



ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ &
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ**

Αθήνα, Ελλάδα

Συγγραφέας: Ομάδα Μελέτης Έργου

Ημ.Δημιουργίας: Τετάρτη, 1 Οκτωβρίου 2003

Ημ.Ενημέρωσης: Παρασκευή, 26 Μαρτίου 2004

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ

Ημερολόγιο Αλλαγών

Ημερομηνία	Συγγραφέας	Έκδοση	Αναφορά Αλλαγής
2 Οκτ 2003	Ομάδα Μελέτης Έργου	1.0	-
15 Οκτ 2003	Ομάδα Μελέτης Έργου	2.0	Γενική Επισκόπηση, Διάγνωση Παρούσας Κατάσταση Ευρώπη, Ελλάδα
7 Νοε.2003	Ομάδα Μελέτης Έργου	3.0	Γενική Επισκόπηση, Διάγνωση Παρούσας Κατάσταση Ευρώπη, Ελλάδα
15 Νοε.2003	Ομάδα Μελέτης Έργου	4.0	Γενική Επισκόπηση, Διάγνωση Παρούσας Κατάσταση Ευρώπη, Ελλάδα
28 Νοε.2003	Ομάδα Μελέτης Έργου	Τελική Α Παραδοτέου	Γενική Επισκόπηση, Διάγνωση Παρούσας Κατάσταση Ευρώπη, Ελλάδα
1 Δεκ. 2003	Ομάδα Μελέτης Έργου	1.0	Η Τηλεργασία στην Ελλάδα – Προοπτικές Αναμενόμενα Αποτελέσματα Τεχνολογίες
25 Μαρ. 2004	Ομάδα Μελέτης Έργου	Τελική Β Παραδοτέου	Η Τηλεργασία στην Ελλάδα – Προοπτικές Αναμενόμενα Αποτελέσματα Τεχνολογίες

Ελεγκτές

Όνομα	Θέση
Τάκης Αθανασίου	e-Business Unit Director
Μιχάλης Παναγιώτου	e-Business General Director

ΣΧΕΤΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ

Περιγραφή
Τεχνική & Οικονομική προσφορά για την Εκπόνηση Μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα
Ε-Πρακτικά Συνάντησης - 06/10/2003

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

A. Α' ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ - ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	16
A.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	16
A.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
A.2.1 Γενικά	17
A.2.2 Δομή του Παραδοτέου	18
A.2.3 Προσέγγιση της Ένωσης στη Μελέτη	19
A.2.4 Βασικές Υποθέσεις Εργασίας	20
A.3 ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	22
A.3.1 Εισαγωγή	22
A.3.2 Ορισμός και Μορφές Τηλεργασίας	25
A.3.3 Ο Ρόλος της Τηλεργασίας στις Νέες Κοινωνικοοικονομικές Συνθήκες της Παγκοσμιοποίησης	29
A.3.4 Ο Ρόλος της Τεχνολογίας στην Εξέλιξη της Τηλεργασίας	34
A.3.4.1 Εισαγωγή	34
A.3.4.2 Καταλληλότητα Διαθέσιμων Τεχνολογιών	36
A.3.4.3 Τυπικές Τεχνολογίες για Τηλεργασία	37
A.3.4.4 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των Συστημάτων Τηλεργασίας	40
A.3.4.5 Επιλογή ενός Συστήματος Τηλεργασίας	42
A.3.4.5.1 Γενικό Πλαίσιο Ανάλυσης	42
A.3.4.5.2 Εργαζόμενοι	42
A.3.4.5.3 Διαδικασία Εργασίας	43
A.3.4.5.4 Εξοπλισμός	43
A.3.4.6 Εξοπλισμός και Εργαλεία Τηλεργασίας	44
A.3.4.6.1 Εισαγωγή	44
A.3.4.6.2 Αξιολόγηση Τεχνολογιών και Εφαρμογών	44
A.3.4.6.3 Περιγραφή και Εφαρμογή των Τεχνολογιών	46
A.3.4.6.4 Ανακεφαλαίωση των Τεχνολογιών Τηλεργασίας	49
A.3.4.7 Ευρυζωνικά Δίκτυα	50
A.3.4.8 Ασφάλεια Συστημάτων	52
A.3.5 Οφέλη και Προβλήματα από την Εφαρμογή της Τηλεργασίας	53
A.3.5.1 Γενικό Πλαίσιο	53
A.3.5.2 Οφέλη για τους Εργαζόμενους	54
A.3.5.3 Οφέλη για τους Εργοδότες	55
A.3.5.4 Οφέλη για το Περιβάλλον	55
A.3.5.5 Η Κοινωνική και Ψυχολογική Διάσταση της Τηλεργασίας	55
A.3.5.6 Κίνδυνοι της Τηλεργασίας για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες	56
A.3.5.7 Θετικός Αντίκτυπος της Τηλεργασίας στο Άτομο	57
A.3.5.8 Αρνητικός Αντίκτυπος της Τηλεργασίας στο Άτομο	57
A.3.5.9 Ανάλυση SWOT	58
A.3.6 Η Τηλεργασία ως ένας Νέος Τρόπος Εργασίας	59
A.3.6.1 Τα Χαρακτηριστικά της Τηλεργασίας	59
A.3.6.2 Ανεξαρτησία από τον Τόπο Εργασίας	59
A.3.6.3 Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας	61
A.3.6.4 Ευελιξία Χρόνου	62
A.3.6.5 Αλλαγές στη Φύση της Εργασίας και στις Εργασιακές Σχέσεις	62
A.3.6.5.1 Πλαίσιο Ανάλυσης	62
A.3.6.5.2 Ενίσχυση του Ρόλου του Τηλεεργαζόμενου	63
A.3.6.5.3 Εναρμόνιση της Εργασίας με την Προσωπική και Οικογενειακή Ζωή	64
A.3.6.5.4 Αλλαγές στις Εργασιακές Σχέσεις	65
A.3.6.5.5 Νέα Προσόντα, Ικανότητες και Γνώσεις	65
A.3.6.6 Επέκταση της Αγοράς Εργασίας	66
A.3.6.7 Οργανωτική Διαφοροποίηση της Εργασίας και της Διαχείρισής της	67
A.3.6.8 Περιβαλλοντικά Οφέλη	68
A.3.7 Συστήματα Διαχείρισης - Υποστήριξης Επιχειρήσεων για την Υιοθέτηση και Ενσωμάτωση της Τηλεργασίας στις Δραστηριότητές τους	69

A.4	ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	72
A.4.1	Γενική Προσέγγιση	72
A.4.2	Κανονισμοί και Συμφωνίες στα Πλαίσια της Ε.Ε.	77
A.4.3	Ανάλυση Ευρωπαϊκών Μοντέλων Τηλεργασίας	82
A.4.3.1	Επιχειρησιακά Μοντέλα Τηλεργασίας	82
A.4.3.1.1	Σενάρια Τηλεργασίας με Βάση τη Διαδικασία Εργασίας	82
A.4.3.1.1.1	Σενάριο Εικονικής Εταιρίας	82
A.4.3.1.1.2	Σενάριο Ανεξάρτητης Εργασίας	84
A.4.3.1.1.3	Σενάριο Ανοιχτής Εργασίας και Εταιρίας	86
A.4.3.1.2	Σενάρια Τηλεργασίας με Βάση τη Φύση της Διάδρασης	88
A.4.3.1.2.1	Ενός Δρόμου, Μια Τοποθεσία προς Πολλαπλές Τοποθεσίες	89
A.4.3.1.2.2	Δύο Δρόμων, Τοποθεσία προς Τοποθεσία	89
A.4.3.1.2.3	Μερικώς Δύο Δρόμων, Πολλαπλές Τοποθεσίες	90
A.4.3.1.2.4	Δύο Δρόμων, Πολλαπλές Τοποθεσίες (Συνεργατικές Διαδικασίες)	91
A.4.3.2	Οργανωτικές - Διοικητικές Απαιτήσεις Τηλεργασίας	92
A.4.3.2.1	Πλαίσιο Ανάλυσης	92
A.4.3.2.2	Σχεδιασμός της Εργασίας	92
A.4.3.3	Υποστήριξη Εργαζομένων	93
A.4.3.4	Οργανωτική Δέσμευση	94
A.4.3.5	Επιχειρησιακά Αποτελέσματα	94
A.4.3.6	Τεχνολογία	95
A.4.4	Σύγχρονες Τάσεις της Τηλεργασίας στην Ε.Ε.	96
A.4.4.1	Αγγλία	96
A.4.4.2	Αυστρία	97
A.4.4.3	Βέλγιο	98
A.4.4.4	Γαλλία	100
A.4.4.5	Γερμανία	101
A.4.4.6	Δανία	102
A.4.4.7	Ιρλανδία	103
A.4.4.8	Ισπανία	105
A.4.4.9	Ιταλία	105
A.4.4.10	Λουξεμβούργο	106
A.4.4.11	Ολλανδία	106
A.4.4.12	Πορτογαλία	107
A.4.4.13	Σουηδία	108
A.4.4.14	Φινλανδία	109
A.4.5	Παρουσίαση Καλών Πρακτικών Τηλεργασίας	110
A.4.5.1	Προγράμματα Τηλεργασίας	110
A.4.5.1.1	Υποστήριξη της Τηλεργασίας για την Περιφερειακή Ανάπτυξη και για τη Δημόσια Διοίκηση - eWorkKurVi (2000 - 2003)	110
A.4.5.1.2	eTuulos - (2001 - 2002)	110
A.4.5.1.3	Επέκταση της Τηλεργασίας τις Δημόσιες Υπηρεσίες της Φινλανδίας	110
A.4.5.1.4	Το Project THINK	111
A.4.5.1.5	Το Πρόγραμμα Flexwork	111
A.4.5.1.6	Το Πρόγραμμα TELESCOPE - Τηλεργασία και ΜΜΕ	111
A.4.5.2	Εξειδικευμένες Μελέτες Περιπτώσεων Τηλεργασίας στην Ευρώπη	112
A.4.5.2.1	Το Πανεπιστήμιο των Highlands και Islands	112
A.4.5.2.2	Το Απομονωμένο Telecroft	112
A.4.5.2.3	Alteretto: Πρώτο Χωριό Glocal της Ιταλίας	112
A.4.5.2.4	Τηλεχωριό ASIAGO	113
A.4.5.2.5	British Telecom (Βρετανικός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών) στο Caithness	113
A.4.5.2.6	TELERGOS	114
A.4.5.2.7	Η Περίπτωση της IBM στην Αυστρία	114
A.4.5.2.8	Densen Audio Technologies	115
A.4.6	Προφίλ των Τηλεεργαζομένων σε Χώρες της Ε.Ε.	116
A.4.7	Εφαρμογές της Τηλεργασίας	119
A.5	ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	121
A.5.1	Γενικό Πλαίσιο Αναφοράς	121
A.5.2	Χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας	122
A.5.3	Θεσμικό Πλαίσιο - Ανάλυση και Προτάσεις	127

A.5.4	Ασφαλιστικό και Φορολογικό Καθεστώς των Τηλεργαζομένων	131
A.5.4.1	Γενικό Πλαίσιο	131
A.5.4.2	Συμμετοχή σε Επιμελητήρια	131
A.5.4.3	Φορολογικές Διατάξεις.....	131
A.5.5	Υποδομές.....	132
A.5.5.1	Γενικά Στοιχεία	132
A.5.5.2	Εργασία στο Σπίτι	132
A.5.5.3	Τεχνολογική Υποδομή Κέντρων Τηλεργασίας	132
A.5.6	Ασφάλεια	133
A.5.7	Προφίλ των Τηλεργαζομένων	135
A.5.8	Παρουσίαση Καλών Πρακτικών από τους Κλάδους της Οικονομίας όπου Εφαρμόζεται.....	136
A.5.8.1	Γενική Προσέγγιση	136
A.5.8.2	CRO: «Crete Resort Offices»	137
A.5.8.3	“Kassori” Telework Server	138
A.5.8.4	Τηλεργασία 2000	139
A.5.8.5	Η Περίπτωση του Ελληνικού Ανοιχτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ).....	139
A.6	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	143
B.	Β' ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ, ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	147
B.1	ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	147
B.2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	148
B.2.1	Γενικά.....	148
B.2.2	Δομή του Παραδοτέου.....	148
B.3	ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΕΔΙΟΥ	150
B.3.1	Γενική Προσέγγιση	150
B.3.2	EMERGENCE.....	151
B.3.2.1	Εισαγωγή	151
B.3.2.2	Ορισμός Τηλεργασίας (eWork) κατά το EMERGENCE	151
B.3.2.3	Μεθοδολογική Προσέγγιση.....	153
B.3.2.4	Βασικά Συμπεράσματα.....	155
B.3.2.5	Η Τηλεργασία στην Ελλάδα.....	160
B.3.2.5.1	Γενικά Στοιχεία από την έρευνα EMERGENCE	160
B.3.2.5.2	Διάδοση της Τηλεργασίας (eWork) Ανά Τομέα Οικονομικής Δραστηριότητας	161
B.3.2.5.3	Συσχετισμός Τηλεργασίας Εσωτερικά και Εξωτερικά των Επιχειρήσεων	162
B.3.2.5.4	Συσχετισμός Outsourcing και eOutsourcing	163
B.3.2.5.5	Γενικά Συμπεράσματα από την έρευνα EMERGENCE.....	164
B.3.3	SIBIS.....	165
B.3.3.1	Εισαγωγή	165
B.3.3.2	Μεθοδολογική Προσέγγιση.....	165
B.3.3.3	Τηλεργασία στην Ελλάδα	166
B.3.3.3.1	Πρόσβαση σε ΤΠΕ από το Χώρο Εργασίας.....	166
B.3.3.3.2	Ποσοστά Τηλε-Συνεργασίας.....	167
B.3.3.3.3	Συμμετοχή των Εργαζομένων στη Διαδικασία Λήψης Αποφάσεων	167
B.3.3.3.4	Εργασιακό Δυναμικό που Εργάζεται Μέσω Πρακτικών «Management by Objectives»	168
B.3.3.3.5	Επιλογή Ελαστικού Ωραρίου.....	169
B.3.3.3.6	Έκφραση Ανησυχίας για την Ασφάλεια On-Line	170
B.3.3.3.7	Επίδραση των Δεικτών «Ανησυχίας» στην Αγοραστική Συμπεριφορά On-Line	171
B.3.3.3.8	Παραβίαση της Ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων	172
B.3.3.3.9	Τηλεργασία στο Σπίτι	173
B.3.3.3.10	Συνολικός Αριθμός Τηλεργαζομένων	174
B.3.3.3.11	Ενδιαφέρον για Τηλεργασία	175
B.3.3.3.12	Δυνατότητα για Τηλεργασία.....	176
B.3.3.3.13	Αποτελέσματα της Τηλεργασίας στο Σπίτι στην Ε.Ε.	177
B.3.3.3.14	Αυτοαπασχολούμενοι εργαζόμενοι σε SOHOs (Small Office – Home Office)	178

B.3.4	Πανελλαδική Έρευνα του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ	179
B.3.4.1	Εισαγωγή	179
B.3.4.2	Ορισμός Τηλεργασίας κατά ΙΝΕ-ΓΣΕΕ/ΑΔΕΔΥ	180
B.3.4.3	Μεθοδολογική Προσέγγιση.....	182
B.3.4.4	Βασικά Συμπεράσματα.....	185
B.3.4.4.1	Τηλεργασία	186
B.3.4.4.2	Εργολαβία / Υπεργολαβία	187
B.3.5	Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας με τίτλο «Χρήση Υπολογιστών, Internet και Κινητής Τηλεφωνίας στον ελληνικό πληθυσμό» της ΕΔΕΤ - ebusiness forum	190
B.3.5.1	Εισαγωγή	190
B.3.5.2	Τηλεργασία στην Ελλάδα.....	191
B.3.5.2.1	Κατανόηση του Όρου Τηλεργασία.....	191
B.3.5.2.2	Δυνατότητα Επίδρασης Τηλεργασίας στην Καθημερινή Ζωή και στην Εργασία	193
B.4	ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ.....	198
B.4.1	Εισαγωγή	198
B.4.2	Μεθοδολογική Προσέγγιση.....	199
B.4.2.1	Καθορισμός του Δείγματος.....	199
B.4.2.2	Δόμηση του Ερωτηματολογίου	199
B.4.2.3	Συλλογή Στοιχείων	200
B.4.2.4	Ετοιμασία Βάσης Δεδομένων για την ανάλυση των δεδομένων	200
B.4.2.5	Καταχώρηση	201
B.4.2.6	Ανάλυση Δεδομένων	201
B.4.2.7	Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων	201
B.4.3	Βασικά Συμπεράσματα.....	202
B.4.3.1	Γενικά.....	202
B.4.3.2	Γενικά χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων	202
B.4.3.2.1	Κλάδος οικονομίας	202
B.4.3.2.2	Νομική μορφή.....	202
B.4.3.2.3	Αριθμός εργαζομένων στις επιχειρήσεις του δείγματος.....	203
B.4.3.3	Συνεργασίες των επιχειρήσεων με άλλους φορείς.....	203
B.4.3.3.1	Αριθμός προγραμμάτων σε συνεργασία με άλλους φορείς.....	203
B.4.3.3.2	Επίπεδο επιχειρησιακών συνεργασιών	204
B.4.3.4	Διείσδυση Νέων Τεχνολογιών.....	205
B.4.3.4.1	Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται	205
B.4.3.4.2	Δυνατότητα χρήσης Τ.Π.Ε. από απόσταση	205
B.4.3.4.3	Επίπεδο τεχνολογίας έναντι των ανταγωνιστών	206
B.4.3.4.4	Απαίτηση αύξησης τεχνολογικού εξοπλισμού για μεγαλύτερη διείσδυση Τ.Π.Ε. στο άμεσο μέλλον.....	206
B.4.3.4.5	Απόψεις για την τεχνολογία	207
B.4.3.4.6	Σημαντικότερες δυσκολίες στη διαχείριση της εισαγωγής Τ.Π.Ε.....	208
B.4.3.5	Χαρακτηριστικά εργαζομένων των επιχειρήσεων	208
B.4.3.5.1	Εκπαιδευτικό επίπεδο εργαζομένων	208
B.4.3.5.2	Προσλήψεις Προσωπικού.....	209
B.4.3.5.3	Κατηγορίες εργαζομένων	209
B.4.3.5.4	Μορφές Εργασίας	210
B.4.3.5.5	Μέθοδος πληρωμής των εργαζομένων	211
B.4.3.5.6	Ωράριο Εργασίας	211
B.4.3.6	Χαρακτηριστικά της εργασίας στις επιχειρήσεις	212
B.4.3.6.1	Διαχείριση εργασίας	212
B.4.3.6.2	Είδος καθηκόντων που εμπιστεύονται οι επιχειρήσεις στους εργαζόμενους.....	213
B.4.3.6.3	Τύποι εργαζομένων που οργανώνουν το χρόνο απασχόλησής τους.....	213
B.4.3.7	Υπάρχουσα κατάσταση σε σχέση με την τηλεργασία και προοπτικές ανάπτυξης.....	214
B.4.3.7.1	Εργαζόμενοι που μπορούν να εργαστούν εκτός επιχείρησης σε ωράριο γραφείου	214
B.4.3.7.2	Χώροι εργασίας εκτός οργανισμού.....	214
B.4.3.7.3	Απόψεις επιχειρήσεων για την τηλεργασία.....	215

B.4.3.7.4	Ευνοούμενοι από την τηλεργασία.....	216
B.4.3.7.5	Πλεονεκτήματα τηλεργασίας.....	216
B.4.3.7.6	Σημασία στοιχείων για την εφαρμογή της τηλεργασίας.....	217
B.4.3.7.7	Οφέλη επιχειρήσεων από τη χρήση της τηλεργασίας.....	218
B.4.3.7.8	Κίνητρα για την εφαρμογή της τηλεργασίας.....	218
B.5	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ.....	219
B.5.1	Βασικές Τάσεις στην Ελλάδα.....	219
B.5.2	Προοπτικές Εφαρμογής της Τηλεργασίας στην Ελλάδα.....	220
B.5.3	Κλάδοι της Οικονομίας και Επαγγέλματα στους οποίους μπορεί να εφαρμοστεί η Τηλεργασία.....	223
B.5.4	Υποδομές που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή της.....	226
B.5.4.1	Εισαγωγή.....	226
B.5.4.2	Στις επιχειρήσεις.....	226
B.5.4.2.1	Γενική Προσέγγιση.....	226
B.5.4.2.2	Προδιαγραφές χώρων τηλεργασίας.....	226
B.5.4.2.2.1	Γενικά.....	226
B.5.4.2.2.2	Προσπέλαση χώρου.....	227
B.5.4.2.2.3	Κατασκευή πατώματος.....	227
B.5.4.2.2.4	Επενδύσεις - Πόρτες.....	228
B.5.4.2.2.5	Ηλεκτρική εγκατάσταση ισχυρών ρευμάτων.....	228
B.5.4.2.2.5.1	Γενικά.....	228
B.5.4.2.2.5.2	Ηλεκτρική εγκατάσταση.....	229
B.5.4.2.2.5.3	Γείωση.....	229
B.5.4.2.2.5.4	Έλεγχος ηλεκτρικής εγκατάστασης.....	229
B.5.4.2.2.5.5	Κανονισμοί.....	230
B.5.4.2.2.6	Δομημένη Καλωδίωση.....	231
B.5.4.2.2.7	Πυρασφάλεια, πυρόσβεση.....	231
B.5.4.2.2.8	Πυρανίχνευση.....	232
B.5.4.2.2.8.1	Φωτισμός ασφάλειας - σήμανση.....	232
B.5.4.2.2.8.2	Κλιματισμός.....	233
B.5.4.2.2.8.3	Σύστημα ελέγχου προσπέλασης και cctv.....	233
B.5.4.2.3	Απαιτούμενη Τεχνολογική Υποδομή.....	234
B.5.4.3	Στους εργαζόμενους.....	235
B.5.4.3.1	Γενική Προσέγγιση.....	235
B.5.4.3.2	Προδιαγραφές Χώρου τηλεργασίας.....	235
B.5.4.3.3	Απαιτούμενη Τεχνολογική Υποδομή.....	236
B.5.4.4	Στις τηλεπικοινωνίες.....	237
B.5.4.4.1	Εισαγωγή.....	237
B.5.4.4.2	Internet.....	237
B.5.4.4.3	ISDN.....	237
B.5.4.4.4	Βίντεο-διάσκεψη.....	238
B.5.4.4.5	Ευρυζωνικά Δίκτυα.....	238
B.5.4.4.6	Τεχνολογία ADSL.....	238
B.5.4.5	Στα Κέντρα Τηλεργασίας.....	239
B.5.4.5.1	Κτιριακές Απαιτήσεις.....	239
B.5.4.5.2	Απαιτούμενη Τεχνολογική Υποδομή.....	239
B.6	ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	241
B.6.1	Ασφάλεια Εργαζόμενων και επιχειρήσεων.....	241
B.6.1.1	Γενικά Στοιχεία.....	241
B.6.1.2	Ισχύουσα Νομοθεσία.....	243
B.6.1.3	Εφαρμογή της Ισχύουσας Νομοθεσίας Και Προτάσεις.....	251
B.6.2	Κοινωνικές και Οικονομικές Δυσκολίες Εφαρμογής.....	257
B.6.3	Διαδικασία Ρυθμίσεων Θεμάτων Εφαρμογής της Τηλεργασίας.....	266
B.7	ΥΠΟΔΕΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ - ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	269
B.7.1	Συγκριτική Αξιολόγηση Διαθέσιμων Τεχνολογιών για την Τηλεργασία.....	269
B.7.2	Σύγκριση με Βέλτιστες Πρακτικές.....	274
B.7.3	Υπόδειξη Ενδεδειγμένων Τεχνολογιών – Τεχνογνωσίας για την εφαρμογή της Τηλεργασίας ανάλογα με το Είδος της Επιχείρησης.....	276
B.7.3.1	Γενική Προσέγγιση.....	276
B.7.3.2	Οργάνωση και Υλοποίηση Τηλεργασίας στο Πλαίσιο των επιχειρήσεων.....	277
B.7.3.2.1	Γενικά.....	277
B.7.3.2.2	Σχεδιασμός.....	277
B.7.3.3	Κλάδοι της Οικονομίας.....	278

B.7.3.3.1	Πληροφορική - Τηλεπικοινωνίες	278
B.7.3.3.2	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες.....	280
B.7.3.3.3	Εκδόσεις – Ψηφιακά Μέσα	282
B.7.3.3.4	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	284
B.7.3.3.5	Εκπαίδευση.....	286
B.7.3.3.6	Επιχειρήσεις Ενοικίασης ή Μίσθωσης Υπηρεσιών σε τρίτους	289
B.7.3.4	Δημόσιος Τομέας και Ευρύτερος Δημόσιος Τομέας	293
B.8	ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ	296
B.8.1	Εισαγωγή	296
B.8.2	Σχεδιασμός Πιλοτικής Εφαρμογής	296
B.8.2.1	Τρόπος Χρηματοδότησης.....	297
B.8.2.2	Στόχοι Πιλοτικής Εφαρμογής.....	298
B.8.3	Παρακολούθηση & Αξιοποίηση Αποτελεσμάτων Πιλοτικής Εφαρμογής.....	300
B.8.3.1	Εισαγωγή	300
B.8.3.2	Παρακολούθηση Πιλοτικής Εφαρμογής.....	301
B.8.3.3	Περιγραφή Case Studies Τηλεργασίας στο Πλαίσιο της Πιλοτικής Εφαρμογής.....	302
B.8.4	Σύνταξη Οδηγού Εφαρμογής Τηλεργασίας.....	302
B.8.5	Διάχυση Αποτελεσμάτων - Κοινωνικός Διάλογος.....	303
B.9	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	307
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	309	
Βασικές Πηγές Μελέτης	309	
On Line Ευρωπαϊκοί Κόμβοι eWork	319	
Δημοσιεύσεις	322	
Γλωσσάριο.....	324	
Ερωτηματολόγιο Έρευνας Πεδίου	334	
ΣΥΜΦΩΝΙΑ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	348	
Συνεντεύξεις με Κοινωνικούς Φορείς	353	
Ευρετήριο Όρων	360	

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 - Συστήματα Τ.Ε. και σύγχρονη - ασύγχρονη Επικοινωνία	40
Πίνακας 2 - Τεχνολογίες τηλεργασίας σε σχέση με την τοποθεσία του τηλεργαζόμενου.....	46
Πίνακας 3 - Ανακεφαλαίωση των Τεχνολογιών της Τηλεργασίας	50
Πίνακας 4 - Παράγοντες που σχετίζονται με την ανεξαρτησία ως προς το χώρο εργασίας που προσφέρει η τηλεργασία	60
Πίνακας 5 - Σημαντικά μειονεκτήματα της ανεξαρτησίας από το χώρο εργασίας	61
Πίνακας 6 - Πλεονεκτήματα της χρήσης των τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας.....	62
Πίνακας 7 - Ποσοστό τηλεργαζομένων σε μία τοποθεσία που επίσης τηλεργάζονται και σε διαφορετική τοποθεσία	73
Πίνακας 8 - Ποσοστό του εργαζόμενου πληθυσμού που τηλεργάζεται	75
Πίνακας 9 - Πρόσβαση σε ΤΠΕ στο χώρο εργασίας, ποσοστό οργανισμών που παρέχουν στην πλειοψηφία του εργατικού δυναμικού τους πρόσβαση σε επιλεγμένες ΤΠΕ.....	76
Πίνακας 10 - Δυνατότητα για τηλεργασία, ποσοστό του ενεργού πληθυσμού για το οποίο είναι δυνατό να εργαστεί σε εναλλακτικό σχήμα τηλεργασίας με βάση το σπίτι.	76
Πίνακας 11 - Ενδιαφέρον για Τηλεργασία, ποσοστό του ενεργού πληθυσμού που ενδιαφέρεται («πολύ ή κάπως») για τουλάχιστον έναν τύπο τηλεργασίας	76
Πίνακας 12 - Χρήση των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα το 2001 και το 2002	123
Πίνακας 13 – Κατηγοριοποίηση τηλεργασίας σύμφωνα με το πρόγραμμα EMERGENCE	152
Πίνακας 14 – Κατανομή έρευνας EMERGENCE.....	154
Πίνακας 15 – Κατηγοριοποίηση τομέων κατά το πρόγραμμα EMERGENCE.....	154
Πίνακας 16 – Επιχειρήσεις ανά μέγεθος στην Ελλάδα (1997)	161
Πίνακας 17 – Κατανομή Επιχειρήσεων κατά κλάδο και μέγεθος έρευνας πεδίου	199
Πίνακας 18 – Απασχόληση ατόμων με ειδικές ανάγκες	210
Πίνακας 19 – Τεχνολογίες τηλεργασίας σε σχέση με την τοποθεσία του τηλεργαζόμενου	237
Πίνακας 20 – Τι γνωρίζουν οι εργαζόμενοι για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία» Πηγή: ΟΒΕΣ, IDEC ΕΠΕ	243
Πίνακας 21 – Συγκριτική Ανάλυση Τεχνολογιών	274
Πίνακας 22 – Τομέας Εκδόσεων / Εκτυπώσεων και Μέσων Ενημέρωσης, Ηλεκτρονική διεκπεραίωση Επιχειρηματικών διαδικασιών.	283
Πίνακας 23 – ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΜΕΤΡΟΥ 3.2: «Ενίσχυση επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία»	298
Πίνακας 24 – ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΜΕΤΡΟΥ 3.5: «Προώθηση της απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας»	298

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1 - Μεθοδολογικοί άξονες υλοποίησης της Μελέτης	19
Σχήμα 2 - Εργαζόμενοι σε επαγγέλματα που σχετίζονται με την Πληροφορική και τις Επικοινωνίες ως ποσοστό του εργατικού δυναμικού	23
Σχήμα 3 - Μέσα πρόσβασης στο Internet για τηλεργασία	47
Σχήμα 4 - Τυπική διάταξη ISDN που χρησιμοποιείται για τηλεργασία	48
Σχήμα 5 - Εννοιολογική τοπολογία βίντεο-διάσκεψης.....	49
Σχήμα 6 - Ο ρόλος των ΤΠΕ στην τηλεργασία.....	61
Σχήμα 7 - Το παραδοσιακό σχήμα Εργασίας.....	63
Σχήμα 8 - Το μοντέρνο σχήμα εργασίας	64
Σχήμα 9 - Ευεργετικά οφέλη της τηλεργασίας.....	67
Σχήμα 10 - Τύποι Τηλεργασίας & Διασυνδέσεις τους.....	73
Σχήμα 11 - Διάδοση της τηλεργασίας στην Ευρώπη 2002/2003	74
Σχήμα 12 - Ποιότητα των εργασιακών αλλαγών μέσω της χρήσης Η/Υ, e-mail/Internet	74
Σχήμα 13 - Συχνότητα χρήσης Η/Υ και Internet στο σπίτι	123
Σχήμα 14 - Συχνότητα χρήσης Η/Υ και Internet στην εκπαίδευση	124
Σχήμα 15 - Συχνότητα χρήσης Η/Υ και Internet στην εργασία	124
Σχήμα 16 - Επίπεδο εκπαίδευσης χρηστών ηλεκτρονικού υπολογιστή	125
Σχήμα 17 - Ασχολία χρηστών ηλεκτρονικού υπολογιστή	125
Σχήμα 18 - Επίπεδο εκπαίδευσης χρηστών Internet	126
Σχήμα 19 - Ασχολία χρηστών Internet	126
Σχήμα 20 - Χρήση Η/Υ και Internet ανά Περιφέρεια.....	127
Σχήμα 21 - Εννοιολογικός χάρτης των eOrganisations σύμφωνα με το πρόγραμμα EMERGENCE	153
Σχήμα 22 - Κατανομή της Τηλεργασίας στην Ευρώπη ανά τύπο τηλεργασίας.....	155
Σχήμα 23 - Τηλεργασία ανά χώρα σύμφωνα με το έργο EMERGENCE	157
Σχήμα 24 - Τηλεργασία ανά κατηγορία	158
Σχήμα 25 - Παροχή Outsourced eServices στην Ευρώπη	159
Σχήμα 26 - Παροχή services ανά χώρα	160
Σχήμα 27 - Διάδοση eWork.....	162
Σχήμα 28 - Συσχετισμός της τηλεργασίας στο εσωτερικό και το Εξωτερικό των επιχειρήσεων	163
Σχήμα 29 - Πλαίσιο eOutsourcing	163
Σχήμα 30 - Συσχετισμός Outsourcing - eOutsourcing	164
Σχήμα 31 - Χρόνος διενέργειας ερευνών SIBIS	165
Σχήμα 32 - Κατανομή συνεντεύξεων SIBIS ανά χώρα	166
Σχήμα 33 - Ποσοστό οργανισμών που παρέχουν στο προσωπικό τους πρόσβαση σε ΤΠΕ	166
Σχήμα 34 - Ποσοστά τηλεσυνεργασίας	167
Σχήμα 35 - Ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων στην διαδικασία λήψης αποφάσεων	168
Σχήμα 36 - Ποσοστό Εργατικού δυναμικού που εργάζεται μέσω πρακτικών "Management by Objectives"	169
Σχήμα 37 - Ποσοστά Επιλογής Ευέλικτου Ωραρίου Εργασίας.....	170
Σχήμα 38 - Βαθμός ανησυχίας σε σχέση με την ασφάλεια on-line.....	171
Σχήμα 39 - Επίδραση της γενικότερης ανησυχίας για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο στην αγοραστική συμπεριφορά	172
Σχήμα 40 - Παραβιάσεις Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων	173
Σχήμα 41 - Ποσοστό ανάπτυξης Τηλεργασίας στο Σπίτι	174
Σχήμα 42 - Συνολικός Αριθμός Τηλεεργαζομένων	175
Σχήμα 43 - Ενδιαφέρον για Τηλεργασία	176

Σχήμα 44 – Δυνατότητα για Τηλεργασία.....	177
Σχήμα 45 – Αποτελέσματα της τηλεργασίας στο σπίτι στην ΕΕ	178
Σχήμα 46 – Αυτοαπασχολούμενοι σε SOHOs.....	179
Σχήμα 47 – Γεωγραφική Περιφέρεια Λειτουργίας των Επιχειρήσεων	183
Σχήμα 48 – Κλάδος Επιχειρήσεων	183
Σχήμα 49 – Μέγεθος Επιχειρήσεων	184
Σχήμα 50 – Χρήση Τηλεργασίας	186
Σχήμα 51 – Πρόθεση Απασχόλησης Τηλεργαζομένων	187
Σχήμα 52 – Χρήση Υπεργολαβίας / Εργολαβίας	188
Σχήμα 53 – Εφαρμογή Χρήσης Υπεργολαβίας / Εργολαβίας.....	189
Σχήμα 54 – Αντιστοίχιση Υπεργολαβίας και Μισθωτής Απασχόλησης	190
Σχήμα 55 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;.....	191
Σχήμα 56 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;.....	192
Σχήμα 57 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;.....	192
Σχήμα 58 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;.....	193
Σχήμα 59 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;.....	193
Σχήμα 60 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί;.....	194
Σχήμα 61 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί;.....	195
Σχήμα 62 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί;.....	195
Σχήμα 63 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί; Θα αλλάξει μάλλον θετικά ή μάλλον αρνητικά την καθημερινή μας ζωή;.....	196
Σχήμα 64 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί; Θα αλλάξει μάλλον θετικά ή μάλλον αρνητικά την καθημερινή μας ζωή;.....	196
Σχήμα 65 – Ποια θεωρείτε ως την πιο σημαντική, από τις πιθανές επιδράσεις της τηλεργασίας;	197
Σχήμα 66 – Ποια θεωρείτε ως την πιο σημαντική, από τις πιθανές επιδράσεις της τηλεργασίας;	197
Σχήμα 67 – Κατανομή των επιχειρήσεων του δείγματος σε κλάδους οικονομίας.....	202
Σχήμα 68 – Νομική μορφή των επιχειρήσεων του δείγματος.....	203
Σχήμα 69 – Αριθμός εργαζομένων στις επιχειρήσεις του δείγματος.....	203
Σχήμα 70 – Αριθμός προγραμμάτων σε συνεργασία με άλλους φορείς.....	204
Σχήμα 71 – Επίπεδο επιχειρησιακών συνεργασιών	204
Σχήμα 72 – Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται.....	205
Σχήμα 73 – Δυνατότητα χρήσης Τ.Π.Ε. από απόσταση	206
Σχήμα 74 – Επίπεδο τεχνολογίας έναντι των ανταγωνιστών	206
Σχήμα 75 – Απαιτηση αύξησης τεχνολογικού εξοπλισμού	207
Σχήμα 76 – Απόψεις για τη χρήση νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο.....	207
Σχήμα 77 – Σημαντικότερες δυσκολίες στη διαχείριση της εισαγωγής Τ.Π.Ε.	208

Σχήμα 78 – Εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων	209
Σχήμα 79 – Προσλήψεις προσωπικού με γνώσεις και δεξιότητες	209
Σχήμα 80 – Κατηγορίες εργαζομένων (κατώτερα και μεσαία στελέχη - γυναίκες)	210
Σχήμα 81 – Μορφές εργασίας.....	211
Σχήμα 82 – Μέθοδος πληρωμής των εργαζομένων	211
Σχήμα 83 – Ωράριο εργασίας.....	212
Σχήμα 84 – Διαχείριση εργασίας	212
Σχήμα 85 – Είδος καθηκόντων εργαζομένων	213
Σχήμα 86 – Τύποι εργαζομένων που οργανώνουν το χρόνο απασχόλησής τους.....	214
Σχήμα 87 – Εργαζόμενοι που μπορούν να εργαστούν εκτός επιχείρησης σε ωράριο γραφείου	214
Σχήμα 88 – Χώροι εργασίας εκτός οργανισμού	215
Σχήμα 89 – Απόψεις επιχειρήσεων για την τηλεργασία	215
Σχήμα 90 – Ευνοούμενοι από την τηλεργασία	216
Σχήμα 91 – Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας	217
Σχήμα 92 – Σημασία στοιχείων για την εφαρμογή της τηλεργασίας	217
Σχήμα 93 – Οφέλη επιχειρήσεων από τη χρήση της τηλεργασίας	218
Σχήμα 94 – Κίνητρα για την εφαρμογή της τηλεργασίας	218
Σχήμα 95 – Δυναμικότητα του τομέα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών	279
Σχήμα 96 – Συνολικοί λόγοι χρήσης Internet στην επιχείρηση	285
Σχήμα 97 – Υποσύνολα Εκπαίδευσης από Απόσταση.....	287
Σχήμα 98 – Λόγοι ανάπτυξης του E-Learning	288
Σχήμα 99 – Χρήση Δανειζόμενου Προσωπικού	290
Σχήμα 100 – Πρόθεση Πρόσληψης Δανειζόμενου Προσωπικού	291
Σχήμα 101 – Αναλογία «εσωτερικής» και outsourced τηλεργασίας (100 = σύνολο eWork)	292
Σχήμα 102 – Χρήση του eWork ανά λειτουργία	293



ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Α΄ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: ΓΕΝΙΚΗ
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ - ΔΙΑΓΝΩΣΗ
ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ &
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Αθήνα, Ελλάδα

A. Α΄ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ - ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

A.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Το παρόν έγγραφο αποτελεί το πρώτο παραδοτέο (**Α΄ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ**) του ανάδοχου φορέα για τη **Μελέτη που αφορά στην προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα**, το οποίο ετοιμάστηκε για το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Το παραδοτέο αυτό επικεντρώνεται στη διάγνωση της υπάρχουσας κατάστασης στο χώρο της τηλεργασίας τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Αντικείμενο του Παραδοτέου αυτού είναι ο προσδιορισμός των βασικών παραμέτρων που χαρακτηρίζουν μια εργασιακή σχέση ως «τηλεργασία», καλύπτοντας όλες τις επιμέρους παραμέτρους προσδιορισμού των χαρακτηριστικών λειτουργίας και εφαρμογής της, καθώς και η συνθετική διάγνωση της υφιστάμενης κατάστασης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Στο παραδοτέο αυτό πρακτικά επιχειρείται μια αναλυτική τεκμηρίωση και επισκόπηση του χώρου της τηλεργασίας όπως αυτή υφίσταται και μπορεί να λειτουργήσει σήμερα τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Εθνικό επίπεδο, με στόχο την αποτελεσματική τεκμηρίωση της τηλεργασίας ως μιας νέας, εναλλακτικής και καθ' όλα ισότιμης με την κλασική «δομής» εργασίας και τον προσδιορισμό σταθερών λειτουργικών βάσεων για την πρακτική εφαρμογή της.

A.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

A.2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Από το 1995, στρατηγικός στόχος της πολιτικής της Ε.Ε. στον τομέα της Απασχόλησης ήταν η δημιουργία και η εξέλιξη κατάλληλων δομών και προσεγγίσεων που θα προωθήσουν ευέλικτα σχήματα εργασιακής απασχόλησης με έμφαση στις πρακτικές και προσεγγίσεις που καλύπτονται κάτω από τον όρο τηλεργασία. Η πολιτική αυτή της Ε.Ε. προωθήθηκε, έως σήμερα, κυρίως μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα της απασχόλησης του Β' Κ.Π.Σ. και Γ' Κ.Π.Σ. και μέσα από τις Κοινοτικές Πρωτοβουλίες. Σήμερα η αναγκαιότητα αυτή προωθείται ενεργά μέσα από το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης 2000-2006 διαμέσου του επιχειρησιακού προγράμματος «**Κοινωνία της Πληροφορίας**» και κυρίως μέσω του άξονα «**Ανάπτυξη και Απασχόληση στην ψηφιακή Οικονομία**».

Η ανάγκη αναβάθμισης των εργασιακών πρακτικών μέσω της εισαγωγής νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας και της τυποποίησης των πρακτικών αυτών σε ευρύ φάσμα καθίσταται επιτακτική σήμερα με δεδομένα την ευρεία μετεξέλιξη της οικονομίας σε οικονομία πληροφοριών και υπηρεσιών και του αυξανόμενου πλαισίου ανταγωνισμού στο χώρο της αγοράς. Με βάση αυτές τις παραμέτρους η ψηφιακή οικονομία και η ενσωμάτωση των αλλαγών που επιφέρει μεταξύ άλλων και στην οργάνωση της εργασίας αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας μιας οικονομίας στις σημερινές συνθήκες. Επιπλέον η δημιουργία των κατάλληλων δομών υλοποίησης διαδικασιών τηλεργασίας σε εθνικό πλαίσιο σε συνδυασμό με την τυποποίηση τέτοιων πρακτικών στο πλαίσιο των επιχειρήσεων εγγυούνται την αναβάθμιση της συνολικής οικονομικής ευρωστίας μιας κοινωνίας σήμερα.

Σε αυτές ακριβώς τις αναγκαιότητες εστιάζει το Έργο "Εκπόνηση Μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της Τηλεργασίας στην Ελλάδα", που εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης 2000 - 2006 και συγκεκριμένα στον Άξονα 3 και στο Μέτρο 3.5. Στα πλαίσια αυτού του έργου εντάσσεται και το παρόν παραδοτέο, το οποίο αποσκοπεί στο να διαγνώσει την υπάρχουσα κατάσταση στο χώρο της τηλεργασίας τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Εθνικό επίπεδο.

Το παρόν παραδοτέο επικεντρώνεται στον προσδιορισμό των βασικών παραμέτρων που ορίζουν μια *εργασιακή σχέση ως «τηλεργασία»*, *καλύπτοντας όλες τις επιμέρους παραμέτρους προσδιορισμού των χαρακτηριστικών λειτουργίας και εφαρμογής* της και στη συνθετική διάγνωση της υφιστάμενης κατάστασης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Πρακτικά αποτελεί μια αναλυτική τεκμηρίωση και επισκόπηση του χώρου της τηλεργασίας, όπως αυτή υφίσταται και μπορεί να λειτουργήσει σήμερα τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Εθνικό επίπεδο, επιχειρώντας να τεκμηριώσει αποτελεσματικά τη μορφή της τηλεργασίας ως μια καινούργια «δομή» εργασίας και να θέσει σταθερές βάσεις για την πρακτική εφαρμογή της.

Βασικός στόχος του παραδοτέου αυτού είναι να αποτελέσει μια λειτουργική «εργαλειοθήκη», η οποία μπορεί να λειτουργήσει πολύπλευρα, καλύπτοντας αφενός τόσο τους αρμόδιους φορείς για την υλοποίηση πολιτικών τηλεργασίας όσο και τους ενδιαφερόμενους (επιχειρήσεις και πολίτες) που θα ήθελαν να υλοποιήσουν στην εργασιακή τους πρακτική τέτοια σχήματα ευέλικτης εργασίας ή να τηλεργαστούν αντιστοίχως.

A.2.2 ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

Το παρόν παραδοτέο συντάχθηκε στα πλαίσια της **Φάσης Α** (πρώτη φάση) του έργου **"Εκπόνηση Μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα"** και καλύπτει μια γενική επισκόπηση του χώρου της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα επιχειρώντας μια συνθετική διάγνωση της υπάρχουσας κατάστασης.

Το παρόν παραδοτέο έχει δομηθεί στη βάση ξεχωριστών κεφαλαίων - θεματικών αξόνων, οι οποίοι καλύπτουν λειτουργικά και ολοκληρωμένα τις βασικές παραμέτρους της τηλεργασίας σύμφωνα με τη μεθοδολογική προσέγγιση της **Ένωσης Νομικών Προσώπων**. Πιο συγκεκριμένα, βασικά αντικείμενα του παραδοτέου αυτού αποτελούν:

- Η γενική επισκόπηση της μορφής και λειτουργίας εργασιακών δομών της τηλεργασίας, προσδιορίζοντας και παρουσιάζοντας αναλυτικά το χώρο της τηλεργασίας και περιγράφοντας το ρόλο της στη σύγχρονη ψηφιακή οικονομία της Γνώσης σαν ένα σύνθετο κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο,
- Η διάγνωση της υπάρχουσας κατάστασης στην Ευρώπη, που αναλύει το ισχύον πλαίσιο λειτουργίας (κανονιστικό, θεσμικό, επιχειρησιακό κλπ.) της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, και
- Η διάγνωση της υπάρχουσας κατάστασης στην Ελλάδα, που αναλύει το τρέχον πλαίσιο λειτουργίας της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Αναλυτικότερα, στο *τρίτο κεφάλαιο (Κεφάλαιο 3 - ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ)* παρουσιάζεται ο ορισμός και οι μορφές της τηλεργασίας, ο ρόλος της τηλεργασίας στο πλαίσιο των νέων κοινωνικοοικονομικών συνθηκών της παγκοσμιοποίησης, ο ρόλος της τεχνολογίας στην εξέλιξη της τηλεργασίας, τα οφέλη και τα προβλήματα που είναι δυνατόν να προκύψουν από την εφαρμογή της τηλεργασίας, η τηλεργασία ως ένας νέος τρόπος εργασίας και τα συστήματα διαχείρισης - υποστήριξης των επιχειρήσεων για την υιοθέτηση και ενσωμάτωση της τηλεργασίας στις δραστηριότητές τους.

Στο *τέταρτο κεφάλαιο (Κεφάλαιο 4 - ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ)* παρουσιάζονται οι ισχύοντες κανονισμοί και συμφωνίες στα πλαίσια της Ε.Ε., αναλύονται τα Ευρωπαϊκά μοντέλα τηλεργασίας, παρουσιάζονται κάποιες επιλεγμένες καλές πρακτικές από το χώρο της τηλεργασίας, προσεγγίζεται το προφίλ των τηλεργαζομένων στις χώρες της Ε.Ε. και αναλύονται οι υπάρχουσες εφαρμογές της τηλεργασίας.

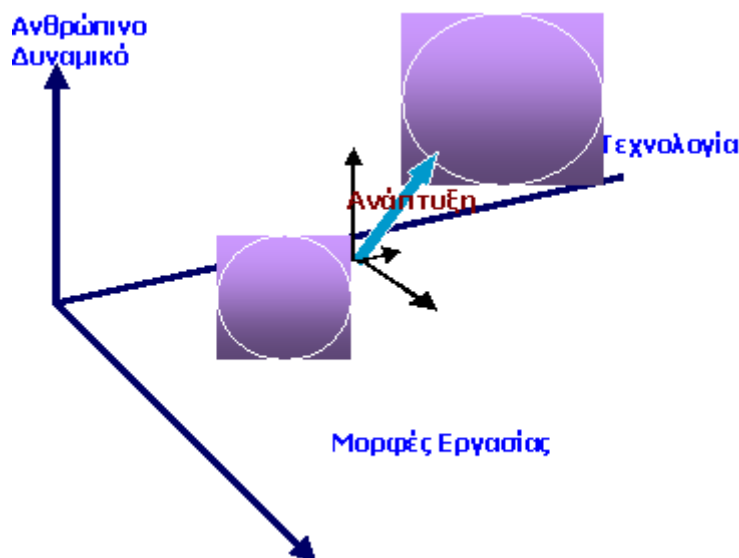
Στο *πέμπτο κεφάλαιο* του παραδοτέου (**Κεφάλαιο 5 - ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**) παρέχεται ένα γενικό πλαίσιο αναφοράς για τη διάγνωση της παρούσας κατάστασης της τηλεργασίας στην Ελλάδα, αναλύεται το ισχύον ελληνικό θεσμικό πλαίσιο, το ασφαλιστικό και φορολογικό καθεστώς των τηλεργαζομένων, οι υποδομές, τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας των τηλεργαζομένων, παρουσιάζεται το προφίλ των τηλεργαζομένων στην Ελλάδα, ενώ παράλληλα παρουσιάζονται κάποιες καλές πρακτικές από τους κλάδους της οικονομίας.

Το *έκτο κεφάλαιο (Κεφάλαιο 6 - ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ)* επιχειρεί μια επιστημονική πρόβλεψη σε σχέση με τις προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, στη βάση της διάγνωσης της παρούσας κατάστασης στο χώρο.

Στο παρόν παραδοτέο έχουν ενσωματωθεί επίσης και μια σειρά πηγών ως **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**, που η ομάδα μελέτης θεωρεί συστατικά στοιχεία του αντικειμένου αυτού του παραδοτέου. Τα παραρτήματα αυτά αποτελούν τόσο κεφάλαια τεκμηρίωσης του παραδοτέου όσο και πηγές επιπλέον πληροφοριών. Πιο συγκεκριμένα, τα παραρτήματα που έχουν παρατεθεί είναι οι βασικές πηγές της μελέτης (Βιβλιογραφία και Δικτυακοί τόποι αναφοράς), ένα κατάλογος με τους on-line κόμβους eWork, ένας κατάλογος με σχετικές δημοσιεύσεις για το θέμα της τηλεργασίας, ένα γλωσσάριο όρων και ένα ευρετήριο όρων που απαντώνται στο κείμενο.

A.2.3 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΈΝΩΣΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ

Η Ένωση Νομικών Προσώπων, σύμφωνα και με την πρότασή της, προσεγγίζει το θέμα της τηλεργασίας στην Ελλάδα και στην Ευρώπη εξετάζοντας ουσιαστικά το τρίπτυχο Ανθρώπινο Δυναμικό (εκπαίδευση, γνώσεις και δεξιότητες, εργασιακή κουλτούρα, ειδικές ανάγκες), Τεχνολογία (υποδομές για την υλοποίηση της τηλεργασίας), Μορφές εργασίας (εργασιακές διαδικασίες, στις οποίες ενσωματώνονται στοιχεία όπως το status των τηλεεργαζομένων, ασφαλιστικό και φορολογικό καθεστώς, εργασιακά δικαιώματα, μισθοί, τρόπος αμοιβής κ.ά.).



Σχήμα 1 - Μεθοδολογικοί άξονες υλοποίησης της Μελέτης

Στη βάση των προαναφερθέντων αξόνων ανάλυσης, η μεθοδολογική προσέγγιση του Αναδόχου Φορέα κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Φάσης Α εξειδικεύτηκε και προσαρμόστηκε ακόμη περισσότερο στη βάση της βιβλιογραφικής έρευνας και των στατιστικών ευρημάτων λαμβάνοντας ως βασικούς άξονες ανάλυσης τις ακόλουθες διαστάσεις της τηλεργασίας:

- **Κεφάλαιο** - Στο πλαίσιο αυτό θα παρουσιαστούν και θα εξεταστούν οι χρηματοοικονομικοί παράγοντες (κεφάλαια, χρηματοοικονομικές ροές, επενδύσεις κλπ.) που επηρεάζουν την τηλεργασία στην Ευρώπη και ειδικότερα στην Ελλάδα.
- **Άνθρωπος** - Ο άνθρωπος παράγοντας αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση δραστηριοτήτων τηλεργασίας και στο πλαίσιο αυτό θα εξεταστούν όλες οι παράμετροι που σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό όπως κουλτούρα, γνώσεις και δεξιότητες, ανάγκες, απαιτήσεις, ψυχολογική διάσταση, κλπ.

- **Τεχνολογία** - Στον τομέα της τεχνολογίας θα εξεταστεί το σύνολο των τεχνολογικών παραγόντων που συμβάλλουν ή εμποδίζουν την ανάπτυξη και υλοποίηση τηλεργασιακών πρακτικών όπως υποδομές, ασφάλεια συστημάτων, κλπ.
- **Εκπαίδευση** - Στο πλαίσιο αυτό θα εξεταστούν οι εκπαιδευτικές συνιστώσες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση με πρακτικές τηλεργασίας.
- **Απασχόληση** - Η απασχόληση αποτελεί βασικό παράγοντα ανάλυσης για τη μελέτη και σε αυτό το πλαίσιο θα εξεταστούν παράμετροι που σχετίζονται με την κατάσταση εργασίας σε συνθήκες τηλεργασίας όπως μισθοί, τρόποι αμοιβής, εργασιακές συνθήκες και περιβάλλον, ψυχολογική ασφάλεια εργαζομένων, ισότητα ευκαιριών, ενσωμάτωση κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων, κλπ.
- **Θεσμικό Πλαίσιο** - Σε αυτόν τον άξονα θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει την τηλεργασία και τις ευέλικτες μορφές εργασίας με ειδικότερη έμφαση στον Ελλαδικό χώρο.

Η επιλογή των παραπάνω αξόνων ως βάση της μεθοδολογικής και αναλυτικής προσέγγισης του Αναδόχου Φορέα υπαγορεύτηκε αφενός από τη διεθνή έρευνα και βιβλιογραφία στο χώρο της τηλεργασίας και αφετέρου από τη μεθοδολογική προσέγγιση της Ομάδας Μελέτης. Επιπλέον, οι άξονες αυτοί αποτελούν τα βασικά «εργαλεία» για τη μετέπειτα πρόταση εξειδικευμένων παρεμβάσεων για την προαγωγή και καλλιέργεια «περιβάλλοντος» και κουλτούρας τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Έμφαση θα δοθεί στις πρακτικές συνιστώσες της μελέτης, δηλαδή στις λειτουργικές και επιχειρησιακές διαστάσεις της τηλεργασίας που θα έχουν πραγματική ανταπόκριση και πρακτική εφαρμογή στον Ελλαδικό χώρο. Οι αναλύσεις και οι τάσεις που εμφανίζονται στη συνέχεια βασίζονται στη διερεύνηση της υπάρχουσας κατάστασης που πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Φάσης Α του έργου.

A.2.4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο πλαίσιο υλοποίησης της Φάσης Α του έργου, η Ομάδα Ανάλυσης προχώρησε στην ανάπτυξη των απαιτούμενων υποθέσεων εργασίας (Key Hypotheses) ως μια βασική δραστηριότητα για την εδραίωση βασικών δομών σύγκρισης με τα αποτελέσματα της διάγνωσης της υπάρχουσας κατάστασης.

Η ανάπτυξη των υποθέσεων στο παρόν παραδοτέο βασίζεται στα βιβλιογραφικά ευρήματα (literature review) της μελέτης της Φάσης Α και στην ανάπτυξη μιας σειράς εργαλείων απαραίτητων για την εκπόνηση της δεύτερης φάσης της μελέτης.

Οι υποθέσεις που θα υποστηριχθούν και θα παρουσιαστούν συνοπτικά στο κεφάλαιο Α.6 με τίτλο «ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ» αφενός θα αποτελέσουν το κριτήριο προσέγγισης των χαρακτηριστικών των ατόμων που θεωρητικά μπορούν να τηλεργαστούν και αφετέρου θα δημιουργήσουν το αξιολογικό κριτήριο για τη διερεύνηση ενσωμάτωσης της τηλεργασίας. Ο λόγος που οι βασικές υποθέσεις εργασίας της Ομάδας Μελέτης εντάχθηκαν σε ξεχωριστό κεφάλαιο ως προβλέψεις και προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας είναι ότι βασική υπόθεση εργασίας της μελετητικής ομάδας είναι

πως οι τάσεις της Ευρώπης θα συμπαρασύρουν ή/και θα ενισχύσουν τις υπάρχουσες τάσεις διάδοσης της τηλεργασίας στην Ελλάδα και ως αποτέλεσμα θα ήταν αδύνατο να απομονωθούν από αυτό το πλαίσιο ανάπτυξης. Η βασική αυτή υπόθεση εργασίας επιβεβαιώνεται από την υπάρχουσα διερεύνηση.

Το κεφάλαιο 6, στο πλαίσιο ανάλυσης που προηγήθηκε, λαμβάνει έτσι τη μορφή αρχικών συμπερασμάτων του **Α' Παραδοτέου** του έργου, τα οποία αφενός υποσημαίνουν τις βασικές τάσεις της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό και Ελληνικό επίπεδο και αφετέρου αποτελούν προσδιοριστικό παράγοντα της επόμενης φάσης (**Φάση Β**) του έργου.

A.3 ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

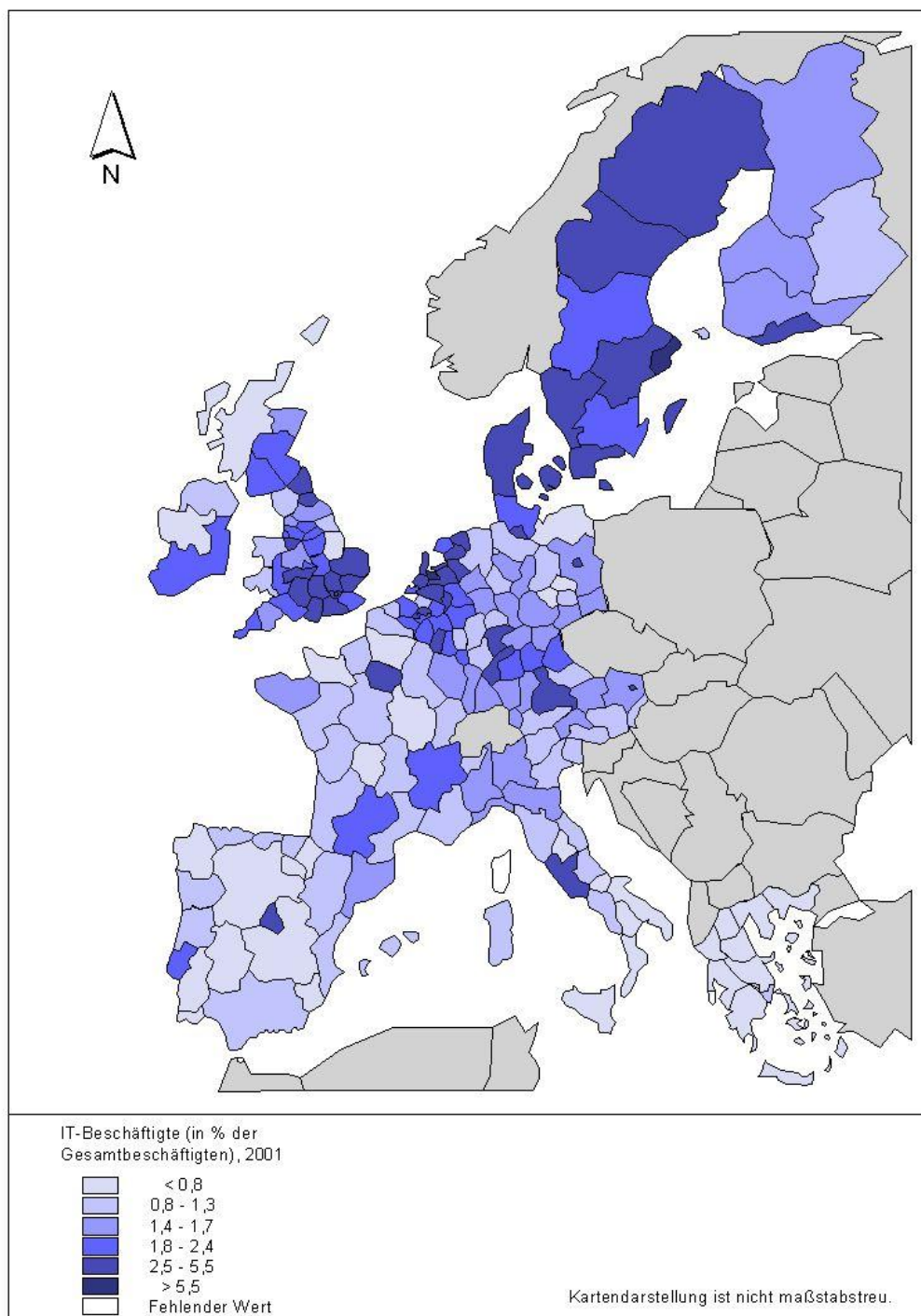
A.3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τηλεργασία εφαρμόζεται (ή μπορεί να εφαρμοστεί) σχεδόν σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Ο τραπεζικός και ασφαλιστικός τομέας ήταν οι πρώτοι που τη χρησιμοποίησαν ευρύτερα, γεγονός που οφείλεται στην οικειότητα του ανθρώπινου δυναμικού τους με τον πληροφοριακό εξοπλισμό και στη συχνά αποκεντρωμένη οργάνωση τέτοιων εταιρειών (υποκαταστήματα, κινητό δυναμικό πώλησης, κλπ.).

Επιπλέον, μεγάλες εταιρείες (ειδικά στον τομέα της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών) ήταν από τις πρώτες που χρησιμοποίησαν την τηλε-απασχόληση. Η χρήση τηλεργασίας είναι μεγαλύτερη σε οργανισμούς με 500 υπαλλήλους και άνω, όπου επιτυγχάνει ποσοστά αρκετά πάνω από το μέσο όρο.

Μια έρευνα του 2001¹, επιχειρώντας να αποτυπώσει την τάση αυτή μέσω της αναλογίας του συνολικού εργατικού δυναμικού με το εργατικό δυναμικό που εργάζεται στον τομέα της Πληροφορικής, έφτασε στα συμπεράσματα που παρουσιάζονται στο ακόλουθο σχήμα (Σχήμα 1)

¹ Special analysis of LFS data by BISER and Eurostat, παρουσιάζεται στο: Karsten Gareis, Tobias Hüsing, Sonja Müller (2003), Multi-locational Work and the Region, eChallenges 2003, Bologna, 22-24 October, Project BISER (Benchmarking the Information Society: E-Europe Indicators for European Regions).



Σχήμα 2 - Εργαζόμενοι σε επαγγέλματα που σχετίζονται με την Πληροφορική και τις Επικοινωνίες ως ποσοστό του εργατικού δυναμικού

Αρχικά οι οργανισμοί δικαιολογούσαν την τηλεργασία ως μέτρο μείωσης των δαπανών. Καλύτερη χρήση του χώρου γραφείου, μειωμένο κόστος μεταφοράς και αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρόνου ήταν κάποια από τα βασικά πλεονεκτήματα. Στην Ελλάδα, με μικρό μέγεθος των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, συγκρινόμενο με την υπόλοιπη Ευρώπη, η τηλεργασία μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν πρόσβαση σε ειδικές υπηρεσίες όπως λογιστικά, engineering, σχεδίαση προϊόντων, συμβουλευτική, κλπ.

Με πολύ περισσότερες εταιρίες να αναζητούν την ανάπτυξη, η τηλεργασία δικαιολογείται ως μέθοδος για να πλησιάσει ο οργανισμός τον πελάτη και να γίνει πιο ευέλικτος στις αλλαγές της αγοράς.

Η άνοδος της τηλεργασίας οφείλεται κυρίως στους ακόλουθους παράγοντες:

- τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και της ταχύτητας των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των μέσων ηλεκτρονικής επικοινωνίας,
- τη μείωση του κόστους του hardware για πληροφοριακό εξοπλισμό,
- την ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και ιδιαίτερα αυτών που μπορεί να παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα,
- τον πολιτικό και κοινωνικό προσανατολισμό για περιφερειακή ισοκατανομή (τόνωση της επαρχίας και των μικρών πόλεων ή χωριών), για αναστροφή του φαινομένου της αστυφιλίας, αλλά και για καλύτερη ποιότητα ζωής,
- τη διάθεση για καταπολέμηση της διεθνώς αυξανόμενης ανεργίας με υιοθέτηση νέων, ευέλικτων μορφών εργασίας και απασχόλησης,
- την υπερίσχυση των πολιτικών για καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και του αποκλεισμού από την αγορά εργασίας ατόμων με δυσκολίες πρόσβασης στους χώρους εργασίας,
- τη βούληση του ανθρώπινου δυναμικού, των επιχειρήσεων και των οργανώσεων για υψηλότερο βαθμό αυτονομίας και ευθύνης της εργασίας.

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

The European Council in Lisbon in March 2000 set a new strategic goal for the Union for the next decade: ***to become the most competitive and dynamic knowledge-based economy capable of sustained economic growth with more and better jobs and greater social cohesion.***

Η νέα φάση της ευρωπαϊκής συνεργασίας για την εξέλιξη της τηλεργασίας ενισχύθηκε επίσης από την υλοποίηση του 5^{ου} Ευρωπαϊκού Πλαισίου για την ανάπτυξη της Έρευνας και της Τεχνολογίας (5th Framework Programme for Research and Technology development) και κυρίως από την κύρια δράση (Key Action) με τίτλο «Νέες Μέθοδοι Εργασίας» (New Methods of Work)².

Η άνοδος της τηλεργασίας σήμερα επιβεβαιώνεται από διάφορες πηγές και τα υπάρχοντα δεδομένα³ παρουσιάζουν μια συνεχή πρόοδο σε μια νέα φάση της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας προς το μετασχηματισμό της Ευρωπαϊκής Αγοράς σε μία ψηφιακή, βασισμένη στη γνώση

² eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

³ eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

οικονομία, κάτι που δευτερογενώς θα αποτελέσει ενισχυτικό παράγοντα στην περαιτέρω εξέλιξη της τηλεργασίας.

Παράλληλα, τον Ιούνιο του 2002, οι ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι υπέγραψαν συμφωνία - πλαίσιο σχετικά με την τηλεργασία που οριοθετεί τα πλαίσια της υλοποίησης της τηλεργασίας στην Ευρώπη. Η συμφωνία αυτή είναι «*άμεσο επακόλουθο της πρόθεσής τους, την οποία ανακοίνωσαν κατά το δεύτερο στάδιο διαβούλευσης για τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, να διαπραγματευθούν μια εθελοντική συμφωνία για τη θέσπιση ενός πλαισίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το οποίο θα υλοποιούνταν από τα μέλη των συνυπογραφόντων μερών*»⁴.

A.3.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρόλο που η τηλεργασία συνιστά μια αρκετά σύγχρονη πτυχή της ζωής μας, δεν φείδεται ερμηνειών και ορισμών. Αντίθετα, ο όρος τηλεργασία πλαισιώνεται από ένα πλήθος ορισμών που δίνονται ανάλογα με τη χρήση και τη λειτουργία της στις εκάστοτε περιστάσεις.

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

Αυτοί οι παράγοντες έχουν αρχίσει πλέον να εξαφανίζονται. Το συνολικό κόστος όλου του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την υποστήριξη όλων των τηλεεργαζομένων είναι τώρα μικρότερο από το κόστος ενός μεταχειρισμένου αυτοκινήτου, ενώ οι επαφές ανάμεσα στους συναδέλφους γίνονται συνήθως μέσω τηλεφώνου. Επίσης, μεγάλες ποσότητες πληροφορίας μπορούν να διακινούνται σε όλο τον κόσμο μέσω δικτύων υπολογιστών και πολλές φορές ο χρόνος που απαιτείται είναι ο ίδιος με αυτόν που χρειάζεται για να βρεθεί το σωστό αρχείο μέσα σε ένα μεγάλο οργανισμό.

Πολύ συνοπτικά, η τηλεργασία είναι αυτή η μορφή εργασίας η οποία πραγματοποιείται μέσω της χρήσης της Πληροφορικής και των νέων Τεχνολογιών, έχοντας ως αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση του παραδοσιακού, δεδομένου γεωγραφικά τόπου εργασίας, με προσανατολισμό σε πιο ευέλικτα χωροχρονικά εργασιακά πλαίσια⁵.

Ένας ιδιαίτερα διαδεδομένος ορισμός της τηλεργασίας είναι⁶: *"Η τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος οργάνωσης της εργασίας, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου του. Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει τη συχνή χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (π.χ. τηλεφώνου,*

⁴ COM(2003) 57 τελικό της 6.2.2003 - ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΤΖΕΝΤΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.

⁵ Ο ορισμός της τηλεργασίας που δίνεται στο «Status Report on European Telework - New Methods of Work 1999» και στο site του European Telework Development, της σημαντικότερης ίσως πρωτοβουλίας για την τηλεργασία σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://www.eto.org.uk>), είναι: «η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών για την αλλαγή της δεδομένης γεωγραφίας στην εργασία».

⁶ Gray M., Hodson N., Gordon G., "Telework Explained", J. Wiley & Sons, New York, 1993.

αυτόματου τηλεφωνητή, φαξ, ηλεκτρονικών υπολογιστών με πρόσβαση σε δίκτυο), αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως ISDN, φωνητικό mail, φωνητική και βίντεο τηλεδιάσκεψη, εκτροπή κλήσεων, κινητή τηλεφωνία κ.ά."

Η Stallion Technologies αποδίδει στην τηλεργασία και άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά πέραν της τεχνολογίας⁷: "Η τηλεργασία δεν είναι μόνο ζήτημα τεχνολογίας, είναι και κοινωνικό και οργανωτικό ζήτημα. Στο κοινωνικό επίπεδο, η τηλεργασία είναι το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ευελιξία στα εργασιακά τους καθήκοντα και αποκτούν πρόσβαση στην απασχόληση, κάτι που πριν ήταν απαγορευτικό. Στο οργανωτικό επίπεδο, η τηλεργασία εισάγει μια θεμελιώδη αλλαγή στον τρόπο διαχείρισης μιας επιχείρησης. Η αναδιοργάνωση των επιχειρηματικών διαδικασιών θα συμβάλει στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων στην παγκόσμια αγορά."

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει προτείνει έναν ευρύ ορισμό της τηλεργασίας⁸ ως "μεθόδου οργάνωσης και εκτέλεσης της εργασίας, με την οποία σημαντικό μέρος του χρόνου εργασίας είναι εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης ή των χώρων όπου παραδίδονται τα αποτελέσματα της εργασίας και η εργασία εκτελείται με χρήση της Πληροφορικής Τεχνολογίας και της τεχνολογίας μεταφοράς δεδομένων και, ιδιαίτερα, του Internet". Ο ορισμός αυτός της τηλεργασίας περιλαμβάνει την εργασία στο σπίτι, την εναλλαγή μεταξύ της εργασίας στο γραφείο και της εργασίας στο σπίτι, την εργασία σε κίνηση και την εργασία σε τοπικά κέντρα τηλεργασίας.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε επίσης τις ακόλουθες γενικές αρχές υλοποίησης της τηλεργασίας:

- Εθελοντική συμμετοχή στην τηλεργασία και δικαίωμα επιστροφής στην «κανονική» εργασία
- Διατήρηση του εργασιακού status του τηλεργαζόμενου
- Ισότητα στη μεταχείριση μεταξύ τηλεργαζομένων και «κανονικών» εργαζομένων
- Επαρκή πληροφόρηση σχετικά με την ανάθεση εργασιών και τις συνθήκες εργασίας
- Κάλυψη των εξόδων τηλεργασίας από τον εργοδότη
- Εγγύηση συμμετοχής σε προγράμματα κατάρτισης
- Παροχές κοινωνικής ασφάλισης και υγείας
- Τήρηση του χρόνου εργασίας
- Προστασία του ιδιωτικού χώρου και των προσωπικών δεδομένων
- Επικοινωνία με συναδέλφους
- Συλλογικά δικαιώματα
- Ίσες ευκαιρίες

⁷ "Telecommuting: Issues & Implementation. A white paper", Stallion Technologies, 1997, <http://www.stallion.com>.

⁸ eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy.

Στην προσπάθειά μας να ορίσουμε με σαφήνεια την έννοια της τηλεργασίας, παραθέτουμε ορισμένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της:

Χαρακτηριστικά της τηλεργασίας

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

Οι μορφές τηλεργασίας που αναφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία είναι οι εξής:

- **Εργασία στο σπίτι** (Home-based Teleworking): Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, που είναι και το πιο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας, η τηλεργασία πραγματοποιείται με έδρα το σπίτι (είτε αποκλειστικά, είτε σε τακτική βάση, π.χ. δύο ημέρες την εβδομάδα). Απαραίτητη προϋπόθεση είναι πως ένας χώρος του σπιτιού πρέπει να μετατραπεί σε τυπικό γραφείο και να εξοπλιστεί αντίστοιχα με γραφική ύλη, τηλέφωνο, fax, υπολογιστή, modem και γραμμή ISDN για σύνδεση του υπολογιστή με το Internet, καθώς και επιπλέον συσκευές γραφείου, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας.
- **Νομαδική τηλεργασία** (Nomadic Teleworking): Οι τηλεργαζόμενοι με αυτό το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας είναι περιφερόμενοι, χωρίς σταθερό χώρο εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Οι τηλεργαζόμενοι με το μοντέλο της νομαδικής τηλεργασίας είναι, κατά συνέπεια, εντελώς αποδεδειγμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας. Το μοντέλο της νομαδικής εργασίας αναφέρεται κυρίως σε επαγγέλματα τα οποία από τη φύση τους ήταν ήδη πλανόδια, όπως για παράδειγμα αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές και μηχανικοί διοίκησης, οι οποίοι μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού για να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία όσο είναι "καθ' οδόν".
- **Δορυφορικά κέντρα** (Satellite Centres): Τα δορυφορικά κέντρα είναι εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό. Τα δορυφορικά

κέντρα είναι εγκατεστημένα σε προάστια μεγάλων αστικών κέντρων ή σε απομακρυσμένες περιοχές, κοντά στις οικίες των εργαζομένων.

- **Κέντρα τηλεργασίας** (Telework Centres): Τα κέντρα τηλεργασίας είναι καλά οργανωμένοι χώροι με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών ή από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, οι οποίοι όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας, ή και από αυτοαπασχολούμενους με κάποια βασική μίσθωση. Εκεί οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Τα κέντρα τηλεργασίας διαφέρουν από τα παραδοσιακά γραφεία στα εξής χαρακτηριστικά: Αφενός μπορεί να βρίσκονται πιο κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεεργαζόμενου (για παράδειγμα, στην ίδια γειτονιά) από ότι τα γραφεία μιας εταιρείας. Αφετέρου οι χώροι των κέντρων τηλεργασίας είναι ανοιχτοί, με την έννοια ότι χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Δεν υπάρχει, συνεπώς, η έννοια της «ιδιοκτησίας» που υφίσταται στο χώρο των παραδοσιακών γραφείων.
- **Τηλε-σπίτια** (Telecottages). Τα telecottages είναι μια μορφή κέντρων τηλεργασίας 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 και τα οποία απαρτίζουν μικρά χωριά. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στη Σκανδιναβία. Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν πάνω από 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Τα telecottages μπορεί να είναι εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία ή φάρμες ή και σε άλλα κτίρια της υπαίθρου. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να:
 - εκπαιδεύουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεργασία και στον ευρύτερο χώρο των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής,
 - απορροφούν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας,
 - δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.
- **Τηλε-χωριά** (Televillages): Πρόκειται για μία σύγχρονη μορφή telecottages. 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 τηλε-χωριού και να μπορούν όλα να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με άλλα τηλε-χωριά ή βάσεις.
- **Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου** (Remote Office Teleworking): Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι ή φύση της εργασίας των οποίων τους επιτρέπει ή καμιά φορά τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους. Επίσης, μπορούν οι τηλεεργαζόμενοι αυτού του μοντέλου να απαρτίζουν ακόμα και ομάδες στήριξης των κεντρικών γραφείων με εργασία άλλοτε πλήρους και άλλοτε μερικής απασχόλησης, ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας. Τα κινητά γραφεία υποχρεώνονται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Internet και στις Βάσεις Δεδομένων της επιχείρησης.

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

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

A.3.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η Βιομηχανική Κοινωνία μετεξελίσσεται σήμερα με γοργούς ρυθμούς σε Κοινωνία της Πληροφορίας. Το γεγονός αυτό επιβάλλει το ριζικό ανασχεδιασμό των επιχειρήσεων και των οργανισμών, ώστε να προσαρμοστούν στον οικονομικό και τεχνολογικό μετασχηματισμό. Έτσι, η επιβίωση των σύγχρονων επιχειρήσεων σήμερα στηρίζεται όλο και περισσότερο στην ικανότητα του Ανθρώπινου Δυναμικού αφενός να σχεδιάζει, να υλοποιεί και να υποστηρίζει τις νέες Επιχειρησιακές Διαδικασίες που απαιτεί η έντονα ανταγωνιστική Ευρωπαϊκή και ελληνική αγορά και αφετέρου στην παραγωγή μέσω ευέλικτων μορφών εργασίας⁹.

European policy is in many areas increasingly focussed on promoting the business techniques and new ways of working which will provide the economic and social foundation of the information society in Europe. The eEurope 2005 Action Plan as endorsed by the Seville European Council in June 2002 includes Action 3.1.2. "A dynamic e-business environment" with the goal "to promote take-up of ebusiness with the aim of increasing the competitiveness of European enterprises and raising productivity and growth through investment in information and communication technologies, human resources (notably e-skills) and new business models".

Η υλοποίηση όμως του Επιχειρησιακού Ανασχεδιασμού απαιτεί αφενός νέες και διαρκείς ικανότητες προσαρμογής από τον εργαζόμενο σε διάφορα σχήματα απασχόλησης και αφετέρου τη λειτουργία των επιχειρήσεων στη βάση τέτοιων ευέλικτων σχημάτων εργασίας. Η σημερινή παραγωγή, λοιπόν, στηρίζεται όλο και περισσότερο σε διαδικασίες "έντασης γνώσης", παρά σε μηχανισμούς "έντασης εργασίας" κάτι που παρέχει την ευελιξία στους εργαζόμενους για την παραγωγική τους ένταξη σε σχήματα απασχόλησης όπως η τηλεργασία.

⁹ The European e-Business Report 2002/2003 edition, A portrait of e-business in 15 sectors of the EU economy, First Synthesis Report of the e-business w@tch.

Όπως έχει παρατηρηθεί από διάφορους μελετητές, οι «*οργανωτικές αλλαγές που θα επιβάλει η λεγόμενη Ψηφιακή Οικονομία (που είναι ήδη ορατές στη Βόρεια Αμερική και στη Δυτική Ευρώπη)* προβλέπεται ότι θα αναπτυχθούν σε 4 βασικές κατευθύνσεις: αλλαγές στις βασικές λειτουργίες και διαδικασίες εντός της επιχείρησης, αλλαγές στις εργασιακές ρυθμίσεις (τηλεργασία), διαρθρωτικές αλλαγές σε κλάδους όπου το προϊόν μπορεί να ψηφιοποιηθεί (π.χ. έντυπη ενημέρωση) και αλλαγές που αφορούν στα προϊόντα που διατίθενται μέσω των νέων εμπορικών διαύλων προώθησης και διανομής»¹⁰.

Με βάση το παραπάνω σκεπτικό, η εκπαίδευση και προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού και των επιχειρήσεων σε νέα σχήματα επιχειρησιακής λειτουργίας θεωρείται πλέον βασικός συντελεστής της νέας παραγωγικής διαδικασίας και αναπόσπαστο μέρος του συνόλου των παραγόντων που συνιστούν την Ψηφιακή Οικονομία και τη νέα Οικονομία της Γνώσης. Όπως έχει πολλαπλώς τονιστεί, οι εργαζόμενοι στη νέα οικονομία της Γνώσης «*πρέπει να έχουν γνώσεις σχετικά με τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας, να έχουν υψηλή ειδικευση, να είναι ικανοί, ευέλικτοι και έτοιμοι για συνεχή κατάρτιση (δια βίου μάθηση)*».¹¹

Η νέα τεχνολογική κοινωνία χαρακτηρίζεται από την ταχύτητα ροής των πληροφοριών και η απόδοσή της μετράται από το ρυθμό που θα μπορεί να τις επεξεργάζεται και να τις εκμεταλλεύεται. Οι αποστάσεις επικοινωνίας εκμηδενίζονται, οι τηλεσυσκέψεις θα γίνουν ένα καθημερινό φαινόμενο, η τηλεεκπαίδευση και η τηλεργασία εισέρχονται στη ζωή μας.

Η σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη, η παγκοσμιοποίηση της Οικονομίας και ο μετασχηματισμός της σε Κοινωνία της Γνώσης μετέβαλαν σε μόνιμη βάση το χαρακτήρα της εργασίας. Είναι δεδομένο ότι σήμερα η «*εργασία στις επιτυχημένες επιχειρήσεις δεν ακολουθεί πια το παλιό εργασιακό πρότυπο με τις ιεραρχικές αλυσίδες διαβίβασης των εντολών, το στενό καταμερισμό καθηκόντων και το μεγάλο ποσοστό ανεπίδοτου εργατικού δυναμικού. Αντίθετα απαιτεί ευέλικτους, προσαρμόσιμους και πολλαπλά ειδικευμένους εργαζόμενους. Η απασχόληση έχει γίνει σε μέσο όρο λιγότερο σταθερή και σίγουρη σε σχέση με το παρελθόν και εξαρτάται περισσότερο από τα υψηλά προσόντα και την προσαρμοστικότητα*».¹²

Το νέο περιβάλλον που γεννιέται συνεπάγεται αλλαγές στην πολιτική, στις δομές του κρατικού μηχανισμού, στις επιχειρήσεις, στη νομοθεσία, στην παιδεία, στην ψυχαγωγία και, κυρίως, αλλαγές στη νοοτροπία άριστης εκμετάλλευσης των υπαρχόντων πόρων. Όλο και περισσότερο θα είναι εμφανές ότι το μεγαλύτερο κεφάλαιο επιβίωσης της κοινωνίας θα είναι η εκπαίδευση των πολιτών της και η προσαρμογή τους σε νέα σχήματα εργασίας. Οι τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας δίνουν τη δυνατότητα σε πολλούς εργαζόμενους να εργαστούν από το σπίτι τους ή από άλλο χώρο, σε απόσταση από τον συνήθη χώρο εργασίας τους, με τη βοήθεια ενός υπολογιστή και μιας τηλεφωνικής σύνδεσης.

Εκτός όμως από την ανάπτυξη και εξάπλωση της τεχνολογίας, η εξάπλωση της τηλεργασίας ευνοείται και από άλλους κρίσιμους παράγοντες. Οι παράγοντες αυτοί γενικά είναι:

Η μακρο - οικονομία. Η παγκοσμιοποίηση της αγοράς και η ανάπτυξη νέων διεθνών αγορών στηρίζεται στην παροχή υπηρεσιών σε παγκόσμια έκταση κάτι που μπορεί να επιτευχθεί με τη

¹⁰ Καθ. Γεώργιος Ι. Δουκίδης, Διευθυντής ELTRUN, ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, ΑΡΘΡΟ ΣΤΗ ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ (Μάρτιος 2001).

¹¹ Στρατηγικές για τις θέσεις εργασίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Ανακοίνωση της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλλες, 4-2-2000, com (2000) 48 τελικό.

¹² Στρατηγικές για τις θέσεις εργασίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Ανακοίνωση της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλλες, 4-2-2000, com (2000) 48 τελικό, σελ 15.

χρήση ευέλικτων δικτύων και συστημάτων πληροφορικής, εργαλεία που χρησιμοποιούνται στην τηλεργασία.

Η τοπική (μικρο) - οικονομία. Το παράδοξο στην κοινωνία της πληροφορίας και της παγκοσμιοποίησης είναι ότι το "τοπικό" έχει γίνει αντί λιγότερο, περισσότερο σημαντικό. Για παράδειγμα μία επιχείρηση μπορεί πλέον να έχει τις εγκαταστάσεις της οπουδήποτε. Η δημιουργία εγκαταστάσεων δεν εξαρτάται πλέον από την απόσταση ή από την ευκολία πρόσβασης αλλά από τις υπηρεσίες, τις ευκολίες, το εργατικό δυναμικό, τις ανέσεις κλπ. που παρέχει μια περιοχή. Στη συνέχεια η τηλεργασία δίνει τις κατάλληλες λύσεις στις υποχρεώσεις του εργαζόμενου.

Η οργάνωση της εργασίας. Ο μεγάλος ανταγωνισμός των επιχειρήσεων τις οδηγεί στην εξερεύνηση και υιοθέτηση διαδικασιών οι οποίες μειώνουν τα έξοδα, αυξάνουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα, προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες κλπ. Τα δίκτυα και η δημιουργία "εικονικών οργανισμών" με τη βοήθεια της τεχνολογίας και η ευέλικτη εργασία αποτελούν περιβάλλοντα στα οποία η τηλεργασία ανθεί.

Το αντικείμενο της εργασίας. Σε όλα τα επαγγέλματα η πληροφόρηση και η τεχνογνωσία αποτελούν καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας. Η πληροφόρηση και η άντληση τεχνογνωσίας είναι κατεξοχήν διαδικασίες που μπορούν να γίνουν τηλεργατικά. Το Internet αποτελεί αυτή τη στιγμή έναν ανεξάντλητο χώρο πληροφοριών.

Ο εργαζόμενος. Η επιθυμία για μεγαλύτερη αυτοδιάθεση και έλεγχο του χρόνου που έχει ο εργαζόμενος οδηγεί στην υιοθέτηση ευέλικτων μορφών εργασίας. Η δυνατότητα που προσφέρεται με την τηλεργασία στον εργαζόμενο να μην κάνει περιττές μετακινήσεις, να μη χρειάζεται να επικοινωνήσει με τους συνεργάτες του στα στενά πλαίσια ενός γραφείου και ενός συγκεκριμένου ωραρίου κάνουν την τηλεργασία πολύ ελκυστική σε μεγάλο αριθμό εργαζομένων.

Οι εργασιακές σχέσεις. Με την τηλεργασία, άνθρωποι που αποκλείονταν από την αγορά εργασίας (άτομα με ειδικές ανάγκες, γονείς μονογονεϊκών οικογενειών, κάτοικοι απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών) έχουν πλέον τη δυνατότητα να ενταχθούν χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα.

Η Ευρωπαϊκή και η Εθνική πολιτική. Η Ευρωπαϊκή Ένωση και όλες οι εθνικές κυβερνήσεις χρηματοδοτούν πολλά προγράμματα για μελέτες, έρευνες και εφαρμογές πιλοτικών προγραμμάτων σε διάφορους τομείς εφαρμογής τηλεργατικών διαδικασιών. Αυτό είναι ένα βασικό δείγμα της υποστήριξης των διαφόρων κυβερνήσεων προς αυτήν την κατεύθυνση.

Η υιοθέτηση της προσφοράς υπηρεσιών από απόσταση, από διάφορους δημόσιους Οργανισμούς. Σε πολλές χώρες, διάφορες υπηρεσίες προσφέρονται από απόσταση. Για παράδειγμα στην Ελλάδα, σε αρκετά νησιά του Αιγαίου υπάρχει μέσω τηλεϊατρικής μια πρώτη μορφή υποστήριξης αγροτικών γιατρών από το Σισμανόγλειο Νοσοκομείο. Κάτω από αυτό το πρίσμα, η τηλεργασία μπορεί να θεωρηθεί ότι θα αυξήσει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα διαφόρων υπηρεσιών.

Η τηλεργασία δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ένα απομονωμένο φαινόμενο. Αποτελεί επιλογή που εφαρμόζουν πρωτοπόροι οργανισμοί και επιχειρήσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες συνθήκες, καθώς και μεμονωμένα άτομα προκειμένου να προσαρμόσουν την εργασία τους στις προσωπικές προτιμήσεις και υποχρεώσεις τους. Πρόκειται για μια εξέλιξη που οδηγεί σε προσαρμοστικότητα του τομέα της εργασίας. Αποτελεί ένα νέο εργασιακό μοντέλο, βασισμένο στην αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας για την αναβάθμιση του τρόπου εργασίας. Το νέο αυτό μοντέλο στα εργασιακά δεδομένα ουσιαστικά αποτελεί εκείνη τη μορφή εργασίας, η οποία παρέχει τη δυνατότητα στα άτομα που απασχολούνται σε μία εταιρία να εργάζονται στον προσωπικό τους χώρο και να αποδίδουν το ίδιο αποτελεσματικά ή και αποτελεσματικότερα σε σχέση με τον παραδοσιακό χώρο εργασίας.

Αυτό προϋποθέτει την απαραίτητη τεχνολογία που θα χρησιμοποιείται από τον εργαζόμενο, όπως computer, modem, Fax, κ.ά. Βέβαια, σύμφωνα με το είδος εργασίας επιλέγονται και τα κατάλληλα εργαλεία. Η επιλογή ωστόσο του χώρου εργασίας μπορεί να ποικίλει και να μην αποτελεί δέσμευση να είναι αποκλειστικά ο προσωπικός χώρος του εργαζόμενου.

Οι εφαρμογές της τηλεργασίας προσχωρούν και σε άλλα επίπεδα, όπως η δυνατότητα σε κάθε εργασιακή ομάδα να εργάζεται εξίσου αποτελεσματικά, ανεξάρτητα ακόμη και από το εάν βρίσκονται στην ίδια πόλη ή όχι. Παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση όπου κάποιος εκτελεί την εργασία του με χρήση φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Στην Ελλάδα, μολονότι ο θεσμός της τηλεργασίας βρίσκεται ακόμη σε πρώιμο στάδιο, στατιστικές δείχνουν ότι η αύξηση που παρατηρείται στον τομέα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντική. Αξιοσημείωτο θεωρείται το γεγονός ότι σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες μία τέτοια εφαρμογή αποτελεί καθημερινή πραγματικότητα.

Ο διάλογος γύρω από τα αδύνατα σημεία που μπορεί να προκύψουν από μία τέτοια εφαρμογή θεωρείται φυσιολογικός, εφόσον σε οτιδήποτε καινούργιο εφαρμόζεται πάντοτε προκύπτουν δυσκολίες προσαρμογής. Κάθε θετικό αποτέλεσμα είναι συνάρτηση κάποιων αρνητικών. Το θέμα όμως που προκύπτει εδώ αφορά στα πλεονεκτήματα, τα οποία σε πρώτη φάση υπερέχουν σε μεγάλο βαθμό των δυσκολιών. Μέσα στο πλαίσιο μιας επιτυχημένης εφαρμογής του μοντέλου της τηλεργασίας, απορρέουν πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τον εργοδότη όσο και για τον εργαζόμενο, τα οποία σχετίζονται με:

- την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων
- την αύξηση της παραγωγικότητας
- τη μείωση του οριακού κόστους παραγωγής ανά μονάδα εργασίας
- τον περιορισμό των δαπανών γραφείου
- τη μείωση των μετακινήσεων ρουτίνας
- τη μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με το χρόνο εργασίας
- την εργασιακή απορρόφηση ατόμων με ειδικές ανάγκες
- την αύξηση του ελεύθερου χρόνου
- την αύξηση της αποδοτικότητας της εργασίας, που σχετίζεται με το αποτέλεσμα και όχι με το χρόνο που κάποιος καταναλώνει στο χώρο του γραφείου
- τη μείωση απουσιών, κ.ά.

Σε κοινωνικό επίπεδο, θεωρείται ότι βελτιώνει την καθημερινή ζωή με την εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση του κυκλοφοριακού φόρτου. Εκτιμάται ότι δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους για μεγαλύτερο διοικητικό και οργανωτικό έλεγχο στο χρόνο τους. Επίσης, συμβάλλει στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων με στόχο τη μείωση του κόστους λειτουργίας και παραγωγής και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.

Παράλληλα, όμως, για να λειτουργήσει η τηλεργασία αποτελεσματικά και ενσωματωμένα στον παραγωγικό ιστό *«είναι απαραίτητο να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο πολιτικής για τις αγορές εργασίας, προϊόντων και υπηρεσιών, το οποίο θα διευκολύνει τη δυναμική αυτή αναπροσαρμογή, θα ενθαρρύνει τις απαραίτητες νέες επενδύσεις, αλλά ταυτόχρονα θα προετοιμάζει το εργατικό δυναμικό για τις νέες δεξιότητες που θα κυριαρχήσουν στην αγορά εργασίας»¹³.*

Η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει και σε χωροταξική αναδιανομή της αγοράς εργασίας και σε διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων, μετατοπίζοντας ορισμένες εργασίες σε λιγότερο ευνοημένες περιοχές, ενώ επιτρέπει τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας πληθυσμιακών ομάδων για τις οποίες η απασχόληση με τη μέχρι τώρα μορφή της παρουσίαζε δυσκολίες.

Από την άλλη πλευρά, η γενίκευση της τηλεργασίας ελλοχεύει αρκετούς κινδύνους για τους τηλεεργαζόμενους όπως:

- τη μείωση της δυνατότητας κοινωνικής έκφρασης και συλλογικής εκπροσώπησης, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακή πόλωση,
- την εξαφάνιση των συλλογικών μορφών εργασίας,
- την τάση κοινωνικής απομόνωσης και δυσκολίες προσαρμογής, ειδικά στον οικογενειακό χώρο όταν υπάρχουν παιδιά ή σύγκυση μεταξύ οικογένειας και εργασίας,
- την αλλοτρίωση του ανθρώπου σε βαθμό που να νοιώθει ξένος προς το συνάνθρωπό του και το φυσικό του χώρο λόγω των υπερλειτουργικών εικονικών περιβαλλόντων,
- την παραμέληση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας των τηλεεργαζομένων,
- το υψηλό αρχικό κόστος εξοπλισμού και το κόστος πρόσβασης των αυτοαπασχολούμενων στην τηλεργασία.

Η ύπαρξη ενός κατάλληλα σχεδιασμένου θεσμικού πλαισίου θα δώσει τη δυνατότητα στο εργατικό δυναμικό να εργαστεί υπό συνθήκες τηλεργασίας, ιδιαίτερα σε ομάδες πληθυσμού όπως οι φοιτητές, τα άτομα με οικογενειακές υποχρεώσεις, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι κάτοικοι απομακρυσμένων περιοχών κ.ά. Επίσης θα δραστηριοποιήσει τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας στην άσκηση της οικονομικής και επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που κινούνται πλέον με βάση ένα καθορισμένο θεσμικό πλαίσιο.

Με αυτόν τον τρόπο, θα έχουμε το φαινόμενο της αποκέντρωσης της εργασίας όπου ελαχιστοποιούνται οι μετακινήσεις, εξοικονομείται χρόνος και προστατεύεται το περιβάλλον. Η περιφέρεια θα αποκτήσει μεγαλύτερο ρόλο στην παραγωγική διαδικασία, προσφέροντας τη δυνατότητα στους κατοίκους της να εργαστούν σε επαγγέλματα τα οποία απαιτούσαν την

¹³ Ελληνικός κόμβος για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <http://www.government.gr/info/apa/2.html>.

παραμονή στην πόλη με αποτέλεσμα την αύξηση των θέσεων εργασίας. Οι εταιρείες αποκτούν μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι εξοικονομούν χρόνο και χρήμα (μείωση των μετακινήσεων) και ζουν περισσότερο κοντά στην οικογένειά τους. Δίνονται ευκαιρίες εργασίας σε άτομα με κινητικές δυσκολίες. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα σε μέλη οικογενειών με παιδιά, παράλληλα με τη φροντίδα των παιδιών τους, να συνεχίσουν να εργάζονται επιλέγοντας ακόμη και μεταξύ πλήρους και μερικής απασχόλησης.

Η αξιοποίηση ενός τέτοιου μοντέλου εργασίας θα αποτελέσει σταθμό στην αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας.

A.3.4 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.3.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

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

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας προκαλούν, σήμερα, σε παγκόσμιο επίπεδο, μια νέα βιομηχανική επανάσταση που ήδη δεν υστερεί σε σημασία και αποτελέσματα από τις αντίστοιχες του παρελθόντος. Η επανάσταση αυτή έχει δώσει τη δυνατότητα να προσφέρονται πλέον ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες μέσα από τα εξελιγμένα δίκτυα επικοινωνιών που υπάρχουν (Διαδίκτυο, μισθωμένες επικοινωνιακές γραμμές μεγάλου εύρους, ISDN, ATM, ευρυζωνικά δίκτυα, δορυφορικά δίκτυα κλπ.). Για το λόγο αυτό, τα περισσότερα σύγχρονα ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής ή περιβάλλοντα εργασίας μέσω υπολογιστών που σχεδιάζονται, εκτός από τις κλασικές δυνατότητες που είχαν μέχρι τώρα, στοχεύουν πλέον και στην παροχή δυνατοτήτων συνεργασίας ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε απομακρυσμένα σημεία. Το χαρακτηριστικό αυτό αποτελεί παράγοντα ουσιώδους σημασίας για την εξέλιξη και τη διάδοση της τηλεργασίας, το οποίο σε συνδυασμό με τη μείωση του κόστους απόκτησης ανάλογου εξοπλισμού και την αύξηση των ατόμων που χρησιμοποιούν καθημερινά στην εργασία τους υπολογιστικά συστήματα δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την υλοποίηση τηλεργατικών διαδικασιών.

Η πληροφορία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στα σημερινά πληροφοριακά συστήματα έχει τη δυνατότητα με τη χρήση της τεχνολογίας των πολυμέσων να είναι κείμενο, φωτογραφίες, ήχος, video, animation. Η ύπαρξη ισχυρών επικοινωνιακών δικτύων δίνει τη δυνατότητα η πληροφορία αυτή να είναι προσπελάσιμη σε πραγματικό χρόνο. Οι γεωγραφικοί περιορισμοί χάνουν όλο και περισσότερο τη σημασία τους και ο μόνος περιορισμός είναι η σταθερότητα του λογισμικού (Software) και του υλικού (Hardware) που υποστηρίζουν το πληροφοριακό σύστημα.

Βασική απόρροια και καταλύτης αυτών των εξελίξεων είναι το παγκόσμιο διαδίκτυο, το οποίο κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών παρουσιάζει μια ραγδαία εξάπλωση που συνοδεύεται

από μία εντυπωσιακή αύξηση των χρηστών του και μια ανάλογη επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών του, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η ευρεία εξάπλωση του Παγκόσμιου Ιστού και των σχετικών εργαλείων πλοήγησης και ανάκτησης πληροφοριών από το διαδίκτυο μεταμόρφωσε το χώρο αυτό σε μια δυναμική οντότητα, εμπλουτισμένη με μια πληθώρα πληροφοριών συμπεριλαμβανομένου και οπτικοακουστικού υλικού, από τις οποίες ο υποψήφιος χρήστης μπορεί να επιλέξει αυτές που επιθυμεί. Οι λόγοι της εξάπλωσης του Παγκόσμιου Ιστού είναι δύο. Ο πρώτος είναι ότι τεχνολογικά το διαδίκτυο επιτρέπει στους χρήστες να κάνουν πράγματα που παλαιότερα ήταν είτε δαπανηρά είτε απλώς δύσκολα στην υλοποίησή τους. Ο δεύτερος και κυριότερος λόγος, όμως, είναι ότι μέσω του Παγκόσμιου Ιστού το διαδίκτυο φτάνει σε οποιονδήποτε έχει πρόσβαση σε έναν υπολογιστή και ένα modem. Για τους παραπάνω λόγους, η χρήση του διαδικτύου ως βασικού μέσου πρόσβασης σε δομές εργασίας αποτελεί σήμερα την πλέον ενδεδειγμένη λύση για την αποτελεσματική διανομή «τηλεργατικών διεργασιών» σε μεγάλο αριθμό εργαζομένων ανεξάρτητα από το κλασικό εργασιακό περιβάλλον.

Η διαδικασία της εργασίας από απόσταση στο περιβάλλον της σύγχρονης Ψηφιακής Οικονομίας παρέχει από τη φύση της αυτονομία, διάσπαση σε αυτόνομες λειτουργικές μονάδες (modularity) και εργασιακές διεργασίες, ανεξαρτησία από χρόνο και τόπο, ταχύτητα απόκτησης νέων ικανοτήτων, καθώς επίσης και ευελιξία στους τελικούς χρήστες - εργαζόμενους. Αυτό επιτυγχάνεται με την ενοποίηση διάφορων "εργαλείων", τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν επάνω από οποιοδήποτε διαθέσιμο δίκτυο (απλό τηλεφωνικό δίκτυο, ISDN, ATM, Internet, Ευρυζωνικά δίκτυα, Δορυφορικές επικοινωνίες κλπ.), με διαφορετικές βέβαια δυνατότητες από δίκτυο σε δίκτυο. Οι δυνατότητες που προσφέρονται από τις νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας μπορούν να υποστηρίξουν και σύγχρονες μορφές αλληλεπίδρασης (ταυτόχρονη παρουσία εργαζομένων / συνεργατών, αλλά όχι κατ' ανάγκη στον ίδιο χώρο) και ασύγχρονες μορφές αλληλεπίδρασης (δεν υπάρχει ταυτόχρονη παρουσία συνεργατών, αυτοαπασχόληση, ημιαυτόνομη ή συμπληρωματική απασχόληση). Παράλληλα, στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου περιβάλλοντος υποστηρίζονται και εργασιακές διαδικασίες με χρήση τεχνολογιών εικονοδιάσκεψης, συνεργατικής εργασίας, ταυτόχρονης πρόσβασης σε εφαρμογές κλπ. (videoconference, whiteboarding, application sharing κλπ.) στη βάση δικτύων ISDN, ATM κλπ.

