλλάξει αυτά τα δεδομένα με την δημιουργία χώρων οι οποίοι διαθέτουν την κατάλληλη τηλεματική υποδομή και οι οποίοι μπορούν να φιλοξενούν εργαζόμενους μακριά από τα γραφεία της εταιρίας τους και κοντά στους χώρους παραμονής τους.

Πρόκειται για καλά οργανωμένους χώρους με τη μορφή γραφείων (που προσφέρουν δηλαδή τις υπηρεσίες που θα πρόσφερε ένα γραφείο). Οι χώροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε από υπαλλήλους διαφόρων εταιριών είτε από υπαλλήλους της ίδιας εταιρίας, 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 εταιρίας. Αφετέρου οι χώροι των τηλεκέντρων είναι ανοιχτοί να χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Καταργείται ο όρος << ιδιοκτησίας >> του συγκεκριμένου χώρου των παραδοσιακών γραφείων. Όλοι δουλεύουν παντού. Ένας εργαζόμενος που δούλεψε την Τετάρτη στην αίθουσα Α, την Πέμπτη μπορεί να δουλέψει στην αίθουσα Γ.

- **Τηλεαγοικίες**

Οι τηλεαγροικίες (telecottages) 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. Οι τηλεαγροικίες μπορεί να είναι εγκατεστημένες σε παλιά σχολεία ή φάρμες ή 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. Οι τηλεαγροικίες φιλοδοξούν ακόμα να ενισχύσουν την οικονομική δραστηριότητα αγροτικών περιοχών βοηθώντας τους ανθρώπους της περιοχής να βρουν δουλειά χωρίς να χρειαστεί να φύγουν από τον τόπο τους.

• Τηλεργασία στο σπίτι

Η τηλεργασία στο σπίτι (home based teleworking) 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, σύνδεση του υπολογιστή με το δίκτυο κ.α. ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας.

Ο εργαζόμενος μπορεί να δουλέψει on-line (σε απευθείας σύνδεση) ή off-line (χωρίς απευθείας σύνδεση) και μπορεί να εργάζεται για κάποιον εργοδότη με την μορφή της μερικής ή πλήρους απασχόλησης ή να αναλαμβάνει εργασία με την μορφή συμβάσεων εργασίας ή να απασχολείται ως ελεύθερος επαγγελματίας.

• Νομαδική τηλεργασία

Στην νομαδική τηλεργασία (nomadic teleworking) οι τηλεεργαζόμενοι είναι περιφερόμενοι. Δεν υπάρχει σταθερός χώρος εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσει τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Οι

τηλεργαζόμενοι συνεπώς σ' αυτό το μοντέλο είναι εντελώς αποδεσμευμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας.

Ο εργαζόμενος είναι σε κίνηση ή μπορεί να εντοπισθεί σε ένα ή περισσότερα μέρη, πχ εμπορικός αντιπρόσωπος. Η κινητικότητα τους αυξάνεται από την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής, για παράδειγμα, με την χρήση lap-top και notebook υπολογιστών με δυνατότητες επικοινωνίας από απόσταση ή ακόμη και ασύρματα μέσω της κινητής τηλεφωνίας και συστημάτων όπως το GSM.

- **Τηλεργασία με την βοήθεια κινητού γραφείου**

Στην τηλεργασία με την βοήθεια κινητού γραφείου (remote office teleworking) γίνεται χρήση γραφείου, το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρία 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 εταιρίας. Τα κινητά γραφεία υποχρεώνονται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Δίκτυο και στις βάσεις δεδομένων της επιχείρησης.

- **Διάσπαρτη τηλεργασία**

Η διάσπαρτη τηλεργασία (offshore teleworking) αποτελεί μια παραλλαγή της τηλεργασίας μέσω γραφείων. Ο όρος αυτός ανακαλύφθηκε το 1992-1993 μετά από έρευνα του Βρετανικού τμήματος Βιομηχανίας και Εμπορίου. Αφορά στη δημιουργία κινητών γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης. Ένα παράδειγμα τέτοιας μορφής είναι το Πανευρωπαϊκό Τηλεφωνικό Κέντρο.

- **Τηλεχωριά**

Τα τηλεχωριά (televillages) είναι μια σύγχρονη μορφή τηλεαγροικιών. 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.

- **Δορυφορικά γραφεία / Υποκαταστήματα**

Ένα δορυφορικό γραφείο ή ένα υποκατάστημα εντοπίζεται σε απόσταση από το κεντρικό γραφείο και σπάνια είναι αυτόνομος οργανισμός. Η εργασία που γίνεται στα δορυφορικά

γραφεία συχνά περιλαμβάνει την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής. Γίνεται χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το κεντρικό γραφείο ή με άλλους συγγενείς δορυφόρους. Εργαζόμενοι σε δορυφορικά γραφεία προέρχονται συνήθως από την γύρω περιοχή και δουλεύουν για την ίδια εταιρία.

Κοινό τόπο στις διάφορες μορφές τηλεργασίας αποτελούν ο τόπος της εργασίας και η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία.

- **Ο τόπος της εργασίας.**

Ο τόπος της εργασίας βρίσκεται κάπου αλλού από τον παραδοσιακό τόπο εργασίας στο χώρο του εργοδότη. Συνεπώς, τηλεργασία σημαίνει δουλεύω από απόσταση, μακριά από τον τόπο όπου το αποτέλεσμα της εργασίας μου αναμένεται. Η εργασία στο σπίτι του τηλεεργαζόμενου βεβαίως συμπεριλαμβάνεται. Και τα μέχρι τώρα στοιχεία δείχνουν ότι τέτοιες είναι οι περιπτώσεις των περισσότερων τηλεεργαζομένων. Επίσης συχνά έχουμε τηλεργασία σε ένα ανεξάρτητο από τον εργοδότη τηλεκέντρο ή τηλεσταθμό. Ο τόπος επιλέγεται ελεύθερα από τον τηλεεργαζόμενο ή μπορεί να αποτελεί όρο της σύμβασης εργασίας. Βέβαια, η κατ' οίκον εργασία προϋπήρχε, όπως και η εργασία από απόσταση. Η παρέμβαση της νέας τεχνολογίας είναι αυτή που χαρακτηρίζει επιπλέον το φαινόμενο της τηλεργασίας.

- **Η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία**

Το δεύτερο αυτό στοιχείο αφορά στην τεχνολογία που χρησιμοποιείται από τον τηλεεργαζόμενο. Η τηλεργασία περιλαμβάνει τη χρήση τηλεπικοινωνιών: computer, fax, adsl κ.λπ.. Πρόκειται για τηλεπικοινωνιακές ανταλλαγές λόγων, σχεδίων κ.ο.κ. και όχι για κατασκευαζόμενα αγαθά όπως έπιπλα, υφάσματα ή ακόμα και βιβλία, όπως στην περίπτωση της παραδοσιακής χειροτεχνίας στο σπίτι. Η φύση της τηλεργασίας ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό εκτεινόμενη από ένα πολύ χαμηλό επίπεδο και συχνά επαναλαμβανόμενο, όπως data-entry εργασίες μέχρι υψηλότατα δημιουργικά επίπεδα, όπως έρευνα, ανάπτυξη, παροχές συμβουλών, τέχνες κ.λπ.. Σε ποιόν ανήκει η υποδομή από την άποψη του εργατικού δικαίου δεν είναι καθοριστικό όσον αφορά στον ορισμό της τηλεργασίας. Το υλικό μπορεί πραγματικά να είναι ιδιοκτησίας ή κατοχής δυνάμει και μισθώσεως του τηλεεργαζόμενου ή να έχει τεθεί στη διάθεσή του από τον εργοδότη. Στην πράξη, πάντως, η υλική υποδομή ανήκει συνήθως στον ανεξάρτητο τηλεεργαζόμενο ενώ ανήκει στον

εργοδότη στην περίπτωση του τηλεργαζόμενου μισθωτού. Και στην μια και στην άλλη περίπτωση διάφορα νομικά θέματα μπορούν να προκύψουν, όπως π.χ. η αποκλειστική χρήση του υλικού, η ευθύνη για αυτό κ.λπ..

Εξαιτίας, πάντως, της έλλειψης ακριβούς επιστημονικού ορισμού και της απουσίας συστηματικής έρευνας και ανεπαρκών στατιστικών στα περισσότερα κράτη-μέλη της Κοινότητας δεν έχουμε πολλά στοιχεία διαθέσιμα για την τηλεργασία. Από τις μέχρι στιγμής έρευνες μπορούμε να διαπιστώσουμε αφενός ότι η εικόνα στα διάφορα κράτη-μέλη είναι πολύ διαφοροποιημένη και αφετέρου ότι αλματωδώς αυξάνονται οι τηλεργαζόμενοι.⁵

Ο πίνακας που ακολουθεί βοηθάει στην κατανόηση των μορφών τηλεργασίας σε σχέση με την παραδοσιακή εργασία.

Πίνακας 1

⁵ <http://www.masterkek.gr/adaptmainstudy.html>

	ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΔΙΕΥΚΟΛΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΤΟΜΟΥ ΜΕ ΚΙΝΗΤΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Τ.Ε.Β.Ε. Ή ΑΛΛΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΝΑΛΛΑΓΗΣ ΑΠΟ ΜΕΡΙΚΗ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΠΑΡΑΔΩΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	ΝΑΙ (με μικρές εξαιρέσεις)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ(εκτός εάν είναι εντεταγμένος σε πρόγραμμα τηλεργασίας της εταιρίας του)	ΝΑΙ	ΝΑΙ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΧΙ (εφόσον είναι εντεταγμένος σε πρόγραμμα τηλεργασίας της εταιρίας του)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ

1.3. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ανεξαρτησία της τοποθεσίας

Βασικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι ότι αυτή δεν εξαρτάται από το χώρο εργασίας. Πλέον ενδιαφέρουν η ποιότητα και ο τρόπος εργασίας και όχι ο χώρος. Το χαρακτηριστικό αυτό δίνει ιδιαίτερη ευελιξία στην εργασία και εξυπηρετεί όχι μόνο τον τηλεργαζόμενο με την στενή έννοια του υπαλλήλου αλλά και τον ελεύθερο επαγγελματία, τον πελάτη, τον προμηθευτή, τον εργοδότη κ.α.. Νωρίτερα αναφέρθηκαν κάποιες μορφές τηλεργασίας οι οποίες επιβεβαιώνουν και με το παραπάνω τη σπουδαιότητα του παραπάνω χαρακτηριστικού. Η ανεξαρτησία όμως της τοποθεσίας ως προς την εργασία βοηθά και στην ενεργοποίηση περιθωριοποιημένων κοινωνικών ομάδων, όπως κατοίκων απομακρυσμένων περιοχών ή ατόμων με κινητικές δυσκολίες κ.α.. Επιπλέον, ενδυναμώνει έμμεσα τις κατά τόπους ευάλωτες οικονομικά κοινωνίες και συνεισφέρει στην προστασία του περιβάλλοντος. Παρόλα τα έμμεσα και άμεσα ευεργετήματα του χαρακτηριστικού αυτού της τηλεργασίας, υπάρχει και ένα αρνητικό σημείο που χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή. Η δυναμική φύση της ανεξαρτησίας του χώρου μπορεί να οδηγήσει στην απομόνωση (αποξένωση από τον εργασιακό περίγυρο, αποκοπή από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση κ.α.), με πολλές αρνητικές, επαγγελματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις.

Η χρήση της πληροφορικής και των τεχνολογιών της επικοινωνίας.

Εξίσου σημαντικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Μια από τις αναγκαιότητες της εποχής είναι η γνώση και η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων. Η τηλεργασία καλύπτει αυτή την ανάγκη. Τα αποτελέσματα αυτής της συνέπειας είναι θετικότατα. Η πληροφόρηση είναι άμεση και κινείται προς όλα τα επίπεδα και τις κατευθύνσεις. Με άλλα λόγια, οι τηλεργαζόμενοι χρησιμοποιούν στο έπακρο τη σύγχρονη τεχνολογία και απολαμβάνουν έτσι τους καρπούς της. Επίσης, η χρήση τέτοιων μέσων επικοινωνίας βοηθά στην καταπολέμηση και του φαινομένου της απομόνωσης. Μια καλά μελετημένη πολιτική επικοινωνίας του manager σε συνδυασμό με την ύπαρξη αυτών

των τεχνολογικών μηχανημάτων θα αποφέρει θετικά αποτελέσματα στην προσπάθεια για την καταπολέμηση της απομόνωσης του τηλεργαζομένου.

Η ευελιξία ως προς την διαχείριση του χρόνου

Η προσωπική διαχείριση του χρόνου εργασίας δίνει στην τηλεργασία ένα πιο ευέλικτο σχήμα. Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να ορίσει από μόνος του τον εργάσιμο χρόνο και κατ' αυτόν τον τρόπο να διευθετήσει και άλλες υποθέσεις, για παράδειγμα οικογενειακές και κοινωνικές. Η ελευθερία αυτή των κινήσεων είναι απαραίτητη για μια μητέρα που θέλει να αναθρέψει το παιδί της, ιδιαίτερα στη δύσκολη βρεφονηπιακή ηλικία, για κάποιον που θέλει να φροντίσει ανθρώπους προχωρημένης ηλικίας κ.λπ.. Παρόλη τη θετική εικόνα που προσδίδει αυτό το χαρακτηριστικό στην τηλεργασία, χρειάζεται ως αναπόσπαστο συμπλήρωμα η ικανότητα και η γνώση του να χειρίζεται ο τηλεργαζόμενος σωστά το χρόνο. Συχνό στην τηλεργασία είναι το φαινόμενο της εργασιομανίας, που απορρέει από την αδυναμία του σωστού καταμερισμού του χρόνου εργασίας. Σε ανάλογες περιπτώσεις ο τηλεργαζόμενος αγνοεί τις κοινωνικές του υποχρεώσεις και αναλώνει το μεγαλύτερο, αν όχι όλο, το μέρος της χρονικής διαθεσιμότητας του στην εργασία. Υπάρχουν όμως και τα αντίθετα παραδείγματα, που είναι και αυτά απόρροια της κακής διαχείρισης, όπου ο τηλεργαζόμενος απορροφάται από τις ανάγκες της οικογένειας και της προσωπικής του ζωής, με αποτέλεσμα να παρουσιάζει εικόνα μειωμένης παραγωγικότητας και επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

Αλλαγές που συντελούνται στη φύση της εργασίας και στις εργασιακές σχέσεις

Μια πρώτη συνολική εκτίμηση είναι ότι η εργασία αλλάζει διαρκώς εικόνα, στην προσπάθεια της να εναρμονιστεί με τις απαιτήσεις της αγοράς. Από το κλίμα αυτό δεν είναι δυνατό να εξαιρεθεί η τηλεργασία.

Ο ρόλος του τηλεργαζόμενου ενισχύεται

Το σύγχρονο προφίλ του τηλεργαζόμενου απαιτεί απ' αυτόν να μάθει πλέον να εργάζεται ανεξάρτητα από αυτό που ονομάζεται "κλίμα γραφείου". Ο τηλεργαζόμενος καθίσταται πλέον αποκλειστικά αρμόδιος για το σχεδιασμό του χρόνου και του τρόπου εργασίας. Ο τηλεργαζόμενος συνεπώς αποκτά και μια επιπλέον αρμοδιότητα, αυτή του manager, με σκοπό να αναπτύξει με επιτυχία την επαγγελματική του σταδιοδρομία. Επίσης, η νέα αυτή μορφή εργασίας τον υποχρεώνει να αναπτύξει προσόντα και δεξιότητες στενά συνδεδεμένες με τις νέες τεχνολογίες, ώστε να μπορεί –όταν χρειάζεται- να επικοινωνεί με τον ευρύτερο εργασιακό χώρο. Συνεπώς, ο τηλεργαζόμενος παρουσιάζεται πιο ανεξάρτητος, αναπτύσσει περισσότερα προσόντα και επωμίζεται μεγαλύτερο μέρος επαγγελματισμού από τον απλό εργαζόμενο.

Εναρμόνιση της εργασίας με την προσωπική και οικογενειακή ζωή

Η τηλεργασία δείχνει να εναρμονίζεται πλήρως με τη σύγχρονη δομή της οικογένειας και τους ρυθμούς της εποχής. Σήμερα αυξάνεται ολοένα ο αριθμός των νοικοκυριών που αποτελούνται από ένα κηδεμόνα. Αλλά και στις άλλες περιπτώσεις, το υψηλό κόστος ζωής υποχρεώνει και τους δυο γονείς να εργαστούν για τα προς το ζην. Τα παραπάνω σε συνάρτηση με τον καταναλωτισμό καθιστούν την εργασία απαραίτητη. Ας μην ξεχνάμε ότι ο τηλεργαζόμενος καθορίζει από μόνος του το χρόνο εργασίας. Μπορεί να εργαστεί βράδυ ή πρωί, καθημερινές, σαββατοκύριακα ή αργίες και σε κάθε περίπτωση, όποτε αυτός νομίζει, συνδυάζοντας την εργασία με τις λοιπές υποχρεώσεις

και ρόλους του. Και πάλι, ο κίνδυνος που υπάρχει είναι η αδυναμία διαχειρίσεις του χρόνου, που μπορεί να γεμίσει με άγχος τον τηλεργαζόμενο.