Επιπλέον, τα ισχυρά δίκτυα δίνουν τη δυνατότητα και για ανάπτυξη νέων υπηρεσιών όπως αυτές της τηλεκπαίδευσης, τηλεργασίας, τηλεϊατρικής, τηλεμπορίου, τηλεδιαχείρισης κλπ. Στις υπηρεσίες αυτές έχουμε δύο τρόπους επικοινωνίας. Ο ένας τρόπος είναι η σύγχρονη επικοινωνία όπου έχουμε επικοινωνία πραγματικού χρόνου μεταξύ των ανθρώπων που συνεργάζονται. Η επικοινωνία αυτή βασίζεται κυρίως σε εφαρμογές τηλεδιάσκεψης (Video ή/και Audio Conferencing), συνομιλίας μέσω υπολογιστών (Chat), ταυτόχρονης χρήσης ενός τμήματος της οθόνης του υπολογιστή ως χώρου συνεργασίας (Whiteboarding), διαμοιρασμός εφαρμογών (Application Sharing) κλπ. Απαραίτητη προϋπόθεση για αυτού του είδους την επικοινωνία είναι η ύπαρξη ενός πολύ ισχυρού επικοινωνιακού δικτύου. Για τις περισσότερες από αυτές τις εφαρμογές, δίκτυο μικρότερο των δυνατοτήτων του ISDN αποδεικνύεται ανεπαρκές. Ο δεύτερος τρόπος είναι η ασύγχρονη μορφή επικοινωνίας, στην οποία δεν έχουμε επικοινωνία πραγματικού χρόνου, αλλά στην ανταλλαγή μηνυμάτων και πληροφοριών μεταξύ των ανθρώπων που συνεργάζονται μεσολαβεί κάποιο χρονικό διάστημα όχι αμελητέο. Η επικοινωνία αυτή βασίζεται κυρίως σε εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε εφαρμογές που προσφέρονται μέσα από το Internet. Αυτός ο τρόπος επικοινωνίας είναι

σήμερα και ο πλέον διαδεδομένος, από τη στιγμή που δεν χρειάζονται ιδιαίτερα μεγάλες απαιτήσεις σε δίκτυα τηλεπικοινωνιών και γι' αυτό έχει και αρκετά μεγάλη σημασία στα νέα συστήματα που σχεδιάζονται.

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

A.3.4.2 ΚΑΤΑΛΗΛΟΤΗΤΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Αν και η τεχνολογία παίζει ένα σημαντικό ρόλο στη διαδικασία της εργασίας από απόσταση, βασικό είναι ότι οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε μια τέτοια διαδικασία πρέπει να επικεντρώνονται κυρίως στα επιχειρησιακά αποτελέσματα και όχι στη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία. Για το λόγο αυτό, μια αποτελεσματική διαδικασία εργασίας από απόσταση προϋποθέτει την επικέντρωση της εργασιακής διαδικασίας στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης εργασίας, στις απαιτήσεις του πληροφοριακού περιεχομένου και στους περιορισμούς που τίθενται στο διαχειριστή (Project Manager) της διεργασίας πριν την επιλογή ενός συστήματος διανομής (distribution system)¹⁴. Τυπικά, αυτή η συστηματική προσέγγιση θα καταλήξει στην επιλογή μιας λύσης που συμπεριλαμβάνει διάφορα μέσα, με το κάθε μέσο να εξυπηρετεί μια συγκεκριμένη ανάγκη. Για παράδειγμα:

- Ένα καλογραμμένο έντυπο υλικό είναι σε θέση να παράσχει ένα μεγάλο μέρος από το βασικό πληροφοριακό περιεχόμενο σε μορφή κειμένου ακολουθούμενων διεργασιών ανά εργασία, όπως επίσης και αναφορές για κριτήρια ποιότητας που ακολουθούνται από μία εταιρία (πρότυπα ISO), τυπικά Milestones του έργου και ημερήσιο χρονοπρογραμματισμό ανά εργαζόμενο από απόσταση.
- Η αλληλεπιδραστική συνδιάσκεψη μέσω εικόνας ή ήχου μπορεί να παράσχει αλληλεπίδραση ανάμεσα στους συμμετέχοντες σε πραγματικό χρόνο. Επίσης είναι ένας εξαιρετικός και οικονομικός τρόπος για την ενσωμάτωση στη διαδικασία εξειδικευμένων συμβούλων και ειδικών στο υπό συζήτηση αντικείμενο.
- Η συνδιάσκεψη μέσω υπολογιστή ή το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι σε θέση να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά για την αποστολή μηνυμάτων, μεταφορά ολοκληρωμένων modules εργασίας, υποβολή και απάντηση αποριών και ερωτήσεων καθώς και για άλλες μορφές επικοινωνίας σε ένα ή περισσότερα μέλη ενός «*ΕΙΚΟΝΙΚΟΥ*

¹⁴ Στο πλαίσιο της ανάλυσης αυτής, το σύστημα διανομής σχετίζεται άμεσα με το χρησιμοποιούμενο μέσο (medium), δηλ. τον Η/Υ, δίκτυα υπολογιστών κλπ. και με τους περιορισμούς που το μέσο αυτό θέτει στη διαδικασία της τηλεργασίας.

περιβάλλοντος εργασίας». Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για αύξηση της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους εργαζόμενους, προσομοιώνοντας τη μορφή των άτυπων δικτύων επικοινωνίας σε ένα τυπικό εργασιακό περιβάλλον.

- Το FAX όπως και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή μια ανακοίνωση σε ένα πίνακα ανακοινώσεων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάθεση ή αποστολή εργασιών, διανομή ανακοινώσεων και την παροχή επίκαιρης ανατροφοδότησης σε σχέση με τα δεδομένα μιας εργασίας ή διεργασίας.

Μέσω της υιοθέτησης μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης, βασικό καθήκον του υπεύθυνου έργου είναι η προσεκτική επιλογή των μέσων που θα χρησιμοποιήσει για την υλοποίηση των εργασιών του από απόσταση. Ο βασικός στόχος είναι η δημιουργία μιας βέλτιστης σύνθεσης μέσων, η οποία θα ανταποκρίνεται τόσο στις ανάγκες των εργαζομένων όσο και στις απαιτήσεις της εργασίας με έναν τρόπο που θα είναι αποτελεσματικός και συνάμα οικονομικός.

A.3.4.3 ΤΥΠΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

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

Μια διαδικασία επικοινωνίας διαμέσου υπολογιστή είναι η ανταλλαγή πληροφοριών, δεδομένων και ολοκληρωμένων προϊόντων μεταξύ ατόμων μέσω δικτύου υπολογιστών (τυπικά σήμερα και για τους σκοπούς της τηλεργασίας το Διαδίκτυο). Τέτοιες πληροφορίες μπορεί να ανήκουν σε διάφορες κατηγορίες, για παράδειγμα κείμενο, εικόνες, ήχος και video, λογισμικό. Η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να είναι πραγματικού χρόνου ή σύγχρονη, πράγμα που σημαίνει ότι οι τηλεεργαζόμενοι επικοινωνούν μεταξύ τους κατά τον ίδιο χρόνο. Παράλληλα, μια άλλη μορφή επικοινωνίας είναι η ασύγχρονη επικοινωνία, που σημαίνει ότι τα άτομα που συμμετέχουν στη διαδικασία επικοινωνούν μεταξύ τους σε διαφορετικές χρονικές στιγμές. Είναι σε θέση να στείλουν και να παραλάβουν τα μηνύματά τους οποιαδήποτε στιγμή θέλουν.

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

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail). Ο χρήστης ή ο εργαζόμενος παράγει, στέλνει και παραλαμβάνει το ταχυδρομείο του σε ένα υπολογιστή. Τα μηνύματα αποθηκεύονται σε έναν εξυπηρετητή (Server) και ο χρήστης μπορεί να τα λάβει όταν το επιθυμεί. Συνήθως τα μηνύματα αυτής της μορφής περιέχουν μόνο κείμενο, αλλά είναι επίσης δυνατόν να προσαρτώνται σε αυτά αρχεία με εικόνες, ήχο κλπ.

Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web - WWW). Είναι το κομμάτι εκείνο του Διεθνούς Διαδικτύου (Internet) που ολοκληρώνει όλα τα διαφορετικά είδη των διαθέσιμων πόρων (π.χ. αρχεία, απομακρυσμένες βάσεις δεδομένων, ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος κλπ.) μέσω

αρχείων που μοιάζουν με αρχεία κειμένου. Τα αρχεία Web, τα οποία είναι σε θέση να ενσωματώνουν κείμενο, γραφικά, ήχο, κίνηση και video, συνήθως περιέχουν υπερσυνδέσμους σε άλλους πόρους του Διεθνούς Διαδικτύου. Στο WWW είναι επίσης διαθέσιμες κάποιες τηλεπικοινωνιακές ευκολίες, για παράδειγμα είναι δυνατόν για κάποιον να βάλει τα σχόλια του σε μια σελίδα Web με ένα σύγχρονο ή ασύγχρονο τρόπο και άλλα άτομα επίσης να προσθέσουν τα δικά τους σχόλια.

Ομάδες συζητήσεων ή συστήματα ανακοινώσεων (newsgroups ή bulleting board systems). Αποτελούν κατά βάση δημόσιες συζητήσεις σε πάνω από 40.000 διαφορετικά θέματα στο Διεθνές Διαδίκτυο, αριθμός που ολοένα αυξάνεται. Μοναδικά αντίτυπα άρθρων ή ανακοινώσεων αποθηκεύονται σε ένα κοινό προσπελάσιμο μέρος. Με ένα κατάλληλο πρόγραμμα οι χρήστες μπορούν να διαβάσουν τα μηνύματα των άλλων, να απαντήσουν δημόσια ή ιδιωτικά στο συγγραφέα του άρθρου, να ανακοινώσουν νέες ιδέες, ερωτήσεις ή απαιτήσεις.

Συνδιάσκεψη μέσω υπολογιστών (Computer Conferencing). Επιτρέπει σε μια ομάδα χρηστών να διεξάγουν μια συζήτηση μέσω υπολογιστή. Τα μέλη της ομάδας μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα για να ανακοινώσουν μηνύματα σε όλη την ομάδα και οι συζητήσεις έτσι μπορούν να διεξαχθούν σε μια συγκεκριμένη περίοδο χρόνου. Τέτοιου είδους συστήματα έχουν επίσης δυνατότητες για αλληλεπίδραση πραγματικού χρόνου.

Συνδιάσκεψη με ήχο (Audio Conferencing). Είναι η ταυτόχρονη σύνδεση πολλών διαφορετικών ατόμων μέσω τηλεφωνικών γραμμών ή του Internet. Με τον τρόπο αυτό, μια ομάδα ατόμων μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους μέσω τηλεφώνου ή δικτύου. Το σύστημα αυτό αναφέρεται εδώ γιατί σήμερα είναι επίσης διαθέσιμο στο Internet.

Συνδιάσκεψη με εικόνα (Video Conferencing). Είναι οπτική και ακουστική επικοινωνία πραγματικού χρόνου μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Μια video camera, ένας Η/Υ ή μόνιτορ και κάποια στοιχεία που επιτρέπουν τον έλεγχό τους είναι απαραίτητα για την αποστολή και λήψη πληροφοριών. Συστήματα αυτής της κατηγορίας είναι επίσης διαθέσιμα για χρήση στο Internet.

Συστήματα φωνητικού ταχυδρομείου (Voice Mail Systems). Είναι συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για φωνητικά μηνύματα. Στην περίπτωση αυτή, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ένα τηλέφωνο για την αποστολή και παραλαβή μηνυμάτων και έτσι ένας υπολογιστής δεν είναι πάντα απαραίτητος.

Internet Relay Chat (IRC). Το IRC είναι μια κατάσταση αλληλεπίδρασης στο Internet, κατά την οποία οι χρήστες από διαφορετικές τοποθεσίες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν σύγχρονα σε διαφορετικά "κανάλια". Αυτού του είδους η επικοινωνία διεξάγεται μέσω κειμένου, αλλά είναι δυνατόν για έναν χρήστη να προσαρτήσει επίσης εικόνες.

Instant Messaging. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν συστήματα αλληλεπίδρασης με μεμονωμένους χρήστες ή ομάδες χρηστών μέσω του διαδικτύου, τα οποία παρέχουν δυνατότητες επικοινωνίας μέσω κειμένου. Η διαφοροποίησή τους από το IRC είναι ότι παρέχουν σήμερα εξελιγμένες δυνατότητες ανίχνευσης ατόμων που είναι συνδεδεμένα στα αντίστοιχα δίκτυα και προσωποποίησης.

Περιβάλλοντα ηλεκτρονικού μαυρονίνακα (Whiteboard Environments). Αποτελούν κατά βάση συστήματα εικονικών συναντήσεων και ομαδικής εργασίας, στα οποία κάθε

χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τον υπολογιστή του για να σχεδιάσει ή να γράψει στο μαυροπίνακα. Εάν κάποιος χρήστης σχεδιάζει κάτι, κάθε άλλος συμμετέχων το βλέπει και το σχέδιο ενημερώνεται σχεδόν άμεσα. Τα περισσότερα προγράμματα ηλεκτρονικού μαυροπίνακα παρέχουν επίσης και δυνατότητες συζήτησης (chat) με τις οποίες οι χρήστες μπορούν να ανταλλάξουν γραπτά μηνύματα μεταξύ τους.

Εφαρμογές Ροής εργασίας (Work Flow Applications). Οι εφαρμογές αυτές διαθέτουν εσωτερικούς και αλληλεπιδραστικούς κανόνες που ενσωματώνουν επιχειρησιακές διαδικασίες. Έτσι, οι κανόνες διαχείρισης της ροής εργασίας αποτελούν τη βάση της μετακίνησης δεδομένων από το άτομο στον υπολογιστή, ελέγχουν τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα θα τύχουν επεξεργασίας, καθώς και τον τρόπο που τα δεδομένα αποθηκεύονται. Μια εφαρμογή αυτής της κατηγορίας μπορεί να εξασφαλίσει, για παράδειγμα, ότι ορισμένες δραστηριότητες γίνονται μόνο από συγκεκριμένα άτομα.

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

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

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

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

Παρακάτω παρουσιάζεται μια συγκριτική ανάλυση των συστημάτων υποστήριξης τηλεργασίας σε σχέση με τη σύγχρονη ή ασύγχρονη φύση της επικοινωνίας.

Επικοινωνία στο χρόνο	Σύγχρονη	Ασύγχρονη
Σύστημα Τ.Ε.		
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο		X
WWW	X	X

Επικοινωνία στο χρόνο	Σύγχρονη	Ασύγχρονη
Σύστημα Τ.Ε.		
Ομάδες συζητήσεων		X
Συνδιάσκεψη μέσω Η/Υ		X
Συνδιάσκεψη με ήχο	X	
Συνδιάσκεψη με εικόνα	X	
Φωνητικό Ταχυδρομείο		X
IRC	X	
Instant Messaging	X	
Ηλεκτρονικός μαυροπίνακας	X	
Εφαρμογές Ροής Εργασίας		X

Πίνακας 1 - Συστήματα Τ.Ε. και σύγχρονη - ασύγχρονη Επικοινωνία

A.3.4.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι η επιλογή και υλοποίηση του κατάλληλου τεχνολογικού συστήματος παίζει πολύ σπουδαίο ρόλο στη διαδικασία της εργασίας από απόσταση. Η ερώτηση που τίθεται είναι ποια συστήματα είναι πιο αποτελεσματικά σε μια συγκεκριμένη διαδικασία τηλεργασίας. Όλα τα συστήματα που έχουν περιγραφεί παρουσιάζουν κάποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα σε σχέση με την τηλεργασία. Αυτά τα θετικά και αρνητικά σημεία περιγράφονται παρακάτω για κάθε σύστημα τηλεργασίας.

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αυτό το σύστημα παρέχει ορισμένα πλεονεκτήματα: το μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να σταλεί σε οποιοδήποτε χρόνο, αποτελεί ένα γρήγορο και ευρέως εξαπλωμένο εργαλείο επικοινωνίας, μπορεί να απευθυνθεί εύκολα είτε σε έναν είτε σε πολλούς παραλήπτες, μπορεί να έχει προσαρτημένα αρχεία και τα μηνύματα μπορούν να διατηρηθούν για μελλοντική αναφορά. Άλλο ένα πλεονέκτημα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ότι προωθεί την ισότητα ανάμεσα στους συμμετέχοντες, καθώς δεν υπάρχει κάποιο πρόσωπο που ελέγχει τη διαδικασία. Βασικό μειονέκτημα αυτής της διαδικασίας είναι ότι η ασύγχρονη επικοινωνία δεν θέτει καμιά πίεση στον παραλήπτη για απάντηση. Άλλο μειονέκτημα αυτού του τύπου επικοινωνίας είναι η δυσκολία σύναψης συμφωνίας σε κάποιο θέμα, λόγω της έλλειψης της γλώσσας του σώματος, του τονισμού της φωνής και των εκφράσεων του προσώπου.

WWW. Στο πλαίσιο του WWW μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σύγχρονη και ασύγχρονη επικοινωνία. Βασικό μειονέκτημα της σύγχρονης επικοινωνίας αυτού του είδους είναι ότι οι αναγνώστες χρειάζονται πολύ καλές ικανότητες δακτυλογράφησης. Ένα μειονέκτημα της ασύγχρονης επικοινωνίας είναι επίσης ότι δεν υπάρχει καμιά πίεση για απάντηση από το άλλο μέρος.

Συνδιάσκεψη μέσω Η/Υ. Μερικά πλεονεκτήματα αυτών των συστημάτων για τη διαδικασία της τηλεργασίας είναι: αλληλεπιδραστικότητα, ανάπτυξη γραπτών ικανοτήτων επικοινωνίας, ενίσχυση συνεργατικών συζητήσεων και ομαδικών δράσεων, ανάπτυξη της ανεξαρτησίας και της προσωπικής προσέγγισης του εργαζόμενου, ενίσχυση της εμπειρίας του εργαζόμενου μέσω της εμπειρίας των υπολοίπων, ανάπτυξη ενδιαφέροντος στους συμμετέχοντες. Παράλληλα, ένα βασικό πλεονέκτημα της επικοινωνίας αυτού του τύπου είναι ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να συμμετάσχουν και να βγουν από μία σύνοδο όπως και όταν θέλουν και αυτόματα να έχουν πρόσβαση σε ένα αρχείο όλων των προηγούμενων γεγονότων. Ορισμένα μειονεκτήματα αυτών των συστημάτων είναι ότι δεν υπάρχει πίεση που να κινητοποιεί κάποιον στο να ανταποκριθεί, μπορεί να οδηγήσει σε χαοτικές καταστάσεις και σε έναν πλεονασμό μη απαραίτητων πληροφοριών και μηνυμάτων, ενώ είναι αντισυμβαμικά από άποψη χρόνου, καθιστούν έναν πολύ μικρό αριθμό συμμετεχόντων σε ηγετική θέση στον τομέα της αλληλεπίδρασης μέσα στην ομάδα των συμμετεχόντων και είναι ακατάλληλα για τη λήψη αποφάσεων ή την εγκαθίδρυση συναινετικών διαδικασιών σε μία ομάδα.

Συνδιάσκεψη με ήχο. Ένα πλεονέκτημα τέτοιων συστημάτων είναι ότι υποστηρίζουν ομιλία. Αυτό μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο για συμμετέχοντες που έχουν προβλήματα στο γράψιμο. Ένα μειονέκτημα αυτής της κατηγορίας των συστημάτων είναι ότι είναι πολύ δύσκολα στη διαχείρισή τους, καθώς είναι δύσκολο να καθοριστεί ποιος μιλάει και τότε στην περίπτωση που στη διαδικασία εμπλέκονται περισσότερα από δύο άτομα.

Συνδιάσκεψη με εικόνα. Βασικά πλεονεκτήματα των συστημάτων videoconference είναι ότι επιτρέπουν οπτική επικοινωνία, παρέχουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες για φυσικές και αυθόρμητες αντιδράσεις, ενώ δίνουν τη δυνατότητα της παρακολούθησης των διεργασιών σε άτομα που βρίσκονται σε απομακρυσμένες τοποθεσίες. Μειονεκτήματα αυτών των συστημάτων αποτελούν πολλές φορές το μεγάλο κόστος του εξοπλισμού και χρήσης και η απαίτηση για μεγάλο βαθμό συγκέντρωσης από την πλευρά των συμμετεχόντων, λόγω της έλλειψης πλήρους συγχρονισμού των χειλιών του ομιλητή, κάτι που σήμερα ξεπερνιέται με την υιοθέτηση τέτοιων διαδικασιών μέσω Η/Υ.

Ομάδες συζητήσεων. Βασικό πλεονέκτημα των ομάδων συζητήσεων είναι ότι τα μηνύματα δεν καταλαμβάνουν καθόλου χώρο στον υπολογιστή του εργαζόμενου, εκτός αν θέλει να τα αποθηκεύσει. Επειδή οι ομάδες συζητήσεων μοιάζουν με τα συστήματα συνδιάσκεψης με υπολογιστή, τα ίδια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εμφανίζονται και εδώ.

Φωνητικό ταχυδρομείο. Βασικό πλεονέκτημα αυτού του τύπου των συστημάτων είναι ότι χρησιμοποιείται φωνητική επικοινωνία. Άλλα πλεονεκτήματα είναι ότι το φωνητικό ταχυδρομείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους χρήστες όποτε θέλουν και μπορεί να έχει έναν ή περισσότερους παραλήπτες. Βασικό μειονέκτημα είναι ότι αποτελεί μορφή ασύγχρονης επικοινωνίας και δεν επιβάλλει κανέναν περιορισμό ως προς το πότε η άλλη πλευρά θα απαντήσει.

Internet Relay Chat (IRC). Πλεονεκτήματα του IRC είναι ότι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν άμεσα απαντήσεις στις παρατηρήσεις τους και υπάρχει κάποια πίεση στο χρόνο αντίδρασής τους, λόγω του ότι πρόκειται για σύγχρονη επικοινωνία. Άλλα πλεονεκτήματα είναι ότι είναι δυνατή η επικοινωνία με μια ομάδα ατόμων ή με ένα άτομο, μπορούν να ανταλλάγουν αρχεία σε πραγματικό χρόνο, είναι οικονομικό και ενδιαφέρον για τους χρήστες, μια και τους παρέχει την αίσθηση της πραγματικής επικοινωνίας. Μειονεκτήματα τέτοιων συστημάτων είναι ότι οι

συμμετέχοντες πρέπει να έχουν καλές δυνατότητες δακτυλογράφησης και ότι όλοι οι συμμετέχοντες θα πρέπει να βρίσκονται στο IRC την ίδια στιγμή.

Instant Messaging. Ισχύουν τα ίδια με το IRC.

Ηλεκτρονικός μαυροπίνακας. Βασικό πλεονέκτημα των συστημάτων ηλεκτρονικού μαυροπίνακα είναι ότι κάποιος μπορεί να σχεδιάσει κάποια γραφικά ή να παρουσιάσει κάποια εικόνα και να δώσει εξηγήσεις γι' αυτά την ίδια ώρα. Με τον τρόπο αυτό, είναι δυνατόν ο υπεύθυνος έργου να εξηγήσει πολλές λεπτομέρειες στους συμμετέχοντες. Εξαιτίας της σύγχρονης φύσης της επικοινωνίας, υπάρχει μια σχετική πίεση για αμεσότερες ανταποκρίσεις.

Εφαρμογές Ροής Εργασίας. Βασικό πλεονέκτημα αυτών των συστημάτων είναι το γεγονός ότι δεν είναι παθητικά. Το σύστημα είναι σε θέση να εγγυηθεί ότι τα μηνύματα θα απαντηθούν και οι απαιτούμενες δραστηριότητες θα ολοκληρωθούν.

A.3.4.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.3.4.5.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Όπως προαναφέρθηκε, δεν είναι κάθε σύστημα τηλεργασίας κατάλληλο για κάθε δραστηριότητα εργασίας από απόσταση. Βασικές παράμετροι για την επιλογή και επιτυχημένη υλοποίηση ενός συστήματος τηλεργασίας είναι οι εργαζόμενοι, η διαδικασία εργασίας και ο εξοπλισμός.

Πιο συγκεκριμένα:

Εργαζόμενοι. Για κάποιον που σχεδιάζει την υλοποίηση και λειτουργία ενός συστήματος τηλεργασίας, είναι απαραίτητο να γνωρίζει αν οι χρήστες είναι ικανοί αναγνώστες, δακτυλογράφοι ή συγγραφείς κειμένων, τι γνώμη έχουν για τις νέες τεχνολογίες, τι ευχέρεια έχουν στη χρήση τεχνολογικών περιβαλλόντων κλπ.

Διαδικασία Εργασίας. Στο επίπεδο αυτό είναι απαραίτητο να αποφασιστεί τι είδους μέσα είναι αναγκαία, τι είδους επικοινωνία απαιτείται, ποιος είναι ο ρόλος του συστήματος τηλεργασίας στην υλοποίηση του έργου, τι είδους και πόσος έλεγχος θα επιτραπεί στους εργαζόμενους κλπ.

Εξοπλισμός. Στο επίπεδο του εξοπλισμού θα πρέπει να καθοριστεί τι είδους συστήματα υπάρχουν ήδη ή λειτουργούν στο συγκεκριμένο οργανισμό που υιοθετεί μορφές τηλεργασίας, αν οι χρήστες έχουν πρόσβαση στον απαραίτητο εξοπλισμό, πόσα χρήματα είναι διαθέσιμα για εξοπλισμό, πόσος χρόνος είναι διαθέσιμος για ανάπτυξη ή προμήθεια συμπληρωματικού εξοπλισμού κλπ.

A.3.4.5.2 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Είναι πολύ σημαντικό για κάποιον που σχεδιάζει κάποιες διεργασίες τηλεργασίας να σκεφθεί σε τι είδους χρήστες απευθύνεται. Θα πρέπει να σκεφθεί αν οι χρήστες είναι καλοί αναγνώστες, δακτυλογράφοι ή συγγραφείς λόγω του γεγονότος ότι για πολλά συστήματα που υποστηρίζουν διαδικασίες τηλεργασίας τέτοιες ικανότητες είναι πολύ σημαντικές, για παράδειγμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το IRC. Εάν οι τηλεεργαζόμενοι που θα στελεχώσουν την ομάδα έργου δεν είναι καλοί αναγνώστες ή/και συγγραφείς τότε θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί συνδιάσκεψη με ήχο και εικόνα. Είναι επίσης σημαντικό για το σχεδιαστή

να ξέρει τι σκέφτονται και γνωρίζουν οι εργαζόμενοι για τις νέες τεχνολογίες. Οι νέες τεχνολογίες είναι πολλές φορές σε θέση να κινητοποιήσουν κάποια άτομα, αλλά από την άλλη πλευρά μπορούν επίσης να προκαλέσουν αρνητικά συναισθήματα σε άλλους.

A.3.4.5.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το τι είδους μέσα είναι απαραίτητα για τη δεδομένη διαδικασία εργασίας από απόσταση εξαρτάται από το τι είδους δραστηριότητες θα υποστηρίξει το σύστημα. Όταν καθοριστούν από τους υπεύθυνους υλοποίησης τα απαραίτητα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν, είναι εύκολο να προσδιοριστεί το σύστημα που θα χρησιμοποιηθεί. Επίσης το τι είδους επικοινωνία απαιτείται, σύγχρονη ή ασύγχρονη, επίσης εξαρτάται από τις δραστηριότητες. Ο ρόλος του συστήματος εξαρτάται άμεσα από την απάντηση που θα δοθεί στις παραπάνω ερωτήσεις. Όταν ο ρόλος του συστήματος περιορίζεται στην υποβολή ερωτήσεων στον υπεύθυνο ή τους υπεύθυνους έργου και στην απάντηση σε ερωτήσεις των εργαζομένων, τα απαραίτητα μέσα και το είδος της επικοινωνίας είναι εύκολο να συναχθούν. Τι είδους και πόσος έλεγχος επιτρέπεται στους χρήστες; Για παράδειγμα, επιτρέπεται στους εργαζόμενους να ξεκινήσουν δική τους σύνοδο; Υπάρχουν χρονικά όρια που μπορούν να βρίσκονται on-line; Μερικά συστήματα είναι σε θέση να θέσουν περιορισμούς πρόσβασης ή χρόνου σε συγκεκριμένους ατομικούς λογαριασμούς χρηστών. Γενικά, πάντως, οι οργανισμοί που προσφέρουν υποδομές τηλεργασίας θα πρέπει να αποφεύγουν την επιβολή αυστηρού ελέγχου στα περιεχόμενα των συνόδων και να επικεντρώνονται στην τήρηση αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων υλοποίησης.

A.3.4.5.4 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Στο επίπεδο του εξοπλισμού υπάρχουν μερικά βασικά ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν από τους υπεύθυνους σχεδιασμού και υλοποίησης τηλεργατικών διαδικασιών. Για παράδειγμα, υπάρχουν ήδη συστήματα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη λειτουργία του παρόντος έργου ή διεργασίας; Για τους υπεύθυνους, είναι πάντα χρήσιμο να χρησιμοποιήσουν ή να αξιοποιήσουν ήδη υπάρχοντα εξοπλισμό. Εάν υπάρχει η δυνατότητα χρήσης τέτοιου εξοπλισμού για σκοπούς τηλεργασίας, θα προκύψει μεγάλη οικονομία σε χρόνο και χρήμα. Μια άλλη σημαντική ερώτηση είναι αν οι τηλεεργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στον απαραίτητο εξοπλισμό. Για παράδειγμα, χρειάζονται μια καλή τηλεφωνική γραμμή (κατά προτίμηση ψηφιακή), έναν υπολογιστή, ένα modem και σε περίπτωση συνδιάσκεψης με εικόνα επιπλέον εξοπλισμό (camera, ίσως εξειδικευμένες κάρτες κλπ.). Εάν οι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν τον απαραίτητο εξοπλισμό, τότε η ερώτηση που τίθεται είναι αν μπορούν να προμηθευτούν αυτόν τον εξοπλισμό. Το κόστος του εξοπλισμού υποστήριξης αποτελεί επίσης έναν σημαντικό παράγοντα. Είναι απαραίτητο οι υπεύθυνοι υλοποίησης να κοιτάξουν για κάθε στάδιο πόσα χρήματα είναι διαθέσιμα για εξοπλισμό, λογισμικό, τηλεφωνικές γραμμές και τηλεπικοινωνιακά τέλη. Κάποιο λογισμικό μπορεί να παρασχεθεί χωρίς κόστος, μέσω Internet (με τη μορφή shareware ή freeware), ενώ κάποιο άλλο λογισμικό, όπως οι εφαρμογές ροής εργασίας, είναι πολύ ακριβό. Παράλληλα, θα πρέπει να συνυπολογιστεί και το γεγονός ότι τα συστήματα ασύγχρονης επικοινωνίας έχουν γενικά μικρά τηλεφωνικά τέλη, ενώ τα συστήματα σύγχρονης επικοινωνίας οδηγούν σε εκθετική αύξηση των τηλεπικοινωνιακών τελών (ανάλογα με τους ισχύοντες κανονισμούς και τα τηλεπικοινωνιακά τέλη από χώρα σε χώρα).

A.3.4.6 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.3.4.6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη βάση της προηγούμενης ανάλυσης, το κεφάλαιο αυτό επιχειρεί να παράσχει μια συνοπτική περιγραφή του βασικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται σήμερα στο χώρο της τηλεργασίας. Όπως αναφέρθηκε ήδη στα παραπάνω, η τεχνολογία είναι απαραίτητη για τη συνεχή λειτουργία και βιωσιμότητα της τηλεργασίας, είτε αυτή έχει ως βάση το σπίτι είτε κάποιο κέντρο τηλεργασίας. Η κατάλληλη χρήση των τεχνολογιών που έχουν ήδη αναφερθεί καθιστά την τηλεργασία διαθέσιμη σε ένα ευρύτερο κοινό, καθώς επιτρέπει στους εργαζόμενους να εκτελέσουν ένα ευρύ φάσμα εργασιών από απομακρυσμένες περιοχές.

Εκτός από την ικανότητα πρόσβασης από περισσότερους εργαζόμενους, ο άλλος σημαντικός παράγοντας της βιωσιμότητας της τηλεργασίας είναι το κόστος. Σήμερα μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι τα έξοδα για ανάπτυξη και εφαρμογή της τηλεργασίας καθώς και για απόκτηση, εγκατάσταση, λειτουργία και διατήρηση των "εργαλείων" της τηλεργασίας υπερβαίνουν τα οφέλη της τηλεργασίας. Μια προσέγγιση στην αποτελεσματική - από πλευράς κόστους - τηλεργασία είναι η χρησιμοποίηση αυτών των τεχνολογιών που έχουν επιπρόσθετο και μετρήσιμο κέρδος είτε στον οργανισμό είτε στην κοινωνία.

Η συνεχής ανάπτυξη της τηλεργασίας εξαρτάται από το να είναι τόσο προσιτή όσο και αποτελεσματική από πλευράς κόστους. Υπάρχουν διάφορες τεχνολογίες ηλεκτρονικών υπολογιστών και επικοινωνιών που προσφέρουν ικανότητα πρόσβασης με μικρό κόστος. Αναλύοντας τις λεπτομερείς απαιτήσεις της τηλεργασίας και εξετάζοντας τις βασικές ανάγκες, η προσεκτική επιλογή των τεχνολογιών βελτιώνει τις πιθανότητες επιτυχίας ενός προγράμματος.

Στη συνέχεια περιγράφεται η αξιολόγηση των αναγκών για τις διαθέσιμες τεχνολογίες, συζητούνται οι διάφορες τεχνολογίες και τα πλεονεκτήματά τους σε σχέση με την τηλεργασία, εξετάζονται οι κίνδυνοι και τα οφέλη από την εφαρμογή των συγκεκριμένων τεχνολογιών και αναφέρονται κάποια παραδείγματα τηλεργασίας που βασίζονται στην εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.

A.3.4.6.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Οι τεχνολογίες που σχετίζονται με την τηλεργασία ανήκουν σε δύο γενικές κατηγορίες: (1) τεχνολογίες στις οποίες στηρίζονται οι εργαζόμενοι στο καθημερινό εργασιακό περιβάλλον τους (π.χ. τηλέφωνα, υπολογιστές, περιφερειακά, λογισμικό), και (2) τεχνολογίες που διευκολύνουν την επικοινωνία και την πρόσβαση στην πληροφορία σε μια περίπτωση τηλεργασίας (για παράδειγμα, Internet, ISDN, βίντεο-διάσκεψη και ασύρματη επικοινωνία).

Οι τεχνολογίες που εμπίπτουν στην πρώτη κατηγορία είναι οι ελάχιστες που απαιτούνται για να στηρίξουν ένα πρόγραμμα τηλεργασίας. Χωρίς αυτά τα εργαλεία, είτε είναι ένα τηλέφωνο είτε ένας υπολογιστής είτε ένα ειδικό τμήμα εξοπλισμού ή λογισμικού, ο εργαζόμενος δεν μπορεί να εκτελέσει την εργασία. Αλλά οι τεχνολογίες που εμπίπτουν στη δεύτερη κατηγορία επεκτείνονται πέρα από τα βασικά. Παρέχουν στους τηλεεργαζόμενους έναν τρόπο να κάνουν την δουλειά τους καλύτερα και εξυπνότερα, ενώ κάποιες τεχνολογίες έχουν και διπλή χρήση.

Πριν τη συμφωνία για αγορά των απαραίτητων τεχνολογιών, πρέπει να δοθεί βαρύτητα στα οφέλη που απορρέουν για τον οργανισμό. Πριν αναλάβουμε την υλοποίηση κάποιας

τεχνολογίας, πρέπει να αξιολογήσουμε κατά πόσο είναι εφικτή η συγκεκριμένη λύση. Τα κριτήρια επιλογής της τεχνολογίας για τηλεργασία περιλαμβάνουν:

- **Υπάρχουσες ανάγκες ή απαιτήσεις για τεχνολογία:** Οι απαιτήσεις και οι ανάγκες για κάποιες τεχνολογίες είναι πραγματικές αν είναι απαραίτητες για να εκτελέσουν οι εργαζόμενοι την εργασία τους. Βασικά εργαλεία, όπως ένας υπολογιστής, ένα τηλέφωνο, κάποια πακέτα λογισμικού, ή ένα modem θεωρούνται ως αναγκαία στις περισσότερες λύσεις για τηλεργασία. Στην κορυφή των βασικών απαιτήσεων, υπάρχουν συχνά πολλές άλλες εξειδικευμένες ανάγκες, που πρέπει να αξιολογηθούν χρησιμοποιώντας τα υπόλοιπα από τα κριτήρια που αναφέρονται εδώ. Παραδείγματα τέτοιων εξειδικευμένων αναγκών είναι η πρόσβαση στο Internet, η βίντεο-διάσκεψη, ή θέματα ασφαλείας.
- **Ωριμότητα της τεχνολογίας:** Η αναζήτηση της «μοντέρνας και σπουδαιότερης» λύσης μπορεί να είναι ελκυστική και διασκεδαστική, αλλά είναι και ριψοκίνδυνη επιλογή. Οι κίνδυνοι δεν περιλαμβάνουν μόνο το υψηλό κόστος πολλών αναδυόμενων τεχνολογιών, αλλά ίσως και ακόμα πιο ζημιογόνα αποτελέσματα σε σχέση κυρίως με θέματα ασφαλείας. Αν μια λύση δεν μπορεί να υλοποιηθεί χρησιμοποιώντας υπάρχοντα εμπορικά προϊόντα αναγνωρισμένης αξίας, είναι συχνά καλύτερο να ακολουθήσει κανείς μια άλλη προσέγγιση εκτός αν η ανάγκη είναι τόσο σημαντική που να αντισταθμίζει τους κινδύνους. Ακόμα και τεχνολογίες που δεν είναι πλέον διαθέσιμες θα πρέπει να ελεγχθούν ως προς την χρησιμότητά τους, ώστε να αποφευχθούν προβλήματα καταστροφής υλικών, άχρηστων χαρακτηριστικών, ή και δέσμευσης με συγκεκριμένους προμηθευτές.
- **Έξοδα εγκατάστασης και συντήρησης:** Οι δαπάνες του κύκλου της ζωής που σχετίζονται με την υλοποίηση κάποιας τεχνολογίας αποτελούν ένα κρίσιμο παράγοντα αξιολόγησης. Τα προγράμματα τηλεργασίας δεν αντέχουν οικονομικά να κάνουν περιττές αγορές, ούτε έχουν την δυνατότητα να στηρίζουν την υλοποίηση λύσεων που απαιτούν υψηλά έξοδα συντήρησης. Η υλοποίηση της τεχνολογίας για την τηλεργασία πρέπει να είναι λιτή και σαφής και να εστιάζει σε λύσεις που κάνουν τη δουλειά χωρίς πλεονασμούς.
- **Ευκολία χρήσης:** Η τεχνολογία πρέπει να φιλική στο χρήστη. Συστηματική υποστήριξη στα σπίτια των χρηστών ή σε κέντρα τηλεργασίας δεν είναι συχνά διαθέσιμη και οι χρήστες πρέπει να ικανοί να χρησιμοποιούν τα παρεχόμενα εργαλεία μιας δεδομένης τεχνολογίας χωρίς ιδιαίτερη τεχνική υποστήριξη.
- **Επιπρόσθετα επί μέρους οφέλη:** Μία τεχνολογική λύση που υποστηρίζει και άλλες λειτουργίες εκτός από την τηλεργασία είναι πολύτιμη. Η υλοποίηση μιας πληροφορικής υποδομής σε μια επιχείρηση απαιτεί προσοχή σε σχέση με την αποδοτικότητα, η οποία μπορεί να επιτευχθεί με λύσεις που εξυπηρετούν διάφορες ομάδες χρηστών, όπως οι τηλεεργαζόμενοι. Η συλλογική πρόσβαση στο Internet είναι ένα εξαιρετικό παράδειγμα μιας τεχνολογικής εφαρμογής που είναι απαραίτητη για την αξιοποίηση του γοργά διευρυνόμενου κόσμου του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η αξιολόγηση κάποιας τεχνολογίας απαιτεί να εξεταστεί καθένα από αυτά τα κριτήρια ανάλογα με τη σπουδαιότητά τους. Σε κάποιες ειδικές περιπτώσεις, ίσως χρειαστεί να εξεταστούν επιπρόσθετα κριτήρια. Μολαταύτα, σκοπός της αξιολόγησης της τεχνολογίας είναι να προσφέρει εγγυήσεις ότι η επιλεγμένη λύση θα ικανοποιήσει ή θα υπερβεί τις απαιτήσεις για κάποιο χρονικό διάστημα και σε ένα αποδεκτό κόστος.

A.3.4.6.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Οι τεχνολογίες που περιγράφονται εδώ περιλαμβάνουν αυτές που είναι ώριμες, εμπορικά διαθέσιμες, και έτοιμες να εφαρμοστούν στην τηλεργασία.

Η τοποθεσία του τηλεργαζόμενου είναι αυτή που κυρίως καθορίζει τις τεχνολογικές λύσεις που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του χρήστη. Έχοντας αυτό τον σημαντικό παράγοντα στο μυαλό, ο παρακάτω πίνακας δείχνει πώς κατανέμονται οι τεχνολογίες τηλεργασίας σε τρεις διαφορετικές περιπτώσεις: στο σπίτι, σε κέντρα τηλεργασίας και στην κινητή τηλεργασία. Ο πίνακας δείχνει επίσης ποιες τεχνολογίες τηλεργασίας είναι πιο κατάλληλες για υλοποίηση σε κεντρικά γραφεία επιχειρήσεων. Αυτές οι τεχνολογίες είναι που κάνουν την τηλεργασία μια βιώσιμη και οικονομικά αποτελεσματική επιλογή, που είναι διαθέσιμη σε περισσότερους εργαζόμενους όπως ποτέ άλλοτε. Η κατανόηση της εφαρμοσιμότητας της τεχνολογίας ανάλογα με την τοποθεσία μας βοηθά να καταλάβουμε πώς η κάθε τεχνολογία υποστηρίζει την τηλεργασία, όπως περιγράφεται και στη συνέχεια.

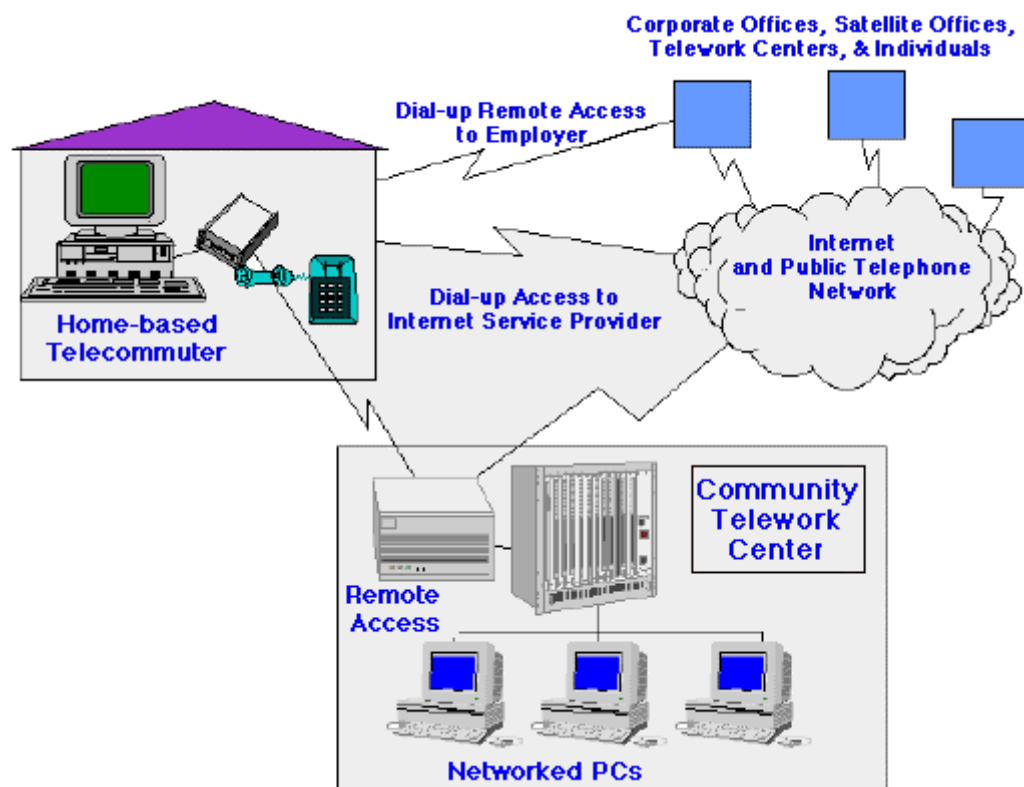
Τεχνολογίες	Σπίτι	Κέντρο Τηλεργασίας	Κινητή Τηλεργασία	Κεντρικά γραφεία
Internet	X	X	X	X
ISDN	X	X		X
Βίντεο-διάσκεψη		X		X

Πίνακας 2 - Τεχνολογίες τηλεργασίας σε σχέση με την τοποθεσία του τηλεργαζόμενου

Internet

Το Internet είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο δεδομένων που χρησιμοποιεί συμβατικές τηλεφωνικές γραμμές και παρέχει άμεση πρόσβαση σε τεράστιους όγκους πληροφοριών για κάθε θέμα που μπορεί να φανταστεί κανείς. Οι τυπικές εφαρμογές του Internet είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η σύνδεση με απομακρυσμένους υπολογιστές μέσω του telnet, η ηλεκτρονική ανταλλαγή αρχείων μέσω του πρωτοκόλλου ανταλλαγής αρχείων (FTP), και το ξεφύλλισμα εγγράφων στον Παγκόσμιο Ιστό (WWW).

Το Internet είναι μια ώριμη δυνατότητα για τηλεργαζόμενους, οι κίνδυνοι είναι λίγοι και το κόστος μπορεί να είναι χαμηλό. Η σύνδεση με το Internet μπορεί να επιτευχθεί με πολλούς τρόπους, όπως η σύνδεση με modem με μία από τις πολλές εταιρίες παροχής τέτοιων υπηρεσιών και η σύνδεση μέσω τοπικού δικτύου με μισθωμένη γραμμή με την εταιρία παροχής υπηρεσιών Internet. Οι τηλεργαζόμενοι που μένουν κοντά σε ένα κέντρο τηλεργασίας μπορεί να έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν με το Internet με ένα τοπικό τηλεφώνημα στο σύστημα πρόσβασης του κέντρου. Στην παρακάτω εικόνα φαίνονται τα μέσα πρόσβασης στο Internet για τηλεργασία. Διάφορα επίπεδα υπηρεσιών σε διαφορετικά επίπεδα κόστους μπορούν να υποστηριχτούν ανάλογα με τις απαιτήσεις του χρήστη και τον προϋπολογισμό.



Σχήμα 3 - Μέσα πρόσβασης στο Internet για τηλεργασία

Το ζήτημα της ασφάλειας είναι σημαντικό όταν οργανώνει κανείς ένα σύστημα. Ευτυχώς υπάρχουν κάποια αποτελεσματικά εργαλεία που αποτρέπουν ή εμποδίζουν μη εξουσιοδοτημένους χρήστες να έχουν πρόσβαση. Σε πρώτο επίπεδο, οι κωδικοί πρόσβασης (passwords) και ο προσδιορισμός ταυτότητας του χρήστη παρέχουν ένα στοιχειώδη έλεγχο ασφαλείας. Για περισσότερο αποτελεσματική προστασία, μία ολοκληρωμένη ζώνη προστασίας (firewall) χρησιμοποιείται για να περιορίσει τις υπηρεσίες μόνο σε αυτούς που πρέπει, ενώ οι υπόλοιποι απορρίπτονται.

Οι τηλεργαζόμενοι που έχουν πρόσβαση στο Internet μπορούν να χρησιμοποιούν το χρόνο τηλεργασίας για να κάνουν έρευνα που σχετίζεται με την εργασία τους. Η πρόσβαση στο Internet παρέχει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ομάδες συζητήσεων (Newsgroups) και αναζήτηση ιστοσελίδων στον Παγκόσμιο Ιστό (WWW). Για τους τηλεργαζόμενους που εμπλέκονται στην αναζήτηση πληροφοριών σχεδόν κάθε είδους, απαιτείται μόνο μια βασική σύνδεση με το Internet.

Η τηλεργασία μέσω Internet που έχει σαν βάση κάποιο κέντρο είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος να μοιραστεί το κόστος μιας σύνδεσης μεγάλης ταχύτητας με το Internet ανάμεσα σε πολλούς χρήστες. Τα περισσότερα κέντρα τηλεργασίας έχουν ήδη Τοπικά Δίκτυα (LAN) για τη διαχείριση αρχείων και το διαμοιρασμό εφαρμογών, όπως και για την κοινή χρήση εκτυπωτών, fax, ή άλλων περιφερειακών.

ISDN

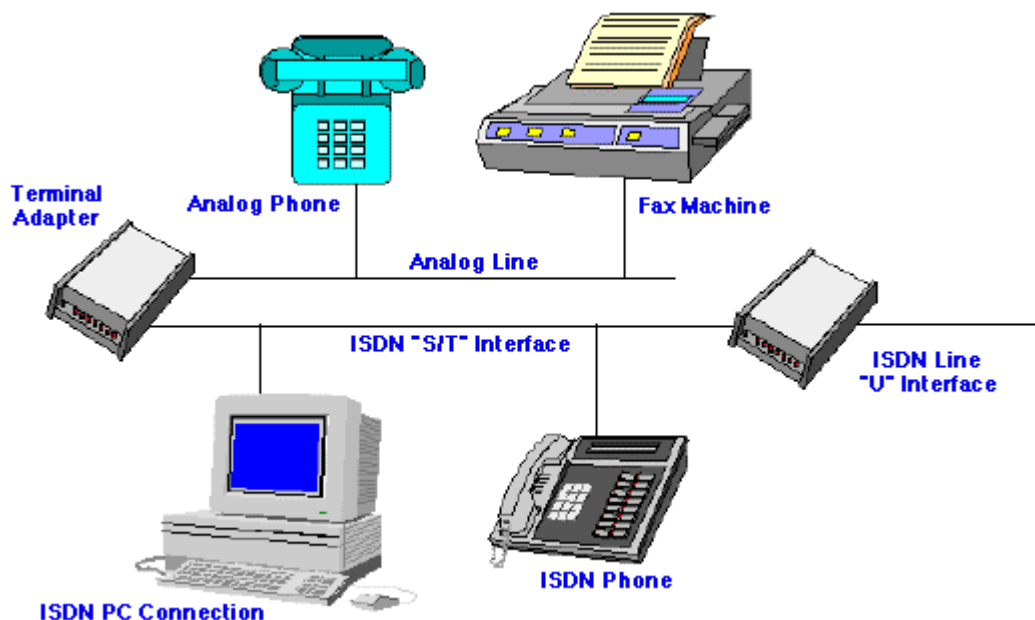
Το Δίκτυο Ολοκληρωμένων Ψηφιακών Υπηρεσιών (ISDN - Integrated Services Digital Network) αναφέρεται σε μία κατηγορία υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες από τοπικές τηλεφωνικές εταιρίες. Είναι μια υπηρεσία που σχετίζεται άμεσα με την τηλεργασία. Το μεγάλο προσόν του ISDN είναι η ικανότητά του να υποστηρίζει ταυτόχρονη μετάδοση φωνής και

δεδομένων μέσω της ίδιας γραμμής, όπως και η ικανότητά του να υποστηρίζει βίντεο-διάσκεψη μέσω μιας ευρύτατα διαθέσιμης υπηρεσίας.

Το ISDN σαν τεχνολογία έχει συζητηθεί για χρόνια, αλλά μόλις τα τελευταία χρόνια προσφέρεται ως βιώσιμη τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία. Το ISDN είναι μια ώριμη τεχνολογία και αναφέρεται σε δύο είδη υπηρεσιών που προσφέρονται από τηλεπικοινωνιακούς φορείς:

- **Basic Rate Interface**, επίσης γνωστό και ως 2B+D, όπου τα B (bearer - φορέας) είναι κανάλια μεταγωγής κυκλώματος 64 kbps και το D (data - δεδομένα) είναι κανάλι μεταγωγής πακέτων 16 kbps, που χρησιμοποιείται για καθιέρωση κλήσης, σηματοδότηση, και δεδομένα του χρήστη. Έτσι, το BRI έχει την δυνατότητα να υποστηρίζει μετάδοση φωνής και δεδομένων μέχρι 128 kbps και ένα κανάλι μεταγωγής πακέτων 16 kbps.
- **Primary Rate Interface**, το οποίο παρέχει 23 κανάλια τύπου B και ένα κανάλι τύπου D.

Ο εξοπλισμός που χρειάζεται για το ISDN εξαρτάται από την ποιότητα της υπηρεσίας και την εφαρμογή για την οποία χρησιμοποιείται το ISDN.



Σχήμα 4 - Τυπική διάταξη ISDN που χρησιμοποιείται για τηλεργασία

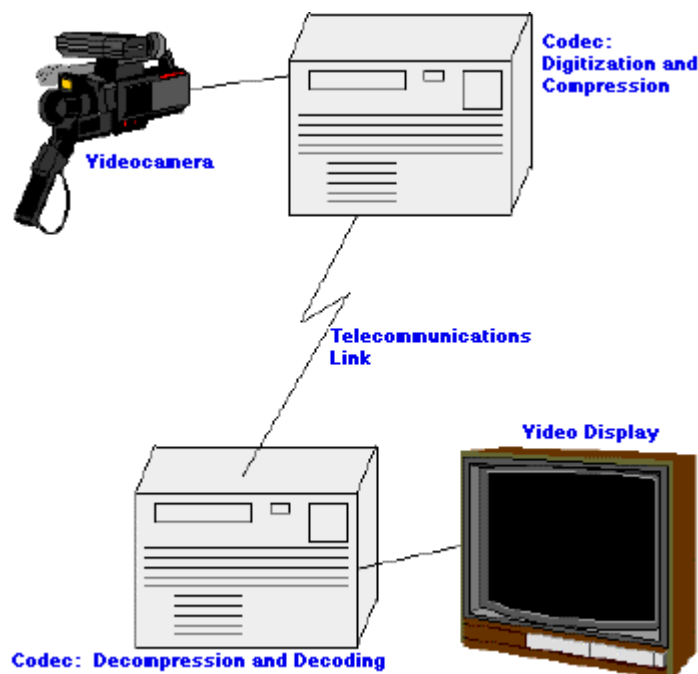
Με το ISDN επιτυγχάνεται επικοινωνία πολυμέσων (multimedia). Ολοκληρωμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και βίντεο είναι άμεσα εφαρμόσιμες στις ανάγκες του τηλεργαζόμενου. Το ISDN επιτρέπει στους τηλεργαζόμενους να έρχονται σε επαφή με τους πελάτες και συνεργάτες τους οπουδήποτε λειτουργεί η υπηρεσία του ISDN. Ο εξοπλισμός του ISDN επιτρέπει τον αυτόματο καταμερισμό του καναλιού για να υποστηρίξει ταυτόχρονη επικοινωνία φωνής και δεδομένων. Η βίντεο επικοινωνία είναι εφικτή με ένα απλό BRI, αλλά η ποιότητα βελτιώνεται σημαντικά με χρήση τριών ή περισσότερων BRI, έτσι ώστε να παρέχεται το εύρος ζώνης που απαιτείται για να υποστηρίξει πλήρη κίνηση ή βίντεο μεγαλύτερης ανάλυσης.

Το ISDN παρέχει μεγάλη ταχύτητα, διασύνδεση γραφείου με χαμηλό κόστος και πρόσβαση στο Internet. Το πώς χρησιμοποιείται το ISDN εξαρτάται από τον τύπο υλοποίησης. Διαφορετικές λύσεις ISDN μπορούν να εφαρμοστούν σε μια κατοικία, σε ένα κέντρο τηλεργασίας, ή σε ένα κεντρικό γραφείο.

Βίντεο-διάσκεψη

Η βίντεο-διάσκεψη περιλαμβάνει τόσο τη «μονοκατευθυντήρια» εκπομπή σήματος μέσω δορυφόρου όσο και την «αμφίδρομη» αλληλεπιδραστική διάσκεψη. Η μονοκατευθυντήρια εκπομπή σήματος είναι χρήσιμη για εκπαιδευτικούς λόγους ή για παρουσιάσεις που δεν απαιτούν τη δυνατότητα ανάδρασης, ενώ η αλληλεπιδραστική βίντεο-διάσκεψη είναι περισσότερο κατάλληλη για τηλεργασία.

Η βίντεο-διάσκεψη είναι μία ώριμη τεχνολογία που αναπτύσσεται τα τελευταία 20 χρόνια. Τα συστήματα βίντεο-διάσκεψης απαιτούν τουλάχιστον μια βιντεοκάμερα, έναν κωδικοποιητή (codec) στο τέλος κάθε τηλεπικοινωνιακού κυκλώματος, και ένα σύστημα προβολής. Για ένα πλήρως αλληλεπιδραστικό σύστημα, η βίντεο-διάσκεψη απαιτεί μία κάμερα και ένα σύστημα προβολής σε κάθε θέση. Ο κωδικοποιητής (codec) είναι το κρίσιμο κομμάτι του εξοπλισμού σε αυτό το σύστημα. Παρέχει κωδικοποίηση / αποκωδικοποίηση και συμπίκνωση / αποσυμπύκνωση του οπτικοακουστικού σήματος για μετάδοση μέσω της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης.



Σχήμα 5 - Εννοιολογική τοπολογία βίντεο-διάσκεψης

Η βιντεοκάμερα τροφοδοτεί έναν κωδικοποιητή με ένα σήμα βίντεο. Ο κωδικοποιητής κωδικοποιεί ψηφιακά το σήμα και το συμπεκνώνει για μετάδοση μέσω μιας επικοινωνιακής σύνδεσης. Στο δέκτη, ένας άλλος κωδικοποιητής αποσυμπυκνώνει και αποκωδικοποιεί το ψηφιακό σήμα σε ένα σήμα βίντεο για προβολή στην οθόνη ενός βίντεο. Σήμερα, το όλο σύστημα μπορεί να υλοποιηθεί εναλλακτικά με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, που είναι εξοπλισμένος με ψηφιακή βιντεοκάμερα, κάρτα ήχου - μικρόφωνα, και το κατάλληλο λογισμικό.

A.3.4.6.4 ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τις τεχνολογίες για τις οποίες έγινε λόγος σ' αυτήν την ενότητα. Περιέχει μία σύντομη αναφορά στις τεχνολογίες, περιλαμβάνοντας τα βασικά πλεονεκτήματα, τους κινδύνους και το σχετικό κόστος καθεμιάς. Τα βασικά οφέλη και οι

κίνδυνοι αναφέρονται στα κύρια χαρακτηριστικά που εφαρμόζονται στην τηλεργασία (συμπεριλαμβάνοντας τόσο την τηλεργασία από το σπίτι όσο και την τηλεργασία σε κέντρο).

Η κλίμακα του σχετικού κόστους μετριέται σύμφωνα με τα εξής κριτήρια: το «χαμηλό» σημαίνει ένα κόστος εκκίνησης μικρότερο από 2,000 Ευρώ και επαναλαμβανόμενα έξοδα (αν ισχύουν) κάτω των 100 Ευρώ μηνιαίως. Το «μέτριο» σημαίνει ένα κόστος εκκίνησης κάτω των 10,000 Ευρώ και επαναλαμβανόμενα έξοδα (αν ισχύουν) κάτω των 500 Ευρώ μηνιαίως. Το «υψηλό» σημαίνει ένα κόστος εκκίνησης πάνω από 10.000 Ευρώ και επαναλαμβανόμενα έξοδα περισσότερα των 500 Ευρώ μηνιαίως.

Τεχνολογία	Βασικά Οφέλη	Βασικοί Κίνδυνοι	Σχετικό κόστος
Διαδίκτυο	Επικοινωνία εξ αποστάσεως και πληροφόρηση, έρευνα, μάρκετινγκ, εκπαίδευση	Ασφάλεια	Χαμηλό
ISDN	Υψηλή ταχύτητα, Πολυμέσα	Κόστος	Χαμηλό - Μέτριο
Βίντεο-διάσκεψη	Εξοικονόμηση σε μετακινήσεις, αλληλεπιδραστικά πολυμέσα	Κόστος	Μέτριο - Υψηλό

Πίνακας 3 - Ανακεφαλαίωση των Τεχνολογιών της Τηλεργασίας

A.3.4.7 ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Μια τεχνολογική εξέλιξη που αναμένεται να επιδράσει θετικά στην ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα είναι τα Ευρυζωνικά Δίκτυα (Broadband Networks). Η ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας σε συνδυασμό με την εξέλιξη της δορυφορικής επικοινωνίας και την εισαγωγή και διάδοση της χρήσης των οπτικών ινών δημιούργησαν μία ομοιογενή δικτυακή υποδομή που είχε σαν αποτέλεσμα την δημιουργία των Ευρυζωνικών δικτύων. Τα Ευρυζωνικά Δίκτυα βελτιώνουν σημαντικά την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων και την σχέση κόστους απόδοσης.

Τα Ευρυζωνικά Δίκτυα θεωρούνται σήμερα «*το κλειδί για την υλοποίηση μίας κοινωνίας που θα εκμεταλλεύεται στο έπακρο την πληροφορία αλλά και μίας οικονομίας που χάρη στις νέες τεχνολογίες θα είναι σε θέση να παρουσιάσει υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης*»¹⁵.

Παράλληλα τα Ευρυζωνικά Δίκτυα αποτελούν τη βάση για την υλοποίηση του σχεδίου της πρωτοβουλίας eEurope¹⁶ της Ε.Ε. το οποίο ήδη έχει να επιδείξει μεγάλη πρόοδο. Στο πλαίσιο αυτό η «*ευρυζωνική πρόσβαση στο Internet, η οποία προσφέρει γρήγορη, φθηνή και αδιάλειπτη επικοινωνία στο Διαδίκτυο, θεωρείται η πιο σημαντική τεχνολογία γενικής εφαρμογής για αυτό τον χρονικό ορίζοντα. Όλες οι επιχειρήσεις, τα σχολεία και πανεπιστήμια των σημερινών κρατών μελών της Ένωσης θα πρέπει να έχουν ευρυζωνική πρόσβαση στο Internet μέχρι το 2005. Η Ε.Ε. θα χρησιμοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους των Διαρθρωτικών Ταμείων (περιφερειακά και κοινωνικά κεφάλαια κλπ.) με στόχο να διευκολύνει την ευρυζωνική*

¹⁵ ΠΗΓΗ: 5ο Συνέδριο Info-Com - Τι θα ακούσουμε, τι θα συζητήσουμε [<http://www.adlink.gr/article.asp?ID=3356>].

¹⁶ COM(2002) 263 τελικό, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, Βρυξέλλες, 28.5.2002.

πρόσβαση των απομακρυσμένων και αγροτικών περιφερειών στο Internet»¹⁷.

Τα ευρυζωνικά δίκτυα αποτελούν δίκτυα μεγάλης χωρητικότητας και ταχείας μετάδοσης πληροφοριών, τα οποία μπορούν να υποστηρίξουν αποτελεσματικά την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών που αναμένεται ότι θα έχουν θετικές επιδράσεις στη διάδοση της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, «*οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες, οι οποίες θα στηριχθούν στις τηλεπικοινωνιακές υποδομές που αναπτύσσονται θα δημιουργήσουν ένα νέο επικοινωνιακό περιβάλλον που θα αναβαθμίσει ουσιαστικά το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη σε όλους τους τομείς και θα πολλαπλασιάσει τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες του για ανάπτυξη των δημιουργικών του δυνάμεων»¹⁸.*

Πρόδος κατά τη διάρκεια του σχεδίου eEurope 2002:

- Διπλασιάστηκε η διείσδυση του Internet στα νοικοκυριά
- Εγκαταστάθηκε το πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες
- Μειώθηκαν οι τιμές πρόσβασης στο Internet
- Σύνδεση σχεδόν όλων των εταιρειών και σχολείων
- Η Ευρώπη διαθέτει πλέον το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο κορμού παγκοσμίως
- Λειτουργεί το μεγαλύτερο μέρος του νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο
- Περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες παρέχονται δικτυακά
- Αναδύεται υποδομή για τις έξυπνες κάρτες
- Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και συνιστούν κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό

Η Ευρυζωνική¹⁹ πρόσβαση και οι υπηρεσίες γενικά καθορίζουν «*σε ευρεία έννοια το προηγμένο, εφικτό και καινοτόμο από πολιτική, οικονομική και τεχνολογική άποψη περιβάλλον»²⁰* το οποίο αποτελείται από:

- την παροχή γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο,
- την κατάλληλη δικτυακή υποδομή,
- τη δυνατότητα επιλογής από τον χρήστη / πολίτη,
- το κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο.

Οι δυνατότητες των Ευρυζωνικών Δικτύων και η ανάπτυξή τους στο πλαίσιο της Ε.Ε.²¹ και ειδικότερα της πρωτοβουλίας eEurope αναμένεται ότι θα επιταχύνουν τη διείσδυση της τηλεργασίας τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Εθνικό επίπεδο.

¹⁷ Δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Κοινωνία της Πληροφόρησης. Εν συντομία [http://europa.eu.int/pol/infos/overview_el.htm].

¹⁸ Ομιλία Υφυπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών Μανόλη Σοφ. Στρατάκη στην Ημερίδα: "Ευρυζωνική Πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας" [<http://www.mstratakis.gr/html/omiliaeyryzoni.htm>].

¹⁹ Δεν υπάρχει κοινά αποδεκτός ορισμός του 'ευρυζωνικού', τα κύρια όμως χαρακτηριστικά του είναι η υψηλή ταχύτητα και η συνεχής σύνδεση. Ευρυζωνική πρόσβαση παρέχεται επί του παρόντος κυρίως μέσω του χάλκινου τηλεφωνικού δικτύου, με χρήση τεχνολογίας ADSL ή μέσω καλωδιακών τηλεοπτικών δικτύων με χρήση καλωδιακού διαμορφωτή. Ευρυζωνική πρόσβαση μπορεί επίσης να παρασχεθεί μέσω νέας υποδομής, κυρίως οπτικής ίνας, σταθερής ασύρματης πρόσβασης (FWA), συστημάτων κινητών επικοινωνιών τρίτης γενιάς, τοπικών ραδιοδικτύων (R-LAN) που λειτουργούν σε ζώνες συχνοτήτων ελεύθερες αδείας, καθώς και μέσω δορυφορικών συστημάτων επικοινωνιών [ΠΗΓΗ: COM(2002) 263 τελικό, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, Βρυξέλλες, 28.5.2002, Υποσημείωση 5].

²⁰ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, Ευρυζωνική Πρόσβαση, ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, 2/5/2003.

A.3.4.8 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ένας άλλος παράγοντας που θεωρείται σημαντικός από τεχνολογική άποψη για τη διάδοση της τηλεργασίας σε μεγαλύτερο εύρος είναι η ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, παράμετρος που επίσης καθορίζεται σαφώς στην πρωτοβουλία eEurope της Ε.Ε. Στο κείμενο αυτό²² ορίζεται ότι στο «βαθμό που τα δίκτυα και οι υπολογιστές καθίστανται ουσιώδες τμήμα της επαγγελματικής και της καθημερινής ζωής, αποκτά και η ασφάλεια επιτακτικότερο χαρακτήρα. Εξαιτίας της αξίας των τρεχουσών και των αναμενόμενων ηλεκτρονικών συναλλαγών, πρέπει τα δίκτυα και τα συστήματα πληροφοριών να είναι ασφαλή. Η ασφάλεια αναδεικνύεται έτσι σε κύριο καταλύτη για το ηλεκτρονικό επιχειρείν και προαπαιτούμενο για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.»²³

Στο πλαίσιο αυτό, η Ε.Ε. έχει ήδη δρομολογήσει μια συνολική στρατηγική η οποία ανάμεσα σε άλλες δράσεις περιλαμβάνει την ασφάλεια των δικτύων²⁴, τις αξιόπινες πράξεις στον κυβερνοχώρο²⁵ και την προστασία των δεδομένων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες²⁶.

Λόγω του καθοριστικού ρόλου που παίζει η τεχνολογία στην εξέλιξη της τηλεργασίας, η ασφάλεια των υπολογιστικών συστημάτων που θα υποστηρίξουν την υλοποίησή της είναι ένα θέμα άμεσης προτεραιότητας. Η ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων περιλαμβάνει γενικά την υιοθέτηση μιας συγκεκριμένης πολιτικής για την προστασία των πόρων τους. Το πρόγραμμα πολιτικής ασφάλειας θα πρέπει να καλύπτει τόσο τους χρήστες, όσο και το προσωπικό που φέρει την ευθύνη της διαχείρισης των Πληροφοριακών Συστημάτων.

Η ασφάλεια των πληροφοριών που δημιουργούνται, επεξεργάζονται, διακινούνται και αποθηκεύονται περιλαμβάνει τις εξής έννοιες:

Φυσική Ασφάλεια

Ο όρος φυσική ασφάλεια αναφέρεται στην προστασία του πληροφοριακού συστήματος (δίκτυα, υλικό, λογισμικό) από φυσικές καταστροφές (κλοπή, φωτιά, πλημμύρες, βανδαλισμούς) και από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στους πόρους.

Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνιών

Ο όρος σχετίζεται με την προστασία των πληροφοριών του συστήματος κατά τη μετάδοσή τους με χρήση της δικτυακής υποδομής.

²¹ Απόφαση αριθ.1336/97/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 1997, σχετικά με σύνολο προσανατολισμών για τα διευρωπαϊκά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα [Επίσημη Εφημερίδα L 183, 11.07.1997 η οποία τροποποιήθηκε με την Απόφαση αριθ. 1376/2002/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002 που τροποποιεί την απόφαση αριθ.1336/97/ΕΚ σχετικά με σύνολο προσανατολισμών για τα διευρωπαϊκά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα [Επίσημη Εφημερίδα L 200, 30.07.2002].

²² COM(2002) 263 τελικό, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, Βρυξέλλες, 28.5.2002.

²³ Όπως παραπάνω.

²⁴ Ασφάλεια δικτύου και πληροφοριών: Πρόταση ευρωπαϊκής πολιτικής, COM(2001) 298, 6 Ιουνίου 2001.

²⁵ Δημιουργία ασφαλέστερης κοινωνίας της πληροφορίας με τη βελτίωση της ασφάλειας των υποδομών πληροφοριών και με την καταπολέμηση της εγκληματικότητας στον κυβερνοχώρο, COM(2000) 890, 22.1.2001.

²⁶ Οδηγία 99/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Δεκεμβρίου 1997 για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα (Ε.Ε. αριθ. L 24 της 30.1.1998).

Ασφάλεια των Βάσεων Δεδομένων

Ο όρος αναφέρεται στην αναγκαιότητα για εφαρμογή μίας προκαθορισμένης στρατηγικής προστασίας των δεδομένων, που περιλαμβάνει περιορισμούς σε επίπεδο πρόσβασης και επεξεργασίας των στοιχείων της Βάσης Δεδομένων.

Οι πληροφορίες που τηρούνται και θα επεξεργάζονται στα πλαίσια λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από:

- Εμπιστευτικότητα (confidentiality): η πληροφορία διατίθεται μόνο στους εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Ακεραιότητα (integrity): η πληροφορία είναι ορθή, πλήρης και συναφής με τις υπόλοιπες.
- Διαθεσιμότητα (availability): η πληροφορία είναι άμεσα διαθέσιμη όταν ζητείται.

Η πολιτική ασφάλειας θα πρέπει να καθορίζει και να υποστηρίζει τη διαθεσιμότητα, την αυθεντικότητα, την εμπιστευτικότητα, την ορθή λειτουργία και την ακεραιότητα του συστήματος.

Οι παραπάνω παράγοντες αποτελούν σημεία άμεσης προσοχής για κάθε οργανισμό ή επιχείρηση που θα ήθελε να εντάξει διαδικασίες τηλεργασίας στο πλαίσιο της λειτουργίας του.

A.3.5 ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.3.5.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Όπως όλες οι οργανωσιακές μορφές παροχής εργασίας έτσι και η τηλεργασία εμφανίζει μια σειρά πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων. Σε γενικές γραμμές μπορούμε να σημειώσουμε ότι τόσο τα οφέλη όσο και τα προβλήματα που προκύπτουν από την τηλεργασία επηρεάζονται από το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει αυτή την μορφή εργασίας. Ένα καλά θεσμοθετημένο πλαίσιο εισαγωγής της τηλεργασίας μπορεί να μειώσει δραστικά τα αρνητικά χαρακτηριστικά της εργασίας αυτής και να αυξήσει δραστικά τα πλεονεκτήματα που επιφέρει. Επίσης, σε μια ανάλυση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της τηλεργασίας θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη παράγοντες όπως η γεωγραφική απομόνωση κάποιων περιοχών και ο ρόλος της τηλεργασίας στο εργατικό δυναμικό των περιοχών αυτών, καθώς και τα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα για ειδικές ομάδες όπως είναι τα άτομα με ειδικές ανάγκες και τα άτομα προχωρημένης ηλικίας.

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

- Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό, δεδομένου ότι επιτρέπει να ενταχθούν στο ενεργό δυναμικό της χώρας άτομα που συχνά αποκλείονται από την αγορά εργασίας για φυσικούς ή κοινωνικούς λόγους. Στην πρώτη περίπτωση αναφερόμαστε σε άτομα με ειδικές ανάγκες τα οποία έχουν έντονο πρόβλημα μετακίνησης, θέλουν όμως και μπορούν να είναι παραγωγικά. Στη δεύτερη περίπτωση θα μπορούσαν να αναφερθούν, ως παράδειγμα, άτομα που δεν μπορούν να ενταχθούν εύκολα και άμεσα σε ένα στενά οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον, αλλά μπορούν ευκολότερα να ενταχθούν όταν το περιβάλλον αυτό είναι περισσότερο διευρυμένο.

- Διαφυλάσσει την προστασία του περιβάλλοντος. Η συμβολή της τηλεργασίας στην προστασία του περιβάλλοντος είναι ευδιάκριτη, αρκεί κανείς να σκεφθεί τη μείωση των μετακινήσεων, τη μείωση των αντίστοιχων ρύπων, του θορύβου αλλά και της κυκλοφοριακής συμφόρησης.
- Ενδυναμώνει την οικονομία. Η ενδυνάμωση της οικονομίας είναι επίσης εύκολο να εξηγηθεί, δεδομένου ότι ο κοινωνικός ιστός γίνεται περισσότερο συμπαγής, αφού άτομα που αποκλείονταν από την αγορά εργασίας με όλες τις αρνητικές συνέπειες που αυτό συνεπάγεται είναι ευκολότερο να ενταχθούν.
- Αυξάνει το παραγόμενο προϊόν. Η κατανομή του παραγόμενου περιφερειακού προϊόντος εξισορροπείται, αφού άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές τώρα μπορούν να εργαστούν για απομακρυσμένους εργοδότες.
- Αντιστέκεται στο φαινόμενο της αστυφιλίας και προάγει την αποκέντρωση. Το τελευταίο σημείο συγκλίνει επίσης στη μείωση της αστυφιλίας που συχνά ενισχύεται από την ανάγκη μετεγκατάστασης των εργαζομένων στα αστικά κέντρα προκειμένου να εργαστούν.
- Βοηθά τον εργαζόμενο να διαλέξει τον τόπο και το χρόνο εργασίας του.
- Προάγει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα του ανθρώπου (όχι μόνο ως επαγγελματία, αλλά και ως γονέα, ως μέλους της κοινωνίας κλπ.).
- Εξοικονομεί χρόνο και για τον εργαζόμενο και για την εταιρεία στην οποία απασχολείται.
- Εξοικονομεί χώρο στην εταιρεία.
- Εξοικειώνει τον σύγχρονο άνθρωπο με τις απαιτήσεις του μέλλοντος.

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

Αυτές οι βελτιώσεις ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες: οφέλη για τους εργαζόμενους, οφέλη για τις επιχειρήσεις και τους εργοδότες εν γένει και οφέλη για το περιβάλλον (οικογενειακό, κοινωνικό, τοπικό ή φυσικό).

A.3.5.2 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Τα οφέλη για τους εργαζόμενους γενικά μπορούν να συνοψιστούν όπως παρακάτω:

- **Αυτονομία και ευελιξία:** Οι τηλεεργαζόμενοι επιλέγουν οι ίδιοι τον τόπο και το χρόνο εργασίας τους, αλλά και διατηρούν αυτονομία στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, καθώς δεν βρίσκονται υπό συνεχή επιτήρηση από τους εργοδότες.
- **Καλύτερη ψυχολογία των εργαζομένων:** Οι υπάλληλοι αποκτούν μια αίσθηση αυτονομίας και ανεξαρτησίας στην εργασία τους, ξεδεύουν λιγότερο χρόνο στο δρόμο και περισσότερο με την οικογένειά τους.
- **Συνδυασμός εργασιακής και κοινωνικής ζωής:** Οι τηλεεργαζόμενοι αποκτούν (λόγω της ευελιξίας του χρόνου και του τόπου υλοποίησης της εργασίας) δυνατότητες συμβιβασμού της εργασιακής ζωής τους με τις οικογενειακές και κοινωνικές υποχρεώσεις τους.

A.3.5.3 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ

Η τηλεργασία, ως εργασιακή πρακτική, παρέχει επίσης μεγάλες οικονομίες κλίμακας και στις επιχειρήσεις. Συνοπτικά τα οφέλη αυτά για τις επιχειρήσεις και τους εργοδότες, είναι:

- **Αυξημένη παραγωγικότητα:** Οι τηλεργαζόμενοι εργάζονται περισσότερες ώρες. Επειδή δεν ταξιδεύουν από και προς τους χώρους εργασίας, εξοικονομούν περισσότερο χρόνο στην εργασία τους.
- **Βελτιωμένη επικοινωνία:** Η επικοινωνία μεταξύ υπαλλήλων και διευθυντών βελτιώνεται. Οι διευθυντές αναγκάζονται, συχνά για πρώτη φορά, να διευθύνουν αποτελεσματικά. Στον κόσμο της τηλεργασίας, οι συναντήσεις είναι σημαντικές και έτσι είναι σύντομες και ουσιαστικές.
- **Βελτιωμένη διαχείριση:** Ομοίως, όποιος διευθύνει τηλεργαζόμενους είναι υποχρεωμένος να προσδιορίζει με σαφήνεια τους στόχους και σκοπούς και να διευθύνει με βάση τα αποτελέσματα και όχι τις διαδικασίες.

A.3.5.4 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Παράλληλα, η τηλεργασία παρέχει και μια σειρά οφελών για το γενικό περιβάλλον, που γενικά μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- **Νέες ευκαιρίες για μέλη ευπαθών κοινωνικών ομάδων:** Η τηλεργασία χρησιμοποιήθηκε επιτυχώς μέχρι τώρα για να επιτρέψει σε υπαλλήλους με ασθένειες ή αναπηρίες να εργάζονται στο σπίτι και να αξιοποιούν πολύ καλύτερα το χρόνο τους, χωρίς να χρειάζεται να απομακρύνονται από το σπίτι τους.
- **Βελτιωμένες δυνατότητες προσλήψεων:** Η δυνατότητα προσλήψεων αυξάνεται. Ένα τέταρτο των εργαζομένων ισχυρίζεται ότι θα άλλαζε εργασία, αν μπορούσαν να έχουν μερική απασχόληση στο σπίτι. Επιπλέον, μπορούν να προσλαμβάνονται άτομα που μένουν μακριά από τα κεντρικά γραφεία.
- **Μειωμένη κίνηση:** Εκτός από το μειωμένο άγχος για τους τηλεργαζόμενους, που δεν βρίσκονται στην κίνηση τόσο συχνά όσο πριν, η τηλεργασία μπορεί τελικά να μειώσει σημαντικά την κυκλοφορία στις ώρες αιχμής.

A.3.5.5 Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

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 ρόλο του μέσα στο σπίτι. Η αλληλεπίδραση των ρόλων μέσα στο σπίτι καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την επιτυχία της τηλεργασίας. Ένας πρώτος παράγοντας είναι ο ανθρώπινος παράγοντας, γίνεται συνεπώς λόγος για την / τον σύζυγο, τα παιδιά ή όποιο άλλο μέλος της οικογένειας. Τα μέλη της οικογένειας είναι σε θέση να βοηθήσουν ή να παρεμποδίσουν το έργο του τηλεργαζόμενου ανάλογα με τη στάση τους, όταν, για παράδειγμα, μία σύζυγος γίνεται πολύ απαιτητική και εκμεταλλεύεται το γεγονός ότι ο σύζυγος εργάζεται στο 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 τηλεργαζόμενος είναι συνεχώς

απομονωμένος στο γραφείο του και δεν συμμετέχει στην οικογενειακή ζωή, δημιουργεί ίσως εντονότερο πρόβλημα παρά αν εργαζόταν στην επιχείρηση.

Η εναρμόνιση των ρόλων και η ισορροπία των υποχρεώσεων συμβάλλει σημαντικά στην ομαλή διεξαγωγή της τηλεργασίας. Θα πρέπει τόσο ο τηλεεργαζόμενος όσο και τα λοιπά μέλη της οικογένειας να κατανοούν αλλήλους. Ο κοινός σχεδιασμός κάποιου προγράμματος (ώρες φαγητού, ψυχαγωγίας κλπ.) 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. Πόσο 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 δύο 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 τη 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 χρήστη.

Η δυνατότητα που παρουσιάζει η τηλεργασία να χειρίζεται ο ίδιος ο τηλεεργαζόμενος το 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 εταιρείας είναι δύο 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 τη στάση των τηλεεργαζομένων.

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.

A.3.5.6 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Η τηλεργασία αποτελεί μοναδική ίσως επαγγελματική διέξοδο για ορισμένες κοινωνικές ομάδες (ιδιαίτερα για άτομα με κινητικά προβλήματα και νέες μητέρες), κάτι που πιθανώς αποτελέσει αιτία εκμετάλλευσης (μη προστατευμένη εργασία, υποτιμημένη εργασία, άρνηση συνδικαλιστικών δικαιωμάτων) αν δεν υπάρχει σαφής νομοθετική κάλυψη και ουσιαστική συναίνεση όλων των μερών γι' αυτή τη μορφή εργασίας.

Επιπρόσθετα, η επαγγελματική διέξοδος μέσω της τηλεργασίας κινδυνεύει να οδηγήσει σε πλήρη απομόνωση των τηλεεργαζομένων και εντονότερο κοινωνικό αποκλεισμό (αποχή από κοινωνικές εκδηλώσεις, έλλειψη φυσικής επικοινωνίας και επαφής με συνεργάτες).

Η τηλεργασία τείνει να καθιερωθεί ως εργασία που αμείβεται με το παραγόμενο αποτέλεσμα μάλλον παρά με το χρόνο απασχόλησης, γεγονός που παρουσιάζει σοβαρούς κινδύνους και προβλήματα:

- Προσανατολισμός των τηλεεργαζομένων σε εντατικοποίηση της εργασίας τους με σκοπό την ενίσχυση του εισοδήματος, γεγονός που συνεπάγεται και την απουσία τους από την κοινωνική, οικογενειακή και πολιτική ζωή.
- Περισσότερη εκμετάλλευση των εργαζομένων, καθώς καταργούνται στην ουσία τα διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας, οι άδειες λόγω ασθένειας, το δικαίωμα των εργαζομένων στην απεργία, ακόμη και οι άδειες διακοπών και αργιών.
- Εξαιρετικά μειωμένο εισόδημα για εργαζόμενους με χαμηλή παραγωγικότητα και περαιτέρω ενίσχυση των κοινωνικών ανισοτήτων.

A.3.5.7 ΘΕΤΙΚΟΣ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΆΤΟΜΟ

Η τηλεργασία, ως εργασιακή και οργανωσιακή πρακτική, παρέχει μια σειρά πρακτικών πλεονεκτημάτων που συνοπτικά είναι:

- Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας
- Εργασία χωρίς διακοπές
- Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους
- Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από προϊσταμένους (δεν υπάρχει άμεση επιστασία του τηλεεργαζόμενου)
- Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου
- Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων
- Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών

A.3.5.8 ΑΡΝΗΤΙΚΟΣ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΆΤΟΜΟ

Παράλληλα, πέρα από τις θετικές επιπτώσεις που μπορεί να έχει η τηλεργασία στο άτομο, εμπεριέχει και κάποιους κινδύνους που μπορούν να εκμηδενίσουν τις ωφέλειες και τα πλεονεκτήματά της. Τέτοιοι είναι οι ακόλουθοι:

- Κίνδυνος εργασιομανίας με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.
- Ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι ασθενής, ή να προφασιστεί εύκολα την ασθένεια για να αποφύγει την εργασία. Επίσης, θα επηρεαστεί αν κάποιο μέλος της οικογένειας ασθενεί. Γενικά, καταστάσεις που εξελίσσονται στο οικογενειακό περιβάλλον συνήθως δεν αφήνουν αδιάφορο τον τηλεεργαζόμενο.
- Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων.
- Αδυναμία συμμετοχής σε συνδικαλιστικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

- 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 εταιρεία, π.χ. προαγωγές.

A.3.5.9 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

Τα παραπάνω μπορούν να εμφανιστούν και με την μορφή SWOT analysis:

Για το άτομο

Θετικές Επιπτώσεις	Αρνητικές Επιπτώσεις
<ul style="list-style-type: none"> • Επιλογή τόπου και χρόνου εργασίας • Προάγει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα του ανθρώπου • Εξοικονόμηση χρόνου • Περιορίζει τις προστριβές με συνεργάτες και συναδέλφους • Μειώνει το αίσθημα ελέγχου από προϊστάμενους • Μειώνει έξοδα μεταφοράς • Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων • Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών 	<ul style="list-style-type: none"> • Κίνδυνος εργασιομανίας • Παραβίαση προσωπικού χώρου σε πιθανές επιθεωρήσεις • Επιφόρτιση περισσότερων ευθυνών • Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων
Ευκαιρίες	Απειλές
<ul style="list-style-type: none"> • Ένταξη ατόμων που δεν ήταν εύκολο να εισαχθούν στην αγορά εργασίας • Διεύρυνση των ορίων αναζήτησης εργασίας • Αύξηση εισοδήματος (άμεσα και έμμεσα) 	<ul style="list-style-type: none"> • Απομόνωση • Μειωμένες πιθανότητες καριέρας • Μετατροπή του προσωπικού χώρου σε χώρο κυρίως εργασίας • Δυσκολία συγκέντρωσης στην εργασία λόγω εξωγενών παραγόντων • Μειωμένη αμοιβή • Μη συμμετοχή σε συνδικαλιστικές ομάδες κλπ., που άμεσα επηρεάζει τα κεκτημένα δικαιώματα

Συνολικά για την οικονομία και την κοινωνία

Θετικές	Αρνητικές
<ul style="list-style-type: none"> • Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό • Συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος • Ενδυναμώνει την οικονομία • Αυξάνει το παραγόμενο προϊόν • Αντιστέκεται στο φαινόμενο της αστυφιλίας και προάγει την αποκέντρωση 	<ul style="list-style-type: none"> • Δικαιώματα εργασίας • Μείωση της Παραγωγικότητας
Ευκαιρίες	Απειλές
<ul style="list-style-type: none"> • Βελτίωση του περιβάλλοντος • Μείωση της ανεργίας κυρίως των ευπαθών κοινωνικών ομάδων • Μείωση της ανισοκατανομής του περιφερειακού προϊόντος • Αύξηση της κινητικότητας της εργασίας • Επίτευξη της σύζευξης της ζήτησης και της προσφοράς συγκεκριμένων ειδικοτήτων • Δημιουργία της Κοινωνίας της Γνώσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Συγκάλυψη της ανεργίας • Χαλάρωση της υφιστάμενης δομής εργασίας • Απώλεια κεκτημένων δικαιωμάτων εργασίας

Για τους εργοδοτικούς φορείς

Θετικές	Αρνητικές
<ul style="list-style-type: none"> • Ευκολότερη πρόσβαση σε ειδικότητες εργαζομένων που είναι δύσκολο να βρεθούν • Μείωση του κατά μονάδα κόστους παραγωγής • Μείωση των δαπανών διοίκησης • Μείωση των απαιτούμενων χώρων 	<ul style="list-style-type: none"> • Μειωμένος έλεγχος των εργαζομένων • Απώλεια αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων • Διαρροή αρχείων και δεδομένων
Ευκαιρίες	Απειλές
<ul style="list-style-type: none"> • Ευκολότερη εύρεση προσωπικού • Ευκολότερη εύρεση φθηνότερου προσωπικού • Μείωση κόστους παραγωγής • Αύξηση της παραγωγικότητας • Αύξηση των δαπανών για επενδύσεις • Αύξηση της ανταγωνιστικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • Μη έλεγχος εργαζομένων • Μη έλεγχος στο τελικό προϊόν ή υπηρεσία • Καθυστερήσεις • Μη ύπαρξη κοινής κουλτούρας ανάπτυξης των επιχειρήσεων • Κατηγορία για παραβίαση προσωπικού χώρου των εργαζομένων • Απώλεια εμπιστευτικού υλικού

A.3.6 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΕΝΑΣ ΝΕΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.3.6.1 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία αποτελεί μία νέα μορφή εργασίας, που εμφανίζεται απόλυτα προσαρμοσμένη με τον σύγχρονο τρόπο ζωής. Οι μεγάλες αποστάσεις, η καθημερινή πίεση, ο γρήγορος ρυθμός ζωής και οι νέες κοινωνικές πτυχές της απαιτούν μια σύγχρονη και πιο ευέλικτη μορφή εργασίας, που θα είναι αποδεκτή από όποιον επιθυμεί να εργαστεί αλλά αδυνατεί να το πραγματοποιήσει λόγω των πιο πάνω συνθηκών. Είναι πιθανό κάποιοι να αρχίσουν να τηλεργάζονται όταν προκύψει κάποιος επιτακτικός λόγος, όπως για παράδειγμα να χρειάζονται περισσότερο χρόνο στο σπίτι για να ασχοληθούν με την ανατροφή του παιδιού τους ή να διατηρήσουν τη εργασία τους μετά από μεταφορά των δραστηριοτήτων της εταιρίας τους σε άλλη περιοχή. Η τηλεργασία αποτελεί επίσης μια αξιόπιστη λύση για ανθρώπους που απολύονται ή αναγκάζονται να βγουν πρόωρα σε σύνταξη. Ακόμα και άνθρωποι που ζουν κάτω από πιο «κανονικές» συνθήκες μπορεί να εκτιμήσουν την αξία της τηλεργασίας ως μέσου για καλύτερη κοινωνική και οικογενειακή ζωή.

Η τηλεργασία, ανεξαρτήτως αν γίνεται από το σπίτι ή σε κέντρα τηλεργασίας, έχει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που τη διακρίνουν από τις παραδοσιακές μορφές εργασίας. Η δυναμική της τηλεργασίας δεν παρεμβαίνει μόνο στον ανθρώπινο παράγοντα και στον τρόπο ζωής αλλά και στη φύση και τη διαχείριση της ίδιας της εργασίας.

A.3.6.2 ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία προσφέρει μια δυναμική απάντηση στο πρόβλημα της απώλειας χρόνου λόγω καθημερινής μετακίνησης στους παραδοσιακούς χώρους εργασίας, με το να μετριάξει τις δεσμεύσεις που επιβάλλει η παρουσία σε συγκεκριμένο τόπο για την εκτέλεση της εργασίας. Η «θέση της τηλεργασίας» ορίζεται ως ο προσφορότερος και βολικότερος χώρος εργασίας, για παράδειγμα το σπίτι, τα κέντρα τηλεργασίας κλπ., δηλαδή ο κατάλληλος για δημιουργική και παραγωγική εργασία. Έτσι, η εργασία στην Κοινωνία της Πληροφορίας ορίζεται από τις απαντήσεις στις ερωτήσεις «τι δουλειά κάνεις» και «με ποιο τρόπο εργάζεσαι» και όχι «που δουλεύεις».

Ο παραδοσιακός χώρος της εργασίας αντικαθίσταται από την εργασία στο σπίτι, στα κέντρα τηλεργασίας ή στα τηλεχωριά, τη μερική εργασία στο χώρο της επιχείρησης και από διάφορες

μεικτές μορφές εργασίας. Η ανεξαρτησία από το χώρο εργασίας δεν σχετίζεται μόνο με τους υπαλλήλους, αλλά με όλο το εργασιακό σύστημα. Συμβασιούχοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, εργοδότες, συνεταιίροι, πελάτες, προμηθευτές κ.α. επηρεάζονται επίσης από αυτή την παράμετρο.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τους παράγοντες που σχετίζονται με την ευελιξία ως προς το χώρο που προσφέρει η τηλεργασία.

Παράγοντες που σχετίζονται με την ανεξαρτησία ως προς το χώρο εργασίας που προσφέρει η τηλεργασία:

- Μεγάλες αποστάσεις
- Κακό οδικό δίκτυο
- Προβλήματα σε σχέση με κινητικές δυσκολίες
- Απομονωμένες περιοχές
- Κόστος μεταφοράς
- Κόστος διαβίωσης (όπως τροφή, ρουχισμός κ.ά.)
- Οικογενειακές υποχρεώσεις και ευθύνες
- Κίνδυνοι εργατικών ή οδικών ατυχημάτων
- Υπερφορτωμένο πρόγραμμα

Πίνακας 4 - Παράγοντες που σχετίζονται με την ανεξαρτησία ως προς το χώρο εργασίας που προσφέρει η τηλεργασία

Από την άλλη πλευρά, η ανεξαρτησία ως προς το χώρο εργασίας δημιουργεί και κάποια προβλήματα.

Τα πιο σημαντικά από αυτά τα προβλήματα προέρχονται από το περιβάλλον της εργασίας. Ο ακόλουθος πίνακας παραθέτει τα βασικότερα μειονεκτήματα της ανεξαρτησίας ως προς το χώρο εργασίας:

Σημαντικά μειονεκτήματα της ανεξαρτησίας από το χώρο εργασίας

- Έλλειψη κοινωνικής επαφής (απομόνωση)
- Δυσκολία συζήτησης με συναδέλφους για επαγγελματικά θέματα
- Αδυναμία προσωπικής επικοινωνίας με τους προϊσταμένους
- Έλλειψη ενημέρωσης για κρίσιμα εργασιακά ζητήματα
- Κίνδυνος μη ανανέωσης και αναβάθμισης γνώσεων και προσόντων
- Κίνδυνος της απόσπασης της προσοχής όταν η εργασία διεξάγεται στο σπίτι
- Πιθανή έλλειψη προσωπικού χώρου εργασίας
- Εκκίνηση εργασίας από μηδενική βάση (ξανά-ανακάλυψη του τροχού), λόγω έλλειψης γνώσης αποτελεσμάτων εργασιών συναδέλφων
- Πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων εργασιομανίας

Σημαντικά μειονεκτήματα της ανεξαρτησίας από το χώρο εργασίας

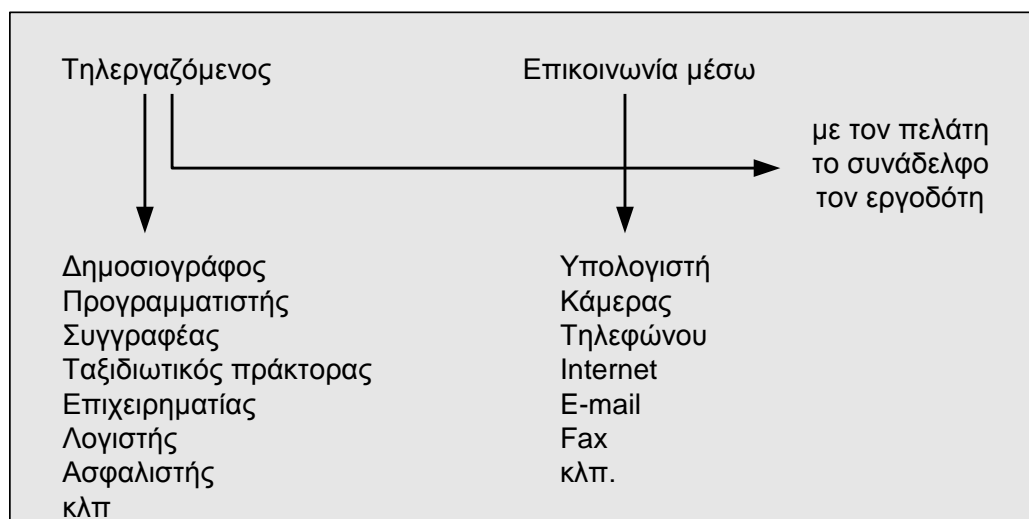
- Κακή ποιότητα και ρυθμός εργασίας στην περίπτωση έλλειψης κινήτρων και αδυναμίας αυτοπειθαρχίας

Πίνακας 5 - Σημαντικά μειονεκτήματα της ανεξαρτησίας από το χώρο εργασίας

A.3.6.3 Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η τηλεργασία μπορεί να οριστεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, όπως σε σχέση με το χώρο στον οποίο πραγματοποιείται, με τη νομική υπόσταση του τηλεεργαζόμενου, με τις σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών κλπ. Το κοινό σημείο σε όλους τους ορισμούς της τηλεργασίας είναι «η χρήση των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών ώστε να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφία της εργασίας». Η εργασία καθίσταται πλήρως δικτυωμένη, καλύπτοντας τόσο τη διαπροσωπική επαφή όσο και την αλληλεπίδραση και επικοινωνία μέσα από τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών.

Τα διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει με σαφήνεια το ρόλο της Πληροφορικής και των της Επικοινωνιών στην τηλεργασία.



Σχήμα 6 - Ο ρόλος των ΤΠΕ στην τηλεργασία

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

Από την άλλη πλευρά, η επαγγελματική απομόνωση, που αποτελεί ένα από τα σοβαρότερα μειονεκτήματα της τηλεργασίας, μπορεί να μειωθεί δραστικά στην περίπτωση που οι τηλεεργαζόμενοι υιοθετήσουν στρατηγικές δικτύωσης, όπως για παράδειγμα συμμετέχοντας σε επαγγελματικούς συλλόγους ή παρακολουθώντας συνέδρια. Οι επιβλέποντες και οι

προϊστάμενοι έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν νέες μεθόδους επικοινωνίας με τους τηλεργαζόμενους μέσω καναλιών της Πληροφορικής Τεχνολογίας. Όλα τα παραπάνω στοιχεία παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον πίνακα που ακολουθεί:

Πλεονεκτήματα της χρήσης των τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας

- Εκμηδένιση της απόστασης
- Αύξηση της απασχόλησης
- Τεχνολογική επιμόρφωση
- Αντιμετώπιση της απομόνωσης

Πίνακας 6 - Πλεονεκτήματα της χρήσης των τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας

A.3.6.4 ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΧΡΟΝΟΥ

Ο εξαντλητικός ρυθμός της σύγχρονης ζωής σε συνδυασμό με το καθημερινό οχτώωρο εργασίας για πέντε ή έξι μέρες την εβδομάδα συχνά δημιουργούν προβλήματα σε πολλούς ανθρώπους. Τα προβλήματα αυτά μπορούν να χαρακτηριστούν ως οικογενειακά, προσωπικά ή ακόμα και κοινωνικά. Όσο πιο έντονα γίνονται τα προβλήματα αυτά με το πέρασμα του χρόνου τόσο μεγαλύτερες επιπτώσεις παρουσιάζουν. Ο αντίκτυπός τους μπορεί να επηρεάσει ακόμα και την ψυχοσωματική πλευρά του ανθρώπου.

Η τηλεργασία προσφέρει ευελιξία χρόνου. Η ευελιξία αυτή επιτρέπει στους τηλεργαζόμενους να προσαρμόσουν το χρόνο εργασίας στις ανάγκες τους που σχετίζονται με τις οικογενειακές υποχρεώσεις ή την προσωπική και κοινωνική τους ζωή. Επιπλέον οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να προσαρμόσουν το ωράριο εργασίας ακόμα και στον τρόπο ζωής τους, για παράδειγμα να εργάζονται αργά το απόγευμα ή νωρίς το πρωί ή ακόμα και κατά την διάρκεια του Σαββατοκύριακου.

Ένα κρίσιμο σημείο εδώ είναι ότι η διαχείριση του χρόνου της τηλεργασίας θα πρέπει να σχεδιάζεται και να τηρείται με ακρίβεια. Η υπερεργασία είναι συχνά ένα ανεπιθύμητο αποτέλεσμα της εργασίας στο σπίτι. Η διαχείριση του χρόνου στην τηλεργασία αποτελεί βασική δεξιότητα σε περιπτώσεις που τα άτομα εμπλέκονται σε οικογενειακές ή κοινωνικές υποχρεώσεις και είναι αναποτελεσματικά στην εργασία τους. Επομένως, η διαχείριση του χρόνου είναι απαραίτητο προσόν για κάθε τηλεργαζόμενο.