Η τηλεργασία επιφέρει αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις

Ο τηλεργαζόμενος αφενός παύει να αποτελεί υπάλληλο γραφείου. Αυτό σημαίνει ότι πλέον εργάζεται πιο ατομικά και ανεξάρτητα. Από την άλλη μεριά, πρέπει να επιδείξει στοιχεία ομαδικότητας, στις περιπτώσεις που καλείται να επικοινωνήσει και να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του. Το νέο αυτό σχήμα εργασίας καταργεί και τη μονοδιάστατη ιδιότητα του εργοδότη, ο οποίος παρουσιάζεται πλέον και ως πελάτης, ως συνάδελφος και ως manager. Έτσι, και το οργανόγραμμα της εργασιακής δομής παρουσιάζει περισσότερο επίπεδο, καθώς υπάρχει μόνο ο εργοδότης και ο manager σε κάθετη διάταξη και η επικοινωνία πλέον διεξάγεται οριζόντια. Είναι εμφανές πως κάθε άξονας αυτής της συνεργασίας πρέπει να αναπροσαρμόσει το ρολό του σε καινούρια δεδομένα, αποκτώντας νέες δεξιότητες και χαρακτηριστικά.

Νέα προσόντα, ικανότητες και γνώσεις

Μεγαλύτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί σε αυτές τις δεξιότητες που έχουν σχέση με τις νέες τεχνολογίες και την πληροφορική, αφού οι τεχνολογίες αυτές χρησιμοποιούνται ευρύτατα στην τηλεργασία. Βεβαίως ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει και τα προσόντα του ιδίου του επαγγέλματος που εξασκεί. Επίσης, η νέα επικοινωνιακή πολιτική υποχρεώνει και ταυτόχρονα επιτρέπει την ανάπτυξη της ικανότητας του τηλεργαζόμενου για εξ αποστάσεως επικοινωνία.

Ελέκταση της αγοράς εργασίας

Η αγορά εργασίας πλέον επεκτείνεται και τείνει να συμπεριλάβει στους κόλπους της, ομάδες που μέχρι πρότινος θεωρούνταν αποκλεισμένες. Ενδεικτικά αναφέρονται οι άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, οι γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις, οι προχωρημένης ηλικίας εργαζόμενοι καθώς και οι κάτοικοι απομονωμένων –ορειών και νησιωτικών- περιοχών. Σε συνάρτηση με την τελευταία αυτή ομάδα, τα οφέλη της τηλεργασίας είναι πολλαπλά. Αφενός προωθείται η έννοια της αποκέντρωσης και μειώνονται οι τάσεις αστυφιλίας, που αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα, ιδίως στην Ελλάδα. Παράλληλα, ενισχύεται η τοπική περιφερειακή οικονομία και η ιδιωτική πρωτοβουλία για επενδυτές στην επαρχία.

Οργανωτική μετατόπιση της εργασίας και της διαχείρισης της

Η τηλεργασία ως τρόπος εργασίας δεν γνωρίζει συγκριμένο χώρο. Ξεκινάει από εγχώριες αγορές και μπορεί να επεκταθεί σε παγκόσμιο επίπεδο. Με άλλα λόγια, είναι αυτός ο τύπος εργασίας που δεν περιορίζεται στα σύνορα μιας χώρας. Επειδή η διάρθρωση είναι περισσότερο επίπεδη και η επικοινωνία οριζόντια, εισχωρεί με τρόπο ευέλικτο στην αγορά και με τάσεις ολοένα και πιο επεκτατικές. Το μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι το νομοθετικό της πλαίσιο, που παρουσιάζει κάποιες αδυναμίες. Θέματα που απασχολούν την νομοθεσία σε συνάρτηση με την σύγχρονη αυτή μορφή εργασίας είναι:

- Η εκπαίδευση που πρέπει να παρέχεται στους τηλεεργαζόμενους από τις εταιρείες.
- Όταν αναπτύσσονται "εικονικές ομάδες εργασίας" πρέπει να δημιουργούνται και οι κατάλληλες επικοινωνιακές προϋποθέσεις για την στήριξή τους.
- Οι εταιρίες πρέπει να ορίζουν manager για την επιβλέψει και την υποστήριξη των τηλεεργαζομένων.
- Η τηλεργασία συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος.

- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να αμείβονται αντίστοιχα με τους υπαλλήλους γραφείου.
- Η εικόνα που παρουσιάζουν οι σύγχρονες πόλεις κάθε πρωί τις ώρες αιχμής, με το άγχος, την ένταση, το καυσαέριο, τα κορναρίσματα και το μποτιλιάρισμα αποτελούν τη σύγχρονη πραγματικότητα. Η τηλεργασία όμως μπορεί να βοηθήσει και σ' αυτόν τον τομέα διότι οι εργαζόμενοι μένοντας σπίτι τους θα βοηθήσουν στην μείωση της περιβαλλοντικής ρύπανσης, της έντασης, της ηχορύπανσης. Ακόμα και αυτοί που θα χρειαστεί να μετακινηθούν, θα το κάνουν γλιτώνοντας χρόνο και εκμεταλλευόμενοι τα μαζικά μέσα μεταφοράς, που συνήθως πληρούν τις προδιαγραφές για την προστασία της ατμόσφαιρας. Είναι άξιο λόγου ακόμα και το γεγονός ότι η ανάπτυξη της εργασίας θα μειώσει το ρυθμό ανέγερσης τεράστιων τιμμεντένιων οικοδομημάτων στο κέντρο της πόλης για στέγαση των υπάλληλων.
- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να ενσωματώνονται στα σχέδια ανάπτυξης και εξέλιξης της εταιρείας και του προσωπικού της.
- Η εταιρεία πρέπει να υποχρεούνται να παρέχει τον εξοπλισμό και να καλύπτει τα έξοδα των τηλεργαζομένων που σχετίζονται με την εργασία.
Επίσης, πρέπει να παρέχει ασφαλιστική και νοσοκομειακή κάλυψη και να επιτρέπει στους τηλεργαζόμενους να εκπροσωπούνται στα σωματεία.

Αποδογή στην αγορά εργασίας των τυπικά και ουσιαστικά "αποκλεισμένων"

Άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, μητέρες με οικογενειακές υποχρεώσεις, ηλικιωμένοι κάθε φύλου, απομονωμένοι γεωγραφικά, όλα αυτά είναι παραδείγματα ανθρώπων που συγκαταλέγονται στους κοινωνικά αποκλεισμένους, χωρίς προοπτική εργασίας, διάκρισης και καταξίωσης. Η τηλεργασία τους δίνει την ευκαιρία να ενσωματωθούν

και να διεκδικήσουν επί ίσοις όροις το δικαίωμα στην εργασία και τη ζωή. Επίσης, τους δίνεται η ευκαιρία να εγκαταστήσουν στα σπίτια τους και να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας της πληροφορίας . Αν δεν υπήρχε η τηλεργασία, οι άνθρωποι αυτοί θα έπρεπε να "ταξιδεύουν" καθημερινά για να γνωρίσουν τη νέα πραγματικότητα, πράγμα που θα ήταν αδύνατο. ⁶

⁶ http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_xarakteristika.htm

2.1. ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

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

Ακολούθως η τηλεργασία είναι θεμιτή γιατί:

Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Διαφυλάσσει την προστασία του περιβάλλοντος.

Ενδυναμώνει την οικονομία.

Αντιστέκεται στο φαινόμενο της αστυφιλίας και προάγει την αποκέντρωση.

Βοηθά τον εργαζόμενο να διαλέξει τον τόπο και τον χρόνο εργασίας του.

Προάγει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα του ανθρώπου (όχι μόνο ως επαγγελματία, αλλά και ως γονέα, ως μέλος της κοινωνίας κ.λπ.)

Εξοικονομεί χρόνο για τον εργαζόμενο και για την εταιρία στην οποία απασχολείται.

Εξοικονομεί χώρο στην εταιρία.

Εξαπλώνεται παντού και γρήγορα.

Εξοικειώνει τον σύγχρονο άνθρωπο με τις απαιτήσεις του μέλλοντος.⁷

2.1.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.

- Μείωση λειτουργικών δαπανών για τις επιχειρήσεις που απασχολούν τηλεεργαζόμενους.
- Αύξηση της παραγωγικότητας με την βελτίωση της ψυχολογίας.

⁷ http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_ofeli.htm

- Δυνατότητα να ενταχθούν και να ενσωματωθούν στην αγορά εργασίας άτομα με ειδικές ανάγκες και μητέρες με μικρά παιδιά.
- Μείωση των μετακινήσεων των εργαζομένων με συνέπεια την προστασία του περιβάλλοντος και την ευεξία των ιδίων.⁸

2.1.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

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

2.1.3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

- Δυνατότητα συνδυασμού καριέρας και οικογενείας.
- Δυνατότητα εναρμόνισης καριέρας και οικογενείας, ιδιαίτερα για τις γυναίκες που θόλου να εργάζονται στο σπίτι.
- Ευκαιρίες σε υπάλληλους με πρόβλημα υγείας.
- Αίσθηση αυτονομίας και ανεξαρτησίας.
- Διατήρηση της εργασίας σε περίπτωση αλλαγής κατοικίας
- Ευελιξία ωραρίου
- Βελτίωση ευκαιριών εργασίας⁹

⁸ <http://www.teleworking2000.com/documents/presentation-thlergasia.ppt>

⁹ <http://www.medlab.cs.uoi.gr/rise/riseoffice/isexamples.htm>

2.1.4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

- Μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης.
- Βελτίωση της ποιότητας ζωής.
- Ευκαιρίες σε άτομα με προβλήματα υγείας.
- Ευκαιρίες για ευρύτερη εργοδοσία και εργασία.
- Εξοικονόμηση ενέργειας.
- Αναβάθμιση της επαρχίας-Αποκέντρωση

2.1.5. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Παρά τα πολλά πλεονεκτήματα που παρουσιάζει η τηλεργασία για την επιχείρηση, είναι φυσικό να παρουσιάζει και κάποια μειονεκτήματα. Τα μειονεκτήματα αυτά για άλλες επιχειρήσεις μπορεί να είναι ασήμαντα, αλλά για άλλες ίσως είναι λόγος για την αποφυγή της.

Το κυριότερο μειονέκτημά της τηλεργασίας είναι ότι περιορίζεται η δυνατότητα ελέγχου των εργαζομένων από την επιχείρηση. Στις Ελληνικές επιχειρήσεις υπάρχει πολύ συχνά η αντίληψη ότι αν ο εργαζόμενος δεν ελέγχεται άμεσα, δεν είναι όσο παραγωγικός χρειάζεται. Αυτός είναι και ο λόγος που οι τηλεεργαζόμενοι συνήθως πληρώνονται ανάλογα με την εργασία που κάνουν και όχι ανάλογα με τον χρόνο που εργάζονται.

Ένα ακόμη σημαντικό μειονέκτημα είναι ότι οι επιχειρήσεις φοβούνται πιθανή διαρροή αρχείων και πληροφοριών. Κάποιες επιχειρήσεις που πιθανώς ασχολούνται με ανάπτυξη νέων τεχνολογιών ή που έχουν κάποια σχέδια που θέλουν να εφαρμόσουν, είναι φυσιολογικό να ανησυχούν για την ασφάλεια των δεδομένων τους όταν αυτά βγαίνουν από τα γραφεία της επιχείρησης. Γι' αυτόν το λόγο οι τηλεεργαζόμενοι συνήθως είναι άνθρωποι που εμπιστεύεται η επιχείρηση.

Η απώλεια αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων είναι ένα άλλο μειονέκτημα της τηλεργασίας, όπως και το κόστος τεχνολογικής υποδομής για την υποστήριξη της. Οι μικρές επιχειρήσεις δεν είναι πάντα πρόθυμες να χρησιμοποιήσουν

την τηλεργασία καθώς ο εξοπλισμός ίσως είναι δύσκολο να αποκτηθεί από αυτές. Τα τεχνικά προβλήματα, αν και σπάνια μπορούν και αυτά να προκαλέσουν ζημιές στην επιχείρηση.

2.2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η τηλεργασία με βάση το σπίτι έχει θετικές αλλά και αρνητικές επιπτώσεις, τόσο στον κοινωνικό όσο και στον ψυχολογικό τομέα. Πολλοί πιστεύουν ότι ο επιτυχημένος εργαζόμενος είναι αυτός που έχει οριοθετήσει σωστά τη θέση του και το ρολό του μέσα στο σπίτι. Η αλληλοεπίδραση των ρολών μέσα στο σπίτι καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την επιτυχία της τηλεργασίας. Ένας πρώτος παράγοντας είναι ο ανθρωπινός παράγοντας, γίνεται συνεπώς λόγος για την/τον σύζυγο, τα παιδιά η οποίο άλλο μέλος της οικογένειας. Τα μέλη της οικογένειας είναι σε θέση να βοηθήσουν η να παρεμποδίσουν το έργο του τηλεεργαζόμενου ανάλογα με τη στάση τους. Όταν, για παράδειγμα, μια σύζυγος γίνεται πολύ απαιτητική και εκμεταλλεύεται το γεγονός ότι ο σύζυγος εργάζεται σπίτι και διαρκώς του αποσπά την προσοχή με το να του ζητά να διεκπεραιώσει δουλειές του σπιτιού. Ένα άλλο παράδειγμα είναι αυτό των παιδιών που παίζουν και φωνάζουν μέσα στο σπίτι όταν η μητέρα προσπαθεί να εργαστεί μπροστά από τον υπολογιστή. Ακόμη, όταν ο τηλεεργαζόμενος είναι συνεχώς απομονωμένος στο γραφείο του και δεν συμμετέχει στην οικογενειακή ζωή, δημιουργεί ίσως εντονότερο πρόβλημα παρά αν εργαζόταν στην επιχείρηση. Η εναρμόνιση των ρολών και η ισορροπία των υποχρεώσεων συμβάλει σημαντικά στην ομαλή διεξαγωγή της τηλεργασίας. Θα πρέπει τόσο ο τηλεεργαζόμενος όσο και τα λοιπά μέλη να κατανοούν αλλήλους. Ο κοινός σχεδιασμός κάποιου προγράμματος (ώρες φαγητού, ψυχαγωγίας κ.λπ.) είναι μια πολύ καλή λύση για να συνεχιστεί η ήρεμη οικογενειακή ζωή και παράλληλα να εκπληρωθούν και οι επαγγελματικές υποχρεώσεις.

Ένας άλλος παράγοντας είναι ο χώρος εργασίας μέσα στο σπίτι και η διευθέτηση του εξοπλισμού. Ποσό μεγάλο είναι το γραφείο; Είναι αρκετά απομονωμένο από τους υπόλοιπους χώρους; Χρειάζεται να χρησιμοποιείται ο υπολογιστής από άλλα μέλη της οικογένειας; Πόσες ώρες και ποιες; Όλα τα παραπάνω είναι ερωτήματα που θα πρέπει να εξεταστούν προκειμένου να μη δημιουργηθούν

προβλήματα. Ο χώρος και ο εξοπλισμός πολλές φορές είναι κοινά για περισσότερα από δυο μέλη. Το ζήτημα όμως είναι πως ο χώρος είναι κοινός για άτομα που έχουν διαφορετικές δραστηριότητες. Για παράδειγμα, ο πατέρας χρειάζεται το υπνοδωμάτιο για να εργαστεί, ενώ η μητέρα για να αναπαυθεί αφού εργαζόταν όλη την ημέρα. Το παιδί χρειάζεται τον υπολογιστή για να κάνει μια σχολική εργασία, την ίδια ώρα που ο πατέρας τον χρειάζεται για να ολοκληρώσει την συγγραφή ενός κειμένου που πρέπει να παραδώσει. Όλα αυτά είναι συχνότατα προβλήματα, με μόνη εφικτή λύση τον άρτιο σχεδιασμό και προγραμματισμό. Όσο για το χώρο εργασίας μέσα στο σπίτι, αυτός καλύτερα να βρίσκεται όσο το δυνατόν πιο απομονωμένος από πηγές θορύβου και αν είναι δυνατόν να έχει μόνο έναν χρηστή.

Η δυνατότητα που παρουσιάζει η τηλεργασία να χειρίζεται ο ίδιος ο τηλεεργαζόμενος τον χρόνο του ανάλογα με τις υποχρεώσεις του, καθώς και να μην απαιτείται να εμφανίζεται και να συμπεριφέρεται ανάλογα με τις περιστάσεις και τα πρότυπα της εταιρίας είναι δυο από τους λόγους που οι τηλεεργαζόμενοι αρνούνται επίμονα να αλλάξουν αυτόν τον τρόπο εργασίας. Επιπλέον η ευκαιρία που δίνεται στον τηλεεργαζόμενο να εργάζεται μακριά από το γραφείο, που συνήθως αποτελεί πηγή άγχους, φασαρίας και εκνευρισμού, φαίνεται να ενδυναμώνει ακόμα περισσότερο αυτή την στάση των τηλεεργαζόμενων.

Υπάρχουν ωστόσο περιπτώσεις που οι τηλεεργαζόμενοι νιώθουν απομονωμένοι στο σπίτι και ιδιαίτερα όταν ο φόρτος εργασίας είναι μεγάλος και τους υποχρεώνει να μην αλλάζουν παραστάσεις και περιβάλλον, ενώ συχνά συσσωρεύεται και η ένταση που απορρέει και από τις άλλες υποχρεώσεις.

Θετικός αντίκτυπος της τηλεργασίας.

- Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας.
- Εργασία χωρίς διακοπές.
- Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους.
- Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον manager.
- Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου.
- Ευκολία στον συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων.
- Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών.

Αρνητικός αντίκτυπος της τηλεργασίας.

- Κίνδυνος εργασιομανίας με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.
- Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι άρρωστος, ή να προφασιστεί εύκολα την αρρώστια για να γλιτώσει από την εργασία. Επίσης, αν κάποιο μέλος της οικογένειας είναι άρρωστο, πιθανότατα θα επηρεάσει τον τηλεργαζόμενο. Γενικά καταστάσεις που εξελίσσονται στο οικογενειακό περιβάλλον συνήθως δεν αφήνουν αδιάφορο τον τηλεργαζόμενο.
- Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων.
- Αδυναμία συμμετοχής σε συνδικαλιστικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.
- Συχνά απώλειες παραγωγικότητας λόγω τεχνικών βλαβών (π.χ. προβλήματα με τον υπολογιστή μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια υλικού και πληροφοριών). Επίσης, η επιθεώρηση των μηχανημάτων στο σπίτι από κάποιον ειδικό δεν είναι συχνό φαινόμενο.
- Η επιθεώρηση της εργασίας, όταν γίνεται, δημιουργεί άσχημες εντυπώσεις γιατί μπορεί να θεωρηθεί ως παρέμβαση στην προσωπική ζωή. Ο τηλεργαζόμενος χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρία, πχ προαγωγές.¹⁰

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται όλα τα παραπάνω, αντιπαραθέτοντας τις θετικές με τις αρνητικές επιδράσεις της τηλεργασίας, έτσι ώστε να είναι πιο εύκολη η κατανόησή τους.¹¹

Πίνακας 2. Θετικές και αρνητικές επιδράσεις της τηλεργασίας στο σπίτι για τους εργαζόμενους (Eurofiet 1997, Teleworking and trade union strategy, Brussels).

<ul style="list-style-type: none">• Ελεύθερη επιλογή εργασίμου χρόνου	<ul style="list-style-type: none">• Κίνδυνος υπερεργασίας (αυτοεκμετάλλευση).• Απώλεια προνομιακών και δικαιωμάτων (Κυριακές/διακοπές).
---	--

¹⁰ http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_epiptosis.htm

¹¹ <http://www.inegsee.gr/enimerwsi-37-doc3parart.htm>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Εργασία χωρίς διακοπές/ ανεπιθύμητα διαλείμματα. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Η εργασία σταματήσει κατά τη διάρκεια της αρρώστιας ή ο εργαζόμενος εργάζεται παρόλο που είναι άρρωστος. ▪ Αδιαφανής προσδιορισμός της αντικατάστασης σε περίπτωση αρρώστιας. ▪ Περιορισμός της χρήσης του δικαιώματος στην άδεια όταν τα παιδιά είναι άρρωστα. ▪ Αδύνατο να αγνοηθούν οι διακοπές της εργασίας από τα άλλα μέλη της οικογένειας.
<ul style="list-style-type: none"> • Λιγότερες τριβές με συναδέλφους και παριστάμενους. • Η διεύθυνση δεν μπορεί να κάνει επιτηρήσεις και να παρακολουθήσει. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Απώλεια επικοινωνίας με τους συναδέλφους. ▪ Απώλεια της αξιολόγησης της εργασίας και της παρουσίασης/αναγνώρισής της.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Μείωση κόστους και χρόνου μετακινήσεων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Οι προδιαγραφές εργασίας δεν είναι εγγυημένες. • Περιορίζεται η ικανότητα των συμβουλίων των εργαζομένων/συνδικάτων και των ελεγκτών υγιεινής και ασφάλειας να επηρεαστούν το χώρο εργασίας. • Ζημιές στο hardware/software, απώλεια στοιχείων, ανεπίτρεπτη πρόσβαση σε στοιχεία.
<ul style="list-style-type: none"> • Περισσότερες δυνατότητες συνδυασμού της εργασίας με τις οικογενειακές ευθύνες. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Καταπάτηση της ιδιωτικής σφαίρας (ζωής).
<ul style="list-style-type: none"> • Διευκόλυνση της φροντίδας των παιδιών (η μόνη εναλλακτική λύση είναι της εργασίας). 	<ul style="list-style-type: none"> • Οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις στην επιχείρηση. • Λιγότερες δυνατότητες προαγωγής κ.λπ.. • Απουσιάζει η συμμετοχή στην καθημερινή ζωή της επιχείρησης. • Δημιουργία δυο κατηγοριών

	<p>εργαζομένων :</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Αυτούς που ασκούν κατάλληλες για τηλεργασία δραστηριότητες. • -Αυτούς που έχουν στη διάθεση τους κατάλληλους χώρους εργασίας. • Από τη στιγμή που κάποιος γίνει τηλεργαζόμενος παραμένει μόνιμα στην τηλεργασία. • Δυσκολίες συμμετοχής σε δραστηριότητες που συνδέονται με την αντιπροσώπευση των συμφερόντων των εργαζομένων (συμβούλια εργαζομένων, συνδικάτα).
--	---

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται μερικά από τα οφέλη της τηλεργασίας.

Πίνακας 3. Μερικά δυνητικά οφέλη της τηλεργασίας (European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions 1996, European Guide to Teleworking: a framework for action, Dublin).

<ul style="list-style-type: none"> • Μεγαλύτερος έλεγχος στο εργασιακό περιβάλλον. • Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με το χρόνο και τη δομή της εργασίας • Λιγότερες ανταλλαγές κι έτσι περισσότερος χρόνος, χρήμα και λιγότερο στρες. 	<ul style="list-style-type: none"> • Πολύ υψηλότερη παραγωγικότητα ανάμεσα στους τηλεργαζόμενους. • Λιγότερη χαλάρωση του προσωπικού. • Μείωση λειτουργού και εργατικού κόστους. • Βελτίωση της ποιότητας της 	<ul style="list-style-type: none"> • Λιγότερη μόλυνση • Μικρότερη συγκέντρωση στις πόλεις. • Μείωση των επιπέδων κατανάλωσης ενεργείας. • Βελτίωση απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές.
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με την επιλογή του χώρου κατοικίας. • Στενότερη διασύνδεση κατοικίας και εργασίας. • Διεύρυνση δεξιοτήτων. • Βελτίωση ικανοποίησης από την εργασία. • Βελτίωση της ποιότητας ζωής. • Επιτρέπει τη μετάβαση στην εργασία έπειτα από αρρώστια η 	<p>εργασίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μείωση απουσιών. • Μεγαλύτερη ευελιξία στις μορφές εργασίας. • Βελτιωμένη 24ωρη τεχνική υποστήριξη και ενδιαφέρον για τον πελάτη. • Επέκταση των χωρικών ορίων εξεύρεσης και επιλογής προσωπικού • Αύξηση δεξιοτεχνιών της επιχείρησης. • Μεγαλύτερη πολυπλοκότητα της εργασιακής γνώσης, του περιεχομένου της εργασίας και των σχετικών εισροών και εκροών. • Ταχύτερη επιστροφή στην εργασία μετά από αναρρωτική άδεια. • Βελτίωση ικανοτήτων διεύθυνσης και διαχείρισης. • Ολικά 24ωρη 	<ul style="list-style-type: none"> • Μείωση κόστους υγιεινής και ασφάλειας. • Μεγαλύτερη κοινοτική ταυτότητα και επικέντρωση. • Περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για άτομα με ειδικές ανάγκες. • Αναγέννηση παλιών δεξιοτεχνιών.
--	--	--

	<p>λειτουργία χωρίς τη χρησιμοποίηση αντικοινωνικών εργασίμων ωρών.</p>	
--	---	--

Τέλος στον παρακάτω πίνακα υπάρχουν σημεία που πρέπει να προσεχθούν κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας.

Πίνακας 4. Μερικά σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής στην τηλεργασία (European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions (1996), European Guide to Teleworking: A framework for action (Dublin).

<ul style="list-style-type: none"> • Απώλεια της μισθωτής σχέσης και των σχετικών αμοιβών, ωφελειών και προστασίας • Κοινωνική και επαγγελματική απομόνωση • Μειωμένες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης • Λιγότερο ενδιαφέρουσα εργασία και αυξανόμενη μονοτονία • Απώλεια της διάκρισης κατοικίας/ εργασίας και αυξανόμενο στρες • Αυξανόμενο κόστος σχετικά με την κατοικία • Προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας και εφαρμογή τους • Φροντίδα παιδιών και ηλικιωμένων • Αντιπροσώπηση εργαζόμενων και συνδικαλιστική συμμετοχή 	<ul style="list-style-type: none"> • Απομακρυσμένη διεύθυνση και διαχείριση, έλεγχος, επικοινωνία • Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα των πληροφοριών και των συστημάτων • Ομαδική και επιχειρησιακή ταυτότητα και πίστη • Κόστος • Χρονικές απαιτήσεις για σχεδιασμό και εφαρμογή • Διασφάλιση από ανεπιθύμητες διακοπές του εργασίμου χρόνου εξαιτίας της φροντίδας παιδιών και ηλικιωμένων • Κόστος έναρξης • Τρέχον κόστος
---	--

2.3. ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

- **Κάτοικοι απομακρυσμένων, ορεινών και νησιωτικών περιοχών.**

Είναι σαφές ότι πρόκειται για μια ευάλωτη ομάδα η οποία λόγω του άσχημου επικοινωνιακού δικτύου – κυρίως τον χειμώνα – παραμένει εντελώς απομονωμένη.

Συχνά αποκόπτεται και η τηλεφωνική επικοινωνία. Οι κάτοικοι αυτών των περιοχών βρίσκονται έτσι στο έλεος των καιρικών συνθηκών. Ο πρωταρχικός στόχος είναι η επικοινωνία και οι καλύτερες συνθήκες διαβίωσης που θα επέλθουν με την ενδυνάμωση της τοπικής οικονομίας. Παραδείγματα τέτοιων κατοίκων στην Ελλάδα είναι οι νησιώτες της άγονης γραμμής καθώς και οι κάτοικοι ορεινών όγκων.

- **Γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις.**

Εδώ γίνεται λόγος κυρίως για τις μητέρες που έχουν παιδιά στην βρεφονηπιακή ηλικία. Είναι πολύ φυσικό η μητέρα να μην μπορεί ή να μη θέλει να προσλάβει οικιακή βοηθό και να προτιμάει η ίδια να αναλάβει την ανατροφή των παιδιών της. Επίσης, σ' αυτήν την κατηγορία συμπεριλαμβάνονται και γυναίκες οι οποίες έχουν επιφορτιστεί με τον ρόλο να φροντίζουν κάποιο άτομο προχωρημένης ηλικίας.

- **Νέοι άνθρωποι.**

Είναι αυτή η κατηγορία των νέων που περιμένουν αιώνια να βρουν μια εργασία μέσα από αγγελίες ή που ακόμα δεν έχουν την δυνατότητα μετακίνησης ή και πληροφόρησης.

- **Άτομα με ειδικές ανάγκες.**

Πρόκειται κυρίως για ανθρώπους που αντιμετωπίζουν πρόβλημα μετακίνησης λόγω σωματικής αναπηρίας. Οι άνθρωποι αυτοί όχι μόνο δεν μπορούν να εργαστούν αλλά ούτε και να πληροφορηθούν ή και να εκπαιδευτούν γύρω από τις νέες τεχνολογίες, γεγονός που τους απομονώνει ακόμα περισσότερο κοινωνικά.

- **Κάτοικοι μεγάλων αστικών κέντρων.**

Γνωστό το πρόβλημα της μετακίνησης και των αποστάσεων στα μεγάλα αστικά κέντρα. Πρόκειται για μια χρονοβόρα και ψυχοφθόρα καθημερινή διαδικασία με ισχυρό αρνητικό αντίκτυπο και προς το περιβάλλον (ρύπανση, θόρυβος, κυκλοφοριακή συμφόρηση). Η μετακίνηση πληθυσμών στα προάστια των μεγάλων πόλεων επιβεβαιώνει τη σοβαρότητα του προβλήματος.

Η τηλεργασία όπως έχει ήδη χρησιμοποιηθεί στις ΗΠΑ και στην Ευρώπη σε επιχειρήσεις και δημόσιες αρχές οδήγησε τις αγροτικές περιοχές στην αποκέντρωση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ειδικά στους παρακάτω τομείς:

- Επικοινωνία ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Ασφαλιστικές εταιρίες.
- Εμπορικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Γραφικού σχεδιασμού, εκδόσεων, μέσων μαζικής ενημέρωσης.
- Οικονομικές υπηρεσίες.
- Ανάθεση διαχείρισης, κοινή γραμματειακή υποστήριξη, μετάφραση.

3.1. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΣΚΟΥΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία δεν είναι ο ιδανικός τρόπος εργασίας για όλα τα επαγγέλματα, για παράδειγμα επαγγέλματα που θεωρούν απαραίτητη προϋπόθεση την προσωπική επαφή ή τη χειρωνακτική εργασία δεν είναι δυνατόν να εφαρμοστούν με βάση την τηλεργασία. Μερικές από τις κατηγορίες επαγγελμάτων που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι:

- Καλές τέχνες
- Οπτικοακουστικά μέσα
- Εμπόριο (Ηλεκτρονικό εμπόριο)
- Επικοινωνία
- Σχεδιασμός multimedia
- Εκπαίδευση
- Στελέχωση προσωπικού
- Management
- Σχεδίαση γραφικών
- Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών

- Εφαρμογές σχετικά με το internet
- Δημοσιογραφία
- Νομικός, οικονομικός και κοινωνικός τομέας
- Marketing
- Πληροφορική και νέες τεχνολογίες
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις

Ακολουθούν κάποιες μορφές εργασίας που μπορεί να συναντήσει κάποιος σε ένα τηλεκέντρο:

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες από το marketing της εταιρίας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη
- Ενοικίαση εξοπλισμού (πολλά τηλεκέντρα ενοικιάζουν τον εξοπλισμό τους σε επιχειρήσεις που τον χρειάζονται)
- Γραμματειακή υποστήριξη του τηλεκέντρου
- Παροχή πληροφοριών
- Τουριστικές παροχές υπηρεσιών, κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των multimedia
- Εκπαίδευση
- Μεταφορικές υπηρεσίες
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων ¹²

3.2. ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

¹² http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_efarmoges.htm

Για να τηλεργαστεί κάποιος δεν φτάνει μόνο να το θέλει. Θα πρέπει να εργαστεί σε κάποια επιχείρηση που να θέλει ή να είναι αναγκασμένη να έχει τηλεργαζόμενους. Από την στιγμή που η τηλεργασία δεν είναι τόσο αναπτυγμένη στην χώρα μας, οι επιχειρήσεις δεν την χρησιμοποιούν όσο θα μπορούσαν και έτσι είναι σχετικά δύσκολο να τηλεργαστεί κάποιος.

Για τον λόγο αυτό, πέρα από τον παραδοσιακό τρόπο ανεύρεσης, έχουν δημιουργηθεί sites για εύρεση τηλεργασίας μερικής κυρίως απασχόλησης. Σε αυτά τα sites¹³, μπορεί κάποιος που επιθυμεί να τηλεργαστεί, να κάνει μια ηλεκτρονική καταχώρηση των στοιχείων του και στην συνέχεια να έρθει σε επαφή με επιχειρήσεις που ψάχνουν για τηλεργαζόμενους. Αποτελούν μια πολύ καλή λύση για όσους θέλουν εργασία μερικής απασχόλησης.