A.3.6.5 ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

A.3.6.5.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

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

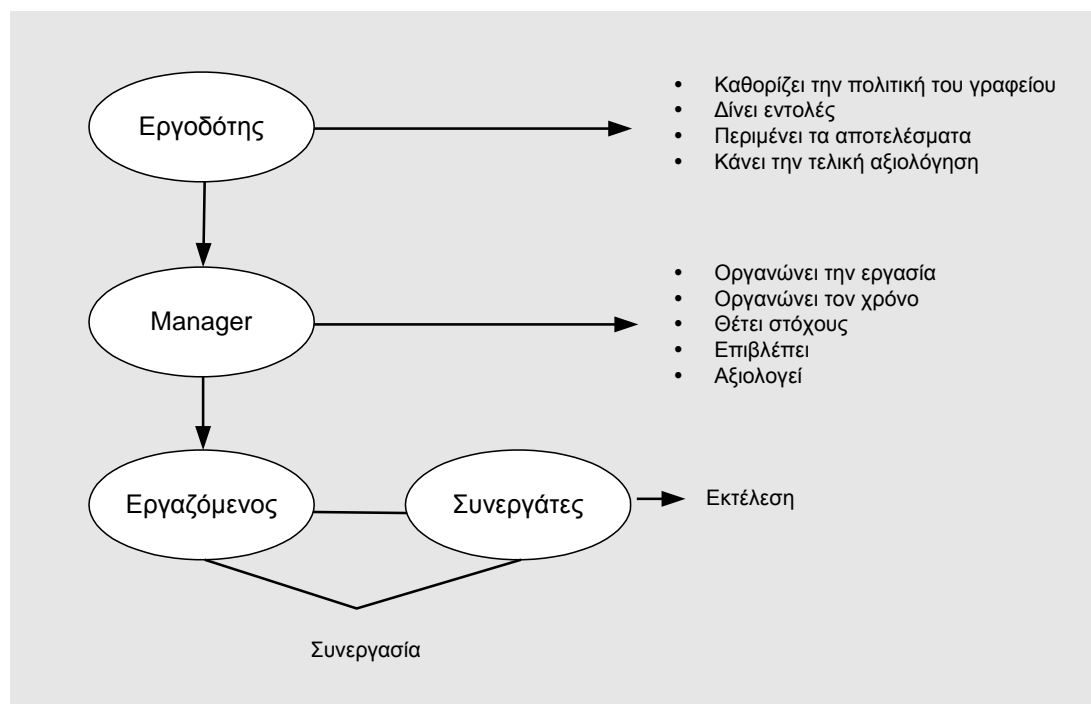
Μια πρώτη συνολική εκτίμηση είναι ότι η εργασία, ως μορφή παραγωγής έργου επαναπροσδιορίζεται διαρκώς, σύμφωνα βέβαια με τις απαιτήσεις, τις ανάγκες και τη

λειτουργία της αγοράς εργασίας. Σ' ένα τέτοιο κλίμα αναμφισβήτητα εντάσσεται και η μορφή της τηλεργασίας.

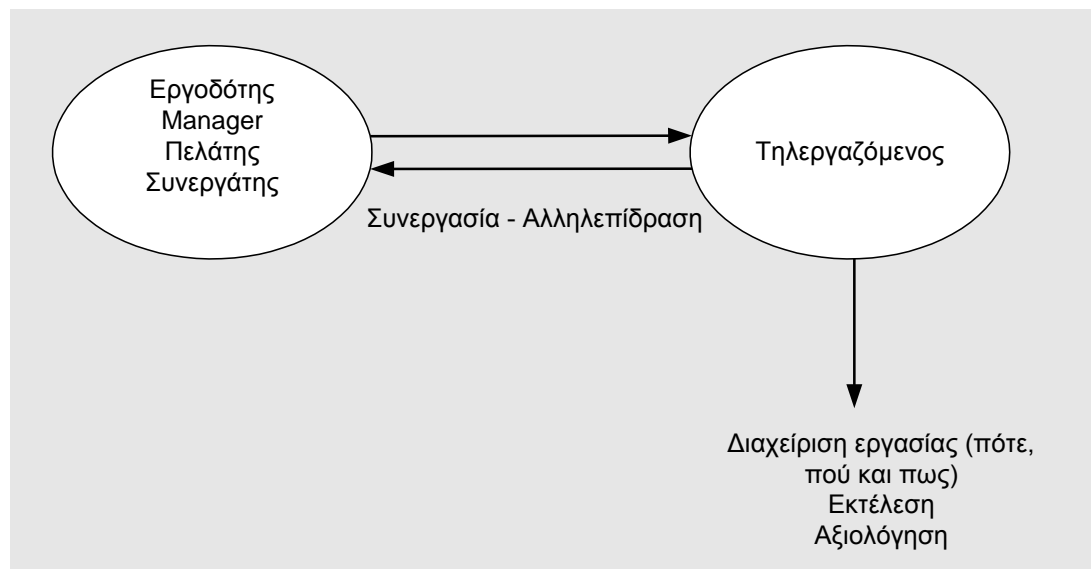
A.3.6.5.2 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

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 μία 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 και αναπτύσσει ευρύτερα και ανταγωνιστικότερα προσόντα αλλά και εργασιακές και κοινωνικές δεξιότητες.

Τα ακόλουθα σχήματα απεικονίζουν την διαφορά ανάμεσα στον παραδοσιακό ρόλο του εργαζόμενου και στο σύγχρονο ρόλο του τηλεργαζόμενου.



Σχήμα 7 - Το παραδοσιακό σχήμα Εργασίας



Σχήμα 8 - Το μοντέρνο σχήμα εργασίας

Συγκρίνοντας τα παραπάνω σχήματα, κάποιος θα μπορούσε να κατανοήσει ότι ο τηλεργαζόμενος παρουσιάζεται ως κυρίαρχος στον τομέα της εργασίας του. Ο τηλεργαζόμενος δεν παραμένει ως ένας απλός εργαζόμενος αλλά συγχρόνως αποκτά δεξιότητες και ικανότητες διαχείρισης. Ο εργοδότης, που στο σύγχρονο τρόπο εργασίας είναι επίσης και manager, πελάτης και συνεργάτης, δεν είναι «πάνω από το κεφάλι» του εργαζόμενου. Αντίθετα, και τα δύο μέρη συνεργάζονται με βάση ένα επίπεδο σύστημα επικοινωνίας. Αυτό δίνει την ευκαιρία στον τηλεργαζόμενο να γίνει manager του εαυτού του και να αποκτήσει έναν πιο ενεργό ρόλο, αποκτώντας νέες δεξιότητες, που αναφέρονται για παράδειγμα στη χρήση νέων τεχνολογιών, στην ύπαρξη κοινής λογικής, στην ικανότητα οργάνωσης, στη διαχείριση της εργασίας, στο σχεδιασμό, στις ανθρώπινες σχέσεις και στην ομαδική εργασία.

A.3.6.5.3 ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΖΩΗ

Αυτή η ενότητα αναφέρεται σε μεγάλο βαθμό στην ευελιξία σε σχέση με το χρόνο, όπως και η προηγούμενη. Οι διαφορετικές οικογενειακές καταστάσεις που υφίστανται σήμερα εξηγούν πλήρως την μεγάλη σημασία της εναρμόνισης της εργασίας με την προσωπική και την οικογενειακή ζωή, ιδιαίτερα στη σύγχρονη κοινωνία:

- Λίγοι άνθρωποι σήμερα μπορούν να βασιστούν στη μεγάλη οικογένεια
- Τα μονογονεϊκά νοικοκυριά αυξάνονται με δραματικούς ρυθμούς
- Η άνετη ζωή συνδέεται στενά με περιπτώσεις όπου και οι δύο γονείς εργάζονται
- Είναι επιθυμητό να συνδυάζεται η αμειβόμενη εργασία με τη φροντίδα κάποιου ασθενούς ηλικιωμένου στο σπίτι

Όπως λοιπόν παρατηρεί κανείς, ο σύγχρονος τρόπος ζωής χρειάζεται και έναν σύγχρονο τρόπο εργασίας. Ωστόσο, σ' αυτόν το σύγχρονο τρόπο εργασίας είναι εμφανής ο κίνδυνος της απόσπασης της προσοχής του τηλεργαζόμενου, εκτός αν υπάρχει πρόγραμμα διαχείρισης της εργασίας και του χρόνου.

Με βάση τα παραπάνω 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 έναν κηδεμόνα. Αλλά και στις άλλες περιπτώσεις, το υψηλό κόστος ζωής υποχρεώνει και τους δύο γονείς να εργαστούν για τα προς το ζην. Τα παραπάνω σε συνάρτηση με τον καταναλωτισμό καθιστούν την τηλεργασία απαραίτητη. Ας μην ξεχνάμε ότι ο τηλεεργαζόμενος 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 διαχείρισης του χρόνου, που μπορεί να γεμίσει με άγχος τον τηλεεργαζόμενο.

A.3.6.5.4 ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Το σύγχρονο σύστημα εργασίας φαίνεται να επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις. Ο τηλεεργαζόμενος αφενός παύει να αποτελεί υπάλληλο γραφείου. Αυτό σημαίνει ότι πλέον εργάζεται πιο ατομικά και ανεξάρτητα. Από την άλλη μεριά, πρέπει να επιδείξει στοιχεία ομαδικότητας, στις περιπτώσεις που καλείται να επικοινωνήσει και να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του. Η ιεραρχική δομή γίνεται πιο επίπεδη, διατηρώντας κυρίως δύο επίπεδα εργαζομένων, managers και εργοδοτών. Η λέξη κλειδί για τις καινοτόμες αυτές εργασιακές σχέσεις είναι *η εμπιστοσύνη*. Το νέο αυτό σχήμα εργασίας καταργεί και τη μονοδιάστατη ιδιότητα του εργοδότη, ο οποίος παρουσιάζεται πλέον και ως πελάτης, ως συνάδελφος και ως manager.

Έτσι, και το οργανόγραμμα της εργασιακής δομής παρουσιάζεται περισσότερο επίπεδο, καθώς υπάρχει μόνο ο εργοδότης και ο manager σε κάθετη διάταξη και η επικοινωνία πλέον διεξάγεται οριζόντια. Είναι εμφανές πως κάθε άξονας αυτής της συνεργασίας πρέπει να αναπροσαρμόσει το ρόλο του σε καινούρια δεδομένα, αποκτώντας νέες δεξιότητες και χαρακτηριστικά. Ο τηλεεργαζόμενος πρέπει να διαθέτει προσόντα που σχετίζονται όχι μόνο με την εκτέλεση της εργασίας που έχει αναλάβει, αλλά και με την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου του, τη συνεργασιμότητα και στην αποτελεσματική επικοινωνία με συναδέλφους, managers και εργοδότες.

A.3.6.5.5 ΝΕΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΓΝΩΣΕΙΣ

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 τηλεεργαζόμενος θα πρέπει να έχει και τα προσόντα του ίδιου του επαγγέλματος που εξασκεί. Επίσης, η νέα επικοινωνιακή πολιτική υποχρεώνει και - ταυτόχρονα - επιτρέπει την ανάπτυξη της ικανότητας του τηλεεργαζόμενου για εξ αποστάσεως επικοινωνία.

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

- Οι managers πρέπει να εκπαιδευτούν στην διαχείριση της τηλεργασίας

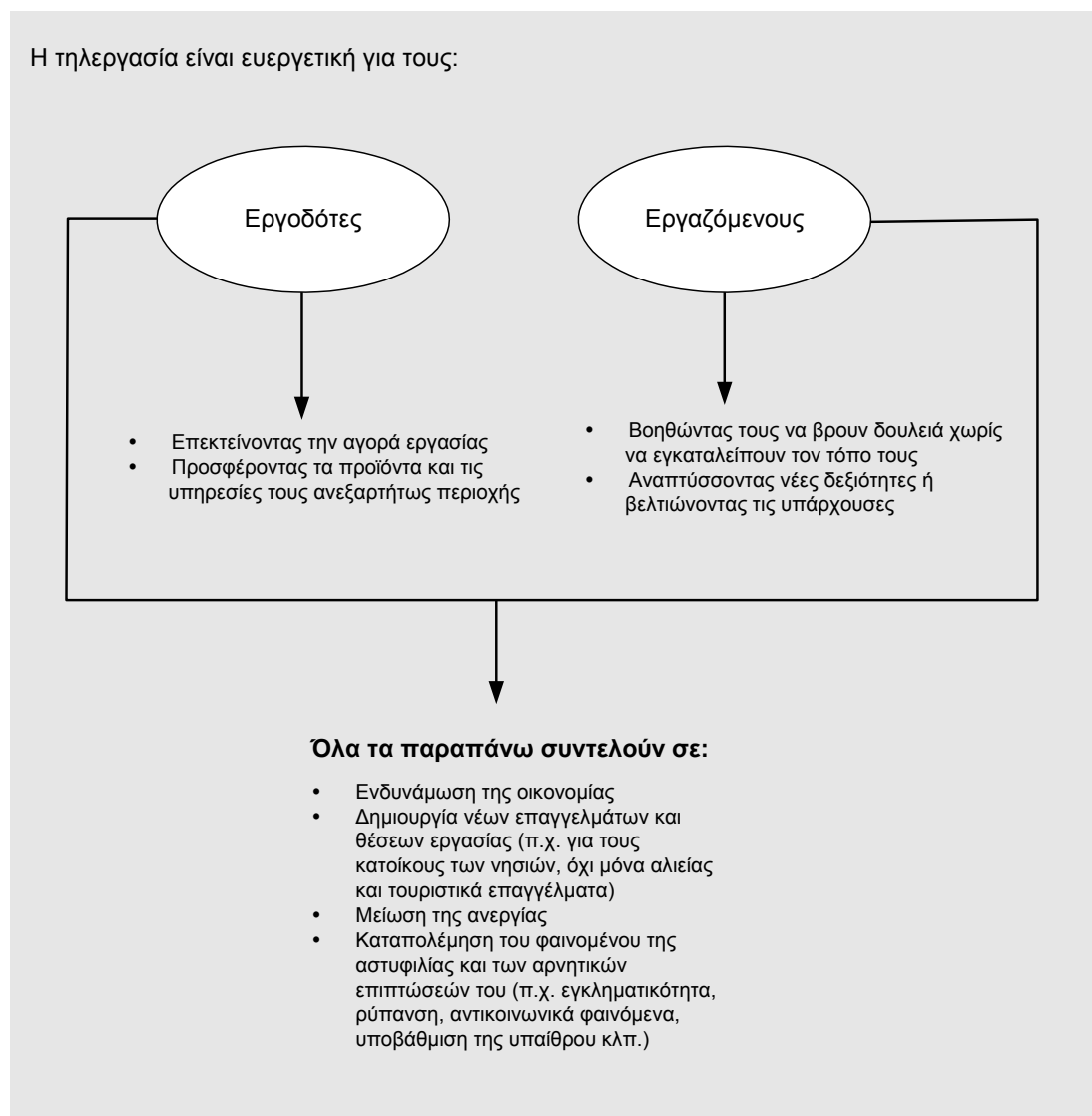
- Οι νέοι ή οι υποψήφιοι τηλεργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδευτούν στη χρήση των νέων τεχνολογιών, αλλά και σε θέματα που σχετίζονται με το επάγγελμά τους.
- Οι συνεργάτες και το προσωπικό του γραφείου πρέπει να αποκτήσουν δεξιότητες αναφορικά με τη δικτύωση της εταιρείας.

Έχοντας κατά νου ότι τηλεργασία σημαίνει εργασία εξ αποστάσεως, η πρόσωπο - με - πρόσωπο εκπαίδευση είναι πλέον ξεπερασμένη. Αντί αυτής, υπάρχει ανάγκη για υιοθέτηση νέων τρόπων μάθησης, οι οποίοι να μη στηρίζονται στην παρουσία των εργαζομένων στο γραφείο, αλλά στη χρήση συνεργατικών μεθόδων μάθησης και στη χρήση των νέων τεχνολογιών για επικοινωνία και εκπαίδευση.

A.3.6.6 ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

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 - ορεινών 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. Αφετέρου, ενισχύεται η τοπική περιφερειακή οικονομία και η ιδιωτική πρωτοβουλία για επενδύσεις στην επαρχία.

Επιπλέον η αστυφιλία αποτελεί πλέον πρόβλημα παγκοσμίως, με έντονες αρνητικές επιπτώσεις. Η τηλεργασία μπορεί να δώσει μια σοβαρή λύση στο φαινόμενο αυτό. Μπορεί να βοηθήσει τους εργοδότες να επεκτείνουν τις αγορές εργασίας τους και τους εργαζόμενους να διευρύνουν τα περιθώρια των επιλογών τους. Το σχήμα που ακολουθεί προσπαθεί να απεικονίσει τα ευεργετικά οφέλη της τηλεργασίας σ' αυτόν τον τομέα.



Σχήμα 9 - Ευεργετικά οφέλη της τηλεργασίας

A.3.6.7 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ

Η τηλεργασία ως τρόπος εργασίας είναι ανεξάρτητη από χωροχρονικούς προσδιορισμούς. 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.

Εκτός από την ευελιξία ως προς το χρόνο και την ανεξαρτησία σε σχέση με το χώρο εργασίας, η τηλεργασία επιφέρει και αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας:

- Η τηλεργασία αμείβεται με βάση κυρίως το παραγόμενο έργο και όχι με το χρόνο απασχόλησης (που είναι και δύσκολο να υπολογιστεί).
- Η εργασία λαμβάνει χώρα σε μικρότερες και αποκεντρωμένες οργανωτικές μονάδες.
- Η ιεραρχική δομή γίνεται περισσότερο επίπεδη.

- Οι πρακτικές αντιπροσώπευσης οριζόντιας επικοινωνίας είναι πιο συχνά φαινόμενα στην επιχείρηση.
- Ο manager πρέπει να καταβάλει μεγαλύτερη προσπάθεια για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας και την απόδοση του τηλεργαζόμενου.
- Οι ομάδες εργασίας δημιουργούνται για τη διάρκεια ενός έργου ή ενός project.

Το θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας είναι ακόμα φτωχό, κυρίως στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιοχές. Τα ακόλουθα σημεία είναι ενδεικτικά της υπάρχουσας κατάστασης:

- Οι επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν εκπαίδευση και προοπτικές εξέλιξης στους εργαζόμενους.
- Η δημιουργία εικονικών ομάδων εργασίας πρέπει να συνοδεύεται από εκπαίδευση στην ανάπτυξη και τη διατήρηση εποικοδομητικών σχέσεων.
- Στους τηλεργαζόμενους πρέπει να ανατίθεται κάποιος manager που θα εξασφαλίζει τακτική επαφή.
- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να αμείβονται με το ίδιο ποσό και να έχουν εργασιακά δικαιώματα ίσα με αυτά των εργαζομένων στο γραφείο.
- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στα προγράμματα της εταιρείας για τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης.
- Η παροχή εξοπλισμού, οι οικονομικοί διακανονισμοί για επιπλέον έξοδα και τα θέματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλιση πρέπει να καθορίζονται. Επιπλέον οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να έχουν τους δικούς τους αντιπροσώπους στις επιτροπές για θέματα υγείας και ασφάλισης.
- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα με τους άλλους εργαζόμενους και να έχουν τους δικούς τους αντιπροσώπους στα εργατικά συνδικάτα.

A.3.6.8 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ

Ένα από τα ισχυρότερα κίνητρα για την εισαγωγή της τηλεργασίας σε πολλές χώρες είναι τα αναμενόμενα περιβαλλοντικά οφέλη. Τα πιο σημαντικά από αυτά τα οφέλη παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Η τηλεργασία παραμένει μια σημαντική λύση για:

- Την κυκλοφοριακή συμφόρηση
- Τη μόλυνση του περιβάλλοντος
- Τον υπερπληθυσμό των πόλεων
- Την αποκέντρωση
- Την ποιότητα ζωής
- Το σύστημα μαζικών μεταφορών
- Την αναγέννηση της υπαίθρου

- Την αποσύνδεση της οικονομικής δραστηριότητας από την ύλη (για παράδειγμα, με τη μείωση της ανάγκης για τεράστια κτίρια στο κέντρο που στεγάζουν γραφεία και την αντικατάστασή τους με πιο λιτούς χώρους, σχεδιασμένους μόνο για συναντήσεις)

A.3.7 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥΣ

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

1. Θεμελίωση καλών σχέσεων μεταξύ τηλεργαζόμενου και επιβλέποντα
2. Δημιουργία ενός άνετου και λειτουργικού χώρου εργασίας
3. Σωστός σχεδιασμός χρόνου και τρόπου εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος

Διαχείριση εργασίας βάσει προκαθορισμένων στόχων

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

- Ανάλυση των επαγγελματικών καθηκόντων και υποχρεώσεων
- Προσδιορισμό των στόχων που πρέπει να επιτευχθούν
- Χρονικό προγραμματισμό
- 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 αρμόδιου 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 αρμοδιότητες του επαγγέλματος και από τις ικανότητες που θα πρέπει να έχει ο εργαζόμενος για να αντεπεξέλθει στις 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 γι' 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 τηλεργαζομένων

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

Εκπαίδευση τηλεργαζομένων

Δεν υπάρχει ακόμα κάποιο επίσημο πρόγραμμα εκπαίδευσης σχεδιασμένο ειδικά για τηλεργαζόμενους. Ελάχιστα ευρωπαϊκά κέντρα επαγγελματικής εκπαίδευσης προσφέρουν σεμινάρια για διοίκηση από απόσταση, αλλά παρ' όλα αυτά υπάρχει διαθέσιμο ένα ευρύ φάσμα από επαγγελματικούς κύκλους σπουδών που σχετίζονται με την τηλεργασία. Τα προγράμματα σπουδών σχετικά με την τηλεργασία μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Σπουδές ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Τεχνολογία πληροφορικής
- Σπουδές επιχειρήσεων
- Σπουδές για επαγγέλματα γραφείου
- Επεξεργασία κειμένου
- Διοίκηση επιχειρήσεων
- Σπουδές διοίκησης
- Επιτραπέζιες εκδόσεις (DTP)

Πολλά από αυτά τα μαθήματα μπορεί να τα παρακολουθήσει κανείς, σε πλήρη ή μερική βάση σε σχολές επαγγελματικής εκπαίδευσης, ιδιωτικές ή δημόσιες.

Στρατηγική επικοινωνίας με τον manager και με το γραφείο

Επειδή δεν υπάρχει διαρκής και πρόσωπο - με - πρόσωπο επαφή, υποχρεούται ο manager αφενός να ξεδιαλύνει απόλυτα τους στόχους και αφετέρου να ενεργοποιήσει σωστά κανάλια επικοινωνίας του τηλεργαζόμενου με τα γραφεία της εταιρείας. Ανά πάσα στιγμή, ο

τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει πρόσβαση και επικοινωνία με τους αρμόδιους. Η επικοινωνία αυτή δεν έχει μόνο σχέση με την εργασία αυτή καθ' εαυτή, αλλά και με το γενικότερο εργασιακό κλίμα (για παράδειγμα, επικοινωνιακή σχέση με συναδέλφους, ενημέρωση κλπ.). 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 κέντρο τηλεργασίας (επίπλωση χώρου, modem, PC, εκτυπωτής, τηλέφωνο, fax, αυτόματος τηλεφωνητής κ.ά.). Αφετέρου υπάρχουν τα τρέχοντα έξοδα, όπως το ενοίκιο του χώρου, το ηλεκτρικό ρεύμα, το τηλεπικοινωνιακό κόστος, το service των μηχανημάτων και τα αναλώσιμα, όπως μελάνι, χαρτί, δισκέτες και ότι άλλο χρειάζεται.

A.4 ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

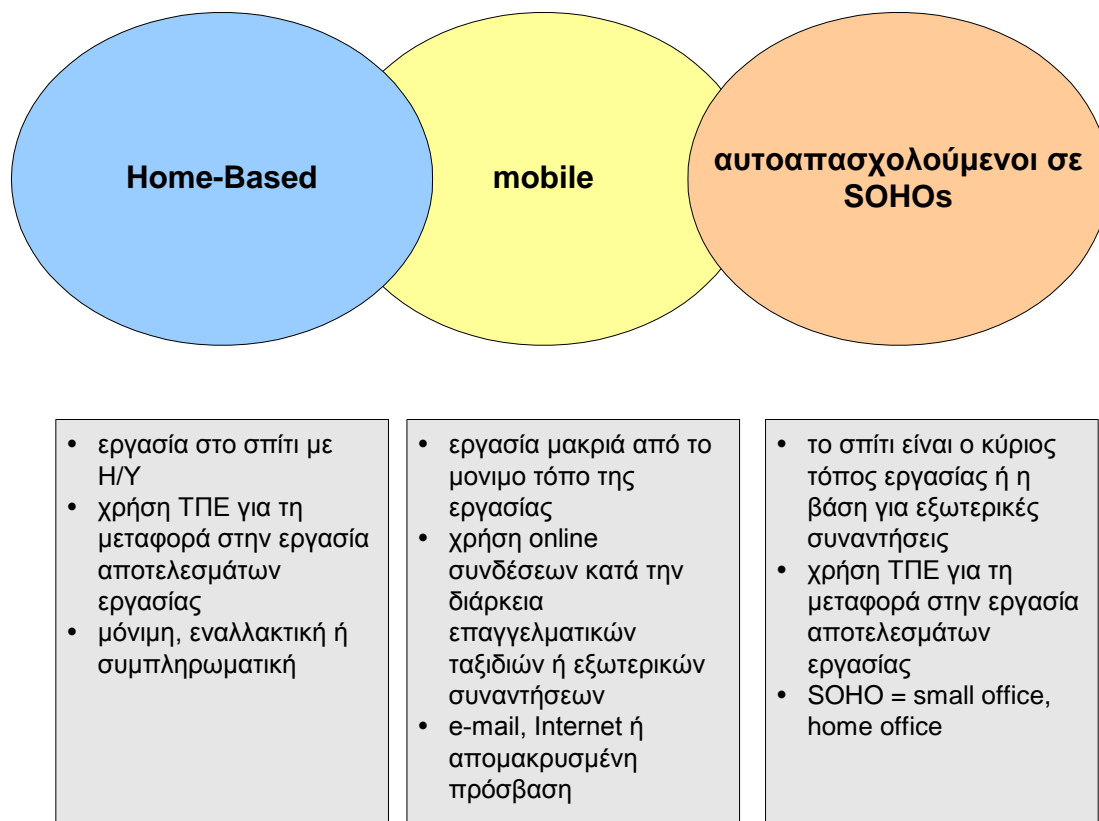
A.4.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η τηλεργασία έχει τις ρίζες της στον ευρύτερο χώρο των τηλεπικοινωνιών. Το 1877 στις Ηνωμένες Πολιτείες φαίνεται να "γεννήθηκε" ο όρος τηλεπικοινωνία, όταν για πρώτη φορά ένας πρόεδρος τράπεζας στη Βοστώνη επέκτεινε την τηλεφωνική γραμμή της Τράπεζας και την συνέδεσε με αυτή του σπιτιού του, στο Somerville της Μασαχουσέτης, ώστε να έχει άμεση επικοινωνία. Βέβαια, την εποχή εκείνη το να συλλάβει κανείς τον όρο τηλεπικοινωνία και να μιλήσει συνειδητά γι' αυτήν ήταν κάτι ουτοπικό. Αρχής γενομένης λοιπόν από το 1877, οι τηλεπικοινωνίες στις Ηνωμένες Πολιτείες διαγράφουν μια θαυμαστή πορεία μέχρι και σήμερα. Πολλά project και εφαρμογές των τηλεπικοινωνιών πραγματοποιήθηκαν από ιδιωτικούς φορείς αλλά και από οργανισμούς δημόσιας εμβέλειας όπως η NASA και ο Αμερικανικός Στρατός. Ο «πατέρας» της τηλεργασίας και των τηλεπικοινωνιών θεωρείται ο Jack Nilles, που το 1972 καθιερώθηκε ως ερευνητής στο Πανεπιστήμιο της Νότιας Καλιφόρνιας. Το 1973, ο Nilles εφάρμοσε το πρώτο του project στον τομέα της τηλεργασίας με επιτυχία και αυτή ήταν η αρχή της καταξίωσής του στο χώρο αυτό. Από κει και μετά, πολυάριθμες δραστηριότητες τηλεργασίας πραγματοποιήθηκαν με κύριους φορείς υλοποίησης τα Πανεπιστήμια, το δημόσιο και τέλος τον ιδιωτικό τομέα.

Ο όρος τηλεργασία στην Ευρώπη φαίνεται να παρουσιάζεται και να χρησιμοποιείται πρώτα στις Σκανδιναβικές χώρες, όπου και πρωτοεμφανίζεται ο όρος «telecottage». Οι Reeve και MacKay (1993) υποστηρίζουν ότι η ιδέα του telecottage ήταν του Δανού Jan Michel, που έκανε λόγο σε ένα σεμινάριο στο Jomland (στην κεντροδυτική Σουηδία) στις αρχές του 1980 για την "telestuga" (σουηδικός όρος). Κατόπιν αυτού, το πρώτο σουηδικό telecottage δημιουργήθηκε γύρω στα 1985 στο Vemdalen (κοντά στα σύνορα με τη Νορβηγία). Το σκανδιναβικό telecottage υιοθετήθηκε στη συνέχεια από τους Βρετανούς γύρω στα 1989 και στις μέρες μας είναι γνωστό σε όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες. Ο διάδοχος του telecottage είναι το πιο γνωστό σε όλους μας «κέντρο τηλεργασίας». Πρόκειται για μια εξελιγμένη μορφή του telecottage, η οποία φαίνεται ότι βρήκε εφαρμογή πρώτα στις αγγλοσαξονικές χώρες. Άλλες πηγές αναφέρουν ότι το πρώτο γνωστό κέντρο τηλεργασίας ιδρύθηκε στη Γαλλία στο Marne-la-Valle, το δεύτερο στο Nykvarn, στη Σουηδία (1982), και το τρίτο στο Benglen, στην Ελβετία (1985).

Οι βασικοί τύποι τηλεργασίας που εξετάζονται στο ευρύτερο Ευρωπαϊκό πλαίσιο και για τους οποίους υπάρχουν σαφείς αναλύσεις είναι η Εργασία στο σπίτι, η «κινητή» (mobile) τηλεργασία²⁷ (που γενικά περιλαμβάνει τη Νομαδική Τηλεργασία, την τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου και τη διάσπαρτη τηλεργασία) και η αυτοαπασχόληση σε SOHOs (Small Office, Home Office). Η διάκριση αυτή είναι κυρίως μεθοδολογική και οι επιλεγόμενες κατηγορίες γενικά αλληλοεπικαλύπτονται και διασυνδέονται σε διάφορα επίπεδα (Δες και Σχήμα 10).

²⁷ Ορίζεται (κατά SIBIS) ως εργασία άνω των 10 ωρών ανά εβδομάδα εκτός του σπιτιού ή του κύριου χώρου εργασίας με χρήση online συνδέσεων



Σχήμα 10 - Τύποι Τηλεργασίας & Διασυνδέσεις τους

Παράλληλα, πρόσφατα δεδομένα²⁸ συνηγορούν για την εξέλιξη των τάσεων της «ευέλικτης» εργασίας στην Ευρώπη καταγράφοντας μια ισχυρή τάση ανόδου της «πολυ-τοποθεσιακής» (multi-locational) εργασίας, δηλαδή της εργασίας σε διαφορετικές τοποθεσίες. Μια συνοπτική εικόνα αυτών των τάσεων παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 7).

Τηλεργασία σε διαφορετικές τοποθεσίες					
	Στο σπίτι ή σε ίδια τοποθεσία	Σε διαφορετικό γραφείο	Σε πελάτες	Σε ξενοδοχεία / τόπους συναντήσεων	Σε μετακίνηση
Στο σπίτι ή σε ίδια τοποθεσία	100,0	40,4	42,2	39,1	42,5
Σε διαφορετικό γραφείο	11,5	100,0	52,5	57,4	55,6
Σε πελάτες	17,4	76,0	100,0	64,6	71,9
Σε ξενοδοχεία / τόπους συναντήσεων	9,2	47,4	36,9	100,0	50,1
Σε μετακίνηση	14,2	65,2	58,3	71,0	100,0

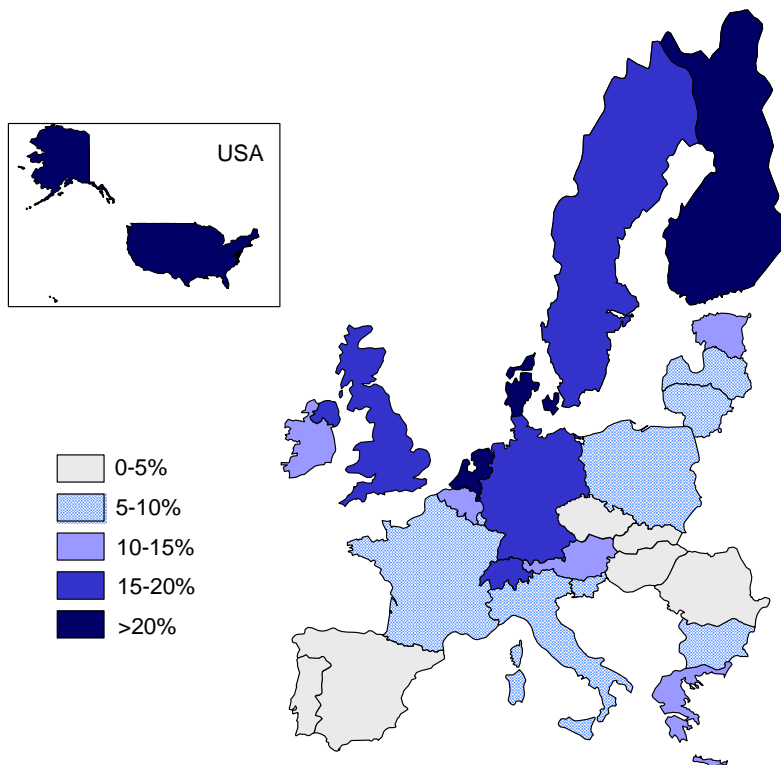
Πίνακας 7 - Ποσοστό τηλεργαζομένων σε μία τοποθεσία που επίσης τηλεργάζονται και σε διαφορετική τοποθεσία

Οι τάσεις αυτές συγκλίνουν προς μια σαφή εξέλιξη της τηλεργασίας όπως παρουσιάζει μια πρόσφατη έρευνα²⁹, η οποία δείχνει με γραφικό τρόπο τη διάδοση της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο (δες και Σχήμα 11). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχει ποσοστό διάδοσης της τηλεργασίας στην Ευρώπη κατά 13% με προεξάρχουσες χώρες στην

²⁸ ΠΗΓΗ: BISER 2003 (Benchmarking the Information Society: E-Europe Indicators for European Regions).

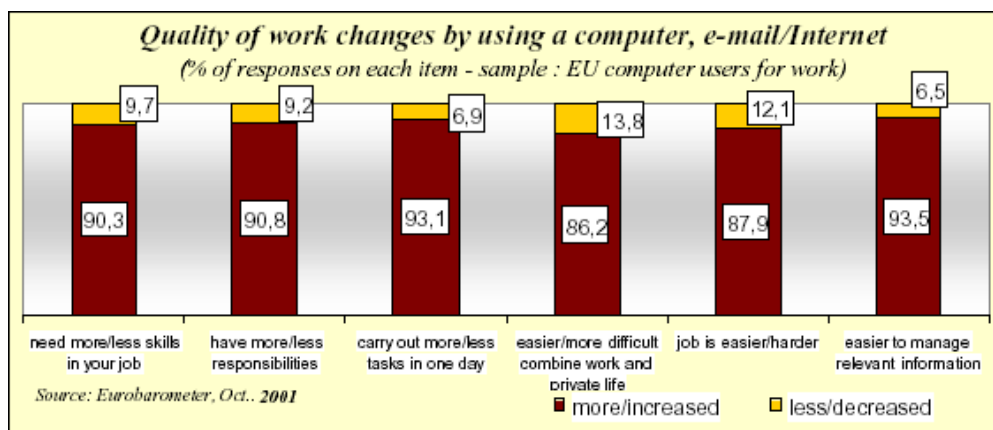
²⁹ ΠΗΓΗ: SIBIS.

εξάσκηση τηλεργατικών πρακτικών (οποιασδήποτε μορφής) την Ολλανδία (με 26,4%), τη Φινλανδία (με 21,8%), τη Δανία (με 21,5%) και τη Σουηδία (με 18,7%).



Σχήμα 11 - Διάδοση της τηλεργασίας στην Ευρώπη 2002/2003

Διαδεδομένη επίσης φαίνεται να είναι η κοινή άποψη στην Ευρώπη για την αύξηση της ποιότητας των εργασιών μέσω της χρήσης ΤΠΕ³⁰, κάτι που αναμένεται ότι θα ενισχύσει ποικιλοτρόπως τη διάδοση της τηλεργασίας.



Σχήμα 12 - Ποιότητα των εργασιακών αλλαγών μέσω της χρήσης Η/Υ, e-mail/Internet

Τα παραπάνω δεδομένα παρουσιάζουν μια σαφή τάση στην Ευρώπη για ευρύτερη υιοθέτηση της τηλεργασίας, όχι μόνο ως συμπληρωματικό τρόπο εργασίας αλλά και ως κύριο. Ο αριθμός των τηλεργαζομένων (σε οποιαδήποτε «μορφή» τηλεργασίας) σε Ευρωπαϊκό επίπεδο αν και δεν είναι ακόμη αρκετά υψηλός ως ποσοστό του συνολικού εργαζόμενου πληθυσμού, ωστόσο παρουσιάζει αυξητικές τάσεις (Πίνακας 8). Θεωρώντας όλους τους τύπους τηλεργασίας

³⁰ eWORK 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy, eWork 2002 - September 2002.

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

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

Πίνακας 8 - Ποσοστό του εργαζόμενου πληθυσμού που τηλεργάζεται³¹

Η εξέλιξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη ενισχύεται και από τα δεδομένα που υποστηρίζουν ότι όλο και περισσότεροι οργανισμοί παρέχουν υποδομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στους εργαζόμενους³², κάτι που λειτουργεί δευτερογενώς σαν ενισχυτικός παράγοντας για τη μετεξέλιξη κάποιων μορφών εργασίας σε τηλεργασία (Πίνακας 9). Οι λόγοι για αυτό είναι αρκετοί. Οι εταιρίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι σημαντικοί «προμηθευτές» ικανοτήτων ΤΠΕ. Οι εργαζόμενοι αποκτούν τεχνογνωσία χρησιμοποιώντας εφαρμογές ΤΠΕ ως εργαλεία εργασίας. Ένας δείκτης που αποτυπώνει αυτό το γεγονός είναι το ποσοστό των εταιριών που παρέχουν υποδομές ΤΠΕ στο προσωπικό τους. Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε από το SIBIS παρουσιάζει ότι ένα ποσοστό μεταξύ του 40% (στην Ελλάδα) και του 91% (στη Φινλανδία) των εργαζομένων στην Ε.Ε. εργάζεται σε εταιρίες που παρέχουν στο προσωπικό τους ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο³³.

	D	EL	E	F	I	FIN	UK	EU-7
E-mail								
Majority has access	73	40	69	57	60	94	76	68
Majority has no access	27	60	31	43	39	6	24	32
Don't know				0	1			0
Internet								
Majority has access	65	40	65	41	57	91	56	58
Majority has no access	34	59	35	59	43	8	44	42
Don't know	1	1		0	0	1		0
Intranet								
Majority has access	48	19	46	45	40	71	52	47
Majority has no access	50	79	53	54	60	28	46	52

³¹ ΠΗΓΗ: SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003.

³² ΠΗΓΗ: SIBIS DMS 2002.

³³ ΠΗΓΗ: SIBIS Pocket Book 2002/03, Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US.

	D	EL	E	F	I	FIN	UK	EU-7
Don't know	2	2	1	0	1	1	2	1

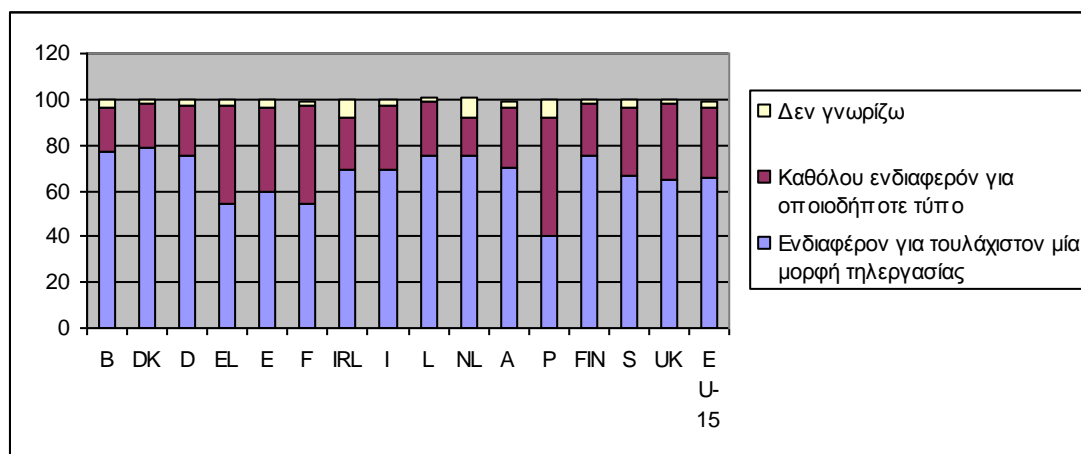
Πίνακας 9 - Πρόσβαση σε ΤΠΕ στο χώρο εργασίας, ποσοστό οργανισμών που παρέχουν στην πλειοψηφία του εργατικού δυναμικού τους πρόσβαση σε επιλεγμένες ΤΠΕ.

Η τάση αυτή ενισχύεται από τις αντίστοιχες τάσεις που καταγράφουν την άποψη για το κατά πόσο είναι δυνατόν για κάποιον εργαζόμενο να εργαστεί με μεθόδους τηλεργασίας στην Ευρώπη³⁴.

	B	DK	D	EL	E	F	IRL	I	L	NL	A	P	FIN	S	UK	EU-15
Job is feasible	31	29	38	21	22	24	28	33	29	41	32	13	39	31	33	31
Job is not feasible	61	69	61	77	76	74	69	69	70	58	65	82	60	67	66	66
Don't know	8	1	1	2	2	2	2	9	1	1	3	4	1	2	1	3

Πίνακας 10 - Δυνατότητα για τηλεργασία, ποσοστό του ενεργού πληθυσμού για το οποίο είναι δυνατό να εργαστεί σε εναλλακτικό σχήμα τηλεργασίας με βάση το σπίτι.

Τα παραπάνω δείχνουν επίσης και ένα αυξημένο ενδιαφέρον για τηλεργατικές δραστηριότητες κάποιου βαθμού από τον ενεργό πληθυσμό της Ευρώπης³⁵.



Πίνακας 11 - Ενδιαφέρον για Τηλεργασία, ποσοστό του ενεργού πληθυσμού που ενδιαφέρεται («πολύ ή κάπως») για τουλάχιστον έναν τύπο τηλεργασίας

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

Στην Ολλανδία, το μόνο ανασταλτικό γεγονός είναι η άποψη περί συντηρητισμού στο management (γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο). Οι γερμανόφωνες χώρες (Αυστρία, Γερμανία) παρουσιάζουν εξαίρεση. Ενώ διαθέτουν άρτια τεχνολογική υποδομή, στον τομέα του εκσυγχρονισμού του management υπολείπονται των άλλων χωρών. Γενικά η νομοθεσία τους

³⁴ ΠΗΓΗ: SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

³⁵ ΠΗΓΗ: SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

είναι δύσκαμπτη (δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία προσαρμοσμένη στην τηλεργασία) και η φιλοσοφία τους στο management και στις νέες μορφές εργασίας είναι αρκετά συντηρητική. Υπάρχουν βέβαια δικαιολογίες για τη στάση τους αυτή. Οι χώρες αυτές δεν απειλήθηκαν σχεδόν ποτέ οικονομικά, αφού διαθέτουν από τις πιο εύρωστες οικονομίες στην Ευρώπη και έτσι δεν βλέπουν ακόμα λόγο για αλλαγή στα εργασιακά τους δεδομένα (ειδικά η Αυστρία έχει και πολύ χαμηλό ποσοστό ανεργίας). Το Βέλγιο και το Λουξεμβούργο, ενώ διαθέτουν και οικονομική ευρωστία και σοβαρότατη τεχνολογική υποδομή, δεν νοιώθουν την ανάγκη για ραγδαίες εξελίξεις στο χώρο. Η μικρή τους γεωγραφική έκταση και το καλό οδικό και συγκοινωνιακό δίκτυο αποτελούν βασικούς λόγους. Στη Γαλλία, η τηλεργασία βρίσκεται σε καλό δρόμο. Ο βασικότερος ανασταλτικός παράγοντας είναι η ελλιπής πληροφόρηση από την πλευρά των εργοδοτών, οι οποίοι δεν δείχνουν να γνωρίζουν καλά τι προσφέρει η τηλεργασία. Επίσης υπάρχουν κάποια προβλήματα ανάπτυξης της δικτύωσης των εταιρειών και της ασφάλειας των δικτύων επικοινωνίας. Τέλος, η δύναμη που διαθέτουν τα εργατικά σωματεία και παράλληλα η καχυποψία τους για τους νέους τρόπους εργασίας είναι ένα σοβαρό ζήτημα. Ευεργετική ήταν η κίνηση του γαλλικού κοινοβουλίου (1997) να επιτρέψει και άλλες γλώσσες προς χρήση στο Δίκτυο, αφού η Γαλλική δεν είχε μεγάλη απήχηση πέραν των συνόρων του κράτους.

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

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

A.4.2 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ Ε.Ε.

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

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

αρμοδιοτήτων στον εν λόγω τομέα. Υπογραμμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα πρέπει να διαδραματίσει έναν πιο ενεργό ρόλο στις κοινωνικές υποθέσεις από ότι επέτρεπε η συνθήκη του Μάαστριχ.

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

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

Στη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση: Πρόκληση και Δρόμος προς τον 21^ο αιώνα) που αποτελεί ενδεχομένως ένα από τα σημαντικότερα κείμενα σχετικά με την πολιτική απασχόλησης, προτείνεται μία σειρά μέτρων για την αντιμετώπιση της συνεχώς αυξανόμενης ανεργίας και υποαπασχόλησης, οι καινούργιες τεχνολογίες της πληροφορικής εμφανίζονται να παίζουν κρίσιμο ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης στον 21^ο αιώνα, καθώς και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσα στην Κοινότητα. Η αξιοποίηση της εργασίας εξ αποστάσεως με τη μορφή της τηλεργασίας είναι ο κύριος τρόπος, μέσω του οποίου η πληροφορική μπορεί να αλλάξει τη μορφή της απασχόλησης και να οδηγηθούμε, έτσι, στην ανατροπή πολλών παραδοσιακών δεδομένων.

Συγκεκριμένα και αναφορικά με την τηλεργασία, δεν υπάρχει ένα συγκεκριμένο κανονιστικό πλαίσιο ένταξης της στην αγορά εργασίας.

Μια επισκόπηση του εργατικού δικαίου σε ευρωπαϊκές χώρες, στις οποίες το φαινόμενο της τηλεργασίας ανθεί, μας πείθει για την έλλειψη νομοθετικής ρύθμισης ειδικά για την τηλεργασία, ενώ δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο, όπως στην περίπτωση της Γαλλίας, όπου συναντά κανείς ρητή κυβερνητική βούληση αποχής από τη θέσπιση εξειδικευμένου νομικού κειμένου για την τηλεργασία.

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

Εξαιρεση αποτελεί η Γερμανία, όπου το ειδικό καθεστώς προστασίας των κατ' οίκον εργαζομένων καλύπτει όλες τις μορφές εργασίας κατ' οίκον. Στις συζητήσεις που λαμβάνουν χώρα σε νομικούς κύκλους, έχει επικρατήσει η άποψη ότι η απλή off line τηλεργασία προσιδιάζει με τη βιομηχανική κατ' οίκον εργασία. Οι εργαζόμενοι υπό αυτή τη μορφή τηλεργασίας οργανώνουν οι ίδιοι την εργασία και το χρόνο εργασίας τους, δεν είναι εκτεθειμένοι στον επιχειρηματικό κίνδυνο, δουλεύουν για τον εργοδότη και όχι ευθέως για την αγορά.

Έτσι, αυτού του είδους οι τηλεργαζόμενοι υπάγονται στην ειδική ρύθμιση της κατ' οίκον εργασίας. Από την άλλη πλευρά, οι online τηλεργαζόμενοι, οι οποίοι είναι υποκείμενο της ευθείας άσκησης του διευθυντικού δικαιώματος και της εποπτείας του εργοδότη, θεωρούνται κλασικοί μισθωτοί και δεν καλύπτονται από τη ρύθμιση για την κατ' οίκον εργασία. Το ίδιο θα πρέπει αναλογικά να ισχύει και για τους τηλεργαζόμενους σε δορυφορικά κέντρα.

Διαφορετικά αντιμετωπίζεται το όλο θέμα στη Γαλλία. Εκεί οι κατ' οίκον εργαζόμενοι καλύπτονται με επέκταση της παραδοσιακής εργατικής νομοθεσίας (L 721 - 1). Μέχρι πριν τον περίφημο νόμο της 11/2/1994, που είναι γνωστός ως νόμος Madelin (που ενσωματώθηκε στο Γαλλικό Κώδικα Εργασίας L120-3), ίσχυε η αρχή της πραγματικότητας σύμφωνα με την οποία τυχόν πραγματικές συνθήκες στη σχέση εργασίας που έδειχναν εξάρτηση χαρακτήριζαν τη σχέση εργασίας ως εξαρτημένη. Από αυτήν ακριβώς την αρχή θέλησε ο νομοθέτης να προστατεύσει τον εργοδότη. Έτσι, με το νόμο αυτό ο τηλεργαζόμενος που θα εγγραφεί ως έμπορος ή βιοτέχνης, τεκμαίρεται ότι δε συνδέεται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας κατά την άσκηση της δραστηριότητας για την οποία ζήτησε την εγγραφή του σε αντίστοιχο επιμελητήριο. Κατ' αυτόν τον τρόπο θεσπίζεται αρνητικό τεκμήριο εξαρτημένης εργασίας και μάλιστα με αντιστροφή του βάρους αποδείξεως, πράγμα που σημαίνει ότι ο εργαζόμενος πρέπει να αποδείξει ότι ισχύει η νομική εξάρτηση και η απόδειξη είναι σαφώς ιδιαίτερα δυσχερής. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με το ότι σε περίπτωση αμφιβολίας ο εργαζόμενος λογίζεται ως ανεξάρτητος, λαμβανομένης υπ' όψιν και της μειονεκτικής θέσης του εργαζόμενου έναντι του εργοδότη στην αγορά εργασίας, καταδεικνύει ότι ο νόμος Madelin πέτυχε πλήρως το σκοπό του.

Ταυτόχρονα, όμως, πρέπει να σημειωθεί ότι έχουν γίνει πολύ σημαντικά βήματα και η Ευρωπαϊκή κοινότητα μέσω της συνεργασίας της με τους κοινωνικούς εταίρους και με σειρά συμφωνιών που έχουν υπογραφεί θέτει την εργασιακή οργάνωση της τηλεργασίας. Η εργασιακή οργάνωση της τηλεργασίας, όπως συνάγεται από όλα τα σχετικά κείμενα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα λέγαμε ότι οδηγεί στην εξής αρχή: «Οι όροι και οι συνθήκες εργασίας δεν αλλάζουν για τους τηλεργαζόμενους, διέπονται από τους ίδιους εργασιακούς όρους που ισχύουν για όλους τους εργαζόμενους», δεν θα πρέπει δηλαδή οι τηλεργαζόμενοι να υποβαθμίζονται και να μην διέπονται από τους όρους της ίσης μεταχείρισης και ίσης αμοιβής. Τα σημαντικότερα κείμενα που διέπουν την τηλεργασία και τις σχετικές συμφωνίες δίνονται ακολούθως.

Στις 26 Απριλίου του 2001³⁶, υπογράφεται μια νέα συμφωνία μεταξύ του EuroCommerce, το οποίο εκπροσωπεί τους εργαζόμενους των διαφόρων κλάδων, και του UNI - Europa Commerce, το οποίο εκπροσωπεί τις εμπορικές ενώσεις. Η συμφωνία που υπογράφηκε περιέχει οδηγίες σχετικά με την ενσωμάτωση της τηλεργασίας, τους όρους εργασίας, την εμπιστευτικότητα, τον εξοπλισμό και τα δικαιώματα των εμπορικών ενώσεων. Η συμφωνία υπογράφηκε παρουσία της κοινοτικής εκπροσώπου κ. Διαμαντοπούλου. Όλοι συμφώνησαν ότι εξαιτίας των αλλαγών στην ευρωπαϊκή οικονομία που σημειώνονται τόσο στην κατανάλωση όσο και στους ίδιους τους εργαζόμενους, επηρεάζεται η οργάνωση της εργασίας και ο σχεδιασμός των εργασιών. Ταυτόχρονα, όμως, τονίστηκε ότι κάθε αλλαγή της οργάνωσης της εργασίας που μεταβάλει τους εργασιακούς όρους, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται και η εργασία από απόσταση με τη χρήση νέων τεχνολογιών, θα πρέπει να είναι προσεκτικά οργανωμένη κατά την εισαγωγή της.

³⁶ European Agreement on guidelines on telework in commerce, 26/April/2001.

Στη συμφωνία που υπογράφηκε, ο όρος εργασία ορίζεται ως η εργασία που παρέχεται από τους εργαζόμενους στον εργασιακό χώρο, η οποία όμως μπορεί να γίνει και από απόσταση με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής, σε σύνδεση με το δίκτυο της εκάστοτε επιχείρησης.

Σύμφωνα με τη συμφωνία, θα πρέπει να λαμβάνονται όλα τα μέτρα προκειμένου να είναι εξασφαλισμένη η ύπαρξη σύμβασης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω μιας μίξης εργασίας από απόσταση και εργασίας στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων. Επίσης μπορούν να δημιουργηθούν και εικονικές κοινότητες τηλεργασίας.

Εν κατακλείδι, συμφωνήθηκε ότι οι τηλεεργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν τα ίδια δικαιώματα, τους ίδιους τρόπους εξέλιξης και την ίδια αμοιβή με τους εργαζόμενους που εργάζονται στα γραφεία των επιχειρήσεων (Office Based Employees). Σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία EU Directive 91/533/EEC³⁷, η οποία αναφέρεται στην υποχρέωση των εργοδοτών να ενημερώνουν τους εργαζόμενους σχετικά με τις συνθήκες που διέπουν τις συμβάσεις εργασίας, οι εργοδότες πρέπει να γνωστοποιούν στους τηλεεργαζόμενους κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

- Τα εμπλεκόμενα μέρη
- Τον συνήθη χώρο εργασίας ή μια δήλωση (statement) αναφορικά με την διαφορετικότητα των χώρων παροχής της εργασίας καθώς και την εγγεγραμμένη (registered) έδρα της επιχείρησης
- Τη χρήση του εξοπλισμού για την παροχή τηλεργασίας
- Την περιγραφή της εργασίας
- Την ημερομηνία εκκίνησης της σύμβασης εργασίας
- Τη διάρκεια του εργασιακού εβδομαδιαίου χρόνου
- Τις κύριες και δευτερεύουσες αμοιβές που δικαιούται ο εργαζόμενος

Επιπλέον των ανωτέρω, η συμφωνία προτείνει στα πλαίσια των καλών εργασιακών σχέσεων, ότι θα πρέπει επίσης να εξηγούνται στους τηλεεργαζόμενους:

- Η πολιτική κοινωνικής ασφάλειας
- Η στρατηγική παρακολούθησης
- Η πολιτική που διέπει την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των δεδομένων
- Η πολιτική εκπαίδευσης

Κάθε κανονισμός ή συλλογική σύμβαση σχετικά με τον εργασιακό χρόνο θα πρέπει να ισχύει και στην περίπτωση των τηλεεργαζομένων.

Επίσης, κάθε άδεια κανονική ή ασθενείας θα πρέπει να διέπεται από τις πρακτικές που καλύπτουν και τους υπόλοιπους εργαζόμενους, ενώ η επιχείρηση θα πρέπει να παρέχει το μηχανισμό κάλυψης του εργαζόμενου στις περιπτώσεις απουσίας του.

Στη συμφωνία επίσης τονίζεται ότι θα πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος μηχανισμός που είναι απαραίτητος έτσι ώστε να υπάρχει πλήρης έλεγχος (full respect) των κανονισμών και των

³⁷ Κοινοτική Οδηγία EU Directive 91/533/EEC.

πρακτικών εχεμύθειας του εργαζομένου. Ειδική υποστήριξη θα πρέπει να παρέχεται σχετικά με την πολιτική δεδομένων.

Αναφορικά με τον εξοπλισμό, οι πρακτικές αναφορικά με τους παραδοσιακούς εργαζόμενους και τους τηλεεργαζόμενους επίσης δεν αλλάζουν, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών αναβάθμισης του εξοπλισμού, ενώ βέβαια και ο τηλεεργαζόμενος θα πρέπει να δίνει την απαραίτητη προσοχή στον εξοπλισμό που του παρέχεται. Ταυτόχρονα ο τηλεεργαζόμενος θα πρέπει να βεβαιώνει ότι θα χρησιμοποιεί τον εξοπλισμό μόνο για λόγους εργασίας και ότι δεν θα γίνεται χρήση παράνομου υλικού δια μέσου του συστήματος ή δια μέσου του διαδικτύου.

Επίσης σημειώνεται ότι ο εργοδότης ή νόμιμοι αντιπρόσωποί του, στα πλαίσια της υγιεινής και της ασφάλειας, έχουν δικαίωμα επίσκεψης στον τόπο εργασίας του τηλεεργαζόμενου, αφού όμως προηγουμένως τον έχουν ενημερώσει για την επίσκεψή τους.

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι ο εργοδότης έχει υποχρέωση να καλύψει κάθε ζημία που ενδέχεται να προκληθεί στον εξοπλισμό που παρέχει στον τηλεεργαζόμενο.

Τέλος, σημειώνεται ότι ο τηλεεργαζόμενος έχει δικαίωμα να συμμετέχει σε κάθε οργάνωση, συνδικαλιστική ένωση που υπάρχει στην επιχείρηση όπως όλοι οι υπόλοιποι εργαζόμενοι. Ταυτόχρονα, έχει δικαίωμα επικοινωνίας με τους συναδέλφους του χωρίς το περιεχόμενο της επικοινωνίας να γνωστοποιείται στον εργοδότη.

Στις 7 Φεβρουαρίου του 2001³⁸, υπογράφηκε μεταξύ του UNI - Europa Telecom και του προέδρου του τομέα τηλεπικοινωνιών ένα σύνολο οδηγιών σχετικά με τον κλάδο της τηλεργασίας, οι σκοποί των οποίων κυρίως αφορούσαν:

- στην ευελιξία στην οργάνωση της εργασίας
- στη δημιουργία ευκαιριών για τα άτομα με ειδικές ανάγκες
- στην υπευθυνότητα των εργαζομένων
- στη βελτίωση των όρων ισορροπίας μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής
- στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας και της παραγωγικότητας αυξάνοντας την εργασιακή ικανοποίηση
- στη μεταφορά εργασίας στους ανθρώπους

Ιδιαίτερη μνεία έγινε σχετικά με το ότι οι όροι καλύτερευσης της θέσης εργασίας, η πολιτική εκπαίδευσης, καθώς και οι όροι υγιεινής και ασφάλειας δεν θα πρέπει να διαφοροποιούν τους τηλεεργαζόμενους από τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Ενώ στην περίπτωση που ο τόπος από τον οποίο παρέχει ο τηλεεργαζόμενος την εργασία του δεν είναι πλέον διαθέσιμος, ο εργοδότης θα πρέπει να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες υποστήριξης του τηλεεργαζόμενου.

Το Μάρτιο του 2001³⁹ έλαβε χώρα το δεύτερο στάδιο των ομιλιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των κοινωνικών εταίρων για την τηλεργασία. Σημαντικό σημείο του κειμένου που προέκυψε είναι η διάσταση του δικαιώματος επιστροφής των τηλεεργαζομένων στην παροχή εργασίας στην έδρα της εκάστοτε επιχείρησης σε περίπτωση που το επιθυμούν.

³⁸ Guidelines on Telework, ETNO, 1/February/2001.

³⁹ Second stage of social partner consultation on telework.

A.4.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.4.3.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο όρος *τηλεργασία* στην Ευρώπη περιλαμβάνει ένα σύνολο από επιχειρησιακά μοντέλα - σενάρια, τα οποία στηρίζονται στα κεντρικά χαρακτηριστικά της καθοδηγούμενης διαδικασίας: παρουσίαση πληροφοριών, ανταλλαγή προϊόντων, αλληλεπίδραση με το προσωπικό, τους «συναδέλφους», τους διαθέσιμους πόρους καθώς και πρακτική εφαρμογή και αξιολόγηση της διαδικασίας. Τα δύο βασικά μοντέλα της τηλεργασίας, στο πλαίσιο ανάλυσης που ακολουθείται, βασίζονται στον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ του υπεύθυνου ενός έργου, το οποίο υλοποιείται καθ' ολοκληρία ή μερικώς με τηλεργασία, και του εργαζόμενου ή των εργαζομένων και είναι η σύγχρονη και η ασύγχρονη τηλεργασία. Πέρα από αυτά όμως, ή μάλλον στην βάση αυτών των δύο μοντέλων, η διαδικασία της τηλεργασίας στην Ευρώπη υλοποιείται πρακτικά με συνδυασμούς ή συνθέσεις αυτών των επιχειρησιακών σεναρίων που ξεφεύγουν από τις ιδανικά σχεδιαζόμενες νόρμες των τυπικών σεναρίων. Για το λόγο αυτό στη συνέχεια παρουσιάζουμε παραδειγματικά τρία μοντέλα τηλεργασίας, τα οποία αναπαριστούν τα δύο άκρα και τη μέση μιας συνεχούς διαδικασίας που κυμαίνεται από τον αυστηρό έλεγχο από τους υπεύθυνους έργου / οργανισμό / εταιρία ως το έλεγχο από το εργαζόμενο. Με βάση αυτό το σκεπτικό, πέρα από τα δύο τυπικά σενάρια τηλεργασίας, καταλήγουμε σε τρία σενάρια εκπαίδευσης που κατά βάση υλοποιούν τυπικά μοντέλα της τηλεργασίας στην Ευρώπη.

Συγκεκριμένα, τα μοντέλα αυτά είναι το μοντέλο της «εικονικής εταιρίας», το μοντέλο της ανεξάρτητης εργασίας και το μοντέλο της ανοιχτής εργασίας σε συνδυασμό με άλλες τεχνικές. Παρακάτω αναλύονται τα χαρακτηριστικά κάθε επιχειρησιακού μοντέλου - σεναρίου ως προς τις βασικές τους παραμέτρους.

A.4.3.1.1 ΣΕΝΑΡΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.4.3.1.1.1 Σενάριο Εικονικής Εταιρίας

Περιγραφή

Αλληλεπιδραστικές τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών επεκτείνουν ένα έργο ή επιχειρησιακή διαδικασία βασισμένο σε εταιρία από μία τοποθεσία σε μια ομάδα εργαζομένων που βρίσκονται σε μια ή περισσότερες τοποθεσίες. Το τυπικό αποτέλεσμα είναι μια επεκταμένη "συνεδρία" που συνδυάζει τοποθεσίες και εργαζόμενους εξ αποστάσεως δημιουργώντας περιβάλλον «εικονικής εταιρίας». Οι υπεύθυνοι έργου ή/και η εταιρία ελέγχουν το χρόνο και το χώρο της καθοδηγούμενης τηλεργασίας. Το σενάριο μπορεί να πάρει την μορφή αμιγούς «εικονικής εταιρίας» χωρίς κεντρική τοποθεσία με ένα συμμετέχοντα να είναι ο βασικός υπεύθυνος της διαδικασίας.

Χαρακτηριστικά

Τα χαρακτηριστικά του σεναρίου αυτού είναι:

- Οι σύνοδοι των υλοποιούμενων εικονικών συναντήσεων υπονοούν σύγχρονη και ασύγχρονη επικοινωνία μέσω Η/Υ ή/και videoconference. Οι εργαζόμενοι και οι υπεύθυνοι διεργασιών μπορεί να επικοινωνούν μεταξύ τους είτε σύγχρονα ή ασύγχρονα.

- Οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετάσχουν στη διαδικασία από τους προσωπικούς τους χώρους (σπίτι, εναλλακτικός χώρος εργασίας, κλπ.)
- Η φύση της εμπειρίας είναι τέτοια ώστε να μιμείται την τυπική διαδικασία εργασίας σε συμβατικό περιβάλλον τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους υπεύθυνους έργου ή διεργασιών.

Ρόλος Υπεύθυνων Έργων - Εμπειρία

- Οι υπεύθυνοι έργου δεν αλλάζουν σημαντικά το ρόλο τους σε σχέση με τη διαδικασία της κλασικής εργασίας στο τυπικό περιβάλλον μιας εταιρίας, αλλά απαιτούνται αυξημένες ικανότητες οργάνωσης από την πλευρά των υπευθύνων. Παρ' όλα αυτά όμως, η χρήση της τεχνολογίας απαιτεί μεγάλο βαθμό προσαρμοστικότητας στον τρόπο οργάνωσης της εργασίας.
- Οι υπεύθυνοι έργου συνήθως μειώνουν τον όγκο της παρεχόμενης πληροφορίας και ενημέρωσης προς τους τηλεεργαζόμενους για να επιτρέψουν επιπρόσθετο χρόνο για άλλα σχετικά οργανωτικά καθήκοντα, διαχείριση τεχνολογικών θεμάτων και προβλημάτων αλληλεπίδρασης. Η αυξημένη εξοικείωση με τεχνολογικά θέματα και το γενικότερο περιβάλλον συνήθως μετριάζει τα παραπάνω, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό.
- Οι υπεύθυνοι έργου βρίσκουν συνήθως απαραίτητη την αύξηση του χρόνου προετοιμασίας και σχεδιασμού για κάθε "εικονική διεργασία" έργου. Ο πρότερος σχεδιασμός και η προετοιμασία αυξάνουν την αυτοπεποίθηση των υπευθύνων έργου, μειώνουν το αναγκαίο άγχος και επιτρέπουν στους υπεύθυνους να συντονίζουν απρόσκοπτα τις διαδικασίες.

Εμπειρία εργαζόμενων

- Οι εργαζόμενοι τείνουν να αισθάνονται απομονωμένοι και αποκομμένοι από τις διεργασίες εργασίας εκτός και αν ο υπεύθυνος έργου κάνει συνειδητές οργανωτικές και συντονιστικές προσπάθειες να τους επανεισάγει στη διαδικασία.
- Συχνά σχηματίζουν μια κλειστή ομάδα «συναδέλφων» με άτομα από την ίδια τοποθεσία.
- Συχνά βρίσκουν την εικονική διαδικασία (ακόμα και μέσω video δύο καναλιών) να είναι διαφορετική από την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, γιατί η διαδικασία αυτή επηρεάζει τον τρόπο αντίληψης και επικοινωνίας με διάφορους τρόπους.
- Δείχνουν μεγαλύτερη ανοχή σε τεχνολογικά προβλήματα εάν αντιληφθούν προσωπικό όφελος από τη χρήση της (όταν η πρόσβαση στον υπεύθυνο έργου και στην τηλεργασία είναι αδύνατη με άλλα μέσα).

Τεχνολογίες Υποστήριξης

- Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web)
- Ηλεκτρονικός Μαυροπίνακας (White Boarding)
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-Mail)
- Ομάδες Συζητήσεων, Forums, Bulletin Boards, κλπ.
- FTP
- IRC & Instant Messaging

- Συνδιάσκεψη Σημείου προς Σημείο (Point to Point Conferencing Audio και Video)
- Συνδιάσκεψη Σημείου προς Πολλαπλά Σημεία (Point to Multipoint Conferencing Audio και Video)
- Συνδιάσκεψη με εικόνα (Video conferencing)
- Συνδιάσκεψη μόνο με ήχο (Audio Conferencing)
- Ηλεκτρονικός Μαυροπίνακας
- Εφαρμογή Ροής Εργασίας
- Άλλες εξειδικευμένες εφαρμογές ανάλογα με την εργασία
- Τηλέφωνο
- Συμβατικό ταχυδρομείο
- Fax
- Υπολογιστής (για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συνδιασκέψεις, πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες και άλλους πόρους, ανάθεση εργασιών, κλπ.).

Ευκαιρίες Αλληλεπίδρασης

- Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία για αλληλεπίδραση με τον υπεύθυνο έργου και τους υπόλοιπους συμμετέχοντες είτε με σύγχρονο ή ασύγχρονο τρόπο.
- Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τον υπεύθυνο έργου οποιαδήποτε ώρα ανεξάρτητα από χρονικούς περιορισμούς.
- Η ποιότητα της επικοινωνίας και της συνεργασίας μπορεί να συμπληρωθεί ή να ενισχυθεί και διεξάγεται μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής συνδιάσκεψης ή οποιουδήποτε άλλου μέσου επιτρέπει η δεδομένη υποδομή.

Απαιτούμενες Υπηρεσίες Υποστήριξης

- Πρόσβαση σε τεχνική βοήθεια, κατάλληλα εκπαιδευμένο τεχνικό προσωπικό.
- Υποστήριξη και υποβοήθηση σε σχέση με θέματα διαχειριστικά και διανομής / συλλογής πόρων.
- Πρόσβαση σε Η/Υ, τηλέφωνο και στο Διαδίκτυο.

A.4.3.1.1.2 Σενάριο Ανεξάρτητης Εργασίας

Περιγραφή

Το μοντέλο αυτό απελευθερώνει τους εργαζόμενους από την υποχρεωτική τους παρουσία σε συγκεκριμένο χώρο και σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Οι εργαζόμενοι εφοδιάζονται με εξειδικευμένο υλικό που μπορεί να περιλαμβάνει έναν οδηγό υλοποίησης έργου, σύνοψη διαδικασιών, αναμενόμενα αποτελέσματα και λεπτομερές χρονοδιάγραμμα έργου και παραδοτέων καθώς και πρόσβαση στους υπεύθυνους έργου που παρέχουν καθοδήγηση, απαντούν σε ερωτήσεις και αξιολογούν την εργασία τους. Η επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και υπεύθυνων διεργασιών πραγματοποιείται με διάφορους τρόπους: τηλέφωνο, voice-mail, συνδιάσκεψη μέσω υπολογιστή, ηλεκτρονικό και κλασικό ταχυδρομείο, Διαδίκτυο, κλπ.

Χαρακτηριστικά

Τα χαρακτηριστικά του μοντέλου αυτού είναι:

- Οι εργαζόμενοι εργάζονται ανεξάρτητα σε καλώς καθορισμένα κομμάτια της εργασίας, ακολουθώντας τις λεπτομερείς οδηγίες υλοποίησης.
- Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τους υπεύθυνους και σε μερικές περιπτώσεις με άλλους εργαζόμενους στο ίδιο έργο.
- Διατίθενται διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης σε όλους του συμμετέχοντες στην «εικονική ομάδα έργου».
- Το τελικό προϊόν αυτής της διαδικασίας είναι γενικότερα το αποτέλεσμα μιας δομημένης και καλώς ορισμένης διαδικασίας υλοποίησης, που εμπλέκει σχεδιαστές, ειδικούς εμπειρογνώμονες, συμβούλους και εξειδικευμένο προσωπικό.

Ρόλος Υπεύθυνων Έργων - Εμπειρία

- Οι υπεύθυνος έργου δομεί και υποστηρίζει την τηλεργασία, αλλά μοιράζεται σε μεγάλο βαθμό τον έλεγχο της διαδικασίας με τους συμμετέχοντες εργαζόμενους.
- Οι υπεύθυνοι έργου πρέπει να είναι από πριν ενημερωμένοι για τις ακριβείς διαδικασίες και το προφίλ των συμμετεχόντων έτσι ώστε να έχουν το χρόνο να σχεδιάσουν το αναγκαίο πλάνο υλοποίησης και, αν είναι δυνατόν, την αποτελεσματική χρήση των διαδραστικών τεχνολογιών, όπως την ηλεκτρονική συνδιάσκεψη, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το Διαδίκτυο, κλπ.

Εμπειρία εργαζόμενων

- Οι εργαζόμενοι δεν παρακολουθούν τις εργασιακές διαδικασίες με τη συμβατική έννοια, πράγμα που τους δίνει μεγάλη ευλυγισία στη δόμηση του χρόνου τους. Είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση της εργασίας τους και του χρόνου τους έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις και τις καταληκτικές ημερομηνίες του παραδοτέου τους.
- Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν υψηλό βαθμό κινητοποίησης. Για το λόγο αυτό απαιτούνται από αυτούς αυξημένες οργανωτικές και διαχειριστικές ικανότητες, ανεπτυγμένες δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας, πρωτοβουλία και δέσμευση σε αυτό που κάνουν.

Τεχνολογίες Υποστήριξης

- Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web)
- Ηλεκτρονικός Μαυροπίνακας (White Boarding)
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-Mail)
- Ομάδες Συζητήσεων, Forums, Bulletin Boards, κλπ.
- FTP
- IRC & Instant Messaging
- Συνδιάσκεψη Σημείου προς Σημείο (Point to Point Conferencing Audio και Video)

- Συνδιάσκεψη Σημείου προς Πολλαπλά Σημεία (Point to Multipoint Conferencing Audio και Video)
- Συνδιάσκεψη με εικόνα (Video conferencing)
- Συνδιάσκεψη μόνο με ήχο (Audio Conferencing)
- Ηλεκτρονικός Μαυροπίνακας
- Εφαρμογή Ροής Εργασίας
- Άλλες εξειδικευμένες εφαρμογές ανάλογα με την εργασία
- Τηλέφωνο
- Συμβατικό ταχυδρομείο
- Fax
- Υπολογιστής (για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συνδιασκέψεις, πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες και άλλους πόρους, ανάθεση εργασιών, κλπ.).

Ευκαιρίες Αλληλεπίδρασης

- Οι υπεύθυνοι έργου παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στο πλάνο υλοποίησης σχετικά με το πώς και πότε μπορούν οι εργαζόμενοι να έρθουν σε επαφή μαζί τους. Τυπικά υπάρχει μεγάλη ευλυγισία στον όγκο της επικοινωνίας που μπορεί να ξεκινήσει από τους εργαζόμενους προς τους υπεύθυνους εργασιών.
- Οι υπεύθυνοι εργασιών παρέχουν λεπτομερή σχόλια στις εργασίες των εργαζομένων.
- Όταν και όπου είναι διαθέσιμες τεχνολογίες τηλεδιάσκεψης οι εκπαιδευτές παρέχουν μια δομή για διαδραστικές συζητήσεις μέσω της παρουσίασης θεμάτων ή παρέχοντας διάφορα ερεθίσματα για συζήτηση.

Απαιτούμενες Υπηρεσίες Υποστήριξης

- Δημιουργία σημαντικής διαχειριστικής δομής τέτοιας ώστε να υποστηρίξει παράλληλα και τους υπεύθυνους έργου και τους εργαζόμενους.
- Ένα ευέλικτο σύστημα ελέγχου και αξιολογήσεων που διατηρεί κάποιο βαθμό ευελιξίας ως προς τους εργαζόμενους αλλά παράλληλα διατηρεί τα πρότυπα της εταιρίας σε σχέση με τα τηρούμενα κριτήρια ποιότητας.

A.4.3.1.1.3 Σενάριο Ανοιχτής Εργασίας και Εταιρίας

Περιγραφή

Το μοντέλο αυτό εμπλέκει το συνδυασμό των πιο πάνω περιγραφόμενων μοντέλων που επιτρέπουν στο μεμονωμένο εργαζόμενο να εργαστεί στον προσωπικό του χώρο, σε συνδυασμό με την περιστασιακή χρήση των αλληλεπίδραστικών τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών για ομαδικές συναντήσεις μεταξύ όλων συμμετεχόντων σε ένα έργο και τη σποραδική χρήση των εγκαταστάσεων της εταιρίας. Το μοντέλο αυτό εργασίας φαίνεται να είναι αρκετά διαδεδομένο στην Ευρώπη.

Χαρακτηριστικά

Τα χαρακτηριστικά του μοντέλου αυτού είναι:

- Η παρουσίαση και η διανομή του περιεχομένου της εργασίας γίνεται κυρίως μέσω τεχνολογιών διαδικτύου, ενώ συμπληρωματικά χρησιμοποιούνται και άλλες τεχνολογίες. Η επιλογή του χώρου και του χρόνου επισκόπησης αυτού του υλικού (είτε μεμονωμένα είτε σε εικονική συνεργασία με άλλους συμμετέχοντες στο ίδιο έργο) επαφίεται στους εργαζόμενους.
- Οι εργαζόμενοι περιοδικά συνέρχονται είτε φυσικά είτε εικονικά σε ομάδες σε συγκεκριμένες τοποθεσίες για συνόδους συνεργασίας καθοδηγούμενες από τον υπεύθυνο και με τη χρήση αλληλεπιδραστικών τεχνολογιών.
- Οι συναντήσεις γίνονται για τους τηλεεργαζόμενους. Μπορούν να συζητήσουν και αποσαφηνίσουν έννοιες, να λύσουν προβλήματα μαζί, να αναλάβουν άλλες διεργασίες κλπ. Οι συναντήσεις μπορεί να είναι είτε εικονικές είτε σε φυσικό χώρο (κυρίως σε εγκαταστάσεις της εταιρίας).

Ρόλος Υπεύθυνων Έργων - Εμπειρία

- Ο υπεύθυνος έργου δομεί και υποστηρίζει την τηλεργασία, αλλά ο έλεγχος της διεργασίας κατανέμεται σε αυτόν και τους εργαζόμενους.
- Η αλλαγή του παραδοσιακού τους ρόλου ενθαρρύνει τους υπεύθυνους έργου να επικεντρωθούν στην αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων μέσων και πόρων και στην κατάλληλη οργάνωση της εργασίας.
- Ο υπεύθυνος έργου καθορίζει επιπλέον πόρους που μπορούν να υποστηρίξουν την εργασία των συμμετεχόντων.
- Ο υπεύθυνος έργου είναι διαθέσιμος για μια συνεργατική σχέση του τύπου "ένας υπεύθυνος προς ένα εργαζόμενο" ως προς την υποστήριξη της τηλεργασίας μέσω των νέων τεχνολογιών.

Εμπειρία εργαζόμενων

- Με λιγότερες καλώς καθορισμένες ευθύνες για την υλοποίηση εργασιών, όλοι οι εργαζόμενοι (τοπικά και απομακρυσμένα) κερδίζουν μεγαλύτερη ευελιξία στην υλοποίηση της εργασίας τους.
- Οι περιοδικές συναντήσεις βοηθούν τους εργαζόμενους να δομήσουν την εργασία τους, αλλά το πλαίσιο αυτό προϋποθέτει μεγαλύτερη πειθαρχία και ωριμότητα των εργαζομένων ως προς την τήρηση των εργασιακών τους υποχρεώσεων.
- Η διαδραστική επικέντρωση των ομαδικών συναντήσεων (είτε φυσικά είτε εικονικά) μπορεί να περιορίσει τις θεωρούμενες αδυναμίες των εργαζομένων που δεν βρίσκονται στον ίδιο χώρο με τον υπεύθυνο έργου.

Τεχνολογίες Υποστήριξης

- Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web)
- Ηλεκτρονικός Μαυροπίνακας (White Boarding)
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-Mail)
- Ομάδες Συζητήσεων, Forums, Bulletin Boards, κλπ.
- FTP

- IRC & Instant Messaging
- Συνδιάσκεψη Σημείου προς Σημείο (Point to Point Conferencing Audio και Video)
- Συνδιάσκεψη Σημείου προς Πολλαπλά Σημεία (Point to Multipoint Conferencing Audio και Video)
- Συνδιάσκεψη με εικόνα (Video conferencing)
- Συνδιάσκεψη μόνο με ήχο (Audio Conferencing)
- Ηλεκτρονικός Μαυροπίνακας
- Εφαρμογή Ροής Εργασίας
- Άλλες εξειδικευμένες εφαρμογές ανάλογα με την εργασία
- Τηλέφωνο
- Συμβατικό ταχυδρομείο
- Fax
- Υπολογιστής (για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συνδιασκέψεις, πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες και άλλους πόρους, ανάθεση εργασιών, κλπ.).
- Συμβατικό ταχυδρομείο

Ευκαιρίες Αλληλεπίδρασης

- Όλες οι διεργασίες σχεδιάζονται με σκοπό την μέγιστη αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων. Είναι συνήθως συνεδρίες λύσης προβλημάτων ή ανταλλαγής απόψεων, επειδή συνήθως ο χρόνος δεν είναι απαραίτητο να αφιερωθεί σε θέματα εκτός του υπό διαπραγμάτευση.
- Ατομική διάδραση ανάμεσα σε εργαζομένους και υπεύθυνους όταν απαιτείται κάτι τέτοιο μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κλπ.

Απαιτούμενες Υπηρεσίες Υποστήριξης

- Πρόσβαση σε τεχνική βοήθεια και κατάλληλα εκπαιδευμένο τεχνικό προσωπικό.
- Υποβοήθηση σε κάθε τοποθεσία για διαχειριστικά και οργανωτικά θέματα που σχετίζονται με το υλικό που απαιτείται από την δεδομένη εργασία.
- Δημιουργία σημαντικής διαχειριστικής δομής τέτοιας ώστε να υποστηρίξει παράλληλα και τους υπεύθυνους έργου και τους εργαζόμενους.
- Ένα ευέλικτο σύστημα ελέγχου και αξιολογήσεων που διατηρεί κάποιο βαθμό ευελιξίας ως προς τους εργαζόμενους αλλά παράλληλα διατηρεί τα πρότυπα της εταιρίας σε σχέση με τα τηρούμενα κριτήρια ποιότητας.

A.4.3.1.2 ΣΕΝΑΡΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ

Πέρα από τα παραπάνω μοντέλα - σενάρια τηλεργασίας, τα οποία καλύπτονται απόλυτα από τις διαδικασίες της σύγχρονης ή/και ασύγχρονης τηλεργασίας, υπάρχουν και διάφορες παραλλαγές των βασικών κατευθύνσεων που βασίζονται στη φύση της διάδρασης. Συγκεκριμένα, η φύση, η πολυπλοκότητα και το κόστος των απαιτούμενων συστημάτων

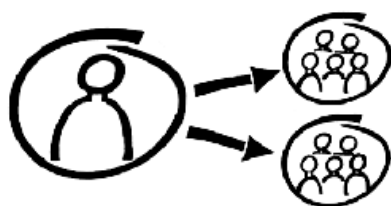
εξαρτάται από τον αριθμό των τοποθεσιών, των ατόμων σε κάθε τοποθεσία και τη σύνδεση ανάμεσα στις τοποθεσίες. Επίσης εξαρτάται από το είδος της αλληλεπίδρασης που απαιτείται μεταξύ υπεύθυνου έργου και εργαζομένων και των εργαζομένων μεταξύ τους. Παράλληλα εξαρτάται από το εάν η αλληλεπίδραση είναι πραγματικού χρόνου ή όχι.

Για κάθε μία από τις παραπάνω μεθόδους, είναι δυνατοί διαφορετικοί τύποι διάδρασης και κατά συνέπεια διαφορετικά σενάρια των δύο βασικών τύπων τηλεργασίας. Μερικοί από τους πλέον κοινούς τύπους περιγράφονται παρακάτω:

A.4.3.1.2.1 Ενός Δρόμου, Μια Τοποθεσία προς Πολλαπλές Τοποθεσίες

Περιγραφή

Τα πληροφοριακά δεδομένα και τα δεδομένα αλληλεπίδρασης (για παράδειγμα video, εικόνα, ήχος, ή δεδομένα υπολογιστή) κατευθύνονται προς μία κατεύθυνση και αποστέλλονται ταυτόχρονα (Broadcast) από την τοποθεσία του υπεύθυνου έργου προς όλες τις τοποθεσίες των εργαζομένων που μπορεί να είναι ειδικά διαμορφωμένοι χώροι ή δορυφορικά γραφεία της εταιρίας.



Αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης χρησιμοποιείται συνήθως για video σε διευρυμένο δίκτυο τηλεργασίας, βασιζόμενο σε ευρυζωνικές ή δορυφορικές τεχνολογίες.

Το επιχειρησιακό σενάριο που μπορεί να συναχθεί από αυτό τον τύπο της αλληλεπίδρασης περιγράφεται παρακάτω.

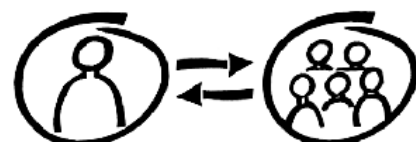
Επιχειρησιακό σενάριο: Μια τοποθεσία υπεύθυνου έργου και μεγάλος αριθμός τοποθεσιών εργαζομένων

Ένα υπεύθυνος έργου σε μία τοποθεσία δίνει κατευθύνσεις και οδηγίες σε μεγάλο αριθμό απομακρυσμένων τοποθεσιών. Όλοι οι εργαζόμενοι απαιτείται να βλέπουν και να ακούν τον υπεύθυνο και το υλικό που παρουσιάζει. Ο υπεύθυνος δεν απαιτείται να βλέπει τους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι χρειάζονται έναν τρόπο για να μπαίνουν στη σειρά για ερωτήσεις και απορίες και να ακούγονται από τον υπεύθυνο όταν αυτός τους δίνει την ευκαιρία, κάτι που μπορεί να επιτευχθεί με τα σύγχρονα συστήματα ομαδικής συνεργασίας. Επίσης οι εργαζόμενοι απαιτείται να ακούν τι λένε οι υπόλοιποι συμμετέχοντες. Για τους σκοπούς αυτούς, απαιτείται από την τοποθεσία του υπεύθυνου προς τις τοποθεσίες των εργαζομένων μια οπτική και ακουστική αλληλεπίδραση τύπου ενός δρόμου και μιας τοποθεσίας προς πολλαπλές τοποθεσίες. Επίσης, απαιτείται ειδικό πληροφοριακό σύστημα που θα διασφαλίζει την ομαλή ροή της διεργασίας.

A.4.3.1.2.2 Δύο Δρόμων, Τοποθεσία προς Τοποθεσία

Περιγραφή

Το απαιτούμενο υλικό και τα απαραίτητα δεδομένα αλληλεπίδρασης μεταδίδονται ταυτόχρονα από και προς τις δύο τοποθεσίες. Αποστέλλεται από την τοποθεσία του υπεύθυνου στην τοποθεσία των εργαζομένων και αντίστροφα, για τις αιτήσεις των εργαζομένων. Αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης



χρησιμοποιείται για video και ήχο σε δίκτυο τηλεργασίας δύο τοποθεσιών που βασίζεται σε τεχνολογίες video conferencing. Σε αυτήν την περίπτωση, οι συμμετέχοντες είναι σε θέση να δουν και να ακούσουν ο ένας τον άλλον και αντίστροφα.

Στο πλαίσιο αυτό το επιχειρησιακό σενάριο που θα μπορούσε να διατυπωθεί είναι το ακόλουθο.

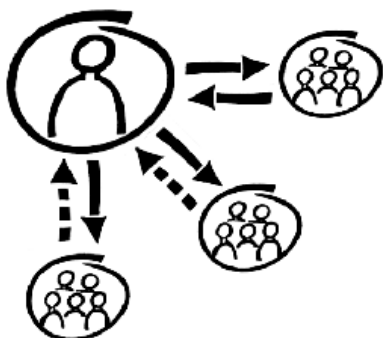
Επιχειρησιακό Σενάριο: Μία τοποθεσία Υπεύθυνου προς μία τοποθεσία εργαζομένων

Ένας υπεύθυνος έργου σε μία τοποθεσία επικοινωνεί με μια απομακρυσμένη τοποθεσία εργαζομένων (στην περίπτωση που δεν είναι εφικτό να παρευρεθούν όλοι οι συμμετέχοντες φυσικά στον ίδιο χώρο). Όλοι οι συμμετέχοντες απαιτείται να βλέπουν και να ακούν το συντονιστή καθώς και το υλικό που παρουσιάζεται. Επίσης ο συντονιστής απαιτείται να βλέπει και να ακούει τους συμμετέχοντες με σκοπό να κατανοεί το επίπεδο κατανόησης του υλικού που παρουσιάζει. Ο κάθε εργαζόμενος χρειάζεται επίσης να βλέπει και να ακούει τι λέγεται από τους άλλους συμμετέχοντες. Στην περίπτωση αυτή, απαιτείται μεταξύ των δύο τοποθεσιών μια επικοινωνία με video και ήχο δύο δρόμων και τοποθεσίας προς τοποθεσία.

A.4.3.1.2.3 Μερικώς Δύο Δρόμων, Πολλαπλές Τοποθεσίες

Περιγραφή

Το απαραίτητο υλικό ή τα αναγκαία δεδομένα αλληλεπίδρασης στέλνονται από το συντονιστή ταυτόχρονα σε όλες τις απομακρυσμένες τοποθεσίες των συμμετεχόντων. Την ίδια χρονική στιγμή, κάποια δεδομένα (αιτήματα, ερωτήσεις, κλπ.) αποστέλλονται από μία και αποκλειστικά μία επιλεγόμενη απομακρυσμένη τοποθεσία εργαζόμενου/ων στην τοποθεσία του συντονιστή. Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι για να ελέγξουν ποια απομακρυσμένη τοποθεσία επιλέγεται σε κάθε δεδομένη στιγμή.



Αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης χρησιμοποιείται για video, ήχο ή δεδομένα για διαδικασίες τηλεργασίας σε τρεις ή περισσότερες τοποθεσίες πάνω σε δίκτυο που βασίζεται σε τεχνολογίες video-conference ή σε ευρυζωνικό δίκτυο. Σε αυτήν την περίπτωση, όλοι οι συμμετέχοντες από όλες τις απομακρυσμένες τοποθεσίες έχουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με το συντονιστή, αλλά ο συντονιστής μπορεί να αλληλεπιδράσει μόνο με τους εργαζόμενους μιας τοποθεσίας. Το επιχειρησιακό σενάριο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε αυτήν την περίπτωση περιγράφεται παρακάτω.

Επιχειρησιακό σενάριο: Μία τοποθεσία συντονιστή και μερικές τοποθεσίες εργαζομένων

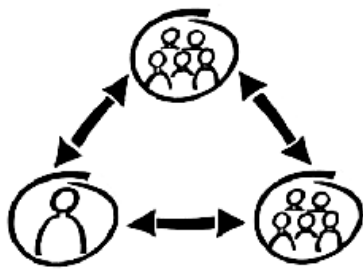
Ένας συντονιστής σε μία τοποθεσία επικοινωνεί με διάφορες αίθουσες που βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Όλοι οι εργαζόμενοι απαιτείται να βλέπουν και να ακούν το συντονιστή και το υλικό που θα παρουσιάσει. Ο συντονιστής χρειάζεται κατά διαστήματα να βλέπει και να ακούει τους συμμετέχοντες, ειδικότερα όταν αυτοί κάνουν ερωτήσεις ή έχουν απορίες. Επίσης, ο συντονιστής πρέπει να ακούει όλους τους συμμετέχοντες ταυτόχρονα για να οδηγεί τη διεξαγόμενη συζήτηση. Στην περίπτωση αυτή, απαιτείται μια δύο δρόμων, τύπου πολλαπλών τοποθεσιών ακουστική επικοινωνία μεταξύ όλων των τοποθεσιών. Παράλληλα

απαιτείται μια video επικοινωνία τοποθεσίας προς πολλαπλές τοποθεσίες μεταξύ της τοποθεσίας του συντονιστή και κάθε μίας τοποθεσίας των εργαζομένων δύο δρόμων, όπου ο συντονιστής χρησιμοποιεί ένα μόνο video monitor για να δει επιλεκτικά μία μόνο τοποθεσία κάθε φορά.

A.4.3.1.2.4 Δύο Δρόμων, Πολλαπλές Τοποθεσίες (Συνεργατικές Διαδικασίες)

Περιγραφή

Τα περιεχόμενα και τα δεδομένα της εργασίας αποστέλλονται ταυτόχρονα (broadcast) από κάθε τοποθεσία προς κάθε άλλη τοποθεσία. Αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης χρησιμοποιείται για δεδομένα υπολογιστή σε μία συνεργατική εφαρμογή όπου ένα δίκτυο δεδομένων χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του συντονιστή με τους συμμετέχοντες εργαζόμενους. Σε αυτή την περίπτωση και ο συντονιστής και οι εργαζόμενοι μοιράζονται και χρησιμοποιούν την ίδια, βασισμένη σε υπολογιστή, εφαρμογή. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για video και ήχο σε ένα δίκτυο τηλεργασίας που επεκτείνεται σε περισσότερες των τριών τοποθεσιών. Το δίκτυο αυτό μπορεί να είναι δίκτυο βασισμένο σε τεχνολογίες καλωδιακής τηλεόρασης ή τεχνολογίας πακέτων video/ήχου ή ευρυζωνικό.



Επιπρόσθετα, οι δύο δρόμων πολλαπλές τοποθεσίες μπορεί να υποστηρίξουν την ύπαρξη περισσότερων του ενός συντονιστή. Σε αυτή την περίπτωση, δύο "αίθουσες" μπορεί να διασυνδεθούν επιτρέποντας στους συντονιστές να μεταβάλλονται μεταξύ διαφορετικών θεμάτων συζήτησης, ή στους συμμετέχοντες να αλληλεπιδρούν με το συντονιστή στην άλλη "αίθουσα".

Στο πλαίσιο αυτό, τα επιχειρησιακά σενάρια που μπορούν να χρησιμοποιηθούν περιγράφονται παρακάτω.

Επιχειρησιακό Σενάριο 1: Μια τοποθεσία συντονιστή και ένας κυμαινόμενος αριθμός από τοποθεσίες εργαζομένων ενός ατόμου (Συνεργατική εργασία)

Ένας συντονιστής και οι συμμετέχοντες σε ένα έργο ή μια διαδικασία συνεργάζονται ο ένας με τον άλλο, χρησιμοποιώντας συνδιάσκεψη μέσω υπολογιστή και application sharing, όπου ο συντονιστής και κάθε ένας από τους συμμετέχοντες βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες (για παράδειγμα στο γραφείο, σε αίθουσες υπολογιστών, στο σπίτι, κλπ.). Ο αριθμός των συμμετεχόντων στη συνεδρία αλλάζει δυναμικά, καθώς εργαζόμενοι συμμετέχουν και εγκαταλείπουν τη συνεδρία. Ο συντονιστής και όλοι οι συμμετέχοντες απαιτείται να ακούν ο ένας τον άλλο και να έχουν πρόσβαση σε κάθε μέσο που χρησιμοποιείται από τη συνεργατική ομάδα (π.χ. workstation εφαρμογές).

Ένα παρόμοιο σενάριο μπορεί να περιλαμβάνει έναν συντονιστή που υλοποιεί το αντίστοιχο των ωρών γραφείου του μέσω ενός καναλιού τηλεόρασης. Οι εργαζόμενοι ακούν και βλέπουν το συντονιστή στην τηλεόραση και έχουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης μέσω τηλεφώνου.

Επιχειρησιακό Σενάριο 2: Δύο συντονιστές σε δύο αίθουσες (ή N συντονιστές σε N αίθουσες)

Δύο διαφορετικές ομάδες υπεύθυνων έργων ή δύο διαφορετικοί συντονιστές σε δύο διαφορετικές τοποθεσίες αλληλεπιδρούν σε σχέση με το ίδιο ή διαφορετικά θέματα της ειδικότητάς τους. Η κάθε ομάδα μπορεί να ξεκινάει συζητήσεις και να αναλύει αντίστοιχα θέματα. Οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε μια τέτοια διαδικασία αποκτούν σημαντικά πλεονεκτήματα στην απορρόφηση των γνώσεων και καλλιέργεια δεξιοτήτων σε συγκεκριμένες πλευρές της εργασίας τους μέσω της παρακολούθησης διαφορετικών απόψεων και της πρόσβασης σε περισσότερους του ενός εμπειρογνώμονες.

Αυτό το σενάριο περιγράφει μια κατάσταση κατά την οποία δύο ή περισσότερα παραδοσιακά τμήματα εταιρίας συνδέονται μεταξύ τους για να σχηματιστούν, πρακτικά, μία μοναδική εικονική διεργασία με πολλαπλούς στόχους και εμπειρογνώμονες. Αυτή η διαμόρφωση εισάγει ειδικές επιχειρησιακές και τεχνικές προκλήσεις, επειδή κάθε «αίθουσα» απαιτείται να υποστηρίξει τον τοπικό εμπειρογνώμονα, έναν ή περισσότερους απομακρυσμένους ειδικούς και πολλούς πιθανούς συνδυασμούς διαλόγου και αλληλεπίδρασης των τύπων "εργαζόμενος προς εργαζόμενο", "εργαζόμενος προς εμπειρογνώμονα ή συντονιστή" και "συντονιστή προς συντονιστή".

A.4.3.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.4.3.2.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Στο παρακάτω κεφάλαιο αναλύονται οι οργανωτικές και διοικητικές απαιτήσεις της εργασίας από απόσταση, με βάση την ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών τηλεργασίας. Συγκεκριμένα, οι οργανωτικές και διοικητικές πλευρές που ένας φορέας (οργανισμός ή εταιρία) πρέπει να πληροί είναι οι ακόλουθες:

- Ο σχεδιασμός της Εργασίας
- Η υποστήριξη των Εργαζομένων
- Η οργανωτική δέσμευση του Οργανισμού
- Τα επιδιωκόμενα Επιχειρησιακά Αποτελέσματα
- Η χρησιμοποιούμενη Τεχνολογία

και αναλύονται παρακάτω στις βασικές τους προϋποθέσεις.

A.4.3.2.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι δραστηριότητες της τηλεργασίας σχεδιάζονται για να υποστηρίξουν το περιεχόμενο της συγκεκριμένης εργασίας με βάση:

- τη φύση των εξειδικευμένων δραστηριοτήτων,
- τα προσδοκώμενα εμπορικά αποτελέσματα,
- τις ανάγκες και τους στόχους των εργαζομένων,
- το γενικότερο περιβάλλον τηλεργασίας, και
- τις τεχνολογίες και μεθοδολογίες εργασίας από απόσταση.

Βασικές Προϋποθέσεις

1. Οι προτεινόμενες διαδικασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια ξεκάθαρη διατύπωση των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων, του περιεχομένου της δραστηριότητας που συνδέεται με αυτά τα αποτελέσματα, καθαρά διατυπωμένους στόχους για το τι αναμένεται από τις δραστηριότητες του εργαζόμενου, ευέλικτες δυνατότητες αλληλεπίδρασης, καθώς και σαφείς μεθοδολογίες αξιολόγησης της εργασίας, κατάλληλα προσαρμοσμένες στις υλοποιούμενες δραστηριότητες και την υπάρχουσα ή υλοποιούμενη τεχνολογική υποδομή.
2. Όλα τα συστατικά μέρη ενός "επιχειρησιακού αποτελέσματος" (το περιεχόμενο, η μεθοδολογία υλοποίησης, οι συμμετέχουσες τεχνολογίες, κλπ.) πρέπει να συμπληρώνουν το ένα το άλλο.
3. Η επιλογή και η εφαρμογή των διαφόρων τεχνολογιών που συμμετέχουν σε μια συγκεκριμένη διαδικασία πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένα στα αναμενόμενα αποτελέσματα της δεδομένης εργασίας, το εξειδικευμένο περιεχόμενο, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εργαζομένων καθώς και στο κόστος που αναμένεται να επενδυθεί.
4. Οι διαδικασίες και μεθοδολογίες αξιολόγησης θα πρέπει να είναι άμεσα συναρτώμενες με τα αποτελέσματα της εργασίας των εργαζομένων.
5. Η εμπειρία εργασίας πρέπει να σχεδιάζεται και να οργανώνεται με σκοπό να αυξήσει τον έλεγχο του εργαζόμενου ως προς το χρόνο, τον τόπο και το ρυθμό της εργασίας.
6. Τα αποτελέσματα της συνολικής διαδικασίας από την πλευρά των εργαζομένων πρέπει να καλύπτουν παράλληλα και αύξηση της γνώσης του αντικειμένου εργασίας και αύξηση των δυνατοτήτων και ικανοτήτων των ατόμων.
7. Άτομα με εξειδικευμένες ικανότητες στο σχεδιασμό, την ανάλυση, την υλοποίηση, τις διαδικασίες ή τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες θα πρέπει να εργάζονται συνεργατικά, σαν ομάδα σχεδιασμού, με σκοπό τη δημιουργία ευκαιριών σε επίπεδο ομάδος και την παραγωγή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
8. Ο σχεδιασμός της διαδικασίας θα πρέπει να αξιολογείται ως προς την αποτελεσματικότητά του σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τα αποτελέσματα αυτά να αποτελέσουν την βάση για περαιτέρω βελτίωση των χρησιμοποιούμενων διαδικασιών.

A.4.3.3 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Οι διαδικασίες τηλεργασίας υποστηρίζουν αποτελεσματικά τους εργαζόμενους μόνο μέσω ανοιχτών και εύκολα προσπελάσιμων διαδικασιών κατανομής και ανάκτησης υλικού απαραίτητου για τη διεκπεραίωση των εργασιών που έχουν αναληφθεί.

Βασικές Προϋποθέσεις

1. Ο οργανισμός παροχής υπηρεσιών τηλεργασίας θα πρέπει να διαθέτει ένα σύστημα υποστήριξης των εργαζομένων, το οποίο θα βοηθήσει τους εργαζόμενους στην αποτελεσματική χρησιμοποίηση των διαθέσιμων πόρων. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει τεχνολογική και τεχνική υποστήριξη, εξειδικευμένους χώρους, βιβλιοθήκη και πληροφοριακές υπηρεσίες, συμβουλευτικές υπηρεσίες, καθώς και υποστήριξη στην επίλυση προβλημάτων που είναι δυνατόν να παρουσιαστούν.
2. Ο οργανισμός παροχής υπηρεσιών τηλεργασίας θα πρέπει πάντα να συσχετίζει την υποστήριξη των αναγκών των εργαζομένων με τις διαδικασίες τηλεργασίας που θα

χρησιμοποιηθούν και το τελικό αποτέλεσμα. Παράλληλα θα πρέπει να δημιουργεί τις αναγκαίες προϋποθέσεις για τη διανομή των πόρων βασιζόμενος στο γενικότερο σχεδιασμό των δραστηριοτήτων, στη διαθέσιμη τεχνολογία και τις ανάγκες των εργαζομένων σε σχέση με την υλοποίηση της εργασίας τους.