Ακόμη υπάρχουν sites που θέλουν να βοηθήσουν κάποιες ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες¹⁴, όπως άτομα με κινητικές δυσκολίες και έχουν σαν σκοπό την άρση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν για αναζήτηση εργασίας. Η τηλεργασία σε αυτήν την περίπτωση μπορεί να φανεί πολύ αποτελεσματική γι' αυτούς τους ανθρώπους.

Τέλος ένα άλλο πρόγραμμα που αναπτύχθηκε για την καταπολέμηση των διακρίσεων και της ανισότητας στον τομέα της απασχόλησης με βάση την τηλεργασία είναι η equal, που αποτελεί εργαλείο της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Απασχόληση και χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.¹⁵

3.3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τρεις βασικές παράμετροι για να λειτουργήσει ομαλά και αποτελεσματικά η σύγχρονη αυτή μέθοδος εργασίας είναι οι εξής:

- Η θεμελίωση καλών σχέσεων μεταξύ τηλεργαζόμενου και επιβλέποντα.
- Η δημιουργία ενός άνετου και λειτουργικού χώρου εργασίας.

¹³ όπως το www.teleworking.gr

¹⁴ http://www.mentor.gr/daring/daring_program/daring_perigrafi.htm

¹⁵ <http://www.equal-greece.gr/>

- Ο σωστός σχεδιασμός χρόνου και τρόπου εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος.

Διαχείριση εργασίας βάσει προκαθορισμένων στόχων (management by objectives)

Πρόκειται για μια ευρέως διαδεδομένη μέθοδο εργασίας κυρίως στο εξωτερικό. Αυτή η πτυχή του management συνιστά:

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

Με άλλα λόγια, ο τηλεργαζόμενος προσδιορίζει από κοινού με τον επιβλέποντα (manager) τους στόχους και τα χρονικά περιθώρια που επιβάλλει η φύση του επαγγέλματος. Μετά το πέρας κάθε στόχου κάνει μια τμηματική ανασκόπηση της προσπάθειάς του και ζητά την αξιολόγηση του αρμοδίου manager. Αυτό που κυρίως προσέχει είναι να μην αποκλίνει χρονικά από τις δεδομένες ημερομηνίες.

- **Σχεδιασμός εργασίας**

Πριν ξεκινήσει να εργάζεται ο τηλεργαζόμενος οφείλει να σχεδιάσει καλά τα βήματα που θα ακολουθήσει. Σε άμεση συνεργασία πρέπει να ζητήσει από τον manager το σύντομο προφίλ του συγκεκριμένου επαγγέλματος, το οποίο συνίσταται από τα χαρακτηριστικά και τις αρμόδιες του επαγγέλματος και από τις ικανότητες που θα πρέπει να έχει ο εργαζόμενος για να αντεπεξέλθει τις υποχρεώσεις του.

- **Οργάνωση της εργασίας βάσει καθηκόντων**

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

- **Τμηματική ανασκόπηση**

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

- **Οργάνωση του χώρου και των λειτουργιών**

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

- **Αυτοαξιολόγηση του τηλεργαζόμενου**

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

- **Σωστή στρατηγική επικοινωνίας με τον manager και με το γραφείο**

Επειδή δεν υπάρχει διαρκής και πρόσωπο με πρόσωπο επαφή, υποχρεούνται ο manager αφενός να ξεδιαλύνει απόλυτα τους στόχους και αφετέρου να ενεργοποιήσει σωστά κανάλια επικοινωνίας του τηλεργαζόμενου με τα γραφεία της εταιρίας. Ανά πάσα στιγμή ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει πρόσβαση και επικοινωνία με τους αρμόδιους. Η επικοινωνία αυτή δεν έχει μόνο σχέση με την εργασία αυτή καθ' αυτή, αλλά και με το γενικότερο εργασιακό κλίμα (για παράδειγμα, επικοινωνιακή σχέση με συναδέλφους, ενημέρωση κ.λπ.). Υπάρχουν διάφορες τεχνικές επικοινωνίας, μερικές από αυτές είναι η τηλεδιάσκεψη, η οργάνωση σε ομάδες επικοινωνίας κ.ά..

- **Έξοδα-Δαπάνες**

Αφενός πρέπει να υπολογιστούν οι δαπάνες ώστε να εξοπλιστεί το γραφείο ή το τηλεκέντρο (επίπλωση χώρου, modem, PC, εκτυπωτής, τηλέφωνο, Fax, αυτόματος

τηλεφωνητής κ.ά.). Αφετέρου υπάρχουν τα τρέχοντα έξοδα, όπως το ενοίκιο του χώρου, το ηλεκτρικό ρεύμα, το τηλεπικοινωνιακό κόστος, το service των μηχανημάτων και τα αναλώσιμα, όπως το μελάνι, χαρτί, CD και ότι άλλο χρειάζεται.

3.4 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Το πιο βασικό εξάρτημα στην εργασία στο σπίτι θεωρείται ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής (PC) και έπονται όλα τ' άλλα. Όσον αφορά στο είδος του υπολογιστή, αυτό έχει να κάνει με τις επιμέρους ανάγκες του χρήστη. Όταν η τηλεργασία έχει και την μορφή κινητής τηλεργασίας (δηλαδή δεν υπάρχει σταθερή βάση), τότε ανεπιφύλακτα προτιμάται ένας φορητός (lap top) υπολογιστής. Σε περίπτωση, όμως, που η τηλεργασία διεκπεραιώνεται με βάση σταθερό κατάλυμα, τότε η προτιμητέα λύση είναι αυτή του επιτραπέζιου υπολογιστή. Συνήθως οι απαιτητικοί χρήστες καταλήγουν στη δεύτερη λύση, η οποία είναι οικονομικά πιο συμφέρουσα αλλά και παρουσιάζει μεγαλύτερες δυνατότητες αναβάθμισης και χειρισμών.

Απαραίτητη θεωρείται και μια σύνδεση internet, ώστε να μπορεί ο τηλεργαζόμενος να επικοινωνεί με την επιχείρηση, να συλλέγει πληροφορίες για την εργασία του και γενικά να επικοινωνεί με όποιον χρειάζεται.

3.5 ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

- **Για τον εργαζόμενο:**

Ωριμότητα, αυτοπειθαρχία, αποφασιστικότητα, ικανότητα να εργάζεται ανεξάρτητα.

- **Για τον εργοδότη:**

Αλλαγή νοοτροπίας του εργοδότη που θα επιλέξει τηλεργασία ώστε να δημιουργήσει σχέση εμπιστοσύνης με τους τηλεργαζόμενους.

- **Για την πολιτεία:**

Δημιουργία κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου.

3.6 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ: Η ΑΝΟΙΚΤΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ

Η Ανοικτή Ηλεκτρονική Διασύνδεση (ΑΗΔ) συνδυάζει την χρήση των Τεχνολογιών των πληροφοριών (Information Tehnologies) και των τηλεπικοινωνιών με στόχο την ενίσχυση της επικοινωνίας, ανάμεσα σε επιχειρήσεις.

Η βάση της ΑΗΔ είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο μέσα στα πλαίσια μια οργάνωσης αλλά και εκτός αυτής, με αποτέλεσμα από την μία την δραματική μείωση του κόστους και από την άλλη την ενίσχυση της απόδοσης της διαπροσωπικής και ομαδικής επικοινωνίας.

Από την στιγμή που τα μέλη ενός δικτύου έχουν αρχίσει την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μπορούν να ενισχύσουν παραπέρα την διαπροσωπική και ομαδική επικοινωνία με την προσθήκη: «notice board» ή «bulletin boards», για την διάχυση πληροφοριών σε όλα τα μέλη της ομάδας.

Συνδιασκέψεις ή ομάδες ηλεκτρονικών συζητήσεων επιτρέπουν την ανάπτυξη και συζήτηση θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος. Κοινές βιβλιοθήκες πληροφοριών, μέσω των οποίων οι συμμετέχοντες στο δίκτυο ανταλλάσσουν χρήσιμες εργασίες, αρχεία, πίνακες, αναφορές κ.λπ.. Όλες αυτές οι δυνατότητες μπορούν να γίνουν εύκολα προσβάσιμες σε κάθε έναν που διαθέτει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή, modem και μια απλή τηλεπικοινωνιακή σύνδεση και βέβαια πρόσβαση στο INTERNET.

Η επιχειρηματική και οικονομική σημασία της ΑΗΔ.

- Σχετικές έρευνες έχουν αποδείξει ότι η ΑΗΔ έχει μια σειρά από σημαντικές επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα μιας απχείρησης, ανάμεσα στις οποίες:
- Επιτρέπει στα άτομα να επικοινωνήσουν πιο αποδοτικά με ένα ευρύ φάσμα επαφών, σε λιγότερο χρόνο, βοηθώντας έτσι στην ανάπτυξη καλύτερων σχέσεων με τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους επαγγελματικούς συνεργάτες.
- Μειώνει το κόστος της αποδοτικής επικοινωνίας σε σύγκριση με οποιαδήποτε άλλη μέθοδο.

- Επιτρέπει σε άτομα και τμήματα μια επιχείρησης να έρχονται σε επαφή, αλλά και να κλείνουν συμφωνίες με άτομα και εταιρείες σε μακρινές αγορές, συχνά χωρίς την ανάγκη τοπικής παρουσίας.
- Ενισχύει την σύγκλιση στα πλαίσια της οργάνωσης και υποστηρίζει συνεργατικές και ευέλικτες μεθόδους οργάνωσης (όπως η τηλεργασία).

Βασικά στοιχεία ενός αποτελεσματικού συστήματος ΑΗΔ είναι:

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

Χρησιμοποιείται για να αποστέλλονται μηνύματα σε ένα άλλο άτομο ή μια ομάδα ατόμων ή μια επιχείρηση. Το βασικό πλεονέκτημα του e-mail, σε σύγκριση με το fax, ή το συμβατικό ταχυδρομείο είναι η καλύτερη διαχείριση του χρόνου, το χαμηλό κόστος αποστολής και λήψης ενός μηνύματος, καθώς επίσης και το χαμηλό κόστος της επικοινωνίας.

Προγράμματα ομαδικής συνεργασίας

Με τις νέες τεχνολογίες έχουν αναπτυχθεί και διάφορα προγράμματα ομαδικής συνεργασίας (team collaboration). Χρησιμοποιώντας τα μπορεί ο τηλεργαζόμενος να επικοινωνήσει με έναν ή περισσότερους συνεργάτες του, ενώ βρίσκεται μακριά από τον χώρο εργασίας του. Αυτός ο σύγχρονος τρόπος τηλεδιάσκεψης χρησιμοποιεί τεχνολογία πολυμέσων και επιτρέπει στον χρήστη να επικοινωνεί μέσω on line επικοινωνίας, με ήχο και εικόνα. Τέτοιου είδους πρόγραμμα είναι το γνωστό msn που χρησιμοποιείται ευρέως από τους χρήστες.

Ηλεκτρονικά «σημεία συνάντησης».

Συχνά ονομάζονται «forums», «conferences», «newsgroups». Προσφέρουν «σημεία συνάντησης» σε άτομα τα οποία έχουν κοινά ενδιαφέροντα σε ένα συγκεκριμένο θέμα, αλλά τέτοια «σημεία συνάντησης», όπου τα μέλη του μπορούν να «συναντήσουν» και να αλληλεπιδράσουν, με έναν απεριόριστο αριθμό ατόμων από όλο τον κόσμο, χωρίς να αφήσουν το γραφείο τους.

Σε αντίθεση με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το οποίο είναι ιδιωτικό, τα forums είναι ανοικτά, με την έννοια ότι κάθε μέλος του μπορεί να έχει πρόσβαση στα μηνύματα και τις πληροφορίες που στέλνουν τα άλλα μέλη.

- Ηλεκτρονικοί πίνακες ανακοινώσεων.

Συχνά γίνεται σύγχυση ανάμεσα στους ηλεκτρονικούς πίνακες ανακοινώσεων και το e-mail ή τα forums, αλλά πρόκειται για τελείως διαφορετικά εργαλεία. Όπως ακριβώς υπονοεί και το όνομά του, πρόκειται για «δημόσιες» ανακοινώσεις και παίζουν συνήθως τον ρόλο του πίνακα ανακοινώσεων μιας εταιρίας.

- Δημόσιες «βιβλιοθήκες» πληροφοριών.

Συχνά είναι συνδεδεμένες με ένα forum και εκεί οι συμμετέχοντες συμβάλλουν με έρευνες, αρχεία, ντοκουμέντα, software και άλλες χρήσιμες μορφές πληροφοριών. Κάθε αρχείο στην βιβλιοθήκη, μπορεί να κατέβει στον υπολογιστή του συμμετέχοντος, έτσι ώστε αυτός να μπορεί να το χρησιμοποιήσει για δικούς του σκοπούς.

- Internet Relay Chart

Το IRC επιτρέπει την ταυτόχρονη επικοινωνία ενός μεγάλου αριθμού χρηστών του δικτύου, οι οποίοι χωρίζονται σε ομάδες ανάλογα με το θέμα που συζητούν. Τα θέματα προς συζήτηση στο IRC υφίστανται με την μορφή καναλιών. Οι κανόνες που τίθενται είναι δύο, κάθε κανάλι πρέπει να έχει ένα όνομα και κάθε χρήστης πρέπει να δίνει το όνομά του.

Εφαρμογές της Ανοικτής Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης.

Η ΑΗΔ μπορεί να εφαρμοστεί και να ενισχύσει σχεδόν κάθε δραστηριότητα της οργάνωσης και συγκεκριμένα στο Μάρκετινγκ, στις πωλήσεις, στο service και στην υποστήριξη του πελάτη, στην καλύτερευση των σχέσεων με προμηθευτές, στην ανάπτυξη της Έρευνας και Τεχνολογίας για νέα προϊόντα και στην παραγωγή.¹⁷

3.7. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Η κοινωνία των πληροφοριών αλλάζει την γεωγραφία της εργασίας, της παραγωγής και της διανομής. Ο επιχειρηματίας έχει την δυνατότητα να περάσει τα σύνορα της σφαίρας επιρροής του και να απευθυνθεί σε μια διευρυμένη και απομακρυσμένη αγορά.

¹⁷ } <http://www.disabled.gr/gr-arts/26telerg05html>

Υπηρεσίες και προϊόντα, που από την ίδια τους την φύση ή και την γεωγραφική θέση παραγωγής, απευθύνονται σε περιορισμένη και συγκεκριμένη τοπική αγορά, σήμερα είναι εν δυνάμει προϊόντα που μπορούν να φθάσουν σε διευρυμένη, εξίσου συγκεκριμένη αλλά πολύ μεγαλύτερη αριθμητικά αγορά.

Αυτό βέβαια με την σειρά του οδηγεί με μαθηματική ακρίβεια, στην αλλαγή των χαρακτηριστικών και του επιχειρηματία και δίνει έναν νέο ορισμό στην επιχειρηματικότητα που το κύριο χαρακτηριστικό της είναι η «τοπική δράση, μέσα σε ένα παγκόσμιο χώρο».

Δεν είναι εύκολο να προσδιοριστούν επακριβώς, ποια είναι τα στοιχεία που συνθέτουν αυτές τις αλλαγές στην επιχειρηματική δραστηριότητα, όμως επηρεάζουν το σύνολο σχεδόν των λειτουργιών τόσο της επιχείρησης όσο και του επιχειρηματία. Έτσι για παράδειγμα, αν οι βασικές λειτουργίες της επιχείρησης είναι η παραγωγή και η εμπορία, τότε η κοινωνία των πληροφοριών:

- Επηρεάζει την λειτουργία της παραγωγής, δίνοντας την δυνατότητα στον επιχειρηματία να αναπτύσσει νέα προϊόντα, νέες μορφές οργάνωσης, νέες και βελτιωμένες διαδικασίες παραγωγής, ελέγχου ποιότητας κ.λπ..
- Επηρεάζει την λειτουργία της εμπορίας, τόσο από την πλευρά της προμήθειας, όσο και από την πλευρά του μάρκετινγκ και των πωλήσεων, δίνοντας στον επιχειρηματία την δυνατότητα, να απευθύνεται σε μια διευρυμένη αγορά, τόσο στις προμήθειες, όσο και στις πωλήσεις.

Το ίδιο γίνεται με την οικονομική λειτουργία, με την ανάπτυξη και με την ασφάλεια της επιχείρησης.

Από την άλλη πλευρά, η κοινωνία της πληροφορίας, δίνει άλλη διάσταση και στις λειτουργίες του επιχειρηματία/διοικητή, βασικό χαρακτηριστικό των οποίων είναι πια, από την μια μεριά, η χρήση εξελιγμένων τεχνολογικών μέσων και τεχνικών σε συνδυασμό με μια γενναία αποκέντρωση εξουσιών και ανάθεση ευθυνών.

Αν οι μέχρι τώρα παραδοσιακές λειτουργίες του μάντζερ, δηλαδή ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η διοίκηση, η ηγεσία και ο έλεγχος εξασκούνται μέσα στο προστατευμένο και σε μεγάλο βαθμό ελεγχόμενο περιβάλλον της παραδοσιακής

επιχείρησης, στις νέες επιχειρήσεις αυτές οι λειτουργίες, υποχρεωτικά αποκτούν ένα νέο περιεχόμενο, το οποίο όλοι μας μπορούμε να το φανταστούμε, αλλά ίσως δεν μπορούμε να το θεωρητικοποιήσουμε ακόμα.

Βασικό όμως χαρακτηριστικό αυτού του περιεχομένου είναι ο σημαντικός βαθμός πρωτοβουλίας, αυτενέργειας, αυτό-υποκίνησης του εργαζομένου και κατ' επέκταση ο συνολικός εκδημοκρατισμός και ενδεχομένως η αλλαγή των σχέσεων που αναπτύσσονται στην διάρκεια της παραγωγής αλλά και της ανταλλαγής των προϊόντων.

18

3.8. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Πριν από κάποια χρόνια η τηλεργασία ήταν σπάνια σε μια επιχείρηση. Ήταν ένας τρόπος εργασίας για επίλεκτους εργαζόμενους, καθώς οι εργοδότες είχαν την νοοτροπία ότι ο εργαζόμενος για να παράγει πρέπει να είναι συνεχώς κάτω από την επίβλεψή τους. Έτσι ήταν απρόθυμοι να υιοθετήσουν την τηλεργασία σε μεγάλο βαθμό και την χρησιμοποιούσαν μόνο εκεί που δεν μπορούσαν να την αποφύγουν.

Με τον καιρό όμως και βλέποντας ότι η τεχνολογία αναπτύσσεται τα πράγματα άλλαξαν. Οι εργοδότες κατάλαβαν πια πως σε πολλές περιπτώσεις οι τηλεεργαζόμενοι που απασχολούσαν ήταν πιο παραγωγικοί από τους κλασικούς εργαζόμενους που είχαν για χρόνια. Αυτό το επιβεβαίωσαν και οι διάφορες μετρήσεις που άρχισαν να εμφανίζονται και αφορούσαν την τηλεργασία. Οι εργοδότες λοιπόν αρχίζουν να στρέφονται προς την κατεύθυνση αυτή, καθώς καταλαβαίνουν πως έτσι δεν αγοράζουν τον χρόνο των εργαζομένων, αλλά την παραγωγικότητα, τις γνώσεις και την αποτελεσματικότητά τους. Αυξάνεται λοιπόν η παραγωγικότητα των εργαζομένων αφού δεν χρειάζεται να καταναλώνουν χρόνο για την μεταφορά τους στο γραφείο και δεν αποσπώνται από το θορυβώδες περιβάλλον του γραφείου ενώ συγχρόνως η επιχείρηση παρουσιάζει χαμηλότερα γενικά έξοδα, χρειάζεται λιγότερη υποδομή, έχει παραγωγικότερους υπαλλήλους και μεγαλύτερη διατήρηση.

Όλα αυτά όμως προϋποθέτουν πως η επιλογή των τηλεεργαζομένων έγινε σωστά, καθώς όπως έχουμε πει η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλους τους ανθρώπους.

¹⁸] <http://www.disabled.gr/gr-arts/26telerg06.html>

Τέλος στην έρευνα υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό επιχειρήσεων που εργάζονται από απομακρυσμένα μέρη.

Επόμενη ερώτηση είναι για το χρονικό διάστημα χρήσης της τηλεργασίας. Η πλειονότητα των ερωτηθέντων απάντησε ότι την χρησιμοποιεί λιγότερο από τρία χρόνια και ακολουθούν αυτοί που την χρησιμοποιούν κάτω από πέντε χρόνια. Αυτό σίγουρα δείχνει την ανοδική πορεία της τηλεργασίας που όλο και περισσότερες επιχειρήσεις έχουν την ανάγκη να τη χρησιμοποιήσουν.

Ποια είναι όμως τα άτομα που ασκούν τηλεργασία σε μια επιχείρηση; Βλέπουμε από τις απαντήσεις στην έρευνα ότι οι υπάλληλοι γραφείου ασκούν μόνο περιστασιακά τηλεργασία. Οι αρμοδιότητες ενός υπαλλήλου γραφείου είναι πάρα πολλές και όλες οι επιχειρήσεις έχουν φροντίσει να μην τους επιβαρύνουν επιπλέον. Παράλληλα το να απασχοληθεί κάποιος υπάλληλος γραφείου διαχειριζόμενος στοιχεία της εταιρίας από το σπίτι του δεν είναι δόκιμο αφού τα στελέχη και η διοίκηση της κάθε επιχείρησης θέλουν να έχουν άμεση επαφή με δεδομένα που αφορούν την επιχείρηση, οπότε η επεξεργασία αυτών των δεδομένων πρέπει να γίνεται στις εγκαταστάσεις της.

Αντίθετα τηλεργασία εκτελεί σε μεγάλο βαθμό το επαγγελματικό και τεχνικό προσωπικό της επιχείρησης. Τα στελέχη της επιχείρησης από την μια εργάζονται και εκτός επιχείρησης για την διεκπεραίωση συμφωνιών με συνεργάτες, οι οποίες συνήθως αποφασίζονται σε ουδέτερο έδαφος. Το επαγγελματικό και τεχνικό προσωπικό από την άλλη μπορεί να παράγει έργο από το σπίτι του και κατόπιν να αποστείλουν τα αποτελέσματα της εργασίας τους στην επιχείρηση.

Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο, είναι η χρονική διάρκεια τηλεργασίας που εφαρμόζεται στην χώρα μας. Παρατηρούμε ότι στην Ελλάδα οι εργαζόμενοι τηλεργάζονται μέσω όρο τρεις ημέρες την εβδομάδα. Αυτό δείχνει ότι η διάρκεια τηλεργασίας είναι αρκετά μεγάλη, για όσους τηλεργάζονται.

Ένα ακόμη στοιχείο είναι ο τρόπος επικοινωνίας του τηλεργαζόμενου με την επιχείρηση. Παρατηρούμε ότι ο πιο διαδεδομένος τρόπος είναι η κινητή τηλεφωνία. Αυτοί που δεν χρησιμοποιούν την κινητή τηλεφωνία είναι αυτοί που λόγω της φύσης της εργασίας τους, είναι απαραίτητη η επιστροφή τους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ώστε να γνωστοποιήσουν τα αποτελέσματα της εργασίας τους. Ακολουθεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με ποσοστό όμως που δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό. Το

Έτσι λοιπόν ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει μεγάλη αυτοπειθαρχία ώστε να μπορεί να διατηρεί την προσοχή του στην εργασία του και να μην απορροφάται από τις ανάγκες της οικογένειας και της προσωπικής του ζωής, με αποτέλεσμα να παρουσιάζει εικόνα μειωμένης παραγωγικότητας και επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

Ένας ακόμη παράγοντας που μπορεί να μειώσει την παραγωγικότητα στην τηλεργασία είναι και οι τεχνικές βλάβες που πιθανόν να υπάρξουν (π.χ. προβλήματα με τον υπολογιστή μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια υλικού και πληροφοριών). Αυτό όμως είναι κάτι σπάνιο και σίγουρα δεν αλλάζει το γεγονός ότι η τηλεργασία αν χρησιμοποιηθεί σωστά μπορεί να μεγαλώσει την παραγωγικότητα μιας επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

4.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Σχετική έρευνα που καλύπτει ένα ευρύ φάσμα από επιχειρήσεις στην Ελλάδα έδειξε τα εξής για την τηλεργασία στην Ελλάδα ¹⁹ :

Στις μικρές επιχειρήσεις φαίνεται ότι οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι στην Ελλάδα δεν έχουν σύμβαση μισθωτής εργασίας. Σε σύμβαση μισθωτής εργασίας προχωρούν οι μικρές επιχειρήσεις στην Ελλάδα κυρίως στην περίπτωση που έχουν ανάγκη συγκεκριμένο προσωπικό και γίνεται κυρίως ως μέσο προσέλκυσης προσωπικού. Οι μικρές επιχειρήσεις απασχολούν εργαζόμενους με συμβάσεις έργου, υπεργολάβους και κυρίως εξωτερικούς συνεργάτες.

Σ' αυτήν την έρευνα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων έχει τηλεργαζόμενους που απασχολούνται με την μορφή κινητής τηλεργασίας. Τέτοιοι τηλεργαζόμενοι θεωρούνται οι εξωτερικοί συνεργάτες που χρησιμοποιούνται για την προώθηση των προϊόντων τους, ή ακόμη και συνεργάτες που παρέχουν κάποιες υπηρεσίες στους πελάτες, όπως τεχνικοί. Η κινητή τηλεργασία είναι σημαντική για τις επιχειρήσεις καθώς προσφέρει ευελιξία , σε μια περίοδο που οι απαιτήσεις των πελατών αυξάνονται και πρέπει μια επιχείρηση να είναι κοντά στον πελάτη της ανά πάσα στιγμή.

Δεύτερη πιο χρησιμοποιούμενη μορφή είναι η κατ' οίκον τηλεργασία, που είναι η πιο κλασική μορφή τηλεργασίας. Βλέπουμε ότι στην χώρα μας δεν είναι τόσο διαδεδομένη η τηλεργασία κατ' οίκον όσο στο εξωτερικό. Αυτό οφείλεται στο ότι δεν υπάρχουν πολύ μεγάλα αστικά κέντρα στην Ελλάδα και έτσι υπάρχει μια σχετική εξοικείωση με την καθημερινή μετακίνηση προς τον εργασιακό χώρο. Σε αυτό βεβαίως μεγάλο ρόλο παίζει και η άγνοια για τα πλεονεκτήματα της εργασίας από το σπίτι που οδηγεί στον μικρό αριθμό των ατόμων που ασχολούνται με αυτόν τον τρόπο στην χώρα μας.

¹⁹Ραδιόπουλος Γεώργιος "Μορφές τηλεργασίας στην Ελλάδα: Μελέτη περιπτώσεων", Ο.Δ.Ε. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το χρησιμοποιούν κυρίως οι τηλεργαζόμενοι από το σπίτι, καθώς με αυτό μπορούν όχι μόνο να επικοινωνούν για θέματα εργασίας αλλά να στέλνουν επίσης και τα αποτελέσματα της. Μέθοδοι όπως η τηλεδιάσκεψη και τα εσωτερικά δίκτυα δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένα κυρίως λόγω του ότι οι άλλες μέθοδοι έχουν μια αμεσότητα και μικρό οικονομικό κόστος.

Επόμενο συμπέρασμα που βγαίνει για τις Ελληνικές επιχειρήσεις είναι ότι αποκομίζουν σε μεγάλο βαθμό τα ίδια οφέλη που καταγράφονται παγκοσμίως. Η μεγαλύτερη ωφέλεια λοιπόν της τηλεργασίας είναι η εξοικονόμηση ζωτικών χώρων στις επιχειρήσεις. Αυτό γιατί με την τηλεργασία απαιτούνται λιγότεροι χώροι για να στεγαστεί το προσωπικό, με αποτέλεσμα να μην ασφυκτιά το προσωπικό εκεί που στεγάζεται, να μην χρειάζεται η ενουκίαση περισσότερων χώρων και να μειώνεται έτσι το λειτουργικό κόστος της επιχείρησης.

Σημαντικό πλεονέκτημα είναι η ευελιξία του χρόνου που προσφέρεται στον τηλεργαζόμενο για την εξυπηρέτηση των πελατών. Ένας υπάλληλος που δεν περιορίζεται εργασιακά μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης μπορεί να προσφέρει άμεσα τις υπηρεσίες του στον πελάτη ακόμη και στο σπίτι του. Ακόμη η ψυχολογία του υπαλλήλου ανεβαίνει καθώς αλλάζει παραστάσεις και δεν απασχολείται ολημερίς μέσα σε ένα δωμάτιο μιας εταιρίας. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να εκτελεί ο τηλεργαζόμενος την εργασία του με περισσότερη προθυμία και να παρουσιάζει μεγαλύτερη παραγωγικότητα.

Εκτός όμως από τα πλεονεκτήματα παρατηρούνται και κάποια μειονεκτήματα. Οι Έλληνες επιχειρηματίες θεωρούν την απομόνωση του τηλεργαζομένου ως το μεγαλύτερο από τα μειονεκτήματα που παρουσιάζει η τηλεργασία, αν και σε γενικές γραμμές δεν θεωρούν ότι δημιουργεί και πολύ μεγάλο πρόβλημα. Η αλήθεια είναι ότι σε εταιρίες που όλοι οι εργαζόμενοι λειτουργούν σαν ομάδα, η απομόνωση του τηλεργαζομένου δεν του επιτρέπει να κρατάει επαφή με το κλίμα που επικρατεί στην επιχείρηση, την οριοθέτηση των στόχων της επιχείρησης και την κοινή προσπάθεια υλοποίησής τους. Αυτό θεωρείται από πολλούς απαραίτητο για να επιτευχθεί το δέσιμο των υπαλλήλων με την εταιρία, που αυξάνει την αποδοτικότητα. Στις μικρές όμως οικογενειακές επιχειρήσεις το δέσιμο αυτό προϋπάρχει, αφού αναπτύσσονται διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων. Οπότε δεν είναι δυνατόν να υπάρξει ουσιαστική απομόνωσή τους από την εταιρία και τους στόχους της.

Ένα ακόμη μειονέκτημα θεωρείται η ανεπαρκής εποπτεία από την πλευρά του εργοδότη. Κι αυτό όμως δεν θεωρείται τόσο σπουδαίο καθώς στις μικρές επιχειρήσεις όπως προαναφέραμε, αναπτύσσονται διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων και υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη. Έτσι δεν υπάρχει η ανάγκη από τους εργοδότες να εποπτεύουν διαρκώς τους υπαλλήλους τους, ούτε αυτοί έχουν συνήθως την διάθεση να εκμεταλλευτούν την ελευθερία κινήσεων που τους παρέχεται. Τέλος μερικά ακόμη μειονεκτήματα που παρατηρούνται είναι η κούραση των τηλεεργαζομένων και η διαταραχή των σχέσεων σε κάποιες περιπτώσεις.

Παρόλα αυτά παρατηρείται στην έρευνα η τάση των επιχειρήσεων να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν την τηλεργασία και στο μέλλον. Ο κυριότερος λόγος για τις προθέσεις τους αυτές είναι πως η φύση του επαγγέλματός τους είναι τέτοια που η τηλεργασία είναι αναπόσπαστο κομμάτι και απαραίτητο για την επιβίωση της επιχείρησης. Τέλος οι περισσότεροι επιχειρηματίες δήλωσαν πως θα προσπαθήσουν να επεκτείνουν την εφαρμογή της τηλεργασίας στην επιχείρησή τους.

Γενικότερα η τηλεργασία στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε αρκετά χαμηλό επίπεδο σε σύγκριση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες σύμφωνα και με την μελέτη που πραγματοποίησαν οι εταιρείες 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική και MDM, για το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, και αφορούσε στην προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Θα λέγαμε ότι η εφαρμογή της τηλεργασίας είναι αποσπασματική και μη οργανωμένη. Ένας παράγοντας που εμποδίζει την ανάπτυξη αυτής της μορφής εργασίας είναι η έλλειψη επαρκούς θεσμικού πλαισίου που θα κατοχυρώνει την τηλεργασία, τόσο από την πλευρά των εργοδοτών όσο και από την πλευρά των εργαζομένων. Για τους εργοδότες, η ανάπτυξη της Τηλεργασίας εγείρει ζητήματα όπως: πρακτικός έλεγχος των τηλεεργαζομένων, κίνδυνος διαρροής εμπιστευτικών στοιχείων, πιθανής επιβάρυνσης της επιχείρησης από κακή χρήση εξοπλισμού, αδυναμία απρόσκοπτης εποπτείας του χώρου εργασίας όταν αυτός συμπίπτει με την οικία (οικογενειακό άσυλο).

Για τους εργαζόμενους επίσης η Τηλεργασία εγείρει σημαντικά ζητήματα όπως: ποια η φύση της τηλεργασίας (εξαρτημένη εργασία ή παροχή ανεξάρτητων υπηρεσιών), εξασφάλιση των ίδιων οικονομικών, εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων με αυτά της παραδοσιακής απασχόλησης, συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας, απομόνωση

των εργαζομένων από το εργασιακό γίνεσθαι, σύγχυση εργασιακού με οικιακό χώρο κ.ο.κ.

4.2. ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΞΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:

-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 πχ

i) Ομάδα για την πληροφορική 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 εκτελείται στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.

-Η τηλεργασία πρέπει να γίνεται σε εθελοντική βάση για τους εργαζόμενους και κάτω από προσυμφωνημένους και σαφής όρους.