3. Η πρόσβαση στις υπηρεσίες υποστήριξης - όπως προγραμματισμός δραστηριοτήτων, τήρηση φακέλων, χρονοδιαγράμματα, ορόσημα, κλπ. - θα πρέπει να είναι άνετη και αποτελεσματική όπως επίσης και συνεπής με τα υπόλοιπα υποσυστήματα του συστήματος διανομής πόρων.
4. Τα συστήματα υποστήριξης πρέπει να είναι άμεσα προσπελάσιμα και χρησιμοποιήσιμα από τους εργαζόμενους και να είναι επαρκώς ευέλικτα για να υποστηρίξουν διαφορετικές διαδικασίες και τρόπους εργασίας.
5. Τα συστήματα υποστήριξης για κάθε τηλεργασία πρέπει να ελέγχονται τακτικά για να επιβεβαιώνεται ο βαθμός ενημέρωσής τους καθώς και η αποτελεσματικότητά τους.

A.4.3.4 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

Οι πρωτοβουλίες για τηλεργασία πρέπει να υποστηρίζονται από οργανωτική και διοικητική δέσμευση του οργανισμού στην ποιότητα και αποτελεσματικότητα για όλες τις πλευρές του επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

Βασικές Προϋποθέσεις

1. Η συμμετοχή σε διαδικασίες τηλεργασίας πρέπει να είναι συνεπής με το γενικότερο στρατηγικό σχεδιασμό του οργανισμού. Οι πολιτικές που αφορούν στην τηλεργασία πρέπει να ολοκληρώνονται μέσα στο γενικότερο πλαίσιο πολιτικής του οργανισμού.
2. Ο οργανισμός-παροχέας διεργασιών τηλεργασίας θα πρέπει να δεσμευθεί οικονομικά και διοικητικά στη διατήρηση προγραμμάτων τηλεργασίας και στην υποστήριξη των υπηρεσιών που απαιτούνται για να εξασφαλίσουν ένα αποτελεσματικό περιβάλλον.
3. Τα συστήματα διοίκησης και υποστήριξης (συμβουλές, αξιολόγηση, κλπ.) πρέπει να είναι συμβατά με τα καθαρά επιχειρησιακά συστήματα έτσι ώστε να διασφαλίζεται ένα συνεπές και συνεκτικό περιβάλλον εργασίας.
4. Τα προγράμματα του οργανισμού και οι διοικητικές του πολιτικές θα πρέπει να ενσωματώνουν παράλληλα και την ανάγκη της τηλεργασίας όπως και οι παραδοσιακές εργασιακές δραστηριότητες.
5. Ο παροχέας υπηρεσιών τηλεργασίας θα πρέπει να δεσμευθεί στην έρευνα και ανάπτυξη των μεθόδων τηλεργασίας, διατηρώντας μια συστηματική αξιολόγηση του περιεχομένου, των διαδικασιών και των υποστηρικτικών συστημάτων τα οποία εμπλέκονται στη διαδικασία εργασίας από απόσταση.

A.4.3.5 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι δραστηριότητες τηλεργασίας θα πρέπει να οργανώνουν τις διεργασίες γύρω από επιδείξιμα και μετρήσιμα αποτελέσματα, να βοηθούν τον εργαζόμενο να επιτύχει αυτά τα αποτελέσματα και να αξιολογούν την πρόοδο του εργαζόμενου μέσω της αναφοράς σε αυτά τα αποτελέσματα.

Βασικές Προϋποθέσεις

1. Όπου είναι δυνατόν θα πρέπει οι εργαζόμενοι να υποβοηθούνται και να ενθαρρύνονται στο διαμοιρασμό και την κατανομή των αποτελεσμάτων που έχουν επιτευχθεί ατομικά, καθώς και των τρόπων που χρησιμοποιήθηκαν για την επίτευξη αυτών των αποτελεσμάτων προς τους άλλους εργαζόμενους.
2. Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα θα πρέπει να περιγράφονται με όρους ακριβείς, εύκολα ποσοτικοποιήσιμους και εύκολα επιτεύξιμους.
3. Ο γενικότερος σχεδιασμός των διεργασιών θα πρέπει να είναι συνεπής και δομημένος έτσι ώστε να επιτευχθούν τα προσδοκώμενα εμπορικά αποτελέσματα.
4. Τα μέσα της τηλεργασίας και τα συστήματα διανομής των απαιτούμενων πόρων θα πρέπει να χρησιμοποιούνται με τέτοιο τρόπο που να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τα σχεδιαζόμενα αποτελέσματα.
5. Τα αποτελέσματα πρέπει να αξιολογούνται με τέτοιο τρόπο που θα είναι σχετικός και ανάλογος με το περιεχόμενο της εργασίας, τη γενικότερη κατάσταση των εργαζομένων, το σύστημα διανομής των πόρων και το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα.
6. Η αξιολόγηση της τηλεργασίας πρέπει να είναι επίκαιρη, κατάλληλη και να ανταποκρίνεται στις ειδικότερες ανάγκες των εργαζομένων και το εμπορικό αποτέλεσμα που πρέπει να επιτευχθεί.
7. Τα σχεδιαζόμενα ενδιάμεσα αποτελέσματα θα πρέπει να εξετάζονται και αν αναθεωρούνται τακτικά με στόχο να επιβεβαιωθεί και να εξασφαλιστεί η σαφήνιά τους, η χρησιμότητά τους και η καταλληλότητά τους σε σχέση με το τελικό «παραγόμενο προϊόν».

A.4.3.6 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Ο παροχέας υπηρεσιών τηλεργασίας πρέπει να έχει ένα γενικότερο σχέδιο τηλεργασίας, το οποίο θα είναι ενταγμένο στο στρατηγικό του σχεδιασμό και θα λαμβάνει υπ' όψη την υπάρχουσα ή υλοποιούμενη τεχνολογική υποδομή. Μόνο με τον τρόπο αυτό ο οργανισμός θα είναι σε θέση να επιτύχει τους επιχειρησιακούς του στόχους μέσω της τηλεργασίας και να προωθήσει αποτελεσματικά την ανταγωνιστική του θέση.

Βασικές Προϋποθέσεις

1. Ο τεχνολογικός σχεδιασμός ενός οργανισμού και τα σχέδια που απορρέουν από αυτόν καθορίζουν τις τεχνικές απαιτήσεις και τη συμβατότητα που απαιτείται για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων τηλεργασίας.
2. Τα τεχνολογικά σχέδια και οι δομές ενός οργανισμού καθορίζουν την ασφάλεια των συστημάτων η οποία θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα και εγκυρότητα των πληροφοριών που διαμοιράζονται στις δραστηριότητες της τηλεργασίας.
3. Η τεχνολογία υποστηρίζει την αλληλεπίδραση μεταξύ όλων των στοιχείων του εργασιακού περιβάλλοντος, επικεντρώνοντας τους πόρους της στην ευκολία χρήσης του συστήματος από τους χρήστες.

4. Η τεχνολογική υποδομή που θα επιλεγεί για την υλοποίηση της τηλεργασίας θα πρέπει να είναι πλήρως προσπελάσιμη και κατανοητή από τους εργαζόμενους παρέχοντας κάθε απαραίτητο πόρο κατάλληλο για την υποστήριξη της σχεδιαζόμενης χρήσης της.
5. Οι παροχείς δομών τηλεργασίας ενημερώνουν για τους σκοπούς της τεχνολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για την τηλεργασία όλο το προσωπικό που συμμετέχει σε αυτές τις διαδικασίες. Για το σκοπό αυτό, φροντίζουν για την απαραίτητη εκπαίδευση, υποβοηθούν και υποστηρίζουν τους εργαζόμενους, τους υπεύθυνους έργων και το διοικητικό προσωπικό στοχεύοντας στην κατανόηση των απαραίτητων πρωτοκόλλων και πολιτικών, στην απόκτηση της γνώσης και των ικανοτήτων που θα τους επιτρέψουν την αλληλεπίδραση με τα συμμετέχοντα συστήματα καθώς και την κατανόηση των στόχων και των αποτελεσμάτων που αυτές οι τεχνολογίες θα υποστηρίξουν.
6. Η τεχνολογική υποδομή θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των υπεύθυνων έργων και των εργαζομένων και του συμμετέχοντος προσωπικού υποστήριξης για την παρουσίαση πληροφοριών, την αλληλεπίδραση με το σύνολο της ομάδας εργασίας και την πρόσβαση στους αναγκαίους επιχειρησιακούς πόρους.

A.4.4 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε.

A.4.4.1 ΑΓΓΛΙΑ

Τα πιο πρόσφατα αποτελέσματα από την έρευνα Βρετανικού Εργατικού Δυναμικού παρουσιάζουν συνεχιζόμενη και σταθερή αύξηση της τηλεργασίας. Την άνοιξη, του 2001, σχεδόν 1,7 εκατομμύρια άνθρωποι εργάστηκαν από το σπίτι τους για τουλάχιστον μια εργάσιμη ημέρα την εβδομάδα και χρησιμοποίησαν έναν υπολογιστή και ένα τηλέφωνο. Αυτό αντιπροσωπεύει 6,1% του εργατικού δυναμικού έναντι 5,5% για το έτος 2000.

Υπάρχουν τρεις μορφές τηλεεργαζομένων:

- τηλεεργαζόμενοι οι οποίοι που καταναλώνουν το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου της εργασίας τους στο σπίτι τους και είναι το 20% των τηλεεργαζομένων
- Κινητοί εργαζόμενοι (mobile workers) που χρησιμοποιούν το σπίτι ως βάση για την εργασίας τους και είναι το 50% των τηλεεργαζομένων
- τηλεεργαζόμενοι που εργάζονται στο σπίτι περιστασιακά (π.χ. μια ημέρα εβδομαδιαίως) και αποτελούν το 30% των τηλεεργαζομένων

Περισσότεροι από το 56% των τηλεεργαζομένων είναι μισθωτοί. Το 67% των τηλεεργαζομένων είναι άνδρες και το 2,5% των τηλεεργαζομένων είναι άτομα με ειδικές ανάγκες.

Ο βρετανικός δημόσιος τομέας είναι από τους πρώτους τομείς που εφάρμοσαν ευέλικτες μορφές εργασίας όπως το ελαστικό ωράριο, διαμερισμός εργασίας (job-sharing), μερική απασχόληση κ.α. με σκοπό να διατηρήσει αλλά και να προσελκύσει περισσότερο το εργατικό δυναμικό.

Περί του τέλους του 2001 στο φόρουμ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το Ινστιτούτο Δημόσιας Οικονομίας (Institute of Public Finance) εστίασε την προσοχή του στους «νέους τόπους εργασίας» εξετάζοντας τις διαφορετικές πτυχές των νέων οργανωτικών δομών και πρακτικών εργασίας οι οποίες εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες που παρουσιάζει η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Η κυβέρνηση υποστήριξε μια εκστρατεία για την προώθηση τη βελτιωμένης ισορροπίας εργασίας και ζωής έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο κατά το προηγούμενος έτος και ήταν ένας βασικός παράγοντας στη βοήθεια να διάδοσης και της εξάπλωσης των ευέλικτων μορφών εργασίας ιδιαίτερα στις περιοχές όπου υπήρξε στο παρελθόν έντονη αντίδραση (www.dti.gov.uk/work-lifebalance, www.flexibility.co.uk/issues/WLB/index.htm).

Η κυβέρνηση χρηματοδότησε με 10 εκατομμύρια λίρες την πρόσβαση στο διαδίκτυο για να δώσει αυτήν την ευκαιρία στους κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών. Σε 14.000 σπίτια, σε 7 περιοχές (2 αγροτικές και 5 αστικές) γίνεται πιλοτική χρήση αυτής της πρωτοβουλίας. Με την βοήθεια των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, μερικές από αυτές τις περιοχές αναπτύσσουν και υποστηρίζουν τις διάφορες μορφές τηλεργασίας. Στη Σκωτία, το η αντίστοιχη πρωτοβουλία είναι το πρόγραμμα Ψηφιακών Περιοχών, και χρηματοδοτείται από 3.5 εκατομμύρια λίρες για 2 πιλοτικές περιοχές.

Μια άλλη πρωτοβουλία της κυβέρνησης είναι η χρηματοδότηση με 30 εκατομμύρια λίρες για την προώθηση της ευρείας ζώνης στις αγροτικές περιοχές μέσω από μία σειρά περιφερειακών προγραμμάτων, λόγω του ότι υπάρχει μια αυξανόμενη ανησυχία για το γεγονός ότι οι αγροτικές περιοχές χάνουν την ψηφιακή επανάσταση από την έλλειψη της κατάλληλης υποδομής.

A.4.4.2 ΑΥΣΤΡΙΑ

Οι πληροφορίες για τις εξελίξεις της τηλεργασίας στην Αυστρία κατά τη διάρκεια του έτους 2001 και στις αρχές του 2002 φέρουν στην επιφάνεια μία σημαντική διαφορά σε σύγκριση με τις προηγούμενες συζητήσεις των παρελθόντων χρόνων. Σήμερα δεν υπάρχει ακόμα κάποια ιδιαίτερη νομοθεσία για την καθιέρωση της τηλεργασίας. Εντούτοις, τα νέα μέτρα που έχουν αναγγελθεί (ή που είναι υπό διαβούλευση) θα συμβάλουν στην ενθάρρυνση της τηλεργασίας. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν τη μείωση του αριθμών δημόσιων υπαλλήλων με σημαντικές αλλαγές της νομικής υπόστασης π.χ. στα σχολεία, τα πανεπιστήμια, και την κυβερνητική διοίκηση), μείωση του ωραρίου των καταστημάτων και την εργασιακή νομοθεσία που αφορά τον χρόνο απασχόλησης.

Στην Αυστρία παρατηρείται ικανοποιητική διείσδυση των ΤΠΕ. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2002 το 53% των ηλικιωμένων είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο, οι πραγματικοί χρήστες ήταν το 47% και οι εντατικοί χρήστες (με πολύ συχνή πρόσβαση στο Διαδίκτυο) ήταν 38%. Το 28% του νεότερου πληθυσμού με ηλικία από 14 - 19 χρονών είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο όταν ο μέσος ευρωπαϊκός όρος σε αυτή την ηλικία ήταν 26%. Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι αυξήθηκε αισθητά κατά τη διάρκεια των τελευταίων δύο ετών από 16% (1999) σε 33% (2000) και σε 42% το 2001. Η πρόσβαση από την εργασία ανέρχεται στο 23%, ενώ από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα ανέρχεται στο 10%. Η Αυστρία έχει τέσσερις παροχές κινητής τηλεφωνίας που εξυπηρετούν περισσότερους από 6,4 εκατομμύρια χρήστες.

Η έννοια της τηλεργασίας δεν είναι όμως ακόμα διαδεδομένη στο δημόσιο τομέα. Τα προηγμένα σχέδια τηλεργασίας για τη δημόσια διοίκηση έχουν εφαρμοστεί στο δήμο της Βιέννης και στην επαρχία της Άνω Αυστρίας. Σε ομοσπονδιακό επίπεδο δύο υπουργεία -το Υπουργείο Παιδείας και το Υπουργείο Μεταφορών - τρέχει προγράμματα τηλεργασίας, επιτρέποντας στους δημόσιους υπαλλήλους την τηλεργασία η και την εργασία από το σπίτι ή το κινητό τηλέφωνο

Στην Αυστρία έχουν συζητηθεί τρεις γενικές συλλογικές συμβάσεις εργασίας σχετικά με την τηλεργασία

- Η πρώτη συλλογική σύμβαση αφορά τη βιομηχανία πετρελαίου (1997). Μεταξύ των σημαντικών ζητημάτων ήταν ο χρόνος απασχόλησης, οι υπερωρίες και εργασία τις Κυριακές και τις επίσημες αργίες, η εργασία με βάρδιες, η αποζημίωση ταξιδιού, οι ορισμοί και οι απαιτήσεις των μακρινών εργασιακών χώρων, της πληρωμής, της προόδου κατάρτισης και σταδιοδρομίας.
- Η δεύτερη γενική συμφωνία συνάφθηκε τον Νοέμβριο του 1999. Αυτή η συλλογική σύμβαση εργασίας ισχύει για 140.000 βιομηχανικούς υπαλλήλους. Είναι ένα γενικό πλαίσιο για τους κανονισμούς. Στην § 19a του Telearbeit (ework) αναφέρεται ότι «ο εργοδότης και ο εργαζόμενος πρέπει να κάνουν μια γραπτή σύμβαση για την τηλεργασία. Πρέπει να υπάρξουν κανονισμοί για το χώρο εργασίας, το χρόνο απασχόλησης, το υλικό εργασίας, τα επιδόματα, τη ρύθμιση οφειλών, τη σχέση τηλεεργαζόμενου με την επιχείρηση. Μέρος της συλλογικής σύμβασης εργασίας είναι επίσης ένα σχέδιο για μια σύμβαση μεταξύ του εργοδότη και του εργαζομένου».
- Η τρίτη συλλογική σύμβαση εργασίας αφορά τον τομέα της αυτόματης επεξεργασίας δεδομένων και την τεχνολογία πληροφορικής. Η προοπτική του σωματίου εργαζομένων είναι ότι "αυτή η συλλογική σύμβαση εργασίας - θα ισχύει για 20.000 εργαζόμενους, που ξεκινούν την εργασία από την 1/1/ 2001 - είναι ένα κύριο σημείο για τις καλύτερες συνθήκες εργασίας. Αυτό περιλαμβάνει «... τους κανονισμούς για την τηλεργασία, το οποίο είναι πολύ σημαντικό, επειδή ο τομέας της Τεχνολογίας Πληροφοριών είναι ένας από τους τομείς με τους περισσότερους τηλεεργαζόμενους. Τα παραδείγματα για τους κανονισμούς είναι: ότι πρέπει να είναι εθελοντικό, το υλικό εργασίας πρέπει να είναι παρεχόμενο από τον εργοδότη, καθώς και οι δαπάνες για την κατ οίκον εργασία. Η συλλογική σύμβαση εργασίας δίνει επίσης τη δυνατότητα του ευέλικτου χρόνου απασχόλησης, πράγμα το οποίο προστατεύεται από βασικούς κανόνες. Η αλλαγή του σχεδίου της μισθοδοσίας αποφέρει πλεονεκτήματα για τους νεώτερους υπαλλήλους και ανταμείβει την εμπειρία."

A.4.4.3 ΒΕΛΓΙΟ

Το Βέλγιο είναι μια πυκνοκατοικημένη χώρα με εκτεταμένους αυτοκινητόδρομους και σιδηροδρομικά δίκτυα. Αυτοί οι παράγοντες σε συνδυασμό με σημαντικό τοπικό βάρος γραφείων συγκεντρωμένων εντός και γύρω από τις μεγαλύτερες πόλεις δεν υποβοηθούν την τηλεργασία. Παρ' όλα αυτά, οι αρχές στο Βέλγιο μελετούν την προοπτική τηλεργασίας για να βοηθήσουν να λυθούν τα προβλήματα κυκλοφοριακής συμφόρησης στο δρόμο και τα υψηλά επίπεδα ανεργίας σε παλαιές βιομηχανικές περιοχές.

Ο συνολικός πληθυσμός του Βελγίου είναι περίπου 10.343.000. με αυξητικές τάσεις κατά 2 ως 4% ετησίως. Το εργασιακό δυναμικό της χώρας είναι περίπου 4.020.000 άτομα εκ των οποίων οι 3.340.000 είναι μισθωτοί και οι 680.000 ελεύθεροι επαγγελματίες. Το ποσοστό της ανεργίας ανέρχεται στο 10% του ενεργού εργασιακού δυναμικού. Το συνολικό ΑΕΠ για το έτος 2001 είναι 257 δισεκατομμύρια Euro το 2001, και το ποσοστό πληθωρισμού ήταν 2,5%. Η εξαγωγή των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών αντιπροσωπεύει το 85% του ΑΕΠ.

Ο αριθμός ενεργών συνδέσεων με το Διαδίκτυο ανέρχεται για το έτος 2001 σε 1.425.000 συνδέσεις ενώ ο αριθμός επιχειρησιακών συνδέσεων σε 185.000. Το έτος 2001 χαρακτηρίστηκε από την έκρηξη της ευρείας ζώνης (ADSL). Στο τέλος του 2001, η ευρεία ζώνη αντιπροσώπευσε το ένα τρίτο όλων των ενεργών συνδέσεων με το Διαδίκτυο. Η σύνδεση με ADSL είναι διαθέσιμη σε 90% του βελγικού πληθυσμού, μια κάλυψη που είναι μοναδική στην Ευρώπη.

Το ευροβαρόμετρο 54⁴⁰ σε δημοσκόπηση που διενεργήθηκε το 2000, αποκάλυψε ότι το 9,4% των Βέλγων εργαζομένων που χρησιμοποιούν έναν υπολογιστή για να εκτελέσουν την εργασία του, ασκεί κάποια μορφή τηλεργασίας (μέσος όρος της Ε.Ε.: 12,2%).

Μέσω του προγράμματος EMERGENCE, έρευνα η οποία διενεργήθηκε το έτος 2000 σε επιχειρήσεις άνω των 50 εργαζομένων, ανέδειξε ότι το 51% τέτοιων επιχειρήσεων στο Βέλγιο είχαν εφαρμόσει την τηλεργασία.

Μία έρευνα της Alcatel που έγινε σε 1600 υπάλληλους και διευθυντές επιχειρήσεων για την τηλεργασία στο Βέλγιο ανέδειξε ότι:

Μεταξύ των επιχειρήσεων:

- 25% χρησιμοποιούν κάποια μορφή τηλεργασίας
- 10% είχαν σκοπό να ξεκινήσουν το 2002

Μεταξύ των υπαλλήλων:

- 10% ασκούν τηλεργασία περιστασιακά ή τακτικά (56% από το σπίτι, 17% από τα δορυφορικά γραφεία, 5% από διάφορες θέσεις, συμπεριλαμβανομένων των τραινών, των ξενοδοχείων, κλπ.)
- 80% θα ενδιαφερόταν για την τηλεργασία

Οι σημαντικότεροι παράγοντες ανάπτυξης του eWork στο Βέλγιο φαίνεται από τις έρευνες που έχουν γίνει ότι είναι:

- Η κυκλοφοριακή συμφόρηση, και επακόλουθη ρύπανση, μέσα και γύρω από τις Βρυξέλες και τις μεγάλες πόλεις του Βελγίου παρέχουν το κίνητρο για να μειώσουν τη χρήση των αυτοκινήτων και τις περιττές μετακινήσεις.
- Η ανάπτυξη των Ευρυζωνικών Δικτύων, η γενίκευση της κινητής τηλεφωνίας (75% του πληθυσμού), η συνεχιζόμενη αύξηση στις συνδέσεις με το Διαδίκτυο, καθώς επίσης και η προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου σε όλες τους επιχειρηματικούς τομείς
- Ένας νόμος σχετικά με την κατ'οίκον εργασίας ο οποίος τέθηκε σε ισχύ από το Μάρτιο του 1997
- Η ίδρυση από το 1994 της Ένωσης Βελγικής Τηλεργασίας (Belgian Teleworking Association) - BTA (<http://www.bta.be>)

⁴⁰ ΠΗΓΗ: Eurobarometer 54.

A.4.4.4 ΓΑΛΛΙΑ

Δεν υπάρχει κάποιος ιδιαίτερος νόμος για την καθιέρωση της τηλεργασίας στη Γαλλία. Εντούτοις, νέα νομοθετικά μέτρα ξεκινούν ή βρίσκονται σε δημόσια διαβούλευση για την κοινωνία των πληροφοριών

Διάφορα διατάγματα έχουν προστεθεί στη γαλλική νομοθεσία για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφοριών

- ο νόμος της 13/3/2000, σχετικά με το δικαίωμα της ηλεκτρονικής υπογραφής. Αυτός ο νόμος αναγνωρίζει την ισοτιμία της ηλεκτρονικής και της φυσικής υπογραφής στις διάφορες συναλλαγές
- το διάταγμα της 12/9/2000 διευκολύνει τη διανομή του δικτύου ευρείας ζώνης (τεχνολογία ADSL), και ανοίγει νέες προοπτικές παροχής υπηρεσιών
- ο νόμος της 15/11/2001, που αφορά την καθημερινή ασφάλεια, και δίνει στις δικαστικές αρχές το δικαίωμα του ελέγχου των εγκληματιών με τη χρήση ΤΠΕ
- το πρόγραμμα του νόμου για την κοινωνία των πληροφοριών, που παρουσιάστηκε τον Ιούνιο του 2001, στοχεύει να εγγυηθεί την ελευθερία on-line επικοινωνία, τη διευκρίνιση των νομικών ορίων για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τη προώθηση της εμπιστοσύνης στη χρήση του δικτύου

Οι βασικοί παράγοντες που έχουν επιπτώσεις στην ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Γαλλία φαίνεται ότι είναι:

- **Το πρόγραμμα κυβερνητικής δράσης για την κοινωνία των πληροφοριών** - Σύμφωνα με τις επίσημες στατιστικές, στο τέλος του έτους 2001, περισσότεροι από 15 εκατομμύρια άνθρωποι χρησιμοποίησαν Διαδίκτυο σε τακτική βάση. Ο υπολογιστής έχει γίνει πλέον ένα εργαλείο για την εργασία και επιπλέον ένα μέσο αναζήτησης πληροφοριών για περισσότερο από το 33% των οικογενειών.
- **Η γρήγορη επέκταση της χρήσης τεχνολογιών πληροφοριών** - Στο τέλος του 2001, το ποσοστό των οικογενειών που κατείχε εξοπλισμό πληροφορικής (υπολογιστές) ήταν μεταξύ 33% και 36%, σχεδόν διπλάσιος σε σχέση με το 1997. Μια πρόσφατη μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δείχνει ότι το 55% των νέων από 15 έως 24 ετών χρησιμοποιούν υπολογιστές τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Στο τέλος του 2001, η Γαλλία είχε 15,6 εκατομμύρια 11χρονους χρήστες του Διαδικτύου. Τον Ιούνιο του 2001 υπήρξαν περίπου 2.500.000 προσωπικές ιστοσελίδες και το 44% των νέων χρησιμοποιούσε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τακτικά.
- **Η αύξηση των επιχειρήσεων στον τομέα των νέων τεχνολογιών** - Το ποσοστό ίδρυσης επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε ΤΠΕ αυξήθηκε στο 6,5% το έτος 2000 από 3,9% που ήταν στην αρχή του 1996. Η ίδρυση εταιριών στον τομέα των νέων τεχνολογιών αυξήθηκε από 7.653 το 1998 σε 10.777 το 2000. Από το 1997 παρουσιάζεται αύξηση των τεχνολογιών πληροφοριών στη σφαιρική αύξηση υπολογίζεται κατά 20% στη Γαλλία. Περί του τέλους του 2001 υπήρχαν 3 εκατομμύρια εργαζόμενοι που απασχολούνται στον τομέα των νέων τεχνολογιών.
- **Η επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου** - Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι ιδιαίτερα εμφανής. Περίπου οι μισές από τις γαλλικές επιχειρήσεις έχουν έναν

ιστοχώρο ο οποίος χρησιμοποιείται για την επικοινωνία, την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες καθώς και τη ρύθμιση των σχέσεων με τους προμηθευτές. Στη Γαλλία το ηλεκτρονικό εμπόριο εμφανίζεται περισσότερο στους κλάδους της πώλησης εισιτηρίων (μεταφορά, τουρισμός, ψυχαγωγία) και στον τομέα πώλησης προϊόντων τεχνολογίας (υπολογιστές). Από το 1998, διάφορα μέτρα έχουν θεσπιστεί ώστε να αναπτυχθεί καταναλωτική εμπιστοσύνη σχετικά με τη σε απευθείας σύνδεση πληρωμή.

- **e - administration** - Από την προώθηση PAGSI, η on line διοίκηση είναι μια προτεραιότητα. Οι τεχνολογίες πληροφοριών επιτρέπουν τη βελτίωση των σχέσεων των δημόσιων υπηρεσιών με τους πολίτες. Μέσα σε 4 χρόνια έχουν δημιουργηθεί πάνω από 4.200 ιστοχώροι από δημόσιους φορείς. Μέσα σε 4 χρόνια έχουν λειτουργήσει πάνω από 4.200 ιστοχώροι που αφορούσαν την δημόσια διοίκηση. Κατά το έτος 2001 ο αριθμός των επισκέψεων σε αυτούς τους ιστοχώρους είναι 5 φορές μεγαλύτερος από εκείνον του 1998.
- **Ύπαρξη πολυμέσων στα σχολεία** - Από το 2001, όλα τα γυμνάσια και τα λύκεια, το 91% των κολεγίων και τα μισά από τα σχολεία πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης συνδέονται με το Διαδίκτυο. Η ενσωμάτωση των πολυμέσων στην κατάρτιση των δασκάλων και η δημιουργία προσαρμοσμένου παιδαγωγικού εκπαιδευτικού περιεχομένου έχει προχωρήσει πολύ γρήγορα.

A.4.4.5 ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Το 1999 στη Γερμανία, το 6% του εργατικού δυναμικού εργαζόταν τηλεργατικά σε μόνιμη ή περιστασιακή βάση. Παρατηρήθηκε ότι σε μεγάλες εταιρείες της Γερμανίας παρουσιάζεται έντονα το φαινόμενο της τηλεργασίας. Οι μεγάλες εταιρείες όπως η ασφαλιστική εταιρεία LVM έχει επιτύχει έναν μεγάλο αριθμό τηλεργαζόμενων ο οποίος ανέρχεται σε περισσότερους από 600 τηλεργαζόμενους από συνολικά 2300 μέλη του προσωπικού. Άλλες επιχειρήσεις όπως τη BMW έχουν φθάσει στους 1500 τηλεργαζόμενους με συνεχείς αυξητικές τάσεις. Οι περισσότερες μεγάλες εταιρείες προσπαθούν να εφαρμόσουν νέους ευέλικτους τρόπους εργασίας με σκοπό την μείωση των δαπανών τους.

Εντούτοις, ακόμα ένας σημαντικός αριθμός εταιρειών οργανώσεων είναι μάλλον δυσκίνητος στην εφαρμογή και την επέκταση της τηλεργασίας. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η τηλεργασία δεν αποτελεί την πρώτη προτεραιότητα.

Όμως και οι ΜΜΕ καθυστερούν ακόμα στην εφαρμογή και τη χρήση της τηλεργασίας. Οι ΜΜΕ συνεχίζουν να λειτουργούν με παραδοσιακές μορφές οργανώσεων εργασίας και σιγά σιγά αρχίζουν να καταλαβαίνουν τα πλεονεκτήματα

και τα οφέλη που μπορούν να επιτύχουν με τη χρήση ευέλικτων μορφών εργασίας.

Στο ομοσπονδιακό κρατικό επίπεδο η τηλεργασία δεν αποτελεί πλέον ένα τομέα προτεραιότητας. Η ομοσπονδιακή κυβέρνηση και τα υπουργεία έχουν συναγάγει το συμπέρασμα ότι η τηλεργασία, μετά από την υποστήριξη των προγραμμάτων "Telework for SMEs", "Telework for public administrations" και "OnForTe: Online Forum Telework" μαζί με τα πιλοτικά έργα τηλεργασίας σε διάφορα υπουργεία έχουν επιτευχθεί πολλαπλασιαστικά οφέλη και καμία περαιτέρω ενέργεια δεν απαιτείται. Συνεπώς, δεν υπάρχει καμία ιδιαίτερη υποστήριξη ή ερευνητικά προγράμματα για να υποστηριχθεί η τηλεργασία.

Στο πλαίσιο των Νομοθετικών εξελίξεων μια απόφαση του οικονομικού δικαστηρίου της Rheinland-Pfalz έχει οδηγήσει στην μείωση της φορολογίας για τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών που αφορούν την τηλεργασία. Επίσης δύναται να αφαιρεθεί ένα ποσοστό των δαπανών από το φορολογήσιμο εισόδημα για την αγορά του απαραίτητου εξοπλισμού. Αυτή η απόφαση ασκεί θετική επίδραση για την τηλεργασία.

A.4.4.6 ΔΑΝΙΑ

Η Δανία είναι μια από τις πρωτοποριακές χώρες της Ευρώπης αλλά και όλου του κόσμου στο θέμα της τηλεργασίας Αυτό προκύπτει από πολλούς παράγοντες που ενώνονται με έναν εξαιρετικά ιδανικό τρόπο, ισορροπώντας επιτυχώς αφ' ενός τα ισχυρά κυβερνητικά και θεσμικά ενδιαφέροντα και αφ' ετέρου τα γενικά υψηλά επίπεδα αυτονομίας ατόμων και εργασιακών χώρων. Η κυβέρνηση παρέχει τις δομές για την ανάπτυξη εργασιακών χώρων και ανάπτυξη της τεχνολογίας, π.χ. μέσω των εύκαμπτων αλλά πολιτικών αγοράς εργασίας και του ψηφιακού εθνικού προγράμματος της Δανίας - <http://www.detdigtaledanmark.dk/english>.

Σύμφωνα με την ετήσια έρευνα του 2001 για τη χρήση των ΤΠΕ, ο κύριος σκοπός της εφαρμογής της τηλεργασίας στη Δανία είναι η επιθυμία να βελτιωθεί η ευελιξία εργασίας. Τα 66% των εταιριών που εφαρμόζουν την τηλεργασία επιτυγχάνουν σημαντικές αυξήσεις στην ευελιξία, και 48% βλέπουν τη σαφή βελτίωση της παραγωγικότητας επίσης. Τα ανάλογα αποτελέσματα για το δημόσιο τομέα είναι 65% και 52% αντίστοιχα. Από την άποψη των προβλημάτων για την εφαρμογή της τηλεργασίας, το σημαντικότερο είναι οι πρόσθετες δαπάνες του εξοπλισμού και της συντήρησης (έγινε αναφορά από το 48% των εταιριών και 58% των οργανισμών δημόσιου τομέα). Μόνο το 25% των εταιριών και των δημόσιων οργανισμών εξέφρασε ότι ο συντονισμός και ο έλεγχος της τηλεργασίας ήταν δύσκολος και μόνο 10% και 15% αντίστοιχα εξέφρασε ότι η τηλεργασία αποδυναμώνει τον εργασιακό πολιτισμό.

Ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα της Δανίας είναι η εργασία κατ' οίκον. Το 20% του ενεργού εργασιακού πληθυσμού (417.000 εργαζόμενοι) εργάζεται στην οικία του. Η καθημερινή ζωή πολλών Δανών έχει αλλάξει το χαρακτήρα της ριζικά στα τελευταία έτη. Προκειμένου να επιτευχθεί η απαραίτητη ευελιξία η οποία θα εξασφαλίσει ότι η εργασία και η οικογενειακή ζωή μπορούν να συνδυαστούν, 17% των εργαζομένων εργάζεται από το σπίτι του για μερικούς ή όλους τους μήνες του χρόνου. Από αυτούς, 37% (ή περίπου 6,3% όλων των εργαζομένων) έχουν ένα τοπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή με πρόσβαση στο δίκτυο του εργασιακού χώρου.

Η αύξηση και εργασία κατ οίκον συμπορεύεται με αύξηση του αριθμού των υπαλλήλων που απασχολούνται με ελαστικό ωράριο. Ο ένας (1) στους τέσσερις (4) εργαζόμενους καθορίζει τις ώρες απασχόλησής τους μέσω των ρυθμίσεων ελαστικού ωραρίου, και αυτό φαίνεται να είναι το αποτέλεσμα της μεγαλύτερης εμπιστοσύνης από τους εργοδότες και τους διευθυντές που εξουσιοδοτούν όλο και περισσότερο την ευθύνη για τις καθημερινές αποφάσεις εργασίας άμεσα στους υπαλλήλους. Έτσι πολλοί εργαζόμενοι στη Δανία εξισορροπούν με τον καλύτερο τρόπο την εργασία τους με τις οικογενειακές υποχρεώσεις τους. Στο πρόσφατο παρελθόν, η ευελιξία στην εργασία λειτούργησε με άμεσα οφέλη για τον εργοδότη. Σήμερα, τα οφέλη για τον εργαζόμενο και την οικογένειά του φαίνονται για να είναι εξίσου σημαντικά. Παράλληλα με αυτό, έρευνες δείχνουν ότι οι υπάλληλοι επιλέγουν όλο και περισσότερο τις εργασίες και αλλάζουν εργασία για λόγους προσωπικής ανάπτυξης και εκπλήρωσης παρά τη σταθερότητα στις συνθήκες εργασίας ή την ανταμοιβή.

Η Δανία ήταν μια από τις πρώτες χώρες που υιοθέτησε την φοροαπαλλαγή του εργοδότη από την αγορά προσωπικών υπολογιστών για ιδιωτική χρήση από τους υπαλλήλους και τις οικογένειές τους στο σπίτι, εφ' όσον γίνεται και η σχετική χρήση για τους εργασιακούς στόχους και κάποια μορφή κατάρτισης στις ΤΠΕ. Κατά τη διάρκεια των ετών, το σχέδιο υπολογίζεται να είναι εξαιρετικά επιτυχές και να αναβαθμίσει τις δεξιότητες για ΤΠΕ του εργασιακού δυναμικού και να συμβάλει στην αύξηση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Το 60% των οικογενειών είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι το 2001, και αυξάνεται σε 76% αν λάβουμε υπόψη και την πρόσβαση στο διαδίκτυο από την εργασία.

Η άλλη σημαντική πολιτική δράση είναι η διαδεδομένη εφαρμογή των συμφωνιών-πλαισίων από τους κοινωνικούς εταίρους, που υποστηρίζεται έντονα από την κυβέρνηση, οι οποίες εξασφαλίζουν ότι οι τηλεργαζόμενοι δεν υφίστανται χειρότερες συνθήκες απασχόλησης απ' ό,τι οι συμβατικοί εργαζόμενοι.

Τα συμπεράσματα του προγράμματος EMERGENCE για την Δανία είναι ότι:

- Η Δανία είναι σαφώς μια από τις πιο προηγμένες χώρες στην Ε.Ε. σε χρήση ΤΠΕ με στόχο να δημιουργήσει μια ιδιαίτερα δικτυωμένη επιχειρησιακή φιλοσοφία με ένα σύνθετο εσωτερικό τμήμα της εργασίας, για την παροχή επιχειρησιακών υπηρεσιών και ενός αναπτυγμένου τομέα της γνώσης.
- Η Δανία κάνει εμπόριο ενεργά με τους γείτονές της στη Βόρεια Ευρώπη και ως ένα ορισμένο βαθμό με τον υπόλοιπο κόσμο, στην αγορά και στον ανεφοδιασμό μέσω e-Services. Δραστηριοποιείται σε ιδιαίτερα ειδικευμένες υπηρεσίες και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, και οι πελάτες σε άλλες χώρες επιλέγουν τους προμηθευτές της Δανίας λόγω της μεγάλης εμπειρίας και της υψηλής ποιότητάς τους παρά για το χαμηλότερο κόστος.

A.4.4.7 ΙΡΛΑΝΔΙΑ

Η Ιρλανδική κυβέρνηση το 1998 ίδρυσε το Εθνικό Συμβούλιο Τηλεργασίας. Παρήγαγε την πρώτη κύρια αναφορά με τίτλο: «Νέοι τρόποι ζωής και εργασίας: Τηλεργασία στην Ιρλανδία» τον Ιούνιο 1999. Ο σκοπός του συμβουλίου είναι να αναπτύξει μια σαφή εικόνα των εθνικών στόχων και στρατηγικών που πρέπει να αναπτυχθούν για να γίνει συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων της αποχής της πληροφορίας.

Οι προβλέψεις του συμβουλίου για το μέλλον είναι ότι μέχρι το 2010 η Ιρλανδία θα είναι γνωστή ως η πρώτη στις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις (E-organisation) και ανθρώπινες συνεργασίες όπου:

- Θα εκφράζονται τα ταλέντα και η κουλτούρα των ανθρώπων της
- Οι άνθρωποι θα μπορούν να επιλέγουν το πως, που και πότε θα εργάζονται
- Οι επιχειρήσεις θα είναι σε θέση να πωλούν και να εμπορεύονται σε μια εικονική οικονομία (virtual economy)
- Μια ολοκληρωτική και γεωγραφικά ισορροπημένη οικονομία με τη συμμετοχή όλων των εθνών

Στην Ιρλανδία υπάρχει από το 1999 το Φόρουμ Δράσης ework (eWAF) το οποίο δημιουργήθηκε σε απάντηση στην έκθεση του Εθνικού Συμβουλευτικού Συμβουλίου σχετικά με την Τηλεργασία (NACT).

Τον Σεπτέμβριο του 2000, η Ιρλανδία καθιέρωσε μία έρευνα στην οποία εξετάζεται η φύση της τηλεργασίας στην Ιρλανδία. Η δεύτερη φάση της έρευνας ήταν κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου 2001 ενώ η τρίτη φάση αναλήφθηκε τον Οκτώβριο του 2002 από την εταιρεία MRBI.

Τα βασικά συμπεράσματα από την έρευνα του 2002 είναι τα ακόλουθα:

- Μεταξύ 2000 και 2002, η τηλεργασία είχε διατηρηθεί στο 10% των ιρλανδικών επιχειρήσεων με έναν ή περισσότερους υπαλλήλους. Τα αποτελέσματα της έρευνας όμως παρουσιάζουν μια πτώση από τον ποσοστό του 12% που καταγράφηκε το 2001.
- Η αύξηση του αριθμού υπαλλήλων στις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν τηλεργασίας (αύξηση από 4,5 υπαλλήλων στο 2000 σε 6 υπαλλήλους το 2002)
- 40% των επιχειρήσεων έχουν αυξήσει τον αριθμό των τηλεργαζομένων του από το 2000

Περιγραφή των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν αυτήν την περίοδο τηλεργασία:

- 67% των εταιριών που χρησιμοποιούν τηλεργασία έχουν πάνω από 11 τηλεργαζόμενους
- 54% των εταιριών που χρησιμοποιούν τηλεργασία βρίσκονται στο Δουβλίνο (7% στο υπόλοιπο Leinster)
- 28% των εταιριών που χρησιμοποιούν τηλεργασία βρίσκονται στο Munster
- 11% των εταιριών που χρησιμοποιούν τηλεργασία βρίσκονται στο Connaught/tin Ulster
- Το 87% των κτηρίων είναι Ιρλανδικά

Το τυπικό προφίλ του Ιρλανδού Τηλεργαζόμενου είναι:

- υπάλληλος πλήρους απασχόλησης
- Φύλο: Άνδρας
- Ηλικία κάτω από 35
- Έχει τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Εργάζεται σε τομέα πωλήσεων & marketing, σε τομέα ΤΠ, σε οικονομικός τομέα, και σε γραμματειακό τομέα
- τηλεργασία με μειωμένο ωράριο
- τηλεργασία σε άτυπη βάση

Σύμφωνα με την έκθεση του Ευρωβαρομέτρου Flash 112 τον Ιανουαρίου του 2002⁴¹, ο αριθμός των οικογενειών που ήταν συνδεδεμένες με το Διαδίκτυο έχει αυξηθεί από 36% που ήταν τον Οκτώβριο του 2000 στο 48% για τον Νοέμβριο του 2001, ποσοστό υψηλότερο από το μέσο όρο των EU15 (38%). Το ποσοστό του ιρλανδικού πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο έχει αυξηθεί από 46% τον Οκτώβριο του 2000 στο 56%, ποσοστό το οποίο είναι μεν υψηλότερο από το μέσο όρο των EU15 (48%), αλλά χαμηλότερο από κάποιες χώρες

⁴¹ ΠΗΓΗ: Ευρωβαρόμετρο Flash 112, Ιανουάριος 2002.

όπως η Σουηδία (68%), οι Κάτω Χώρες (69%), και η Δανία (70%). Η πρόσβαση στην ευρεία ζώνη παρουσιάζεται μικρή. Στον ακόλουθο πίνακα, παρουσιάζεται ο τρόπος της διασύνδεσης των Ιρλανδικών οικογενειών στο Διαδίκτυο για το έτος 2001 σε σχέση με τις πιο προηγμένες χώρες της U15:

Χώρα	Standard line (%)	ISDN (%)	ADSL (%)	Cable (%)	Mobile/Wireless (%)
Ιρλανδία	91,1	5,1	0,3	3,6	1,3
Βέλγιο	64,5	9,4	17,9	24,5	5,4
Γερμανία	48,5	45,6	13,5	7,8	10,7
Δανία	61,4	19,2	11,1	7,2	0,1
Λουξεμβούργο	49,5	48,5	1,2	4	0,1

A.4.4.8 ΙΣΠΑΝΙΑ

Κατά το έτος 2001 η Ισπανία είχε περισσότερους από 7,4 εκατομμύρια χρήστες του Διαδικτύου, ένα γεγονός που αποκαλύπτει ότι ο αριθμός των χρηστών αυξάνονται πράγματι αλλά σε χαμηλότερο ποσοστό σε σύγκριση με άλλες χώρες.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 για την Ισπανία αποκαλύπτει σοβαρές καθυστερήσεις στην ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών από την αρχή του έτους 2001.

Επιπλέον, η κατάσταση στην Ισπανία δεν φαίνεται πολύ θετική εάν λαμβάνουμε υπόψη ότι 58% των Ισπανών ούτε χρησιμοποιούν αλλά ούτε και ενδιαφέρονται για τη χρησιμοποίηση του παγκόσμιου Ιστού. Στην πραγματικότητα, σχεδόν 20% των Ισπανών δεν ξέρουν ακόμη τι είναι το Διαδίκτυο.

Οι νέες τεχνολογίες δεν έχουν κατορθώσει ακόμα να ωθήσουν την τηλεργασία, καθώς μόνο 0,6% των Ισπανών υπαλλήλων πραγματοποιούν τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες στο σπίτι. Εν τούτοις η Ισπανία είναι τώρα μια από τις χώρες στην Ευρωπαϊκή Ένωση όπου ο αριθμός τηλεργαζομένων είναι αυξανόμενος με γρήγορο ρυθμό, παρά το γεγονός ότι είναι ακόμα μια χώρα με αρκετά ανώριμη κατάσταση όσον αφορά την ανάπτυξη της τηλεργασίας.

A.4.4.9 ΙΤΑΛΙΑ

Το 1999, υπήρχαν περίπου 720.000 τηλεργαζόμενοι στην Ιταλία. Σύμφωνα με τις προσωρινές εκτιμήσεις αυτός ο αριθμός αυξήθηκε σε περίπου 1,5 εκατομμύριο το έτος 2000. Παρόλα αυτά ο θεσμός της τηλεργασίας διαδίδεται με αργούς αλλά σταθερούς ρυθμούς. Υπάρχουν σχετικά λίγα προγράμματα που τρέχουν αλλά καταδεικνύουν την αυξανόμενη εμπιστοσύνη της τηλεργασίας.

Παρατηρείται αύξηση του καταναλωτισμού στην Ιταλία η οποία έχει σαν αποτέλεσμα την οικειότητα των χρηστών με τις νέες τεχνολογίες και την αύξηση της προθυμίας να χρησιμοποιηθούν οι νέες τεχνολογίες κατά τη διάρκεια της εργασίας και του ελεύθερου χρόνου. Έτσι:

- Η ασύρματη τηλεφωνία και η διείσδυση σε Διαδίκτυο και υπολογιστές είναι πολύ υψηλή
- Η χρήση των καινοτόμων πλατφορμών από τις ιταλικές οικογένειες συμφωνεί με τις τάσεις στις κύριες χώρες της Ευρώπης
- Η τεχνολογία έχει γίνει ένα σημαντικό στοιχείο των δαπανών σε 8 εκατομμύρια οικογένειες της Ιταλίας

Στο πλαίσιο της Ιταλικής οικονομίας υλοποιούνται διάφορες πρωτοβουλίες με στόχο την διάδοση της τηλεργασίας, όπως το Alteretto: Πρώτο χωριό Glocal της Ιταλίας και το Τηλεχωριό ASIAGO (Δες και κεφάλαιο Α.4.5.2 - Εξειδικευμένες Μελέτες Περιπτώσεων Τηλεργασίας στην Ευρώπη).

A.4.4.10 ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

Το Λουξεμβούργο είναι μία χώρα με μεγάλη οικονομική και βιομηχανική ανάπτυξη. Οι νέες τεχνολογίες και η έρευνα είναι η μέγιστη πηγή απασχόλησης στην χώρα. Το ποσοστό διείσδυσης στην τεχνολογία πληροφοριών στις επιχειρήσεις και τις οικίες, καθώς επίσης και το ποσοστό σύνδεσης στο Διαδίκτυο, είναι μεταξύ των υψηλότερων στην Ευρώπη, και στον κόσμο. Ο συνδυασμός αυτών των παραγόντων, και η σημασία των διασυνοριακών ανταλλαγών των πόρων και του εργατικού δυναμικού, κάνει αυτήν την κοινωνικοοικονομική οντότητα ένα γνήσιο εργαστήριο της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης.

Παράγοντες κλειδιά που επηρεάζουν την ανάπτυξη του eWork στο Λουξεμβούργο γενικά είναι:

- **Παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την τηλεργασία:**
 - Η μεγάλη αύξηση της πρόσβασης και επικοινωνίας στο διαδίκτυο.
 - Η πρόοδος στην τηλεργασία από το σπίτι και στην τηλεδιάσκεψη.
 - Η εισαγωγή νέων προτύπων (XMC) στα κείμενα σχεδίασης και διοίκησης.
 - Η άμεση ανάγκη για νέους προμηθευτές υπηρεσιών για επιχειρηματικές δραστηριότητες.
 - Το πλεονέκτημα της σύγκλισης του διαδικτύου και της κινητής τηλεφωνίας (WAP).
- **Αρνητικοί Παράγοντες:**
 - Η επένδυση στην τηλεργασία έχει σημαντικό κόστος.
 - Η έλλειψη ενός ολοκληρωμένου συστήματος αρχιτεκτονικής για την τηλεργασία που να επιτρέπει την διανομή οργανωτικών μοντέλων και να περιλαμβάνει ανάλυση και έλεγχο του κόστους.

A.4.4.11 ΟΛΛΑΝΔΙΑ

Η Ολλανδία είναι μία από τις ευρωπαϊκές χώρες στην οποία η τηλεργασία είναι πολύ διαδεδομένη (περίπου 300.000 τηλεργαζόμενοι με τον αυστηρό ορισμό της τηλεργασίας, και περίπου 1.200.000 τηλεργαζόμενοι με την ευρεία έννοια της τηλεργασίας). Το επίπεδο της εκπαίδευσης του εργατικού δυναμικού είναι το υψηλότερο στην Ευρώπη (23% του εργατικού δυναμικού έχουν τη μέση και ανώτερη εκπαίδευση).

Έχει πολύ μεγάλο βαθμό διείσδυσης στις τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Η ολλανδική οικονομία χαρακτηρίζεται από το μεγάλο μέρος της απασχόλησης της στις υπηρεσίες και από ένα γενικό επίπεδο χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών που την ταξινομεί στις υψηλότερες θέσεις στην Ευρώπη. Παρατηρείται σημαντική αύξηση της πρόσβασης στο διαδίκτυο. Το 1996 το 6% του πληθυσμού της είχε συνδεθεί με το διαδίκτυο. Έκτοτε υπάρχει μια σημαντική άνοδος της διασύνδεσης. Το 1998 το ποσοστό ανήρθε στο 13%, ενώ το 1999 το 34% όλων των οικογενειών είχε τη σύνδεση με το Διαδίκτυο.

Το Υπουργείο Μεταφορών έχει δώσει ιδιαίτερη σημασία για την τηλεργασία λόγω του ότι μπορεί να δώσει λύσεις στα προβλήματα της κυκλοφοριακής συμφόρησης. Το Υπουργείο Μεταφορών μαζί με το φόρουμ Netherlands Telewerk που υποκινεί τον θεσμό της τηλεργασίας, καθόρισε διάφορα σημαντικά προγράμματα αλλά δεν έχει πήρε ακόμα καμία απόφαση (μέχρι το τέλος του 2001).

Το φόρουμ Telewerk οργανώνει κάθε χρόνο ένα σεμινάριο για την τηλεργασία και απονέμει ένα βραβείο στις επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν τηλεργασία.

Βραβείο Telewerk: Solvision BV

Η Solvision είναι ένας συμβουλευτικός οργανισμός μέλος του «The Vision Web» χωρίς να έχει μία ιεραρχική δομή. Ιδρύθηκε το 1996. Οι υπάλληλοι οργανώνονται σε ομάδες σύμφωνα με τα προγράμματα που τρέχουν και καθορίζουν τους όρους εργασίας. Μόνο 18 υπάλληλοι, από τους 500 υπαλλήλους έχουν έναν σταθερό εργασιακό χώρο. Στην πόλη Delft Dordrecht, Groningen en Veldhoven υπάρχει ένα χώρος αναψυχής (grand-café 's) στον οποίο γίνονται οι συναντήσεις των εργαζομένων με τους πελάτες. Λόγω της χρήσης αυτού του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας, και της χρήσης πολλών τηλεεργαζομένων, η Solvision κέρδισε το βραβείο teleworkprice το 2001.

Υπάρχει ένας φορολογικός κανονισμός ο οποίος δίνει το δικαίωμα στους εργοδότες της φοροαπαλλαγής για δαπάνες των τηλεεργαζομένων από το σπίτι τους.

Επιπλέον, άλλες μορφές ευέλικτης εργασίας, όπως η μερική απασχόληση και η διαμοιρασμός εργασίας είναι αποδεκτές. Το φόρουμ Telewerk έχει υποστηρίξει περισσότερα από 50 σεμινάρια το 2001 με σκοπό την αύξηση της συνειδητοποίησης και την παροχή συμβουλών για την τηλεργασία. Ο ιστοχώρος του φόρουμ έχει περισσότερες από 1 εκατομμύριο επισκέψεις ετησίως. Το φόρουμ Telewerk έχει αναπτύξει μια περιεκτική βάση δεδομένων με τις έρευνες που έχουν γίνει (περίπου 260 μελέτες) και πέντε σημαντικές περιπτώσιολογικές μελέτες δημοσιεύονται στον ιστοχώρο του.

A.4.4.12 ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ

Ο αριθμός τηλεεργαζομένων στην Πορτογαλία υπολογίζεται να υπερβαίνει τα 100.000, δείχνοντας την αυξανόμενη σημασία της τηλεργασίας. Οι δραστηριότητες της Ένωσης για την Ανάπτυξη της Τηλεργασίας (APDT) που λαμβάνουν χώρα από τα μέσα του 1997 έχουν επιτύχει να ελκίσουν την προσοχή πολλών πιθανών τηλεεργαζομένων. Το ενδιαφέρον για τις ΜΜΕ, από τις μεγάλες εφημερίδες και περιοδικά μέχρι την τηλεόραση, ήταν πολύ σημαντικό και κατάφερε να τραβήξει την προσοχή ολόκληρης της κοινωνίας για τα θετικά της Τηλεργασίας ως ενός νέου τρόπου εργασίας ο οποίος μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής. Όλα αυτά δημιούργησαν ένα ισχυρό υπόβαθρο για τη δυνατή ανάπτυξη της

τηλεργασίας στην Πορτογαλία, καθώς επίσης έχει τις προοπτικές να ενωθεί με 200 εκατομμύρια πορτογάλους εκφωνητές ανά τον κόσμο.

Μέχρι το τέλος του 2001, ο συνολικός αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου ανήλθε σε περίπου 3.459.000 χρήστες - 13,4%. Η δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι η προτιμημένη μορφή πρόσβασης για τους μεμονωμένους χρήστες και αντιπροσωπεύει το 92% του συνολικού αριθμού χρηστών κατά το έτος 2001.

Η Ένωση για την Ανάπτυξη της Τηλεργασίας APDT ενεργοποιήθηκε ισχυρά για την προώθηση της τηλεργασίας εντός και εκτός Πορτογαλίας, μέσω της συμμετοχής της σε αμέτρητα σεμινάρια, διασκέψεις και δημόσιες συνόδους με θέματα για την τηλεργασία. Αυτό απεικονίζει την ανάπτυξη και το ενδιαφέρον από όλες τις πλευρές της κοινωνίας για την τηλεργασία. Η Ένωση για την Ανάπτυξη της Τηλεργασίας APDT διοργάνωσε πολλές διασκέψεις. Οι σημαντικότερες ήταν μια διάσκεψη σχετικά με "την Ευελιξία στον Εργασιακό Χώρο", καθώς επίσης και μια διάσκεψη σχετικά με το ίδιο θέμα που έγινε στις Αζόρες.

A.4.4.13 ΣΟΥΗΔΙΑ

Η έγκαιρη υιοθέτηση των καινοτόμων νέων τεχνολογιών και η λήψη μεγάλης κλίμακας αυτής της τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις, τα σχολεία και τις οικογένειες έχουν συμβάλει στην ισχυρή θέση της Σουηδίας στα θέματα της ΤΠΕ.

Γενικά, η Σουηδία φαίνεται να διατηρεί την παγκοσμίως κυρίαρχη θέση που κατέχει όσον αφορά τους χρήστες των ΤΠΕ ανάμεσα στον πληθυσμό και ειδικά χρήστες προσωπικών υπολογιστών, κινητών τηλεφώνων και του διαδικτύου. Υπάρχει ψηλό επίπεδο γνώσης στον τομέα της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών και ψηλού επιπέδου υποδομή στις Τηλεπικοινωνίες.

Σύμφωνα με στατιστικές της Σουηδίας παρουσιάζεται μια αύξηση στη χρήση των υπολογιστών. Ένας σημαντικός λόγος της αύξησης αυτής είναι η πολιτική που εφαρμόστηκε από την κυβέρνηση για την ευνοϊκή φορολόγηση της αγοράς οικιακών υπολογιστών. Ένας στους 3 πολίτες της Σουηδίας χρησιμοποιεί καθημερινά τον υπολογιστή. Η ωριμότητα του Διαδικτύου είναι αρκετά υψηλή. Τρεις από τους τέσσερις πολίτες είναι χρήστες του Διαδικτύου. Ειδικότερα το 95% των νέων με ηλικία από 16-19 και 56% των πολιτών με ηλικία 55-64 είναι χρήστες του Διαδικτύου. Το 12% του πληθυσμού της Σουηδίας με ηλικία άνω 65-84 ετών έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω των σπιτιών τους. Περίπου 3 εκατομμύρια Σουηδοί δεν ενδιαφέρονται ή δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να αγοράσουν υπολογιστή. Η Σουηδία έχει το υψηλότερο ποσοστό χρήσης της κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη, τις φθηνότερες ευρυζωνικές υπηρεσίες, και την υψηλότερη ευρυζωνική διείσδυση. Η Σουηδία έχει τις περισσότερες επιχειρήσεις στον τομέα της τηλεπληροφορικής

Περισσότερο από 90% των τηλεργαζομένων χρησιμοποιεί υπολογιστές και περίπου 70% συνδέεται με το Διαδίκτυο και περίπου 60% είχαν σύνδεση από τον εργασιακό χώρο τους. Τα τυπικά χαρακτηριστικά των τηλεργαζομένων είναι ότι έχουν αρκετά καλή κατάρτιση και κατά κύριο λόγο είναι άνδρες ηλικίας 35-54 ετών.

Σύμφωνα με τις στατιστικές της Σουηδίας ο αριθμός υπαλλήλων πλήρους απασχόλησης στα call centers έχει αυξηθεί από 45.000 έως 55.000 μέσα σε ένα έτος. Τον Φεβρουάριο του 2002 υπήρξαν 1.250 call center, με 10.000 υπαλλήλους. Οι πρόσφατες έρευνες εστιάζουν στο γεγονός ότι μειώνεται ο αριθμός των τηλεργαζομένων.

A.4.4.14 ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ

Το βασικό φαινόμενο που παρατηρείται στην Φινλανδία είναι μια δομική αλλαγή προς την εργασία σε συνθήκες δικτυακής οικονομίας και εικονικών περιβαλλόντων εργασίας. Σήμερα η χρήση τεχνολογιών ΤΠΕ στην καθημερινή εργασιακή ζωή της Φινλανδίας είναι τόσο διαδεδομένη που μπορεί να θεωρηθεί κοινή πρακτική.

Η οικονομία της Φινλανδίας βασίζεται όλο και περισσότερο στον ανθρώπινο δυναμικό για να παράσχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Για τους λόγους αυτούς παρατηρείται μια εξέλιξη της τάσης για τηλεργασίας, τάση που αποτυπώνεται και στην συνεργασία των δημοτικών αρχών με τα Πανεπιστήμια και άλλους εκπαιδευτικούς οργανισμούς για την βελτίωση της οργάνωσης της εργασίας.

Σύμφωνα με την Φινλανδική εργατική νομοθεσία κάθε άτομο είναι είτε μισθωτός είτε ελεύθερος επαγγελματίας. Οι ευθύνες και οι υποχρεώσεις που σχετίζονται για την εκτέλεση της εργασίας είναι προκαθορισμένες. Στο ευρύτερο πλαίσιο μια προσπάθεια έχει τεθεί σε εφαρμογή για την εξάλειψη, από την νομοθεσία, όλων των παραγόντων που σχετίζονται με την διάρκεια της εργασίας ή με τον τόπο όπου εκτελείται, και οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την κατάσταση των εργαζομένων. Έτσι δεν υπάρχουν μεγάλα προβλήματα εργασιακή και νομικής φύσεως όσον αφορά την τηλεργασία ή την Ηλεκτρονική εργασία. Η εργατική νομοθεσία δεν αποτρέπει προσπάθειες για την δημιουργία οργανισμών τηλεργασίας. Επομένως, η τηλεργασία δεν έχει προκαλέσει προβλήματα στην αγορά εργασίας στην Φινλανδία.

Ένας σημαντικός παράγοντας, επίσης, είναι η συνεργασία μεταξύ του Φινλανδικού υπουργικού συμβουλίου, των οργανισμών εργασίας και των οργανισμών εργοδοτών όσον αφορά την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Στην Φινλανδία η ανάπτυξη των επιχειρησιακών και εργασιακών δραστηριοτήτων είναι βασισμένη:

- σε νομοθεσία,
- σε συμφωνίες της εργασιακής αγοράς και σε συνεργασία,
- σε εκτεταμένη έρευνα από Πανεπιστήμια και Κολέγια.

Η κυβέρνηση της Φινλανδίας έχει λάβει αποφάσεις σχετικά με τη ρύθμιση της συνεργασίας για την τηλεργασία με στόχο να ενισχυθεί και να υποστηριχθεί η συστηματική εφαρμογή της τηλεργασίας στη Φινλανδία. Την 18 Απριλίου 2002 η ομάδα συνεργασίας (ETR) σχετικά με την τηλεργασία ξεκίνησε τις δραστηριότητές της. Το Υπουργείο εργασίας έχει οριστεί ως ο υποστηρικτής της ομάδας συνεργασίας (ETR) της τηλεργασίας. Η ομάδα συνεργασίας υποστηρίζει τη συστηματική εφαρμογή της τηλεργασίας και της αποκεντρωμένης εργασίας. Ο στόχος είναι να προαχθεί η μεταφορά της εργασίας και της επιχείρησης στο περιβάλλον του δικτύου των πληροφοριών. Η μεταφορά της εργασίας στο περιβάλλον του δικτύου των πληροφοριών επιφέρει διάφορες προκλήσεις και δυνατότητες, η εκτίμηση των οποίων απαιτεί τη συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών διοικητικών τομέων. Στην ομάδα συνεργασίας συμμετέχουν όλα τα υπουργεία καθώς και αντιπρόσωποι των οργανώσεων αγοράς εργασίας, της επιχειρησιακής ζωής, των πανεπιστημίων και άλλων ενδιαφερόμενων συμβαλλόμενων μερών. Ο στόχος της ομάδας συνεργασίας ETR είναι μεταξύ άλλων να διευκρινίσει την κατάσταση της τηλεργασίας που πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων δεδομένων και να προωθήσει την έρευνα για την τηλεργασία και τις άλλες καινοτόμες μορφές εργασίας.

Η κυβέρνηση της Φινλανδίας θεωρεί σημαντικό να προαγάγει την πρόσφορη χρήση της τηλεργασίας για λόγους πολιτικής αγοράς εργασίας, περιφερειακής πολιτικής, επικοινωνιών και οικογενειακής πολιτικής καθώς και για λόγους σχετικούς με τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης.

Η εξέλιξη της τηλεργασίας στην Φινλανδία συνδέεται με την υλοποίηση μεγάλων προγραμμάτων που σχετίζονται με τον τομέα αυτό, όπως το eWorkKurVi, το eTuulos και το πρόγραμμα επέκτασης της τηλεργασίας τις δημόσιες υπηρεσίες της Φινλανδίας (Δες και ενότητα Α.4.5 - Παρουσίαση Καλών Πρακτικών Τηλεργασίας).

A.4.5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.4.5.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

A.4.5.1.1 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - eWORKKURVI (2000 - 2003)

Το **eWorkKurVi**⁴² είναι ένα πρόγραμμα για την κατάρτιση και ανάπτυξη και πραγματοποιείται στη Φινλανδία στην περιοχή Pirkanmaa. Η ιδέα του προγράμματος είναι να παρουσιάσει το υπάρχον αποκεντρωμένο δίκτυο της επιχείρησης / τηλεργασίας στον τομέα της πραγματογνωμοσύνης για την εύκολη πρόσβαση των SME's καθώς και του δημοσίου φορέα. Το πρόγραμμα εφαρμόζεται με τη συνεργασία του πανεπιστημίου Tampere Institute for Extension Studies και του Northern Pirkanmaa Institute of Education.

Το πρόγραμμα χρησιμεύει στο να συγκεντρώσει την περιφερειακή, εθνική και στην διεθνή εμπειρία.

A.4.5.1.2 eTUULOS - (2001 - 2002)

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

A.4.5.1.3 ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑΣ

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

⁴² ΠΗΓΗ: <http://www.ework.fi/english/telework.html>

A.4.5.1.4 TO PROJECT THINK

Το THINK (Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge) είναι ένα ερευνητικό έργο που, υπολογίζοντας τις ανάγκες και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, χρησιμοποιεί τις Νέες Τεχνολογίες και άλλες σύγχρονες μεθόδους, ώστε να ανακαλύψει τις ικανότητές τους. Το επιθυμητό αποτέλεσμα είναι αυτοί οι άνθρωποι να απορροφηθούν από την αγορά εργασίας. Το THINK αποτελεί ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα στην ομαδική τηλεργασία, αφού έχει προωθήσει επιτυχώς στην αγορά εργασίας 20 άτομα με εξειδίκευση στην κατασκευή ιστοσελίδων, τις μεταφράσεις και τα γραφικά. Προσωρινά, η Πορτογαλία είναι η βάση του προγράμματος αυτού. Η κοινοπραξία αυτή όμως έχει ως στόχο να επεκταθεί και σε άλλες χώρες όπως η Βραζιλία και οι Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ όλες οι μελέτες δείχνουν ότι και η Βόρεια Ευρώπη είναι έτοιμη να δεχθεί αυτό το τόλμημα.

A.4.5.1.5 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ FLEXWORK

Το πρόγραμμα Flexwork⁴³ είναι ένα διεθνές πρόγραμμα το οποίο χρηματοδοτείται από την Ε.Ε., με στόχο την παραγωγή μεθοδολογιών και προϊόντων, τα οποία θα βοηθούσαν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που βρίσκονται σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές για την εφαρμογή ευέλικτων μορφών εργασίας. Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2001. Μέσω του προγράμματος θα προσφερθούν:

- Παρουσιάσεις σεμιναρίων και διασκέψεων στα περιφερειακά συμβούλια,
- Εγχειρίδιο της ευέλικτης εργασίας - λύσεις με σκοπό να υπερνικήσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται από τις μικρές επιχειρήσεις στις αγροτικές περιοχές,
- Οδηγοί για την ευέλικτη εργασία - λεπτομερείς πίνακες ελέγχου και περιπτώσιολογικές μελέτες, καθορισμός της εφαρμογής των διάφορων μορφών ευέλικτης απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας κατ'οίκον, της κινητής εργασίας (mobile working) της δικτύωσης των μικρών επιχειρήσεων και τα κέντρα τηλεργασίας,
- Ανάπτυξη τηλεπικοινωνιών στις αγροτικές περιοχές - ένας οδηγός για την ανάπτυξη όλων των τύπων υποδομών για ευρυζωνικές και κινητές τηλεπικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένων των συμβουλών από τους τοπικούς φορείς παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου. Αυτός ο οδηγός αποδεικνύει πώς οι μακρινές περιοχές έχουν χρησιμοποιήσει επιτυχώς τα μέσα της περιφερειακής ανάπτυξης, σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, για την επιτάχυνση της ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής.

A.4.5.1.6 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ TELESCOPE - ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΜΕ

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

⁴³ ΠΗΓΗ: <http://www.flexwork.eu.com/>

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

Αυτό το πρόγραμμα ήταν στοχευόμενο στους υπεύθυνους για τη λήψη αποφάσεων στις ΜΜΕ. Ως υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων θεωρούνταν οι αντιπρόσωποι και η διοίκηση της επιχείρησης. Επιπλέον η κατάρτιση που παρέχονταν από το πρόγραμμα κάλυπτε τους τηλεεργαζόμενους και άλλους υπαλλήλους στη δεδομένη επιχείρηση.

A.4.5.2 ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

A.4.5.2.1 ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΩΝ HIGHLANDS ΚΑΙ ISLANDS

Το Πανεπιστήμιο των Highlands και Islands ιδρύθηκε για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πιο απόμακρων και ορεινών όγκων της Μεγάλης Βρετανίας, εξοπλίστηκε με ψηφιακή τεχνολογία και διαθέτει ένα δίκτυο συνεργασίας μεγάλης εμβέλειας. Το Πανεπιστήμιο των Highlands και Islands είναι στην ουσία ένα "εικονικό" Πανεπιστήμιο. Στη Σκωτία, τα Πανεπιστήμια και τα Κολέγια έχουν επενδύσει στην εκπαίδευση σε θέματα Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών. Για παράδειγμα, το Northern College of Education παρέχει σε κάθε μαθητή του λογαριασμό e-mail, πρόσβαση στο Δίκτυο και ηλεκτρονική υποστήριξη μέσω του δικτύου. Εκατοντάδες μαθητών δεν «παρακολουθούν» τα μαθήματα στο χώρο του Πανεπιστημίου, αλλά πραγματοποιούν τις μεταπτυχιακές τους σπουδές σε ανοιχτή σύνδεση και επικοινωνία από διαφορετικά μέρη της Μεγάλης Βρετανίας. Παρόμοιο είναι και το παράδειγμα του Open University (Ανοιχτό Πανεπιστήμιο) της Γλασκόβης, το οποίο παρέχει εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα Οικονομικά σε «εικονικό» περιβάλλον.

A.4.5.2.2 ΤΟ ΑΠΟΜΟΝΩΜΕΝΟ TELECROFT

Το Telecroft είναι εγκατεστημένο στο Unst, το πιο βόρειο νησί από το σύμπλεγμα Shetland Islands και καλύπτει μία τεράστια περιοχή της σκοτσέζικης υπαίθρου. Σκοπός του είναι να εκπαιδεύσει τους κατοίκους αυτής της περιοχής, ούτως ώστε να αναβαθμιστεί το βιοτικό επίπεδό τους. Το Unst απέχει περί τα 200 μίλια από το Aberdeen της Σκωτίας και περί τα 500 μίλια από το Λονδίνο.

A.4.5.2.3 ALTERETTO: ΠΡΩΤΟ ΧΩΡΙΟ GLOCAL ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΑΣ

Το Alteretto⁴⁴, μια μικρή πόλη κοντά στο Τορίνο, βρίσκεται σε ένα ύψος 850 μέτρων που περιβάλλεται από βουνά τα οποία καλύπτονται από πυκνή βλάστηση. Τα τελευταία χρόνια, ο πληθυσμός της περιοχής άρχισε να μειώνεται. Η πλειοψηφία των κατοίκων άφησε την περιοχή για να αναζητήσει εργασία στις μεγάλες πόλεις της Ιταλίας ή σε άλλα μέρη της υφελίου.

Το πρόγραμμα για να μετατραπεί το Alteretto στο πρώτο Glocal χωριό της Ιταλίας είχε ως σκοπό να προσελκύσει πίσω και να παγιώσει τον πληθυσμό της πόλης που ήταν στα πρόθυρα της εγκατάλειψης. Ειδικότερα, ο στόχος ήταν η αναζωογόνηση του μεσαιωνικού τμήματος της

⁴⁴ ΠΗΓΗ: C. Ciaccia, P. Di Nicola, <http://www.sitononline.org/>, 2002.

πόλης και να το καταστήσει κέντρο μιας περιβαλλοντικά ενήμερης κοινότητας, η οποία θα χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες και προηγμένες τηλεπικοινωνίες για να διατηρήσει τις επαφές με όλο τον κόσμο.

Τα κύρια χαρακτηριστικά του προγράμματος περιλαμβάνουν:

- Τη χρήση ΤΠΕ για να επιτρέψει στους κατοίκους του Alteretto να εφαρμόσουν τα επαγγέλματά τους μέσω τηλεργασίας.
- Την προμήθεια των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού για να υποστηρίξει την κατάρτιση σε ΤΠΕ.
- Τη χρήση των περιβαλλοντικών και οικολογικών πόρων της περιοχής για να προωθήσει την ενεργειακή παραγωγή, τον τουρισμό, τον αθλητισμό και την υγεία.
- Τη δημιουργία ενός ενσωματωμένου συστήματος υπηρεσιών και πρωτοβουλιών που στοχεύουν στα άτομα, στις οικογένειες και στις επιχειρήσεις και ενισχύουν την ανάπτυξη μιας ανοικτής κοινότητας με τους στενούς δεσμούς με τον εξωτερικό κόσμο.

A.4.5.2.4 ΤΗΛΕΧΩΡΙΟ ASIAGO

Το τηλεχωριό ASIAGO⁴⁵ είναι μια επιχείρηση που χρηματοδοτείται τόσο από τον Ιδιωτικό τομέα όσο και από το Δημόσιο Τομέα. Η επιχείρηση έχει ενεργοποιήσει ένα κέντρο τηλεργασίας στην επαρχία Vicenza, μια περιοχή με ένα από τα χαμηλότερα επίπεδα ανεργίας στην Ιταλία, στην οποία όμως η κοινωνική, οικονομική και περιβαλλοντική κατάσταση έχει επιδεινωθεί σοβαρά. Λόγω της μεγάλης μετανάστευσης, η τοπική αρχή αποφάσισε να θέσει σε λειτουργία το κέντρο τηλεργασίας και να προμηθευτεί τις εγκαταστάσεις υποστήριξης και κατάρτισης για τους επιχειρηματίες που ήθελαν να ενεργοποιηθούν στις νέες τεχνολογίες.

Από το 1999 η επιχείρηση έχει δημιουργήσει:

- Ένα κέντρο τηλεργασίας με τις εγκαταστάσεις του ανοικτές στο κοινό. Το κέντρο προσφέρει εκπαιδευτικά μαθήματα για τις επιχειρήσεις και τα άτομα, με ιδιαίτερη έμφαση στον τουρισμό και σε υπηρεσίες όπως οι μεταφράσεις και συνεδρίαση μέσω video.
- Ένα call center, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των πελατών για τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες υπηρεσίες που έχουν συμβληθεί με το call center, για την υποστήριξη πελατών και τηλεφωνικών πωλήσεων και για τηλεαγορά.

Αν και έχει μόνο λίγο χρόνο λειτουργίας, το τηλεχωριό έχει κερδίσει ήδη την προσοχή πελατών, κάνοντας συμβάσεις με τις δημόσιες υπηρεσίες και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Έχει οργανώσει επίσης σημαντικές διαφημιστικές εκστρατείες στο Διαδίκτυο για την προώθηση των τοπικών αθλητικών και πολιτιστικών εκδηλώσεων.

A.4.5.2.5 BRITISH TELECOM (ΒΡΕΤΑΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ) ΣΤΟ CAITHNESS

Το τηλεφωνικό κέντρο με έδρα το Caithness της Σκωτίας (για την ακρίβεια η πιο απόμακρη βορειοανατολική γωνιά της Σκωτίας) εξυπηρετεί ανάγκες της British Telecommunications σε

⁴⁵ ΠΗΓΗ: C. Ciaccia, P. Di Nicola, <http://www.sitonline.org/>, 2002.

όλη τη Μεγάλη Βρετανία και την Ευρώπη. Αρχικά απασχολούσε προσωπικό 20 ατόμων, αλλά σήμερα απασχολεί πάνω από 200 άτομα λόγω της ραγδαίας ανάπτυξής του. Μάλιστα στα σχέδια επέκτασης της εταιρείας είναι και η συνεργασία του κέντρου με τη BTNET και τη BTMOBILE (Βρετανικές εταιρείες τηλεπικοινωνιών).

A.4.5.2.6 TELERGOS

Ιδρύθηκε στη Γαλλία το 1990 ως εταιρεία τηλε-παροχής υπηρεσιών, με κύριο πεδίο την τηλε-δακτυλογράφηση και τις αποζημιώσεις για ασφαλιστικές εταιρείες. Ένα παράρτημα της εταιρείας ιδρύθηκε στην Αγγλία το 1994. Είχε συγκεντρωτικό χαρακτήρα και δομή, με τα κεντρικά γραφεία να βρίσκονται στο Παρίσι και αρκετά κέντρα τηλεργασίας διάσπαρτα στην ύπαιθρο στην ανατολική και νοτιοδυτική Γαλλία, καθώς και στη βόρεια Αγγλία. Το 1995, το συνολικό εργατικό δυναμικό ήταν περί τα 100 άτομα και το συνολικό εισόδημα έφθανε τα 23 εκατομμύρια γαλλικά φράγκα. Το 1996 προστέθηκαν άλλες δύο υπηρεσίες για τις ανάγκες της αγοράς: conference transcription και back office outsourcing (οικονομική κάλυψη και κατοχύρωση) για ασφαλιστικές εταιρείες και brokers (μεσίτες). Το 50% του εισοδήματος της εταιρείας προέρχεται από τη λειτουργία αυτών των νέων υπηρεσιών ενώ το 35% προέρχεται από τα κέντρα τηλεργασίας.

A.4.5.2.7 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ IBM ΣΤΗΝ ΑΥΣΤΡΙΑ

Η τηλεργασία στην IBM της Αυστρίας έχει μια μακρά ιστορία. Από τη δεκαετία του '80, τα μέλη του προσωπικού της τεχνικής υποστήριξης και οι υπάλληλοι του κέντρου Η/Υ άρχισαν να διασυνδέονται με τους κεντρικούς υπολογιστές της εταιρίας από απομακρυσμένα τερματικά ή Η/Υ στο σπίτι. Όλες οι δραστηριότητες εργασίας ήταν σε θέση να ολοκληρωθούν ικανοποιητικά από αυτές τις νέες θέσεις εργασίας.

Στην αρχή του 1994, η διοίκηση της IBM Αυστρίας αποφάσισε να αρχίσει ένα πειραματικό πρόγραμμα με τα μέλη του προσωπικού του τομέα πωλήσεων. Η υψηλότερη κινητικότητα και η ανεξαρτησία των υπαλλήλων θα οδηγούσε, όπως είχε προβλεφθεί, σε αύξηση της παραγωγικότητας και στη μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών της IBM.

Από το Νοέμβριο του 1994 μέχρι το τέλος του 1995, 26 υπάλληλοι της IBM Αυστρίας συμμετείχαν σε ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλεργασίας. Οι κοινωνικές επιπτώσεις αυτού του προγράμματος αξιολογήθηκαν σε μια μελέτη που αναλήφθηκε από το Δρα Paul Kolm και μια ομάδα των επιστημόνων από το Institut für Wirkungs und Gestaltungsforschung του Technische Universität Wien.

Γενικά, για το προσωπικό που συμμετείχε στο πιλοτικό έργο δεν απαιτήθηκε ιδιαίτερη πρόσθετη ενθάρρυνση. Ειδικότερα, τρεις διαφορετικοί παράγοντες παρακίνησης μπορούν να προσδιοριστούν:

- Η προσμονή της αυξανόμενης κινητικότητας και της ευελιξίας που ενισχύθηκε από την αφαίρεση της απαίτησης για εργασία στο γραφείο και από την ευκαιρία να δομηθεί ευκολότερα ο ελεύθερος χρόνος.
- Η ευκαιρία να συναντηθούν οι οικογενειακές ανάγκες - που αφορούν κυρίως στην εκπαίδευση των παιδιών - με τις εργασιακές ή άλλες απαιτήσεις.
- Η επιθυμία να αναληφθούν μεμονωμένες στοιχειώδεις εργασίες με έναν αυτορυθμιζόμενο, ανενόχλητο και συγκεντρωμένο τρόπο.

Επιπλέον, μερικοί υπάλληλοι ήλπισαν ότι η τηλεργασία θα έφερνε μια μείωση στο φόρτο εργασίας, τον οποίο θεώρησαν αρκετά υψηλό, και στον αριθμό των ωρών εργασίας. Υποστήριξαν ότι οι ανθρώπινοι πόροι μέσα στην επιχείρηση βρίσκονταν όλο και περισσότερο κάτω από πίεση.

Στο πλαίσιο αυτό, η αξιολόγηση αυτής της περίπτωσης ήταν εξαιρετικά θετική τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους εργαζόμενους, ενώ θεωρήθηκε ότι η εφαρμογή πρακτικών τηλεργασίας ήταν απολύτως εφικτή με βάση τα υπάρχοντα τεχνολογικά πρότυπα, από τη στιγμή που θα επιλυθούν κάποια κανονιστικά ή θεσμικά προβλήματα.

A.4.5.2.8 DENSEN AUDIO TECHNOLOGIES⁴⁶

Αυτή η περίπτωση παρουσιάζει ένα παράδειγμα μιας παραγωγικής ΜΜΕ που μετεξελίχθηκε από μια παραδοσιακή οργάνωση σε μια "δικτυωμένη" οργάνωση. Η παραγωγή έχει γίνει outsourcing και ελεύθεροι επαγγελματίες που εργάζονται από το σπίτι έχουν αναλάβει το σχεδιασμό, την κατασκευή και την περιστασιακή υποστήριξη. Τα προϊόντα διανέμονται παγκοσμίως μέσω ενός δικτύου πωλήσεων, περίπου 30 αντιπροσώπων. Αποτέλεσμα αυτής της αλλαγής ήταν η άμεση αύξηση του συνολικού κύκλου εργασιών και της παραγωγικότητας.

Η περίπτωση αυτή αποτελεί ένα στιγμιότυπο της γέννησης και της ανάπτυξης μιας επιχείρησης και του πώς αυτή διέσχισε ένα κρίσιμο «κατώφλι» δομικής αλλαγής στις μεθόδους εργασίας και παραγωγής.

Η περίπτωση της Densen επιλέχθηκε επειδή αποτελεί ένα παράδειγμα πολύ μικρών ΜΜΕ που «απογειώθηκαν» από ένα επίπεδο καθαρά ερασιτεχνικό, εξαιτίας καινοτόμων ιδεών που βασίστηκαν σε διαφορετικές σχεδιαστικές ιδέες από την επικρατούσα πρακτική στο χώρο του ήχου - δηλαδή ανατροφοδότηση, ελεύθερα στάδια ενίσχυσης - και απευθυνόταν σε εκείνους που ενδιαφέρονται για την τεχνολογία. Η Densen είναι μια πολύ μικρή εταιρία, δηλαδή υπάρχουν μόνο τέσσερα άτομα που απασχολούνται στα κεντρικά της γραφεία στο Esbjerg, στη Δανία, ένα άτομο πωλήσεων που τοποθετούνται στο Ηνωμένο Βασίλειο και 3-4 ελεύθεροι επαγγελματίες που ζουν σε άλλες τοποθεσίες της Δανίας. Όλη η κατασκευή γίνεται outsourcing στην εταιρία BB-Elektronic, Horsens.

Η ιστορία της επιχείρησης είναι αρκετά επεξηγηματική. Οι δραστηριότητες ξεκίνησαν το 1988 με στόχευση στην αγορά των χόμπι (ερασιτεχνικών ηλεκτρονικών συσκευών) από ένα διαμέρισμα στο κέντρο της πόλης. Τα επόμενα 5 έτη η εταιρία άρχισε να συγκεκριμενοποιεί σχεδιαστικές ιδέες που την διαφοροποιούσαν από τον ανταγωνισμό. Η εταιρία Densen άρχισε το 1992 να δημιουργεί σοβαρά «προϊόντα» και το 1993 η δραστηριότητα έγινε επαγγελματική με πλήρες ωράριο εργασίας. Από το 1993 μέχρι το τέλος του 1998, η παραγωγή μετακινήθηκε από το αρχικό διαμέρισμα σε ένα χώρο παραγωγής 1000 τ.μ., ενώ ο αριθμός υπαλλήλων αυξήθηκε σε 15.

Οι σχεδιαστές μισθώνονται με βάση την εργασία που θα υλοποιήσουν με μια αρχική συμφωνία για το κόστος. Εάν το υπολογισμένο κόστος αποδειχθεί ανεπαρκές για την ολοκλήρωση του έργου, η σύμβαση αναπροσαρμόζεται όπως απαιτείται.

Οι συνεργαζόμενοι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι ουσιαστικά τηλεεργαζόμενοι που ζουν σε διαφορετικές τοποθεσίες και που απασχολούνται ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

⁴⁶ Densen Audio Technologies, Randersvej 28, 6700 Esbjerg, Denmark [<http://www.densen.dk/>]

Οι επαφές με τους διανομείς πραγματοποιούνται τυπικά στις διεθνείς εκθέσεις εξοπλισμού ήχου και υπάρχουν αυτήν την περίοδο αντιπρόσωποι σε τουλάχιστον 30 χώρες. Όλοι οι διανομείς είναι ειδικοί στον high-end εξοπλισμό ήχου. Οι διανομείς είναι σχετικά μικρές επιχειρήσεις που πωλούν high-end εξοπλισμό στην κλίμακα 4.000 - 25.000 € για μια συνολική εγκατάσταση.

Γύρω στο Σεπτέμβριο του 1998, ένα μέλος του διοικητικού συμβουλίου πρότεινε η παραγωγή να γίνει outsourcing και οι παραγωγικές δυνάμεις της εταιρίας να στραφούν στις πωλήσεις και την ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Η Densen υιοθέτησε την πρόταση και ενήργησε ανάλογα. Η αναδιοργάνωση πραγματοποιήθηκε σχεδόν «σε μία νύχτα» και κατά συνέπεια ο κύκλος εργασιών και το κέρδος αυξήθηκαν γρήγορα (κατά 50%) το 1999. Οι προσδοκίες και οι αναλύσεις για την εξέλιξη της εταιρίας είναι ότι η αύξηση θα συνεχιστεί και ότι ο κύκλος εργασιών θα εξελιχθεί ανάλογα.

A.4.6 ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ Ε.Ε.⁴⁷

Μια σειρά ερευνών και στατιστικών στοιχείων που συλλέχθηκαν συμφωνούν σε κάποια στοιχεία αναφορικά με το προφίλ των τηλεεργαζομένων. Στόχος της ενότητας είναι να επικεντρωθεί συνοπτικά στα χαρακτηριστικά που φαίνεται να συγκεντρώνουν οι τηλεεργαζόμενοι σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Γενικά, υπάρχουν τέσσερις κατηγορίες προσόντων για τηλεργασία⁴⁸ που θα πρέπει να αξιολογηθούν πριν κάποιος ξεκινήσει αυτή τη μορφή οργάνωσης εργασίας:

- **Λειτουργικά προσόντα:**

Τα προσόντα που σχετίζονται άμεσα με τις εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν, για παράδειγμα τη λογιστική ή τα γραμματειακά καθήκοντα. Τα λειτουργικά προσόντα απαιτούν γνώση σε έναν συγκεκριμένο αντικείμενο εργασίας.

- **Τεχνικά προσόντα:**

Η χρήση της τεχνολογίας στο πλαίσιο εργασίας (μεταφορά αρχείων δεδομένων, Internet, ηλεκτρονική επικοινωνία, χρήση διάφορων πακέτων λογισμικού, δικτύωση, κ.ά.)

- **Οργανωτικά προσόντα:**

Τα προσόντα που απαιτούνται για να είναι κανείς ικανός να επιτελέσει ένα έργο (αυτοοργάνωση, σχεδιασμός, επίλυση προβλημάτων, λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με την εργασία, ιεράρχηση καθηκόντων, ικανότητα να εργαστεί κανείς μόνος του χωρίς έλεγχο και παρακολούθηση, κ.ά.)

- **Προσωπικό προφίλ**

Ενδιαφέρον, περιέργεια, θέληση για μάθηση, διαπροσωπικά επικοινωνιακά προσόντα, αυτοπεποίθηση.

⁴⁷ Τα στοιχεία που αφορούν στην Ε.Ε. έχουν στηριχθεί σε πληροφορίες του EJEIS, European Journal of Engineering for Information Society Applications, καθώς και στο NECTAR discipline of telematics engineering.

⁴⁸ Οι 4 κατηγορίες αναλύονται σε μια ερευνητική μελέτη του Πανεπιστημίου Λιέγης σχετικά με την τηλεργασία και την σωματική μειονεξία.

Για την αξιολόγηση του επιπέδου του ενδιαφέροντος κάποιου προσώπου, είναι σημαντικό να λάβουμε υπόψη κάθε πλευρά του υποψηφίου. Για παράδειγμα, ένας τηλεργαζόμενος με αναπηρία μπορεί να παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον για αυτό το είδος εργασίας, εξαιτίας των περιορισμένων επιλογών για απασχόληση. Σε μία τέτοια περίπτωση, το υψηλό επίπεδο ενδιαφέροντος καθώς και η βοήθεια και η υποστήριξη που παρέχει κάποιο κέντρο τηλεργασίας μπορούν να αντισταθμίσουν την έλλειψη άλλων προσόντων στην αρχή μια σταδιοδρομίας τηλεργασίας⁴⁹.

Με βάση αυτή την τυποποίηση και σύμφωνα με στοιχεία που συλλέχθηκαν, αναφορικά με το προφίλ των τηλεργαζομένων στην Ε.Ε., παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω οι ομοιότητες που φαίνεται να εμφανίζουν συγκλίνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στη δημιουργία ενός προφίλ.

Στην ευρωπαϊκή περίπτωση, στην οποία το 4.5% του συνόλου του εργατικού δυναμικού φαίνεται να τηλεργάζεται σε κανονική βάση⁵⁰, φαίνεται ότι οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι ανήκουν στην επαγγελματική κατηγορία των οικονομολόγων με αμέσως επόμενη την κατηγορία των μηχανικών Η/Υ. Φαίνεται ότι όλοι γνωρίζουν πολύ καλά να επικοινωνούν δικτυακά, ενώ όλοι διαθέτουν προσωπικό Η/Υ. Περίπου οι μισοί τηλεργαζόμενοι κάνουν χρήση του διαδικτύου. Οι επιχειρήσεις, από την άλλη μεριά, που έχουν τηλεργαζόμενους φαίνεται στην πλειοψηφία τους να ανήκουν στην κατηγορία παροχής υπηρεσιών. Στην επικοινωνία τους με τις επιχειρήσεις για τις οποίες εργάζονται, φαίνεται ότι οι τηλεργαζόμενοι στην πλειοψηφία τους επικοινωνούν με κλασικό τηλέφωνο, λιγότερο - αλλά σε σημαντικό ποσοστό - μέσω διαδικτύου, ενώ ένα ιδιαίτερα μικρό ποσοστό κάνει χρήση videoconference. Σημαντικό είναι επίσης το ποσοστό επικοινωνίας μέσω κινητού τηλεφώνου και μέσω fax. Από τα παραπάνω, έμμεσα προκύπτει ότι οι τηλεργαζόμενοι εργάζονται για μικρές κυρίως εταιρίες και συνηθίζουν να έχουν καλές σχέσεις μαζί τους. Περίπου το 1/3 των τηλεργαζομένων έχουν λάβει υποστήριξη για την εργασία τους μέσω τηλεκπαίδευσης. Το ποσοστό αυτών που χρησιμοποιούν on line services είναι εξαιρετικά μικρό.

Συνοπτικά το προφίλ των τηλεργαζομένων φαίνεται να έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Ο τηλεργαζόμενος είναι οργανωτικός, δηλαδή μπορεί να οργανώνει μόνος του την εργασία του χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία ενός Διευθυντικού στελέχους.
- Οι περισσότεροι εργαζόμενοι που προτιμούν την τηλεργασία έχουν οικογένεια.
- Οι τηλεργαζόμενοι εμφανίζονται να είναι άτομα σε πιο προχωρημένη ηλικία.

Γενικά, η προσωπικότητα του ατόμου φαίνεται να επηρεάζει και την απόφαση για την αποδοχή θέσης με μορφή τηλεργασίας.

Η τηλεργασία προτιμάται σε περιπτώσεις που τα άτομα προτιμούν να εργάζονται μόνα τους και δεν επιθυμούν έντονα τις κοινωνικές επαφές σε ένα εργασιακό περιβάλλον, ενώ ταυτόχρονα είναι καλά οργανωμένα έτσι ώστε να μπορούν να διαχειριστούν το χρόνο τους και τους πόρους που διαθέτουν. Σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει επίσης να παρατηρήσουμε ότι εργασίες που ακολουθούν συγκεκριμένο πρόγραμμα με κλειστές ημερομηνίες παράδοσης της παραγόμενης υπηρεσίας ή εμπορεύματος είναι ευκολότερα να μετατραπούν σε τηλεργασία, δεδομένου ότι διευκολύνουν τα άτομα να οργανώσουν τον χρόνο τους. Ταυτόχρονα, οι τηλεργαζόμενοι θα πρέπει να κατέχουν αρκετές γνώσεις πληροφορικής δουλεύοντας

⁴⁹ Le Guide Néret for handicapped people, Editions Lamarre, 1999.

⁵⁰ Second phase of EU level social partner consultation on telework.

απομακρυσμένα για εταιρίες, οργανισμούς κλπ. που διαθέτουν καλά οργανωμένα δίκτυα. Σημαντικής σημασίας παράγοντας είναι τελικά και ο χώρος από τον οποίο ο τηλεεργαζόμενος παρέχει την εργασία. Σύμφωνα με το τελευταίο, αν και ο όρος οικογένεια φαίνεται να λειτουργεί θετικά ως προς την επιδίωξη θέσης τηλεργασίας, ταυτόχρονα ένας χώρος που έχει αρκετή φασαρία (π.χ. λόγω γειτόνων ή εξαιτίας της παρουσίας παιδιών) δεν φαίνεται να είναι ο ιδανικός για την αποτελεσματική και παραγωγική λειτουργία του τηλεεργαζόμενου.

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε ότι μια σειρά κοινών στοιχείων που σκιαγραφούν το προφίλ των τηλεεργαζομένων εμφανίζουν ότι οι τηλεεργαζόμενοι στην Ε.Ε.:

- Είναι μορφωμένοι (κατέχουν τουλάχιστον πτυχίο ή δίπλωμα)
- Έχουν ικανοποιητικές γνώσεις Η/Υ
- Έχουν ικανοποιητικές γνώσεις ως προς τη χρήση συστημάτων οργάνωσης γραφείου
- Έχουν στην πλειοψηφία τους οικογένεια
- Είναι οργανωτικοί και αυτόνομοι ως προς την οργάνωση της εργασίας τους
- Είναι κυρίως άντρες
- Εργάζονται στον τομέα παροχής υπηρεσιών
- Είναι κυρίως μεγαλύτερης ηλικίας
- Τους αρέσει να εργάζονται περισσότερο απομονωμένα

Αν και δεν αποτελεί ζητούμενο, παρουσιάζεται συνοπτικά η περίπτωση του τηλεεργαζόμενου και των χαρακτηριστικών του στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, αφενός λόγω του ότι το ποσοστό τηλεεργαζομένων σε αυτή τη χώρα είναι μεγάλο, αφετέρου επειδή τα ατομικά χαρακτηριστικά των τηλεεργαζομένων εμφανίζουν πολλές ομοιότητες ανεξαρτήτως χώρας, χωρίς να παραβλέπουμε τους κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες που επηρεάζουν τις προτιμήσεις και τις επιλογές των ατόμων.

Έτσι λοιπόν, στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής ο κλασικός τύπος τηλεεργαζόμενου είναι αυτός που έχει τελειώσει τουλάχιστον το κολέγιο, είναι άντρας και ηλικιακά ανήκει στην πληθυσμιακή ομάδα μεταξύ 34-55. Διαθέτει ανεπτυγμένες γνώσεις σε συστήματα πληροφορικής και επαγγελματικά ανήκει κυρίως σε ομάδες που απασχολούνται σε τεχνικές και διοικητικές εργασίες. Γενικά οι τηλεεργαζόμενοι εμφανίζονται να είναι περισσότερο μορφωμένοι από το μέσο όρο του εργατικού δυναμικού. Με βάση τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά είναι περισσότεροι άντρες από αυτούς που φαίνεται σε αντιστοιχία να συμμετέχουν στο μέσο όρο του εργατικού δυναμικού. Περισσότερο από το 34% των τηλεεργαζομένων φαίνεται να εργάζεται μια μέρα την εβδομάδα από το σπίτι ή από άλλο απομακρυσμένο σημείο, το 35% εργάζεται εξ αποστάσεως μεταξύ 2 και 5 ημερών την εβδομάδα, ενώ το 30% εμφανίζεται να έχει πλήρη απασχόληση σε απομακρυσμένη βάση. Σημαντικό, επίσης, είναι ότι εμφανίζεται να λαμβάνει μεγαλύτερες αμοιβές από τον πληθυσμό με παραδοσιακή εργασία. Ο κλάδος που συγκεντρώνει τους περισσότερους τηλεεργαζόμενους είναι αυτός του χονδρικού εμπορίου και ο αμέσως επόμενος είναι οι υπηρεσίες.

Σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι στην Αμερική όλο και περισσότερες επιχειρήσεις εμφανίζουν ενδιαφέρον και διαθέτουν θέσεις για τηλεεργαζόμενους, ενώ όλο και μεγαλύτερο τμήμα του εργατικού δυναμικού εμφανίζεται να επιθυμεί να τηλεεργαστεί. Αξιοσημείωτο είναι ότι οι

τηλεργαζόμενοι φαίνεται να ανησυχούν κυρίως για την τηλεργασία αναφορικά με την ασφάλεια που τους παρέχει μια τέτοιας μορφής εργασία.

A.4.7 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία δεν είναι η ιδανική μέθοδος 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. Επιγραμματικά, μερικές από τις κατηγορίες επαγγελματιών που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι:

- Οπτικοακουστικά μέσα
- Εμπόριο
- Επικοινωνία
- Σχεδιασμός πολυμέσων
- Εκπαίδευση
- Management
- Σχεδίαση Γραφικών
- Χειρισμός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
- Εφαρμογές σχετικά με το Internet
- Marketing
- Πληροφορική και Νέες Τεχνολογίες
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις

Ακολουθούν κάποιες μορφές εργασίας που μπορεί να συναντήσει κανείς σε ένα κέντρο τηλεργασίας:

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες, από το marketing της εταιρείας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη
- Εισαγωγή δεδομένων
- Γραμματειακή υποστήριξη του κέντρου τηλεργασίας
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Παροχή τουριστικών υπηρεσιών - κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των πολυμέσων
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

- Τηλεκπαίδευση
- Μεταφραστικές υπηρεσίες
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων

A.5 ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

A.5.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Η αρχική εκτίμηση του Ανάδοχου Φορέα είναι ότι η διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο. Οι περιπτώσεις εφαρμογής της τηλεργασίας είναι αποσπασματικές, απομονωμένες και μη οργανωμένες. Επιπλέον, το θεσμικό πλαίσιο δεν κατοχυρώνει την τηλεργασία, τόσο από την πλευρά των εργοδοτών (επιχειρήσεις και οργανισμοί του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) όσο κυρίως και από την πλευρά των εργαζομένων. Ως συμπέρασμα, η αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης στην Ελλάδα θα πρέπει να βασιστεί σε επιμέρους άξονες και συγκεκριμένα στους εξής:

- Υπάρχουσα τεχνολογική υποδομή (ανάλυση της καταλληλότητας και ωριμότητας της τεχνολογίας στην Ελλάδα για εφαρμογή της τηλεργασίας).
- Παραδείγματα τηλεργασίας, που αποτελούν όμως κυρίως υπηρεσίες προς τους πολίτες παρά μια νέα μορφή ευέλικτης εργασίας για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις (χαρακτηριστικά αναφέρονται η τηλεϊατρική, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, οι συναλλαγές με τράπεζες και οργανισμούς του δημοσίου και το ηλεκτρονικό εμπόριο).
- Θα παρουσιαστούν επίσης κάποιες πρώιμες μορφές εργασίας (εδραιωμένες στην Ελλάδα) που παρουσιάζουν ενδιαφέρον για το έργο όπως φασόν, outsourcing, κλπ.

Στη βάση των παραπάνω αξόνων, βασικός στόχος της παρούσας ενότητας είναι η διαμόρφωση προτάσεων για την ενσωμάτωση της τηλεργασίας στην ελληνική Αγορά Εργασίας. Πριν την ενσωμάτωση οποιασδήποτε νέας εργασιακής μορφής, εντοπίζεται ένα στάδιο μετάβασης, το οποίο προετοιμάζει τη νέα πραγματικότητα, ξεκινώντας από την εξοικείωση των μαθητών και φοιτητών με τις νέες τεχνολογίες και τον εντοπισμό μικτών σχημάτων εργασίας. Διευκρινίζεται, επομένως, ότι στα πλαίσια της μελέτης θα εντοπιστούν χαρακτηριστικά και εξελίξεις προς αυτή την κατεύθυνση, αναλύοντας ταυτόχρονα περιπτώσεις σχημάτων outsourcing και φασόν που θα μπορούσαν ενδεχομένως να εξελιχθούν σε τηλεργασία. Ταυτόχρονα θα εντοπιστούν και περιπτώσεις τηλεργασίας όπου αυτές συναντώνται (π.χ. εκπαίδευση και ιατρική).

Για τους λόγους αυτούς, σε αυτόν τον τομέα θα εξεταστούν και θα αναλυθούν οι βασικές παράμετροι επιρροής της προώθησης της τηλεργασίας στην Ελλάδα μέσω ανακοινωμένων αποτελεσμάτων, θεσμικών και κανονιστικών πηγών, βιβλιογραφίας, σχετικών ερευνών, πηγών διαδικτύου και συναντήσεων με αρμόδιους φορείς.

Σύμφωνα με μελέτη των Δ. Σαλαμούρη και Π. Τομαρά⁵¹, το ποσοστό των τηλεεργαζομένων στην Ελλάδα ανέβηκε μέσα σε ένα χρόνο (1998 - 1999) από 0.5% σε 1.3%, που αποτελεί τη μεγαλύτερη ποσοστιαία αύξηση μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην ίδια μελέτη, το χαμηλό επίπεδο εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα (ουραγός της Ε.Ε. στον τομέα αυτό) αποδίδεται κυρίως στην έλλειψη θεσμικού πλαισίου. Αντιθέτως, οι προοπτικές

⁵¹ Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο Πληροφορικής Τεχνολογίας [Δημοσίευση εφημερίδας «Ελευθεροτυπία», 27 Μαΐου 2002].

ανάπτυξης της τηλεργασίας εμφανίζονται ευνοϊκές για την Ελλάδα, λόγω του υψηλού ποσοστού χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Internet.

Πιο πρόσφατα στοιχεία⁵² εμφανίζουν το ποσοστό των τηλεργαζομένων στην Ελλάδα ιδιαίτερα υψηλό (4,9%).

Τα τελευταία χρόνια καταβάλλει σοβαρές προσπάθειες προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης της τηλεργασίας και ο δημόσιος τομέας (ιδιαίτερα ο ΟΤΕ), εκτός από τις σημαντικές πρωτοβουλίες που μέχρι τώρα είχαν αναπτυχθεί στον ιδιωτικό τομέα (Eurobank, Alpha Bank κ.ά.).

Σημαντικό ρόλο στη σχετικά μικρή ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα διαδραματίζει και η ελλιπής ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη νέα αυτή μορφή εργασίας. Σύμφωνα με σχετική έρευνα⁵³, το ποσοστό των Ελλήνων που γνωρίζουν τι είναι τηλεργασία είναι σχετικά χαμηλό (μόλις 23,6% του συνόλου των ερωτηθέντων) και διαφοροποιείται πολύ μεταξύ μη χρηστών (13,9%) και χρηστών των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (47,5% στους χρήστες Η/Υ, 52,2% στους χρήστες Internet). Το 72,8% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή ζωή και τη σχέση μας με την εργασία, ενώ το 49,3% πιστεύει ότι μπορεί να την αλλάξει μάλλον θετικά. Μεταξύ των πιο σημαντικών από τις πιθανές επιδράσεις της τηλεργασίας θεωρούνται η μείωση του χρόνου μετακίνησης των εργαζομένων (40%), η δυνατότητα καλύτερης του συνδυασμού προσωπικής ζωής και εργασίας (21,4%) και η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (16%). Το 4,6% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η τηλεργασία συντελεί στη μείωση της μόλυνσης του περιβάλλοντος.

Η εικόνα που παρουσιάζει η Ελλάδα στο χώρο των Νέων Τεχνολογιών είναι καθοριστική και για το νομικό θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας. Το Ελληνικό Κοινοβούλιο μόλις το 1998 αναγνώρισε την τηλεργασία ως επίσημη μορφή εργασίας, κατοχυρώνοντας έτσι τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των τηλεργαζομένων και των εργοδοτών τους. Η Ελλάδα δεν έχει ανεπτυγμένο το συλλογικό σύστημα διαπραγματεύσεων όσον αφορά στην τηλεργασία, κάτι που συμβαίνει σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες (στη Δανία, για παράδειγμα, για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της τηλεργασίας συνεργάζονται ο δημόσιος τομέας, οι τοπικές αυτοδιοικήσεις και ο τομέας των τραπεζών).

A.5.2 ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Ελλάδα γενικά θεωρείται αναπτυσσόμενη αγορά στο χώρο της τηλεργασίας. Αν αναλογιστεί κανείς ότι ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των χρηστών Internet στην Ελλάδα είναι ο μικρότερος μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τότε εύκολα μπορεί να γίνει αντιληπτό το γεγονός ότι η τηλεργασία βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο. Παρόλα αυτά η Ελλάδα αποτελεί μια ταχέως εξελισσόμενη αγορά στο χώρο της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών.

⁵² Δημοσίευση εφημερίδας «Νέα», 3 Νοεμβρίου 2003.

⁵³ Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας 2002, Θόδωρος Καρούνος, Προϊστάμενος Διαχειριστικής Αρχής του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Λίνα Γουσίου, Σύμβουλος Έρευνας και Τεχνικοοικονομικών Μελετών ΕΔΕΤ [<http://www.e-businessforum.gr/>].

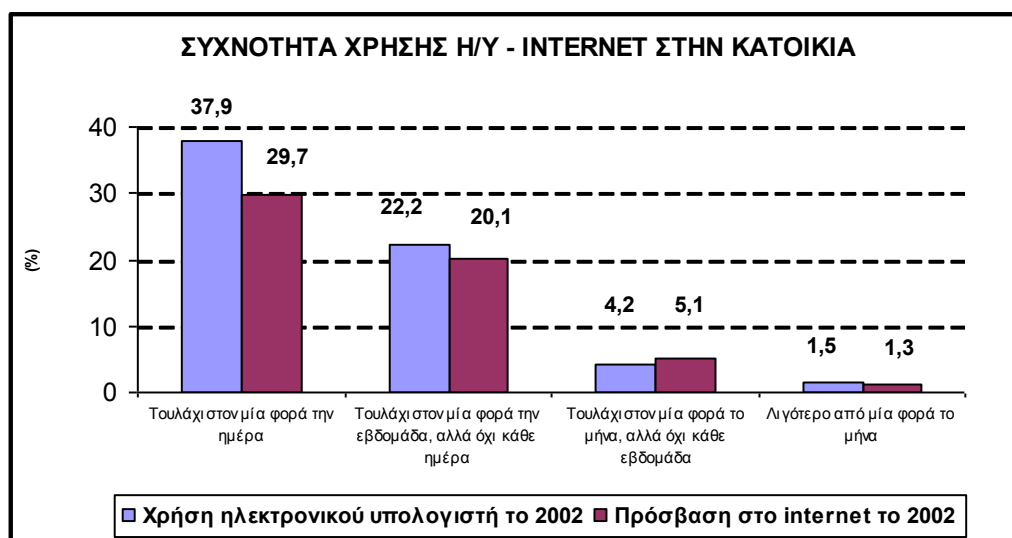
Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η χρήση νέων τεχνολογιών για το 2001 και το 2002⁵⁴, όπου καταγράφεται με σαφήνεια η τάση σημαντικής ανόδου των αντίστοιχων ποσοστών.

Κατηγορία	2001	2002	Αύξηση
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν PC	34,2%	35,6%	4,09%
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν Internet	15,4%	19,6%	27,27%
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν e-mail	12,4%	16,8%	35,48%
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν εταιρικό κινητό	8,0%	8,0%	0,00%
Ποσοστό επιχειρήσεων με παρουσία στο Internet	3,0%	4,6%	53,33%
Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί PC	20,0%	28,9%	44,50%
Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί Internet	10,1%	19,3%	91,09%
Ποσοστό πληθυσμού που έχει προσωπικό e-mail	6,2%	12,5%	101,61%
Ποσοστό πληθυσμού που κατέχει κινητό τηλέφωνο	49,8%	63,6%	27,71%

Πίνακας 12 - Χρήση των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα το 2001 και το 2002

Σύμφωνα με έρευνα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδας σε 4.032 άτομα ηλικίας 16-74 ετών⁵⁵, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2002 έκαναν χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή το 24,1% των ερωτηθέντων, σε αναλογία 57,1% άνδρες και 42,9% γυναίκες.

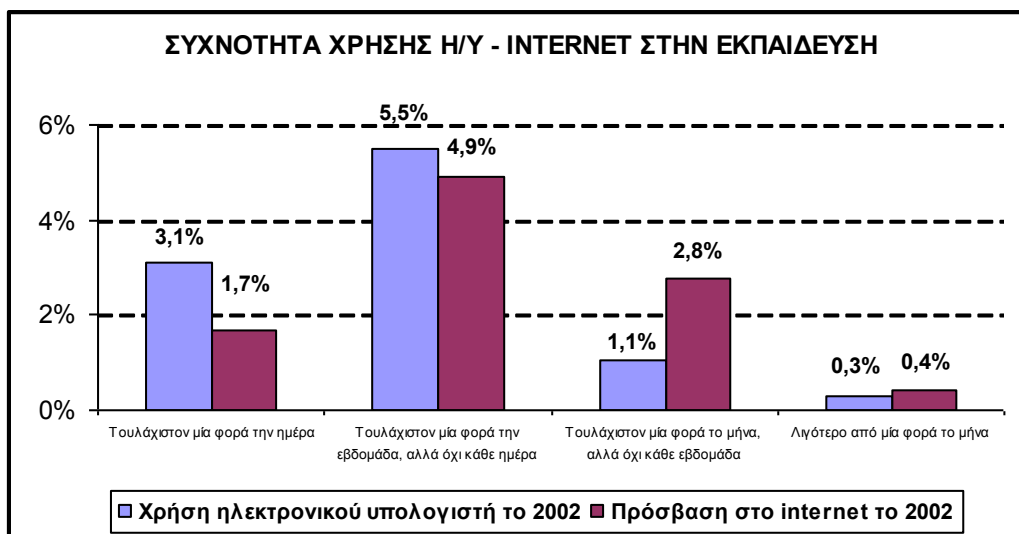
Στα διαγράμματα που ακολουθούν παρουσιάζεται το ποσοστό χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή και Internet στο σπίτι, στην εκπαίδευση και στην εργασία.



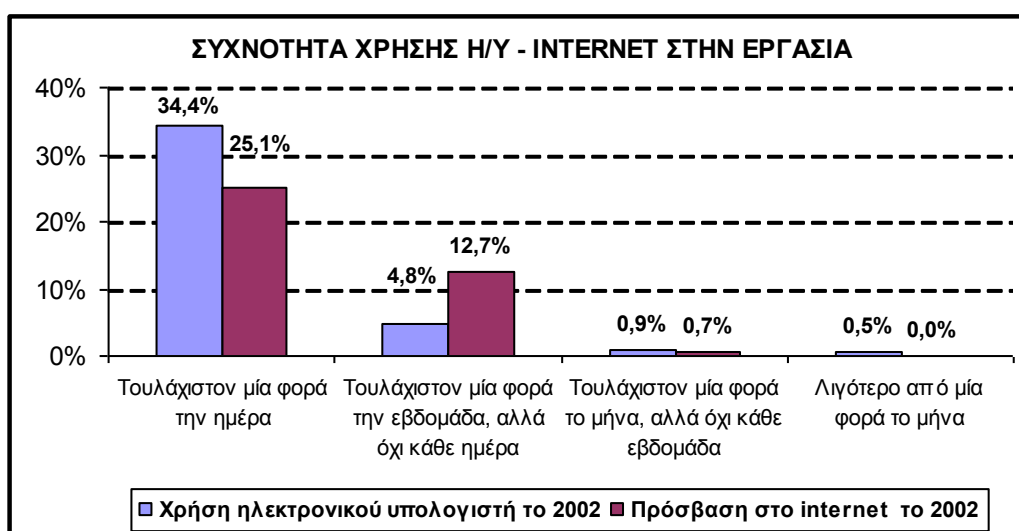
Σχήμα 13 - Συχνότητα χρήσης Η/Υ και Internet στο σπίτι

⁵⁴ Πηγή: e-businessforum [<http://www.e-businessforum.gr>].

⁵⁵ Τηλεφωνική έρευνα της Γενικής Γραμματείας Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος για τη χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας, με περίοδο αναφοράς το πρώτο τρίμηνο του έτους 2002, που διενεργήθηκε με κοινά αποδεκτό ερωτηματολόγιο μεταξύ των κρατών - μελών της Ε.Ε.



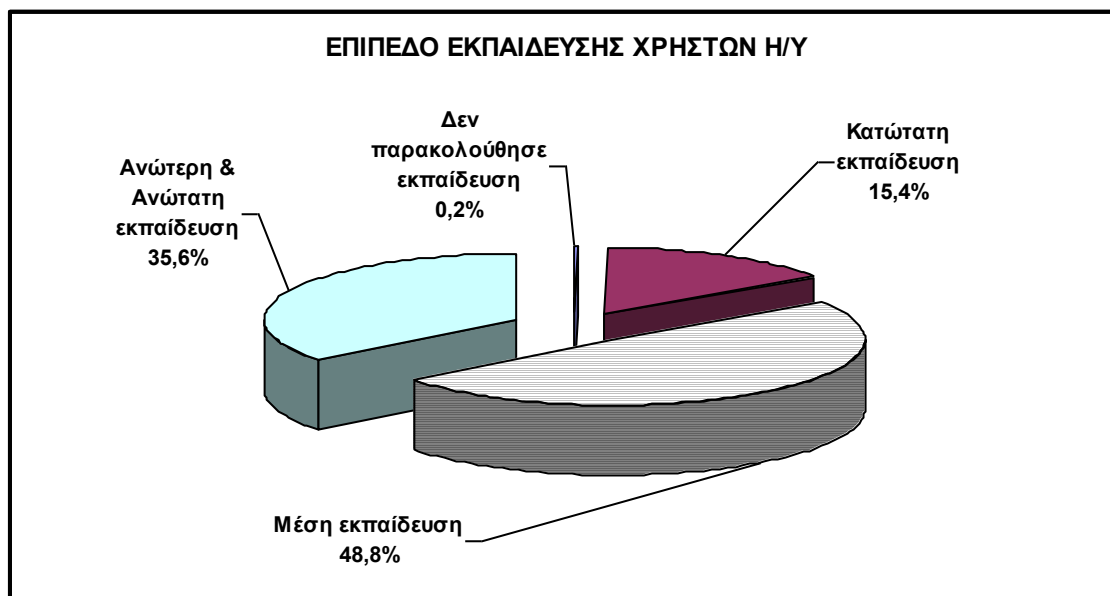
Σχήμα 14 - Συχνότητα χρήσης Η/Υ και Internet στην εκπαίδευση



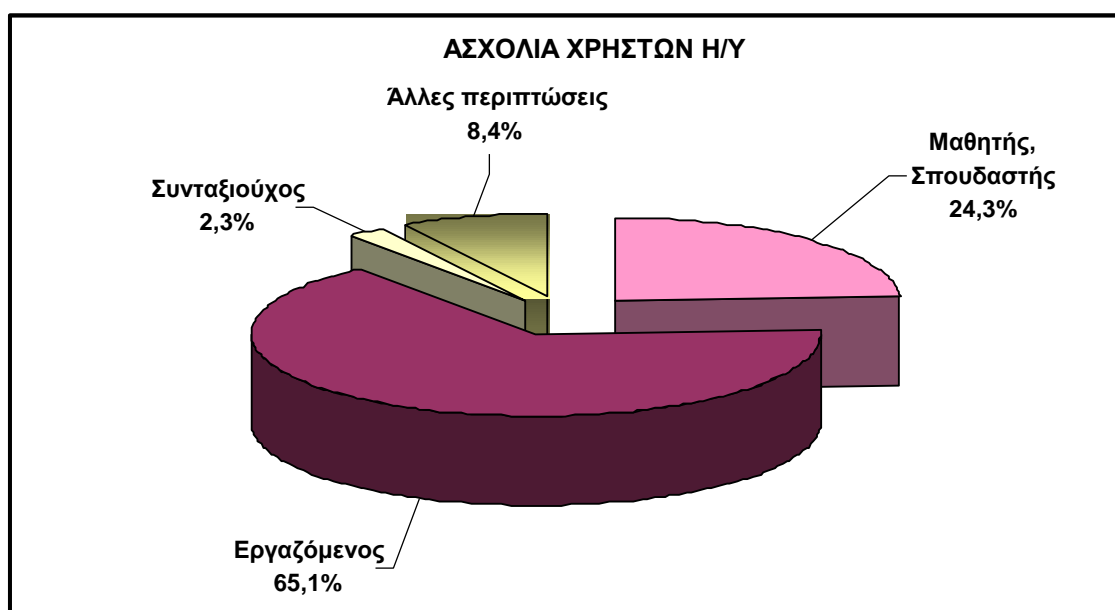
Σχήμα 15 - Συχνότητα χρήσης Η/Υ και Internet στην εργασία

Σε σχέση με το προφίλ των χρηστών ηλεκτρονικού υπολογιστή, όπως φαίνεται στα διαγράμματα που ακολουθούν, σε ποσοστό 48,8% είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, ενώ οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ανέρχονται σε 35,6%. Όσον αφορά στην ασχολία τους, οι εργαζόμενοι (μισθωτοί, αυτοαπασχολούμενοι, βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση) είναι στην πρώτη θέση με ποσοστό 65,1% και οι μαθητές, σπουδαστές, φοιτητές ακολουθούν με ποσοστό 24,3%.

Γενικά, το προφίλ του ατόμου που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι άτομο ηλικίας 16-34 ετών, εργαζόμενο, που έχει τελειώσει δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο / ΙΕΚ).

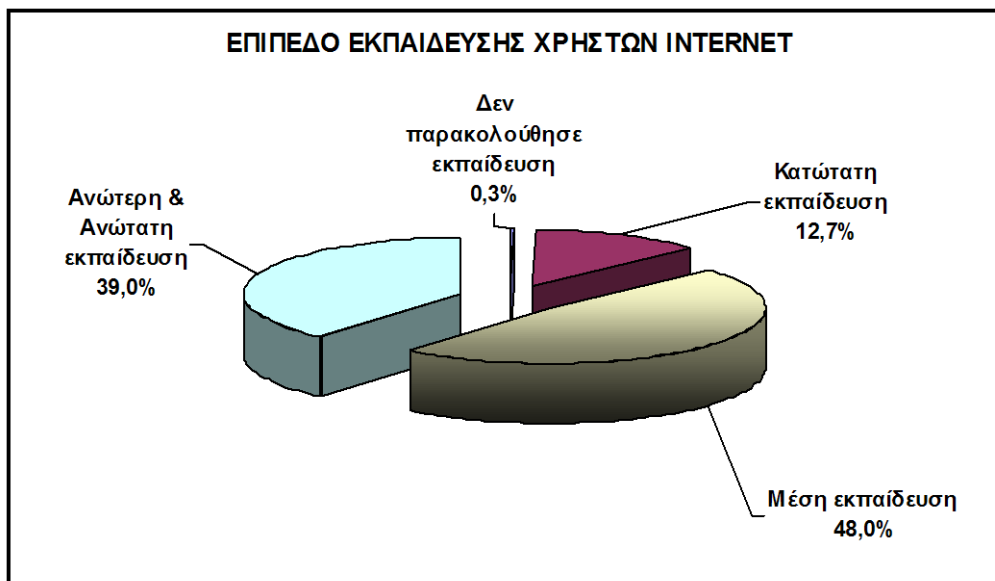


Σχήμα 16 - Επίπεδο εκπαίδευσης χρηστών ηλεκτρονικού υπολογιστή

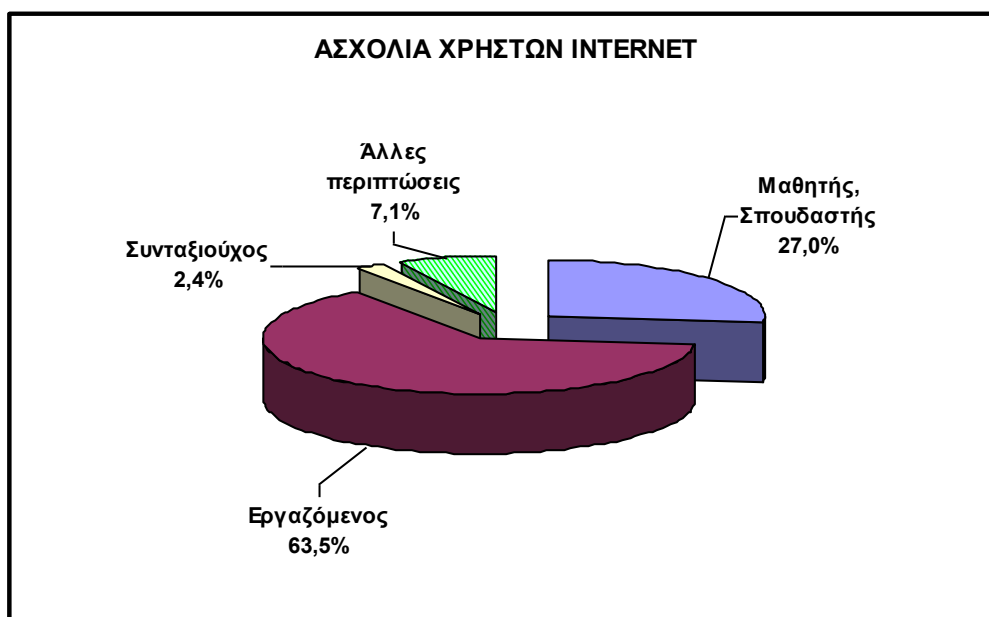


Σχήμα 17 - Ασχολία χρηστών ηλεκτρονικού υπολογιστή

Η πρόσβαση στο Internet από το σπίτι αλλά και από τον χώρο εργασίας ή εκπαίδευσης, από δημόσιες υπηρεσίες, φιλικά σπίτια, Internet καφέ κ.ά. ανέρχεται στο 14,7%. Σε σχέση με το προφίλ των Ελλήνων χρηστών του Internet, σε ποσοστό 48% είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, ενώ οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ακολουθούν με ποσοστό 39%. Όσον αφορά στην ασχολία τους, οι εργαζόμενοι (μισθωτοί, αυτοαπασχολούμενοι, βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση) είναι στην πρώτη θέση με ποσοστό 63,5% και ακολουθούν οι μαθητές, σπουδαστές, φοιτητές με ποσοστό 27%.

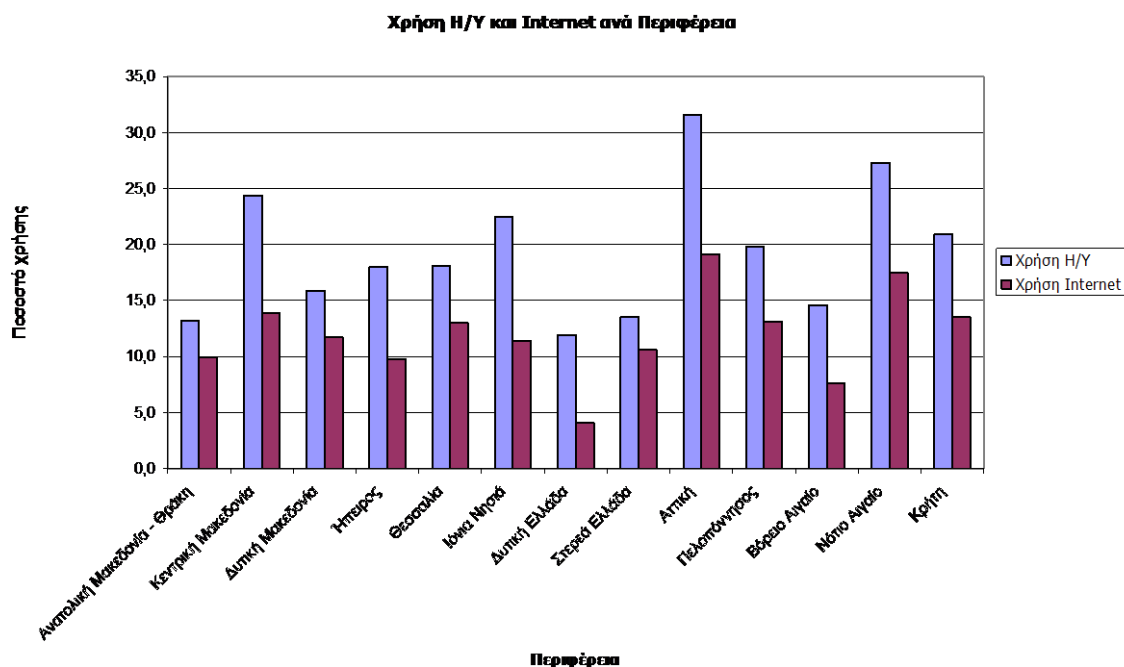


Σχήμα 18 - Επίπεδο εκπαίδευσης χρηστών Internet



Σχήμα 19 - Ασχολία χρηστών Internet

Η περιφερειακή κατανομή των χρηστών Η/Υ και Internet απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί, όπου στην πρώτη θέση βρίσκεται η Αττική με το 31,6% του πληθυσμού της να χρησιμοποιεί Η/Υ και το 19,1% να επισκέπτεται το διαδίκτυο και ακολουθούν με - συγκριτικά - υψηλό ποσοστό τα νησιά του Νοτίου Αιγαίου (Κυκλάδες και Δωδεκάνησα) με 27,3% του πληθυσμού τους να χρησιμοποιεί Η/Υ και 17,5% να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Η Κεντρική Μακεδονία και τα Νησιά του Ιονίου ακολουθούν με ποσοστά 24,4% και 13,9% και 22,5% και 11,4%, αντίστοιχα.



Σχήμα 20 - Χρήση Η/Υ και Internet ανά Περιφέρεια

Στην ίδια έρευνα, εμφανίζεται να τηλεργάζεται ποσοστό μόλις 0,09% στο σύνολο του πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών. Από τους χρήστες του Internet, εμφανίζεται να τηλεργάζεται ποσοστό 0,51%.

A.5.3 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Αποτελεί κοινή αφετηρία ότι οι νέες τεχνολογίες είναι πηγή νέων θέσεων εργασίας, αλλά συγχρόνως δημιουργούν φόβους για εκτεταμένη ανεργία. Μερικοί αναλυτές έχουν πρόσφατα αναφερθεί ως και στο «τέλος της εργασίας».

Τέτοιοι φόβοι δεν είναι νέοι. Σε κάθε μεγάλη μεταρρύθμιση υπήρξαν προβλέψεις για μαζική ανεργία και εξαθλίωση του εργατικού δυναμικού. Τα γεγονότα, όμως, διέψευσαν ακόμα και τους πιο απαισιόδοξους: η αύξηση της παραγωγικότητας και η δημιουργία νέων προϊόντων και συνεπώς ζήτησης για νέες θέσεις εργασίας οδήγησε στην αύξηση της απασχόλησης και των εισοδημάτων.

Κάτι τέτοιο δεν σημαίνει ότι οι σημερινοί φόβοι είναι εντελώς αβάσιμοι. Η συνολική επίδραση στην απασχόληση είναι το αποτέλεσμα σειράς διεργασιών στο επίπεδο της επιχείρησης, του κλάδου αλλά και της οικονομίας συνολικά και εξαρτάται από το υπάρχον πλαίσιο πολιτικής. Η αρχική τάση για μείωση θέσεων εργασίας όταν μία επιχείρηση εισάγει νέες διαδικασίες παραγωγής με λιγότερες ανάγκες για εργατικό δυναμικό αντισταθμίζεται από την αυξημένη ζήτηση για προϊόντα και υπηρεσίες εξαιτίας της αύξησης της παραγωγικότητας, της μείωσης των τιμών και της δημιουργίας νέων αγορών για τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

Για να δημιουργηθούν ικανές νέες θέσεις εργασίας είναι απαραίτητο να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο πολιτικής για τις αγορές εργασίας, προϊόντων και υπηρεσιών το οποίο θα διευκολύνει τη δυναμική αυτή αναπροσαρμογή, θα ενθαρρύνει τις απαραίτητες νέες επενδύσεις, αλλά ταυτόχρονα θα προετοιμάζει το εργατικό δυναμικό για τις νέες δεξιότητες που θα κυριαρχήσουν στην αγορά εργασίας.

Η τηλεργασία είναι ακριβώς η παροχή εργασίας σε απόσταση από την έδρα της επιχείρησης (εργοδότη) με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών. Παρότι το ποσοστό των εργαζομένων οι οποίοι χρησιμοποιούν παρόμοιες δυνατότητες παραμένει μικρό στη χώρα μας, η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι ως μορφή οργάνωσης της εργασίας η τηλεργασία θα εξαπλωθεί. Με αυτό ως αφετηρία, η πολιτεία, μέσω της διατύπωσής της στη Λευκή Βίβλο για την Ελληνική Προεδρία, καλεί τους κοινωνικούς εταίρους να συνεργαστούν μαζί της στη διαμόρφωση ενός θεσμικού πλαισίου το οποίο θα ευνοεί τη διάδοση της τηλεργασίας και παράλληλα θα διασφαλίζει τα δικαιώματα των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, στη Λευκή Βίβλο της Ελληνικής Προεδρίας τίθεται ως προτεραιότητα η **Προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου και η σε βάθος ανάλυση των επιπτώσεων της τηλεργασίας**. Θεωρήθηκε δικαίως ότι η ανάπτυξη της τηλεργασίας πάνω σε υγιείς βάσεις έχει πολλές θετικές επιπτώσεις για την οικονομία και την κοινωνία και η πολιτεία πρέπει να τη διευκολύνει με μία σειρά από παρεμβάσεις. Οι σημαντικότερες είναι:

- *Η προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου*, έτσι ώστε να υπάρχει ισορροπία ανάμεσα στις συνθήκες για την ταχύτερη ανάπτυξη της τηλεργασίας και την προστασία των εργαζομένων,
- *Η πληροφόρηση, ευαισθητοποίηση και διάχυση περιπτώσεων καλής πρακτικής τηλεργασίας,*
- *Η προώθηση πιλοτικών / επιδεικτικών έργων* με σκοπό τη δημιουργία δικτύων ανάμεσα σε εργοδότες που βρίσκονται σε μητροπολιτικά κέντρα και εμπειρογνώμονες σε απομακρυσμένες περιοχές, την ανάπτυξη κέντρων τηλεργασίας σε απομακρυσμένες περιοχές και την υποστήριξη της εμπορικής αξιοποίησης των υπηρεσιών τους.

Αναφορικά με το **υπάρχον πλαίσιο για την παροχή εργασίας** και τη διασύνδεσή του με την τηλεργασία μπορούν συνοπτικά να διατυπωθούν τα ακόλουθα:

Είναι χαρακτηριστικό ότι στη χώρα μας, σε αντίθεση με άλλες χώρες, δεν υπάρχουν ειδικές νομοθετικές προβλέψεις για την τηλεργασία. Η μοναδική σχετική διάταξη, η οποία αναφέρεται στην εργασία κατ' οίκον, είναι αυτή του αρ. 49 Ν.Δ. 2698/1953, η οποία ορίζει ότι αποκλείεται η εφαρμογή της εργατικής νομοθεσίας στους «κατ' οίκον εργαζόμενους» σε πόλεις με πληθυσμό μικρότερο των 6000 κατοίκων. Ειδικότερα ρυθμίζεται και στο Ν. 2639/98, όπου προβλέπεται η υποχρέωση του εργοδότη να αναγγείλει την κατάρτιση της σύμβασης τηλεργασίας εντός 15 ημερών στην Επιθεώρηση Εργασίας, προκειμένου να μη θεωρηθεί αυτή

σύμβαση εξαρτημένης εργασίας. Πρέπει δε να επισημανθεί ότι, εφ' όσον πρόκειται για τηλεργασία μερικής απασχόλησης, όπως και σε κάθε άλλη σύμβαση μερικής απασχόλησης, η σχετική συμφωνία να είναι έγγραφη (αρ. 38 παρ. 1. Ν. 1832/1990). Πάντως, ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης των τηλεεργαζομένων ως εξαρτημένης είναι δυσχερής, αφού η κατά κανόνα έλλειψη του στοιχείου της προσωπικής παρουσίας του εργαζομένου στο χώρο της επιχείρησης εξασθενίζει την εποπτική και ελεγκτική παρέμβαση του εργοδότη και δημιουργεί τις περισσότερες φορές μια εντύπωση πλήρους ή μεγάλης τουλάχιστον ανεξαρτησίας του εργαζομένου κατά την εκτέλεση της εργασίας του. Τα πράγματα γίνονται ακόμα πιο ασαφή, εάν λάβει κανείς υπ' όψη του ότι, κατά τη νομολογία των δικαστηρίων, αφενός μεν δεν αποκλείεται και στη σύμβαση παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών να δημιουργείται κάποια χαλαρή εξάρτηση του εργαζομένου από τον εργοδότη, αφετέρου δε είναι πιθανό να υπάρχει και στο πλαίσιο της σχέσης εξαρτημένης εργασίας η ανάπτυξη κάποιας πρωτοβουλίας εκ μέρους του εργαζομένου. Συνεπώς, θα πρέπει κατά περίπτωση να κρίνει, όπως και για οποιαδήποτε άλλη εργασιακή σχέση, εάν στη συγκεκριμένη περίπτωση παροχής τηλεργασίας πρόκειται ή όχι για σχέση που ενέχει τα χαρακτηριστικά της εξαρτημένης εργασίας και, συνεπώς, να αποφανθεί εάν εφαρμόζονται ή όχι οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας.

Συνέπεια της φύσης της τηλεργασίας, όπως αυτή αναλυτικά προαναφέρθηκε, αποτελεί και το γεγονός ότι δεν είναι δυνατόν να εκτιμηθεί ο χρόνος που απασχολήθηκε ο τηλεεργαζόμενος μισθωτός και να διαπιστωθεί εάν αυτός συμπλήρωσε κάποιο ημερήσιο ή εβδομαδιαίο ωράριο, εάν εργάστηκε υπερωριακά, εάν εργάστηκε νύχτα ή Κυριακές και γιορτές. Σε κάθε περίπτωση, αν και τις περισσότερες φορές είναι σχετικά εύκολο να ελέγχεται η ποσότητα της παρεχόμενης εργασίας (π.χ. η επεξεργασία ενός αριθμού εγγράφων σε περίπτωση αμοιβής με το κομμάτι), παραμένει δυσχερής ο έλεγχος της ποιότητας της παρεχόμενης εργασίας.

Ένα ακόμα σημείο που πρέπει να τονιστεί είναι η έλλειψη ειδικών ρυθμίσεων για την κοινωνικοασφαλιστική υπαγωγή των τηλεεργαζομένων. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι, εάν βρισκόμαστε ενώπιον μιας σχέσης τηλεργασίας με στοιχεία εξάρτησης, δεν τίθεται θέμα υπαγωγής του εργαζομένου στην ασφάλιση Ι.Κ.Α. και Ο.Α.Ε.Δ., ενώ δεν συμβαίνει το ίδιο εάν η τηλεργασία παρέχεται στο πλαίσιο μιας σχέσης ανεξαρτήτων υπηρεσιών ή μιας σύμβασης μίσθωσης έργου. Η μόνη διάταξη που θα μπορούσε να τύχει εφαρμογής στην προκειμένη περίπτωση είναι αυτή του αρ. 22 Ν. 1902/90, που αναφέρεται στη λεγόμενη «εργασία φασών» και προβλέπει ότι στην ασφάλιση του Ι.Κ.Α., του Ο.Α.Ε.Δ., του Ο.Ε.Κ. και του Ι.Κ.Α. / Τ.Ε.Α.Μ. υπάγονται γενικά τα πρόσωπα που απασχολούνται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στις διαδικασίες παραγωγής προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών προς μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, αμείβονται με το κομμάτι (φασών) και εργάζονται στο σπίτι τους ή σε εργαστήρια που βρίσκονται εκτός του χώρου λειτουργίας των επιχειρήσεων του εργοδότη, έστω και αν χρησιμοποιούν δικά τους εργαλεία.

Εν κατακλείδι, η τηλεργασία, αν και προϋποθέτει αναδιάρθρωση των επιχειρησιακών δομών, με νέο καταμερισμό των καθηκόντων των διαφόρων δραστηριοτήτων, μπορεί να προταθεί ως λύση για την αντιμετώπιση οικογενειακών προβλημάτων, ιδίως αν υπάρχουν ανήλικα παιδιά, υπερήλικες ή ανήμποροι γονείς, η φροντίδα των οποίων δεν επιτρέπει την εύκολη απομάκρυνση του προσώπου που έχει την ευθύνη τους από το σπίτι. Επίσης, η νέα αυτή μορφή απασχόλησης μπορεί να προσφέρει σημαντικές δυνατότητες για την απασχόληση προσώπων με προβλήματα υγείας ή φυσικές δυσκολίες μετακίνησης λόγω σωματικών αναπηριών. Τέλος, η τηλεργασία προτείνεται ως λύση για την αντιμετώπιση και προβλημάτων ποιότητας ζωής, όπως είναι το συγκοινωνιακό, που δημιουργείται από τις καθημερινές μαζικές μετακινήσεις των εργαζομένων από την κατοικία στο χώρο εργασίας και αντίθετα.

Η Τηλεργασία, ως μορφή εργασίας, στην Ελλάδα μπορεί να λάβει τις εξής συμβατικές μορφές:

- Σύμβαση Ανεξάρτητων υπηρεσιών
- Σύμβαση έργου

Η Τηλεργασία ως μορφή εργασίας θεωρείται κατ' αρχήν σύμφωνα με το ελληνικό εργατικό δίκαιο **ανεξάρτητη** εργασία και υπάγεται στο εργασιακό καθεστώς της **σύμβασης ανεξάρτητων υπηρεσιών**. Συγκεκριμένα και σε συνέχεια των ανωτέρω, η **Τηλεργασία** υπάγεται στην περίπτωση μίσθωσης ανεξάρτητων υπηρεσιών καθώς ο Τηλεεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται στο σπίτι του ή στα Κέντρα τηλεργασίας καθορίζοντας ο ίδιος το χρόνο εργασίας του.

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

Επιπλέον, σημειώνεται ότι η Τηλεργασία ανήκει στην απλή ή μη γνήσια σύμβαση ετοιμότητας. Όπως είναι γνωστό, 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 διατηρήσεως των δυνάμεών του σε εγρήγορση, πάντοτε προς όφελος του εργοδότη. Διακρίνεται σε:

- Γνήσια
- Μη γνήσια

Ο **Τηλεεργαζόμενος** έχει συνεργασία με τον εργοδότη

- ως ελεύθερος επαγγελματίας έχοντας υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών.
- κατ' αποκοπή και για ορισμένο έργο

Σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι οι περί μισθώσεως εργασίας διατάξεις του Αστικού Κώδικα εφαρμόζονται τόσο επί συμβάσεως εξαρτημένης εργασίας, όσο και επί μισθώσεως ανεξάρτητων υπηρεσιών.

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 μίσωση 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 και υπόκειται στο διευθυντικό δικαίωμα αυτού (εξαρτημένη εργασία).

A.5.4 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

A.5.4.1 ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Τόσο το ασφαλιστικό όσο και το φορολογικό καθεστώς για τους τηλεεργαζόμενους δεν φαίνεται να διαφοροποιείται από αυτό που διέπει τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Έτσι:

- Αν ο Τηλεεργαζόμενος έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή ως ανεξάρτητος επαγγελματίας έχει την υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών. Στην περίπτωση αυτή ο τηλεεργαζόμενος ασφαλίζεται υποχρεωτικά στο Τ.Ε.Β.Ε.
- Αν ο τηλεεργαζόμενος εργάζεται κατ' αποκοπή εργασίας ως ελεύθερος επαγγελματίας (με σύμβαση έργου ή με σύμβαση ανεξάρτητων υπηρεσιών), υπάγεται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης των ατομικών εταιρειών.
- Αν εργάζεται με σύμβαση έργου, είναι ασφαλισμένος στο Ι.Κ.Α. και υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης μισθωτών.

A.5.4.2 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ

- Οι Τηλεεργαζόμενοι 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.

A.5.4.3 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

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

A.5.5 ΥΠΟΔΟΜΕΣ

A.5.5.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σημαντικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι η χρήση των νέων τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Μία από τις αναγκαιότητες της εποχής είναι η γνώση και η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων. Ταυτόχρονα, η πληροφόρηση είναι άμεση και κινείται προς όλα τα επίπεδα και τις κατευθύνσεις. Με άλλα λόγια, οι τηλεεργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν στο έπακρο τη σύγχρονη τεχνολογία και τις λειτουργικές λύσεις που προσφέρει στη διεκπεραίωση της εργασίας. 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 δυνατοτήτων και προοπτικών, μπορεί να αποφέρει θετικά αποτελέσματα στην προσπάθεια για την καταπολέμηση της απομόνωσης του τηλεεργαζόμενου.

A.5.5.2 ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ

Το πιο βασικό εξάρτημα στην εργασία στο σπίτι θεωρείται ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής (PC), το είδος του οποίου σχετίζεται με τις επιμέρους ανάγκες του χρήστη. Όταν η τηλεεργασία έχει και τη μορφή κινητής τηλεεργασίας (δηλαδή δεν υπάρχει σταθερή βάση), τότε ανεπιφύλακτα προτιμάται ένας φορητός (lap top) υπολογιστής. Σε περίπτωση, όμως, που η τηλεεργασία 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. Οι δυνατότητες του μηχανήματος εξαρτώνται από τα τεχνικά χαρακτηριστικά του υπολογιστή. Τα πιο βασικά επιμέρους τμήματα που συνθέτουν την εικόνα ενός μηχανήματος είναι: ο επεξεργαστής, η μνήμη RAM, ο σκληρός δίσκος, η κάρτα γραφικών και η κάρτα ήχου.

Οι προδιαγραφές του ηλεκτρονικού υπολογιστή διαφέρουν ανάλογα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος. Για παράδειγμα, ο τηλεεργαζόμενος που εργάζεται ως σχεδιαστής γραφικών θα χρειαστεί μια κάρτα γραφικών μεγαλύτερης ανάλυσης ή αν κάποιος χρησιμοποιεί μόνο κειμενογράφο μπορεί να αρκестεί σε έναν υπολογιστή με λιγότερη μνήμη RAM.

Η αγορά modem θεωρείται απαραίτητη για τους τηλεεργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Internet. Υπάρχουν εσωτερικά και εξωτερικά modem, πολλά από τα οποία, εκτός από υψηλή ταχύτητα, έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν και να στέλνουν fax καθώς και να λαμβάνουν φωνητικά μηνύματα και fax, ακόμα και όταν το PC είναι κλειστό. Εννοείται ότι για τη λειτουργία του modem θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και τηλεφωνική γραμμή.

A.5.5.3 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στα κέντρα τηλεεργασίας, η τεχνολογική υποδομή έχει υψηλότερες προδιαγραφές (standards). Αυτό συμβαίνει γιατί οι απαιτήσεις των υπηρεσιών που προσφέρουν τα κέντρα τηλεεργασίας είναι σαφώς υψηλότερες. Αφενός τα κέντρα τηλεεργασίας αποτελούν χώρους υποδοχής και εργασίας μεγάλου αριθμού ατόμων, αναλόγως βέβαια και με την έκταση και το μέγεθος του κέντρου τηλεεργασίας. Σημασία, πάντως, έχει ότι είναι χώροι που δεν χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από έναν εργαζόμενο. Αφετέρου τα κέντρα τηλεεργασίας συγκεντρώνουν τηλεεργαζόμενους διαφόρων επαγγελμαμάτων και ειδικοτήτων. Τα δύο

προαναφερθέντα χαρακτηριστικά υποδηλώνουν ότι τα κέντρα τηλεργασίας πρέπει να διαθέτουν όχι μόνο μεγάλο αριθμό μηχανημάτων αλλά και εξειδικευμένα εργαλεία, ανάλογα με τις επαγγελματικές δραστηριότητες που καλύπτουν. Πιο αναλυτικά, ένα κέντρο τηλεργασίας πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τα εξής:

- Ένα σύνολο υπολογιστικών μονάδων μεγάλης ταχύτητας και χωρητικότητας με πολυμέσα.
- Προγράμματα λογισμικού για διάφορες εφαρμογές (αν, για παράδειγμα, το κέντρο τηλεργασίας φιλοξενεί λογιστές, γραφίστες, μεταφραστές και ερευνητές - στατιστικολόγους, θα πρέπει να διαθέτει, εκτός από επεξεργαστή κειμένου, και προγράμματα όπως το AutoCAD και το CorelDraw για τους σχεδιαστές, το Excel και το SPSS για τους ερευνητές - στατιστικολόγους, το λογιστικά πακέτα για τους λογιστές, αλλά και λεξικά διαφόρων γλωσσών για τους μεταφραστές).
- Scanner υψηλής απόδοσης, ενδεχομένως και plotter.
- Εκτυπωτές laser, οι οποίοι διακρίνονται για την απόδοσή τους και την ταχύτητά τους, δεδομένου ότι περισσότερα από ένα άτομα θα εργάζονται στον ίδιο χώρο.
- Τηλεφωνικές συσκευές και γραμμές, καθώς και σύγχρονα fax-pagers με υψηλές αποδόσεις και μεγάλες ταχύτητες.
- Τέλος, παροχή υπηρεσιών Internet με χρήση γραμμής ISDN και δικτύου επί 24ώρου βάσεως και όχι με dial-up σύστημα.

Εκτός των παραπάνω, θεωρείται δεδομένος ο εξοπλισμός με είδη γραφείου (π.χ. χαρτικά και γραφική ύλη, μελάνι εκτυπώσεων, έπιπλα γραφείου, κλπ.). Είναι, επομένως, προφανές ότι το κέντρο τηλεργασίας εξοπλίζεται ανάλογα με τον αριθμό και τις ανάγκες των εργαζομένων που εξυπηρετεί.

A.5.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Σημαντικότερες ήταν τα τελευταία χρόνια οι εξελίξεις στα θέματα υγιεινής και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον. Η ιστορία του θέματος, για την Ελλάδα, ξεκινά στα μέσα της δεκαετίας του 1910, ενώ στις αρχές της επόμενης δεκαετίας άρχισαν να μπαίνουν τα ουσιαστικά θεμέλια.

Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή, μπορούμε να δούμε ότι χρήζει ιδιαίτερης σημασίας ο Ν.2294/22 με τον οποίο κυρώθηκε η Γ' Διεθνής Συνδιάσκεψη Εργασίας της Γενεύης.

Το 1934 ψηφίστηκε η πρώτη πραγματικά ολοκληρωμένη διάταξη, αυτό που σήμερα θα ονομαζόταν νόμος πλαίσιο, το Π.Δ. της 14-3-34 «Περί υγιεινής και ασφάλειας των εργατών και υπαλλήλων των πάσης φύσεως βιομηχανικών και βιοτεχνικών εργοστασίων, εργαστηρίων κλπ.». Πρόκειται για ένα νομοθέτημα αρκετά πρωτοποριακό για την εποχή του, πρέπει δε να σημειωθεί ότι πολλές από τις διατάξεις του παραμένουν ακόμα σε ισχύ.

Ο επόμενος μεγάλος σταθμός ήταν η ψήφιση του Ν. 1568/85 για την Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων. Την ψήφιση αυτού του νόμου ακολούθησε μια σειρά Προεδρικών Διαταγμάτων, τα οποία εξειδίκευσαν, ποσοτικοποίησαν και ανέλυσαν μια σειρά παραμέτρων.

Έτσι, στα μέσα της δεκαετίας του '90, η κατάσταση από πλευράς νομοθετικού πλαισίου ήταν πολύ καλή, καλύτερη από αυτή αρκετών χωρών της Ε.Ε. Όμως το πρόβλημα ήταν η εφαρμογή τους.

Ακολούθησε μια ριζική αναδιάρθρωση των αρμοδίων υπηρεσιών, η οποία οδήγησε στο θεσμό του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και τις περιφερειακές υπηρεσίες του τα Κέντρα Πρόληψης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΚΕΠΕΚ). Τα τελευταία 3 χρόνια έγινε ενίσχυση του προσωπικού των ΚΕΠΕΚ, τα οποία εδώ και δύο χρόνια περίπου έχουν εντείνει τους σχετικούς ελέγχους ξεκινώντας από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις και προχωρώντας προς τα κάτω. Σήμερα υπάρχουν σε ισχύ παραπάνω από 180 νομοθετήματα που αφορούν σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, ενώ συνεχώς γίνονται προσθήκες που σχετίζονται κυρίως με προσθήκες ή τροποποιήσεις ορίων και τιμών έκθεσης σε διάφορους χημικούς παράγοντες τα οποία και καλύπτουν τα περισσότερα επαγγέλματα, καθώς και εναρμονίσεις του Εθνικού Δικαίου με τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας.

Με την εμφάνιση των νέων τεχνολογιών και την αύξηση των δραστηριοτήτων στον τομέα των υπηρεσιών, εμφανίστηκαν νέες μορφές επαγγελματικού κινδύνου. Η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, οθονών οπτικής απεικόνισης, ο φωτισμός στο χώρο εργασίας, η θέση του ανθρώπινου σώματος μπροστά από τον υπολογιστή κ.ά. μπορεί να επιφέρουν βλάβες στην υγεία των εργαζομένων⁵⁶. Η ισχύουσα νομοθεσία αφορά στις ελάχιστες υποχρεωτικές δράσεις και ενέργειες (εκπαίδευση των εργαζομένων όσον αφορά τις συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής κατά τη δεδομένη εργασία, παροχή μέσων ατομικής προστασίας, όρια στάθμης θορύβου, φωτισμός και αερισμός χώρου, όρια φυσικών και χημικών παραγόντων κλπ.), στις οποίες πρέπει να προβεί ο Εργοδότης και να συμμορφωθούν με αυτές και οι εργαζόμενοι, κατά κύριο λόγο εντός του χώρου εργασίας τους. Ειδικότερα για την περίπτωση της τηλεργασίας δεν υπάρχει κάποιο νομοθετικό πλαίσιο, συνεπώς υπάρχει καταφανής δυσκολία για τους Οργανισμούς Ελέγχου να ελέγξουν τη συμμόρφωση των Εργοδοτών / Εργαζομένων με βάση τους ισχύοντες Κανονισμούς για την Υγεία και την Ασφάλεια, για τους κάτωθι λόγους:

- Η ισχύουσα Νομοθεσία καθορίζει τις ελάχιστες υποχρεώσεις των εργοδοτών για την προάσπιση της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων τους, τις οποίες μπορούν να εξασφαλίσουν οι Εργοδότες εντός του χώρου αρμοδιότητάς τους. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, ωστόσο, ο χώρος επαγγελματικής δραστηριότητας αποτελεί επιλογή του εργαζόμενου, κάτι που αποδесμεύει τον εργοδότη από τις σχετικές υποχρεώσεις και αφήνει στον εργαζόμενο την επιλογή του επιπέδου ασφαλείας της υγείας του κατά τη διάρκεια της εργασίας του.
- Η ελεύθερη επιλογή χώρου εργασίας από τους εργαζομένους καθιστά αδύνατο οποιονδήποτε έλεγχο, λόγω του δικαιώματος στο απαραβίαστο της οικίας. Πέραν τούτου, υπάρχουν προβλήματα όσον αφορά στον ορισμό ενός ατυχήματος ως εργατικού, όταν αυτό λαμβάνει χώρα εντός της οικίας.
- Υπάρχει απουσία επιτροπών Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας, καθώς και Τεχνικών Ασφαλείας και Ιατρών εργασίας, όπως προβλέπει η νομοθεσία για κάθε επίπεδο επιχείρησης.
- Είναι δύσκολο να υπάρχει εξασφάλιση ότι οι εργασιακοί χώροι στις οικίες είναι εργονομικά επαρκείς, δηλαδή είναι επαρκείς από άποψη διαθεσιμότητας χώρου, σωστού εξαερισμού, σωστού φωτισμού, σωστού εξοπλισμού εργασίας καθώς και ικανοποιητικής στάθμης

⁵⁶ Παναγιωτακόπουλος Χρήστος, Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, η υγιεινή και η προστασία του χρήστη: μια συνολική προσέγγιση, Περιοδικό «Νέα Παιδεία», τεύχος 103, σελ. 126 - 145, Αθήνα, 2002.

θορύβου, πράγμα το οποίο έχει άμεση συνέπεια στην υγιεινή και ασφάλεια των τηλεργαζομένων.

Αν και η τηλεργασία προσφέρει μεγάλες δυνατότητες για εργασία σε ανθρώπους οι οποίοι δεν μπορούσαν να εργαστούν για διάφορους λόγους (π.χ. ειδικές ομάδες πληθυσμού, οικογενειακοί λόγοι), ωστόσο δημιουργεί προβλήματα στο συμβίβασμό μεταξύ της εργασίας και των κοινωνικών και οικογενειακών ζητημάτων. Οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να τεθούν κάτω από πολλή πίεση εάν δεν διαθέτουν ένα ήρεμο περιβάλλον για να εκτελέσουν την εργασία τους. Οι κοινωνικοί και οικογενειακοί παράγοντες καθώς και η ψυχική διάθεση μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την ποιότητα της εργασιακής ζωής των τηλεργαζομένων.

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

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

Η απομόνωση (φυσική και κοινωνική) είναι βεβαίως ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα στην τηλεργασία όπου η φυσική απομόνωση των τηλεργαζομένων μπορεί να τους οδηγήσει σε περιθωριοποίηση από την εργασία συλλογικά. Επίσης, οι συλλογικές επαγγελματικές σχέσεις μπορεί να αντικατασταθούν από τις μεμονωμένες επαγγελματικές σχέσεις και να αφήσουν τους τηλεργαζόμενους σε μια δυσκολότερη θέση για να διαπραγματευθούν, να ενημερωθούν και να ερωτηθούν για κάποια θέματα που τους αφορούν άμεσα.

Ο αντίκτυπος των νέων τεχνολογιών και των νέων ευέλικτων τρόπων εργασίας, ο αντίκτυπος του ευέλικτου ωραρίου στην υγεία και την παραγωγικότητα, τα προβλήματα με το διαχωρισμό της εργασίας και της οικογενειακής ζωής, μπορεί να γίνουν προφανή μόνο μετά από μια μακρά περίοδο χρόνου.

Η τηλεργασία παρέχει μια ευκαιρία να εκτελεστεί η εργασία με αποκεντρωμένους τρόπους. Μπορεί να πραγματοποιηθεί από το σπίτι και από οπουδήποτε αλλού. Προκειμένου να αφαιρεθούν τα εμπόδια από την ευρύτερη υιοθέτηση της τηλεργασίας θα πρέπει να επιλυθούν μέσω νόμων τα κοινωνικά ζητήματα που ανακύπτουν. Επίσης, είναι ανάγκη να οργανωθούν νέοι μηχανισμοί ελέγχου προσαρμοσμένοι σε ένα διαδεδομένο εργατικό δυναμικό.

Το κύριο ζήτημα λοιπόν, είναι να αποφασιστεί εάν η τηλεργασία είναι μια νέα μορφή εργασίας και οι τηλεργαζόμενοι είναι μια νέα κατηγορία εργαζομένων. Εάν οριστεί ως ένα νέο είδος εργασίας, τότε θα πρέπει να καλυφθεί από επέκταση των ισχυόντων κανονισμών, με ιδιαίτερη έμφαση στα θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας.

A.5.7 ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Δεν υπάρχει μέχρι στιγμής μια συστηματική μέτρηση των τηλεργαζομένων στην Ελλάδα από την οποία να μπορούν να βγουν και συμπεράσματα για το προφίλ και τα χαρακτηριστικά που εμφανίζουν, αν και η αγορά φαίνεται όλο και περισσότερο να ενδιαφέρεται για την εισαγωγή αυτής της μορφής εργασίας. Σε γενικές γραμμές, όμως, μπορούμε να πούμε πως υπάρχει

κοινή αφητηρία με τα όσα περιγράφηκαν αναφορικά με το προφίλ των τηλεεργαζομένων στις χώρες της Ε.Ε. Οι χώροι που εμφανίζουν τη μεγαλύτερη ανάπτυξη αναφορικά με την παροχή εργασίας από απόσταση είναι ο χώρος της τηλεϊατρικής και της εκπαίδευσης. Μπορούμε από αυτό να συμπεράνουμε ότι αναφορικά με τις ακαδημαϊκές γνώσεις και τις γνώσεις χρήσης Η/Υ τα αποτελέσματα συγκλίνουν με το προφίλ των τηλεεργαζομένων στην Ε.Ε. Επομένως και στην περίπτωση της Ελλάδας, οι τηλεεργαζόμενοι έχουν υψηλό ακαδημαϊκό status, καλή τουλάχιστον γνώση πληροφορικής και συστημάτων αυτοματισμού γραφείου. Είναι σημαντικό όμως να αναφερθεί ότι και στις δύο από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις, η τηλεεργασία χρησιμοποιείται είτε ως δευτερεύουσα εργασία παράλληλα με μια κύρια (εκπαίδευση) είτε ως μια υπηρεσία που παρέχεται επιπρόσθετα στη βασική εργασία (ιατρική). Θα μπορούσαμε λοιπόν στην περίπτωση της Ελλάδας να συνάγουμε ότι η αγορά Τηλεεργασίας βρίσκεται σε ένα μεταβατικό στάδιο και αποτελείται από μεταβατικούς χρήστες ή χρήστες που κατά βάση δεν είναι τηλεεργαζόμενοι αλλά τηλεεργάζονται.

Επίσης θα πρέπει να αναφερθεί ότι εκτός των παραπάνω περιπτώσεων, στις οποίες οι τηλεεργαζόμενοι είναι άτομα υψηλών προδιαγραφών και ικανοτήτων, υπάρχουν και άλλες ομάδες που συχνά συγχέονται με την τηλεεργασία, με την έννοια ότι εργάζονται από απόσταση ή όχι στην κύρια έδρα του εργοδότη (τέτοιες περιπτώσεις είναι το outsourcing και το φασόν). Σε αυτές τις περιπτώσεις, τα χαρακτηριστικά του εργατικού δυναμικού αλλάζουν και οι περιπτώσεις αυτές είναι περισσότερο ή λιγότερο υποβαθμισμένες. Η περίπτωση του φασόν απασχολεί σχεδόν κατ' αποκλειστικότητα γυναίκες και κυρίως στην επαγγελματική ομάδα της ένδυσης και υπόδησης. Θα πρέπει να τονιστεί ότι το φασόν περιγράφει τις περιπτώσεις της υπεργολαβίας και όχι μια σχέση εργασίας που ο εργαζόμενος παρέχει την εργασία του σε συνεχή βάση αλλά σε απόσταση από την έδρα του. Από την άλλη πλευρά, το outsourcing είναι ένας ευέλικτος τρόπος απασχόλησης, δεν έχει επί τους ουσίας σχέση με την τηλεεργασία, αφού στις περισσότερες περιπτώσεις παρέχεται στην έδρα της εταιρίας που έχει «ενοικιάσει» τον εργαζόμενο. Δεν θα πρέπει να αποτελεί στρέβλωση το γεγονός ότι ο εργαζόμενος εργάζεται σε άλλη εταιρία από αυτή που ανήκει.

Γενικά, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι στην ελληνική περίπτωση οι τηλεεργαζόμενοι φαίνεται να είναι μεταβατικοί χρήστες (transition or partial users), δηλαδή είτε είναι τηλεεργαζόμενοι χωρίς όμως να ανήκουν τυπικά σε αυτό το σύστημα και χωρίς το ίδιο το σύστημα να είναι συνολικά οργανωμένο, είτε εμφανίζονται δευτερευόντως τηλεεργαζόμενοι (on the way to the system but not get there).

A.5.8 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΚΛΑΔΟΥΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΟΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ

A.5.8.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η τηλεεργασία στην Ελλάδα, όπως αναφέρθηκε, παρουσιάζει προς το παρόν μια μέτρια ανάπτυξη, παρά το γεγονός ότι υπάρχει μια διευρυμένη δημόσια συζήτηση για αυτό το νέο φαινόμενο. Κατά τα τελευταία τρία χρόνια έχουν αναπτυχθεί διάφορα πιλοτικά προγράμματα τηλεεργασίας, προερχόμενα κυρίως από ιδιωτικές εταιρίες πληροφορικής και συγχρηματοδοτούμενα από κονδύλια της Ε.Ε. Τα προγράμματα αυτά κυρίως επικεντρώνονταν στο e-Learning και μόνο μερικώς με μια προσπάθεια για τη δημιουργία ενός εθνικού δικτύου

τηλεργασίας⁵⁷. Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα στην Ελλάδα, επίσης, προσανατολίστηκαν σε κάποιες μορφές εκπαίδευσης από απόσταση και ηλεκτρονικών συνδιασκέψεων, τάση που αναμένεται να επεκταθεί στο μέλλον μέσω διευρυμένων ευρωπαϊκών και εθνικών κονδυλίων.

Ένας παράλληλος άξονας ανάπτυξης παρουσιάζει την υλοποίηση διάφορων πιλοτικών προγραμμάτων τηλεϊατρικής, τα οποία διασυνδέουν διάφορα απομονωμένα νησιά με κεντρικά νοσοκομεία στην Αθήνα. Και στον τομέα αυτό συμμετέχουν διάφορες ιδιωτικές επιχειρήσεις, δεδομένων των προοπτικών που παρουσιάζει ο τομέας λόγω της ελληνικής γεωμορφολογίας.

Οι δραστηριότητες του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν έχουν παρουσιάσει αρκετή εξέλιξη στην πώληση ειδών μέσω του διαδικτύου, κυρίως στους τομείς των εκδόσεων, των CD, των Η/Υ, κλπ. Αν και φαίνεται να υπάρχει ένα αρκετά διευρυμένο δίκτυο τηλε-αγορών, η τάση αυτή, μεθοδολογικά προσδιοριζόμενη, δύσκολα θα μπορούσε να συμπεριληφθεί στο ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Ένας αριθμός ατόμων σήμερα στην Ελλάδα απασχολείται σε εργασίες σχετιζόμενες με το Διαδίκτυο, ιδιαίτερα σε ηλεκτρονικές πύλες που τελευταία παρουσιάζουν μεγάλη αύξηση.

Στον τραπεζικό τομέα, το eWork και οι σχετικές εργασιακές διαδικασίες έχουν μάλλον μικρή διείσδυση και εφαρμογή, τουλάχιστον μέχρι πρόσφατα.

Στην πραγματικότητα, τα υπάρχοντα δεδομένα παρουσιάζουν ότι ο μεγαλύτερος αριθμός των τηλεεργαζομένων στην Ελλάδα επικεντρώνεται σε δραστηριότητες επεξεργασίας κειμένου (δακτυλογραφίες, μεταφράσεις κλπ.) και στη δημοσιογραφία.

Γενικά, ο πραγματικός αριθμός των ατόμων που εργάζονται με διαδικασίες τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι μάλλον άγνωστος, αν και σύμφωνα με κάποιες μη επίσημες εκτιμήσεις ανέρχεται σε 50.000 άτομα, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν το 1, 14% του συνολικού εργατικού δυναμικού της Ελλάδος, των 4,4 εκατομμυρίων ατόμων.

Δεδομένης όμως της ιδιαίτερης γεωμορφολογίας της Ελλάδας (απομονωμένα νησιά και μεγάλοι ορεινοί όγκοι), φαίνεται ότι η τηλεργασία είναι η πιο κατάλληλη οικονομική και εργασιακή δομή για τις ελληνικές συνθήκες. Για τους λόγους αυτούς, αναμένεται μεγάλη επέκτασή της στο εγγύς μέλλον.

Σήμερα, όμως, είναι πολύ δύσκολο να εντοπιστούν στην Ελλάδα κατάλληλες πρακτικές και παραδείγματα σε πλήρη μορφή και λειτουργία, πέραν κάποιων πιλοτικών προγραμμάτων, τα περισσότερα των οποίων εντάσσονται συνήθως σε κάποιο πρόγραμμα συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Ε..

Για τους λόγους αυτούς, οι αναγνωρισμένες από τη βιβλιογραφία περιπτώσεις είναι εξαιρετικά σπάνιες. Στις παρακάτω ενότητες θα παρουσιάσουμε κάποιες ενδεικτικές περιπτώσεις μορφών τηλεργασίας στην Ελλάδα, όπως αυτές έχουν προκύψει από τη βιβλιογραφική έρευνα.

A.5.8.2 CRO: «CRETE RESORT OFFICES»

Το CRO είναι ο πρώτος και ένας από τους λίγους χώρους συγκέντρωσης και διαμονής με την παροχή υπηρεσιών γραφείου στην Ευρώπη. Βρίσκεται στο Ηράκλειο Κρήτης και στεγάζεται στο ξενοδοχείο Candia Maris. Ο σκοπός του είναι να συνδυάσει τουρισμό και αναψυχή μαζί με

⁵⁷ eWORK 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy, September 2002.

αναβαθμισμένη ποιότητα ζωής και χρήση των Νέων Τεχνολογιών. Οι συνήθειες θαμώνες του CRO είναι:

- Τουρίστες, οι οποίοι έχουν να ετοιμάσουν κάποια δουλειά κατά την περίοδο των διακοπών.
- Πολίτες αλλοδαπών κρατών, οι οποίοι έχουν ως σκοπό να εγκατασταθούν μόνιμα ή προσωρινά στο νησί της Κρήτης και θέλουν να διατηρήσουν τις επαγγελματικές τους σχέσεις είτε με τους εργοδότες τους είτε με τους πελάτες τους στο εξωτερικό.
- Επαγγελματίες, οι οποίοι καταφθάνουν στην Κρήτη για συνέδρια, συναντήσεις, κλπ.
- Άλλα άτομα με επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Παρά το γεγονός ότι το CRO αναφέρεται στη βιβλιογραφία ως περίπτωση τηλεργασίας, στην ουσία δεν αποτελεί περίπτωση εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα, αλλά απλώς μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται μερικώς με την τηλεργασία (η τηλεργασία στο CRO δεν είναι συστηματική και τακτική, αλλά προσωρινή).

A.5.8.3 "KASSORI" TELEWORK SERVER

Αυτή η δομή είναι μία από τις τρεις εφαρμογές του προγράμματος TEMeTeN (που συγχρηματοδοτείται από την Ε.Ε.), η οποία αποτελείται από δύο μέρη: τουρισμός και τηλεργασία. Ο σχεδιασμός και η οργάνωση των πληροφοριών στον "Kassori" Telework Server απευθύνεται σε μη εξειδικευμένους χρήστες των Η/Υ. Στην πραγματικότητα, ο χρήστης απαιτείται να είναι μόνο εξοικειωμένος με τη χρήση ενός φυλλομετρητή (Internet browser) για να έχει πρόσβαση στις παρεχόμενες πληροφορίες. Όλος ο σχεδιασμός του κόμβου επικεντρώνεται στη φιλικότητα της χρήσης και για το λόγο αυτό χρησιμοποιεί και σελίδες εικονικής πραγματικότητας (Virtual Reality pages) τουλάχιστον στον τομέα που σχετίζεται με τον τουρισμό. Ο κόμβος παρέχει επίσης μια επιλογή που οδηγεί τους χρήστες σε μια κοινή σελίδα όλων των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα TEMeTeN (που είναι οι Βαlearίδες Νήσοι της Ισπανίας, η Κρήτη και η Ήπειρος).

Οι σελίδες που σχετίζονται με την τηλεργασία έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και πληροφορίες:

- Έναν χάρτη της Ηπείρου,
- Ένα μενού με τους κόμβους τηλεργασίας στην Ήπειρο,
- Μια επιλογή για πλοήγηση σε ενδιαφέρουσες πληροφορίες που σχετίζονται με τους mobile τηλεργαζόμενους,
- Πληροφορίες που σχετίζονται με τις πολιτικές χρέωσης στα κέντρα τηλεργασίας, και
- Πληροφορίες σχετικές με τους κόμβους τηλεργασίας στην Ήπειρο, ταξινομημένες σε τρεις κατηγορίες: Τις Τηλεργατικές Γωνίες⁵⁸ (Telework Corners), τα κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres) και τα Internet cafes στην Ήπειρο.

⁵⁸ Οι Τηλεργατικές Γωνίες είναι μικρά κέντρα τηλεργασίας στα οποία παρέχονται προς τους χρήστες πόροι ΤΠΕ με σκοπό να τηλεργαστούν. Τα κέντρα αυτά παρέχουν λογισμικό ευρείας χρήσεως, όπως επεξεργαστές κειμένου, λογισμικό βάσεων δεδομένων και άλλες παροχές όπως εκτυπωτές, Fax, και πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

A.5.8.4 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000⁵⁹ είναι Ανθρώπινο Δίκτυο Διάδοσης της Ερευνητικής και Τεχνολογικής γνώσης, που είχε ως στόχο την ανάπτυξη συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ ακαδημαϊκών και ερευνητικών κέντρων καθώς και ιδιωτικών και δημόσιων φορέων που ενδιαφέρονται για την τηλεργασία.

Οι συμμετέχοντες στο δίκτυο ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000 είναι Πανεπιστήμια, Ερευνητικά Κέντρα, επιχειρήσεις - τεχνολογικοί εταίροι με εξειδίκευση στην ανάπτυξη προϊόντων πληροφορικής για την τηλεργασία, επιχειρήσεις - χρήστες που αναπτύσσουν πρωτοβουλίες τηλεργασίας, δημόσιοι οργανισμοί και φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης που συμμετέχουν ως χρήστες για την εφαρμογή πιλοτικών και άλλων δράσεων για την τηλεργασία.

Ένα από τα κύρια ενδιαφέροντα του δικτύου ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000 είναι η παρακολούθηση των διεθνών ερευνητικών και τεχνολογικών εξελίξεων στην τηλεργασία, ιδιαίτερα σε σχέση με τις ακόλουθες ερευνητικές δραστηριότητες:

- Νέες τεχνολογικές λύσεις για την τηλεργασία
- Αξιοποίηση των 'εικονικών' επιχειρήσεων
- Τεχνολογίες Internet, Intranet και Extranet
- Ασφάλεια μετάδοσης δεδομένων κατά την τηλεργασία
- Ανάπτυξη λογισμικού για την τηλεργασία
- Θέματα επικοινωνιών για την τηλεργασία
- Νομικά θέματα σχετικά με την τηλεργασία

Τα αποτελέσματα από την δημιουργία του δικτύου είναι:

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

A.5.8.5 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ (ΕΑΠ)⁶⁰

Στο πλαίσιο της παρουσίασης καλών πρακτικών τηλεργασίας από την Ελλάδα, παρουσιάζεται στη συνέχεια η περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ), καθώς παρουσιάζει μια διπλή «ιδιομορφία» που σχετίζεται με τον ευρύτερο χώρο της τηλεργασίας αν και «τυπικά» δεν εντάσσεται σε αυτόν.

⁵⁹ ΠΗΓΗ: [<http://www.teleworking2000.com/>].

⁶⁰ ΠΗΓΗ: <http://www.eap.gr/>.

Κατ' αρχήν το ΕΑΠ είναι ένας φορέας που παρέχει εκπαίδευση πανεπιστημιακού επιπέδου από απόσταση σε όλο τον ελλαδικό χώρο και σαν τέτοιος οργανισμός μπορεί να θεωρηθεί ως φορέας που χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες στη διεκπεραίωση των επιχειρησιακών του λειτουργιών για την παροχή υπηρεσιών από απόσταση. Το επιπλέον στοιχείο που καθιστά την περίπτωση του ΕΑΠ κατάλληλη στο πλαίσιο της παρούσας παρουσίασης είναι το γεγονός ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό του ΕΑΠ στην πλειοψηφία του τηλεργάζεται, δεν εργάζεται δηλαδή στην έδρα του Πανεπιστημίου στην Πάτρα, αλλά από απομακρυσμένες τοποθεσίες, χρησιμοποιώντας τόσο τα συμβατικά (αλληλογραφία, τηλέφωνο, φαξ, πρόσωπο με πρόσωπο) όσο και τα σύγχρονα (e-mail, web) μέσα επικοινωνίας και εκπαίδευσης.

Πιο συγκεκριμένα, σε σχέση με την συνολική εξέλιξη του ΕΑΠ, θα πρέπει να τονιστεί ότι μια σειρά από σύγχρονες εξελίξεις στην οικονομία, στις κοινωνικές δομές και στην τεχνολογία ευνοούν σήμερα την ανάπτυξη διαδικασιών εκπαίδευσης από απόσταση. Για τους λόγους αυτούς τα *«ανοικτά συστήματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης διέπονται από την αντίληψη ότι η μόρφωση είναι δικαίωμα όλων, σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους. Κατά συνέπεια απευθύνονται σε πολύ μεγάλο φάσμα ενδιαφερομένων και παρέχουν όσο γίνεται περισσότερες εκπαιδευτικές ευκαιρίες, καθώς η κατοικία χρησιμοποιείται ως κύριος χώρος μάθησης, ο φοιτητής επιλέγει το χρόνο μελέτης και το ρυθμό με τον οποίο μαθαίνει, δεν υπάρχουν εισαγωγικές εξετάσεις, ο φοιτητής διαμορφώνει ο ίδιος τη μορφωτική του φυσιογνωμία επιλέγοντας αυτοτελείς κύκλους των σπουδών μέσα από το αρθρωτό σύστημα⁶¹»*.

Το ΕΑΠ, που ο Νόμος για τη λειτουργία του (2552) ψηφίστηκε το 1997 (ΦΕΚ 266/24-12-1997⁶²), ήλθε να καλύψει αυτή την ανάγκη στο πεδίο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της χώρας μας, όπως εξάλλου έγινε και με Ανοικτά Πανεπιστήμια σε όλες σχεδόν τις χώρες της Ευρώπης, τα οποία άρχισαν να ιδρύονται από τη δεκαετία του '70 και σήμερα απορροφούν εκατοντάδες χιλιάδες φοιτητές (λ.χ. το Open University της Μεγάλης Βρετανίας έχει 250.000 φοιτητές, το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Ισπανίας 150.000, της Γερμανίας 70.000 κ.ο.κ.).

Όπως δηλώνεται και στον κόμβο του, *«Αποστολή του Ε.Α.Π. είναι η εξ αποστάσεως παροχή προπτυχιακής και μεταπτυχιακής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, με την ανάπτυξη και αξιοποίηση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και μεθόδων διδασκαλίας. Στους σκοπούς του Ε.Α.Π. εντάσσεται η προαγωγή της επιστημονικής έρευνας καθώς και η ανάπτυξη τεχνολογίας και μεθοδολογίας στο πεδίο της μετάδοσης της γνώσης από απόσταση»⁶³.*

Το ΕΑΠ είναι Δημόσιο Πανεπιστήμιο, απολύτως ισότιμο με τα άλλα Α.Ε.Ι. της χώρας, και παρέχει στους αποφοίτους του όλα τα επαγγελματικά δικαιώματα που προβλέπονται από το ισχύον νομικό πλαίσιο της χώρας.

⁶¹ Βεργίδης Δ., "Σύγχρονες οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις στην Ελλάδα και Ανοικτή Εκπαίδευση", Τόμος Α' - Κεφάλαιο 3 στη Θεματική Ενότητα "Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση", Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, 1998.

⁶² ΦΕΚ 266/24-12-1997.

⁶³ ΠΗΓΗ: <http://www.eap.gr/>.

Παράλληλα, το ΕΑΠ παρουσιάζει μια σειρά καινοτομικών στοιχείων που θεωρούνται σημαντικά για την Ελλάδα και τη λειτουργία ανάλογων εκπαιδευτικών οργανισμών. Πιο συγκεκριμένα, με το Ν.2552/97⁶⁴ εισάγονται επτά βασικές καινοτομίες στη λειτουργία του:

- Η προσφορά των σπουδών αποκλειστικά με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας.
- Η εφαρμογή του αρθρωτού συστήματος και η αντικατάσταση του Τμήματος από το ευέλικτο σχήμα του "Προγράμματος Σπουδών", που μπορεί εύκολα να μεταβάλλεται, ανάλογα με τις εκάστοτε κοινωνικές και μορφωτικές ανάγκες.
- Η πιστοποίηση των σπουδών σε 5 διαφορετικά επίπεδα, που καλύπτουν το χώρο από τη μεταδευτεροβάθμια επιμόρφωση έως το διδακτορικό δίπλωμα.
- Η ίδρυση Εργαστηρίου Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας.
- Η ίδρυση Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης.
- Η απλούστευση της διοικητικής δομής με την κατάργηση του πρυτανικού συμβουλίου και τη θεσμοθέτηση ολιγάριθμης αλλά αντιπροσωπευτικής Συγκλήτου.
- Ο καθορισμός ως βασικής λειτουργικής μονάδας του ΕΑΠ της Θεματικής Ενότητας (Θ.Ε.) που καλύπτει ένα διακεκριμένο αντικείμενο σε προπτυχιακό ή μεταπτυχιακό επίπεδο. Κάθε Θ.Ε. περιλαμβάνει ύλη που αντιστοιχεί σε τρία εξαμηνιαία μαθήματα των ελληνικών Α.Ε.Ι.

Ένα από τα βασικά καινοτομικά στοιχεία του ΕΑΠ, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, είναι και το Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας (Ε.Ε.Υ.Ε.Μ.), το οποίο αποτελεί ουσιαστικά τον «τεχνολογικό» πυρήνα του ΕΑΠ. Όπως αναφέρεται και στον κόμβο του, το Ε.Ε.Υ.Ε.Μ. «είναι το επιστημονικό όργανο το οποίο παρέχει στο ΕΑΠ την απαραίτητη τεχνογνωσία για την εφαρμογή καινοτομιών, τόσο σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία της εκπαίδευσης από απόσταση, μέσω της οποίας παρέχονται οι σπουδές, όσο και σε ό,τι αφορά στην ανάπτυξη διδακτικού υλικού⁶⁵».

Στη βάση των παραπάνω δεδομένων, το ΕΑΠ όχι μόνο επικεντρώνεται στην παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών από απόσταση σε όλη την Ελλάδα, αλλά υλοποιεί και διαδικασίες τηλεργασίας μέσω νέων τεχνολογιών για την υλοποίηση των επιχειρησιακών του λειτουργιών. Παράλληλα, ένα μεγάλο μέρος της καθημερινής λειτουργίας του διδακτικού του προσωπικού διεκπεραιώνεται με διαδικασίες τηλεργασίας μέσω σύγχρονων τεχνολογιών (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, forum στα οποία συμμετέχουν οι διδάσκοντες και οι φοιτητές, συνδιασκέψεις μέσω Η/Υ με φωνή και βίντεο, Fax, τηλέφωνο κλπ.), μια και τα περισσότερα μέλη του διδακτικού προσωπικού του ΕΑΠ βρίσκονται εκτός Πάτρας (όπου είναι η έδρα του ΕΑΠ), αλλά και σε απόσταση από την περιοχή στην οποία διαμένουν οι φοιτητές.

Η «φυσική» παρουσία των διδασκόντων στο χώρο εκπαίδευσης (στην περιοχή, δηλαδή, στην οποία διαμένουν οι φοιτητές) γίνεται μόνο 5 φορές το χρόνο (για 4 ώρες κάθε φορά), κατά τις οποίες διενεργούνται οι Ομαδικές Συμβουλευτικές Συναντήσεις και, επιπλέον, 2 φορές το χρόνο για τη διενέργεια των τελικών και των επαναληπτικών εξετάσεων. Η λοιπή επικοινωνία με τους φοιτητές (για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και καθοδήγησης στη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού, επίλυση αποριών σχετικών με το εκπαιδευτικό υλικό, αποστολή των

⁶⁴ Ν. 2552/1997, όπως τροποποιήθηκε από το αρθ. 14 του Ν. 2817/2000 & από το αρθ. 3 του Ν. 3027/2002.

⁶⁵ ΠΗΓΗ: <http://artemis.eap.gr/eyem/>.

εργασιών των φοιτητών και των απαντήσεων των διδασκόντων και συζήτηση για θέματα που αφορούν στις σπουδές) πραγματοποιείται κυρίως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, δευτερευόντως, μέσω τηλεφώνου και δι' αλληλογραφίας, ενώ σε πιλοτική φάση βρίσκονται και περισσότερο σύγχρονες μορφές επικοινωνίας (τηλεδιάσκεψη με φωνή και βίντεο, ιδιαίτερα για φοιτητές και φοιτήτριες που διαμένουν σε νησιά).

A.6 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Αυτό το κεφάλαιο προσανατολίζεται στην επιστημονική πρόβλεψη και τις προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στηρίζεται στην ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης (κοινωνική κατάσταση, οικονομική ανάπτυξη, τεχνολογικές εξελίξεις, εργασιακό καθεστώς, πολιτικές και στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την απασχόληση και την επιχειρηματικότητα, κλπ.) και στις εκτιμήσεις επιτροπών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και ειδικών εμπειρογνομώνων και πολιτικών αναλυτών για το μέλλον της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα.

Το κεφάλαιο αυτό επιχειρεί ουσιαστικά με συνθετική διάγνωση προβλέψεων και προοπτικών ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ευρώπη και την Ελλάδα στη βάση υποθέσεων εργασίας (Key Hypotheses όπως αναφέρθηκε στο κεφάλαιο A.2.4).

Στο πλαίσιο αυτό παρακάτω παρουσιάζονται οι βασικές προβλέψεις και προοπτικές που έχουν συναχθεί από την υλοποίηση της Φάσης Α του έργου που έχουν αναπτυχθεί από την Ομάδα Μελέτης με την μορφή υποθέσεων εργασίας που θα επιβεβαιωθούν ή θα αναιρεθούν από τη **Φάση Β** του έργου.

Όπως δείχνουν οι γενικότερες Ευρωπαϊκές τάσεις μέσω των υπάρχουσών μελετών και ερευνών στο χώρο της τηλεργασίας και των δυναμικών πρωτοβουλιών της Ε.Ε. για ραγδαία μετεξέλιξη της Ευρωπαϊκής Οικονομίας σε Οικονομία της γνώσης μέσω δυναμικών πλαισίων δράσης όπως το eEurope, η εξέλιξη της τηλεργασίας τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Ελληνικό επίπεδο αναμένεται ότι θα αυξηθεί εκθετικά. Οι βασικοί λόγοι για την εξέλιξη αυτής της τάσης συνδέονται με τις εξελίξεις στην Τεχνολογία, το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο των Ευρωπαίων, τις μεγάλες Ευρωπαϊκές επενδύσεις στο χώρο της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού, τις ανταγωνιστικές προοπτικές των εταιριών για εναλλακτικές μορφές εργασίας με μικρότερο συνολικό πάγιο κόστος και τις νέες ευκαιρίες απασχόλησης που παρουσιάζονται στο εργατικό δυναμικό για ένα πιο ισορροπημένο μοντέλο διαβίωσης ανάμεσα στην εργασιακή και την προσωπική ζωή.

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

Η προώθηση των Ευρωπαϊκών και Ελληνικών πολιτικών για την προώθηση των ίσων ευκαιριών, την καταπολέμηση του αποκλεισμού από την εργασία και την ενσωμάτωση στον εργασιακό χώρο ευπαθών κοινωνικών ομάδων και ειδικών ομάδων πληθυσμού αναμένεται ότι

θα λειτουργήσει επίσης ως δευτερογενής, αλλά πολύ δυναμικός, παράγοντας προώθησης στην Ελληνική Αγορά πρακτικών τηλεργασίας και ευέλικτων μορφών εργασίας.

Η ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής στον Ελλαδικό χώρο μέσω προγραμμάτων, όπως το «Δικτυωθείτε» και το «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», θα αποτελέσει επίσης σημαντικό παράγοντα προώθησης για τις πρακτικές της τηλεργασίας στην Ελλάδα προσφέροντας κατάλληλη υποδομή για την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται άμεσα με την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Η τάση αυτή θα φέρει την Ελλάδα πιο κοντά στην ψηφιακή σύγκλιση με τα πιο αναπτυγμένα ψηφιακά κράτη της Ε.Ε., η οποία ήδη έχει αρχίσει και ενσωματώνει δυναμικά τις τάσεις της τηλεργασίας στην επιχειρησιακές της πρακτικές.

Παράλληλα η σύνδεση της τηλεργασίας με τις «ευκολίες» που παρέχονται σε επίπεδο τεχνολογίας και τις Ευρωπαϊκές εξαγγελίες για την επέκταση των Ευρωζωνικών Δικτύων στο επίπεδο του πολίτη αναμένεται ότι θα ενισχύσει δυναμικά την έξοδο από τους παραδοσιακούς τρόπους εργασίας και την υιοθέτηση πιο ευέλικτων μορφών εργασίας σε Ευρωπαϊκό και Ελληνικό επίπεδο.

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

Οι τομείς της οικονομίας στην Ευρώπη και την Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, ο χρηματοπιστωτικός (ασφαλιστικός) τομέας, οι εταιρείες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (σε όλο το φάσμα τους), ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ.), ενώ δεν θα πρέπει να εξαιρεθούν και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας (όπως η ΕΑΒ στην Ελλάδα, οι βιομηχανίες παραγωγής οπτο-ηλεκτρονικών κυκλωμάτων κλπ.), οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους και outsourcing υπηρεσιών.

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

Οι άμεσα ωφελούμενοι από την επέκταση της τηλεργασίας στην Ευρώπη αναμένεται ότι θα είναι κυρίως υπάλληλοι του τομέα των υπηρεσιών και του νέου τομέα της παροχής «άυλων» αγαθών. Για την Ελλάδα, αντίστοιχα, στην παρούσα φάση ανάπτυξης, άμεσα ωφελούμενοι αναμένεται ότι θα είναι κυρίως επιχειρήσεις του τριτογενούς τομέα (παροχής υπηρεσιών) λόγω της ευελιξίας που παρέχει η τηλεργασία για μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητάς τους, καθώς και ένα μεγάλο μέρος τους εργασιακού δυναμικού που περιλαμβάνει κατηγορίες ομάδων πληθυσμού όπως ανύπαντρες μητέρες, εργαζόμενους στην περιφέρεια και άτομα με κινητικές δυσκολίες, για τις οποίες η τηλεργασία μπορεί να ενισχύσει θετικά την εισοδό τους στην αγορά εργασίας, αλλά και εργαζόμενους με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας που επιθυμούν να εργαστούν με περισσότερη ευελιξία.

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

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

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

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

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



ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Β' ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ,
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ,
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Αθήνα, Ελλάδα

B. Β΄ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ, ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

B.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Το παρόν έγγραφο αποτελεί το δεύτερο παραδοτέο (**Β΄ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ**) του Ανάδοχου Φορέα, για τη **Μελέτη που αφορά στην προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα**, το οποίο ετοιμάστηκε για το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας.

Το παραδοτέο αυτό επικεντρώνεται στην ανάλυση των παραμέτρων που επηρεάζουν την εφαρμογή της τηλεργασίας, στις προοπτικές εφαρμογής της στην Ελλάδα, στα αναμενόμενα αποτελέσματα και στις απαραίτητες τεχνολογικές υποδομές που απαιτούνται για την εφαρμογή της στο πλαίσιο της Ελληνικής Αγοράς. Στο παραδοτέο αυτό παρουσιάζονται οι πλέον τεκμηριωμένες έρευνες πεδίου που σχετίζονται με το θέμα της τηλεργασίας στην Ελλάδα, τα συμπεράσματα των οποίων σε συνδυασμό με την έρευνα πεδίου που πραγματοποίησε ο Ανάδοχος θα αποτελέσουν τη βάση για τη συνθετική διάγνωση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων από την εφαρμογή της τηλεργασίας, τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τις επιχειρήσεις της Ελληνικής Αγοράς. Τέλος, στο πλαίσιο αυτού του παραδοτέου προσδιορίζεται και ένα συνεκτικό σχέδιο δράσης σε σχέση με την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

B.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

B.2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Το παρόν παραδοτέο βασίζεται στα συμπεράσματα του Α' Παραδοτέου του Αναδόχου και επιχειρεί μια τεκμηριωμένη παρουσίαση της υπάρχουσας κατάστασης στο χώρο της τηλεργασίας στη βάση των πλέον σύγχρονων ερευνών πεδίου που έχουν πραγματοποιηθεί για την Ελλάδα και την έρευνα πεδίου που πραγματοποίησε ο Ανάδοχος. Σκοπός αυτής της προσέγγισης είναι ο συσχετισμός της σημερινής κατάστασης στην Ελλάδα με την αντίστοιχη κατάσταση στις πλέον προηγμένες - σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας – χώρες όσον αναφορά στις ιδιαίτερες κοινωνικές, οικονομικές, τεχνολογικές, πολιτισμικές και πολιτικές συνθήκες της Ελλάδας.

Πιο συγκεκριμένα, στο παραδοτέο αυτό αναλύονται οι παράμετροι που επηρεάζουν την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα μέσω τεκμηριωμένων ερευνών πεδίου με στόχο την παραγωγή τεκμηριωμένων συμπερασμάτων και προτάσεων για την εφαρμογή της τηλεργασίας στο Πλαίσιο της Ελληνικής Αγοράς. Τα στοιχεία που αξιοποιούνται για την εξαγωγή συμπερασμάτων και τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων αντλήθηκαν από επίσημες πηγές (στατιστικές υπηρεσίες, πολιτικοί φορείς και κυβερνητικοί οργανισμοί, αλλά και επίσημες μελέτες, αναφορές και έρευνες) τόσο σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό αξιοποιούνται επίσης λειτουργικά και τα αποτελέσματα συνεντεύξεων με πρόσωπα-κλειδιά, ειδικούς εμπειρογνώμονες, κοινωνικούς και οικονομικούς φορείς, με στόχο την επικαιροποίηση των προτάσεων στη βάση της παρούσας κατάστασης.

Βασικός στόχος του παραδοτέου αυτού είναι να αποτελέσει μια λειτουργική «εργαλειοθήκη», η οποία μπορεί να λειτουργήσει πολύπλευρα, καλύπτοντας αφενός τόσο τους αρμόδιους φορείς για την υλοποίηση πολιτικών τηλεργασίας όσο και τους ενδιαφερόμενους (επιχειρήσεις και πολίτες) που θα ήθελαν να υλοποιήσουν στην εργασιακή τους πρακτική τέτοια σχήματα ευέλικτης εργασίας ή να τηλεργαστούν αντιστοίχως.

B.2.2 ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

Το παρόν παραδοτέο συντάχθηκε στα πλαίσια της **Φάσης Α** (πρώτη φάση) του έργου "**Εκπόνηση Μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα**" και καλύπτει τη διάγνωση της υπάρχουσας κατάστασης στο χώρο της τηλεργασίας στην Ελλάδα με στόχο την παραγωγή συγκροτημένων προτάσεων για την εφαρμογή της στην Ελληνική Αγορά μέσω ενός ολοκληρωμένου **Σχεδίου Δράσης**.

Το παραδοτέο έχει δομηθεί στη βάση ξεχωριστών κεφαλαίων - θεματικών αξόνων, οι οποίοι καλύπτουν λειτουργικά και ολοκληρωμένα τις βασικές παραμέτρους εφαρμογής της τηλεργασίας σύμφωνα με τη μεθοδολογική προσέγγιση του Αναδόχου.

Αναλυτικότερα, στο *τρίτο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο B.3 – ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΕΔΙΟΥ) παρουσιάζονται οι υπάρχουσες έρευνες πεδίου, οι οποίες αναλύουν την υπάρχουσα κατάσταση της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Στο *τέταρτο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο Β.4 – ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ) παρουσιάζονται τα γενικά συμπεράσματα της Έρευνας Πεδίου του Αναδόχου, η οποία πραγματοποιήθηκε με στόχο τον τελικό καθορισμό και την επικαιροποίηση κάποιων υποθέσεων εργασίας που έχουν πραγματοποιηθεί από την Ομάδα Εργασίας του ανάδοχου.

Στο *πέμπτο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο Β.5 – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ) αναλύονται οι προτάσεις και οι προοπτικές για τη διάδοση της τηλεργασίας στη Ελληνική Αγορά.

Στο *έκτο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο Β.6 – ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ) παρουσιάζεται το υπάρχον πλαίσιο εφαρμογής σε συνδυασμό με το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο θα λειτουργήσει η τηλεργασία στην Ελλάδα.

Στο *έβδομο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο Β.7 – ΥΠΟΔΕΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ - ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ) επιχειρείται μια συγκριτική αξιολόγηση των διαθέσιμων τεχνολογιών και τεχνογνωσίας για την αποτελεσματική λειτουργία της τηλεργασίας στην Ελλάδα και παρουσιάζεται η κατάλληλη Τεχνολογία - Τεχνογνωσία για την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Στο *όγδοο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο Β.8 – ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ) παρουσιάζεται ένα ολοκληρωμένο Σχέδιο Δράσης για την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Τέλος, στο *ένατο κεφάλαιο* (Κεφάλαιο Β.9 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ) παρουσιάζονται τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας.

B.3 ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΕΔΙΟΥ

B.3.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στο κεφάλαιο αυτό θα επιχειρηθεί μια συνολική παρουσίαση των πλέον εκτεταμένων ερευνών πεδίου (Field Researches) που σχετίζονται με την Τηλεργασία στην Ελλάδα. Οι έρευνες αυτές ακολουθούν τις βασικές υποθέσεις εργασίας του Ανάδοχου Φορέα και αποσκοπούν στο να θέσουν σταθερές βάσεις αναφοράς συνολικά για το φαινόμενο της τηλεργασίας στην Ελλάδα ενταγμένο μέσα στο ευρύτερο Ευρωπαϊκό περιβάλλον.

Στις ενότητες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι ακόλουθες έρευνες:

- Έρευνα στο πλαίσιο του έργου EMERGENCE (Estimation and Mapping of Employment Relocation in Global Economy in the New Communication Environment)
- Έρευνα στο πλαίσιο του έργου SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society)
- Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας, με τίτλο «Χρήση Υπολογιστών, Internet και κινητής τηλεφωνίας στον ελληνικό πληθυσμό» της ΕΔΕΤ - ebusiness forum
- Έρευνα του Ινστιτούτου Εργασίας (INE) της ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ με τίτλο «Απασχόληση και εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα: Τάσεις και Προοπτικές»

Η συνδυασμένη αξιοποίηση των ερευνών αυτών μπορεί να προσφέρει μια ικανοποιητική εικόνα της υπάρχουσας κατάστασης και των προοπτικών της τηλεργασίας στην Ελλάδα, μια και υιοθετούν διαφορετικές προσεγγίσεις και πρακτικές. Συγκεκριμένα, οι δύο πρώτες έρευνες πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο διαφορετικών έργων που χρηματοδοτήθηκαν από το πρόγραμμα IST (Information Society Technologies) της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προσφέρουν στοιχεία που είναι άμεσα συγκρίσιμα με αυτά άλλων χωρών, ενώ η έρευνα του INE και της ΕΔΕΤ προσφέρουν αναλυτικότερα στοιχεία, χωρίς όμως να υπάρχει άμεση αντιστοίχιση με διεθνή μεγέθη.

Επιπλέον, οι έρευνες του INE και του έργου EMERGENCE ακολουθούν την προσέγγιση της καταγραφής σε επίπεδο επιχειρήσεων, ενώ η έρευνα στο πλαίσιο του έργου SIBIS ακολουθεί την προσέγγιση της καταγραφής σε επίπεδο εργαζομένων.

Θα πρέπει επίσης να τονιστεί ότι οι διαφορετικές προσεγγίσεις οδηγούν, από πρώτη άποψη, σε διαφοροποιήσεις στα ποσοτικά μεγέθη που αποτυπώνουν οι επιμέρους μελέτες. Το γεγονός αυτό ενισχύεται περαιτέρω από την έλλειψη μιας κοινά αποδεκτής ερμηνείας ή ορισμού της τηλεργασίας. Αυτό έχει ως συνέπεια σε πολλές περιπτώσεις οι επιμέρους έρευνες να καταγράφουν διαφορετικά μεγέθη, μια και απευθύνουν διαφορετικά ερωτήματα. Η αναλυτική αξιολόγηση των μεγεθών αυτών οδηγεί όμως σε κοινά συμπεράσματα και σε συγκρίσιμα ποσοτικά μεγέθη.

B.3.2 EMERGENCE⁶⁶

B.3.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πρόγραμμα EMERGENCE⁶⁷ (2000-2002) ήταν ένα τριετές ερευνητικό πρόγραμμα, χρηματοδοτούμενο από το πλαίσιο IST [Information Society Technologies] της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο περιελάμβανε μια ερευνητική συνεργασία ανάμεσα σε εταιρίες από την Αγγλία, την Αυστρία, το Βέλγιο, τη Δανία, την Ουγγαρία, την Ιταλία και τη Σουηδία, με τη συνδρομή υπερβολάβων - ερευνητών από τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ισπανία, την Πολωνία, τη Δημοκρατία της Τσεχίας, όπως και από την Αυστραλία και τον Καναδά. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε κάτω από τις οδηγίες του Ινστιτούτου για τις Μελέτες Εργασίας [Institute for Employment Studies].

Ο στόχος του έργου EMERGENCE ήταν διπτός. Από τη μία πλευρά να μελετήσει τις επιδράσεις της «Νέας Οικονομίας» στην οικονομική ανάπτυξη κάτω από το πρίσμα της προοπτικής ότι το νέο οικονομικό περιβάλλον θα αποτελούσε ισχυρή κινητήρια δύναμη για τη δημιουργία μεγάλου αριθμού νέων θέσεων εργασίας, για το μετασχηματισμό των υπαρχουσών και την αναγέννηση των περιφερειακών οικονομιών. Από την άλλη πλευρά, να διαπιστώσει και να ελέγξει την υπόθεση εργασίας που υπήρχε διαδεδομένη το 1999 - εποχή διαμόρφωσης της πρότασης - ότι η «Νέα Οικονομία» μέσω της χρήσης των ΤΠΕ θα προκαλούσε το «θάνατο της απόστασης» και θα έφερνε ως αποτέλεσμα μία μεγάλη μεγέθους γεωγραφική «επανατοποθέτηση» της εργασίας από τις πλέον ανεπτυγμένες οικονομίες της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής προς τις χαμηλού ημερομισθίου οικονομίες του Νότου και της Ανατολής.

B.3.2.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ (EWORK) ΚΑΤΑ ΤΟ EMERGENCE

Για τους σκοπούς του προγράμματος EMERGENCE, η τηλεργασία (eWork) προσδιορίζεται με αρκετά ευρύ τρόπο, ως μια εργασία η οποία μπορεί να διεκπεραιωθεί σε μία απόσταση από έναν οργανισμό / κτήριο είτε από εργαζόμενους ή σε μια βάση χρήσης δανειζόμενου ή προσωρινά ενοικιαζόμενου προσωπικού (outsourced). Πιο συγκεκριμένα, ως τηλεργασία ορίζεται οποιαδήποτε δραστηριότητα που περιλαμβάνει την επεξεργασία των πληροφοριών και την παράδοσή τους μέσω μιας τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης, η οποία πραγματοποιείται «απομακρυσμένα» από τις βασικές εγκαταστάσεις μιας οργάνωσης ή εταιρίας. Αυτή μπορεί να διεκπεραιωθεί στο εσωτερικό (δηλ. από έναν υπάλληλο της οργάνωσης) ή εξωτερικά (δηλ. από έναν υπεργολάβο, μέσω outsourcing). Μπορεί να πραγματοποιηθεί επίσης είτε απομακρυσμένα από τις παραδοσιακές εγκαταστάσεις γραφείων από ένα άτομο εργαζόμενο μεμονωμένα (π.χ. στο σπίτι ή από πολλαπλές τοποθεσίες) είτε σε εγκαταστάσεις γραφείων από μια ομάδα εργαζομένων που εργάζονται μαζί σε ένα «διαμοιραζόμενο» μέρος.

Στο πλαίσιο αυτό, φαίνεται ότι το εννοιολογικό μοντέλο που διαμορφώθηκε στο πλαίσιο του έργου για την κατηγοριοποίηση των διαφόρων μορφών απομακρυσμένης εργασίας βασίζεται σε δύο διαφορετικές ουσιώδεις διαφοροποιήσεις. Η πρώτη είναι μια νομική διάκριση μεταξύ της εργασίας που διεκπεραιώνεται στο εσωτερικό μιας εταιρίας και τυπικά καλύπτεται από ένα

⁶⁶ EMERGENCE PROJECT's Report 397, "When Work Takes Flight", Research Results from the EMERGENCE project, edited by U. Huws, Copyright © 2003 The Institute for Employment Studies, and Report 395, "eWork in Southern Europe", G. Altieri, L. Birindelli, P. Bracaglia, C. Tartaglione, D. Albarracin, J. Vaquero, V. Fissamber, Copyright © 2003 The Institute for Employment Studies

⁶⁷ Το ακρωνύμιο EMERGENCE μεταφράζεται ως: "Estimation and Mapping of Employment Relocation in Global Economy in the New Communication Environment"

συμβόλαιο εργασίας και της εξωτερικής εργασίας, η οποία διεκπεριώνεται με χρήση δανειζόμενου ή προσωρινά ενοικιαζόμενου προσωπικού και τυπικά καλύπτεται με ένα συμβόλαιο για την παροχή υπηρεσιών.

Η δεύτερη διαφοροποίηση αφορά στη διάκριση ανάμεσα στην εργασία που διεκπεριώνεται συλλογικά από ομάδες εργαζομένων σε «κοινές» εγκαταστάσεις (τυπικά ένα κτήριο που μπορεί να περιγραφεί σαν «γραφείο») και στην εργασία που διεκπεριώνεται από άτομα εργαζόμενα μεμονωμένα εκτός των εγκαταστάσεων του τυπικού «γραφείου». Αυτά τα άτομα μπορεί να εργάζονται από το σπίτι τους (με πλήρη ή μερική απασχόληση) ή να εργάζονται «νομαδικά» από μια ποικιλία διαφορετικών τοποθεσιών, για όλη την εβδομάδα ή μέρος της. Ο παρακάτω πίνακας επεξηγεί την κλίμακα των δυνατοτήτων που παρέχονται από αυτή την κατηγοριοποίηση, ομαδοποιημένη με βάση αυτές τις μεταβλητές.