- Οι τηλεεργαζόμενοι 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.

4.3 ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η Τηλεργασία ως μορφή εργασίας θεωρείται σύμφωνα με το ελληνικό εργατικό δίκαιο **ανεξάρτητη εργασία** και υπάγεται στο εργασιακό καθεστώς της **σύμβασης ανεξάρτητων υπηρεσιών**.²⁰

4.3.1.ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Σύμβαση εργασίας
- Σύμβαση εξαρτημένης εργασίας
- Σύμβαση μισθώσεως εργασίας

Η ιδιωτικού δικαίου διαρκής αμοτεροβαρής ενοχική σύμβαση, με την οποία ο ένας από τους συμβαλλόμενους υποχρεούται σε παροχή εργασίας και ο άλλος σε παροχή μισθού. Η ετοιμότητα του εργαζομένου προς παροχή των υπηρεσιών του στον εργοδότη αποτελεί σύμβαση μισθώσεως εργασίας.

4.3.2.ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ

Σύμβαση ετοιμότητας για εργασία υπάρχει όταν ο εργαζόμενος, παραμένοντας σε ορισμένο χώρο διατηρεί σε εγρήγορση τις σωματικές και πνευματικές δυνάμεις του στη διάθεση και προς όφελος του εργοδότη του ή περιορίζει απλώς την ελευθερία του, χωρίς υποχρέωση διατήρησης των δυνάμεών του σε εγρήγορση, πάντοτε προς όφελος του εργοδότη. Διακρίνεται σε:

- Γνήσια
- Μη γνήσια

Η Τηλεργασία ανήκει στην απλή ή μη γνήσια ετοιμότητα.

²⁰ www.teleworking2000.com/Documents/Presentation_8esmiko%20plaisio.ppt.

4.3.3.ΜΙΣΘΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο εργαζόμενος δύναται να παρέχει την εργασία του προς άλλο πρόσωπο με αμοιβή:

- **Είτε διατηρώντας ελευθερία ενεργείας** καθορίζοντας αυτός τον τόπο, το χρόνο και τον τρόπο παροχής της εργασίας του. Ο παρέχων την υπηρεσία είναι ανεξάρτητος επαγγελματίας και παρέχει τις υπηρεσίες του έναντι μισθού με πελάτη με τον οποίο συνδέεται με μίσθωση ανεξάρτητων υπηρεσιών. (ανεξάρτητη εργασία)
- **Είτε υποβάλλοντας τον εαυτό του σε υπηρεσιακή σχέση.** Ο εργαζόμενος είναι υφιστάμενος και παρέχει τις υπηρεσίες του έναντι μισθού στον εργοδότη του, με τον οποίο συνδέεται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

4.3.4.ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Η **Τηλεργασία** υπάγεται στην περίπτωση μίσθωσης ανεξάρτητων υπηρεσιών καθώς ο Τηλεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται στο σπίτι του ή στα Κέντρα τηλεργασίας καθορίζοντας ο ίδιος το χρόνο εργασίας του.

Ο **Τηλεργαζόμενος** έχει συνεργασία με τον εργοδότη ως ελεύθερος επαγγελματίας με υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών.

Οι περί μισθώσεως εργασίας διατάξεις του Αστικού κώδικα εφαρμόζονται τόσο επί συμβάσεως εξαρτημένης εργασίας, όσο και περί μισθώσεως ανεξάρτητων υπηρεσιών. Ο Τηλεργαζόμενος είναι δυνατόν να έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή και για ορισμένο έργο.

Η Τηλεργασία ως μορφή εργασίας στην Ελλάδα μπορεί να είναι:

- Σύμβαση Ανεξάρτητων υπηρεσιών
- Σύμβαση έργου

4.3.5.ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Αν ο Τηλεργαζόμενος έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή ως ανεξάρτητος επαγγελματίας έχει την υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών.

Στην περίπτωση αυτή ο τηλεργαζόμενος ασφαρίζεται υποχρεωτικά στο Τ.Ε.Β.Ε.

4.3.6.ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

- Οι τηλεργαζόμενοι που εργάζονται κατ' αποκοπή εργασίας ως ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να εγγραφούν στα τοπικά Επαγγελματικά και Βιοτεχνικά Επιμελητήρια.
- Ανάλογα με την ειδικότητά τους είναι δυνατή/ υποχρεωτική η εγγραφή στους σχετικούς συλλογικούς φορείς.

4.3.7.ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

- Οι τηλεργαζόμενοι οι οποίοι εργάζονται κατά αποκοπή εργασίας ως ελεύθεροι επαγγελματίες (με σύμβαση έργου ή με σύμβαση ανεξάρτητων), υπάγονται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης των ατομικών εταιρειών
- Οι τηλεργαζόμενοι οι οποίοι εργάζονται με σύμβαση έργου και είναι ασφαλισμένοι στο Ι.Κ.Α. υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης μισθωτών

4.3.8.ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Αποφυγή εσφαλμένης χρήσης κυβερνητικών κονδυλίων

- ενίσχυση με τα διαθέσιμα κεφάλαια μόνο εκείνων των επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται πραγματικά να προσαρμόσουν την τηλεργασία σαν εργαλείο για οργανωτική ευελιξία
- δήλωση αποδοχής αυτής της μορφής εργασίας από τους μελλοντικούς τηλεργαζόμενους. Για εργοδότες με προσωπικό άνω των 15 εργαζομένων θα απαιτείται ένα συμφωνητικό, όπου θα καθορίζονται τα βασικά δικαιώματα του τηλεργαζόμενου.

4.4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ – ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

4.4.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Μέσα στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευθούν συμφωνίες με σκοπό να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας διευθετήσεις για την ελαστική εργασία, με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την πραγματοποίηση της αναγκαίας ισορροπίας μεταξύ ευελιξίας και ασφάλειας.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κατά την δεύτερη φάση διαβουλεύσεων με τους κοινωνικούς εταίρους για τον εκσυγχρονισμό και την βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να αρχίσουν διαπραγματεύσεις για την τηλεργασία. Στις 20 Σεπτεμβρίου 2001, η CES (και η επιτροπή σύνδεσης EUROCADRES-CEC), η UNICE-UEAPME και το CEEP ανήγγειλαν τη πρόθεσή τους να ξεκινήσουν διαπραγματεύσεις με σκοπό να καταλήξουν σε μια συμφωνία που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών της συμφωνίας στα κράτη μέλη και στις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Μέσω αυτών των διαπραγματεύσεων, οι κοινωνικοί εταίροι θέλησαν να συμβάλλουν στο πέρασμα προς την οικονομία και την κοινωνία της γνώσης όπως αποφασίστηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας.

Η τηλεργασία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων και πρακτικών που υπόκεινται σε ραγδαίες εξελίξεις. Γι' αυτό τον λόγο οι κοινωνικοί εταίροι επέλεξαν έναν ορισμό της τηλεργασίας που επιτρέπει την κάλυψη διάφορων μορφών κανονικής τηλεργασίας.

Οι κοινωνικοί εταίροι θεωρούν την τηλεργασία ταυτόχρονα ως ένα μέσο για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς δημοσίων υπηρεσιών να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας και ως ένα μέσο για τους εργαζόμενους να συμφιλιώσουν επαγγελματική και κοινωνική ζωή και να τους δοθεί μια μεγαλύτερη αυτονομία στην επιτέλεση του έργου. Αν η Ευρώπη επιθυμεί να επωφεληθεί με τον καλύτερο τρόπο από την κοινωνία της πληροφορίας, πρέπει να ενθαρρύνει αυτή τη νέα μορφή οργάνωσης εργασίας με τρόπο που να συμβαδίζουν η ευελιξία και η ασφάλεια, να

βελτιωθεί η ποιότητα των θέσεων απασχόλησης και να βελτιωθούν οι ευκαιρίες ένταξης των μειονεκτούντων ατόμων στην αγορά εργασίας.

Αυτή η συμφωνία έχει αντικείμενο την καθιέρωση ενός γενικού πλαισίου στο ευρωπαϊκό επίπεδο που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών που υπογράφουν την συμφωνία, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις ειδικές πρακτικές των κοινωνικών εταίρων σ' εθνικό επίπεδο. Οι συμβαλλόμενοι καλούν τις οργανώσεις μέλη τους στις υποψήφιες χώρες να εφαρμόσουν την παρούσα συμφωνία.

Η εφαρμογή της παρούσας συμφωνίας δεν αποτελεί επαρκή αιτιολογία για την υποβάθμιση του γενικού επιπέδου προστασίας των εργαζόμενων στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας συμφωνίας. Κατά την εφαρμογή αυτής της συμφωνίας, τα μέλη των οργανώσεων που υπογράφουν την συμφωνία αποφεύγουν την επιβολή περιττών βαρών στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Η παρούσα συμφωνία δεν θίγει το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων να συνάπτουν στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού, συμβάσεις που προσαρμόζουν ή/και συμπληρώνουν συμβάσεις με τις οποίες προσαρμόζονται ή/και συμπληρώνονται οι διατάξεις της παρούσας συμφωνίας κατά τρόπο που να συνεκτιμώνται οι ιδιαίτερες ανάγκες των εν λόγω κοινωνικών εταίρων.²¹

4.4.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η τηλεργασία είναι μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας που χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής, βάσει μιας σύμβασης ή σχέσης εργασίας, όπου μια εργασία που θα μπορούσε επίσης να εκτελεστεί στις εγκαταστάσεις του εργοδότη εκτελείται κανονικά εκτός αυτών των εγκαταστάσεων. Η παρούσα συμφωνία καλύπτει τους τηλεεργαζόμενους.

Τηλεεργαζόμενος είναι ένα φυσικό πρόσωπο που προσφέρει τηλεργασία, όπως προσδιορίζεται στην προηγούμενη παράγραφο.

4.4.3. ΟΙΚΕΙΟΘΕΛΗΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ

²¹ <http://www.kepea.gr/Uploads/FilesUP/prosartimaegsse2006.pdf>

Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τους ενδιαφερόμενους, εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει συμφωνία εκ των υστέρων.

Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης παρέχει στον τηλεεργαζόμενο τις προσήκουσες γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με το ΠΔ 156/1994, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της εργασίας προς εκτέλεση κλπ. Οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας απαιτούν συμπληρωματικές γραπτές πληροφορίες σε θέματα όπως το τμήμα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεεργαζόμενος, τον ή την ιεραρχικά άμεσα ανώτερή του/της ή άλλα άτομα στα οποία ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικής ή προσωπικής φύσης, τρόπους αναφοράς κλπ.

Αν η τηλεργασία δεν είναι μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης και αν ο εργοδότης κοινοποιήσει προσφορά τηλεργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτή την προσφορά. Όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει την επιθυμία για μια θέση τηλεργασίας, ο εργοδότης μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτό το αίτημα.

Η μετάβαση στην τηλεργασία από μόνη της δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεεργαζόμενου, μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία. Η άρνηση ενός εργαζόμενου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της εργασιακής σχέσης ούτε τη μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης αυτού του εργαζόμενου.

Αν η τηλεργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας, η απόφαση για μετάβαση στην τηλεργασία είναι ανακλητή με ατομική ή/και συλλογική σύμβαση. Η ανάκληση μπορεί να συνεπάγεται επιστροφή στην εργασία μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη ύστερα από αίτηση του εργαζόμενου ή του εργοδότη. Οι λεπτομέρειες αυτής της ανάκλησης καθορίζονται με ατομική ή και συλλογική σύμβαση.

4.4.4. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας, οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα, που διασφαλίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις για συγκρίσιμους εργαζόμενους μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.

Ωστόσο, για να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας μπορεί να χρειαστούν ειδικές συμπληρωματικές συλλογικές ή ατομικές συμβάσεις.

4.4.5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η λήψη των κατάλληλων μέτρων εναπόκειται στον εργοδότη, ιδίως σε σχέση με το λογισμικό, για να εξασφαλίσει την προστασία των δεδομένων που χρησιμοποιούνται και γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας από τον τηλεργαζόμενο για επαγγελματικούς λόγους. Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο για όλες τις ισχύουσες διατάξεις και κανόνες της επιχείρησης που αφορούν την προστασία των δεδομένων. Εναπόκειται στον τηλεργαζόμενο να συμμορφωθεί προς αυτούς τους κανόνες.

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο ιδίως για :

- οποιοσδήποτε περιορισμούς στη χρήση των συσκευών ή εργαλείων πληροφορικής όπως το διαδίκτυο
- τις κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

4.4.6. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΖΩΗ

Ο εργοδότης σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεργαζόμενου.

Αν τεθεί σε λειτουργία οποιοδήποτε σύστημα ελέγχου, τούτο επιβάλλεται να είναι ανάλογο προς το σκοπό και να εισαχθεί σύμφωνα με το ΠΔ 398/94 περί οθονών οπτικής απεικόνισης.

4.4.7. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Όλα τα θέματα που αφορούν τον εργασιακό εξοπλισμό, την ευθύνη και τις δαπάνες προσδιορίζονται με σαφήνεια πριν από την έναρξη της τηλεργασίας. Γενικά, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την παροχή, εγκατάσταση και συντήρηση του αναγκαίου εξοπλισμού για κανονική τηλεργασία, εκτός αν ο τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί τον δικό του εξοπλισμό. Όταν η τηλεργασία εκτελείται κανονικά, ο εργοδότης καλύπτει το κόστος που συνδέεται άμεσα μ' αυτή την εργασία, και ιδίως το κόστος των επικοινωνιών.

Ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο κατάλληλη τεχνική υποστήριξη.

Ο εργοδότης έχει την ευθύνη, για τις δαπάνες που συνδέονται με την απώλεια και τη ζημιά στον εξοπλισμό και στα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τον τηλεργαζόμενο.

Ο τηλεργαζόμενος φροντίζει τον εξοπλισμό που του/της διατίθεται και δεν συλλέγει ούτε διανέμει παράνομο υλικό μέσω του διαδικτύου.

4.4.8. ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την προστασία της υγείας και της επαγγελματικής ασφάλειας του τηλεργαζόμενου, σύμφωνα τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο εργοδότης πληροφορεί τον τηλεργαζόμενο για την πολιτική της επιχείρησης όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και ιδιαίτερα τις σχετικές με τις οθόνες οπτικής απεικόνισης. Ο τηλεργαζόμενος εφαρμόζει τις ισχύουσες διατάξεις για την ασφάλεια στην εργασία.

Για να ελεγχθεί η σωστή εφαρμογή των διατάξεων περί υγιεινής και ασφάλειας, ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων και/ ή οι αρμόδιες αρχές έχουν πρόσβαση στο χώρο τηλεργασίας, όπως προβλέπουν οι ισχύουσες διατάξεις.

Αν ο τηλεργαζόμενος εργάζεται στην οικία του, αυτή η πρόσβαση υπόκειται σε προειδοποίηση και στην εκ των προτέρων συμφωνία του εργαζόμενου. Ο τηλεργαζόμενος έχει δικαίωμα να ζητήσει να γίνει επιθεώρηση στον τόπο εργασίας.

4.4.9. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο τηλεργαζόμενος καθορίζει την οργάνωση του χρόνου εργασίας του μέσα στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών των επιχειρήσεων.

Ο όγκος εργασίας και τα κριτήρια απόδοσης για τον τηλεργαζόμενο είναι αντίστοιχα προς εκείνα συγκρίσιμων εργαζομένων που εργάζονται μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.

Ο εργοδότης διασφαλίζει τη λήψη μέτρων που προλαμβάνουν την απομόνωση του τηλεργαζόμενου από το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης, δίνοντάς του τη δυνατότητα να συναντά τους συναδέλφους του σε τακτικά διαστήματα και να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν την επιχείρηση.

4.4.10. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν την ίδια πρόσβαση στην κατάρτιση και στις δυνατότητες επαγγελματικής τους εξέλιξης με τους συγκρίσιμους εργαζόμενους που απασχολούνται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Υπόκεινται στις ίδιες πολιτικές αξιολόγησης με τους άλλους εργαζόμενους.

Οι τηλεργαζόμενοι δέχονται κατάλληλη κατάρτιση επικεντρωμένη στον τεχνικό εξοπλισμό που τίθεται στη διάθεση τους και στα χαρακτηριστικά αυτής της μορφής οργάνωσης της εργασίας. Ο επόπτης του τηλεργαζόμενου και οι άμεσοι συνάδελφοί του ενδέχεται να έχουν επίσης ανάγκη κατάρτισης για αυτή τη μορφή εργασίας και τη διαχείρισή της.

4.4.11. ΣΥΛΛΟΓΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια συλλογικά δικαιώματα με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Δεν μπορεί να υπάρξει κανένα εμπόδιο στην επικοινωνία τους με τους εκπροσώπους των εργαζομένων.