Με σύμβολαιο		
	Εσωτερικά	Εξωτερικά
Μεμονωμένα [Εκτός «γραφείου»]	Πλήρης, βασισμένη στο σπίτι εργασία από υπαλλήλους σε μία εταιρία Εργασία σε διαφορετικές τοποθεσίες ή νομαδική εργασία από υπαλλήλους	Ελεύθερη Εργασία (Freelance Work)
Συλλογικά [Σε διαμοιραζόμενες εγκαταστάσεις γραφείου]	Απομακρυσμένα γραφεία υποστήριξης (remote back Offices) / call centers Εργασία από υπαλλήλους βασισμένη σε τηλε-χωριά (telecottages) ή άλλες μη ιδιόκτητες εγκαταστάσεις ιδιοκτησίας τρίτων μερών	Επιχειρησιακές υπηρεσίες προσφερόμενες από ανεξάρτητους συμβαλλόμενους

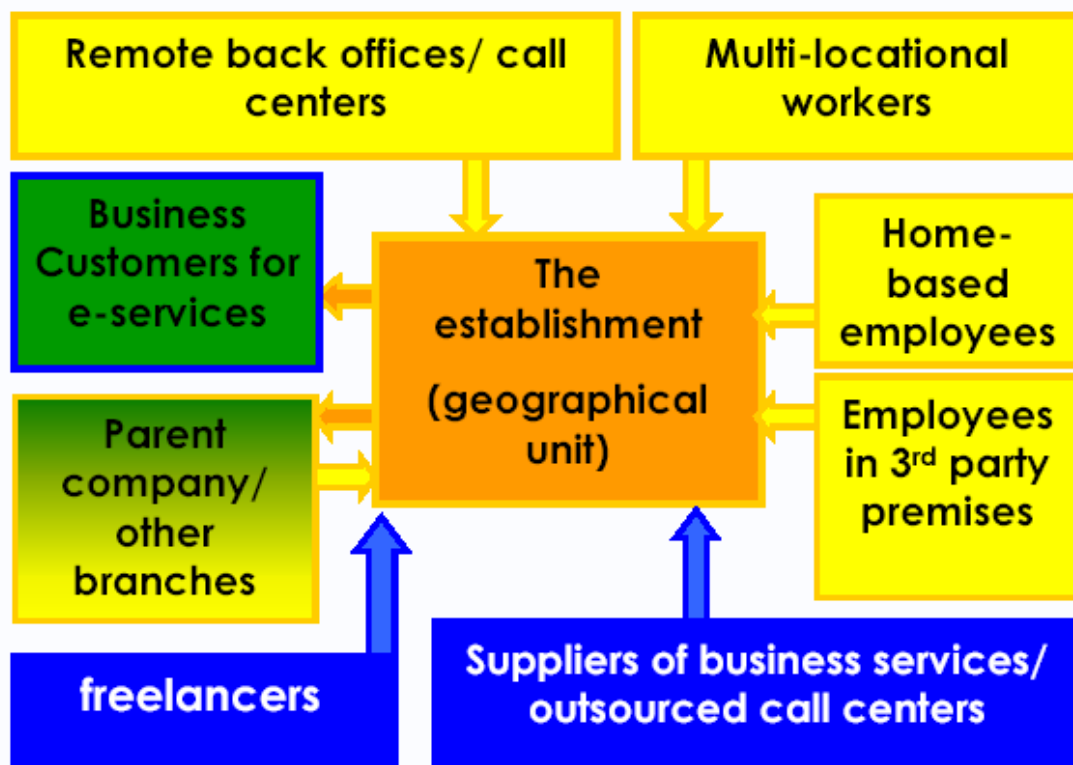
Πίνακας 13 – Κατηγοριοποίηση τηλεργασίας σύμφωνα με το πρόγραμμα EMERGENCE

Οι μεταβλητές ανάλυσης που επιλέχθηκαν από το έργο EMERGENCE και ο συνδυασμός τους παρέχει ένα σύνολο εννέα (9) διαφορετικών κατηγοριών τηλεργασίας:

1. Πλήρης τηλεργασία στο σπίτι από υπαλλήλους
2. Νομαδική εργασία ή εργασία από διαφορετικές τοποθεσίες από υπαλλήλους
3. Ελεύθερη εργασία (Freelance work), η οποία διεκπεριώνεται μακριά από τις βασικές εγκαταστάσεις
4. Απομακρυσμένη εργασία, η οποία διεκπεριώνεται από υπαλλήλους σε απομακρυσμένες εγκαταστάσεις ή απομακρυσμένα γραφεία υποστήριξης της ίδιας εταιρίας τα οποία δεν είναι call centers
5. Εργασία υπαλλήλων η οποία διεκπεριώνεται εσωτερικά σε call centers
6. Εργασία που διεκπεριώνεται από υπαλλήλους σε τηλε-χωριά ή άλλες εγκαταστάσεις τρίτων μερών (που δεν ανήκουν στην εταιρία) και τα οποία δεν είναι call centers

7. Εργασία που διεκπεριώνεται από υπαλλήλους σε τηλε- χωριά ή άλλες εγκαταστάσεις τρίτων μερών (που δεν ανήκουν στην εταιρία) και τα οποία είναι call centers
8. Εργασία που διεκπεριώνεται μέσω υπηρεσιών outsourcing από παρόχους επιχειρηματικών υπηρεσιών και δεν είναι call centers
9. Εργασία που διεκπεριώνεται μέσω υπηρεσιών outsourcing για call centers

Στη βάση της παραπάνω τυπολογίας και των παραδοχών που αναφέρθηκαν, το πρόγραμμα EMERGENCE έχει κατασκευάσει έναν εννοιολογικό «χάρτη» των eOrganisation, ο οποίος παρουσιάζεται παρακάτω.



Σχήμα 21 – Εννοιολογικός χάρτης των eOrganisations σύμφωνα με το πρόγραμμα EMERGENCE

Το παραπάνω μοντέλο τηλεργασίας έχει χρησιμοποιηθεί ως οργανωτικό πλαίσιο για όλες τις δραστηριότητες του προγράμματος EMERGENCE.

B.3.2.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Με στόχο να συλλέξει μερικά βασικά στοιχεία για τη διάδοση της τηλεργασίας στην Ευρώπη, το πρόγραμμα EMERGENCE διεξήγαγε μια πολύ φιλόδοξη έρευνα μεγάλων επιχειρήσεων σε 15 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβάνοντας και την Ουγγαρία, την Πολωνία και τη Δημοκρατία της Τσεχίας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας συμπληρώθηκαν στη συνέχεια από στοιχεία που προήλθαν από συμπληρωματικές έρευνες σε μικρές επιχειρήσεις στη Δανία, την Ιρλανδία, το Βέλγιο και μια εθνική έρευνα επιχειρήσεων όλων των μεγεθών στην Αυστραλία. Τα παρακάτω συμπεράσματα συνοψίζουν τα αποτελέσματα από τις αρχικές 18 Ευρωπαϊκές χώρες.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τηλεφωνικές συνεντεύξεις υποβοηθούμενες από υπολογιστή από μια ομάδα γηγενών ανά χώρα ερευνητών από ένα διεθνές τηλεφωνικό κέντρο στο Λονδίνο. Η έρευνα κάλυψε 7.268 συνεντεύξεις με ενδιαφερόμενους, σε επιχειρήσεις με 50 ή περισσότερους υπαλλήλους σε όλες τις σχετικές Ευρωπαϊκές γλώσσες. Στη συνέχεια το δείγμα διαστρωματώθηκε ανάλογα με τη χώρα, το μέγεθος και τον τομέα.

Η κατανομή του δείγματος ανά χώρα επιτεύχθηκε ως αποτέλεσμα της εξισορρόπησης δύο παραγόντων: από τη μία πλευρά ήταν απαραίτητο να συυπολογιστούν οι βασικές διαφορές στο μέγεθος ανάμεσα στις εθνικές οικονομίες της Ευρώπης. Από την άλλη πλευρά κρίθηκε απαραίτητο να υπάρχει ένα αρκετά σημαντικό δείγμα σε κάθε χώρα με στόχο να καταστήσει δυνατή την πραγματοποίηση αναλύσεων σε εθνικό επίπεδο και για τη συναγωγή έγκυρων συγκρίσεων ανάμεσα στις συμμετέχουσες χώρες. Η τελική κατανομή παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Αυστρία	300	Ελλάδα	300	Ολλανδία	400
Βέλγιο	300	Ενωμένο Βασίλειο	800	Ουγγαρία	350
Γαλλία	800	Ιρλανδία	300	Πολωνία	350
Γερμανία	800	Ισπανία	700	Πορτογαλία	300
Δανία	300	Ιταλία	800	Σουηδία	400
Δημοκρατία της Τσεχίας	350	Λουξεμβούργο	100	Φιλανδία	400

Πίνακας 14 – Κατανομή έρευνας EMERGENCE

Η κατανομή αυτή αντιπροσωπεύει μια σχετικά «μειωμένη» δειγματοληψία σε μεγάλες χώρες όπως η Γερμανία, η Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο και μια σχετικά «αυξημένη» δειγματοληψία σε χώρες όπως το Λουξεμβούργο, η Δανία και η Ιρλανδία.

Στο πλαίσιο κάθε χώρας, το δείγμα κατανεμήθηκε με βάση τις κατηγορίες του παρακάτω πίνακα:

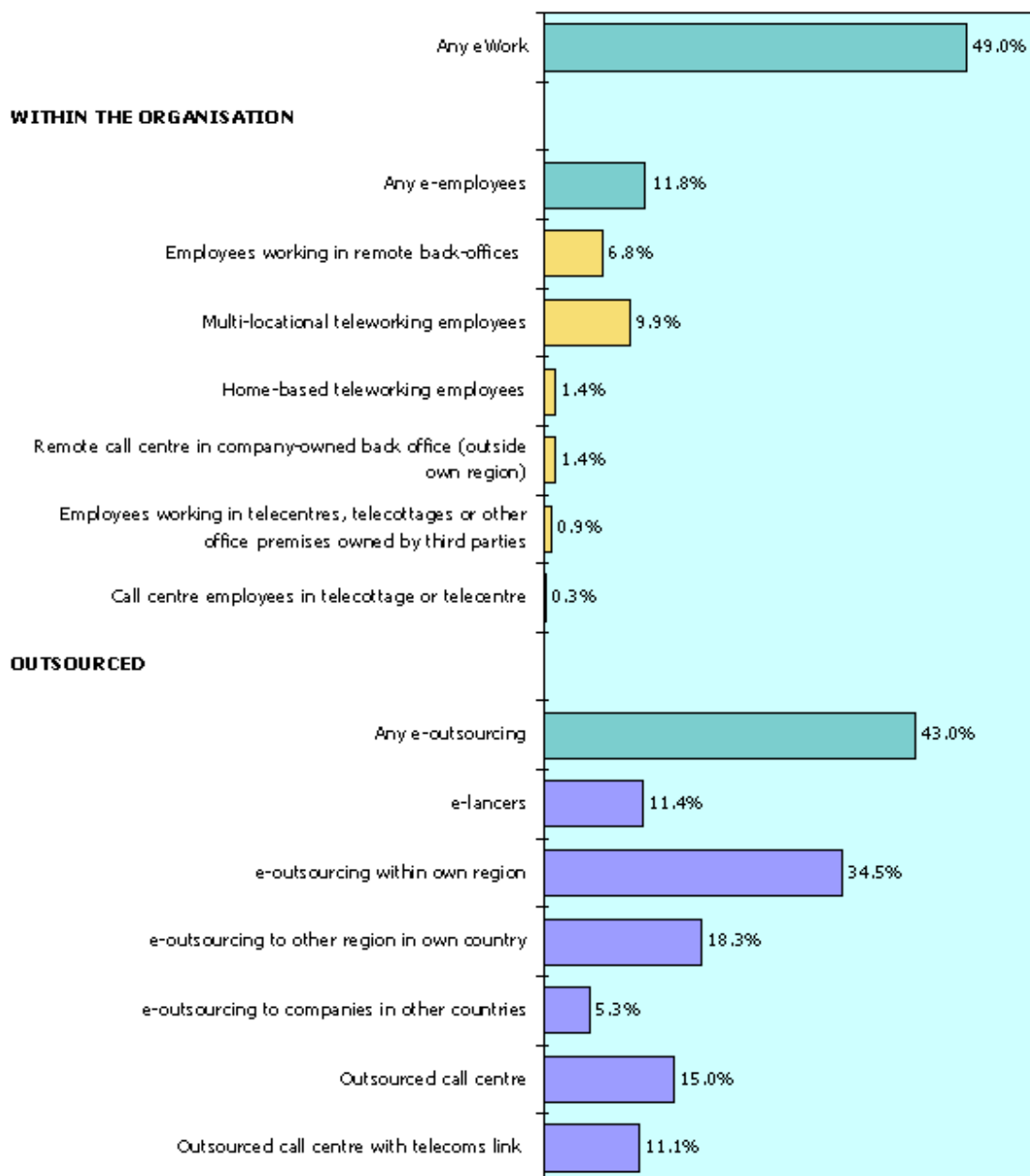
Πρωτογενής Τομέας / Βιομηχανία / κατασκευαστικός τομέας	30
Επιχειρηματικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	25
Άλλες Υπηρεσίες	35
Δημόσια Διοίκηση	10

Πίνακας 15 – Κατηγοριοποίηση τομέων κατά το πρόγραμμα EMERGENCE

Στις περισσότερες χώρες αυτή η κατανομή αντιπροσωπεύει μια υπερ-δειγματοληψία του Επιχειρηματικού και χρηματοοικονομικού τομέα, στο οποίο αναμενόταν να βρεθούν το μεγαλύτερο μέρος των δραστηριοτήτων eWork και μια υπο-δειγματοληψία σε κάποιους άλλους τομείς. Η διαστρωμάτωση ανά μέγεθος θεωρήθηκε ότι διασφαλίζει ότι το 50% των συνεντεύξεων έγιναν σε επιχειρήσεις με πάνω από 200 υπαλλήλους και το 50% σε αυτές που απασχολούν 50 έως 199 υπαλλήλους.

B.3.2.4 ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η έρευνα, η οποία κάλυψε πάνω από 7.000 επιχειρήσεις, έκανε δυνατή την καταμέτρηση και τη χαρτογράφηση των διαφόρων μορφών τηλεργασίας σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρήσεων. Το βασικό συμπέρασμα που εξάχθηκε, από τη στιγμή που τα δεδομένα επεξεργάστηκαν και σταθμίστηκαν στους μέσους όρους της έρευνας, ήταν ότι περίπου το 49% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν κάποιας μορφής τηλεργασία για τη διεκπεραίωση των καθημερινών επιχειρησιακών δραστηριοτήτων τους. Το παρακάτω σχήμα παρουσιάζει την κατανομή των επιχειρήσεων ανά τύπο τηλεργασίας.



Σχήμα 22 – Κατανομή της Τηλεργασίας στην Ευρώπη ανά τύπο τηλεργασίας⁶⁸

⁶⁸ **Notes:** Weighted figures; per cent of establishments with >50 employees in EU (15) plus Hungary, Poland and Czech Republic, **Source:** EMERGENCE European Survey, 2000 (IES/NOP)

Τα παραπάνω αποτελέσματα εμφανίζουν ότι ο τυπικός, αποκλειστικά με εργασία στο σπίτι, τηλεργαζόμενος αποτελεί στην πραγματικότητα μειοψηφία στο σύνολο των διαφορετικών μορφών τηλεργασίας. Μόνο 1,4% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν αυτή τη μορφή τηλεργασίας στο σύνολο της έρευνας, αν και το ποσοστό αυξάνεται σε πάνω από 2% στις χώρες της Ε.Ε.(15). Είναι πολύ πιο συνηθισμένη η χρήση των νέων τεχνολογιών για την υποστήριξη της εργασίας υπαλλήλων σε διαφορετικές τοποθεσίες, ήδη ασκούμενη από έναν (1) στους δέκα (10) υπαλλήλους στην Ευρώπη, μορφή εργασίας που πολύ δύσκολα μπορεί να συσχετιστεί με κοινωνική απομόνωση. Επίσης παρουσιάζεται από την έρευνα ότι σχεδόν ένας (1) στους έξι (6) εργοδότες (17,3%) χρησιμοποιεί ελεύθερους επαγγελματίες (freelancers) για τη διεκπεραίωση κάποιων μορφών πληροφοριακών υπηρεσιών. Χρησιμοποιώντας έναν πιο αυστηρό ορισμό της τηλεργασίας, για να συμπεριλάβουμε μόνο τις εργασίες που διεκπεραιώνονται με τη χρήση ΤΠΕ, πάλι τα αποτελέσματα παρουσιάζουν ότι το 11,4% των Ευρωπαίων εργοδοτών χρησιμοποιούν "e-lancers".

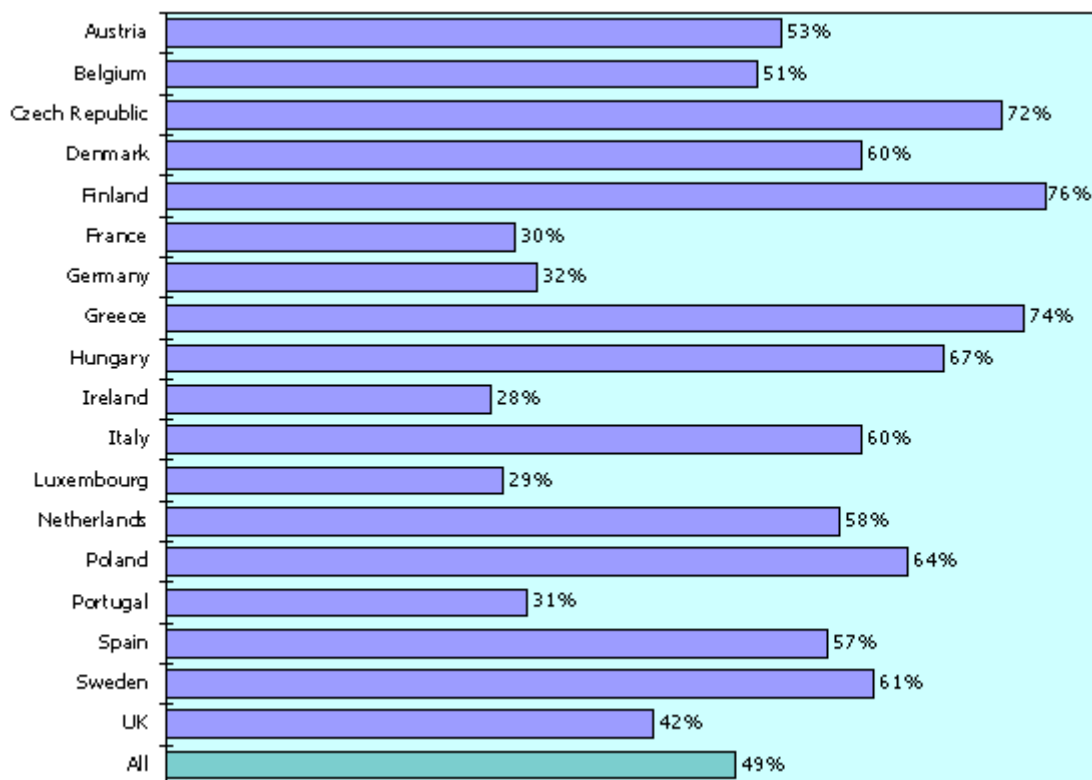
Επιστρέφοντας στη μελέτη των δεδομένων που σχετίζονται με την εργασία εκτός των εγκαταστάσεων του «γραφείου», βρίσκουμε ότι οι υπάλληλοι ήδη χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό ΤΠΕ για να διεκπεραιώσουν την εργασία τους από απόσταση. Περίπου μία στις 14 Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις έχουν ένα γραφείο υποστήριξης εκτός της δικής τους περιφέρειας. Θεωρώντας ότι οι περιφέρειες που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι μεγάλου μεγέθους, το ποσοστό αυτό εμφανίζει μια σημαντική μετατόπιση της εργασίας. Σε αυτό το ποσοστό μπορεί να προστεθεί ένα επιπρόσθετο 1% εργοδοτών που κάνουν χρήση τηλε-χωριών ή τηλεκέντρων ως απομακρυσμένη βάση υποστήριξης για τους υπαλλήλους τους.

Αυτές οι μορφές της «εσωτερικής» τηλεργασίας υπερκεράζονται όμως κατά πολύ από τη χρήση της δανειζόμενης ή προσωρινά ενοικιαζόμενης εργασίας (e-outsourcing) ως μηχανισμού για τη διεκπεραίωση εργασιών από απόσταση. Πάνω από το μισό του συνόλου των επιχειρήσεων (56%) εκχωρούν σε τρίτους τουλάχιστον μία εμπορική υπηρεσία που περιλαμβάνει την επεξεργασία πληροφοριών. Περιορίζοντας τον ορισμό μας μόνο σε εκείνες που χρησιμοποιούν κάποιας μορφής ηλεκτρονικά μέσα για την παροχή της υπηρεσίας ("e-outsourcers"), βρίσκουμε το 43% των εργοδοτών να κάνουν χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Μεγάλο μέρος αυτής της εργασίας διεξάγεται στην ίδια περιφέρεια που βρίσκεται και ο εργοδότης (34,5%), αλλά σημαντικός αριθμός εργοδοτών (18,3%) κάνουν χρήση υπηρεσιών τρίτων που βρίσκονται σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές της ίδιας χώρας, ενώ το 5,3% κάνουν ανάθεση τέτοιων υπηρεσιών σε τρίτους που βρίσκονται γεωγραφικά εκτός των εθνικών συνόρων.

Τα κέντρα κλήσης (call centres) δημιουργούν ένα σημαντικό ποσοστό του συνόλου της τηλεργασίας. Ενώ μόνο το 1,4% των συμμετεχόντων αναφέρουν ένα «εσωτερικό» κέντρο κλήσης για την υποστήριξη διεργασιών από απόσταση (remote call centre) εκτός της δικής τους γεωγραφικής περιοχής με άμεση τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση, όχι λιγότεροι από το 15% των συμμετεχόντων χρησιμοποιούν τέτοιες υπηρεσίες μέσω της χρήσης outsourced call centres. Στο 11,1% των περιπτώσεων, αυτό περιλαμβάνει μια άμεση τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση με το γραφείο.

Η έρευνα παρουσιάζει επίσης σημαντικές εθνικές διακυμάνσεις σε σχέση με την τηλεργασία. Τα αποτελέσματα της έρευνας του EMERGENCE σε σχέση με τις εθνικές διαφοροποιήσεις φαίνονται στο παρακάτω σχήμα.

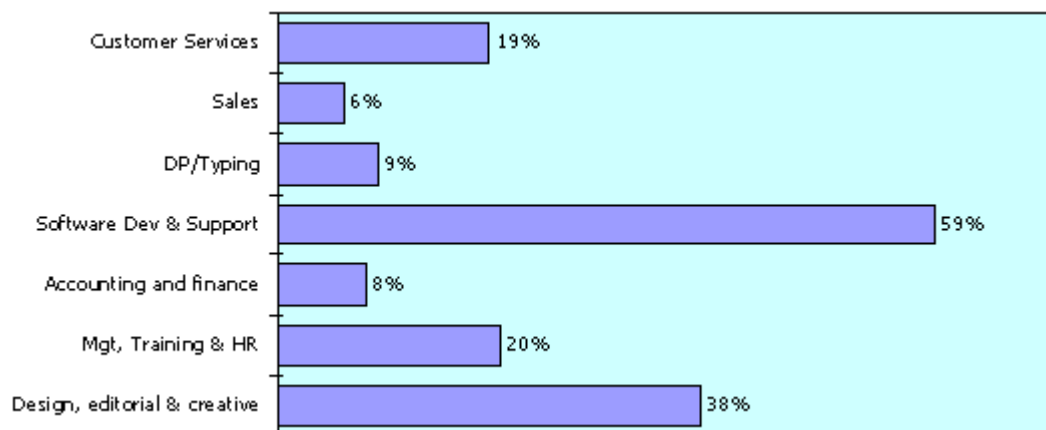
ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

Σχήμα 23 – Τηλεργασία ανά χώρα σύμφωνα με το έργο EMERGENCE⁶⁹

Οι χώρες με τα υψηλά ποσοστά τηλεργασίας γενικά μπορούν να ενταχθούν σε δύο κατηγορίες. Χώρες με οικονομίες υψηλής τεχνολογίας, όπως η Σουηδία, η Φιλανδία και η Ολλανδία, οι οποίες κάνουν χρήση των ΤΠΕ και διαθέτουν ευρεία κλίμακα μορφών τηλεργασίας, και χώρες της Κεντρικής, Ανατολικής και Νότιας Ευρώπης, όπως η Ιταλία, η Ισπανία, η Ουγγαρία, η Πολωνία και η Δημοκρατία της Τσεχίας, που παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά μισθωτής ή ενοικιαζόμενης εργασίας, πρακτική που μερικές φορές συσχετίζεται με οικονομίες που ευνοούν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ή με μεγάλη «ανεπίσημη» οικονομία. Παρουσιάζεται καθαρά ότι οι νέες ΤΠΕ έχουν ευνοήσει επιχειρήσεις σε αυτές τις χώρες για τη δημιουργία ηλεκτρονικά υποστηριζόμενων δικτύων υπεργολάβων σε μεγάλο βαθμό.

Η έρευνα παρουσιάζει ότι το μεγαλύτερο μέρος των εργασιών που σχετίζονται με μορφές τηλεργασίας επικεντρώνεται στην κατηγορία της Ανάπτυξης Λογισμικού και υποστήριξης. Γενικά η έρευνα του EMERGENCE έχει δείξει ότι η κατανομή των μορφών τηλεργασίας περιστρέφεται γύρω από κάποιες συγκεκριμένες εργασιακές δραστηριότητες (όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα).

⁶⁹ **Notes:** Weighted figures; per cent of establishments with >50 employees in EU (15) plus Hungary, Poland and Czech Republic, **Source:** EMERGENCE European Survey, 2000 (IES/NOP)

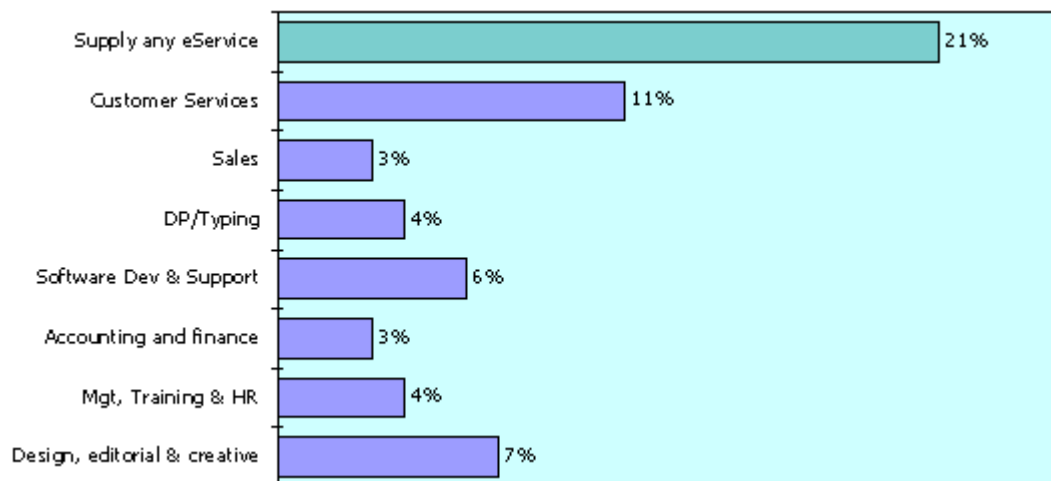
Σχήμα 24 – Τηλεργασία ανά κατηγορία⁷⁰

Από τα δεδομένα φαίνεται ότι έξη στις δέκα εταιρίες (59%) χρησιμοποιούν πρακτικές τηλεργασίας για την ανάπτυξη και την υποστήριξη λογισμικού, που είναι μια λειτουργία που μπορεί χωρίς πρόβλημα να ασκηθεί από απόσταση μέσω μιας τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης. Η δεύτερη (38%), πιο συνηθισμένη, κατηγορία εργασιών που μπορεί να ασκηθεί αποτελεσματικά μέσω τηλεργασιακών πρακτικών είναι οι «δημιουργικές εργασίες», οι οποίες περιλαμβάνουν γραφιστικό σχεδιασμό, επεξεργασία κειμένων, δημιουργία περιεχομένου πολυμέσων, κλπ. Τα ποσοστά αυτά ακολουθούνται από τις λειτουργίες μάνατζμεντ, εκπαίδευσης και διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων με 20% και τις υπηρεσίες προς τους πελάτες με 19%. Στην έρευνα αυτή, οι λειτουργίες πώλησης έχουν οριστεί πολύ στενά για να περιλαμβάνουν ΜΟΝΟ δραστηριότητες πωλήσεων μέσω μια τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης. Τέτοιου είδους δραστηριότητες τηλε-πωλήσεων αναφέρονται μόνο από 6% των συμμετεχόντων. Όμως αυτό το προφανές χαμηλό ποσοστό εν μέρει συσχετίζεται με την αυξανόμενη τάση για ολοκλήρωση των λειτουργιών πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών στις επιχειρήσεις μέσω της ενσωμάτωσης των δραστηριοτήτων τηλε-πώλησης στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών. Επιπλέον από την έρευνα παρουσιάζεται ότι οι δραστηριότητες επεξεργασίας δεδομένων με 9% του συνόλου και οι χρηματοοικονομικές και λογιστικές υπηρεσίες με 8% παίζουν σημαντικό ρόλο στις συμμετέχουσες στην έρευνα επιχειρήσεις.

Η έρευνα του EMERGENCE μελέτησε παράλληλα τη διάσταση της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών τουλάχιστον για τις επιχειρήσεις που περιλαμβάνουν περισσότερους από 50 υπαλλήλους. Τα στοιχεία αυτής της διάστασης παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα.

⁷⁰ **Notes:** Weighted figures; per cent of establishments with >50 employees using any form of eWork, in EU (15) plus Hungary, Poland and Czech Republic, **Source:** EMERGENCE European Survey, 2000 (IES/NOP)

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ



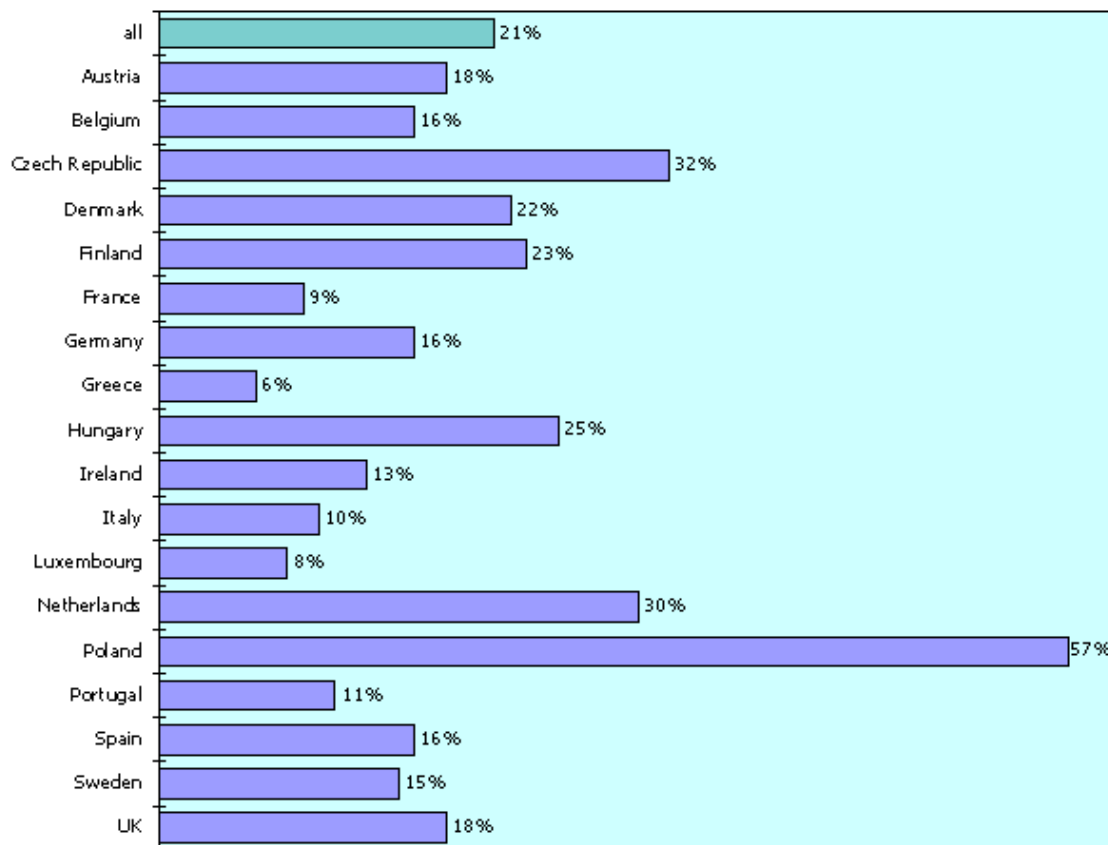
Σχήμα 25 – Παροχή Outsourced eServices στην Ευρώπη⁷¹

Στο σύνολο, πάνω από το 21% όλων των μεγάλων επιχειρήσεων στην Ευρώπη παρέχει κάποιας μορφής υπηρεσίες από απόσταση. Αυτό το γεγονός υποσημειώνει ότι τέτοιου είδους δραστηριότητες παίζουν πλέον σημαντικό ρόλο της Ευρωπαϊκή Οικονομία. Οι επιχειρηματικές λειτουργίες που διαφαίνονται από την έρευνα σαν πλέον σημαντικές για προσφορά τέτοιου είδους υπηρεσιών είναι οι υπηρεσίες προς τους πελάτες (11%), οι «δημιουργικές εργασίες» (7%) και η ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού (6%). Δεδομένης της τεράστιας ζήτησης για υπηρεσίες πληροφορικής, το αποτέλεσμα αυτό δημιουργεί έκπληξη μια και θα έπρεπε να είναι σαφώς μεγαλύτερο. Οι λόγοι για το μικρό ποσοστό μπορούν να εξηγηθούν εν μέρει από την υπεροχή χωρών εκτός Ευρώπης σε αυτόν τον τομέα και από την ύπαρξη στον τομέα της πληροφορικής ενός μεγάλου αριθμού μικρομεσαίων επιχειρήσεων, είτε ως ελεύθεροι επαγγελματίες είτε με προσωπικό μικρότερο των 50 ατόμων.

Η κατανομή της παροχής υπηρεσιών ανά χώρα παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα.

⁷¹ **Notes:** Weighted figures; per cent of establishments with >50 employees in EU (15) plus Hungary, Poland and Czech Republic, **Source:** EMERGENCE European Survey, 2000 (IES/NOP)

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

Σχήμα 26 – Παροχή services ανά χώρα⁷²

Από το παραπάνω σχήμα, φαίνεται ότι στην Ε.Ε. η μεγαλύτερη συγκέντρωση παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντοπίζεται στην Ολλανδία (30%), στη Δανία (22%) και στη Φιλανδία (23%). Τα ποσοστά αυτά αντικατοπτρίζουν την ανεπτυγμένη τεχνολογική βάση και τον ισχυρό τομέα πληροφορικής των χωρών αυτών. Το χαμηλότερο ποσοστό (6%) εμφανίζεται στην Ελλάδα, στην οποία πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες της μορφής που εξετάζουμε εδώ φαίνεται να παρέχονται από άτομα, ελεύθερους επαγγελματίες ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις με μικρό αριθμό εργαζομένων.

B.3.2.5 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

B.3.2.5.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ EMERGENCE

Η έρευνα Εργοδοτών του έργου EMERGENCE, που διεξήχθη το 2000, σχεδιάστηκε με στόχο να απευθυνθεί σε επιχειρήσεις με πάνω από 50 εργαζομένους. Στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες, αυτή η απόφαση δημιούργησε έλλειψη συνολικής αντιπροσώπευσης. Αυτό το γεγονός ήταν ιδιαίτερα αισθητό στην Ελλάδα, στην οποία οι μεγάλες επιχειρήσεις συνιστούν μια πολύ μικρή μειονότητα (μόνο το 0,6%) στο σύνολο των επιχειρήσεων και παρουσιάζουν συμπεριφορές που είναι εξαιρετικά διαφοροποιημένες από τις αντίστοιχες συμπεριφορές των παραδοσιακών μικρο-επιχειρήσεων. Οι πολύ μικρές επιχειρήσεις συνιστούν τη μεγάλη πλειοψηφία των επιχειρήσεων στην Ελλάδα και απασχολούν προσωπικό μέχρι 49 άτομα (97,7% των Ελληνικών επιχειρήσεων απασχολούν λιγότερα από 10 άτομα).

⁷² Notes: Weighted figures; per cent of establishments with >50 employees in EU (15) plus Hungary, Poland and Czech Republic, Source: EMERGENCE European Survey, 2000 (IES/NOP)

ΣΥΝΟΛΟ	0-49	50-299	300+
564.552	462.351	2.531	256

Πίνακας 16 – Επιχειρήσεις ανά μέγεθος στην Ελλάδα (1997)⁷³

Στην περίπτωση των μεγάλων επιχειρήσεων (>50 υπαλλήλων), οι οποίες καλύφθηκαν από την έρευνα του EMERGENCE, η Ελλάδα παρουσιάζεται ως μια χώρα με υψηλά επίπεδα τηλεργασίας (eWork) και χρήσης τηλεφωνικών κέντρων (call centers), με το 74% όλων των επιχειρήσεων να εξασκούν κάποιας μορφής τηλεργασία. Η χρήση δανειζόμενης ή προσωρινά ενοικιαζόμενης εργασίας (outsourcing) είναι κοινή πρακτική, δικαιολογούμενη από τον υψηλό ρυθμό των τεχνολογικών εξελίξεων, την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού εσωτερικά στις επιχειρήσεις και τα υψηλά κόστη για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών εσωτερικά στις επιχειρήσεις. Η περιορισμένη (πολύ κάτω από το μισό) προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών (eServices) η οποία διαγνώσθηκε από την έρευνα πιθανώς «καλύπτει» την κυριαρχία των μικρο-επιχειρήσεων στην παροχή των υπηρεσιών (λειτουργώντας σαν υπεργολάβοι).

Το γεγονός ότι η εργασία στην Ελλάδα, σε σύγκριση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, είναι «χαμηλού κόστους», το οποίο με τη σειρά του υποστηρίζει τη δυνατότητα για αποτελεσματικό ανταγωνισμό, οδηγεί την περιφέρεια της Αττικής στο να είναι ένας «προνομιακός θύλακας» για επεξεργασία στοιχείων και δακτυλογραφήσεις, τύποι υπηρεσιών που σχετίζονται άμεσα με το εργατικό κόστος ως το βασικό ή μοναδικό κριτήριο επιλογής. Όταν η τεχνογνωσία είναι το βασικό σημείο πώλησης, σε όλες τις περιπτώσεις («χρηματοοικονομικές και λογιστικές υπηρεσίες», «ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού», κλπ.), εκτός των «δημιουργικών εργασιών», η Ελλάδα δεν αποτελεί προτιμώμενη τοποθεσία.

Σύγχρονες έρευνες παρουσιάζουν επίσης μια υψηλή συγκέντρωση δραστηριοτήτων ΤΠΕ στις μεγάλες πόλεις της Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Ηρακλείου και Πάτρας (αντίστοιχα πρωτεύουσες των περιφερειών Αττικής, Κεντρικής Μακεδονίας, Κρήτης και Δυτικής Ελλάδος).

B.3.2.5.2 ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ (EWORK) ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Από τον πίνακα που ακολουθεί καθίσταται φανερό ότι το ποσοστό διάδοσης της τηλεργασίας διαφοροποιείται σημαντικά μεταξύ των επιμέρους κλάδων οικονομικής δραστηριότητας. Όσον αφορά στην Ελλάδα, η διάδοση της τηλεργασίας εμφανίζεται υψηλότερη από τους αντίστοιχους μέσους όρους των υπολοίπων χωρών σε όλους τους τομείς, με εξαίρεση τον τραπεζικό-χρηματοπιστωτικό τομέα.

⁷³ Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος, 1998

eWork diffusion by branch of economic activity. EU and 'New entries', % values

	Primary/manuf./ util./construction	Trade/transport/ communication	Business & financial services	Public admin/ education/ health/others	Total
Austria	41.7	60.8	58.5	64.3	53.3
Belgium	44.8	57.9	57.1	50.5	51.0
Czech Republic	77.0	63.6	74.3	85.7	73.7
Denmark	68.0	46.7	61.8	44.4	55.2
Finland	76.5	80.0	81.8	69.8	77.2
France	30.6	34.7	43.1	22.2	29.9
Germany	29.5	33.1	41.3	29.4	32.8
Greece	60.7	75.7	50.0	73.7	65.5
Hungary	51.0	77.8	71.8	69.1	65.8
Ireland	25.0	31.6	44.8	40.8	34.9
Italy	59.6	57.2	60.1	64.2	60.5
Luxembourg	26.7	37.5	31.3	11.8	27.6
Netherlands	59.2	50.0	59.6	52.8	55.9
Poland	58.6	81.0	79.4	66.7	65.9
Portugal	33.0	40.4	40.4	31.5	35.4
Spain	52.4	60.8	53.3	58.6	56.2
Sweden	57.9	65.9	61.4	49.4	58.7
UK	39.4	44.8	44.4	39.5	41.6
<i>Total</i>	<i>49.0</i>	<i>53.1</i>	<i>53.9</i>	<i>44.2</i>	<i>49.4</i>
Variation Coefficient (σ/μ)	0.32	0.29	0.25	0.37	0.28

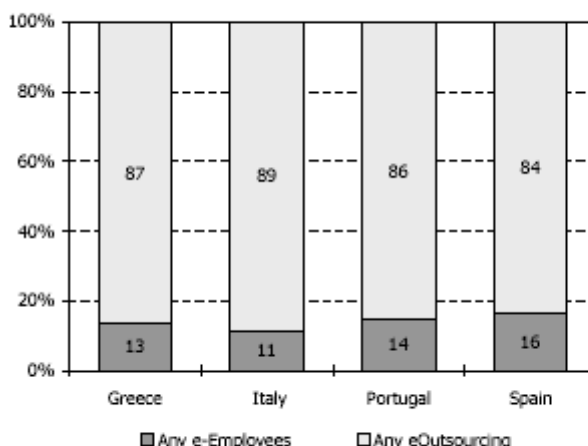
Source: EMERGENCE database

Σχήμα 27 – Διάδοση eWork

B.3.2.5.3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή της τηλεργασίας εσωτερικά και εξωτερικά των επιχειρήσεων. Παρουσιάζεται, δηλαδή, το ποσοστό που αφορά σε υπαλλήλους των επιχειρήσεων και το ποσοστό που αφορά στην ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτους (outsourcing). Όπως γίνεται φανερό, μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό της τηλεργασίας που καταγράφει η μελέτη πραγματοποιείται στο εσωτερικό των επιχειρήσεων. Το ποσοστό αυτό στην περίπτωση της Ελλάδας αγγίζει το 13%, ποσοστό που πλησιάζει τον αντίστοιχο μέσο όρο των υπόλοιπων μεσογειακών χωρών που συμμετείχαν στη μελέτη.

Figure 2.5: Internal and outsourced eWork (100 = total eWork)

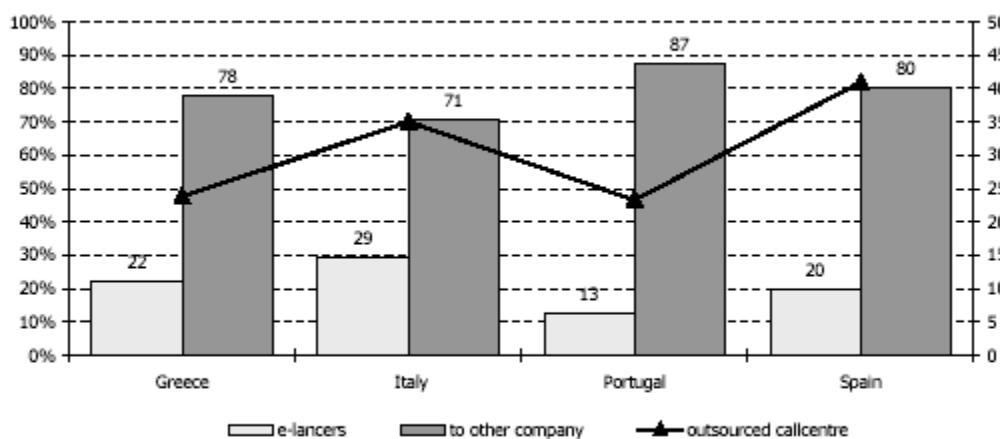


Source: EMERGENCE database

Σχήμα 28 – Συσχετισμός της τηλεργασίας στο εσωτερικό και το Εξωτερικό των επιχειρήσεων

Στο διάγραμμα που ακολουθεί, αναλύεται περαιτέρω το ποσοστό της τηλεργασίας που πραγματοποιείται εξωτερικά των επιχειρήσεων σε αυτό που αφορά σε ελεύθερους επαγγελματίες (e-lancers) και σε αυτό που αφορά σε οργανωμένες επιχειρήσεις. Και σε αυτή την περίπτωση τα ποσοστά της Ελλάδας πλησιάζουν τους αντίστοιχους μέσους όρους των υπόλοιπων μεσογειακών χωρών που συμμετείχαν στη μελέτη, με το 22% να αφορά σε ελεύθερους επαγγελματίες και το 78% σε επιχειρήσεις.

Figure 2.6: Framework of eOutsourcing



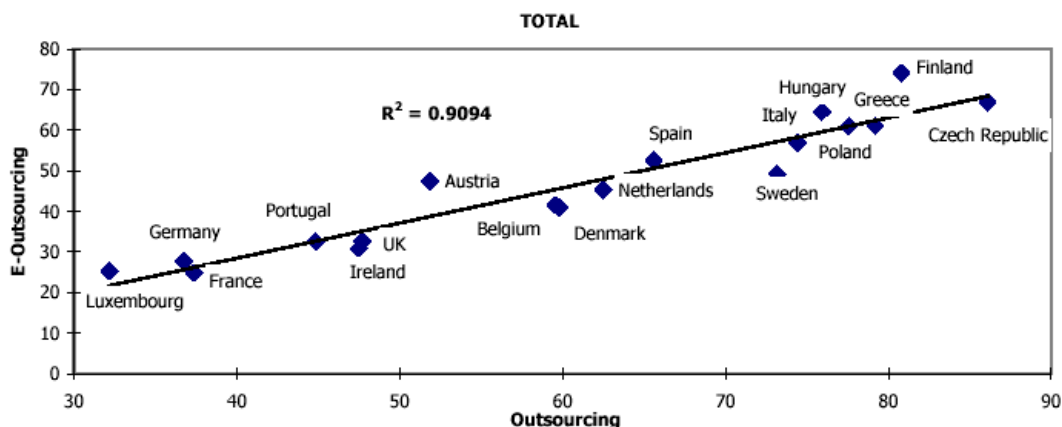
Source: EMERGENCE database

Σχήμα 29 – Πλαίσιο eOutsourcing

B.3.2.5.4 ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΣ OUTSOURCING ΚΑΙ EOUTSOURCING

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η συσχέτιση του ποσοστού διάδοσης του Outsourcing και eOutsourcing στις χώρες που συμμετείχαν στη μελέτη. Όπως είναι προφανές η διάδοση του eOutsourcing επηρεάζεται δραστικά από τη διάδοση του Outsourcing. Στην περίπτωση της Ελλάδας τα ποσοστά αυτά είναι ιδιαίτερα υψηλά.

Diffusion of Outsourcing (Any Function, Individual or Company) and diffusion of eOutsourcing by Countries. All Sectors



Source: EMERGENCE database

Σχήμα 30 – Συσχετισμός Outsourcing - eOutsourcing

B.3.2.5.5 ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ EMERGENCE

Από την έρευνα του EMERGENCE έχουν εξαχθεί για την Ελλάδα μερικά γενικά συμπεράσματα. Αυτά συνοπτικά είναι:

- Η Ελλάδα παρουσιάζει αυξημένο ποσοστό διάδοσης της τηλεργασίας (eWork) σε επιχειρήσεις με πάνω από 50 υπαλλήλους.
- Η διάδοση αυτή αφορά κυρίως eOutsourcing, καταγράφοντας ουσιαστικά την εκτεταμένη ανάθεση εργασιών σε τρίτους (outsourcing) και σε πολύ μικρότερο βαθμό την εξάπλωση της τηλεργασίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων. Ουσιαστικά, με την εξάπλωση της χρήσης ΤΠΕ η παραδοσιακά ευρεία εξάπλωση του outsourcing μεταφράζεται σε αντίστοιχη εξάπλωση του eOutsourcing.
- Η Ελλάδα, όσον αναφορά στα θέματα της «μετακίνησης της εργασίας» εκτός εθνικών συνόρων (cross-border relocation) πολύ σπάνια συνιστά επιλεγόμενη χώρα.
- Στο εσωτερικό της χώρας, στη βάση μιας καθαρά στοχευμένης πολιτικής, οι ΤΠΕ προωθούνται με στόχο να εξαλείψουν τις ανισότητες οι οποίες πηγάζουν από δυσκολίες πρόσβασης εξαιτίας γεωγραφικών ή κοινωνικοοικονομικών παραγόντων.
- Σε πολλές περιπτώσεις, η απόφαση για μετακίνηση της εργασίας δεν είναι αποτέλεσμα ενός καλά σχεδιασμένου πλάνου, ή μέρος μιας συγκεκριμένης στρατηγικής της επιχείρησης. Συμβαίνει κυρίως συμπτωματικά ή εξαιτίας ατομικών πρωτοβουλιών.
- Δεν υπάρχουν συγκεκριμένα στοιχεία ότι οι κοινωνικοί εταίροι παίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην απόφαση για μετακίνηση.
- Μέχρι τώρα, για όλες τις περιπτώσεις που εξετάστηκαν στην έρευνα, η επίδραση στην απασχόληση δεν φαίνεται να είναι σημαντική.

B.3.3 SIBIS

B.3.3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πρόγραμμα SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα IST (Information Society Technologies) της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Γενικός στόχος του προγράμματος είναι η ανάπτυξη και μέτρηση δεικτών για την παρακολούθηση της προόδου προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Το SIBIS επικεντρώνεται σε εννέα τομείς ενδιαφέροντος: τηλεπικοινωνίες και πρόσβαση, Internet για R&D, ασφάλεια και εμπιστοσύνη, Εκπαίδευση, Εργασία-Απασχόληση και ικανότητες, κοινωνική συνεκτικότητα, ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονική κυβέρνηση, ηλεκτρονική υγεία.

Στο πλαίσιο του προγράμματος πραγματοποιήθηκαν δύο έρευνες πεδίου. Η πρώτη αφορούσε μια γενική έρευνα πληθυσμού και η δεύτερη μια έρευνα με ανθρώπους κλειδιά (decision makers) σε επιχειρήσεις. Στις ενότητες που ακολουθούν παρουσιάζονται ορισμένα από τα βασικά συμπεράσματα που αφορούν στον τομέα της εργασίας, απασχόλησης και ικανοτήτων και συγκεκριμένα αυτά που αφορούν άμεσα ή έμμεσα την τηλεργασία.

B.3.3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τηλεφωνικές συνεντεύξεις υποβοηθούμενες από υπολογιστή σε δύο φάσεις. Η πρώτη δοκιμαστική φάση πραγματοποιήθηκε σε κεντρικό επίπεδο από τη Γερμανία, ενώ η δεύτερη σε εθνικό επίπεδο. Στο πλαίσιο της έρευνας πραγματοποιήθηκαν 11.832 συνεντεύξεις στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς επίσης και στην Ελβετία και στις ΗΠΑ. Στη συνέχεια το δείγμα σταθμίστηκε με βάση την ηλικία, το φύλο και τη γεωγραφική περιοχή ώστε τα στοιχεία του να είναι αντίστοιχα με τα στοιχεία των εθνικών απογραφών των επιμέρους χωρών. Ο πληθυσμός που καλύφθηκε ήταν άτομα άνω των 15 ετών. Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται ο χρόνος διενέργειας των ερευνών και η κατανομή των συνεντεύξεων ανά χώρα.

Survey periods:	The interviews were carried out in the following periods.
Belgium:	3.4.-2.5.2002
Denmark:	9.4.-15.4.2002
Germany:	18.3.-9.4.2002
Finland:	8.4.-18.5.2002
France:	4.4.-12.4.2002
Greece:	3.4.-10.4.2002
Great Britain:	20.3.-19.4.2002
Ireland:	3.4.-23.4.2002
Italy:	4.3.-13.3.2002
Luxemburg:	4.4.-19.4.2002
Netherlands:	28.3.-16.4.2002
Austria:	28.3.-4.4.2002
Portugal:	2.4.-14.4.2002
Sweden:	5.4.-21.4.2002
Switzerland:	2.4.-22.4.2002
Spain:	2.4.-15.4.2002
U.S.A:	2.4.-17.4.2002

Σχήμα 31 – Χρόνος διενέργειας ερευνών SIBIS

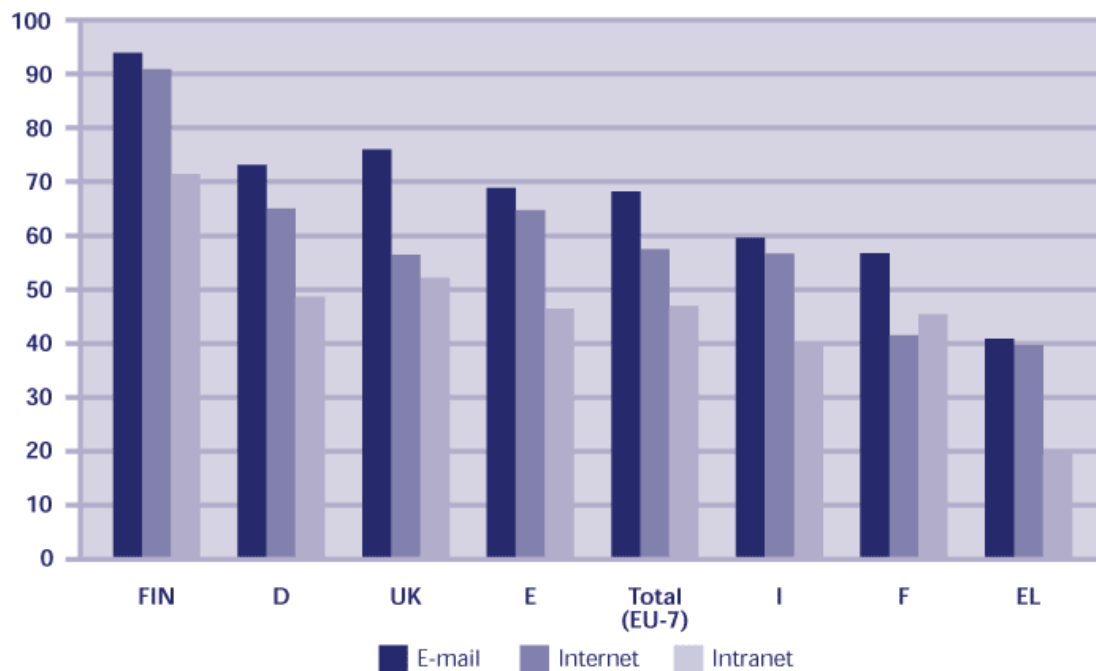
Interviews undertaken:	By country ... interviews completed:
	Belgium: 585
	Denmark: 501
	Germany: 1,001
	Finland: 669
	France: 1,000
	Greece: 505
	Great Britain: 1,000
	Ireland: 500
	Italy: 1,000
	Luxemburg: 500
	Netherlands: 530
	Austria: 500
	Portugal: 500
	Sweden: 500
	Switzerland: 522
	Spain: 1,015
	<u>U.S.A: 1,004</u>
	TOTAL: 11,832

Σχήμα 32 – Κατανομή συνεντεύξεων SIBIS ανά χώρα

B.3.3.3 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

B.3.3.3.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΠΕ ΑΠΟ ΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο δείκτης αυτός αποτελεί σημαντικό μέγεθος για τη διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα, μια και αποτελεί σημαντικό παράγοντα επιρροής για την προώθηση ευέλικτων σχημάτων εργασίας. Στην Ελλάδα ο δείκτης αυτός παρουσιάζεται χαμηλότερος από τις περισσότερες χώρες της ΕΕ⁷⁴.



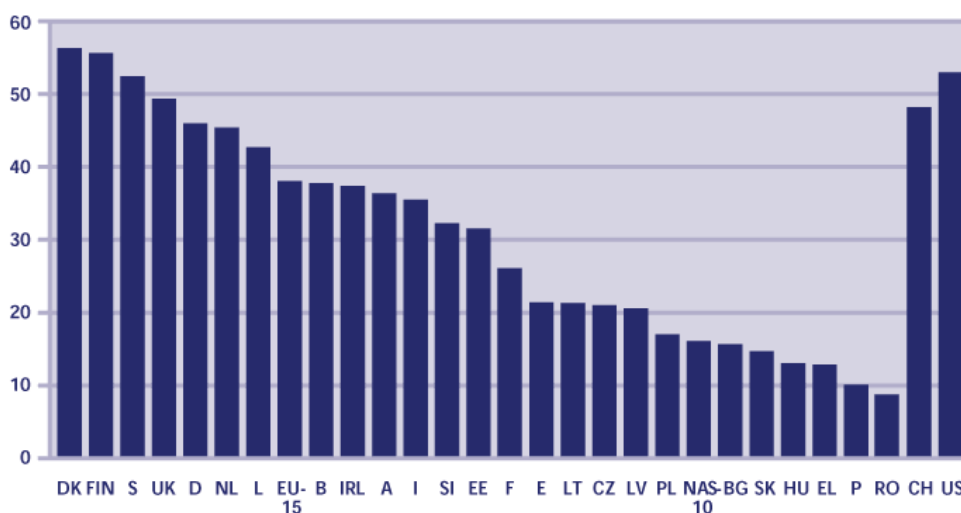
Σχήμα 33 – Ποσοστό οργανισμών που παρέχουν στο προσωπικό τους πρόσβαση σε ΤΠΕ

⁷⁴ SIBIS DMS 2002

Γενικά, οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί της Ε.Ε. αποτελούν σημαντικούς «παροχείς» ικανοτήτων ΤΠΕ προς το προσωπικό τους. Οι εργαζόμενοι αποκτούν την τεχνογνωσία με τη χρησιμοποίηση των εφαρμογών ΤΠΕ ως εργαλείων εργασίας. Ένας δείκτης που συλλαμβάνει αυτό το γεγονός είναι το μερίδιο των επιχειρήσεων που δίνουν πρόσβαση στο προσωπικό τους σε ΤΠΕ από τη θέση εργασίας. Η έρευνα εμφανίζει ότι η απασχόληση στην Ε.Ε. πραγματοποιείται κατά 40% (στην Ελλάδα) έως 91% (στη Φινλανδία) σε οργανισμούς / επιχειρήσεις που χορηγούν στο προσωπικό τους ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Η δέσμευση των φινλανδικών εταιριών για ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο και παροχή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο προσωπικό τους μπορεί να θεωρηθεί ως ένας βασικός λόγος για την επιτυχία της χώρας αυτής στην ευρωπαϊκή οικονομία πληροφοριών. Και άλλες χώρες της Ε.Ε. ακολουθούν με ανάλογους ρυθμούς, εν τούτοις: Στη Γερμανία, ο αριθμός των επιχειρήσεων που παρέχουν τους εργασιακούς χώρους πρόσβαση στο Διαδίκτυο έχει τριπλασιαστεί σχεδόν στα τελευταία 3 έτη, από 24% το 1999 σε 65% το 2002.

B.3.3.3.2 ΠΟΣΟΣΤΑ ΤΗΛΕ-ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τα στοιχεία προτείνουν ότι η τηλε-συνεργασία, δηλ. η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας για τη συνεργασία πέρα από τα παραδοσιακά όρια, ενισχύουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων και την καινοτόμο απόδοση σε όλη την οικονομία της Ε.Ε., δεδομένου ότι επιτρέπουν «εύκαμπτες διαμορφώσεις ανθρώπινου κεφαλαίου» χωρίς τη μετακίνηση του εργατικού δυναμικού από τη μια θέση σε άλλη. Η τηλε-συνεργασία χρησιμοποιείται ήδη ευρέως στην Ευρώπη με έναν μέσο όρο σχεδόν 38% των εργαζομένων που την ασκούν στις χώρες της Ε.Ε. και 16% στις χώρες NAS⁷⁵.



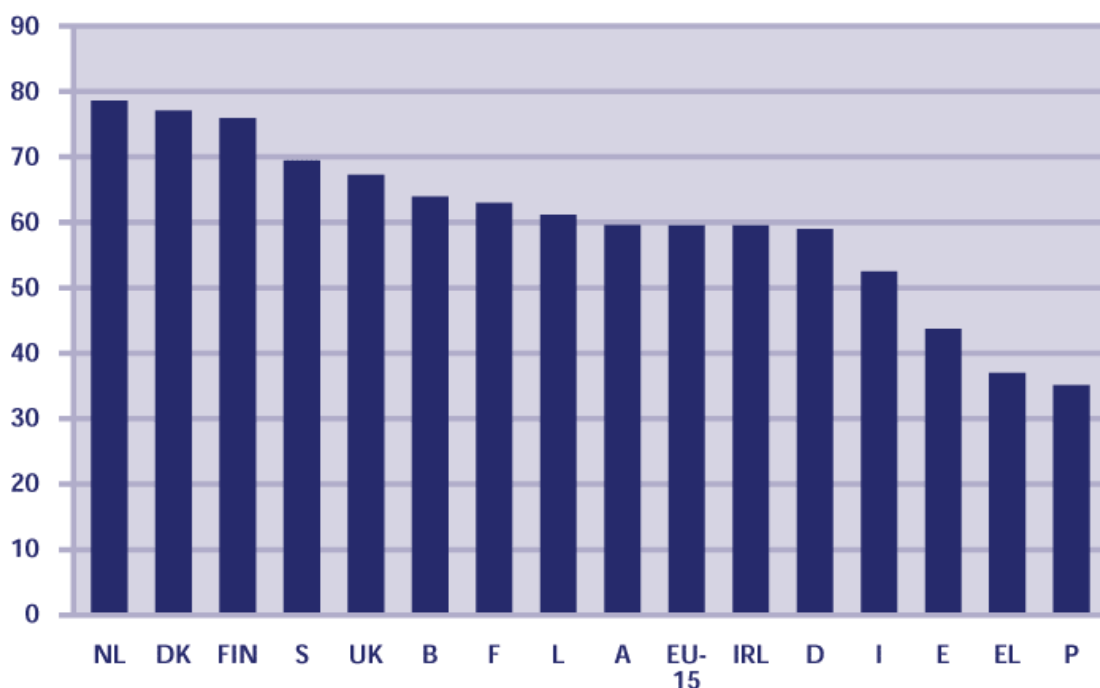
Σχήμα 34 – Ποσοστά τηλεσυνεργασίας

B.3.3.3.3 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Ο δείκτης αυτός αποτελεί κρίσιμο μέγεθος για τη διάδοση της τηλεργασίας, μια και αποτυπώνει σαφώς την «αυτονομία» των εργαζομένων από παραδοσιακά εργασιακά σχήματα και μπορεί μακροπρόθεσμα να επιδράσει θετικά στην εξέλιξη τηλεργατικών πρακτικών. Στο πλαίσιο αυτό, η Ελλάδα παρουσιάζει πολύ χαμηλό ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων

⁷⁵ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, κάτι που γενικά μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός της «αργότερης» μετεξέλιξης της Ελληνικής Οικονομίας σε Οικονομία της Κοινωνίας της Πληροφορίας⁷⁶.



Σχήμα 35 – Ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων στην διαδικασία λήψης αποφάσεων

Η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων στην Ε.Ε. μπορεί να αναλυθεί χρησιμοποιώντας τα στοιχεία από την ευρωπαϊκή έρευνα στις συνθήκες εργασίας (ESWCs) που πραγματοποιήθηκε στο τέλος του 2000. Ως συμμετοχή καθορίζεται η περίπτωση που ο εργαζόμενος είναι σε θέση να συζητήσει τις αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας του με τον ανώτερο στην ιεραρχία. Αυτή η πρακτική είναι ήδη αρκετά κοινή στις περισσότερες χώρες της Ε.Ε., με περισσότερο από τα τρία τέταρτα των Ολλανδών, Φιλανδών και Δανών εργαζομένων να δηλώνουν ότι μπορούν να συζητήσουν τις αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας τους με τους ανωτέρους τους, σε αντιδιαστολή με λιγότερο από το 40% στην Ελλάδα και την Πορτογαλία. Οι χώρες με υψηλό βαθμό συμμετοχής εργαζομένων εμφανίζονται να είναι εκείνες που έχουν μια μακρά παράδοση στις προσπάθειες να περιληφθούν οι εργαζόμενοι στις αποφάσεις της επιχείρησης (που είναι συχνά ένας ρητός πολιτικός στόχος των κυβερνήσεων αυτών των χωρών), αλλά και εκείνες που έχουν έναν υψηλότερο από το μισό του εργατικού τους δυναμικού να απασχολείται στον τομέα των υπηρεσιών.

B.3.3.3.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕΣΩ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ «MANAGEMENT BY OBJECTIVES»

Η «διαχείριση μέσω στόχων» αναφέρεται στην ανάγκη των επιχειρήσεων και των εργαζομένων για απομάκρυνση από το παραδοσιακό «ιεραρχικό» μοντέλο διαχείρισης και μετάβαση σε ένα διαχειριστικό μοντέλο στο οποίο οι εργαζόμενοι γίνονται αρμόδιοι για την επίτευξη δεδομένων στόχων, χωρίς την παροχή από τους διαχειριστές λεπτομερών οδηγιών για το πώς θα φθάσουν σε αυτούς (και χωρίς έκθεση στον άμεσο έλεγχο της συμπεριφοράς

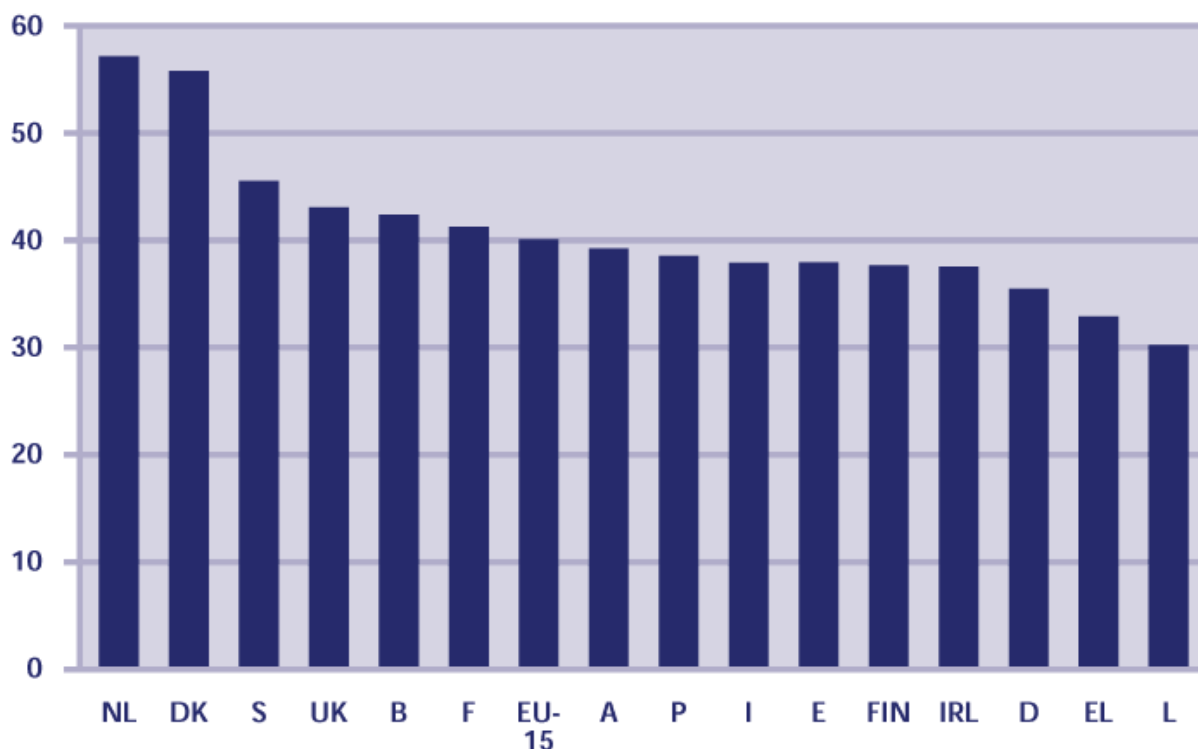
⁷⁶ : ESWCs 2000

τους από τους ανωτέρους τους). Η έρευνα του SIBIS καθορίζει τη διαχείριση μέσω στόχων ως εκείνες τις περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι γενικά:

- πρέπει να αξιολογούν την ποιότητα της εργασίας τους,
- πρέπει να λύσουν οι ίδιοι τα απρόβλεπτα προβλήματα, και
- είναι σε θέση να επιλέξουν ή να αλλάξουν την ιεράρχηση των εργασιών, μεθόδων εργασίας και ταχύτητας ή του ποσοστού εργασίας.

Σύμφωνα με αυτά τα κριτήρια και τη χρήση των στοιχείων από το ESWCs (European Survey on Working Conditions), το ποσοστό των προσώπων που εργάζονται με βάση τη «διαχείριση μέσω στόχων»⁷⁷ κυμαίνεται μεταξύ του ενός τρίτου (Λουξεμβούργο, Ελλάδα, Γερμανία) και περισσότερου από το μισό (Κάτω Χώρες και Δανία) των απασχολουμένων.

Ο δείκτης αυτός αποτελεί ένα σημαντικό μέγεθος για την εξέλιξη τηλεργασιακών πρακτικών, καθώς η «διαχείριση μέσω στόχων» (MbO) αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για την εξέλιξη των πρακτικών eWork.



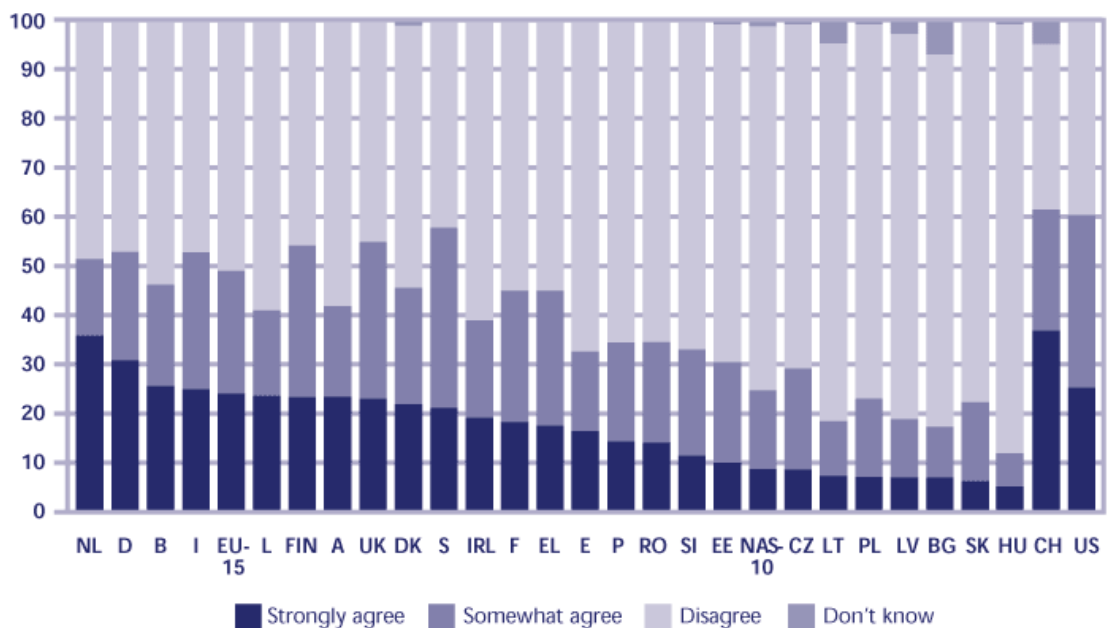
Σχήμα 36 – Ποσοστό Εργατικού δυναμικού που εργάζεται μέσω πρακτικών "Management by Objectives"

B.3.3.3.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΛΑΣΤΙΚΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ

Σύμφωνα με τα υπάρχοντα δεδομένα υπάρχει σήμερα στην Ευρώπη μια ισχυρή τάση υπέρ των ευέλικτων σχημάτων εργασίας⁷⁸.

⁷⁷ ESWCs 2000

⁷⁸ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003



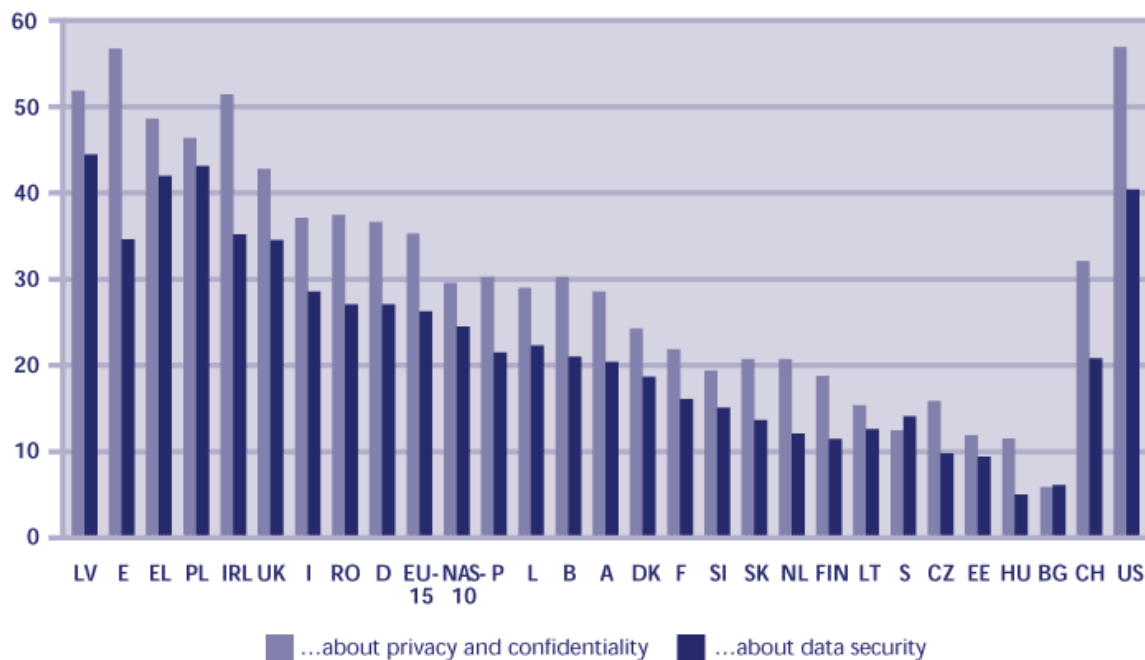
Σχήμα 37 – Ποσοστά Επιλογής Ευέλικτου Ωραρίου Εργασίας

Η τάση αυτή φαίνεται να υπάρχει σε κάποιο ποσοστό και στην Ελλάδα με ένα ποσοστό της τάξης του 15% - 17% να απαντά ότι έχει τη δυνατότητα για προσαρμογή του εργασιακού ωραρίου τους στις ανάγκες τους. Το ποσοστό αυτό ακολουθεί οργανικά τους υπόλοιπους δείκτες που είδαμε, μια και όπως έχει ήδη προαναφερθεί η Ελληνική Οικονομία στο σύνολό της δεν έχει ακόμη εισαγάγει σε μεγάλο βαθμό τις νέες πρακτικές εργασίας στην καθημερινή εργασία.

B.3.3.3.6 ΈΚΦΡΑΣΗ ΑΝΗΣΥΧΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ON-LINE

Ένας από τους βασικούς δείκτες για την εξέλιξη οποιασδήποτε μορφής ηλεκτρονικής εργασίας στο διαδίκτυο είναι η τάση ανησυχίας σε σχέση με την ασφάλεια που παρέχεται on-line. Όπως φαίνεται και από τις σχετικές έρευνες⁷⁹, η ανησυχία στην Ελλάδα είναι ιδιαίτερα υψηλή, κάτι που οπωσδήποτε ενδέχεται να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα για την εισαγωγή της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

⁷⁹ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003



Σχήμα 38 – Βαθμός ανησυχίας σε σχέση με την ασφάλεια on-line

Τα διαθέσιμα δεδομένα παρουσιάζουν ότι γενικά οι πολίτες ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για την ιδιωτικότητα / εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των στοιχείων στο διαδίκτυο. Οι ανησυχίες αυτές (ιδιαίτερα στην ιδιωτικότητα) φαίνεται να είναι χαμηλότερες στα ηπειρωτικά κράτη των μελών της Ε.Ε. και ειδικά στις περισσότερες από τις υπό ένταξη χώρες - με την Ουγγαρία να διαθέτει το χαμηλότερο δείκτη - σε σχέση με το Ενωμένο Βασίλειο, την Ιρλανδία ή τις ΗΠΑ. Οι διαφορές μεταξύ των χωρών είναι πιθανό ότι οφείλονται σε ένα μεγάλο αριθμό παραγόντων συμπεριλαμβανομένων του ποσού αρνητικής εμπειρίας, του επιπέδου εμπιστοσύνης στο κράτος, της λειτουργίας της κοινωνίας γενικότερα και του επιπέδου συνειδητοποίησης των ζητημάτων που περιβάλλουν την προστασία και την ιδιωτικότητα των στοιχείων.

B.3.3.3.7 ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ «ΑΝΗΣΥΧΙΑΣ» ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ON-LINE

Η ίδια «ανασφάλεια» που παρουσιάστηκε παραπάνω εμφανίζεται σε πιο μεγάλο βαθμό στην επίδραση που έχει η γενικότερη ανασφάλεια στην αγοραστική συμπεριφορά του κοινού μέσω του διαδικτύου, με την Ελλάδα να παρουσιάζει χαμηλά ποσοστά.



Users who were often stopped from buying online due to security concerns

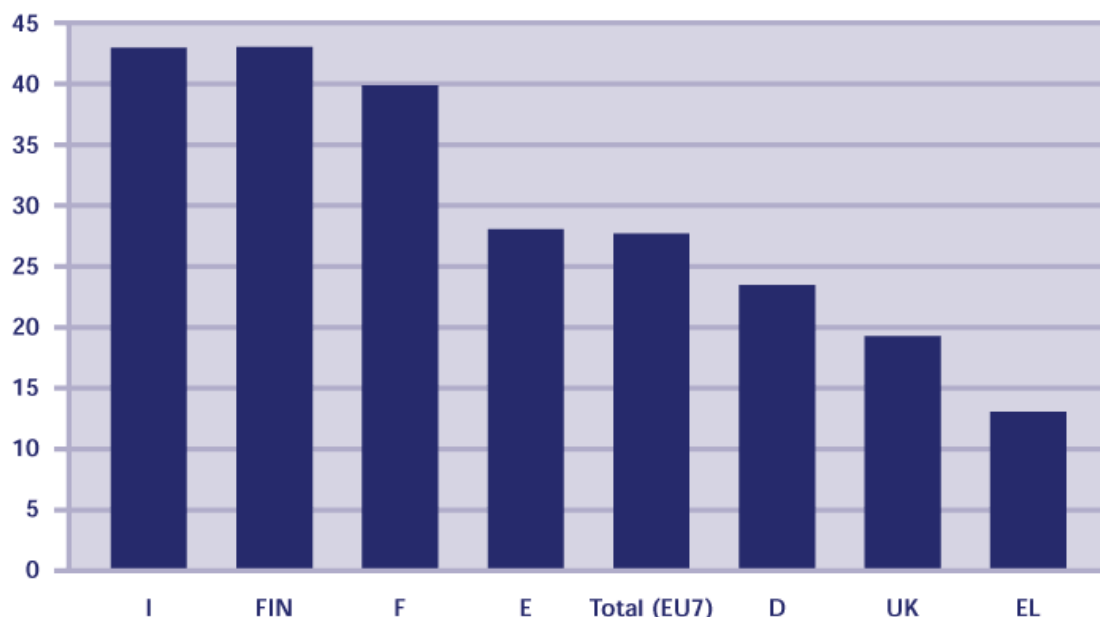
Σχήμα 39 – Επίδραση της γενικότερης ανησυχίας για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο στην αγοραστική συμπεριφορά

Οι ανησυχίες για την ασφάλεια on-line έχουν έναν σημαντικό αντίκτυπο στη μέσω Διαδικτύου αγοραστική συμπεριφορά των πολιτών. Στην Ε.Ε., παραδείγματος χάριν, κατά μέσο όρο σχεδόν το ένα τρίτο των χρηστών Διαδικτύου δεν αγοράζει on-line λόγω ανησυχιών για θέματα ασφάλειας. Εν τούτοις, τα στοιχεία καταδεικνύουν ότι υπάρχει μια σαφής διαφοροποίηση μεταξύ των «ανεπτυγμένων διαδικτυακά χωρών» της Ε.Ε., όπου η χρήση αγορών on-line είναι υψηλή παρά την ύπαρξη σημαντικών ανησυχιών για θέματα ασφάλειας (το τεταρτημόριο IV), των «υπόλοιπων» χωρών της Ε.Ε., όπου οι on-line αγορές είναι χαμηλές και ο αντίκτυπος των ανησυχιών ασφάλειας είναι ισχυρός (τεταρτημόριο III), και τέλος των «υπό ένταξη» χωρών της Ε.Ε., όπου και οι on-line αγορές είναι χαμηλές αλλά και ο αντίκτυπος των ανησυχιών ασφάλειας είναι επίσης χαμηλός (τεταρτημόριο II). Ο δείκτης αυτός μεσοπρόθεσμα μπορεί να επιδράσει αρνητικά στη διάδοση τηλεργατικών δραστηριοτήτων, καθώς είναι δυνατόν να καλλιεργήσει ένα κλίμα αρνητικότητας προς τη χρήση των νέων τεχνολογιών για επιχειρηματικές διαδικασίες.

B.3.3.3.8 ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο δείκτης της παραβίασης των Πληροφοριακών Συστημάτων αποτελεί ένα σημαντικό δείκτη για τη γενικότερη διάδοση των επιχειρηματικών και εργασιακών δραστηριοτήτων μέσω συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Αν και η Ελλάδα στην περίπτωση αυτή μπορεί να θεωρηθεί σε εξαιρετικά πλεονεκτική θέση⁸⁰, αυτό πιθανόν οφείλεται στο γεγονός της μικρής διάδοσης και χρήσης των ΤΠΕ και όχι στο υψηλό επίπεδο ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων.

⁸⁰ SIBIS DMS 2002

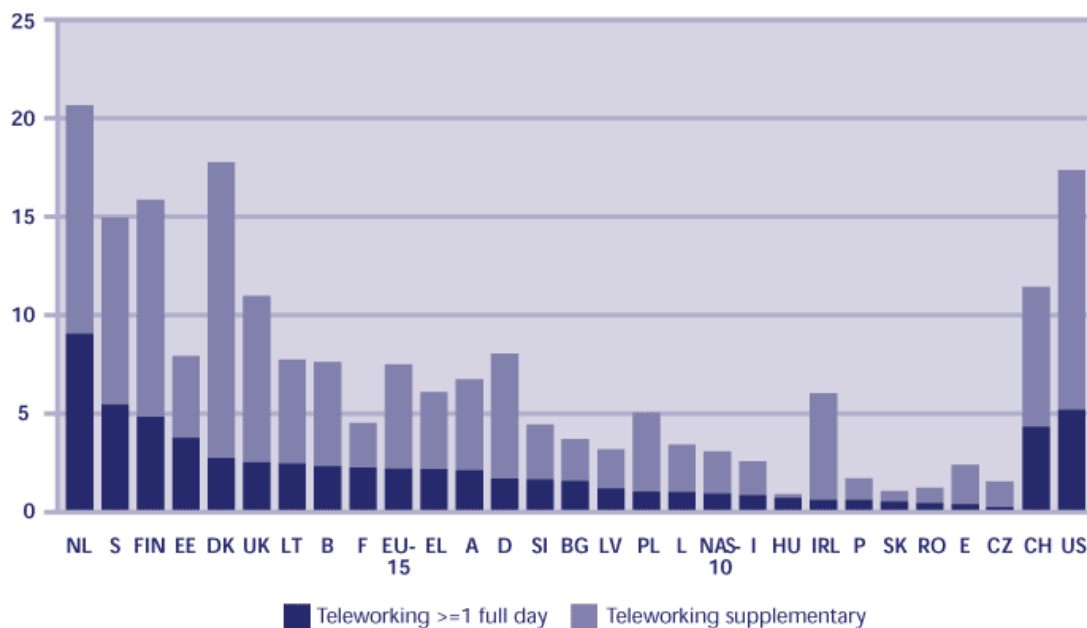


Σχήμα 40 – Παραβιάσεις Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων

B.3.3.3.9 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ

Επτά τοις εκατό (7%) του εργαζόμενου πληθυσμού των 15 χωρών της Ε.Ε. εργάζονται σήμερα από το σπίτι τους, για ένα τουλάχιστον μέρος του χρόνου εργασίας τους. Αυτός ο μέσος όρος καλύπτει τις μεγάλες διαφορές μεταξύ των κρατών μελών, με τις Κάτω Χώρες και τις Σκανδιναβικές χώρες μπροστά από το υπόλοιπο της Ε.Ε. και περίπου στα ίδια ποσοστά με τις ΗΠΑ. Αυτός ο δείκτης περιλαμβάνει όλους τους τύπους της τηλεργασίας στο σπίτι, με εξαίρεση τους αυτοαπασχολούμενους freelancers σε SOHOs. Οι αριθμοί για την τηλεργασία στο σπίτι (μόνιμη ή εναλλασσόμενη, περνώντας όλη ή τουλάχιστον μια ημέρα εργασίας ανά εβδομάδα στο σπίτι, αντίστοιχα) είναι πολύ μικρότεροι, επειδή οι περισσότεροι τηλεεργαζόμενοι περνούν ακόμα την πλειοψηφία των ωρών εργασίας τους σε ένα κεντρικό γραφείο⁸¹. Τα αντίστοιχα ποσοστά της Ελλάδας είναι αρκετά μικρά, όπως φαίνεται και από το παρακάτω διάγραμμα.

⁸¹ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

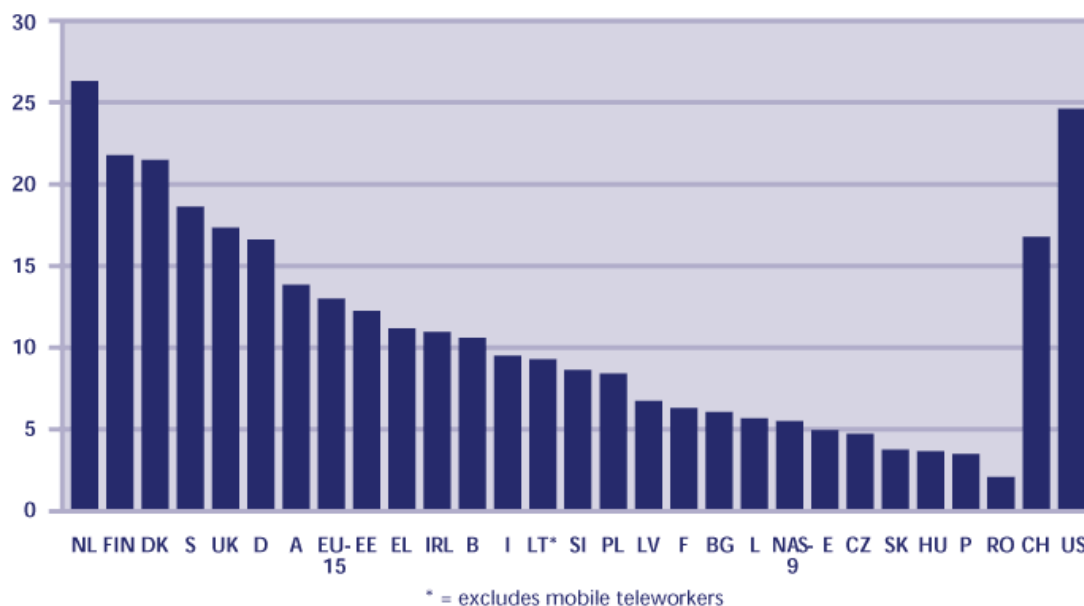


Σχήμα 41 – Ποσοστό ανάπτυξης Τηλεργασίας στο Σπίτι

B.3.3.3.10 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Λαμβάνοντας υπόψη όλους τους τύπους τηλεργασίας (στο σπίτι, κινητή τηλεργασία, καθώς επίσης και αυτοαπασχολούμενοι τηλεεργαζόμενοι σε SOHOs), το 13% του εργαζόμενου πληθυσμού στην Ε.Ε. μπορεί να θεωρηθούν ως τηλεεργαζόμενοι. Αυτό σημαίνει ότι το μερίδιο των τηλεεργαζομένων στην Ευρώπη είναι ιδιαίτερο χαμηλότερο από το αντίστοιχο στις ΗΠΑ (στη χώρα όπου γεννήθηκε η ιδέα τηλεργασίας, κάθε τέταρτος εργαζόμενος μπορεί να θεωρηθεί ως τηλεεργαζόμενος - ποσοστό τηλεεργαζομένων 25%). Επιπρόσθετα, οι ιδιαίτερες διαφορές στη διαθεσιμότητα της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής αναμένεται να διαδραματίσουν έναν σημαντικό ρόλο, μαζί με τις οργανωτικές πρακτικές στις επιχειρήσεις και στους δημόσιους οργανισμούς, τα πολιτικά και νομικά πλαίσια, τις συνθήκες στέγασης (εφεδρικό δωμάτιο για την τηλεργασία στο σπίτι), καθώς επίσης και πολιτιστικούς παράγοντες, όπως οι κοινές τοποθετήσεις της διαχείρισης και του εργατικού δυναμικού προς την τεχνικο-κοινωνική αλλαγή⁸².

⁸² SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

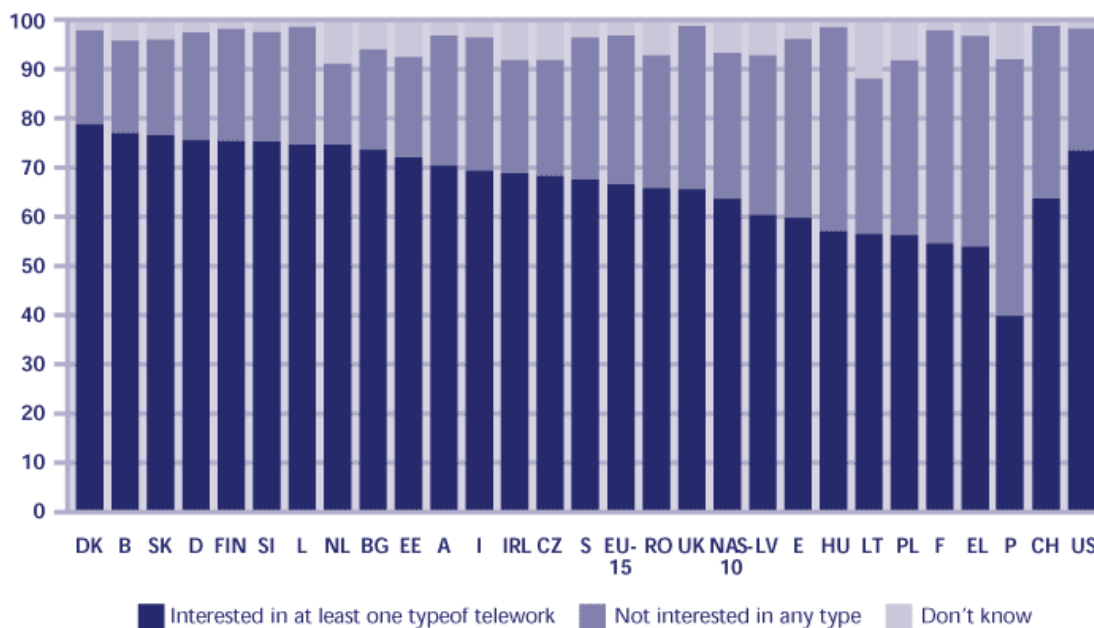


Σχήμα 42 – Συνολικός Αριθμός Τηλεεργαζομένων

B.3.3.3.11 ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Ο βαθμός ενδιαφέροντος για την τηλεργασία παραμένει ιδιαίτερα υψηλός: 40% του εργατικού δυναμικού στην Ε.Ε. εκφράζουν ενδιαφέρον για τη μόνιμη τηλεργασία (όπου σχεδόν όλος ο χρόνος εργασίας ξοδεύεται στο σπίτι), 52% για εναλλασσόμενη τηλεργασία (με τουλάχιστον μια ημέρα εργασίας στο σπίτι ανά εβδομάδα) και το 55% για την τηλεργασία σε τηλε-κέντρα (εργασιακοί χώροι που παρέχονται από τον εργοδότη κοντά στην κατοικία του υπαλλήλου). Δύο στους τρεις εργαζόμενοι ενδιαφέρονται τουλάχιστον για μια από αυτές τις μορφές της τηλεργασίας. Ενώ το ενδιαφέρον για την εναλλασσόμενη τηλεργασία είναι κάπως υψηλότερο, ο αριθμός των εργαζομένων που ενδιαφέρονται για μόνιμη τηλεργασία είναι επίσης αξιοπρόσεκτος, δεδομένης της χαμηλής πραγματικής διάδοσης αυτής της μεθόδου εργασίας⁸³. Το μερίδιο των ενδιαφερόμενων ποικίλλει συγκριτικά ελάχιστα μεταξύ των χωρών, με την Ελλάδα να υπολείπεται των άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

⁸³ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

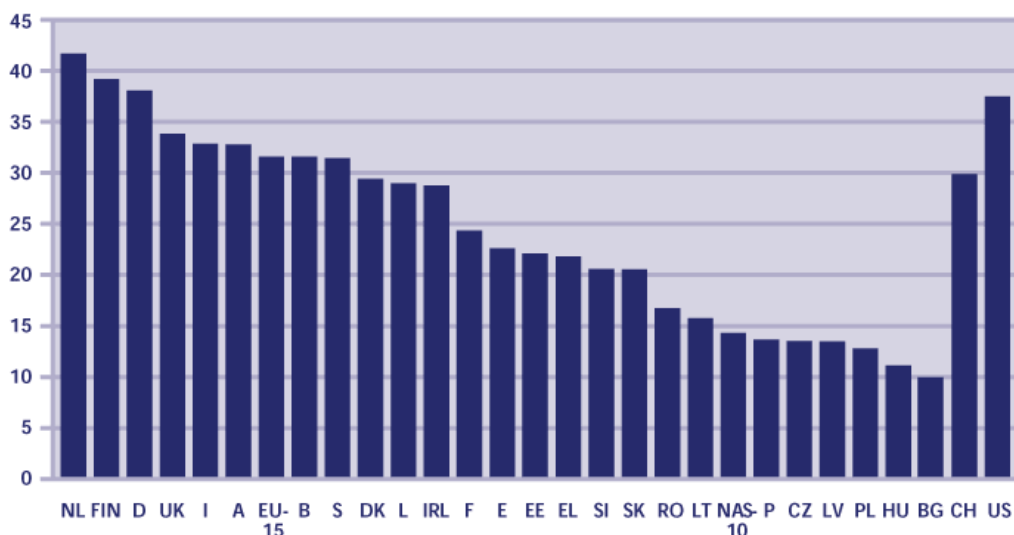


Σχήμα 43 – Ενδιαφέρον για Τηλεργασία

B.3.3.3.12 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Κάτω από την υπόθεση ότι θα πρέπει να ξοδέψουν τουλάχιστον μια πλήρη ημέρα εργασίας την εβδομάδα για τηλεργασία στο σπίτι, το 32% όλων των εργαζομένων στην Ε.Ε. θεωρούν την εργασία τους εφικτή για αυτόν τον τύπο εναλλασσόμενης τηλεργασίας, ποσοστό που είναι 15 φορές μεγαλύτερο του ποσοστού των εργαζομένων που ήδη εργάζονται στο σπίτι για τουλάχιστον μια ημέρα την εβδομάδα. Αυτό δείχνει ότι το κύριο ενδιαφέρον που εκφράζεται σε σημαντική έκταση για την τηλεργασία δεν μεταφράζεται στην πραγματική πρακτική τηλεργασίας, ακόμα και αν οι εργασίες θεωρούνται ως εφικτές για την τηλεργασία. Οι λόγοι που αναφέρονται για τις εργασίες που δεν είναι εφικτές για την τηλεργασία περιλαμβάνουν την ανάγκη για τις πρόσωπο με πρόσωπο επαφές με άλλους, την πρόσβαση σε ΤΠΕ ή άλλες υπηρεσίες που δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το σπίτι, καθώς και τη μη έγκριση των επιχειρήσεων ή των ανωτέρων για την τηλεργασία⁸⁴.

⁸⁴ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

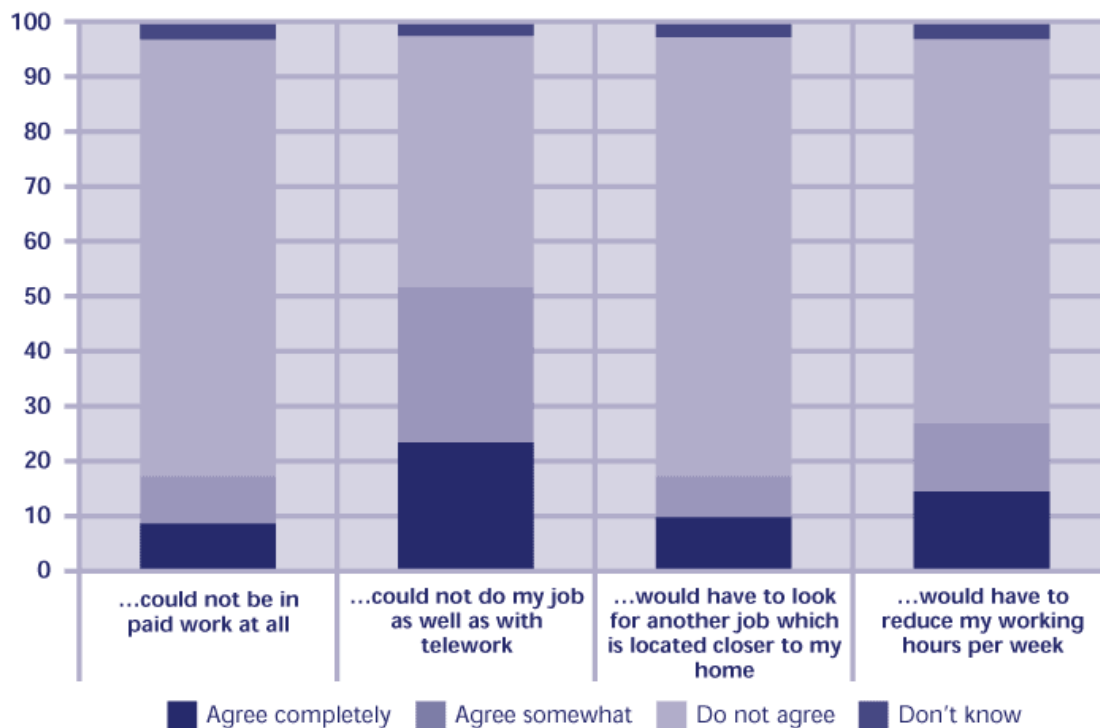


Σχήμα 44 – Δυνατότητα για Τηλεργασία

B.3.3.3.13 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΤΗΝ Ε.Ε.

Οι τηλεργαζόμενοι στο σπίτι ρωτήθηκαν τι θα συνέβαινε εάν δεν θα μπορούσαν να εργαστούν από το σπίτι άλλο. Τα αποτελέσματα εμφανίζουν σαφώς ότι η τηλεργασία γίνεται αντιληπτή ως ευεργετική επίδραση στην απόδοση της εργασίας, τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας και τη γεωγραφική κινητικότητα. 23% δηλώνουν ότι δεν θα μπορούσαν να κάνουν την εργασία τους χωρίς τη δυνατότητα να εργαστούν από απόσταση (στο σπίτι), 9% ότι δεν θα μπορούσαν να είναι σε μισθωμένη εργασία καθόλου, 15% ότι θα πρέπει να εργάζονται λιγότερες ώρες και τουλάχιστον 10% όλων των τηλεργαζομένων ότι θα έπρεπε, σύμφωνα με την αξιολόγησή τους, να ψάξουν για μια άλλη εργασία που θα βρίσκεται πιο κοντά στο σπίτι τους⁸⁵.

⁸⁵ SIBIS GPS 2002

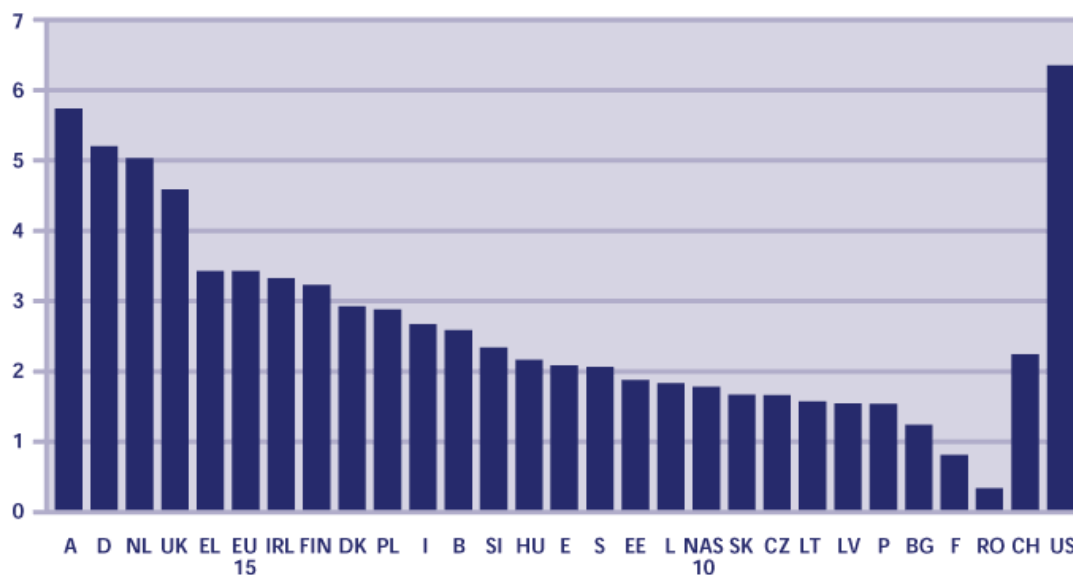


Σχήμα 45 – Αποτελέσματα της τηλεργασίας στο σπίτι στην ΕΕ

B.3.3.3.14 ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΕ SOHOs (SMALL OFFICE – HOME OFFICE)

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες, ειδικά οι freelancers και άλλοι εργαζόμενοι που αυτοχαρακτηρίζονται ως «ελεύθεροι επαγγελματίες», εργάζονται συχνά από το σπίτι. Με τη χρησιμοποίηση ΤΠΕ για την τηλε-συνεργασία με τους χρήστες, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές, πολλοί από τους βασικούς εργασιακούς χώρους έχουν μετατραπεί σε SOHOs, δηλ. χώροι εργασίας ενισχυμένοι με ΤΠΕ για τους αυτοαπασχολούμενους τηλεεργαζόμενους. Το 3,4% των απασχολούμενων στην Ε.Ε. και το 1,7% στις χώρες NAS είναι αυτοαπασχολούμενοι τηλεεργαζόμενοι σε SOHOs. Αυτό ισοδυναμεί με το 21% όλων των ελεύθερων επαγγελματιών της Ε.Ε.⁸⁶.

⁸⁶ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003



Σχήμα 46 – Αυτοαπασχολούμενοι σε SOHOs

B.3.4 ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΈΡΕΥΝΑ ΤΟΥ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ⁸⁷

B.3.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο στόχος της πανελλαδικής έρευνας με αντικείμενο την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα, που διενεργήθηκε από το ΙΝΕ-ΓΣΕΕ και την ΑΔΕΔΥ το διάστημα Ιούνιος 2002 - Ιούλιος 2002, ήταν η καταγραφή και η μελέτη των σύγχρονων εξελίξεων στην αγορά εργασίας. Σε αυτήν την έρευνα, επιχειρήθηκε η καταγραφή των πολιτικών των επιχειρήσεων σε ένα ευρύ φάσμα πεδίων που αναφέρεται στην απασχόληση και στις εργασιακές σχέσεις. Ειδικότερα, διερευνήθηκε σε ένα δείγμα 2000 επιχειρήσεων περίπου η δομή της απασχόλησης και, ιδιαίτερα, η παρουσία των ευέλικτων μορφών απασχόλησης με τις διαφαινόμενες προοπτικές της. Παράλληλα, καταγράφηκαν οι πολιτικές απασχόλησης για το έτος 2002 που είχε ως αφετηρία την έναρξη της εφαρμογής του νόμου 2874/00 για την απασχόληση.

Ειδικότερα με την έρευνα αυτή επιδιώχθηκε:

- Η αποτύπωση της κατάστασης (2002) στις επιχειρήσεις στην Ελλάδα ως προς τη δομή και σύνθεση της απασχόλησης, τις ασκούμενες πολιτικές στα πεδία του εργάσιμου χρόνου και των αμοιβών.
- Η αποτύπωση της κατάστασης αναφορικά με την εξέλιξη των προσλήψεων και απολύσεων κατά τη διάρκεια του 2002.
- Η καταγραφή των εκδηλούμενων τάσεων αναφορικά με μια σειρά από ευέλικτες πολιτικές των επιχειρήσεων.
- Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των νομοθετικών ρυθμίσεων (Ν. 2874/2000) σχετικά με την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις.

⁸⁷ Τετράδια του ΙΝΕ Ειδικό Τεύχος Οκτώβριος 2002 «Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές»

B.3.4.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑ ΙΝΕ-ΓΣΕΕ/ΑΔΕΔΥ

Για τη συγκεκριμένη έρευνα που διενεργήθηκε από το ΙΝΕ-ΓΣΕΕ και την ΑΔΕΔΥ, η τηλεργασία προσδιορίζεται με έναν αρκετά γενικό τρόπο, λόγω του ότι η τηλεργασία δεν συνιστά ανεξάρτητη νομική κατηγορία. Πιο συγκεκριμένα, ως τηλεργασία ορίζεται κατά κύριο λόγο η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, καθώς και η χρήση δανειζόμενου ή προσωρινά ενοικιαζόμενου προσωπικού. Η τηλεργασία συνδέεται τόσο με καθεστώς μισθωτής απασχόλησης, όσο και με καθεστώς εργολαβίας και αυτοαπασχόλησης. Στην παρακάτω παράγραφο παρουσιάζεται μέρος του ερωτηματολογίου που αφορούσε στην αποτύπωση της κατάστασης στις επιχειρήσεις στην Ελλάδα ως προς τη δομή και σύνθεση της απασχόλησης τόσο για την τηλεργασία όσο και για τη χρήση εργολαβίας και υπεργολαβίας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ / ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

EP12 Επίσης απασχολείτε στην επιχείρησή σας τηλεργαζόμενο προσωπικό ή λαμβάνετε υπηρεσίες από άτομα κατά κύριο λόγο εξ αποστάσεως με χρήση ηλεκτρονικών μέσων; Και αν ναι, πόσα είναι αυτά τα άτομα;

Σύνολο τηλεργαζομένων:

Όχι δεν απασχολεί

(Κάνε την επόμενη ερώτηση μόνο εάν απασχολεί τηλεργαζόμενο προσωπικό)

EP13 Μου είπατε ότι στην επιχείρησή σας απασχολείτε (ανέφερε πλήθος) τηλεργαζόμενους. Και από αυτούς πόσοι έχουν μισθωτή σχέση εργασίας με την επιχείρησή σας;

Τηλεργαζόμενοι με μισθωτή σχέση:

EP14 Πιστεύετε ότι στο άμεσο μέλλον (επόμενο έτος) θα υπάρξει (ή θα αυξηθεί) η απασχόληση τηλεργαζομένων στην επιχείρησή σας;

Σίγουρα ναι:

Μάλλον ναι:

Μάλλον όχι:

Σίγουρα όχι:

ΔΓ/ΔΑ:

EP15 Θα ήθελα επίσης να μου πείτε εάν απασχολείτε στην επιχείρησή σας δανειζόμενο ή προσωρινά ενοικιαζόμενο προσωπικό από επιχείρηση που ασκεί αυτή τη δραστηριότητα. Αν ναι, ποιος είναι ο συνήθης χρόνος ενοικίασης του προσωπικού αυτού;

Χρησιμοποιεί με χρόνο ενοικίασης (σε μήνες)

Δεν χρησιμοποιεί:

ΔΓ/ΔΑ:

EP16 Πιστεύετε ότι στο επόμενο έτος θα υπάρξει (ή θα αυξηθεί) η απασχόληση δανειζόμενου ή προσωρινά ενοικιαζόμενου προσωπικού στην επιχείρησή σας;

Σίγουρα ναι:

Μάλλον ναι:

Μάλλον όχι:

Σίγουρα όχι:

ΔΓ/ΔΑ:

EP17 Για ποιο λόγο θα λέγατε κάτι τέτοιο;

.....

ΔΑ:

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

EP18 Υπάρχει κάποιο τμήμα της επιχείρησής σας που καλύπτει τις άμεσες επιχειρησιακές ανάγκες του (ή μέρος αυτών) με υπεργολαβία (δηλαδή παροχή υπηρεσιών από άλλη επιχείρηση) ή εργολαβία (δηλαδή παροχή υπηρεσιών από άτομα εκτός επιχείρησης);
ΠΟΛΛΑΠΛΗ

Ναι, χρησιμοποιούν υπεργολάβους (επιχειρήσεις):

Ναι, χρησιμοποιούν εργολάβους (άτομα):

Όχι, δεν χρησιμοποιούν:

ΔΓ/ΔΑ:

(Εάν δεν χρησιμοποιεί υπεργολάβους / εργολάβους (Κωδ. 3 ή 8) στην επιχείρηση, πήγαινε στην Ερ. 22)

EP19 Και η υπεργολαβία / εργολαβία αυτή καλύπτει κυρίως πάγιες ή έκτακτες ανάγκες της επιχείρησης;

Πάγιες:

Έκτακτες:

Και τα δύο (αυθόρμητα):

ΔΓ/ΔΑ:

EP20 Και εάν η ίδια η επιχείρησή σας χρησιμοποιούσε δικό της προσωπικό αντί της επιλογής της υπεργολαβίας ή εργολαβίας, σε τι πρόσθετο αριθμό εργαζομένων θα αντιστοιχούσε αυτή η απασχόληση;

Πλήθος πρόσθετου προσωπικού (άτομα):

Δε θα υπήρχε αλλαγή στο προσωπικό:

ΔΓ/ΔΑ:

EP21 Το τελευταίο έτος θα λέγατε ότι το εύρος των δραστηριοτήτων της επιχείρησής σας που καλύπτεται με υπεργολαβίες / εργολαβίες έχει αυξηθεί, έχει παραμείνει σταθερό ή έχει μειωθεί;

Έχει αυξηθεί:

Έχει παραμείνει σταθερό:

Έχει μειωθεί:

ΔΓ/ΔΑ:

EP22 Γενικά, πιστεύετε ότι το επόμενο έτος το εύρος των δραστηριοτήτων της επιχείρησής σας που θα καλύπτεται με χρήση υπεργολάβων / εργολάβων θα αυξηθεί, θα παραμείνει σταθερό ή θα μειωθεί;

Θα αυξηθεί:

Θα παραμείνει σταθερό:

Θα μειωθεί:

ΔΓ/ΔΑ:

B.3.4.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η έρευνα διενεργήθηκε από το Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ και την ΑΔΕΔΥ σε συνεργασία με τη «Metron Analysis» κατά την περίοδο Ιουνίου 2002 - Ιουλίου 2002. Η έρευνα είχε ποσοτικό χαρακτήρα με την μέθοδο των συνεντεύξεων. Η περιοχή κάλυψης της έρευνας αφορούσε το σύνολο της χώρας συμπεριλαμβανομένων όλων των γεωγραφικών περιφερειών.

Το δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει 2.016 επιχειρήσεις και επιλέχθηκε από πληθυσμό 87.000 επιχειρήσεων που αντιστοιχούν στις μεγαλύτερες από πλευράς κύκλου εργασιών επιχειρήσεις της χώρας (άνω 29.347 Ευρώ) και οι οποίες απασχολούν τουλάχιστον ένα άτομο. Παράλληλα, το τελικό δείγμα εμπλουτίστηκε για καθαρά ενδεικτικούς λόγους με 11 επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα (δημοτικές επιχειρήσεις).

Η επιλογή του δείγματος των ιδιωτικών επιχειρήσεων πραγματοποιήθηκε με στρωματοποιημένη δειγματοληψία. Ως στρώματα θεωρήθηκαν ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας της επιχείρησης, η γεωγραφική περιφέρεια και το μέγεθος της επιχείρησης σε επίπεδο κύκλου εργασιών. Προκειμένου δε να επιτευχθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας ανά μέγεθος της απασχόλησης, η επιλογή του σχεδιασθέντος δείγματος πραγματοποιήθηκε κατ' αναλογία του μεγέθους της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις συγκέντρωσαν περισσότερες πιθανότητες επιλογής στο δείγμα, γεγονός που συνετέλεσε ώστε ο μέσος όρος απασχόλησης ανά επιχείρηση να είναι οι 21 εργαζόμενοι. Τέλος, μετά από την ολοκλήρωση της συλλογής των στοιχείων της έρευνας, πραγματοποιήθηκε εκ των υστέρων στάθμιση των αποτελεσμάτων στη βάση του πλήθους των επιχειρήσεων, ανά κατηγορία μεγέθους και κλάδου οικονομικής δραστηριότητας.

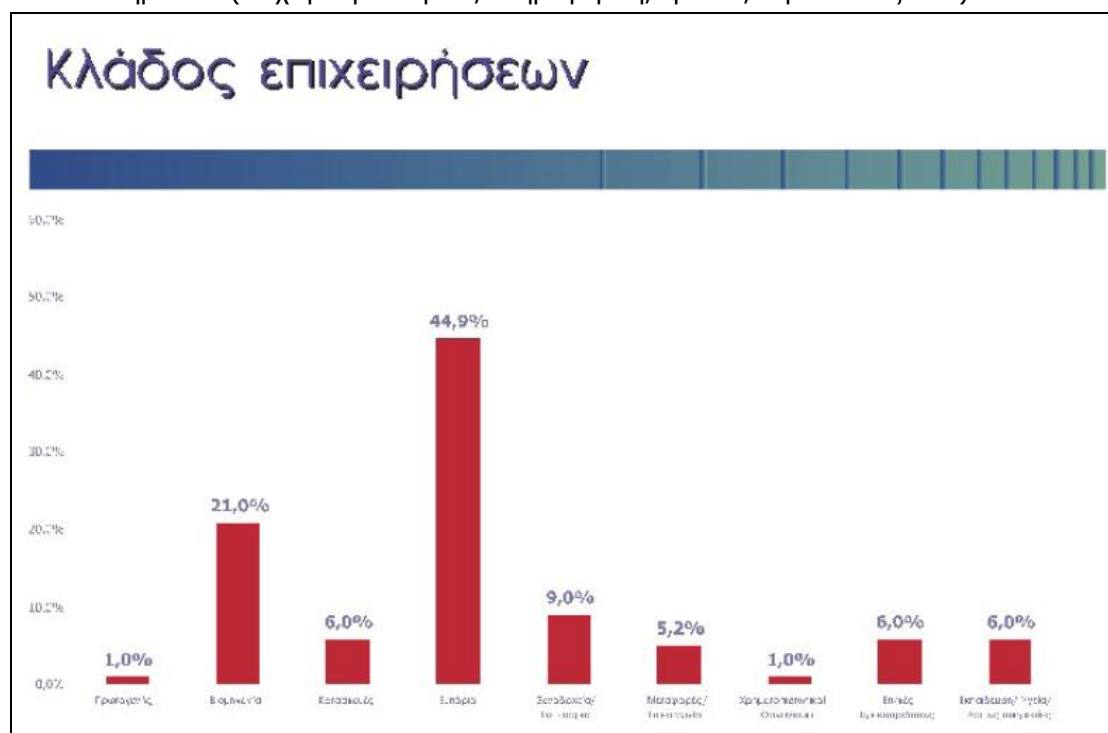
Ειδικότερα ως προς τα επιμέρους χαρακτηριστικά του δείγματος επισημαίνεται:

- Αναφορικά με τη γεωγραφική περιφέρεια λειτουργίας των επιχειρήσεων του δείγματος, τον κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, το μέγεθος απασχόλησης και τον κύκλο εργασιών, το δείγμα κατανέμεται ως εξής:
 - Το 49,5% στην Αττική, το 16,8% στη Δυτική και Κεντρική Μακεδονία, το 7% στην Πελοπόννησο και Δ. Στερεά, το 5,1% στη Θεσσαλία, το 4,9% στην Α. Μακεδονία και Θράκη, το 4,6% στο Αιγαίο, το 4,5% στην Ήπειρο και το Ιόνιο, το 4,4% στην Κρήτη και το 3,2% στην Κεντρική και Ανατολική Στερεά Ελλάδα.



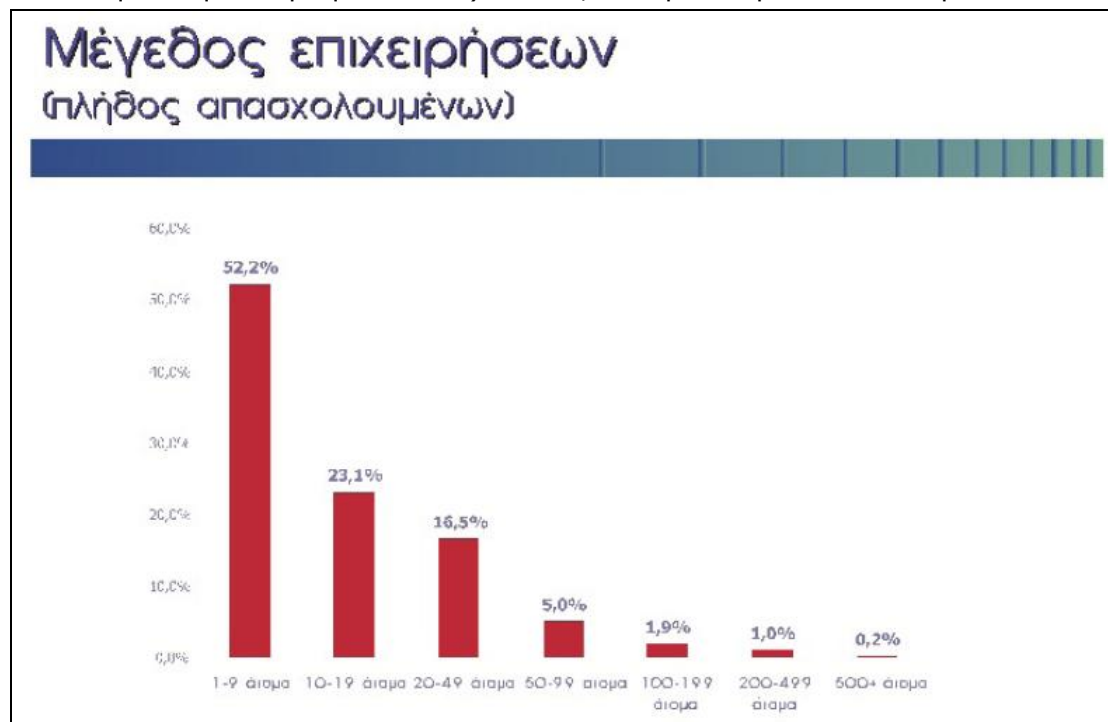
Σχήμα 47 – Γεωγραφική Περιφέρεια Λειτουργίας των Επιχειρήσεων

- Το 1% στον πρωτογενή τομέα, το 21% στη βιομηχανία, το 6% στις κατασκευές, το 44,9% στο εμπόριο, το 9% στα ξενοδοχεία / εστιατόρια, το 5,2% στις μεταφορές / επικοινωνίες, το 1% στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, το 6% στην εκπαίδευση / υγεία και το 6% σε διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες στον τομέα των υπηρεσιών (διαχείριση ακινήτων, πληροφορική, έρευνα, εκμισθώσεις κλπ.).



Σχήμα 48 – Κλάδος Επιχειρήσεων

- Το 52% απασχολούν 1 - 9 άτομα (με υψηλότερη αναλογία στο Αιγαίο, την Πελοπόννησο και τη Στερεά Ελλάδα), το 23,1% 10 - 19, το 16,5% 20 - 49, το 5% 50 - 99 (με υψηλότερη αναλογία στην Κρήτη), το 1,9% 100 - 199 (με υψηλότερη αναλογία στη Θεσσαλία), το 1% 200 - 499 (με υψηλότερη αναλογία στην Αττική και τη Δυτική - Κεντρική Μακεδονία) και το 0,2% περισσότερα από 500 άτομα.



Σχήμα 49 – Μέγεθος Επιχειρήσεων

- Το 22% μέχρι 440 χιλιάδες Ευρώ (149.930.000 εκατ. δρχ.), το 26,4% 440 - 1320 χιλιάδες Ευρώ (149.930.000 - 449.790.000 εκατ. δρχ.), το 12,2% 1320 - 2950 χιλιάδες Ευρώ (449.790.000 εκατ. - 1.005.212.500 δισ. δρχ.), το 9,3% πάνω από 2950 χιλιάδες Ευρώ (1.005.212.500 δισ. δρχ.), ενώ το 30,1% δεν απάντησε στο σχετικό ερώτημα.
- Σχετικά με το έτος ίδρυσης και το χρόνο λειτουργίας των επιχειρήσεων του δείγματος, αυτές κατανέμονται ως εξής:
 - Το 25,2% λειτουργεί πριν από το 1980, το 29% συστάθηκε κατά την περίοδο 1980 - 1989, το 25,1% κατά την περίοδο 1996 - 2002, ενώ το 2,6% δεν απάντησε στο σχετικό ερώτημα.
- Αναφορικά με την ειδικότερη λειτουργική δομή των επιχειρήσεων του δείγματος αναφέρεται ότι:
 - Το 80,3% των επιχειρήσεων διαθέτουν μια και μόνη εκμετάλλευση, το 12,5% διαθέτουν τουλάχιστον ένα υποκατάστημα, το 4,7% διαθέτουν 23 υποκαταστήματα, ενώ το 2,5% διαθέτουν 4 και πλέον υποκαταστήματα. Επίσης το 9,6% των επιχειρήσεων του δείγματος ανήκουν σε όμιλο επιχειρήσεων ή έχουν πολυεθνικό χαρακτήρα.

Από τις συνεντεύξεις που διενεργήθηκαν στο δείγμα των 2.016 επιχειρήσεων, οι 1.602 πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικά και οι υπόλοιπες 414, που αφορούσαν και τις μεγαλύτερες σε μέγεθος επιχειρήσεις, με τη μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων κατόπιν επισκέψεως στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων. Οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν στη βάση σχετικού ερωτηματολογίου που περιελάμβανε 44 ερωτήματα, με τα υπεύθυνα πρόσωπα που όρισαν οι επιχειρήσεις του δείγματος για να απαντήσουν στα σχετικά ερωτήματα τα οποία είχαν εγκαίρως τεθεί στη διάθεση των ερωτώμενων. Τα πρόσωπα αυτά αφορούσαν τους ιδιοκτήτες, τους γενικούς διευθυντές, τους διευθυντές του τμήματος προσωπικού και του λογιστηρίου των επιχειρήσεων. Η περίοδος διακίνησης του ερωτηματολογίου της έρευνας και των συνεντεύξεων αφορούσε το χρονικό διάστημα από 19/6 - 25/7/2002. Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, η ανάλυση των στοιχείων της έρευνας και η συγγραφή των συμπερασμάτων πραγματοποιήθηκε από τον κ. Ιωάννη Κουζή, Επίκουρο Καθηγητή του Πάντειου Πανεπιστημίου και Επιστημονικό Σύμβουλο του ΙΝΕ / ΓΣΕΕ και της ΑΔΕΔΥ. Η επιλογή και η στάθμιση του δείγματος, η διακίνηση του ερωτηματολογίου, η συλλογή και η πρώτη επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας πραγματοποιήθηκε από τη «Metron Analysis» που συνεργάστηκε με 8 επόπτες και 41 συνεντευκτές.

B.3.4.4 ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα βασικά συμπεράσματα που εξάχθηκαν από την έρευνα που έγινε το 2002 και αφορούσαν στη δομή και τη σύνθεση της απασχόλησης είναι:

- **Η τυπική απασχόληση** (πλήρης και σταθερή) εξακολουθεί να αποτελεί την κύρια μορφή απασχόλησης για το σύνολο των επιχειρήσεων, συγκεντρώνοντας περισσότερο από το 80% των απασχολούμενων.
- **Η παρουσία της νόμιμης ευελιξίας της εργασίας είναι ιδιαίτερα αισθητή**, καταγράφοντας συνεχώς αυξανόμενες τάσεις με διαφοροποιήσεις ανάλογα με τη συγκεκριμένη μορφή απασχόλησης. Η εξέλιξη αυτή έχει ως προφανές αποτέλεσμα την υποχώρηση του μεγέθους της τυπικής απασχόλησης, έστω και με βραδύτερους ρυθμούς σε σχέση με τα τεκταινόμενα στον υπόλοιπο ευρωπαϊκό χώρο.
- **Η προσωρινή απασχόληση** με τις κυριότερες επιμέρους εκφράσεις της (συμβάσεις ορισμένου χρόνου, εποχική εργασία) συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα μεγέθη ευέλικτα απασχολούμενου δυναμικού (15% της συνολικής απασχόλησης και 14% του συνολικού δείγματος των επιχειρήσεων με κύρια έμφαση στην εποχική).
- **Η χρήση εργολαβίας και υπεργολαβίας** συνιστά την πλέον διαδεδομένη πρακτική των επιχειρήσεων (1/4 του συνόλου) από πλευράς ευέλικτων επιλογών, καλύπτοντας κατά το ήμισυ, τουλάχιστον, πάγιες ανάγκες και υποκαθιστώντας με αυτό τον τρόπο μεγάλο μέρος δικού τους προσωπικού.
- **Η μερική απασχόληση** διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα, χωρίς να φαίνεται ότι παρουσιάζει και προοπτικές ιδιαίτερης ανάπτυξης για το μέλλον. Προς το παρόν, αφορά στο 1/6 των επιχειρήσεων αλλά με ποσοστό απασχόλησης κάτω του 5%.

- Η χρήση της τηλεργασίας (1% των επιχειρήσεων) και η προσφυγή στο δανεισμό εργαζομένων (0,3%) παρουσιάζει προς το παρόν πολύ περιορισμένη εφαρμογή αλλά με τάσεις ανάπτυξης. Ειδικότερα για το δανεισμό προσωπικού, το σχετικό θεσμικό πλαίσιο είναι πολύ πρόσφατο (Οκτώβριος 2001), συνεπώς δεν υπάρχουν ακόμη μεγάλα χρονικά περιθώρια εφαρμογής του.

B.3.4.4.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

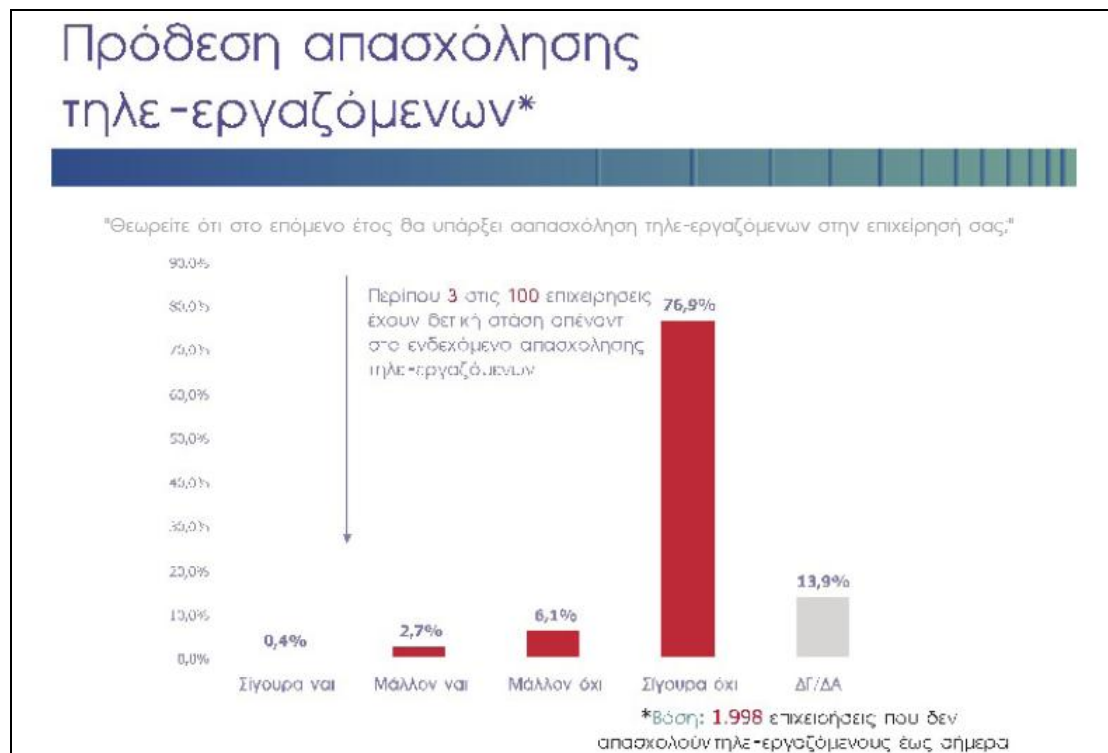
Η χρήση της τηλεργασίας εκδηλώνεται σε ιδιαίτερα περιορισμένο επίπεδο, αφού μόλις το 1,1% των επιχειρήσεων ακολουθεί σχετικές πρακτικές. Η κατά κύριο λόγο εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων περιορίζεται σε αντίστοιχα μικρό αριθμό απασχολούμενων με αυτή τη μορφή εργασίας. Εκεί όπου καταγράφονται πρακτικές τηλεργασίας (μόλις σε 21 επιχειρήσεις του δείγματος) παρουσιάζεται και διαφοροποίηση ως προς το περιεχόμενο απασχόλησης. Και τούτο διότι το ήμισυ των επιχειρήσεων συνδέει την τηλεργασία με καθεστώς μισθωτής απασχόλησης, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό παραπέμπει σε καθεστώς εργολαβίας και αυτοαπασχόλησης.

Η παρουσία της τηλεργασίας φαίνεται να είναι σχετικά υψηλότερη στο βιομηχανικό τομέα, στις μεγάλες επιχειρήσεις που διαθέτουν πέραν της μίας εκμετάλλευσης και σε εκείνες που αποτελούν μέλη επιχειρηματικών ομίλων.



Σχήμα 50 – Χρήση Τηλεργασίας

Αναφορικά με το μέλλον της τηλεργασίας κατά το διάστημα του προσεχούς έτους, αυτό διαφαίνεται σχετικά αισιόδοξο, αφού το 3% των επιχειρήσεων που δεν κάνουν μέχρι τώρα χρήση της τηλεργασίας θεωρεί ιδιαίτερα πιθανή την επιλογή της, κυρίως στη βιομηχανία και σε επιχειρήσεις που απασχολούν από 55 - 99 εργαζομένους.

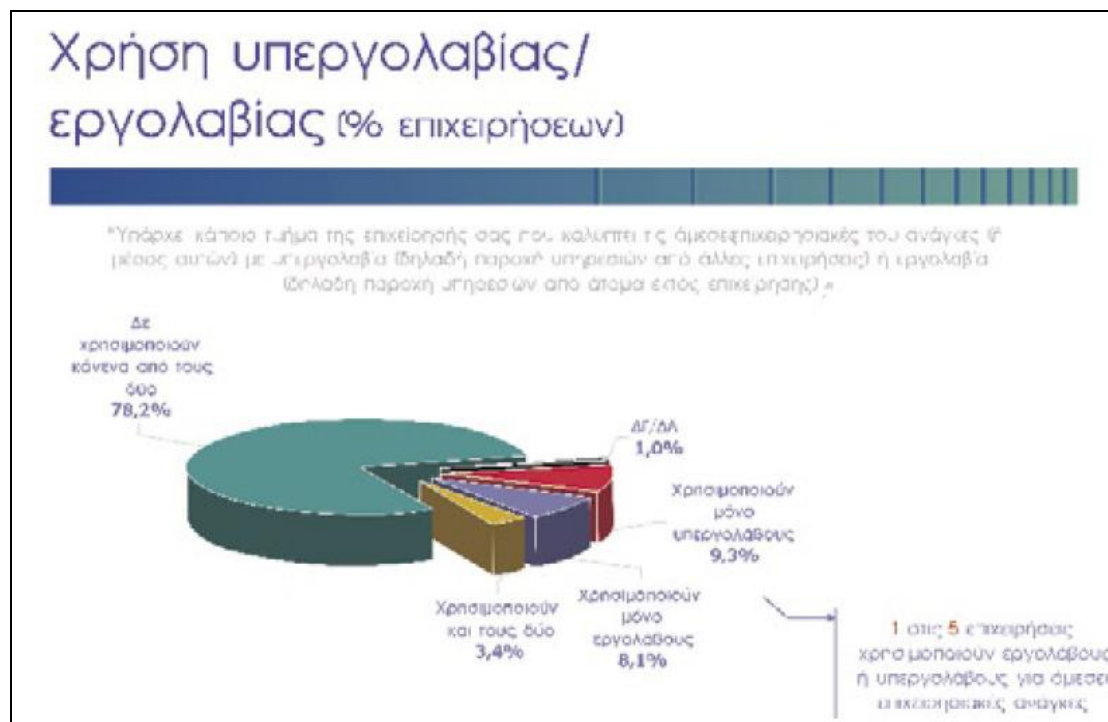


Σχήμα 51 – Πρόθεση Απασχόλησης Τηλεργαζομένων

Έτσι λοιπόν, παρά το γεγονός ότι **η τηλεργασία** αναμένεται κατά τον επόμενο χρόνο να συναντάται μόλις στο 4% των επιχειρήσεων, είναι αξιοσημείωτο ότι το **πεδίο εφαρμογής της σχεδόν θα τριπλασιαστεί μέσα σε διάστημα ενός έτους.**

B.3.4.4.2 ΕΡΓΟΛΑΒΙΑ / ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

Η χρήση εργολαβίας και υπεργολαβίας για την κάλυψη αναγκών των επιχειρήσεων φαίνεται να αποτελεί μια ιδιαίτερα διαδεδομένη πρακτική που παρουσιάζει και τη μεγαλύτερη ανάπτυξη στο πεδίο των ευέλικτων μορφών απασχόλησης. Η παροχή υπηρεσιών από άτομα εκτός επιχείρησης για κάλυψη των αναγκών της ή από άλλες επιχειρήσεις αφορά στο 1/5 του δείγματος (21,8%).



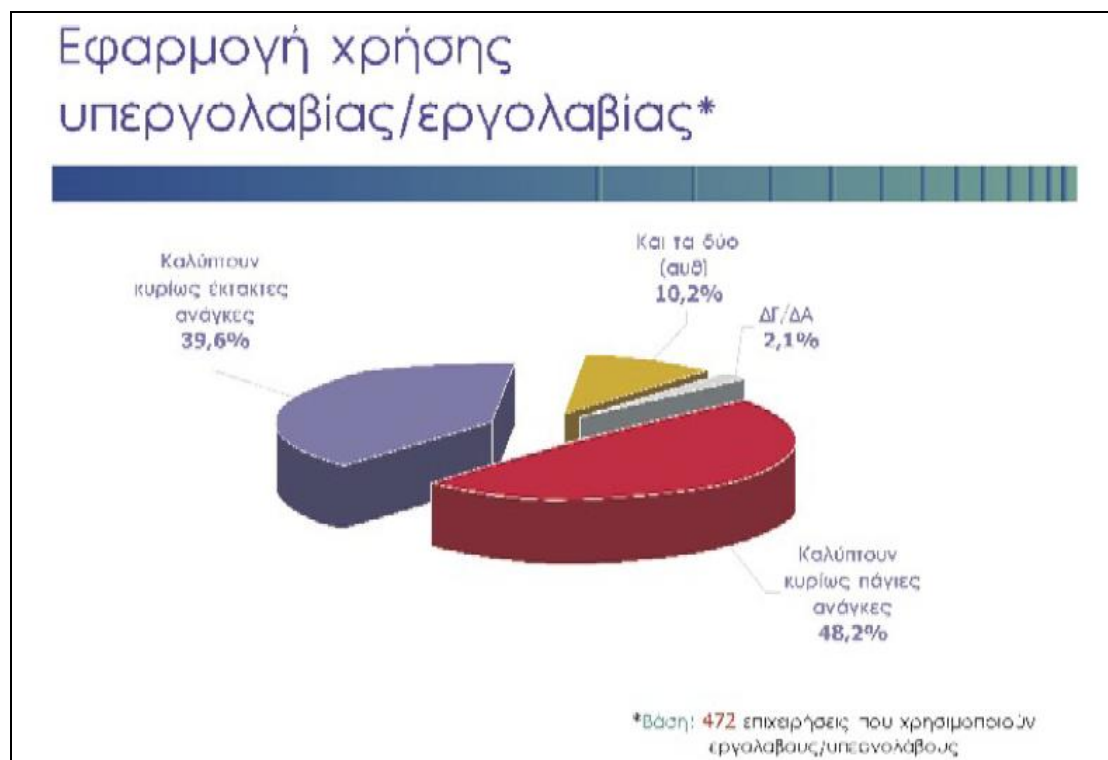
Σχήμα 52 – Χρήση Υπεργολαβίας / Εργολαβίας

Ειδικότερα, το 8,1% των επιχειρήσεων προσφεύγει μόνο σε άτομα - εργολάβους, το 9,3% προσφεύγει μόνο σε επιχειρήσεις - εργολάβους ενώ το 3,4% του δείγματος επιλέγει και τις δύο πρακτικές.

Η χρήση της εργολαβίας εντοπίζεται κυρίως στον τομέα των υπηρεσιών, ενώ η βιομηχανία είναι εκείνη που παρουσιάζει την υψηλότερη χρήση υπεργολαβίας αλλά και του συνδυασμού των δύο επιλογών.

Αναφορικά με το μέγεθος των επιχειρήσεων, η χρήση εργολαβίας / υπεργολαβίας παρουσιάζεται αυξανόμενη αναλόγως προς τον αριθμό απασχολουμένων. Η ιδιαίτερη ανάπτυξη αυτής της μορφής εξωτερικής ευελιξίας εκδηλώνεται από τις επιχειρήσεις άνω των 20 εργαζομένων, σε όσες δε απασχολούν περισσότερα από 200 άτομα η συγκεκριμένη αυτή επιλογή αφορά σε περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις του δείγματος.

Η χρήση εργολαβίας / υπεργολαβίας επιλέγεται κυρίως για την κάλυψη πάγιων αναγκών των επιχειρήσεων (48,2%). Για την κάλυψη έκτακτων αναγκών, επιλέγεται από το 39,6%, ενώ για την ικανοποίηση τόσο των πάγιων όσο και των έκτακτων αναγκών από το 10,2%.



Σχήμα 53 – Εφαρμογή Χρήσης Υπεργολαβίας / Εργολαβίας

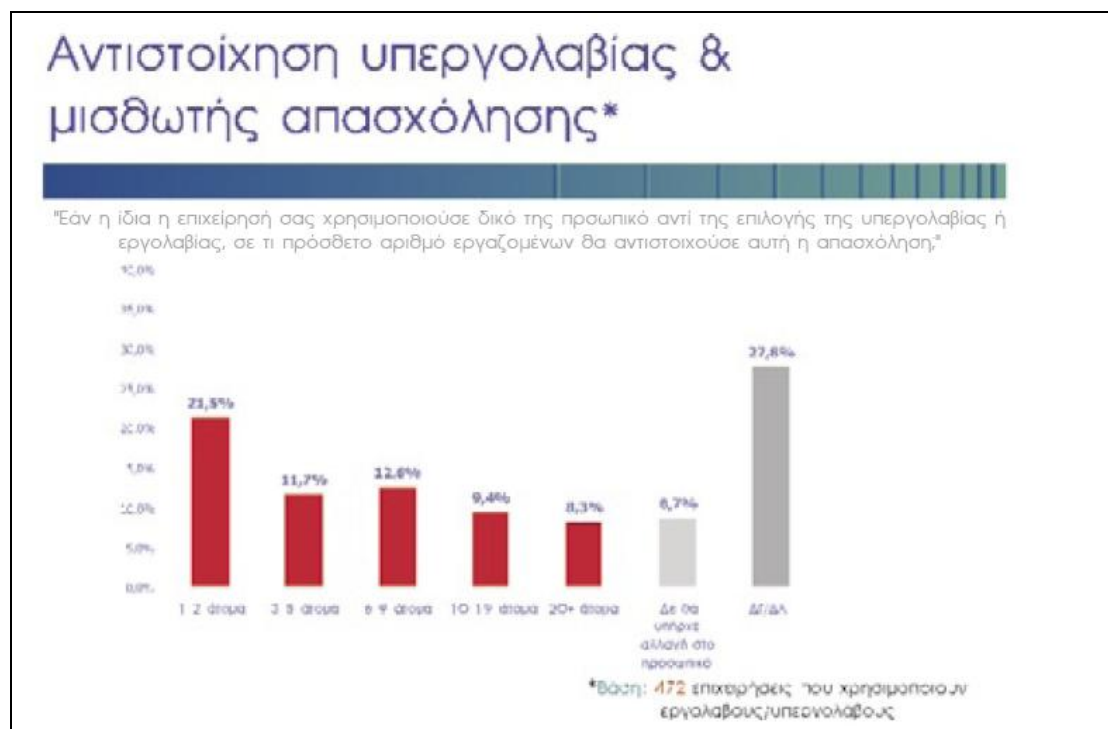
Η κάλυψη κυρίως πάγιων αναγκών αφορά κατά προτεραιότητα στον κλάδο του εμπορίου (το 65,3% των επιχειρήσεων του κλάδου που χρησιμοποιούν εργαλάβους / υπεργολάβους).

Παράλληλα, η βιομηχανία παρουσιάζει τα μεγαλύτερα ποσοστά κάλυψης έκτακτων αναγκών μέσω αυτών των πρακτικών (57,5%), ενώ το ευρύ φάσμα των υπηρεσιών παρουσιάζει τα μεγαλύτερα ποσοστά συνδυασμού κάλυψης τακτικών και έκτακτων παραγωγικών αναγκών.

Από τα παραπάνω στοιχεία προκύπτει ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων που προσφεύγουν στη χρήση εργολαβίας και υπεργολαβίας, καλύπτοντας σταθερές ανάγκες προσωπικού, υποκαθιστούν με αυτόν τον τρόπο θέσεις σταθερής μισθωτής απασχόλησης. Η υποκατάσταση προσωπικού της ίδιας της επιχείρησης μέσω προσφυγής στη λύση της εργολαβίας / υπεργολαβίας φαίνεται να αφορά τουλάχιστον στο 64% των επιχειρήσεων, αφού το αντίστοιχο 28% αρνείται να απαντήσει στο σχετικό ερώτημα και μόλις το 8% δηλώνει κατηγορηματικά ότι η επιλογή αυτή δεν επηρεάζει το σταθερό μέγεθος απασχόλησης της επιχείρησης.

Έτσι λοιπόν, το 46% των επιχειρήσεων υποκαθιστά μέσω των πολιτικών αυτών δικό της προσωπικό 6 - 9 ατόμων (κυρίως στο εμπόριο), το 9,4% 10 - 19 ατόμων (κυρίως στη βιομηχανία) και, τέλος, το 8,3% περισσότερα των 20 ατόμων (κυρίως στις υπηρεσίες).

Η χρήση εργολαβίας / υπεργολαβίας κατά το τελευταίο έτος (2002) παραμένει κυρίως σταθερή με ελαφρά αύξηση. Ειδικότερα, το 62,3% των επιχειρήσεων όπου εκδηλώνεται το φαινόμενο διατήρησε σταθερό το επίπεδο προσφυγής στην ευέλικτη αυτή λύση. Παράλληλα, στο 21% των επιχειρήσεων παρατηρήθηκε αύξηση του ποσοστού χρήσης της, την ίδια στιγμή που στο 13% καταγράφεται μείωση (κυρίως στο εμπόριο).



Σχήμα 54 – Αντιστοίχιση Υπεργολαβίας και Μισθωτής Απασχόλησης

Τέλος, σε ότι αφορά στην προοπτική της εργολαβίας / υπεργολαβίας, αυτή αναμένεται να παρουσιάσει μικρή αύξηση κατά το επόμενο έτος (2003), αφού το 2,3% των επιχειρήσεων που δεν την εντάσσει στην πολιτική τους δηλώνουν με βεβαιότητα ότι αυτή θα αποτελέσει αμέσως προσηχή επιλογή τους (κυρίως στη βιομηχανία). Από τα παραπάνω και με βάση τις συμπεριφορές του τελευταίου έτους προκύπτει ότι η προοπτική αυτής της ευέλικτης μορφής για τον επόμενο χρόνο θα κινηθεί στα ίδια επίπεδα με μικρή περαιτέρω αύξησή της, τόσο από τις επιχειρήσεις που ήδη την επιλέγουν, όσο και από εκείνες που δεν την έχουν εφαρμόσει μέχρι σήμερα επεκτείνοντας το ποσοστό χρήσης της στο 24% του δείγματος.

B.3.5 ΕΘΝΙΚΗ ΈΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΜΕ ΤΙΤΛΟ «ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, INTERNET ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΗΘΥΣΜΟ» ΤΗΣ ΕΔΕΤ - EBUSINESS FORUM

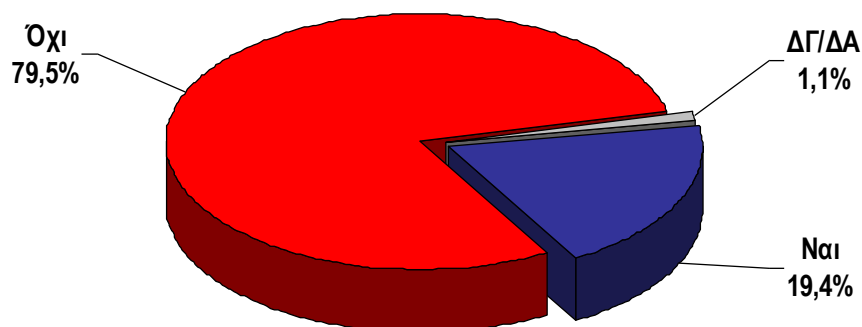
B.3.5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έρευνα για τη χρήση υπολογιστών, Internet και κινητής τηλεφωνίας πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2001 και έχει ως βασικό σκοπό την αποτύπωση της εξέλιξης των κυρίαρχων απόψεων, αντιλήψεων και στάσεων της σύγχρονης ελληνικής κοινής γνώμης απέναντι στις νέες τεχνολογίες (κατοχή - χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, Internet, κινητό τηλέφωνο). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο γενικό πληθυσμό της χώρας, ηλικίας 15 ετών και άνω, και κάλυψε γεωγραφικά το σύνολο της χώρας, συμπεριλαμβανομένων των νήσων Αιγαίου, Ιονίου και Κρήτης. Η έρευνα πεδίου διεξήχθη κατά το χρονικό διάστημα 24 Οκτωβρίου έως 24 Νοεμβρίου 2003 και το μέγεθος του δείγματος ανέρχεται σε 2.802 άτομα.

B.3.5.2 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

B.3.5.2.1 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΌΡΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

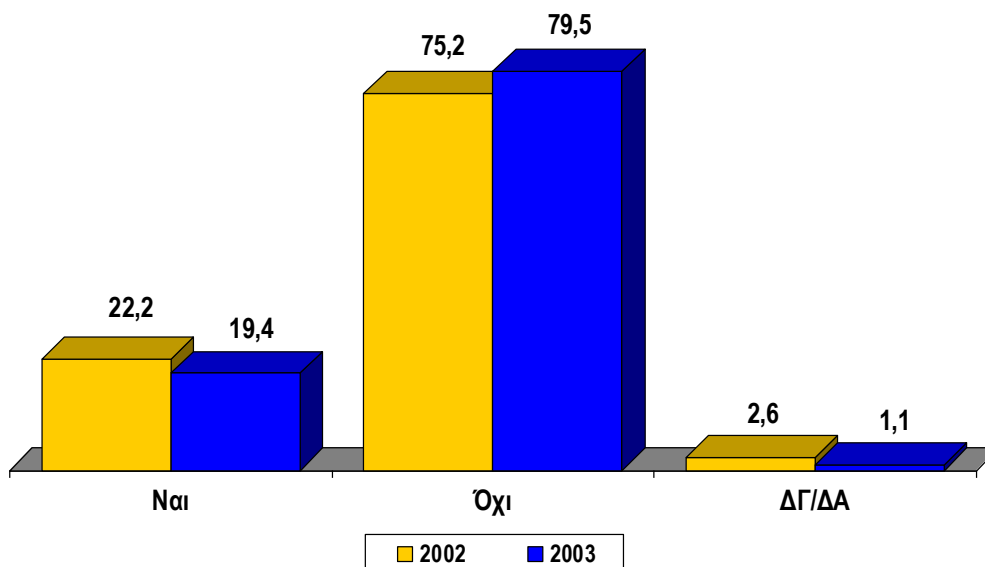
Σύμφωνα με την έρευνα, μόλις το 19,4% των ερωτώμενων απάντησε ότι γνωρίζει τι είναι τηλεργασία. Το ποσοστό αυτό αποδεικνύει ότι στο σύνολο του πληθυσμού ο θεσμός της τηλεργασίας παραμένει ελάχιστα γνωστός.



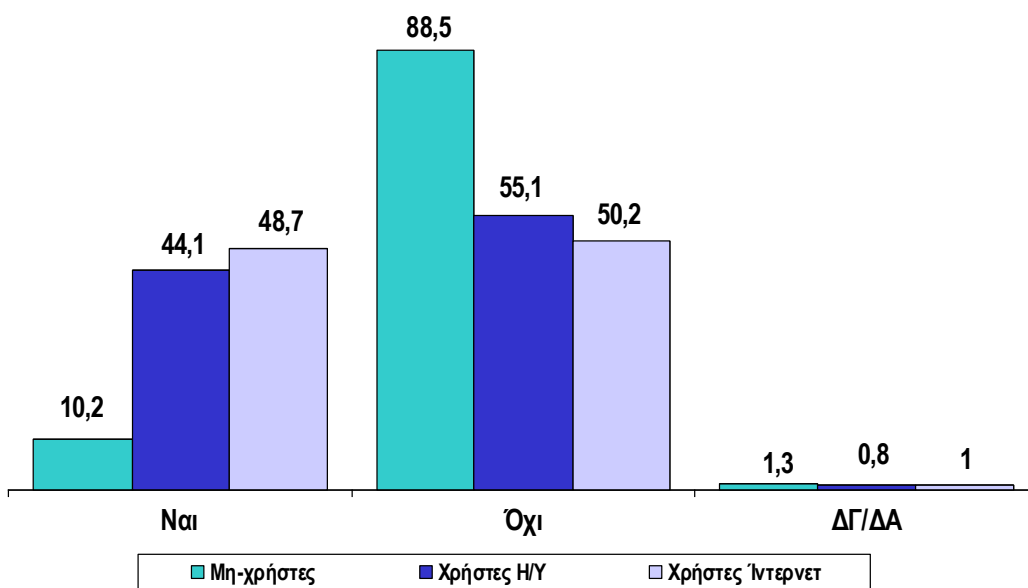
Σχήμα 55 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;

Παράλληλα, όπως φαίνεται και στο Σχήμα 56 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;, το ποσοστό αυτό εμφανίζεται μειωμένο σε σχέση με αυτό που αποτυπώθηκε στην αντίστοιχη μελέτη που πραγματοποιήθηκε το 2002. Οι διαφορές που καταγράφονται είναι όμως σχετικά μικρές και ουσιαστικά υποδηλώνουν στασιμότητα στον τομέα αυτό.

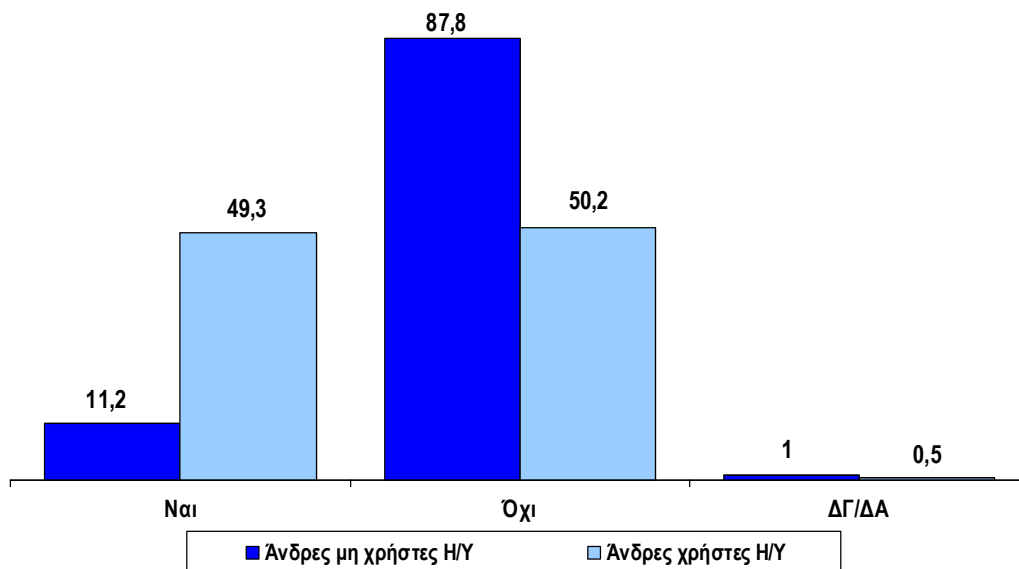
Τέλος, όπως καταγράφεται στο Σχήμα 57 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;, τα ποσοστά αυτά αυξάνονται σε 48,7% και 44,1% για τους χρήστες Internet και Η/Υ αντίστοιχα, τιμές που θεωρούνται ιδιαίτερα χαμηλές σύμφωνα με αντίστοιχα διεθνή μεγέθη. Παράλληλα, όπως καταγράφεται στα σχήματα 38 και 39, τα ποσοστά αυτά είναι σημαντικά χαμηλότερα για τις γυναίκες - χρήστες Η/Υ από ότι για τους άντρες με 38,2% και 49,3% αντίστοιχα.



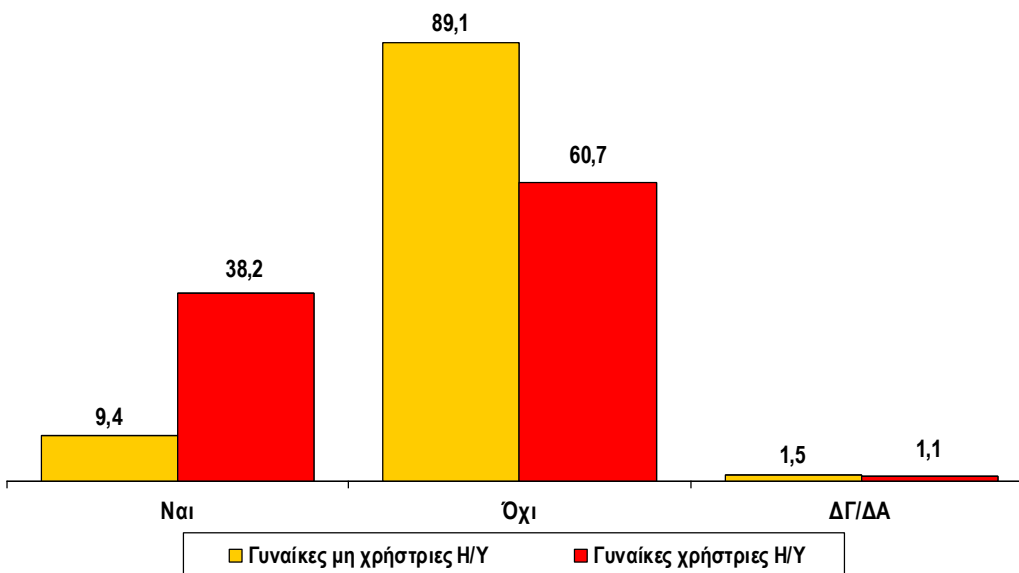
Σχήμα 56 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;



Σχήμα 57 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;



Σχήμα 58 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;



Σχήμα 59 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;

B.3.5.2.2 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΖΩΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Όπως καταγράφεται στην έρευνα, το 71,3% των ερωτηθέντων όταν τους περιγραφεί η έννοια της τηλεργασίας δηλώνουν ότι θεωρούν πως η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή ζωή τους και τη σχέση τους με την εργασία. Το ποσοστό αυτό παραμένει σχεδόν σταθερό μεταξύ 2002 και 2003, όπως φαίνεται στο Σχήμα 61.

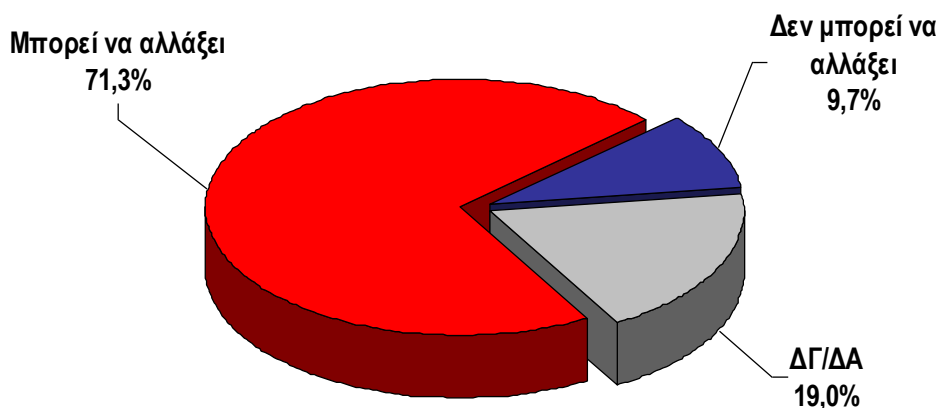
Ιδιαίτερα ενθαρρυντικά είναι επίσης και τα αντίστοιχα ποσοστά που καταγράφονται στο Σχήμα 62, με το 85% των χρηστών Η/Υ να δηλώνει ότι η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή ζωή τους και τη σχέση τους με την εργασία.

Παράλληλα, όπως καταγράφεται στο Σχήμα 63, το 51,1% όσων θεωρούν ότι η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή ζωή τους και τη σχέση τους με την εργασία, πιστεύουν ότι

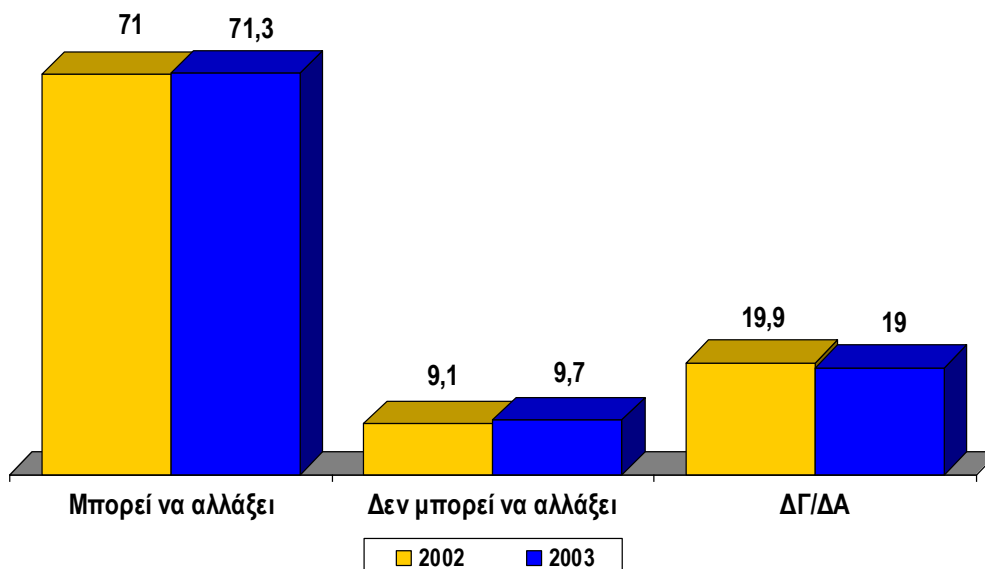
η επίδραση αυτή θα είναι θετική, ενώ μόλις το 20,2% πιστεύουν ότι η επίδραση θα είναι αρνητική. Τα ποσοστά αυτά εμφανίζονται ελαφρώς βελτιωμένα σε σχέση με το 2002, αποτυπώνοντας μια γενικά θετική στάση του πληθυσμού απέναντι στις δυνατότητες που προσφέρει ο θεσμός της τηλεργασίας.

Αντίστοιχα ενθαρρυντικά είναι και τα αντίστοιχα ποσοστά που καταγράφονται στο Σχήμα 64, με το 61,4% όσων χρηστών Internet θεωρούν ότι η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή ζωή τους και τη σχέση τους με την εργασία να πιστεύουν ότι η επίδραση αυτή θα είναι θετική, ενώ μόλις το 23,6% πιστεύουν ότι η επίδραση θα είναι αρνητική.

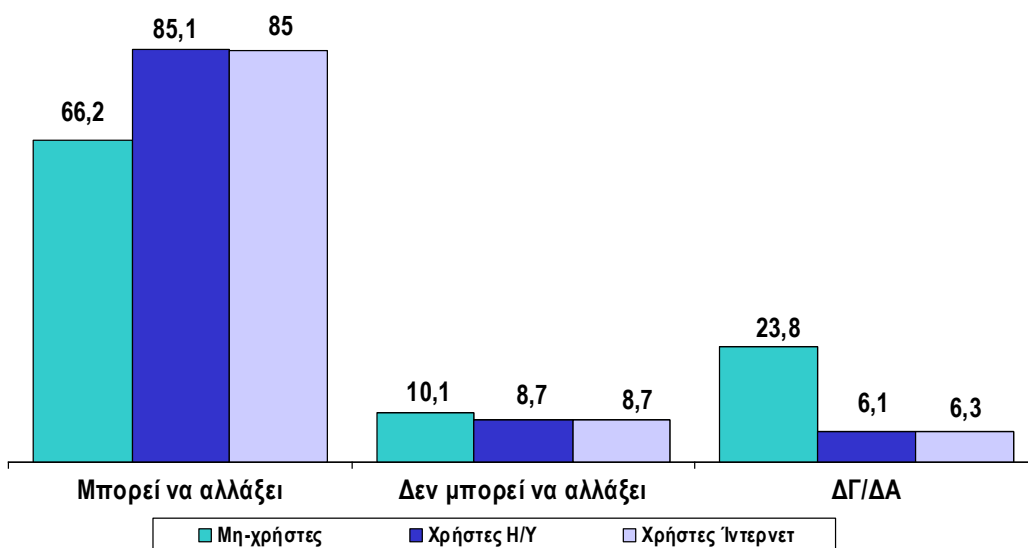
Τέλος, στο Σχήμα 65 και στο Σχήμα 66 παρουσιάζεται η ανάλυση των θετικών αποτελεσμάτων που αναμένουν οι ερωτώμενοι από την εφαρμογή της τηλεργασίας. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνει η μείωση του χρόνου μετακινήσεων και ο καλύτερος συνδυασμός προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.



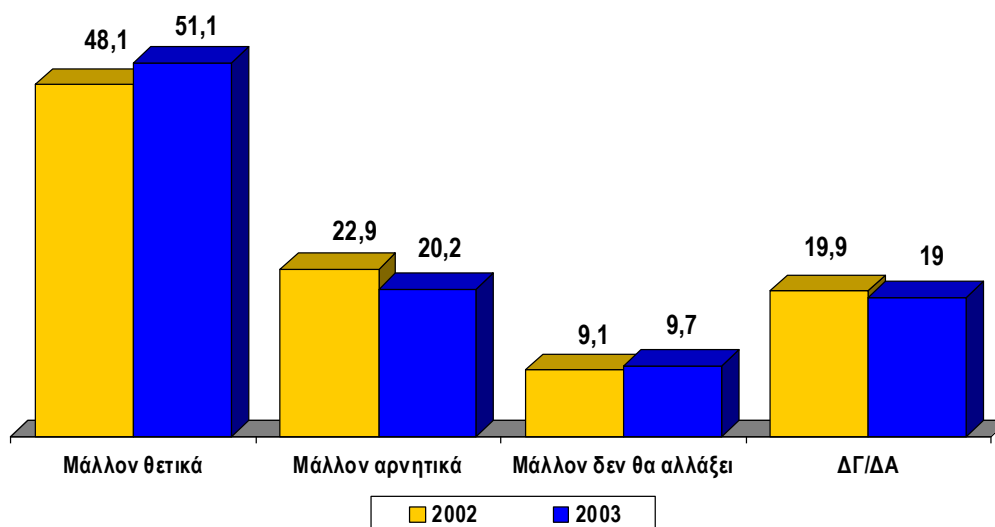
Σχήμα 60 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί;



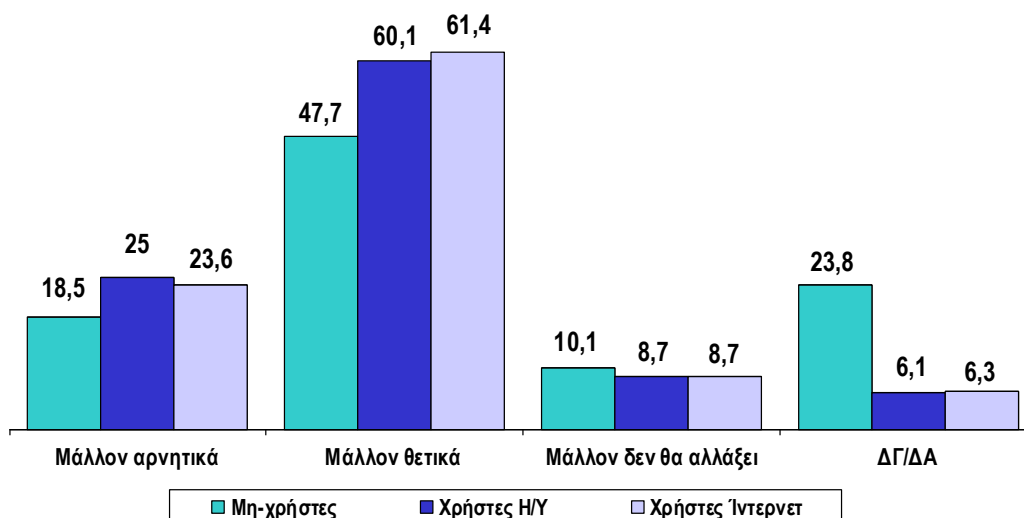
Σχήμα 61 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί;



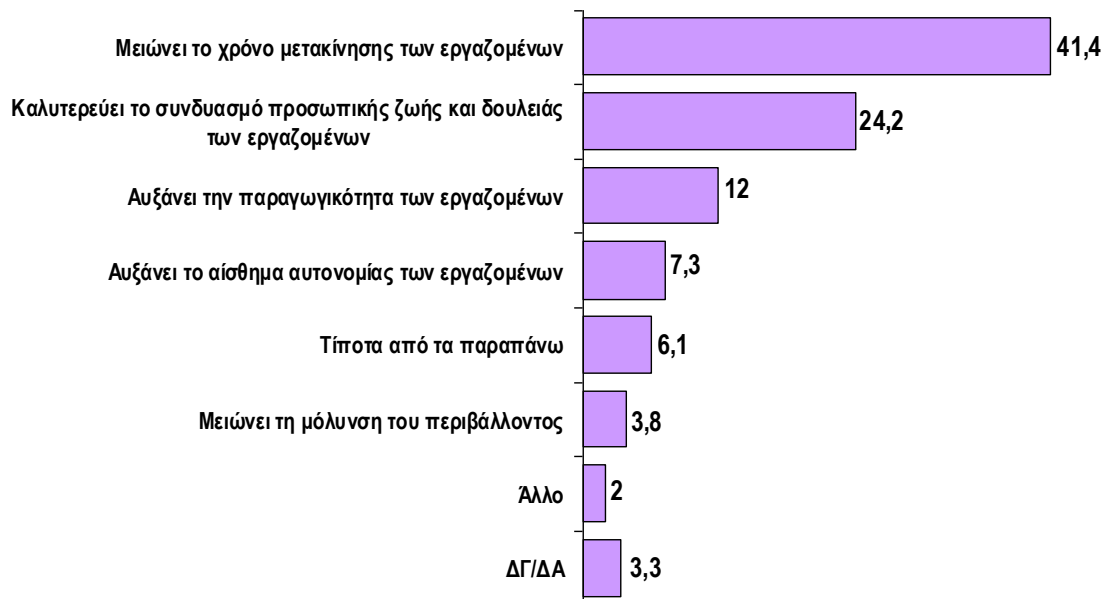
Σχήμα 62 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί;



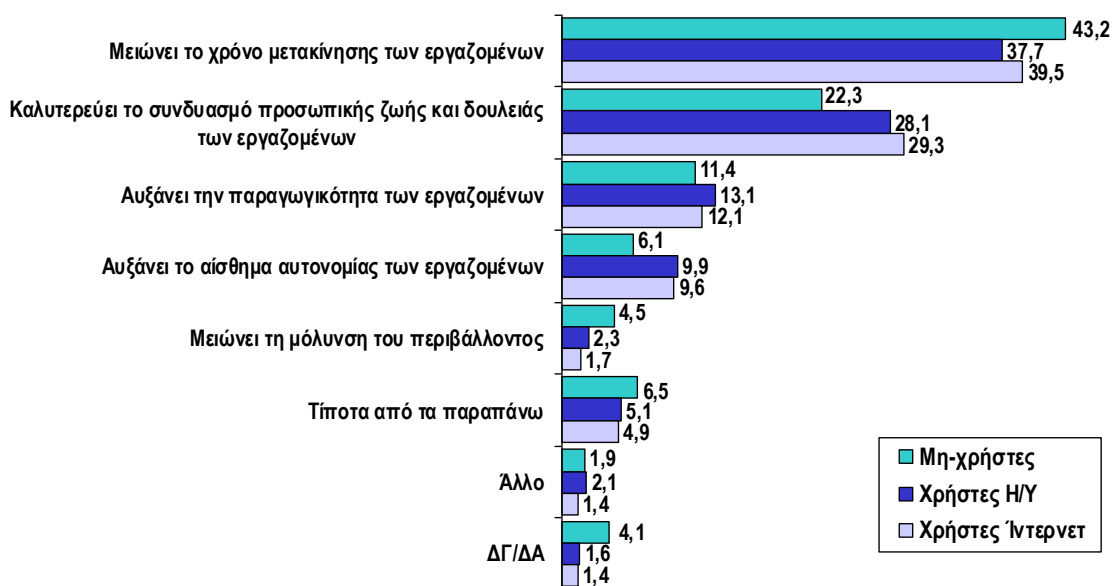
Σχήμα 63 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί; Θα αλλάξει μάλλον θετικά ή μάλλον αρνητικά την καθημερινή μας ζωή;



Σχήμα 64 – Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από το χώρο εργασίας του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ και του Internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με την εργασία ή δεν μπορεί; Θα αλλάξει μάλλον θετικά ή μάλλον αρνητικά την καθημερινή μας ζωή;



Σχήμα 65 – Ποια θεωρείτε ως την πιο σημαντική, από τις πιθανές επιδράσεις της τηλεργασίας;



Σχήμα 66 – Ποια θεωρείτε ως την πιο σημαντική, από τις πιθανές επιδράσεις της τηλεργασίας;

B.4 ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ

B.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε χαμηλό επίπεδο. Οι περιπτώσεις εφαρμογής της τηλεργασίας είναι αποσπασματικές, απομονωμένες και μη οργανωμένες. Επιπλέον, το θεσμικό πλαίσιο δεν κατοχυρώνει την τηλεργασία, τόσο από την πλευρά των εργοδοτών (επιχειρήσεις και οργανισμοί του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) όσο κυρίως και από την πλευρά των εργαζομένων.

Με σκοπό την αποτύπωση της παρούσας κατάστασης σε σχέση με την τηλεργασία και, κυρίως, την εξαγωγή συμπερασμάτων για τις προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας, πραγματοποιήθηκε έρευνα πεδίου σε ελληνικές επιχειρήσεις που αποτελούν εν δυνάμει φορείς υιοθέτησης και άμεσης εφαρμογής της τηλεργασίας.

Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε σε επιχειρήσεις οικονομικών κλάδων που, σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία και την εκτίμηση Του Αναδόχου Φορέα, συνιστώνται ως εργοδότες τηλεεργαζομένων με βάση το αντικείμενο των εργασιών τους και τις μεθόδους και πρακτικές της παραγωγικής διαδικασίας. Το αντικείμενο της έρευνας μπορεί να ταξινομηθεί στις ακόλουθες γενικές κατηγορίες:

- Γενικά χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων
- Ανταγωνιστικότητα - επενδύσεις των επιχειρήσεων
- Συνεργασίες των επιχειρήσεων με άλλους φορείς
- Διείσδυση νέων τεχνολογιών
- Γενικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων των επιχειρήσεων
- Χαρακτηριστικά της εργασίας στις επιχειρήσεις
- Υπάρχουσα κατάσταση σε σχέση με την τηλεργασία και προοπτικές ανάπτυξης

Στο Κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται αρχικά η μεθοδολογική προσέγγιση της έρευνας που ακολουθήθηκε από τον Ανάδοχο Φορέα και στη συνέχεια τα βασικά συμπεράσματα που εξάγονται από την έρευνα.

B.4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

B.4.2.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Το δείγμα αποτελούν 58 επιχειρήσεις της χώρας (κυρίως στην περιοχή της Αττικής) του ιδιωτικού τομέα (λόγω μεγαλύτερης ευελιξίας στη λήψη αποφάσεων για υιοθέτηση της τηλεργασίας και σχετικά περισσότερης ανεξαρτησίας από κεντρικές πολιτικές). Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των επιχειρήσεων κατά κλάδο και μέγεθος (αριθμός εργαζομένων):

Κλάδος Επιχείρησης	1-20 εργαζόμενοι	21-50 εργαζόμενοι	51+ εργαζόμενοι	Σύνολο
Πληροφορική	5 (50,00%)	4 (40,00%)	1 (10,00%)	10 (17,24%)
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες	4 (66,67%)	2 (33,33%)		6 (10,34%)
Τηλεπικοινωνίες	3 (60,00%)		2 (40,00%)	5 (8,62%)
Εκδόσεις	5 (45,45%)	4 (36,36%)	2 (18,18%)	11 (18,97%)
Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	9 (64,29%)	4 (28,57%)	1 (7,14%)	14 (24,14%)
Εκπαίδευση	8 (66,67%)	4 (33,33%)		12 (20,69%)
Σύνολο	34 (58,62%)	18 (31,03%)	6 (10,34%)	58 (100,00%)

Πίνακας 17 – Κατανομή Επιχειρήσεων κατά κλάδο και μέγεθος έρευνας πεδίου

Η **κλαδική διασπορά** επιλέχθηκε με βάση τη διεθνή εμπειρία για τους κλάδους της οικονομίας που ευνοούν την ανάπτυξη και εφαρμογή της τηλεργασίας και το **μέγεθος** των επιχειρήσεων (ως προς τον αριθμό των εργαζομένων) επιλέχθηκε με βάση την υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, ώστε να επιτρέψουν την εξαγωγή **ασφαλών** συμπερασμάτων.

B.4.2.2 ΔΟΜΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Δεδομένου ότι το ερωτηματολόγιο αποτελεί το βασικό εργαλείο υλοποίησης της έρευνας και το βασικό μέσο συγκέντρωσης στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν για την εξαγωγή συμπερασμάτων, έχει σχεδιαστεί και δομηθεί έτσι ώστε να διευκολύνει τη διεξαγωγή της συνέντευξης και τη συγκέντρωση αξιοποιήσιμων στοιχείων. Συγκεκριμένα, οι βασικές αρχές σχεδίασης του ερωτηματολογίου συνοψίζονται στα εξής:

- Η σχεδίαση του ερωτηματολογίου διευκολύνει και ικανοποιεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό:
 - ο Τους ερωτώμενους, οι οποίοι είναι αναγκαίο να κατανοούν τις ερωτήσεις εύκολα και οι απαντήσεις τους να μπορούν να καταχωρηθούν άμεσα, σε κατάλληλο χώρο και με ορθό τρόπο (αποφυγή κατά το δυνατόν ερωτήσεων ανοικτού τύπου).

- Τους ερευνητές, οι οποίοι εκπαιδεύονται στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο και στους οποίους έχουν δοθεί οδηγίες, ορισμοί και διευκρινίσεις για κάθε ενδεχόμενο.
- Τους λοιπούς συνεργάτες, οι οποίοι έχουν ως έργο τους το λογικό έλεγχο των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων και τη μεταφορά των προ - κωδικοποιημένων πληροφοριών σε Βάση Δεδομένων για επεξεργασία.
- Η δομή του ερωτηματολογίου είναι λογική και σαφής.
 - Αρχικά το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει «Επικεφαλίδα και στοιχεία»:
 - α) Από ποιον προέρχεται, δηλαδή ποιος κάνει την έρευνα και στοιχεία επικοινωνίας,
 - β) Δήλωση περί εξασφάλισης της εμπιστευτικότητας των στοιχείων,
 - γ) Τα απαραίτητα στοιχεία της επιχείρησης και του προσώπου / προσώπων επαφής.
 - Η διάρθρωση του ερωτηματολογίου, η γραφική - τυπογραφική του οργάνωση, καθώς και η εικαστική του επιμέλεια είναι σαφής και ελκυστική.
 - Κύριες και εξαρτημένες ερωτήσεις: Διακρίνονται οι κύριες από τις εξαρτημένες ερωτήσεις με κατάλληλη αρίθμηση ή διάταξή τους.

Οι ερωτήσεις είναι ως επί το πλείστον πολλαπλής επιλογής, σειράς προτιμήσεων και σειράς αξιολόγησης.

B.4.2.3 ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Για τη συλλογή των στοιχείων της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της προσωπικής συνέντευξης, με επί τόπου επίσκεψη κατάλληλα προετοιμασμένης ομάδας ερευνητών στις επιχειρήσεις που συγκροτούν το δείγμα της έρευνας. Πριν τη συλλογή των ερωτηματολογίων του δείγματος, έχει προηγηθεί **πυλοτική** εφαρμογή του, με συνεντεύξεις από τον επικεφαλής της έρευνας πεδίου (field manager) σε περιορισμένο αριθμό επιχειρήσεων που **δεν** ανήκουν στο καθορισμένο δείγμα. Με τον τρόπο αυτό, έχει ελεγχθεί η σαφήνεια της διατύπωσης των ερωτήσεων, ο βαθμός κατανόησης και τυχόν φαινόμενα μεροληψίας απαντήσεων, από τα οποία έχει προκύψει η τελική έκφραση του ερωτηματολογίου της έρευνας.

Οι ερευνητές είναι ήδη εκπαιδευμένοι στο σύνολό τους σε υλοποίηση ερευνών, γνωρίζοντας όλα τα σημεία του συστήματος ΠΕΣΣ. Εκπαιδεύονται (briefing) στις απαιτήσεις του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, κλείνουν τηλεφωνικά ραντεβού με τα στελέχη των επιχειρήσεων (τα οποία επιβεβαιώνουν τη διαθεσιμότητά τους την προηγούμενη ημέρα της συνέντευξης) και τα επισκέπτονται για τη συνέντευξη.

B.4.2.4 ΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Περιλαμβάνει το σχεδιασμό, τον καθορισμό των πεδίων και τη δημιουργία της Βάσης Δεδομένων, στην οποία εισάγονται και αναλύονται τα δεδομένα που προκύπτουν από τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων. Ο σχεδιασμός της Βάσης έχει γίνει έτσι, ώστε να διευκολύνεται η εφαρμογή των βέλτιστων στατιστικών τεχνικών που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή δεικτών και συμπερασμάτων. Επισημαίνεται ότι η Βάση σχεδιάζεται με τους κατάλληλους περιορισμούς, για τη σωστή εισαγωγή των

δεδομένων και την αποφυγή λαθών καταχώρησης. Ελέγχεται σε πιλοτική καταχώρηση μετά την πιλοτική εφαρμογή των ερωτηματολογίων.

B.4.2.5 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ

Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια παραδίδονται στο αρμόδιο τμήμα και ελέγχονται – υπογράφονται από τον υπεύθυνο παραλαβής μαζί με τον / την ερευνητή / τρια. Παραδίδονται σε τμήμα editing όπου γίνεται ο λογικός έλεγχος. Το στάδιο αυτό καταλήγει σε αποδοχή ή απόρριψη των ερωτηματολογίων. Σε περίπτωση ελλιπούς συμπλήρωσης, η συνέντευξη επαναλαμβάνεται από άλλον / η ερευνητή / τρια. Τα ελεγμένα ερωτηματολόγια προωθούνται για καταχώριση στη Βάση Δεδομένων, ενώ ταυτόχρονα κωδικογραφούνται οι τυχόν ανοιχτές ερωτήσεις, δηλαδή σε κάθε απάντηση αντιστοιχίζεται ένας μοναδικός αριθμός, ώστε τα στοιχεία να είναι αξιοποιήσιμα.

Κάθε ερωτηματολόγιο αντιπροσωπεύεται από ένα μοναδικό κωδικό αριθμό για το ερωτηματολόγιο και ένα μοναδικό κωδικό αριθμό για το στρώμα στο οποίο αντιστοιχεί η μονάδα του δείγματος. Έτσι, είναι δυνατή η ιχνηλασιμότητα (επιστροφή και δυνατότητα εντοπισμού μονάδων) σε όλα τα στάδια της έρευνας αν τυχόν απαιτηθεί.

B.4.2.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μετά την εισαγωγή των δεδομένων, γίνεται ανάλυσή τους. Απαραίτητη προϋπόθεση για την αξιοπιστία της ανάλυσης και την εξαγωγή αξιοποιήσιμων συμπερασμάτων αποτελεί ο προσδιορισμός των κατάλληλων στατιστικών τεχνικών. Ενδεικτικά αναφέρονται **στατιστικές τεχνικές** που χρησιμοποιήθηκαν στην ανάλυση:

- πίνακες συχνοτήτων ως προς τα αποτελέσματα της έρευνας,
- συσχέτιση χαρακτηριστικών (κατά περίπτωση το κατάλληλο στατιστικό μέτρο βάσει του είδους των συλλεχθέντων δεδομένων, όπως αυτά θα έχουν προσδιορισθεί στο ερωτηματολόγιο π.χ.
 - πίνακες διασταύρωσης,
 - Έλεγχος χ^2 ,
 - έλεγχος μέσων όρων T-τεστ,
 - δείκτες συσχέτισης
- γραφήματα ανάλογα με την περίπτωση π.χ. ραβδογράμματα, ιστογράμματα, πίτες, συσσωρευμένες γραμμές ή στήλες, σε δυο ή τρεις διαστάσεις κ.λ.π.

B.4.2.7 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων (ηλεκτρονική σε PowerPoint και έντυπη έγχρωμη εκτύπωση) αποτελείται από τα εξής:

- Ταυτότητα της έρευνας,
- Ευρετήριο και επεξηγήσεις όρων,
- Ανάλυση δεικτών και πίνακες.

B.4.3 ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

B.4.3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Τα βασικά συμπεράσματα που εξήχθηκαν από την έρευνα σε επιχειρήσεις παρουσιάζονται στη συνέχεια, ταξινομημένα κατά ενότητες αντικειμένων.

B.4.3.2 ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

B.4.3.2.1 ΚΛΑΔΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

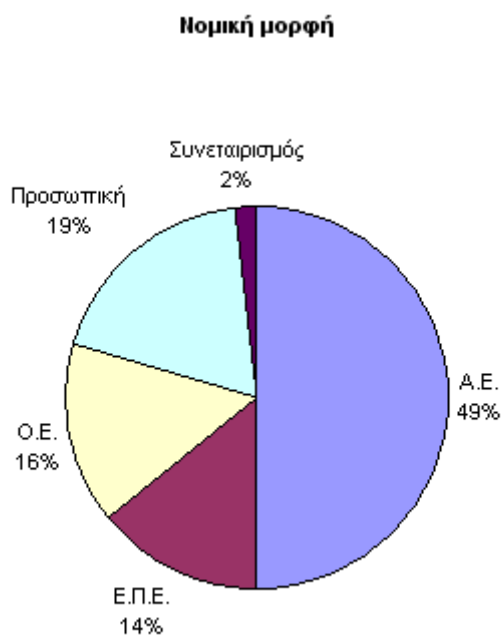
Όπως προαναφέρθηκε, οι επιχειρήσεις του δείγματος ανήκουν στους κλάδους Πληροφορική, Συμβουλευτικές Υπηρεσίες, Τηλεπικοινωνίες, Εκδόσεις, Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και Εκπαίδευση. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η ποσοστιαία κατανομή των επιχειρήσεων στους κλάδους αυτούς.



Σχήμα 67 – Κατανομή των επιχειρήσεων του δείγματος σε κλάδους οικονομίας

B.4.3.2.2 ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ

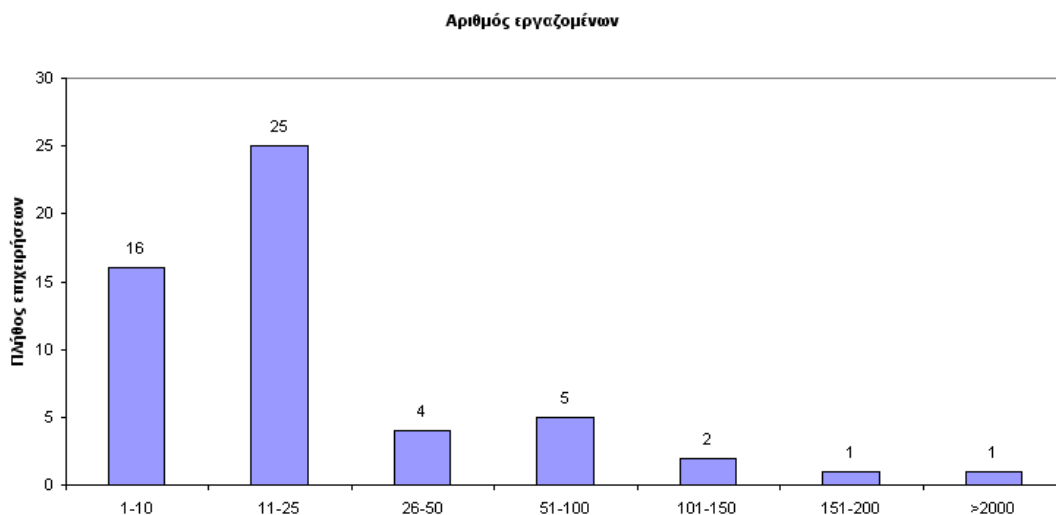
Η νομική μορφή των επιχειρήσεων του δείγματος παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Σχήμα 68 – Νομική μορφή των επιχειρήσεων του δείγματος

B.4.3.2.3 ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων του δείγματος (περίπου το 50%) ανήκουν στην κατηγορία 11 - 25 εργαζόμενοι. Επιλέχθηκαν επίσης στο δείγμα και μεγάλες ή πολύ μεγάλες επιχειρήσεις.



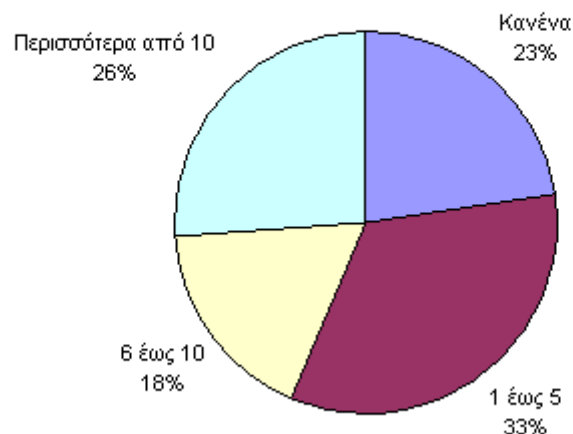
Σχήμα 69 – Αριθμός εργαζομένων στις επιχειρήσεις του δείγματος

B.4.3.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

B.4.3.3.1 ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Οι επιλεγείσες επιχειρήσεις ανήκουν στην κατηγορία των φορέων που συνεργάζονται με άλλους φορείς στο πλαίσιο προγραμμάτων, κάτι που αντικατοπτρίζεται και στο ακόλουθο διάγραμμα. Οι συνεργασίες αυτές αναφέρονται μόνο στο προηγούμενο έτος.

Αριθμός προγραμμάτων σε συνεργασία με άλλους φορείς τον περασμένο χρόνο

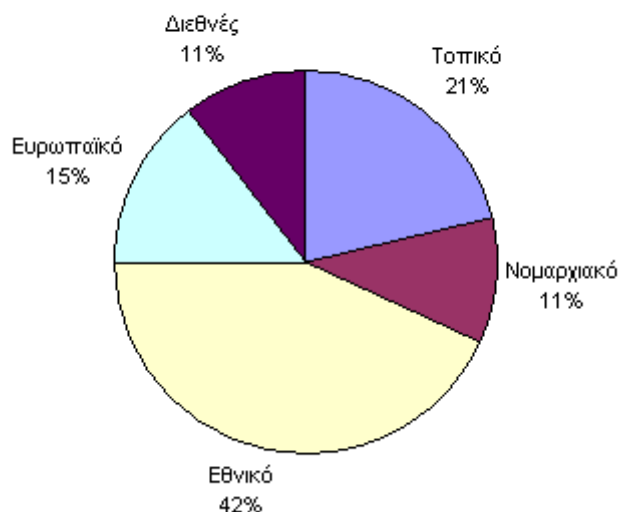


Σχήμα 70 – Αριθμός προγραμμάτων σε συνεργασία με άλλους φορείς

B.4.3.3.2 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

Ακολουθως, παρουσιάζεται το επίπεδο αυτών των συνεργασιών (Τοπικό, Νομαρχιακό, Εθνικό, Ευρωπαϊκό και Διεθνές), όπου φαίνεται ότι οι συνεργασίες γίνονται κυρίως σε ευρύ επίπεδο (Εθνικό, Ευρωπαϊκό και Διεθνές), γεγονός που προϋδεάζει για την προοπτική καθιέρωσης της τηλεργασίας.

Επίπεδο επιχειρησιακών συνεργασιών



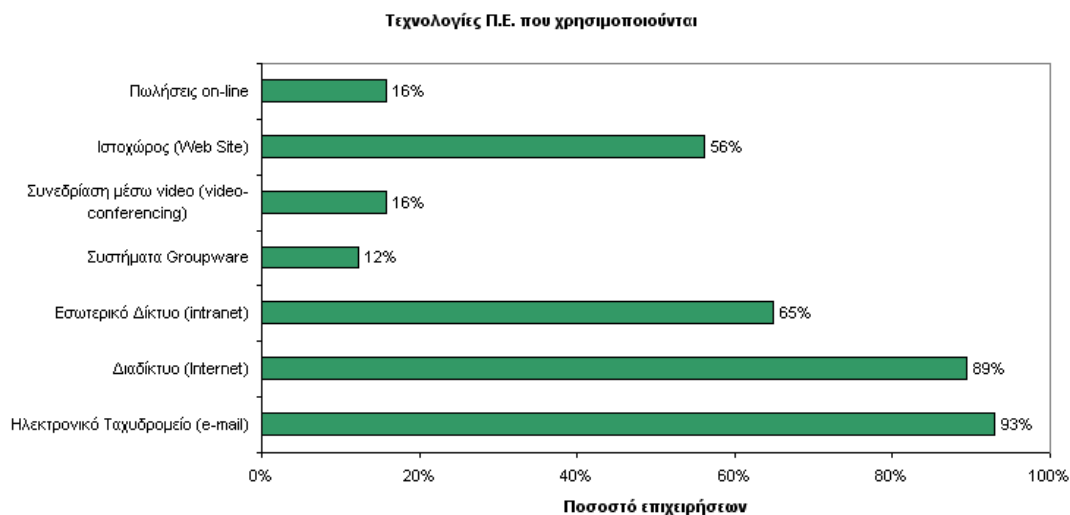
Σχήμα 71 – Επίπεδο επιχειρησιακών συνεργασιών

B.4.3.4 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Η διείσδυση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την προώθηση της τηλεργασίας. Στις ερωτήσεις αυτής της ενότητας, εξετάζονται οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις του δείγματος, οι δυσκολίες εισαγωγής νέων τεχνολογιών, αλλά και οι απόψεις των στελεχών σε σχέση με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

B.4.3.4.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ

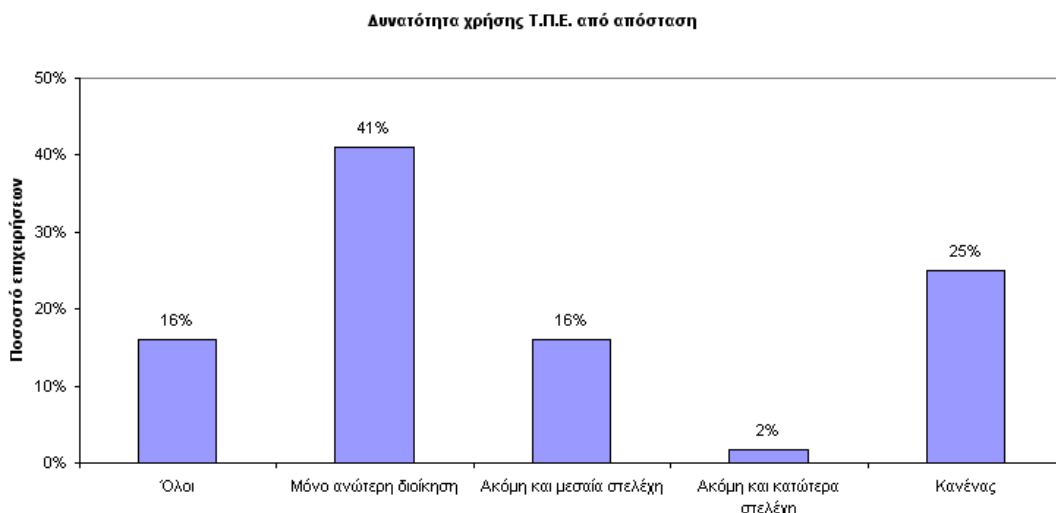
Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η χρήση του Διαδικτύου για αναζήτηση πληροφοριών χρησιμοποιούνται από τη συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων, ενώ σημαντικό ποσοστό των επιχειρήσεων διαθέτουν δικούς τους web site στο Διαδίκτυο αλλά και Intranet.



Σχήμα 72 – Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται

B.4.3.4.2 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ Τ.Π.Ε. ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ

Όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα, μόνο το 1/4 των επιχειρήσεων δεν επιτρέπουν τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από απόσταση, όμως σημαντικό είναι το ποσοστό των επιχειρήσεων που δίνουν αυτό το δικαίωμα μόνο στην ανώτερη διοίκηση.

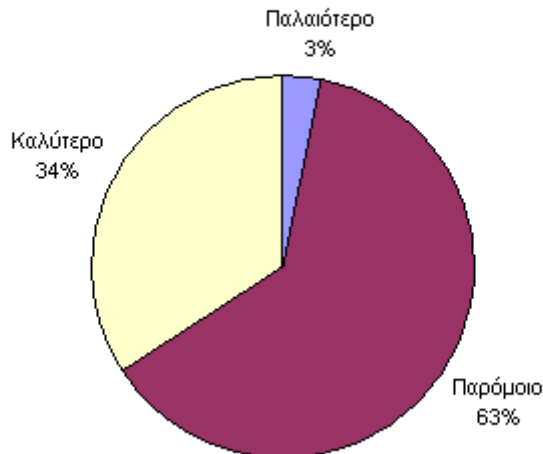


Σχήμα 73 – Δυνατότητα χρήσης Τ.Π.Ε. από απόσταση

B.4.3.4.3 ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ

Οι επιχειρήσεις θεωρούν, σχεδόν στο σύνολό τους, το τεχνολογικό τους επίπεδο παρόμοιο ή και καλύτερο έναντι των ανταγωνιστών τους.

Επίπεδο τεχνολογίας έναντι των ανταγωνιστών

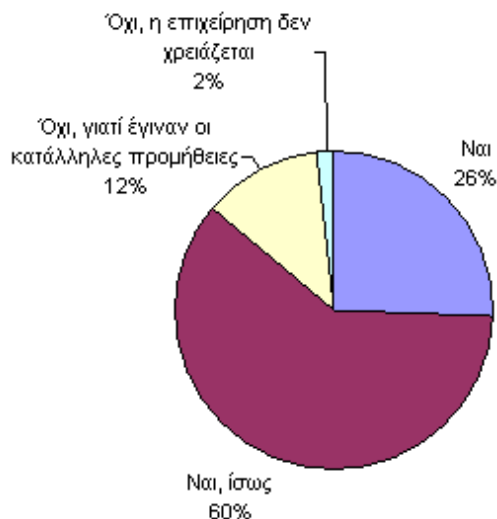


Σχήμα 74 – Επίπεδο τεχνολογίας έναντι των ανταγωνιστών

B.4.3.4.4 ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ Τ.Π.Ε. ΣΤΟ ΑΜΕΣΟ ΜΕΛΛΟΝ

Παρά την άποψή τους για το τεχνολογικό τους επίπεδο σε σχέση με τον ανταγωνισμό, οι επιχειρήσεις του δείγματος αναγνωρίζουν στη συντριπτική τους πλειονότητα (πάνω από 85%) ότι απαιτείται αύξηση του τεχνολογικού τους εξοπλισμού στο άμεσο μέλλον, γεγονός που αποδεικνύει τη σημασία που δίνουν στις νέες τεχνολογίες.

Απαίτηση αύξησης τεχνολογικού εξοπλισμού για μεγαλύτερη διείσδυση Τ.Π.Ε. στο άμεσο μέλλον



Σχήμα 75 – Απαίτηση αύξησης τεχνολογικού εξοπλισμού

B.4.3.4.5 ΑΠΟΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Οι απόψεις των επιχειρήσεων για τη χρήση των νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο παρουσιάζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Σχήμα 76 – Απόψεις για τη χρήση νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο

Από τις απαντήσεις των στελεχών των επιχειρήσεων συνάγεται ότι:

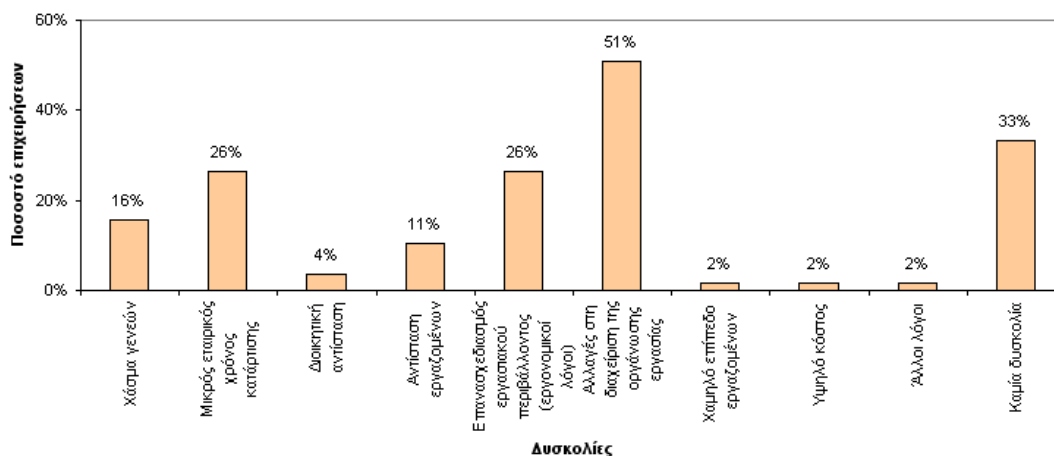
- Θεωρούν το Διαδίκτυο χρήσιμο, παρά τις δυσκολίες επιλογής πληροφοριών.
- Περισσότεροι από το 1/3 θεωρούν ότι οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τις προσωπικές τους ανάγκες.
- Ελάχιστοι φοβούνται τις επιπτώσεις της εντατικής χρήσης των νέων τεχνολογιών στις ανθρώπινες σχέσεις μέσα στην επιχείρηση.

- Δίistanται οι απόψεις για τις δυσκολίες διασφάλισης της ακεραιότητας των πληροφοριών της επιχείρησης που επιφέρει η εντατική χρήση της τεχνολογίας.

B.4.3.4.6 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ Τ.Π.Ε.

Οι σημαντικότερες δυσκολίες στη διαχείριση της εισαγωγής Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας φαίνεται ότι είναι οι αλλαγές στη διαχείριση της οργάνωσης εργασίας (για το 1/2 των επιχειρήσεων), η απαιτούμενη εκπαίδευση των εργαζομένων (για το 1/4 των επιχειρήσεων) και ο επανασχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος (για το 1/4 των επιχειρήσεων). Σημαντικό είναι το γεγονός ότι το 1/3 των επιχειρήσεων δεν βλέπουν καμία δυσκολία στη διαχείριση της εισαγωγής Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας.

Σημαντικότερες δυσκολίες στη διαχείριση της εισαγωγής Τ.Π.Ε.



Σχήμα 77 – Σημαντικότερες δυσκολίες στη διαχείριση της εισαγωγής Τ.Π.Ε.

B.4.3.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

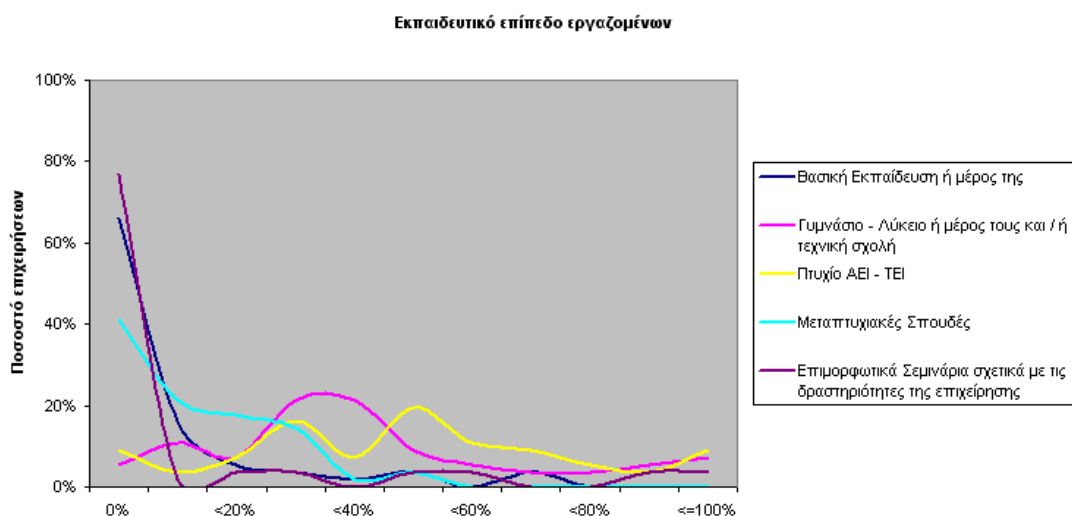
Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων των επιχειρήσεων του δείγματος (εκπαιδευτικό επίπεδο, κατηγορίες εργαζομένων), καθώς και στοιχεία της εργασιακής σχέσης (μορφές εργασίας, τρόπος πληρωμής, ωράριο), με σκοπό να αναδειχθούν οι προοπτικές αλλά και οι δυσκολίες μετάβασης σε εργασία μέσω τηλεργασίας.