Οι τηλεργαζόμενοι υπόκεινται στους ίδιους όρους άσκησης του δικαιώματος του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στα αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζόμενων εκεί όπου προβλέπονται. Οι τηλεργαζόμενοι προσμετρούνται για τον καθορισμό του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στην επιχείρηση ή εκμετάλλευση κάθε φορά που αυτός ο αριθμός λαμβάνεται υπ' όψη για οποιαδήποτε λόγο στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Το κατάστημα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος για την άσκηση των συλλογικών δικαιωμάτων του προσδιορίζεται από την αρχή.

Οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων πληροφορούνται και γνωμοδοτούν για την εισαγωγή της τηλεργασίας όπως προβλέπουν οι διατάξεις περί σωματείων και συνδικαλιστικών οργανώσεων του Ν.1264/1982 και συμβουλίων εργαζομένων του Ν. 1767/1988 όπως εκάστοτε ισχύουν .

5.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Μια σύγχρονη μορφή επιχείρησης, που λειτουργεί κυρίως με τηλεργασία είναι η ηλεκτρονική επιχείρηση. Με την ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας δεν δημιουργήθηκαν μόνο νέες μορφές εργασίας, αλλά και νέες μορφές επιχειρήσεων που βασίζονται στις νέες αυτές μορφές εργασίας. Έτσι λοιπόν παρατηρούνται επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν κυρίως την τηλεργασία και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Είναι λοιπόν γεγονός ότι σήμερα μια μεγάλη ποικιλία αγαθών και υπηρεσιών διακινείται σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω του διαδικτύου (Internet). Το διαδίκτυο μπορεί και συνδέει μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων μεταξύ τους δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό μια ηλεκτρονική αγορά. Η ηλεκτρονική αγορά είναι ένα είδος πληροφοριακού συστήματος, που συνδέει μεταξύ τους πολλούς πωλητές και αγοραστές προκειμένου να μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες, προϊόντα, υπηρεσίες και πληρωμές .

Μέσα από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τα δίκτυα, τα συστήματα αυτά λειτουργούν ως ηλεκτρονικοί μεσάζοντες με χαμηλότερο κόστος για τις τυπικές συναλλαγές, όπως είναι το συνταίριασμα πωλητών και αγοραστών, ο καθορισμός τιμών, η παραγγελία αγαθών και η πληρωμή τους. Οι αγοραστές και οι πωλητές μπορούν να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά, ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία βρίσκονται. Η διαθεσιμότητα του διαδικτύου για ολοκληρωμένες συναλλαγές σε παγκόσμια κλίμακα ενισχύει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και την δημιουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων. Μέσω των ηλεκτρονικών επιχειρήσεων αναπτύσσεται και η τηλεργασία, αφού εκεί βασίζεται η σύγχρονη αυτή μορφή επιχείρησης.

5.1.1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (e-commerce)

Το ηλεκτρονικό εμπόριο (electronic commerce) ορίζεται ως η διαδικασία αγοράς και πώλησης αγαθών και υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών επιχειρηματικών συναλλαγών, με τη χρησιμοποίηση του διαδικτύου και άλλων συναφών τεχνολογιών. Εκτός από τις συναλλαγές, το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει και άλλες υποστηρικτικές δραστηριότητες, όπως η διαφήμιση των προϊόντων, η εξυπηρέτηση πελατών και η διαχείρισή τους. Ηλεκτρονική επιχείρηση λοιπόν, είναι μια επιχείρηση που κυρίως μέσω της τηλεργασίας ασκεί ηλεκτρονικό εμπόριο.

Με την αντικατάσταση των διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα και τη χρησιμοποίηση των πληροφοριών με νέους και δυναμικούς τρόπους, το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί και επιταχύνει τις παραγγελίες, την παράδοση και την πληρωμή των προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα μειώνει το λειτουργικό κόστος της επιχείρησης καθώς και το κόστος διατήρησης αποθεμάτων. Έτσι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο θα μπορούσε να οριστεί ως ένα σύνολο επιχειρηματικών στρατηγικών που μπορούν να υποστηρίξουν συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και συγκεκριμένες επιχειρηματικές πρακτικές, οι οποίες επιτρέπουν, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, τη διεκπεραίωση εμπορικών διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα.

5.1.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για τις εφαρμογές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου περιλαμβάνουν όλες τις μορφές ηλεκτρονικών μηνυμάτων, ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI), ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων (Electronic Funds Transfer), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονικών καταλόγων υπηρεσιών ηλεκτρονικού πίνακα ανακοινώσεων (Bulletin Board Services), κοινών βάσεων δεδομένων και οδηγών, συστημάτων συνεχιζόμενης αγοράς και υποστήριξης για όλο τον κύκλο ζωής των προϊόντων, ηλεκτρονικών ειδήσεων και υπηρεσιών πληροφόρησης, ηλεκτρονικής μισθοδοσίας, ηλεκτρονικών εντύπων, πρόσβαση σε

απευθείας σύνδεση σε υπηρεσίες μέσω Internet, καθώς και κάθε άλλη μορφή ηλεκτρονικής μετάδοσης δεδομένων για εμπορικούς σκοπούς .

5.1.3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ e-commerce

Οι τρεις κύριες κατηγορίες εφαρμογών Ηλεκτρονικού Εμπορίου , όπως έχουν διαμορφωθεί τα τελευταία χρόνια είναι οι ακόλουθες (Phan, 2002):

- Ηλεκτρονικές αγορές (electronic marketplaces): αγορά και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου

- Ενδοεπιχειρησιακά συστήματα (inter-organisational systems): διευκόλυνση της ροής αγαθών, υπηρεσιών, πληροφοριών, επικοινωνίας και συνεργασίας στο εσωτερικό του οργανισμού

- Εξυπηρέτηση πελατών (customer service): παροχή εξυπηρέτησης και βοήθειας, χειρισμός παραπόνων, εντοπισμός παραγγελιών κ .α .

5.1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Με τη ραγδαία ανάπτυξη της νέας αυτής μορφής εμπορίου τα οφέλη που προέκυψαν ήταν σημαντικά τόσο για τις επιχειρήσεις, που συνεχίζουν να επενδύουν με αυξανόμενους ρυθμούς σε αντίστοιχες εφαρμογές, όσο και για τους καταναλωτές, οι οποίοι ολοένα και περισσότερο τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την κάλυψη των αναγκών τους .

Μέσω του Internet ο πελάτης μπορεί να παραγγείλει προϊόντα από όλο τον κόσμο, σε τόπο και σε ώρα της επιλογής του, και με τη δυνατότητα προσαρμογής του προϊόντος στις δικές του ανάγκες. Ταυτόχρονα έχει τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης

τιμών και ποιότητας εμπορευμάτων μέσα από την πλοήγησή του σε διαφορετικές ιστοσελίδες επιχειρήσεων .

Επιπλέον, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο παρέχει στους καταναλωτές νέες βελτιωμένες υπηρεσίες και νέα προϊόντα. Με τη δημιουργία των εικονικών καταστημάτων, ο προμηθευτής βρίσκεται κοντά στον πελάτη πιο πολύ ως σύμβουλος και όχι ως πωλητής με σκοπό να εκπαιδεύσει τον αγοραστή να αγοράζει ώριμα και υπεύθυνα.

Εκτός όμως από τα οφέλη που προκύπτουν για τον καταναλωτή , σημαντικά είναι και τα πλεονεκτήματα που παρέχουν οι διάφορες μορφές Ηλεκτρονικού Εμπορίου και για τις επιχειρήσεις. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο έχει μειώσει το κόστος των συναλλαγών μεταξύ των επιχειρήσεων , ενώ έχει βοηθήσει στο να γίνει η συνεργασία τους πιο στενή. Με τον τρόπο αυτό ο συντονισμός των κινήσεων των επιχειρήσεων έχει βελτιωθεί και η ανταπόκριση στις ανάγκες του πελάτη έχει γίνει ταχύτερη και ποιοτικά καλύτερη.

Το διαδίκτυο , με το διεθνή του χαρακτήρα, κάνει προσιτή την επιχείρηση σε όλο τον κόσμο, δίνοντάς της την ευκαιρία να εισέλθει στο διεθνές μάρκετινγκ ανεξάρτητα από το μέγεθός της. Μέχρι σήμερα αυτό ήταν εφικτό μόνο για τις μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις, ενώ οι μικρότερες επιχειρηματικές μονάδες ήταν υποχρεωμένες να κινούνται σε μικρές τοπικές αγορές που προσδιωρίζονταν από γεωγραφικούς, εθνικούς, χρηματοοικονομικούς ή άλλους περιορισμούς.

Σήμερα η αγορά-στόχος μιας επιχείρησης που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με τους εταίρους της περιορίζεται μόνο από την ύπαρξη τηλεπικοινωνιακών υποδομών. Επιπλέον, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο αλλάζει τη φύση του ανταγωνισμού καθώς και τις στρατηγικές και τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα των επιχειρήσεων στις τοπικές και διεθνείς αγορές.

Νέες εταιρίες ανταγωνίζονται για την καθιέρωση προτύπων , συμμαχίες στο διαδίκτυο παίζουν σημαντικό ρόλο, online εταιρίες ανταγωνίζονται για τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν στον πελάτη. Οι μικρές επιχειρήσεις μπορούν να επωφεληθούν από τις ευκαιρίες που τους παρέχει το Ηλεκτρονικό Εμπόριο και να εδραιώσουν τη θέση τους απέναντι στις μεγάλες εταιρίες, κάτι που στο παρελθόν ήταν ανέφικτο .

Τέλος το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι ο καταλύτης για σημαντικές οργανωτικές αλλαγές. Ενθαρρύνει την ολοκλήρωση των επιχειρηματικών διαδικασιών, τη μείωση των ιεραρχικών επιπέδων, τη συνεχή εκπαίδευση και τη διεπιχειρησιακή συνεργασία. Η ικανότητα των εταιριών να επαναδομηθούν στο νέο ηλεκτρονικό περιβάλλον θα εξαρτηθεί από την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα των υπαλλήλων τους καθώς και από τις συνεχείς προσπάθειες για καινοτομία.

5.1.5. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε μια ηλεκτρονική επιχείρηση. Παρουσιάζονται η ιστορία του τόπου, τα προϊόντα της, το πόσο κοστίζουν και το ποιά προϊόντα υπάρχουν στο καλάθι του πελάτη.

Εικόνα 1. Παράδειγμα ηλεκτρονικής επιχείρησης.²²

The screenshot shows the website 'Lesvos shop' with the URL 'http://www.ipet.gr/eshops/lesvosshop'. The main content area is titled 'Lesvos e-Shop' and features a section 'Στα Σταυροδρόμια Ανατολής και Δύσης...' with the following text: 'Τα νησιά του Β.Α. Αιγαίου, η Λέσβος των Αιολέων και η Ανεμόεσσα Λήμνος, είναι ιστορικά σταυροδρόμια, τόποι συνάντησης της Μαγείας της Ανατολής με την Αναζήτηση της Δύσης. Στην αχλύ του μύθου που τα περιβάλλει, πολεμιστές και ήρωες, όπως οι Αργοναύτες στο δρόμο προς την Κολχίδα και οι Αχαιοί στο ταξίδι προς την Τροία, ή θρυλικοί βασιλιάδες, όπως ο Κωνσταντίνος Παλαιολόγος στην τελευταία του διαδρομή από το Μυστρά προς τη Βασιλεύουσα, συναντούν σε μια αέναη διαχρονική πορεία τους τρυφερούς ποιητές της αρχαιότητας, τον Αλκαίο και τη Σαπφώ, τους καημούς της προσφυγιάς του 1922, αλλά και τη λογοτεχνική και εικαστική μυθιστορία του Βενέζη, του Μυριβήλη και του Θεοφίλου.'

Below this text, there is a section 'Τα Νέα Προϊόντα του ΔΚΤΩΡΡΙΟΥ' with three products: 'Επική Μαρμελάδα €0.00EUR', 'Σαπούνι €0.00EUR', and 'Ούζο Δίμυνο €0.00EUR'. The right sidebar contains a shopping cart section with 'Καλάθι αγορών', a login section, and a currency selector set to 'Euro'.

²² www.ipet.gr/eshops/lesvosshop/

5.2. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΑ CALL CENTERS

Ένα άλλο είδος επιχείρησης όπου βρίσκεται εφαρμογή η τηλεργασία είναι τα call centers. Ο τομέας των κέντρων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης παρουσιάζει ιδιαίτερη ανάπτυξη στη Ελλάδα, αν και η τηλεργασία δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη όπως συμβαίνει σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες όπου και χρησιμοποιείται περισσότερο συστηματικά. Όπως εκτιμάται, η προοπτική της ανάπτυξης του κλάδου και της διεύρυνσης των υπηρεσιών του είναι εξαιρετική. Σε ότι αφορά ειδικότερα το εύρος των υπηρεσιών του, σημειώνεται ότι ο μέχρι σήμερα προσανατολισμός της ζήτησης κυρίως σε ορισμένους τομείς υπηρεσιών, όπως του telemarketing, και σε ορισμένες αγορές αιχμής, όπως των τραπεζών και της κινητής τηλεφωνίας, έχει διαμορφώσει τον ανάλογο βαθμό ανταπόκρισης από άποψη εμπειριών (οργάνωσης, τεχνογνωσίας, εξειδίκευσης) στις περισσότερες εταιρείες του χώρου.

Υπάρχουν προγράμματα στην Ευρώπη, όπως το equal που αποτελεί εργαλείο της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Απασχόληση, που προσπαθούν να εισάγουν την μέθοδο της τηλεργασίας στα τμήματα των επιχειρήσεων, τα οποία ασχολούνται με παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Το κεντρικό πρόβλημα που αντιμετωπίζεται είναι οι συνέπειες που έχει η μεταφορά της εργασίας από το συμβατικό χώρο του γραφείου στο σπίτι του τηλεργαζόμενου, επικεντρώνοντας στις θετικές λειτουργίες για την ποιότητα της εργασιακής ζωής και την παροχή δυνατότητας εργασίας σε άτομα που είναι πολύ δύσκολο, έως αδύνατο να συνδυάσουν επαγγελματικές υποχρεώσεις με την κοινωνική ή οικογενειακή τους ζωή. Ήδη στην Ελλάδα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται με το call center της ΔΕΛΤΑ SINGULAR, όπου με την κατάλληλη εκπαίδευση κάποιοι από τους εργαζόμενούς τους θα απασχοληθούν ως τηλεργαζόμενοι τηλεφωνητές.

Τα call centers είναι ένας τομέας όπου η τηλεργασία προσφέρεται για την λειτουργία τους, όχι μόνο χωρίς να δημιουργεί κανένα απολύτως πρόβλημα, αλλά κάνοντας την λειτουργία τους αρκετά οικονομικότερη καθώς οι τηλεργαζόμενοι δεν θα χρειάζονται από ένα γραφείο ο καθένας. Θα δουλεύουν από το σπίτι τους και θα μειωθεί αισθητά το λειτουργικό κόστος της επιχείρησης.

Παρακάτω βλέπουμε κάποια στοιχεία για το call center της Δέλτα Singular.²³

²³ <http://www.equal-greece.gr/projectelements.asp?Ergonum=35>

5.2.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Εταιρία

- Προσαρμοστικότητα: Με την τηλεργασία η εταιρία είναι πιο έτοιμη να προσαρμοστεί σε νέες συνθήκες και να αντιμετωπίσει δύσκολες και πολλές φορές απρόβλεπτες καταστάσεις βελτιώνοντας σημαντικά την προσαρμοστικότητα της.
- Εικόνα της εταιρίας: Η εικόνα της εταιρίας βελτιώνεται σημαντικά σε όλα τα επίπεδα (εργαζόμενους, κοινωνία, επιχειρηματικό κόσμο και πελάτες) με αρκετά έμμεσα οφέλη.
- Κόστος: Με την είσοδο της τηλεργασίας υπάρχουν παράγοντες κόστους που αυξάνονται και άλλοι που μειώνονται. Ακριβής υπολογισμός και ανάλυση των οικονομικών επιβαρύνσεων και των ωφελειών δεν έχει πραγματοποιηθεί ακόμη.
- Παραγωγικότητα: Οι επιπτώσεις στην παραγωγικότητα είναι μικρές. Υπάρχει μια μικρή πτώση στην αρχή μέχρι να προσαρμοστεί ο Agent με το νέο χώρο εργασίας (το σπίτι του) και τις νέες συνθήκες και υπάρχει μια αύξηση από το γεγονός ότι δίνεται η δυνατότητα εργασίας με σπαστό ωράριο στις παραγωγικές ώρες τις ημέρας (9:00- 14:00, 17:00-20:00).

Εργαζόμενοι

- Προσωπικές Ανάγκες: Ο εργαζόμενος έχει περισσότερο χρόνο να ασχοληθεί με προσωπικές ή οικογενειακές του υποθέσεις.
- Σχέσεις με την εταιρία: Υιοθετώντας το μεικτό μοντέλο τηλεργασίας οι τηλεεργαζόμενοι δεν έχουν χάσει την επαφή με την εταιρία και διατηρούν σε υψηλόβαθμο το ομαδικό πνεύμα και την εταιρική κουλτούρα.
- Συνθήκες εργασίας: Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας είναι από ικανοποιητική ως σημαντική ανάλογα με τα προσωπικά χαρακτηριστικά του κάθε εργαζόμενου και τις προτεραιότητες που θέτει στο θέμα αυτό (άνεση,

έλλειψη της μεταφοράς από το σπίτι στη δουλειά, δυνατότητα άμεσης εργασίας, το συναίσθημα του «Δουλεύω στο σπίτι»).

5.2.2. Η ΕΠΟΜΕΝΗ ΜΕΡΑ

Μετά το τέλος της πιλοτικής φάσης και τις συμβατικές υποχρεώσεις για τις ανάγκες του project, η τηλεργασία θα συνεχίσει στο Call Center στις ακόλουθες μορφές:

- Μόνιμα Τηλεργαζόμενοι: Call Center Agents που θα συνεχίσουν να τηλεργάζονται μετά το project είτε από τα σπίτια τους, είτε από το telecenter (χρησιμοποιώντας το μοντέλο τηλεργασίας).
- Περιστασιακά Τηλεργαζόμενοι: Call Center Agents (υπάλληλοι) που θα έχουν εξοπλισμό τηλεργασίας εγκατεστημένο στα σπίτια τους και θα τηλεργάζονται από τα σπίτια τους σε ορισμένες περιπτώσεις προσωπικής ανάγκης ή εταιρικής ανάγκης (π.χ. πρόβλημα με πολλές κλήσεις ή πρόβλημα χώρου).
- Ad Hoc Τηλεργαζόμενοι (με βάση την ανάγκη): Αν προκύψει μια ειδική ανάγκη (π.χ. ένα σημαντικό ή ένα με ειδικές απαιτήσεις γεγονός) κατάλληλος εξοπλισμός τηλεργασίας θα εγκατασταθεί στα σπίτια των Call Center Agents (ήδη εργαζόμενοι, νέοι εργαζόμενοι ή part timers), έτσι ώστε να μπορούν να τηλεργάζονται από τα σπίτια τους.

5.2.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Το βασικό συμπέρασμα από την πιλοτική εφαρμογή της τηλεργασίας σε Call Center είναι ότι στο επάγγελμα του Call Center Agent λόγω του αυτοματοποιημένου τρόπου εργασίας και λόγω της μεγάλης εξέλιξης των τεχνολογιών που το υποστηρίζουν μπορεί με επιτυχία να εισαχθούν μοντέλα εργασίας. Το συγκεκριμένο επάγγελμα είναι ένα επάγγελμα βασικών δεξιοτήτων και άρα μπορεί να ασκηθεί και από ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (ΑΜΕΑ). Άρα με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών καταπολεμούνται:
- τόσο οι ανισότητες που προκύπτουν σε περιφερειακό επίπεδο ενισχύοντας μειονεκτούσες περιοχές που παρουσιάζουν αυξημένη ανεργία και μειωμένη επιχειρηματικότητα.

- όσο και οι διακρίσεις σε επίπεδο αναπηρίας και κοινωνικής κατάστασης δίνοντας πρόσβαση στην αγορά εργασίας τόσο σε ΑΜΕΑ όσο και σε άτομα από μειονεκτούσες ομάδες του πληθυσμού (π.χ. γυναίκες, αρχηγοί οικογενειών) αλλά και γενικότερα σε ανέργους.
- Για να εισαχθούν όμως με επιτυχία νέα μοντέλα εργασίας που προαναφέρθηκαν και να προκύψουν τα αναμενόμενα οφέλη και για την εταιρία αλλά και για τους εργαζόμενους, πρέπει να πληρούνται ορισμένες συνθήκες. Χρειάζεται πάνω από όλα η δέσμευση της Διοίκησης καθώς και η σωστή ενημέρωση όλων των εμπλεκομένων τόσο σε επίπεδο διοίκησης (δηλαδή των ανθρώπων που θα διοικούν και θα συντονίζουν μια κατανεμημένη ομάδα από εργαζόμενους και τηλεργαζόμενους), όσο και σε επίπεδο παραγωγής (δηλαδή στους ίδιους τους εργαζόμενους που θα τηλεργαστούν).
- Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στη διάρκεια, τον τρόπο και την μεθοδολογία «μετάβασης» μιας εταιρίας από το παραδοσιακό μοντέλο λειτουργίας στο νέο, με την εισαγωγή της τηλεργασίας. Τα ανωτέρω, συνδυαζόμενα με τις ανάγκες των επιχειρήσεων για βελτίωση της ανταγωνιστικότητας τους και της ποιότητας των υπηρεσιών τους συνέβαλαν και στην εξάλειψη των εμποδίων που σχετίζονται με την μετακίνηση στο χώρο εργασίας.
- Γεγονός πάντως είναι ότι η συνεχόμενη βελτίωση των υποδομών και των τεχνολογιών, καθώς και η μεγαλύτερη εξοικείωση των νέων γενεών των εργαζομένων με τις νέες τεχνολογίες, θα βοηθήσει σημαντικά στην ευκολότερη υιοθέτηση νέων μεθόδων εργασίας όπως η τηλεργασία.

7.1. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η χώρα μας έχει το μεγαλύτερο ποσοστό αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, έτσι όπως τουλάχιστον μας δείχνουν τα διαθέσιμα σε μας στοιχεία (Ελλάδα 34%, Πορτογαλία 26%, Ιταλία 25%, Βέλγιο 15%). Η αυτοαπασχόληση υποχρεώνει, σε μεγάλο βαθμό, τον αυτοαπασχολούμενο να αλλάζει συχνά τόσο το αντικείμενο εργασίας όσο και χρόνο, χώρο και πολλές φορές συνεργάτες. Οι αυτοαπασχολούμενοι δημιουργούν αρκετά συχνά δίκτυα, τα οποία λειτουργούν συμπληρωματικά, και βοηθούν τα μέλη τους να αναλαμβάνουν και να ολοκληρώνουν μεγάλα έργα για τις δυνατότητες του κάθε ενός ξεχωριστά. Δημιουργούνται ή μπορούν να δημιουργηθούν μορφές οργάνωσης, άτυπες ή τυπικές (συνεταιριστικές), που από την μια εξασφαλίζουν την αυτοτέλεια του κάθε ξεχωριστού παραγωγού – μικροεπιχειρηματία, ενώ από την άλλη επιτρέπουν την από κοινού λειτουργία τους σε συγκεκριμένα έργα.

Αυτές είναι μορφές λειτουργίας, που ονομάζουμε << εξατομικευμένη συνέργια >>. Το ερώτημα που προκύπτει είναι: μπορούν αυτές οι μορφές οργάνωσης και εργασίας, που έτσι ή αλλιώς υπάρχουν και που από ότι φαίνεται παίζουν σημαντικό ρόλο στις τοπικές οικονομίες αλλά και στην εθνική οικονομία, να υποβοηθηθούν, να ενισχυθούν, να λειτουργήσουν πιο αποδοτικά; Αν πρόκειται να υπάρξει, ένα <<Ελληνικό>> μοντέλο τηλεργασίας, αυτό πρέπει να στηριχθεί:

- Στην ισχυρή ιστορική παράδοση της αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας,
- Στην εξίσου ισχυρή παράδοση, δικτύωσης και συνεργατικότητας και να υποστηριχθεί από συγκεκριμένες δομές παροχής τεχνικής στήριξης και ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας.

Οι όποιες εφαρμογές της τηλεργασίας, θα πρέπει κυρίως να υποστηρίζουν αυτό το μοντέλο, άρα θα πρέπει να είναι φιλικές στον τελικό χρήστη. Ταυτόχρονα και προκειμένου να έχει ο κάθε ένας πρόσβαση στην χρήση αυτών των εφαρμογών, πρέπει να αναπτυχθούν οι τοπικοί μηχανισμοί πρόσβασης στις εφαρμογές, ενώ τέλος θα

πρέπει οι τηλεργαζόμενοι να υποστηρίζονται από συγκεκριμένες δομές στήριξης και ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας και εκπαίδευσης.

7.2.ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Να δοθούν κίνητρα ενθάρρυνσης άσκησης της Τηλεργασίας:

- **Εθνικό Ταμείο για την Τηλεργασία**

Θα χρησιμοποιείται για τη χρηματοδότηση έργων σχετικά με την τηλεργασία από την πλευρά των γραφείων και για τη διοχέτευση των συναφών πληροφοριών. Θα χρηματοδοτείται εν μέρει από το αρμόδιο Υπουργείο και εν μέρει από χρηματοδοτήσεις σε τοπικό επίπεδο.

- **Ειδική Επιτροπή στο Υπ. Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων**

Τρεις κύριες αρμοδιότητες:

- Αξιολόγηση και επιλογή έργων για τη δοκιμή, μετατροπή και διάχυση της τηλεργασίας
- Μελέτη του αντίκτυπου της Τηλεργασίας από πλευράς οικονομικής απόδοσης και κοινωνικής αποδοχής
- Άσκηση συμβουλευτικού ρόλου στην καθοδήγηση και υποστήριξη διαφόρων συναφών αντικειμένων και πληροφόρηση για τις πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ενθάρρυνση της άσκησης της τηλεργασίας.

2. Να ορισθούν κατευθυντήριες γραμμές που θα διέπουν την εφαρμογή της τηλεργασίας χωρίς να παρεμποδίζουν την ανάπτυξή της. Βάσει των διαφόρων πρακτικών που έχουν εφαρμοσθεί ως σήμερα για να προσαρμοσθεί το πλαίσιο εργασίας (κυρίως πρακτικές που προέκυψαν από συλλογικές διαπραγματεύσεις) να επιβληθεί ένας κατάλογος γενικών αρχών που πρέπει να διέπουν την εφαρμογή:

- Εθελοντική βάση.
- Δικαίωμα επιστροφής.
- Εγγύηση όσον αφορά τη διατήρηση του καθεστώτος του μισθωτού.
- Εξασφάλιση της ίσης μεταχείρισης.
- Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον τηλεργαζόμενο.

- Ανάλυση εξόδων από τον εργοδότη.
- Εξασφάλιση της παροχής κατάλληλης κατάρτισης.
- Προστασία στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας.
- Χρόνος εργασίας.
- Προστασία της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων.
- Διατήρηση επαφής με την επιχείρηση.
- Τα συλλογικά δικαιώματα των τηλεεργαζομένων και η πρόσβαση στην τηλεεργασία.

3. Η διατύπωση κριτηρίων για την διάκριση ανάμεσα στην εξαρτημένη και την ανεξάρτητη εργασία. Τα κριτήρια αυτά είναι οι διάφοροι τρόποι εξαρτήσεως των εργαζομένων από εκείνον προς τον οποίο παρέχουν την εργασία τους και είναι κυρίως:

- Η οικονομική εξάρτηση του εργαζομένου, που καθορίζεται από την οικονομική εκμετάλλευση του από εκείνον προς τον οποίο παρέχεται η εργασία κατά τρόπο ώστε ο εργαζόμενος να πορίζεται από την εργασία του το σύνολο ή έστω το πιο σημαντικό μέρος από τα μέσα συντήρησής του και παράλληλα η εργασία του αυτή απορροφά ολόκληρο το χρόνο απασχόλησής του, ενώ ταυτόχρονα δεν διαθέτει κατά την αξιοποίηση της εργασίας κεφάλαια και δυνατότητα χρησιμοποιήσεως για λογαριασμό του της εργασίας τρίτων και να μην μπορεί να οργανώσει με δικό του κίνδυνο την δραστηριότητά του.
- Η νομική εξάρτηση του εργαζομένου, η οποία εκδηλώνεται με εξουσία που ασκεί το άλλο πρόσωπο κάτω από τις διαταγές, τη διεύθυνση και την επίβλεψη του οποίου ασκείται η εργασία κατά τρόπο ώστε να δημιουργείται μεταξύ τους μια έννομη σχέση που να ιδρύει και για τον ένα (εργοδότη) το δικαίωμα να ελέγχει τον άλλο (εργαζόμενο) και να του δίνει διαταγές ή οδηγίες σχετικά με την οργάνωση της δουλειάς ή την αξιοποίηση του χρόνου και για τον τελευταίο την υποχρέωση να υπακούει σε αυτές.
- Η προσωπική εξάρτηση του εργαζομένου, η οποία είναι σε τέτοιο βαθμό που να δεσμεύει την προσωπικότητά του και να δικαιολογεί την ειδική προστασία του, η οποία υπάρχει όταν αυτός θέτει ολόκληρη την εργασιακή του στη διάθεση κάποιου άλλου και να μπορεί να τη χρησιμοποιεί κατά τη θέλησή του για τους δικούς του σκοπούς καθορίζοντας μονομερώς τους όρους και τις συνθήκες εργασίας και αξιοποιώντας ελεύθερα το αποτέλεσμά της. Ειδικότερα, του παρέχονται εξουσίες όπως ο καθορισμός του τόπου, του χρόνου, του τρόπου και οργάνωσης της δουλειάς και ο έλεγχος εκτέλεσης των οδηγιών.

- [1] <http://www.dimitra.gr/remote/old/telework.htm>
- [2] <http://www.pi-schools.gr/sxoleia/56gymn-ath/ergasies/telework.htm>
- [3] <http://www.teleworking.gr/oldsite/plir.htm>
- [4] http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_orismoι_morfes.htm
- [5] <http://www.masterkek.gr/adaptmainstudy.html>
- [6] http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_xarakteristika.htm
- [7] http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_ofeli.htm
- [8] <http://www.teleworking2000.com/documents/presentation-thlergasia.ppt>
- [9] <http://www.medlab.cs.uoi.gr/rise/riseoffice/isexamples.htm>
- [10] http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_epiptosis.htm
- [11] <http://www.inegsee.gr/enimerwsi-37-doc3parart.htm>
- [12] http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_efarmoges.htm
- [13] http://www.mentor.gr/daring/daring_program/daring_perigrafi.htm
- [14] <http://www.equal-greece.gr/>
- [15] http://www.w3.westnet.gr/daring/teleworking/tilergasia_eksoplismos.htm
- [16] <http://www.disabled.gr/gr-arts/26telerg05html>
- [17] <http://www.disabled.gr/gr-arts/26telerg06.html>
- [18] <http://www.disabled.gr/gr-arts/26telerg06.html>
- [19] Ραδιόπουλος Γεώργιος “Μορφές τηλεργασίας στην Ελλάδα: Μελέτη περιπτώσεων”, Ο.Δ.Ε. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- [20] www.teleworking2000.com/Documents/Presentation_8esmiko%20plaisio.ppt
- [21] <http://www.kepea.gr/Uploads/FilesUP/prosartimaegsse2006.pdf>
- [22] www.ipet.gr/eshops/lesvoshop/
- [23] <http://www.equal-greece.gr/projectelements.asp?Ergonum=35>

- [24] Βλασσόπουλος Γεώργιος «Τηλεργασία», Εκδόσεις Σάκκουλας 2005
- [25] Μαρκασιώτης Ιωάννης «Επικοινωνίες και Δίκτυα υπολογιστών», Εκδόσεις Τζιόλα 2007
- [26] Πιερράκης Χρήστος, Κουτσονίκος Γιάννης «New technologies in Teleworking», Εκδόσεις Μεταίχμιο 2003
- [27] Εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ «e-δικτυωμένες όλο και περισσότερες Ελληνικές επιχειρήσεις»,
Γιώργος Κανελλόπουλος 02/08/05
- [28] Εφημερίδα ΤΟ ΒΗΜΑ «Ποια τα επαγγέλματα του μέλλοντος», Τάσος Καφαντάρης
16/12/2007 Κωδικός άρθρου Β15241Η081

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΩΝ

Πίνακας 1 Μορφές τηλεργασίας σε σχέση με την παραδοσιακή εργασία.....	15
Πίνακας 2 Θετικές και αρνητικές επιδράσεις της τηλεργασίας στο σπίτι για τους εργαζόμενους (Eurofiet 1997, Teleworking and trade union strategy, Brussels).....	20
Πίνακας 3 Μερικά δυνατικά οφέλη της τηλεργασίας (European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions 1996, European Guide to Teleworking: a framework for action,Dublin).....	30
Πίνακας 4 Μερικά σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής στην τηλεργασία (European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions (1996), European Guide to Teleworking: A framework for action (Dublin).....	32
Εικόνα 1 Παράδειγμα ηλεκτρονικής επιχείρησης.....	65