B.4.3.5.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων των επιχειρήσεων παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί. Τα συμπεράσματα που εξάγονται είναι:

- Σε μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (περίπου 80%) οι εργαζόμενοι δεν έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικά σεμινάρια σχετικά με τις δραστηριότητες της επιχείρησης (έλλειψη πολιτικής ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης).
- Οι περισσότερες επιχειρήσεις (περίπου τα 2/3) δεν διαθέτουν εργαζόμενους χαμηλού εκπαιδευτικού επιπέδου (βασικής εκπαίδευσης).
- Το 40% των επιχειρήσεων δεν διαθέτουν εργαζόμενους με μεταπτυχιακές σπουδές.

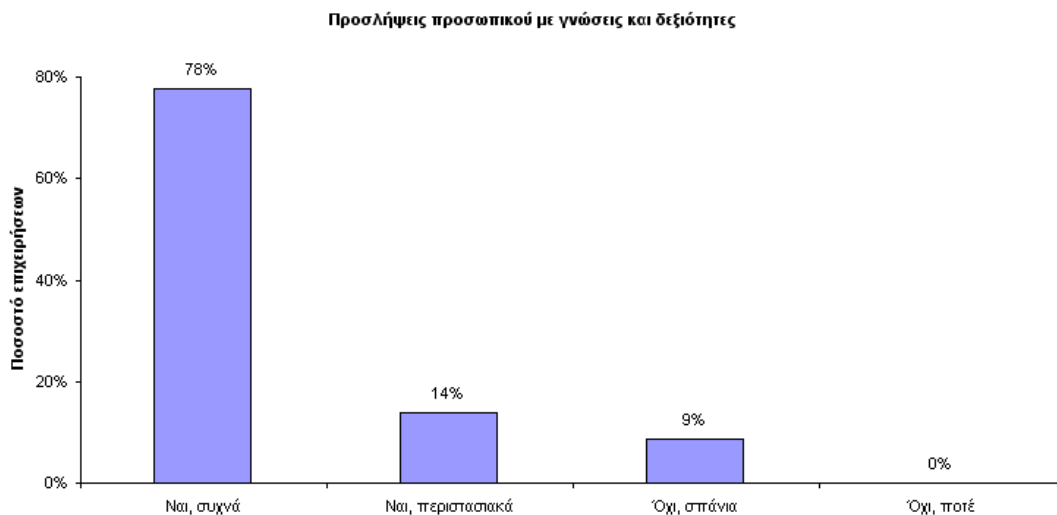
- Η κατανομή των επιχειρήσεων με εργαζόμενους πτυχιούχους ΑΕΙ - ΤΕΙ και απόφοιτους Γυμνασίου - Λυκείου είναι ομαλή.



Σχήμα 78 – Εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων

B.4.3.5.2 ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι επιχειρήσεις σε πολύ υψηλό ποσοστό (περίπου 80%) δηλώνουν ότι προσλαμβάνουν συχνά προσωπικό με γνώσεις και δεξιότητες που αντιστοιχούν στα εργασιακά καθήκοντα, γεγονός που αναδεικνύει τη σημασία που δίνουν στην τυπική και επαγγελματική εκπαίδευση.

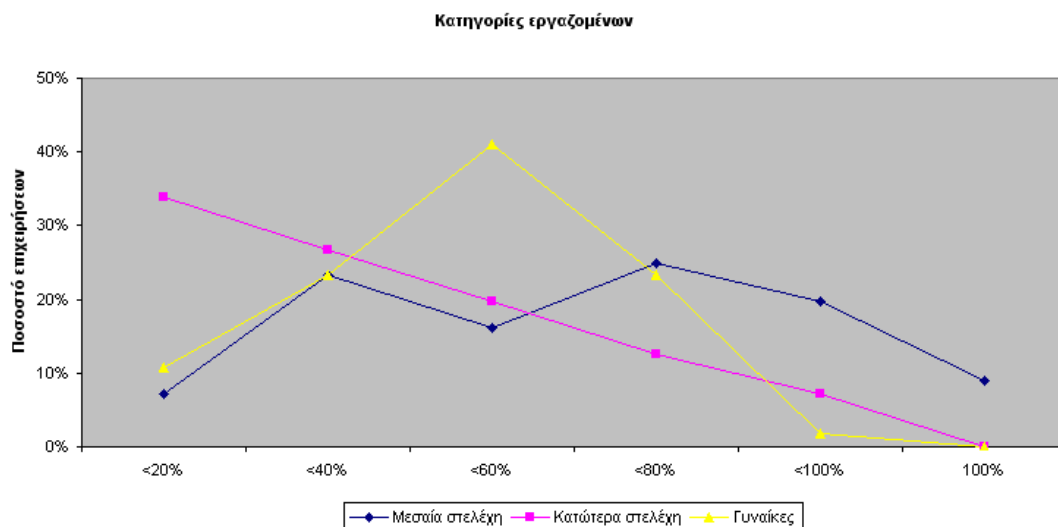


Σχήμα 79 – Προσλήψεις προσωπικού με γνώσεις και δεξιότητες

B.4.3.5.3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Στο ακόλουθο διάγραμμα εμφανίζεται η κατανομή των εργαζομένων σε μεσαία και κατώτερα στελέχη, αλλά και το ποσοστό γυναικών στις επιχειρήσεις.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων απασχολούν γυναίκες σε ποσοστά που κυμαίνονται από 40% έως 80%.



Σχήμα 80 – Κατηγορίες εργαζομένων (κατώτερα και μεσαία στελέχη - γυναίκες)

Σε σχέση με την απασχόληση ατόμων με ειδικές ανάγκες, είναι χαρακτηριστικό ότι η συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων (περίπου 84%) δεν διαθέτουν τέτοιους εργαζόμενους. Τα σχετικά ποσοστά φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

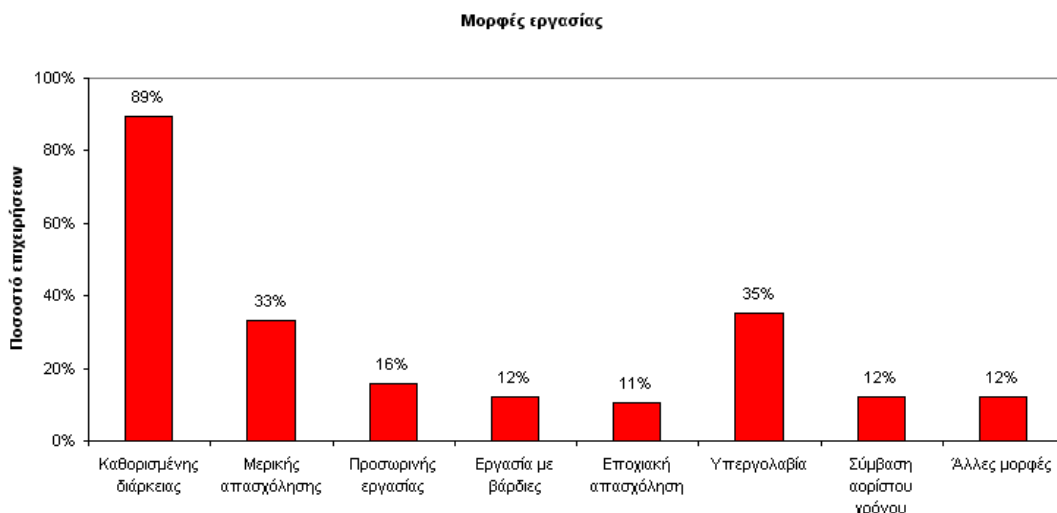
Ποσοστό επιχειρήσεων	0%	<3%	<5%	<10%	<15%	<=25%
Ποσοστό εργαζομένων - ατόμων με ειδικές ανάγκες	83,9%	3,6%	7,1%	1,8%	1,8%	1,8%

Πίνακας 18 – Απασχόληση ατόμων με ειδικές ανάγκες

B.4.3.5.4 ΜΟΡΦΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι μορφές εργασίας που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις του δείγματος και το ποσοστό χρήσης τους φαίνονται στο ακόλουθο διάγραμμα.

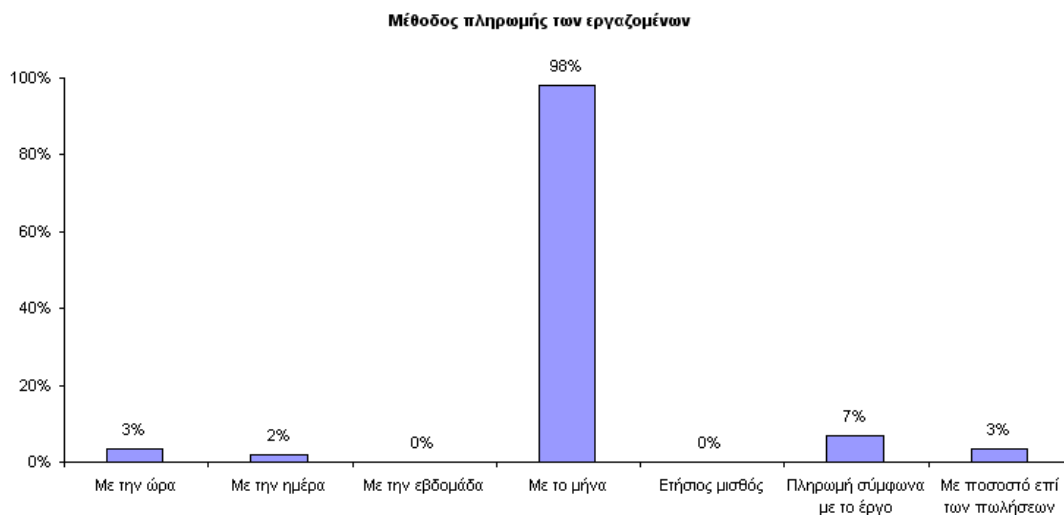
Η μορφή που κυρίως χρησιμοποιείται είναι η απασχόληση καθορισμένης διάρκειας (από το 90% των επιχειρήσεων περίπου). Σημαντικό ποσοστό των επιχειρήσεων (περίπου το 1/3) διαθέτουν εργαζόμενους μερικής απασχόλησης και αναθέτουν υπηρεσίες με τη μορφή της υπεργολαβίας (σε ποσοστό 35%), μορφές που ευνοούν την ανάπτυξη της τηλεργασίας.



Σχήμα 81 – Μορφές εργασίας

B.4.3.5.5 ΜΕΘΟΔΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η μέθοδος πληρωμής των εργαζομένων. Σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις αμείβουν τους εργαζόμενους με το μήνα, αλλά υπάρχουν επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν και άλλες μεθόδους (η πληρωμή σύμφωνα με το παραγόμενο έργο, που κυρίως χρησιμοποιείται στην τηλεργασία, υιοθετείται από το 7% των επιχειρήσεων ως μέθοδος πληρωμής).

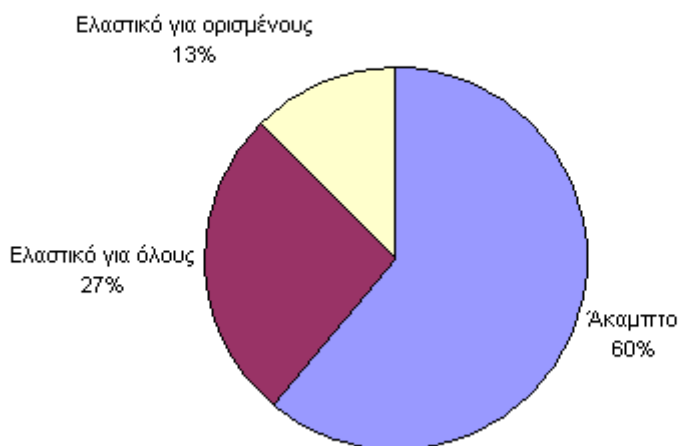


Σχήμα 82 – Μέθοδος πληρωμής των εργαζομένων

B.4.3.5.6 ΩΡΑΡΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στις περισσότερες επιχειρήσεις (ποσοστό 60%), το ωράριο εργασίας είναι άκαμπτο, ενώ στις υπόλοιπες είναι ευέλικτο είτε για μεσαία και ανώτερα στελέχη (σε ποσοστό 13%) είτε για όλους τους εργαζόμενους (σε αρκετά υψηλό ποσοστό, 27%).

Ωράριο εργασίας



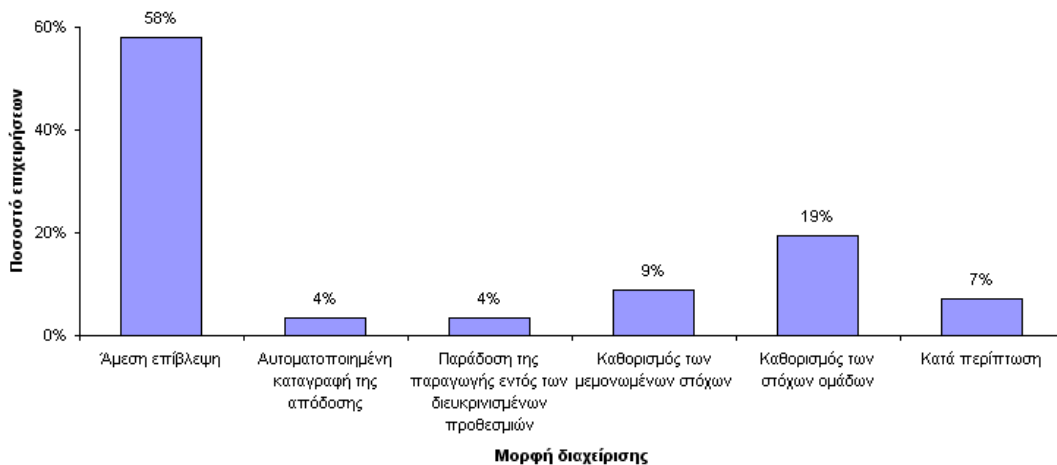
Σχήμα 83 – Ωράριο εργασίας

B.4.3.6 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

B.4.3.6.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η πλειονότητα των επιχειρήσεων (58%) χρησιμοποιεί την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων ως μεθόδου διαχείρισης της εργασίας, γεγονός που φαίνεται να λειτουργεί αποτρεπτικά στην υιοθέτηση της τηλεργασίας. Δεν είναι ασήμαντα, όμως, και τα ποσοστά των επιχειρήσεων που διαχειρίζονται την εργασία μέσω καθορισμού στόχων σε ομάδες εργαζομένων (περίπου 20%) ή σε μεμονωμένους εργαζόμενους (περίπου 10%), αλλά και των επιχειρήσεων που διαχειρίζονται την εργασία κατά περίπτωση (7%). Οι τρεις τελευταίες κατηγορίες φαίνεται να ευνοούν ιδιαίτερα την ανάπτυξη της τηλεργασίας.

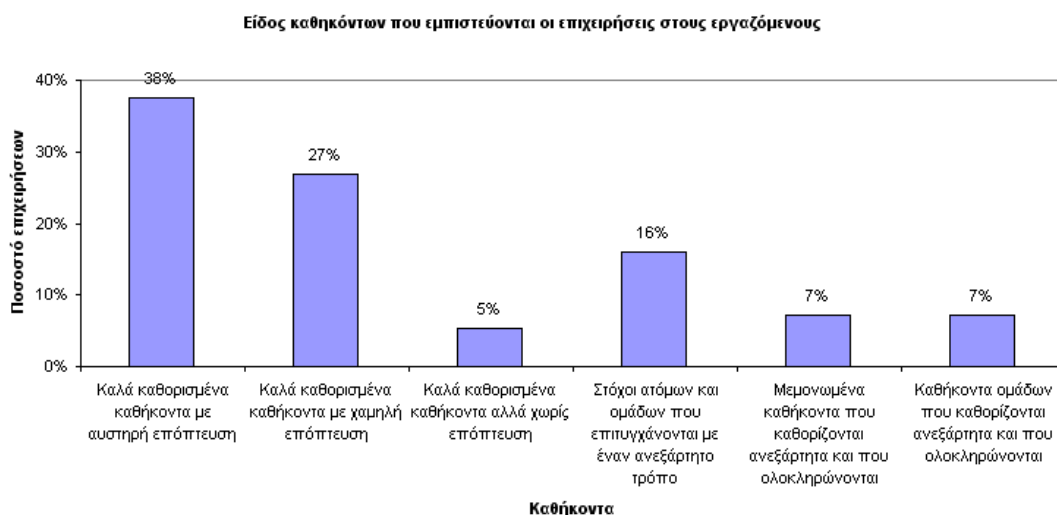
Διαχείριση εργασίας



Σχήμα 84 – Διαχείριση εργασίας

B.4.3.6.2 ΕΙΔΟΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΕΜΠΙΣΤΕΥΟΝΤΑΙ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

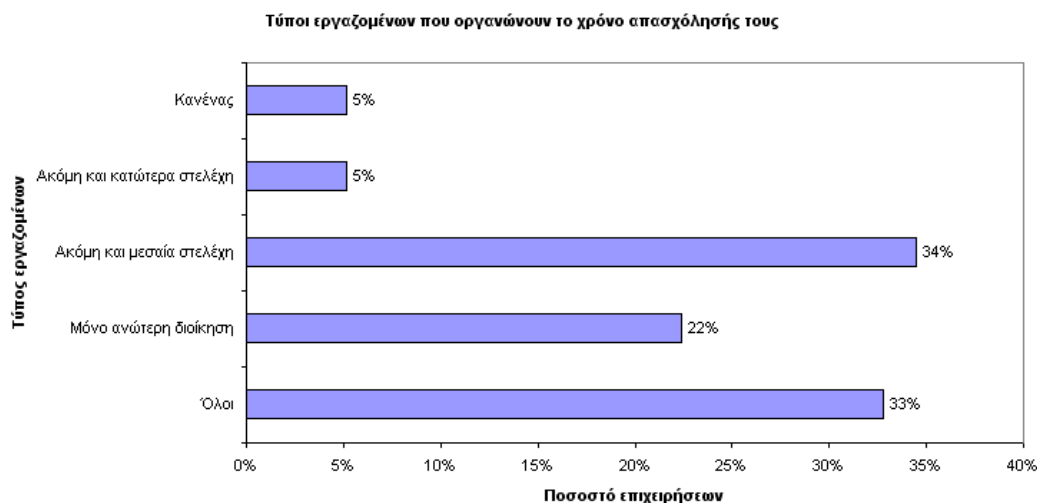
Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα ποσοστά των επιχειρήσεων που εμπιστεύονται διάφορα είδη καθηκόντων στους εργαζόμενους. Έτσι, ένα μεγάλο ποσοστό επιχειρήσεων (62%) δείχνει ώριμο για την εφαρμογή της τηλεργασίας, καθώς εμπιστεύονται καλά καθορισμένα καθήκοντα χωρίς ή με χαμηλή επόπτευση και παρέχουν ευελιξία στον καθορισμό καθηκόντων είτε σε ομάδες είτε σε μεμονωμένους εργαζόμενους.



Σχήμα 85 – Είδος καθηκόντων εργαζομένων

B.4.3.6.3 ΤΥΠΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΟΡΓΑΝΩΝΟΥΝ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥΣ

Το ακόλουθο διάγραμμα είναι ιδιαίτερα κατατοπιστικό σε σχέση με την ωριμότητα των εργαζομένων για τηλεργασία, καθώς παρουσιάζει την οργάνωση του χρόνου απασχόλησης από τους ίδιους τους εργαζόμενους. Σε μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (67% - 72%), το μεγαλύτερο τμήμα των εργαζομένων οργανώνουν οι ίδιοι το χρόνο απασχόλησής τους, ενώ σε ποσοστό 27% των επιχειρήσεων αυτή τη δυνατότητα έχουν μόνο τα ανώτερα στελέχη (στο 22% των επιχειρήσεων) ή κανείς εργαζόμενος (στο 5% των επιχειρήσεων)



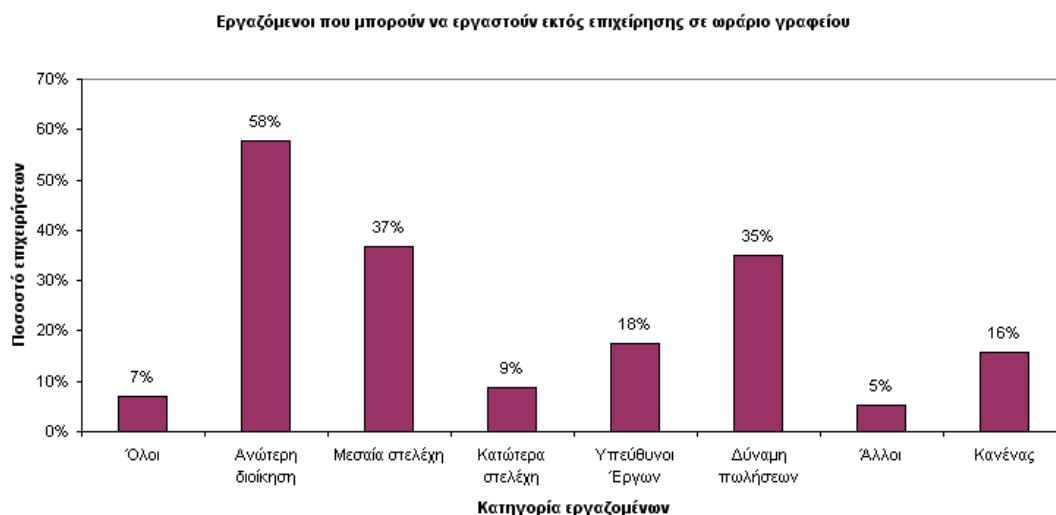
Σχήμα 86 – Τύποι εργαζομένων που οργανώνουν το χρόνο απασχόλησής τους

B.4.3.7 ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Σε αυτή την ενότητα ερωτήσεων διερευνάται ο βαθμός ανάπτυξης της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις του δείγματος, αλλά και οι απόψεις των επιχειρήσεων για διάφορα ζητήματα που άπτονται της τηλεργασίας, με σκοπό τον εντοπισμό των δυσκολιών και τη λήψη αποφάσεων για ευρύτερη εφαρμογή της τηλεργασίας.

B.4.3.7.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΕΡΓΑΣΤΟΥΝ ΕΚΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΕ ΩΡΑΡΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται το ποσοστό των επιχειρήσεων που παρέχουν τη δυνατότητα σε διάφορες κατηγορίες εργαζομένων να εργάζονται εκτός γραφείου κατά τη διάρκεια του ωραρίου τους. Είναι σημαντικό ότι μόλις ένα ποσοστό 16% δεν παρέχει αυτή τη δυνατότητα σε κανέναν εργαζόμενο, ενώ σημαντικά ποσοστά των επιχειρήσεων επιτρέπουν την εκτός γραφείου εργασία σε ανώτερα στελέχη (58%), μεσαία στελέχη (37%) και υπευθύνους έργων (18%).



Σχήμα 87 – Εργαζόμενοι που μπορούν να εργαστούν εκτός επιχείρησης σε ωράριο γραφείου

B.4.3.7.2 ΧΩΡΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΚΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

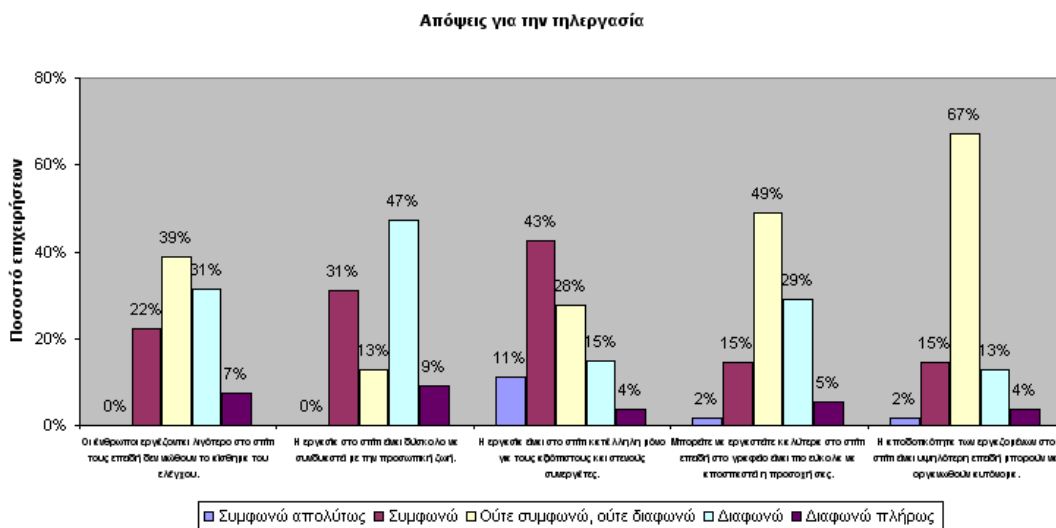
Το ποσοστό των επιχειρήσεων στις οποίες οι τηλεεργαζόμενοι εργάζονται στο σπίτι τους είναι μόλις 4%, ποσοστό που δείχνει και το βαθμό ανάπτυξης της τηλεργασίας στη χώρα μας. Οι άλλες μορφές τηλεργασίας σχετίζονται περισσότερο με το είδος της εργασίας (π.χ. εργασία στα γραφεία των πελατών, εργασία σε έναν ή περισσότερους κλάδους επιχείρησης και εργασία εν κινήσει).



Σχήμα 88 – Χώροι εργασίας εκτός οργανισμού

B.4.3.7.3 ΑΠΟΦΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Ποσοστό των επιχειρήσεων που υπερβαίνει το 86% δήλωσαν ότι γνωρίζουν τι είναι η τηλεργασία, ενώ 22% δήλωσαν ότι απασχολούν τηλεεργαζόμενους (για συμβουλευτικές υπηρεσίες, υποστήριξη, ανάπτυξη λογισμικού και παραγωγή ασφαλειών). Επίσης, σε ποσοστό 53% δήλωσαν ότι το θεσμικό πλαίσιο δεν καλύπτει τον οργανισμό και τους τηλεεργαζόμενους, ενώ ένα ποσοστό 40% δήλωσε άγνοια σε αυτό το θέμα. Οι απόψεις των επιχειρήσεων για ορισμένα σημαντικά ζητήματα της τηλεργασίας απεικονίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Σχήμα 89 – Απόψεις επιχειρήσεων για την τηλεργασία

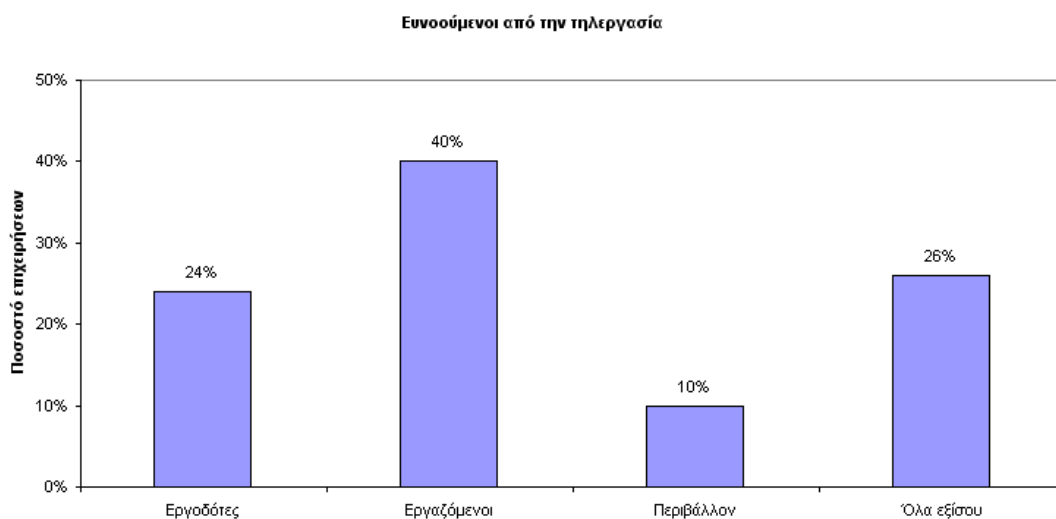
Ορισμένα ενδιαφέροντα συμπεράσματα που εξάγονται από αυτές τις απόψεις είναι τα ακόλουθα:

- Μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (56%) θεωρούν ότι είναι εφικτός ο συνδυασμός της εργασίας στο σπίτι με την οικογενειακή ζωή.
- Μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (πάνω από 50%) δεν δείχνουν ιδιαίτερη εμπιστοσύνη στους εργαζόμενους για εργασία στο σπίτι.

- Εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (2/3) δεν έχουν άποψη για την αποδοτικότητα της εργασίας στο σπίτι.
- Αρκετά μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (περίπου 40%) θεωρούν ότι η εργατικότητα δεν επηρεάζεται από το αίσθημα του ελέγχου.

B.4.3.7.4 ΕΥΝΟΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Η άποψη που κυριαρχεί στα στελέχη των επιχειρήσεων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο είναι ότι κυρίως οι εργαζόμενοι είναι αυτοί που επωφελούνται από την τηλεργασία (40%), ενώ η επίδραση στο περιβάλλον εμφανίζει τα μικρότερα ποσοστά των απαντήσεων (10%).



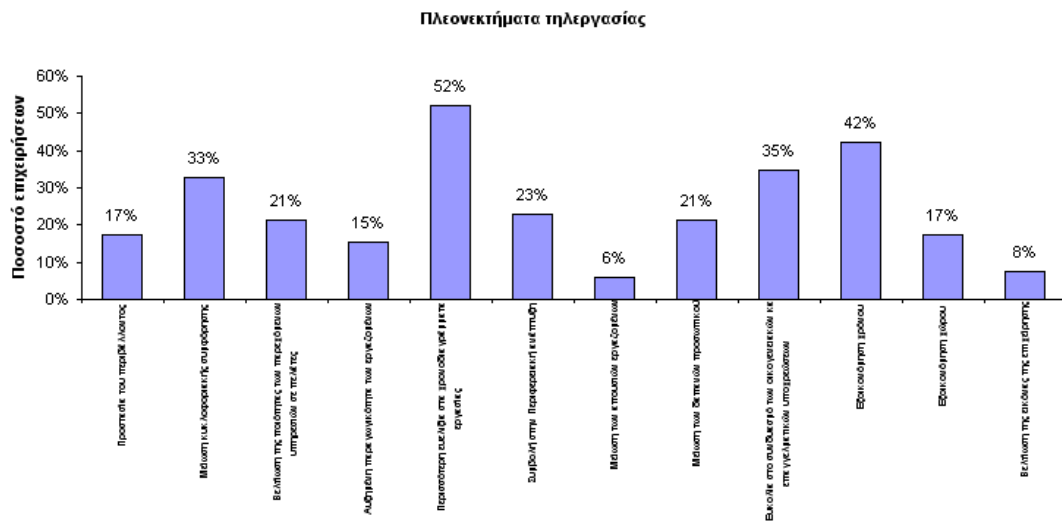
Σχήμα 90 – Ευνοούμενοι από την τηλεργασία

B.4.3.7.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας με βάση την άποψη που διατύπωσαν οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με αυτές τις απόψεις, τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα είναι η ευελιξία στα χρονοδιαγράμματα εργασίας (52% των απαντήσεων), η εξοικονόμηση χρόνου (42% των απαντήσεων), η ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων (35% των απαντήσεων) και η μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης (33% των απαντήσεων). Από την άλλη πλευρά, λιγότερο σημαντικά πλεονεκτήματα θεωρούνται η μείωση των απουσιών των εργαζομένων (μόλις 6% των απαντήσεων) και η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης (μόλις 8% των απαντήσεων).

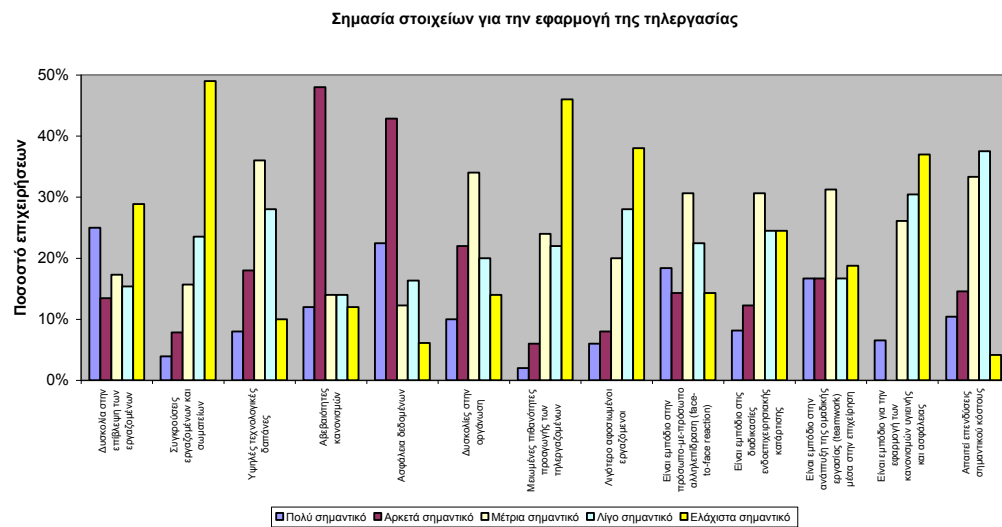
Οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων δεν ανέφεραν άλλα πλεονεκτήματα πέραν των όσων τους προτάθηκαν.



Σχήμα 91 – Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας

B.4.3.7.6 ΣΗΜΑΣΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζονται οι απόψεις των εκπροσώπων των επιχειρήσεων για το πόσο σημαντικό θεωρούν μια σειρά από στοιχεία για την εφαρμογή της τηλεργασίας.



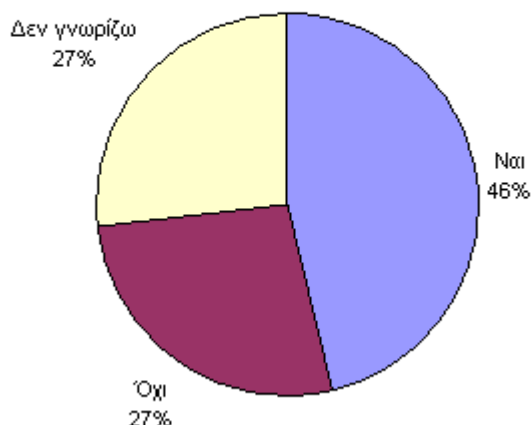
Σχήμα 92 – Σημασία στοιχείων για την εφαρμογή της τηλεργασίας

Τα σημαντικότερα στοιχεία σύμφωνα με τις απαντήσεις είναι η δυσκολία στην επίβλεψη των εργαζομένων, η ασφάλεια δεδομένων και οι αβεβαιότητες των κανονισμών, ενώ λιγότερο σημαντικά στοιχεία θεωρούνται οι συγκρούσεις εργαζομένων και σωματείων, οι μειωμένες πιθανότητες προαγωγής των τηλεεργαζομένων, η επίπτωση σε λιγότερο αφοσιωμένους εργαζόμενους και η εφαρμογή κανονισμών υγιεινής και ασφάλειας.

B.4.3.7.7 ΟΦΕΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων θεωρούν σε αρκετά υψηλό ποσοστό (46%) ότι η τηλεργασία θα ωφελήσει τον οργανισμό τους και σε αρκετά μικρότερο ποσοστό (27%) ότι δεν θα έχουν κανένα όφελος.

Η χρήση της τηλεργασίας θα ωφελήσει τον οργανισμό σας;

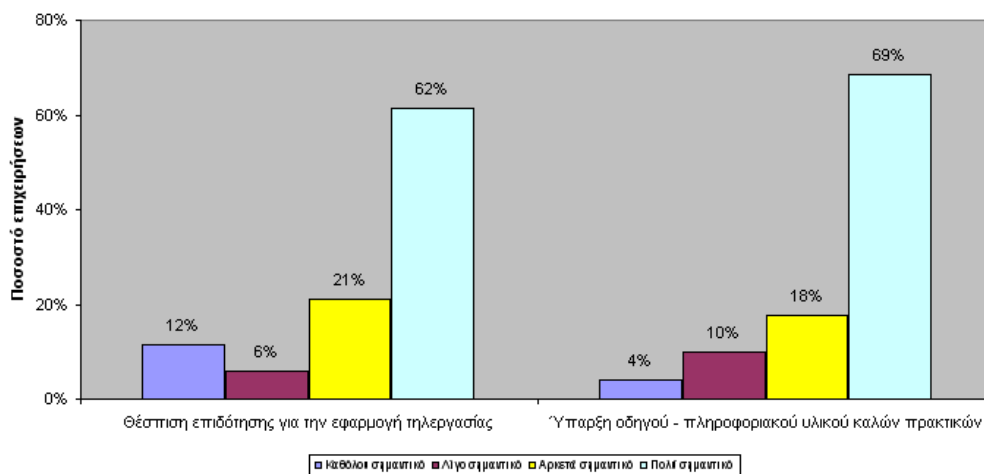


Σχήμα 93 – Οφέλη επιχειρήσεων από τη χρήση της τηλεργασίας

B.4.3.7.8 ΚΙΝΗΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων θεωρούν ως πολύ σημαντικά κίνητρα για την εφαρμογή της τηλεργασίας τη θέσπιση επιδότησης (σε ποσοστό 83%), αλλά ακόμη περισσότερο την ύπαρξη οδηγού - πληροφοριακού υλικού καλών πρακτικών (σε ποσοστό 87%).

Κίνητρα για την εφαρμογή της τηλεργασίας



Σχήμα 94 – Κίνητρα για την εφαρμογή της τηλεργασίας

B.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

B.5.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην βάση του πλαισίου που περιγράφηκε παραπάνω και όπως δείχνουν οι γενικότερες Ευρωπαϊκές τάσεις μέσω των υπαρχουσών μελετών και ερευνών στο χώρο της τηλεργασίας και των δυναμικών πρωτοβουλιών της Ε.Ε. για ραγδαία μετεξέλιξη της Ευρωπαϊκής και της Ελληνικής Οικονομίας σε Οικονομία της γνώσης μέσω δυναμικών πλαισίων δράσης όπως το eEurope, η εξέλιξη της τηλεργασίας σε Ελληνικό επίπεδο αναμένεται ότι θα ακολουθήσει τις γενικότερες τάσεις αλλά σε πιο αργούς ρυθμούς σε σχέση με τα Ευρωπαϊκά πλαίσια.

Οι βασικοί λόγοι για την εξέλιξη αυτής της τάσης συνδέονται με τις εξελίξεις στην Τεχνολογία, το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο των Ελλήνων, τις ανταγωνιστικές προοπτικές των εταιριών για εναλλακτικές μορφές εργασίας με μικρότερο συνολικό πάγιο κόστος και τις νέες ευκαιρίες απασχόλησης που παρουσιάζονται στο εργατικό δυναμικό για ένα πιο ισορροπημένο μοντέλο διαβίωσης ανάμεσα στην εργασιακή και την προσωπική ζωή.

Η Ελλάδα σήμερα έχει υιοθετήσει κυρίως κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και τη νομαδική τηλεργασία). Παράλληλα εντυπωσιακή αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξάρχουσα την τηλεκατάρτιση), του telecommuting και των τηλε-υπηρεσιών, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο σαν δευτερογενείς φορείς εξάπλωσης τέτοιων πρακτικών σε περιφερειακό επίπεδο.

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

Η ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής στον Ελλαδικό χώρο μέσω προγραμμάτων, όπως το «Δικτυωθείτε» και το «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», αποτελεί επίσης σημαντικό παράγοντα προώθησης για τις πρακτικές της τηλεργασίας στην Ελλάδα προσφέροντας κατάλληλη υποδομή για την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται άμεσα με την ανάπτυξη της τηλεργασίας.

Παράλληλα η σύνδεση της τηλεργασίας με τις «ευκολίες» που παρέχονται σε επίπεδο τεχνολογίας και τις εξαγγελίες για την επέκταση των Ευρυζωνικών Δικτύων στο επίπεδο του πολίτη αναμένεται ότι θα ενισχύσει δυναμικά την έξοδο από τους παραδοσιακούς τρόπους εργασίας και την υιοθέτηση πιο ευέλικτων μορφών εργασίας και σε Ελληνικό επίπεδο.

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

Οι τομείς της οικονομίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, ο χρηματοπιστωτικός (ασφαλιστικός) τομέας, οι εταιρείες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (σε όλο το φάσμα τους), ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ.), ενώ δεν θα πρέπει να εξαιρεθούν και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας (όπως η ΕΑΒ στην Ελλάδα, οι βιομηχανίες παραγωγής οπτο-ηλεκτρονικών κυκλωμάτων κλπ.), οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους και outsourcing υπηρεσιών.

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

Η επέκταση των πρακτικών outsourcing στην Ελλάδα θα λειτουργήσει επίσης θετικά για την εξέλιξη της τηλεργασίας και την απορρόφηση επιπλέον εργασιακού δυναμικού στην αγορά εργασίας και την υιοθέτηση ευέλικτων τρόπων εργασίας.

Οι άμεσα ωφελούμενοι από την επέκταση σχημάτων τηλεργασίας στην Ελλάδα αναμένεται ότι θα είναι κυρίως υπάλληλοι του τομέα των υπηρεσιών και του νέου τομέα της παροχής «άυλων» αγαθών. Αυτοί θα είναι κυρίως επιχειρήσεις του τριτογενούς τομέα (παροχής υπηρεσιών) λόγω της ευελιξίας που παρέχει η τηλεργασία για μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητάς τους, καθώς και ένα μεγάλο μέρος τους εργασιακού δυναμικού που περιλαμβάνει κατηγορίες ομάδων πληθυσμού όπως ανύπαντρες μητέρες, εργαζόμενους στην περιφέρεια και άτομα με κινητικές δυσκολίες, για τις οποίες η τηλεργασία μπορεί να ενισχύσει θετικά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας, αλλά και εργαζόμενους με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας που επιθυμούν να εργαστούν με περισσότερη ευελιξία.

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

Β.5.2 ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην περίπτωση της Ελλάδας έχουν βρει εφαρμογή μέχρι σήμερα και αναμένεται ότι θα ενισχυθούν, χωρίς όμως να είναι θεσμοθετημένα και να χαρακτηρίζονται τυπικά ως τηλεργασία, η ομαδική εργασία από απόσταση (τηλεϊατρική και τηλεκπαίδευση), η νομαδική τηλεργασία (για τις επαγγελματικές κατηγορίες όπως αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί διοίκησης, κλπ.), η εργασία στο σπίτι και το telecommuting. Στο πλαίσιο αυτό θα

μπορούσαν να ενταχθούν και παραδείγματα τηλεργασίας, που αποτελούν όμως κυρίως υπηρεσίες προς τους πολίτες παρά μια νέα μορφή ευέλικτης εργασίας για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις (χαρακτηριστικά αναφέρονται οι συναλλαγές με τράπεζες και οργανισμούς του δημοσίου και το ηλεκτρονικό εμπόριο).

Θα λέγαμε γενικά ότι για την Ελλάδα και αναφορικά με τις περιπτώσεις που γρηγορότερα μπορούν να ενσωματωθούν στην αγορά εργασίας, παίρνοντας την μορφή της τηλεργασίας, είναι ακριβώς οι προαναφερόμενες που ούτως ή άλλως χρησιμοποιούνται αλλά μέχρι σήμερα δεν θεσμοθετούνται ως τέτοιες. Παράλληλα αναμένεται ότι θα ενισχυθούν οι τάσεις των ευέλικτων σχημάτων εργασίας που ήδη έχουν αρκετά μεγάλη διάδοση μέσω της επέκτασης, *αν και όχι προς το παρόν, τουλάχιστον της πλήρους αντικατάστασης*, παραδοσιακών μορφών εργασίας σε μορφές τηλεργασίας για την κάλυψη επιχειρησιακών και εμπορικών δραστηριοτήτων (ευέλικτα ωράρια εργασίας, συνέχιση της εργασίας στο σπίτι, ανάληψη εργασιών στο σπίτι σε αντικατάσταση κάποιων εργασιών στην παραδοσιακή εργασία, κλπ.).

Μια μορφή παροχής τηλεργασίας, που φαίνεται, δεδομένων των οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών ότι μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά στην Ελλάδα, είναι επίσης η δημιουργία κέντρων τηλευπηρεσιών, στα οποία μπορούν να ενταχθούν και τα κέντρα τηλεργασίας. Θα μπορούσε για παράδειγμα, επαγγελματίες να δημιουργήσουν ένα κέντρο από το οποίο θα παρέχουν την εργασία τους σε εταιρίες, ανήκοντας σε αυτές, ο καθένας σε διαφορετική, δουλεύοντας από μια κοινή έδρα που δεν θα συμπίπτει με την έδρα της εταιρίας. Εναλλακτικά, θα μπορούσαν από τέτοια κέντρα να παρέχονται δύο ή περισσότερες συναφείς υπηρεσίες, από ίδιους επαγγελματίες σε διαφορετικές επιχειρήσεις,, οι εργασίες θα παρέχονται με σύμβαση υπηρεσιών ή έργου (τέτοιες υπηρεσίες θα μπορούσαν να είναι μεταφράσεις, χρηματοοικονομικές, νομικές κ.α υπηρεσίες). Πρόκειται ουσιαστικά για μια μίξη των μοντέλων τηλε- σπίτια και τηλε- υπηρεσίες που είναι πιθανών να εξαπλωθούν στην Ελλάδα.

Στην βάση του πλαισίου που περιγράφηκε παραπάνω και όπως δείχνουν οι γενικότερες Ευρωπαϊκές τάσεις στο χώρο της τηλεργασίας και των δυναμικών πρωτοβουλιών της Ε.Ε. για ραγδαία μετεξέλιξη της Ευρωπαϊκής και της Ελληνικής Οικονομίας σε Οικονομία της γνώσης μέσω δυναμικών πλαισίων δράσης όπως το eEurope, η εξέλιξη της τηλεργασίας σε Ελληνικό επίπεδο αναμένεται ότι θα ακολουθήσει τις γενικότερες τάσεις αλλά σε πιο αργούς ρυθμούς σε σχέση με τα Ευρωπαϊκά πλαίσια.

Οι βασικοί λόγοι για την εξέλιξη αυτής της τάσης συνδέονται με τις εξελίξεις στην Τεχνολογία, το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο των Ελλήνων, τις ανταγωνιστικές προοπτικές των εταιριών για εναλλακτικές μορφές εργασίας με μικρότερο συνολικό πάγιο κόστος και τις νέες ευκαιρίες απασχόλησης που παρουσιάζονται στο εργατικό δυναμικό για ένα πιο ισορροπημένο μοντέλο διαβίωσης ανάμεσα στην εργασιακή και την προσωπική ζωή.

Η Ελλάδα σήμερα έχει υιοθετήσει κυρίως κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και τη νομαδική τηλεργασία). Παράλληλα εντυπωσιακή αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξάρχουσα την τηλεκατάρτιση), του telecommuting και των τηλε-υπηρεσιών, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και

ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο σαν δευτερογενείς φορείς εξάπλωσης τέτοιων πρακτικών σε περιφερειακό επίπεδο.

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

Η ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής στον Ελλαδικό χώρο μέσω προγραμμάτων, όπως το «Δικτυωθείτε» και το «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», αποτελεί επίσης σημαντικό παράγοντα προώθησης για τις πρακτικές της τηλεργασίας στην Ελλάδα προσφέροντας κατάλληλη υποδομή για την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται άμεσα με την ανάπτυξη της τηλεργασίας.

Παράλληλα η σύνδεση της τηλεργασίας με τις «ευκολίες» που παρέχονται σε επίπεδο τεχνολογίας και τις εξαγγελίες για την επέκταση των Ευρυζωνικών Δικτύων στο επίπεδο του πολίτη αναμένεται ότι θα ενισχύσει δυναμικά την έξοδο από τους παραδοσιακούς τρόπους εργασίας και την υιοθέτηση πιο ευέλικτων μορφών εργασίας και σε Ελληνικό επίπεδο.

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

Οι τομείς της οικονομίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, ο χρηματοπιστωτικός (ασφαλιστικός) τομέας, οι εταιρείες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (σε όλο το φάσμα τους), ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ.), ενώ δεν θα πρέπει να εξαιρεθούν και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας (όπως η ΕΑΒ στην Ελλάδα, οι βιομηχανίες παραγωγής οπτο-ηλεκτρονικών κυκλωμάτων κλπ.), οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους και outsourcing υπηρεσιών.

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

Η επέκταση των πρακτικών outsourcing στην Ελλάδα θα λειτουργήσει επίσης θετικά για την εξέλιξη της τηλεργασίας και την απορρόφηση επιπλέον εργασιακού δυναμικού στην αγορά εργασίας και την υιοθέτηση ευέλικτων τρόπων εργασίας.

Οι άμεσα ωφελούμενοι από την επέκταση σχημάτων τηλεργασίας στην Ελλάδα αναμένεται ότι θα είναι κυρίως υπάλληλοι του τομέα των υπηρεσιών και του νέου τομέα της παροχής

«άυλων» αγαθών. Αυτοί θα είναι κυρίως επιχειρήσεις του τριτογενούς τομέα (παροχής υπηρεσιών) λόγω της ευελιξίας που παρέχει η τηλεργασία για μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητάς τους, καθώς και ένα μεγάλο μέρος τους εργασιακού δυναμικού που περιλαμβάνει κατηγορίες ομάδων πληθυσμού όπως ανύπαντρες μητέρες, εργαζόμενους στην περιφέρεια και άτομα με κινητικές δυσκολίες, για τις οποίες η τηλεργασία μπορεί να ενισχύσει θετικά την εισοδό τους στην αγορά εργασίας, αλλά και εργαζόμενους με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας που επιθυμούν να εργαστούν με περισσότερη ευελιξία.

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

B.5.3 ΚΛΑΔΟΙ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΣΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Πολλές διαφορετικοί κλάδοι και εργασίες είναι σήμερα στην Ελλάδα ώριμες για την εφαρμογή ευέλικτων σχημάτων εργασίας. Οι γενικοί παράγοντες που μπορούν να αποτελέσουν κριτήρια διαφοροποίησης και γενικούς άξονες κατεύθυνσης για την εισαγωγή σχημάτων τηλεργασίας σε επιχειρησιακές λειτουργίες είναι γενικά η εργασία χωρίς προσωπική επαφή, η διαχείριση εργασιών μέσω αποτελεσμάτων και οι εργασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση και ηλεκτρονική επεξεργασία πληροφοριών. Οι παράγοντες αυτοί γενικά καλύπτουν αποτελεσματικά την οργανωτική και φυσική πλευρά της εργασίας, αλλά η εργασία σαν κοινωνικός θεσμός έχει και κοινωνική διάσταση. Έτσι όταν αναλύουμε παράγοντες καθοριστικούς για την διεξαγωγή εργασιών μέσω ευέλικτων σχημάτων εργασίας θα πρέπει να θέσουμε επίσης στο επίπεδο ανάλυσης και τους παράγοντες που σχετίζονται με κλάδους και επαγγέλματα που σχετίζονται άμεσα με την κοινωνική αλληλεπίδραση (όπως π.χ. οι πωλήσεις, οι ασφάλειες, κλπ.)

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

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

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

Στην βάση των παραπάνω παραγόντων, οι βασικοί κλάδοι που έχουν υιοθετήσει ήδη κάποια σχήματα ευέλικτων διαδικασιών εργασίας στην Ελλάδα και αναμένεται ότι θα συνεχίσουν τέτοιου είδους πρακτικές συνοπτικά είναι:

- Οι Ιδιωτικές εταιρίες παροχής Υπηρεσιών στους κλάδους:
 - Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
 - Εκπαίδευσης από Απόσταση
 - Τηλεϊατρικής
 - Marketing, διαφήμισης και Οπτικοακουστικών μέσων
 - Ασφαλίσεων και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
 - Ανάλυσης Συμβολαίων outsourcing (σε διάφορους κλάδους)
 - Παροχής υπηρεσιών υποστήριξης
 - Διαχείρισης Έργων και Συμβολαίων
 - Αξιολόγησης και πρόσληψης Ανθρώπινου δυναμικού
 - Λογιστικής διεκπεραίωσης και Ελέγχου
 - Μετάφρασης και Υποστήριξης διαδικασιών γραφείου
 - Ειδήσεων και εκδόσεων (σε κάποιες ειδικότητες όπως δημοσιογράφοι, συγγραφείς, κλπ.)
 - Γραφιστικών ειδικοτήτων και επεξεργασίας Γραφικών
 - ISPs & ASPs υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (τηλεδιάσκεψης, συνεργατικής εργασίας, κλπ.)
 - Τουριστικών Υπηρεσιών
 - Παροχής, εισαγωγής και επεξεργασίας πληροφοριών
 - Υποστήριξης διαδικασιών (π.χ. HelpDesks)
 - Πωλήσεων μέσω τηλεφώνου, τηλεόρασης, διαδικτύου, κλπ.
 - Επεξεργασίας εγγράφων και κειμένων
- Ιδιωτικές Επιχειρήσεις που ασχολούνται με το Εμπόριο αγαθών (π.χ. διαδικασίες eCommerce που μπορούν να διενεργηθούν και από απόσταση)
- Οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί παροχής υπηρεσιών σε Περιφερειακό, τοπικό και εθνικό επίπεδο (Περιφέρειες, Δήμοι, κοινότητες, τοπικές αρχές, κλπ.)

- Αποκεντρωμένες υπηρεσίες Υπουργείων και κυβερνητικών οργανισμών
- Οι δημόσιοι φορείς υπηρεσιών κοινής ωφελείας (για κάποιες ειδικότητες και κυρίως για κέντρα παροχής πληροφοριών, συντονισμού έργων και διαδικασιών, κλπ.)
- Δημόσιοι και περιφερειακοί μηχανισμοί συντονισμού και ελέγχου
- Ακαδημαϊκά Ιδρύματα, Πανεπιστήμια και Ερευνητικά κέντρα

Παράλληλα η τηλεργασία δεν είναι η ιδανική μέθοδος 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. Επιγραμματικά, μερικές από τις κατηγορίες επαγγελματιών που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας και αναμένεται ότι θα κινηθούν προς κάποια ή κάποιες μορφές τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι:

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

Ακολουθούν κάποιες μορφές εργασίας στην Ελλάδα που μπορεί δυνητικά να εξελιχθούν προς κάποιες μορφές τηλεργασίας:

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες, από το marketing της εταιρείας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη
- Εισαγωγή δεδομένων
- Γραμματειακή υποστήριξη

- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Παροχή τουριστικών υπηρεσιών - κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των multimedia
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων
- Τηλεκπαίδευση
- Τηλεϊατρική
- Μεταφραστικές υπηρεσίες
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων
- Ανάπτυξη λογισμικού

B.5.4 ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ

B.5.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας παρουσιάζεται η απαιτούμενη τεχνολογική αλλά και κτιριακή υποδομή για την υλοποίηση και εφαρμογή δράσεων τηλεργασίας στην ελληνική Αγορά.

B.5.4.2 ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

B.5.4.2.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται η απαιτούμενη τεχνολογική αλλά και κτιριακή υποδομή για την υλοποίηση τηλεργατικών δραστηριοτήτων στον χώρο των επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, παρατίθενται οι προδιαγραφές των χώρων τηλεργασίας (διαμόρφωση ειδικού χώρου εργασίας για τηλεργασία κατ' οίκον, κτιριακές απαιτήσεις για Κέντρα Τηλεργασίας ανάλογα με τον αριθμό των τηλεργαζομένων, κλπ.), ενώ επίσης προσδιορίζεται επακριβώς το minimum της απαιτούμενης τεχνολογικής υποδομής (ηλεκτρονικοί υπολογιστές, περιφερειακά, σύνδεση στο Internet, λογισμικό επικοινωνίας και τηλε-συνεργασίας, κ.ά) για τις επιχειρήσεις που θα ήθελαν να υλοποιήσουν στην Ελλάδα δράσεις τηλεργασίας.

B.5.4.2.2 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

B.5.4.2.2.1 Γενικά

Για την υλοποίηση δράσεων τηλεργασίας σε επίπεδο επιχειρήσεων απαιτείται περίπου το ίδιο επίπεδο κτιριακού εξοπλισμού για την στέγαση του μηχανογραφικού εξοπλισμού που είναι συνηθισμένο στις περισσότερες ελληνικές εταιρίες σήμερα. Η κτιριακή υποδομή βέβαια είναι συνάρτηση του μεγέθους της επιχείρησης, των δραστηριοτήτων της και του αριθμού των υπαλλήλων που πρέπει να υποστηρίξει είτε σε επίπεδο συμβατικής εργασίας είτε σε επίπεδο τηλεργασίας. Ο γενικός κανόνας πάντως σήμερα είναι η δημιουργία ενός εξειδικευμένου χώρου στέγασης του κεντρικού μηχανογραφικού εξοπλισμού υποστήριξης συνήθως στα

κεντρικά γραφεία της επιχείρησης (Computer Room ή Data Center). Το μέγεθος και η δυναμικότητα του ενός τέτοιου εξειδικευμένου χώρου εξαρτάται άμεσα από τις δραστηριότητες, το μέγεθος της εταιρίας και τον όγκο του εξοπλισμού που θα στεγάσει, ενώ είναι δεδομένο σήμερα στις μεγάλες εταιρίες να υπάρχουν περισσότερα του ενός τέτοιοι χώροι στέγασης με ένα κεντρικό κόμβο (συνήθως στις κεντρικές εγκαταστάσεις) και διάφορους δορυφορικούς χώρους (είτε στο ίδιο κτήριο είτε υποκαταστήματα) που στεγάζουν εξοπλισμό υποστήριξης τοπικών δραστηριοτήτων.

Στην παρακάτω ανάλυση θα επιχειρηθεί μια γενική προσέγγιση για την κατασκευή ενός τέτοιου χώρου. Βέβαια η υλοποίηση ενός τέτοιου κέντρου και των ειδικότερων παραμέτρων του εξαρτάται από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις κάθε επιχείρησης.

Ο γενικό κανόνας πάντως είναι ότι για την κατασκευή του χώρου που θα εγκατασταθεί ο μηχανογραφικός εξοπλισμός σε εταιρίες ή οργανισμούς απαιτούνται εργασίες οι οποίες είναι απαραίτητες για την διαμόρφωση του χώρου ανάλογα με τις απαιτήσεις ασφάλειας και την λειτουργικότητα του φιλοξενούμενου εξοπλισμού (όπως δομημένη καλωδίωση, κανόνες πρόσβασης και ασφάλειας, κλπ.). Έτσι πολλές φορές παρίσταται η ανάγκη για την κατασκευή ψευδοροφών, ψευδοπατώματων, να πραγματοποιηθούν επενδύσεις υπαρχόντων χωρισμάτων ή τοίχων, χωρίσματα, πόρτες κλπ., τα οποία τελικά θα διαμορφώσουν τον χώρο για την φιλοξενία του μηχανογραφικού εξοπλισμού.

Με βάση το σκεπτικό αυτό ο χώρος των Η/Υ και των τμημάτων υποστήριξης, θα πρέπει να κατασκευαστεί εντός χώρου υψηλής προστασίας, για την αποφυγή δολιοφθορών και καταστροφών από φυσικά φαινόμενα και κακόβουλες πράξεις. Κάθε υλικό που θα χρησιμοποιηθεί στην κατασκευή των τοίχων, του πατώματος, της οροφής κλπ. θα πρέπει να επιλεγεί με κριτήριο την αντίσταση του υλικού στη φωτιά.

Θα πρέπει να είναι αρκετά μεγάλος χώρος, ώστε να δεχθεί το υπάρχον σύστημα αλλά να έχει την δυνατότητα να δεχθεί και μηχανήματα τα οποία θα έλθουν στο μέλλον. Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί και αρκετός χώρος γύρω από τα μηχανήματα 1m περίπου ή ότι άλλο προδιαγράφει ο κατασκευαστής για λόγους συντηρήσεως.

Εξ' αιτίας των εργασιών που θα γίνουν στο χώρο, θα δημιουργηθούν πολλές σκόνες και υλικά, τα οποία πρέπει να απομακρυνθούν καθαρίζοντας τον χώρο, πριν τοποθετηθεί ο εξοπλισμός.

Επίσης, θα πρέπει να έχουν γίνει στο ψευδοπάτωμα τα απαραίτητα ανοίγματα για την διόδο των καλωδίων.

B.5.4.2.2 Προσπέλαση χώρου

Θα πρέπει να υπάρχει εύκολη προσπέλαση στο χώρο που θα έχει θετική σημασία στην παράδοση του εξοπλισμού καθώς και στην λειτουργικότητα του χώρου.

B.5.4.2.2.3 Κατασκευή πατώματος

Η χρήση ανυψωμένου πατώματος κρίνεται απαραίτητη, λόγω του πλήθους των καλωδίων διασύνδεσης του προς εγκατάσταση εξοπλισμού.

Τα ακόλουθα υλικά θα πρέπει να εγκατασταθούν μεταξύ, του κυρίως πατώματος και ψευδοπατώματος:

- Ηλεκτρικές παροχές για τις ανάγκες του προς εγκατάσταση εξοπλισμού.

- Γείωση αναφοράς (signal reference grid).
- Input & output cables (καλώδια διασύνδεσης εξοπλισμού).
- Κανάλια καλωδίων Η/Υ & ηλεκτρικών παροχών.

Πριν την τοποθέτηση του ψευδοπατώματος θα πρέπει να τοποθετηθεί μεταλλικό φύλλο 3mm με ειδική μεμβράνη για την προστασία του υπάρχοντος δαπέδου και για την στήριξη του ψευδοπατώματος. Τα ανοίγματα που θα δημιουργηθούν στις πλάκες, θα επικαλυφθούν με πλαστικό υλικό (PVC) για την αποφυγή τραυματισμού των καλωδίων που θα διέρχονται.

Η μεταλλική κατασκευή στερέωσης του ψευδοπατώματος θα διασυνδεθεί με την γείωση προς αποφυγή στατικού ηλεκτρισμού

B.5.4.2.2.4 Επενδύσεις - Πόρτες

Για την διαμόρφωση των χώρων θα απαιτηθεί η δημιουργία επενδύσεων στα σημεία που απαιτείται.

Τα χωρίσματα αυτά θα πρέπει να είναι πυράντοχα με δείκτη πυραντίστασης 60min. Τα χωρίσματα θα πρέπει να ξεκινούν από το ψευδοπάτωμα και θα καταλήγουν στην οροφή.

Οι επενδύσεις θα είναι τυφλές από διπλή πυράντοχη γυψοσανίδα (2 γυψοσανίδες με ορθοστάτη) που θα φέρει ενδιάμεσα με τον υπάρχοντα τοίχο υαλοβάμβακα ή πετροβάμβακα. Πριν την τοποθέτηση της γυψοσανίδας στα σημεία θα τοποθετηθούν στα υπάρχοντα ανοίγματα (πόρτες) μεταλλικές κατασκευές για την ασφάλεια του χώρου.

Η πόρτα που θα τοποθετηθεί στο χωρίσμα θα είναι πυράντοχη (60 min), και για την στήριξη της πόρτας θα κατασκευασθεί μεταλλικός σκελετός στα δύο άκρα της.

Η πόρτα θα είναι εξοπλισμένη με

- μπάρα πανικού στην πλευρά που διευκολύνει την διαφυγή από το χώρο σε περίπτωση ανάγκης.
- ηλεκτρική κλειδαριά (κυπρί) για τον έλεγχο προσπέλασης ατόμων.

Η φέρουσα κατασκευή του χωρίσματος θα πρέπει να αποτελείται από στρωτήρες δαπέδου - οροφής ως επίσης ορθοστάτες διαστάσεων 50 χιλ. ή 75 χιλ. από γαλβανισμένη λαμαρίνα πάχους 0,6 χιλ.

B.5.4.2.2.5 Ηλεκτρική εγκατάσταση ισχυρών ρευμάτων

B.5.4.2.2.5.1 Γενικά

Ο χώρος θα πρέπει να έχει ξεχωριστή παροχή με ξεχωριστό πίνακα τριφασικής παροχής 380/220 VAC και συχνότητες 50 Hz. Το σύνολο της καταναλισκόμενης ισχύος θα προβλέπεται και τυχόν επεκτάσεις τουλάχιστον 30%. Για το σκοπό αυτό απαιτείται η γραμμή αυτή να είναι απαλλαγμένη άλλων ισχυρών μεταβλητών φορτίων, όπως ανελκυστήρων ή ισχυρών συσκευών κλιματισμού, καθώς και άλλων φορτίων, όπως κυρίως επαγωγικής φύσεως για την αποφυγή παρεμβολών. Η γραμμή επίσης θα πρέπει να είναι απαλλαγμένη στιγμιαίων διακυμάνσεων τάσεως υψηλού βαθμού (TRANSIENTS) καθώς και αιχμών τάσεως

προερχομένων είτε από επαγωγικές επιδράσεις είτε από διαταραχές μέσω γραμμών τροφοδοσίας.

B.5.4.2.2.5.2 Ηλεκτρική εγκατάσταση

Η ηλεκτρική εγκατάσταση θα ανταποκρίνεται σε όλους τους κανονισμούς, Ευρωπαϊκούς και Ελληνικούς σε σχέση με τους κώδικες χρωμάτων και καλωδίων καθώς και των προδιαγραφών ασφαλείας γειώσεων και ηλεκτρομαγνητικών παρεμβολών. Θα προσεχθεί ιδιαίτερα η ισομερής κατανομή των φορτίων στις τρεις φάσεις. Όλα τα καλώδια που δεν θα είναι δυνατόν να ξεχωρίζουν από το χρώμα τους θα μαρκάρονται από αριθμούς. Όλες οι καλωδιώσεις χαμηλής τάσεως (24 VAC CONTROL POWER) θα οδεύουν εντός πλαστικών καναλιών και θα είναι χρωματισμένα αναλόγως του προορισμού των.

Ο χρησιμοποιούμενος κώδικας χρωμάτων και οι απαιτούμενες διατομές για τα καλώδια τάσεως θα είναι ο ισχύον από τους διεθνείς κανονισμούς.

Κάθε ομάδα καλωδίων-υψηλής ή χαμηλής τάσεως ή Data Comm και Tel. θα οδεύει σε ξεχωριστό κανάλι που θα απέχει το ένα από το άλλο 30 cm περίπου καθ' όλο το μήκος της διαδρομής.

B.5.4.2.2.5.3 Γείωση

Η γείωση η προοριζόμενη για τον χώρο θα πρέπει να ξεκινά από τη κεντρική σύνδεση γειώσεως του κτιρίου και να καταλήγει μέσα στο πίνακα που τροφοδοτεί τον χώρο σε εμφανές και προσπελάσιμο σημείο. Η γείωση ασφαλείας (βηματική) θα συνδέει τον σκελετό του Η/Υ ή τα άλλα μεταλλικά μέρη, όπως τροφοδοτικά, καπάκια και μεταλλικές πόρτες, κλιματιστικά με την κεντρική γείωση του κτιρίου. Το καλώδιο της γειώσεως θα πρέπει να είναι κατάλληλης διατομής ώστε να μεταφέρει ρεύματα από βραχυκυκλώματα ή διαρροές.

Τα κιβώτια των ηλεκτρικών πινάκων καθώς και οι πόρτες αυτών θα πρέπει να είναι συνδεδεμένα με την γείωση.

Για βηματική γείωση θα χρησιμοποιηθεί η μεταλλική λαμαρίνα που θα τοποθετηθεί στο υπάρχον πάτωμα και στην οποία θα συνδεθούν και τα μεταλλικά στηρίγματα του ψευδοπατώματος. Στη συνέχεια όλο το πλέγμα θα συνδέεται με αγωγό 10 MM² με το σημείο γειώσεως του κτιρίου. Η ποιότητα της γείωσης θα πρέπει να είναι πολύ καλή ($\leq 1 \Omega M$) και ειδικά να εξασφαλίζεται η καθαρότητα της γραμμής από διαταραχές μέσω επιστροφών από ισχυρά φορτία.

B.5.4.2.2.5.4 Έλεγχος ηλεκτρικής εγκατάστασης

Η ηλεκτρική εγκατάσταση θα πρέπει να ελεγχθεί, μετά το πέρας των εργασιών για την καλή συνέχεια των συνδέσεων των αγωγών ως επίσης και την καλή μόνωση μεταξύ τους. Κατά την στιγμή του ελέγχου θα πρέπει να είναι οι διακόπτες κλειστοί και οι ασφάλειες εντός. Όλες οι γραμμές θα πρέπει να ελεγχθούν για την ασφαλή μόνωσή τους, σε 2 KV, μεταξύ των σημείων:

- Φάση με φάση
- Φάση με ουδέτερο
- Φάση με γείωση

- Ουδέτερο με γείωση

Επίσης θα ελεγχθεί η αντίσταση μονώσεως η οποία μεταξύ των κατωτέρω σημείων πρέπει να είναι μικρότερη από 20 ΩΜ:

- Φάση με φάση
- Φάση με ουδέτερο
- Φάση με γείωση
- Ουδέτερο με γείωση

Κάθε κύρια γραμμή αφού ελεγχθεί θα μαρκάρεται από πινακίδα στην οποία θα αναγράφονται:

- Εάν είναι υπό λειτουργία
- Αποτελέσματα μετρήσεων γειώσεως
- Προορισμός-Ονομασία μηχανήματος-Κωδικός χρώματος
- Ημερομηνία test
- Όνομα κατασκευαστή

B.5.4.2.2.5.5 Κανονισμοί

Οι εγκαταστάσεις θα πρέπει να εκτελεστούν βάσει των κανονισμών που ισχύουν των όρων της ΔΕΗ, των κανόνων της τέχνης και επιστήμης και των οδηγιών της επίβλεψης. Βάση αυτών των προδιαγραφών θα αποτελέσουν οι παρακάτω κανονισμοί και τροποποιήσεις, όπως είναι ενημερωμένοι την τελευταία δημοσίευση αυτών κατά την ημέρα της προκήρυξης της δημοπρασίας.

Κανονισμός Εσωτ. Εγκαταστάσεων: Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

- α) Φύλλο 59, τεύχος 2, 11-04-55
Φύλλο 293, τεύχος 2, 11-05-66
Φύλλο 630, τεύχος 2, 25-10-66
Φύλλο 620, τεύχος 2, 18-10-66
Φύλλο 118, τεύχος 1, 24-6-65

Διάταγμα "περί κατασκευής και λειτουργίας ηλεκτρικών εν γένει εγκαταστάσεων", ΦΕΚ 89Α/1982.

β) Τυποποίηση DIN B5, NEMA.

γ) Επίσημοι κανονισμοί της χώρας προέλευσης των συσκευών, οργάνων και υλικών, εφόσον αυτά προέρχονται από χώρες του εξωτερικού. Όλα τα υλικά που επιπλέον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση του έργου θα πρέπει να είναι καινούρια και τυποποιημένα προϊόντα γνωστών κατασκευαστών, που ασχολούνται κανονικά με την παραγωγή τέτοιων υλικών, χωρίς ελαττώματα και να έχουν τις διαστάσεις και τα βάρη που προέρχονται από τους κανονισμούς, όταν δεν καθορίζονται από τις προδιαγραφές. Κάθε υλικό υπόκειται στην έγκριση της υπηρεσίας και του επιβλέποντα μηχανικού, που έχει το δικαίωμα απόρριψης

οποιοδήποτε υλικού που η ποιότητα ή τα ειδικά του χαρακτηριστικά κρίνονται όχι ικανοποιητικά ή ανεπαρκή για την εκτέλεση της εγκατάστασης.

B.5.4.2.2.6 Δομημένη Καλωδίωση

Στο πλαίσιο της υποστήριξης δομών τηλεργασίας από μία επιχείρηση είναι απαραίτητο να διακρίνουμε την εσωτερική καλωδίωση που αφορά την επικοινωνία δεδομένων στο εσωτερικό ενός κτηρίου και την εξωτερική καλωδίωση που αφορά την διασύνδεση διαφορετικών κτηρίων μεταξύ τους.

Η εσωτερική καλωδίωση θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες του φορέα για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα. Αυτό σημαίνει την ικανότητα εξέλιξης της προσφερόμενης υποδομής μαζί με τις μελλοντικές απαιτήσεις και την τεχνολογία. Σοβαρότατο ρόλο στην ικανότητα αυτή θα παίξει η καλωδίωση που θα εγκατασταθεί, βοηθώντας τέτοιες εξελίξεις. Για το λόγο αυτό η δομημένη καλωδίωση θα πρέπει να ακολουθεί πλήρως το πρότυπο ANSI/TIA/EIA 568A και τις προσθήκες του, TSB 36 και TSB 40A, που καθορίζουν το Σύστημα Δομημένης Καλωδίωσης, καθώς επίσης και τα πρότυπα ISO/IEC 11801, EN 50173. Η Εσωτερική Καλωδίωση των κτιρίων γενικά περιλαμβάνει τις οριζόντιες και κατακόρυφες καλωδιώσεις χαλκού και τις καλωδιώσεις οπτικών ινών που θα καλύψουν τις ανάγκες των εφαρμογών φωνής και δεδομένων.

Οι εξωτερικές καλωδιώσεις αφορούν στην υλοποίηση ενός Δικτύου Κορμού, συχνά από καλώδια οπτικών ινών, που συνδέουν καλωδιακά τα κτίρια μεταξύ τους. Τα καλώδια οπτικών ινών (12-multimode) που σχεδιαστικά εξυπηρετούν τον σκοπό αυτό, καταλήγουν στον κεντρικό κατανομητή κόμβου. Επίσης στις εξωτερικές καλωδιώσεις συνήθως συμπεριλαμβάνεται υλοποίηση ζεύξης με πολύζευγα τηλεφωνικά καλώδια χαλκού για την σύνδεση των κτιρίων με το δίκτυο του ΟΤΕ και την διανομή εσωτερικών γραμμών / υπηρεσιών του τηλεφωνικού κέντρου μεταξύ κτιρίων.

B.5.4.2.2.7 Πυρασφάλεια, πυρόσβεση

Για την ασφάλεια του χώρου θα πρέπει να επεξεργασθεί ένα σχέδιο με το οποίο θα πρέπει να αντιμετωπισθεί ο κίνδυνος που θα προέλθει από πυρκαγιά ή άλλους κινδύνους. Με το σχέδιο αυτό θα πρέπει να εξοικειωθεί όλο το προσωπικό για να μπορεί να αντιμετωπίσει κρίσιμες καταστάσεις όπως:

- Έξοδοι κινδύνου για την εκκένωση προσωπικού και δεδομένων (Data).
- Να γνωρίζει από και πως θα κλείσει το AIR CONDITION ή την ηλεκτρική παροχή.
- Να γνωρίζει την χρήση των μικρών πυροσβεστήρων ή των υπαρχόντων μέσων πυρόσβεσης.
- Να γνωρίζει να δώσει τις πρώτες βοήθειες.
- Να έχει στη διάθεση του τα τηλέφωνα της πυροσβεστικής υπηρεσίας και των πρώτων βοηθειών.

Η ασφάλεια του χώρου είναι επίσης εξαιρετικής σημασίας γι' αυτό θα επιτρέπεται η είσοδος και η διαμονή εντός του χώρου μόνον σε άτομα που έχουν ειδική άδεια ή που είναι προσωπικό για την υποστήριξη του κέντρου.

Για να ελαχιστοποιηθούν οι ζημιές από περιπτώσεις ανάγκης θα πρέπει να υπάρχει συνεχής εγρήγορση από εντεταλμένη υπηρεσία που καθήκον θα έχει να κρατά ενήμερο το προσωπικό για το τρόπο αντιμετώπισης των συνθηκών συναγερμού να εκπονεί προγράμματα και σχέδια πρόληψης και να τα προσαρμόζει συνεχώς ανάλογα με τις ανάγκες ή τις αλλαγές που θα προκύπτουν από τις προσθήκες ή τις μετακινήσεις του εξοπλισμού.

Προτείνεται η εγκατάσταση των εξής συστημάτων ώστε να ικανοποιηθούν οι παραπάνω απαιτήσεις:

- Πυρανίχνευση - κατάσβεση με υλικό INERGEN
- Φωτισμός ασφαλείας
- Σύστημα ελέγχου προσπέλασης ατόμων (access control)
- Σύστημα CCTV
- Εγκατάσταση πυρίμαχου ερμαρίου για την αποθήκευση των αντιγράφων ασφαλείας.

B.5.4.2.2.8 Πυρανίχνευση

Ο χώρος θα προστατεύεται από ένα σύστημα αυτόματης ανίχνευσης και άρσης πυρκαγιάς με χρήση του πυροσβεστικού μέσου INERGEN. Η χρήση του παραπάνω μέσου κρίνεται απαραίτητη, λόγω της διακοπής παραγωγής του μέσου κατάσβεσης Halon 1301.

Τα συστήματα INERGEN είναι σχεδιασμένα ούτως ώστε η εκκένωση να επιτυγχάνεται σε μικρό χρόνο. Λόγω του ότι το κατασβεστικό υλικό είναι αέριο δεν αφήνει κατάλοιπα, ελαχιστοποιώντας με αυτόν τον τρόπο τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν. Επίσης, πληροί τα όρια ασφαλείας σχετικά με τον κίνδυνο τοξικότητας, σύμφωνα με την U.S E.P.A

Ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις Συστημάτων Πυροπροστασίας, Κώδικας Πρακτικής Συστημάτων Καταπολέμησης Αεριοδών Πυρκαγιών του Συνδέσμου Εθνικής Προστασίας Πυροπροστασίας Πρότυπο NFPA 2001 περί Συστημάτων Πυρόσβεσης Καθαρού Παράγοντος και τις απαιτήσεις της Εχούσης Δικαιοδοσία Αρχής.

B.5.4.2.2.8.1 Φωτισμός ασφαλείας - σήμανση

B.5.4.2.2.8.1.1 Φωτισμός ασφαλείας

Σε περίπτωση διακοπής της τροφοδοσίας από ΔΕΗ απαιτείται η διατήρηση μιας ελάχιστης στάθμης φωτισμού ώστε να είναι δυνατή η κίνηση αρμοδίων ατόμων στον κυρίως χώρο.

Η στάθμη αυτή θα εξασφαλιστεί με την τοποθέτηση μερικών φωτιστικών ασφαλείας που θα έχουν διατάξεις συσσωρευτών.

Η διάταξη αυτή περιλαμβάνει:

- συσσωρευτές κατάλληλους για λειτουργία της μίας λυχνίας (8W) του φωτιστικού σε περίπτωση διακοπής για 2 ώρες.
- διάταξη αυτομάτου μεταγωγής ώστε άμεσα να τροφοδοτείται η λυχνία από τους συσσωρευτές όταν διακοπεί η τροφοδοσία από το δίκτυο.

B.5.4.2.2.8.1.2 Σήμανση οδεύσεων διαφυγής

Η σήμανση των οδεύσεων διαφυγής θα πραγματοποιηθεί με φωτεινή πινακίδα που θα τοποθετηθεί πάνω από την έξοδο.

Όλες οι πινακίδες θα φέρουν λυχνία φθορισμού 8W, συσσωρευτή για λειτουργία 2 ωρών και διάταξη αυτομάτου μεταγωγής, ώστε να ενεργοποιούνται σε περίπτωση διακοπής του δικτύου ΔΕΗ. Οι πινακίδες αυτές θα τροφοδοτούνται συνεχώς απ' ευθείας από το δίκτυο και όχι από τα κυκλώματα φωτισμού μέσω διακοπών.

B.5.4.2.2.8.2 Κλιματισμός

Η συνεχής και αξιόπιστη λειτουργία των κλιματιστικών μηχανημάτων εξαρτάται από την επαρκή ισχύ, από τον καλό σχεδιασμό και από τον αυτοματοποιημένο τρόπο λειτουργίας. Το κλιματιστικό σύστημα θα παρέχει ψυκτική ή θερμική ισχύ καθ' όλη την διάρκεια του χρόνου επί 24ώρου βάσεως. Προς τούτο ένα ξεχωριστό σύστημα κλιματισμού θα λειτουργεί για τις ανάγκες και μόνον του κεντρικού χώρου του computer room. Τα μηχανήματα του κλιματισμού δεν πρέπει να τροφοδοτούνται από την ίδια ηλεκτρική παροχή που τροφοδοτείται και οι κεντρικές συσκευές. Καθώς τα ποσοστά υγρασίας θα πρέπει να είναι ελεγχόμενα μέσα στο χώρο του κεντρικού computer room, δεν θα υπάρχουν σημεία, στους τοίχους ή σε πόρτες, από τα οποία θα διαρρέει ποσότητα αέρος μη ελεγχόμενης από το σύστημα κλιματισμού. Η υπερβολική υγρασία διαβρώνει τα μέρη του Η/Υ και η υπερβολική ξηρότητα του αέρα δημιουργεί τάσεις ηλεκτροστατικού φαινομένου, πράγμα επίσης επικίνδυνο για τον υπολογιστή.

Για τον χώρο του κεντρικού computer room η θερμοκρασία θα πρέπει να είναι 20- 24 βαθμοί C και η σχετική υγρασία 50%. Η κλιματιστική του χώρου θα είναι απολύτου ελέγχου για να μπορεί να ελέγχει τις συνθήκες θερμοκρασίας και υγρασίας.

B.5.4.2.2.8.3 Σύστημα ελέγχου προσπέλασης και cctv

Όπως αναφέρεται και στην ενότητα ασφάλειας χώρου, θα πρέπει να τοποθετηθεί σύστημα ελέγχου και καταγραφής της προσπέλασης των ατόμων (access control) για την αποφυγή καταστροφών από άτομα τα οποία δεν έχουν σχέση με το χώρο και επίσης ένα σύστημα cctv για την εμφάνιση σε monitor και την καταγραφεί σε video των ατόμων που διέρχονται στον χώρο και των εργασιών που εκτελούν.

Το σύστημα γενικά περιλαμβάνει:

- α. Ηλεκτρονικό υπολογιστή, με τις απαιτούμενες κάρτες επικοινωνίας. Ο έλεγχος η καταγραφή συμβάντων και η εντολοδότηση γίνεται από τον Η/Υ.
- β. Καρταναγνώστες οι οποίοι τοποθετούνται εντός και εκτός των ελεγχόμενων εισόδων / εξόδων.
- γ. Ηλεκτρικές κλειδαριές, ("Κυπρί"), στις ελεγχόμενες πόρτες.
- δ. Τροφοδοτικό, 220Vac – 24 ή 12Vdc για την τροφοδοσία των καρταναγνωστών και των ηλεκτρικών κλειδαριών.
- ε. Τις απαιτούμενες καλωδιώσεις, όπως περιγράφονται παρακάτω.

Το σύστημα θα υποστηρίζεται από λογισμικό (software) που θα εξασφαλίζει τα ακόλουθα:

- Διευθυνσιμότητα στους καρταναγνώστες ώστε να καταγράφεται και η θύρα εισόδου / εξόδου.
- Δυνατότητα εξουσιοδότησης:
 - ανά θύρα
 - με βάση χρονοπρόγραμμα, όπου θα υπάρχει η δυνατότητα μεταβολής του
- Καταγραφή συμβάντων και εμφάνιση στην οθόνη ή εκτύπωση των συμβάντων για το χρονικό διάστημα που θα ζητηθεί.
- Εξουσιοδότηση ή διαγραφή εξουσιοδότησης μέσω του λογισμικού.
- Συναγερμό σε περίπτωση που κάποια θύρα παραμείνει ανοικτή για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το επιθυμητό.
- Σύνδεση με τον πίνακα κατάσβεσης για άνοιγμα των θυρών σε περίπτωση φωτιάς.
- Δυνατότητα χρήσης κωδικού για τον έλεγχο προσπέλασης.
- Οι καρταναγνώστες θα είναι τύπου αποστάσεις με τεχνολογία RF με μέση απόσταση ενεργοποίησης: 20cm. Θα επικοινωνούν με το PC μέσω RS485 και θα φέρουν πληκτρολόγιο για την περίπτωση που θα απαιτηθεί να γίνεται και χρήση κωδικών (Pin). Οι καρταναγνώστες θα συνδεθούν με το αντίστοιχο κυπρί και την μαγνητική επαφή. Επίσης θα έχουν και τη δυνατότητα τοπικής εξουσιοδότησης ή διαγραφής εξουσιοδότησης.

B.5.4.2.3 ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Οι επιχειρήσεις – εργοδότες οι οποίες απασχολούν τηλεργαζόμενους θα πρέπει να διαθέτουν ένα σύνολο εξυπηρετητών διαφόρων τύπων μέσω των οποίων να μπορεί να πραγματοποιείται και να διευκολύνεται η ανταλλαγή των αρχείων καθώς επίσης η επικοινωνία και συνεργασία με τους τηλεργαζόμενους. Εξυπηρετητές τέτοιου είδους είναι:

- Mail server
- FTP Server
- Collaboration Server

Μία επιχείρηση εκτός από τους απαραίτητους εξυπηρετητές πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα:

- Χώροι συνάντησης (meeting rooms)
- Εκτυπωτές
- Τηλεφωνικές συσκευές και γραμμές καθώς επίσης και fax

Η επιχείρηση πρέπει να έχει τοπικό δίκτυο (LAN) για τη διαχείριση των αρχείων, τη κοινή χρήση εκτυπωτών, fax, ή άλλων περιφερειακών. Με τους απομακρυσμένους τηλεργαζόμενους είναι δυνατή η εγκαθίδρυση ενός Virtual Private Network (VPN) ώστε να επιτυγχάνεται ο μέγιστος βαθμός ασφάλειας.

B.5.4.3 ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

B.5.4.3.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Οι υποδομές που απαιτούνται για την υλοποίηση τηλεργατικών δραστηριοτήτων από την πλευρά των εργαζομένων, γενικά είναι πολύ μικρές. Συνήθως είναι αρκετός ένας Η/Υ με σύνδεση στο διαδίκτυο και ένα τηλέφωνο για την αποτελεσματική διεξαγωγή τηλεργασίας από απόσταση.

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι απολύτως απαραίτητες υποδομές που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εργασία στο σπίτι, ενώ ο ίδιος εξοπλισμός είναι σε θέση να εξυπηρετήσει αποτελεσματικά τους τηλεργαζόμενους είτε σε ένα κέντρο τηλεργασίας είτε σε κάποιο απομακρυσμένο γραφείο κάποιας επιχείρησης.

Ένας τυπικός τηλεργαζόμενος είναι πιθανών να χρειαστεί:

- Ένα γραφείο
- Μία καρέκλα
- Αποθηκευτικό χώρο (π.χ. ντουλάπι) για τους φακέλους με κλειδί
- Τηλέφωνο με όσο το δυνατόν αποκλειστική γραμμή για την εργασία
- Εξοπλισμό Μηνυμάτων π.χ. τηλεφωνητή ή/και FAX
- Η/Υ ή αποκλειστικό τερματικό με modem

B.5.4.3.2 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο χώρος τηλεργασίας που είναι σε θέση να εξυπηρετήσει αποτελεσματικά κάποιον τηλεργαζομένων πρέπει γενικά να διαθέτει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- Αρκετό χώρο για δουλειά χωρίς διακοπές
- Να είναι ασφαλής από άποψη πρόσβασης
- Να παρέχει την κατάλληλη υποδομή για τις εγκατάσταση του απαιτούμενου εξοπλισμού (ηλεκτρικές και τηλεφωνικές πρίζες κυρίως)
- Να διαθέτει ένα κατάλληλο αποθηκευτικό χώρο ο οποίος θα κλειδώνει για την αρχειοθέτηση και τήρηση των φακέλων εργασίας.
- Ένα κατάλληλο γραφείο και μία εργονομική καρέκλα

Επιπλέον θα βοηθούσε προς τους σκοπούς της τηλεργασίας να διαθέτει επίσης και τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Να είναι σχετικά απομονωμένος από τις καθημερινές οικογενειακές δραστηριότητες με στόχο να διατηρεί λειτουργικές ισορροπίες ανάμεσα στην ιδιωτική οικογενειακή ζωή και την επαγγελματική λειτουργία
- Να έχει αποκλειστική τηλεφωνική γραμμή
- Να διαθέτει κατάλληλες συνθήκες φωτισμού για πολύωρη εργασία, κλπ.
- Να είναι εργονομικά σχεδιασμένος
- Να διαθέτει μεγάλους αποθηκευτικούς χώρους για αρχειοθέτηση
- Να διαθέτει κατάλληλη ηχομόνωση

B.5.4.3.3 ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Το πιο βασικό εξάρτημα στην εργασία στο σπίτι θεωρείται ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής (PC), το είδος του οποίου σχετίζεται με τις επιμέρους ανάγκες του χρήστη. Όταν η τηλεργασία έχει και τη 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. Οι δυνατότητες του μηχανήματος εξαρτώνται από τα τεχνικά χαρακτηριστικά του υπολογιστή. Τα πιο βασικά επιμέρους τμήματα που συνθέτουν την εικόνα ενός μηχανήματος είναι: ο επεξεργαστής, η μνήμη RAM, ο σκληρός δίσκος, η κάρτα γραφικών και η κάρτα ήχου.

Οι προδιαγραφές του ηλεκτρονικού υπολογιστή διαφέρουν ανάλογα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος. Για παράδειγμα, ο τηλεργαζόμενος που εργάζεται ως σχεδιαστής γραφικών θα χρειαστεί μια κάρτα γραφικών μεγαλύτερης ανάλυσης ή αν κάποιος χρησιμοποιεί μόνο κειμενογράφο μπορεί να αρκестεί σε έναν υπολογιστή με λιγότερη μνήμη RAM.

Η αγορά δικτυακών συσκευών διασύνδεσης (modem) θεωρείται απαραίτητη για τους τηλεργαζόμενους που χρησιμοποιούν το Internet. Υπάρχουν εσωτερικά και εξωτερικά modem, πολλά από τα οποία, εκτός από υψηλή ταχύτητα, έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν και να στέλνουν fax καθώς και να λαμβάνουν φωνητικά μηνύματα και fax, ακόμα και όταν το PC είναι κλειστό. Εννοείται ότι για τη λειτουργία του modem θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και τηλεφωνική γραμμή.

Για την σύνδεση στο Διαδίκτυο, εκτός από την προμήθεια του modem είναι απαραίτητη η συνδρομή σε κάποιον Παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου (Internet Service Provider, ISP) και κατά συνέπεια η ύπαρξη μηνιαίων τελών πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Στην περίπτωση που ο τηλεργαζόμενος επικοινωνεί με την επιχείρηση – εργοδότη με σύγχρονες διαδικασίες από απόσταση (π.χ. τηλεδιάσκεψη με ήχο σε πραγματικό χρόνο) είναι απαραίτητη η εγκατάσταση των:

- Κάρτα ήχου
- Headset ή ηχεία και μικρόφωνο

Προαιρετική επίσης είναι η εγκατάσταση web camera, στην περίπτωση που είναι επιθυμητή η τηλεδιάσκεψη με εικόνα (video).

Το λογισμικό που εγκαθίσταται στον προσωπικό υπολογιστή του τηλεργαζόμενου, εκτός από το λογισμικό συστήματος, ποικίλει ανάλογα με τη φύση της εργασίας του τηλεργαζόμενου. Για παράδειγμα για συγγραφή κειμένων είναι απαραίτητος μόνος ένας κειμενογράφος, για ανάπτυξη λογισμικού είναι απαραίτητο το αντίστοιχο λογισμικό ανάπτυξης, και ούτω καθεξής.

Συμπερασματικά, ένας κατάλληλα δομημένος χώρος στο σπίτι με προσωπικό υπολογιστή, τηλέφωνο, πρόσβαση στο Διαδίκτυο (αναλογική, ISDN, ADSL, κλπ), τα κατάλληλα περιφερειακά (εκτυπωτής, κάρτα ήχου, Fax, αυτόματος τηλεφωνητής, κλπ), τα ειδικά τμήματα εξοπλισμού ή λογισμικού που είναι απαραίτητα για την εργασία του τηλεργαζόμενου καθιστούν απόλυτα αποδοτική την εργασία στο σπίτι.

B.5.4.4 ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ**B.5.4.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Οι τεχνολογίες που περιγράφονται σε αυτήν την παράγραφο διευκολύνουν την επικοινωνία και την πρόσβαση στην πληροφορία στην περίπτωση της τηλεργασίας και περιλαμβάνουν αυτές που είναι ώριμες, εμπορικά διαθέσιμες, και έτοιμες να εφαρμοστούν στην τηλεργασία.

Η τοποθεσία του τηλεργαζόμενου είναι αυτή που κυρίως καθορίζει τις τεχνολογικές λύσεις που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του χρήστη. Έχοντας αυτό τον σημαντικό παράγοντα στο μυαλό, ο παρακάτω πίνακας δείχνει πώς κατανέμονται οι τεχνολογίες τηλεργασίας σε τέσσερις διαφορετικές περιπτώσεις: στο σπίτι, σε κέντρα τηλεργασίας, στην κινητή τηλεργασία και τα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης-εργοδότη. Αυτές οι τεχνολογίες είναι που κάνουν την τηλεργασία μια βιώσιμη και οικονομικά αποτελεσματική επιλογή, που είναι διαθέσιμη σε περισσότερους εργαζόμενους όπως ποτέ άλλοτε. Η κατανόηση της εφαρμοσιμότητας της τεχνολογίας ανάλογα με την τοποθεσία μας βοηθά να καταλάβουμε πώς η κάθε τεχνολογία υποστηρίζει την τηλεργασία, όπως περιγράφεται και στη συνέχεια.

Τεχνολογίες	Σπίτι	Κέντρο Τηλεργασίας	Κινητή Τηλεργασία	Κεντρικά γραφεία
Internet	X	X	X	X
ISDN	X	X		X
Βίντεο-διάσκεψη		X		X
ADSL	X	X		X

Πίνακας 19 – Τεχνολογίες τηλεργασίας σε σχέση με την τοποθεσία του τηλεργαζόμενου

B.5.4.4.2 INTERNET

Το Internet είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο δεδομένων που χρησιμοποιεί συμβατικές τηλεφωνικές γραμμές και παρέχει άμεση πρόσβαση σε τεράστιους όγκους πληροφοριών για κάθε θέμα που μπορεί να φανταστεί κανείς. Οι τυπικές εφαρμογές του Internet είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η σύνδεση με απομακρυσμένους υπολογιστές μέσω του telnet, η ηλεκτρονική ανταλλαγή αρχείων μέσω του πρωτοκόλλου ανταλλαγής αρχείων (FTP), και το ξεφύλλισμα εγγράφων στον Παγκόσμιο Ιστό (WWW).

Το Internet είναι μια ώριμη δυνατότητα για τηλεργαζόμενους, οι κίνδυνοι είναι λίγοι και το κόστος μπορεί να είναι χαμηλό. Η σύνδεση με το Internet μπορεί να επιτευχθεί με πολλούς τρόπους, όπως η σύνδεση με modem με μία από τις πολλές εταιρίες παροχής τέτοιων υπηρεσιών και η σύνδεση μέσω τοπικού δικτύου με μισθωμένη γραμμή με την εταιρία παροχής υπηρεσιών Internet. Οι τηλεργαζόμενοι που μένουν κοντά σε ένα κέντρο τηλεργασίας μπορεί να έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν με το Internet με ένα τοπικό τηλεφώνημα στο σύστημα πρόσβασης του κέντρου. Στην παρακάτω εικόνα φαίνονται τα μέσα πρόσβασης στο Internet για τηλεργασία. Διάφορα επίπεδα υπηρεσιών σε διαφορετικά επίπεδα κόστους μπορούν να υποστηριχτούν ανάλογα με τις απαιτήσεις του χρήστη και τον προϋπολογισμό.

B.5.4.4.3 ISDN

Το Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών (ISDN - Integrated Services Digital Network) αναφέρεται σε μία κατηγορία υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες από τοπικές τηλεφωνικές

εταιρίες. Είναι μια υπηρεσία που σχετίζεται άμεσα με την τηλεργασία. Το μεγάλο προσόν του ISDN είναι η ικανότητά του να υποστηρίζει ταυτόχρονη μετάδοση φωνής και δεδομένων μέσω της ίδιας γραμμής, όπως και η ικανότητά του να υποστηρίζει βίντεο-διάσκεψη μέσω μιας ευρύτατα διαθέσιμης υπηρεσίας. Αποτελεί την εξέλιξη του Δημόσιου Τηλεφωνικού Δικτύου (PSTN - Public Switched Telephone Network) και παρέχει τη δυνατότητα υποστήριξης, με τη χρήση μιας μόνο τηλεφωνικής σύνδεσης, τεσσάρων μορφών επικοινωνίας: φωνής, εικόνας, δεδομένων, κειμένου.

Το ISDN σαν τεχνολογία έχει συζητηθεί για χρόνια, αλλά μόλις τα τελευταία χρόνια προσφέρεται ως βιώσιμη τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία.

B.5.4.4.4 ΒΙΝΤΕΟ-ΔΙΑΣΚΕΨΗ

Η βίντεο-διάσκεψη περιλαμβάνει τόσο τη «μονοκατευθυντήρια» εκπομπή σήματος μέσω δορυφόρου όσο και την «αμφίδρομη» αλληλεπιδραστική διάσκεψη. Η μονοκατευθυντήρια εκπομπή σήματος είναι χρήσιμη για εκπαιδευτικούς λόγους ή για παρουσιάσεις που δεν απαιτούν τη δυνατότητα ανάδρασης, ενώ η αλληλεπιδραστική βίντεο-διάσκεψη είναι περισσότερο κατάλληλη για τηλεργασία.

Η βίντεο-διάσκεψη είναι μία ώριμη τεχνολογία που αναπτύσσεται τα τελευταία 20 χρόνια. Τα συστήματα βίντεο-διάσκεψης απαιτούν τουλάχιστον μια βιντεοκάμερα, έναν κωδικοποιητή (codec) στο τέλος κάθε τηλεπικοινωνιακού κυκλώματος, και ένα σύστημα προβολής. Για ένα πλήρως αλληλεπιδραστικό σύστημα, η βίντεο-διάσκεψη απαιτεί μία κάμερα και ένα σύστημα προβολής σε κάθε θέση

B.5.4.4.5 ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Μια τεχνολογική εξέλιξη που αναμένεται να επιδράσει θετικά στην ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα είναι τα Ευρυζωνικά Δίκτυα (Broadband Networks). Η ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας σε συνδυασμό με την εξέλιξη της δορυφορικής επικοινωνίας και την εισαγωγή και διάδοση της χρήσης των οπτικών ινών δημιούργησαν μία ομοιογενή δικτυακή υποδομή που είχε σαν αποτέλεσμα την δημιουργία των Ευρυζωνικών δικτύων. Τα Ευρυζωνικά Δίκτυα βελτιώνουν σημαντικά την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων και την σχέση κόστους απόδοσης.

Τα Ευρυζωνικά Δίκτυα θα δώσουν στους χρήστες πρόσβαση σε μία μεγάλη ποικιλία εξελιγμένων υπηρεσιών και εφαρμογών. Παρά το γεγονός ότι διεθνώς η ευρυζωνική πρόσβαση είναι στα πρώτα της βήματα μπορούμε ήδη να αναγνωρίσουμε τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες που θα έχουν ένα πρωταγωνιστικό ρόλο στο άμεσο μέλλον. Σε αυτές μπορεί κανείς να συμπεριλάβει όλες τις "τηλε"-υπηρεσίες (π.χ. τηλεργασία, τηλεεκπαίδευση, τηλεϊατρική, τηλεσυνεδρίαση, κλπ.), δικτυακές υπηρεσίες ανάμεσα σε ομότιμους κόμβους (peer-to-peer networking services), μετάδοση video υψηλής ποιότητας, αλληλεπιδραστικά παιχνίδια καθώς και ένα μεγάλο σύνολο υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται με την παροχή πληροφοριών, ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων αλλά και εμπορικών συναλλαγών.

B.5.4.4.6 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ADSL

Το ADSL εξασφαλίζει πρόσβαση υψηλών ταχυτήτων στο Διαδίκτυο και σε άλλα Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα για ταυτόχρονη μετάδοση φωνής και δεδομένων (δεδομένα, κινούμενη εικόνα, γραφικά) μέσω της απλής τηλεφωνικής γραμμής.

Αυτό γίνεται εφικτό χάρη στους εξελιγμένους αλγορίθμους και στη βελτιωμένη ψηφιακή επεξεργασία σήματος, τα οποία συμπίεζουν σε μεγάλο βαθμό την πληροφορία που μεταδίδεται μέσα από τα υπάρχοντα τηλεφωνικά καλώδια, καθώς επίσης και στη βελτίωση των μετασχηματιστών, των αναλογικών φίλτρων και των μετατροπών σήματος (από αναλογικό σε ψηφιακό).

Τα ADSL modems κυκλοφορούν στο εμπόριο (τουλάχιστον για το εξωτερικό) σε διαφορετικούς ρυθμούς ταχυτήτων. Η "μικρότερη έκδοση" παρέχει 1,5 με 2 Mbps για τη λήψη δεδομένων (downstream) και 16 kbps για την αποστολή δεδομένων (upstream).

Οι τηλεφωνικές γραμμές μεγάλου μήκους προκαλούν μεγάλη εξασθένιση στα σήματα υψηλών συχνοτήτων που μπορεί να φτάσει και τα 90 dB στο 1 MHz (το οποίο αποτελεί το άνω όριο της ζώνης που χρησιμοποιεί το ADSL), υποχρεώνοντας έτσι τα ADSL modems να "δουλεύουν πολύ σκληρά" για να πετύχουν μεγάλο δυναμικό εύρος, να διαχωρίσουν τα κανάλια και να κρατήσουν το θόρυβο σε χαμηλά επίπεδα.

Πλεονεκτήματα του ADSL

Το ADSL μετατρέπει τις υπάρχουσες τηλεφωνικές γραμμές σε μονοπάτια διέλευσης δεδομένων υψηλής ταχύτητας. Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει το ADSL είναι τα ακόλουθα:

- Επιτρέπει ταυτόχρονη χρήση της τηλεφωνικής συσκευής και του modem για σύνδεση στο Διαδίκτυο, με υψηλές ταχύτητες για τη λήψη δεδομένων.
- Η σύνδεση με τον παροχέα διαδικτύου (ISP) είναι μονίμως διαθέσιμη, 24 ώρες το 24ωρο. Συνεπώς δε χρειάζεται διαθέσιμο modem ή ελεύθερη γραμμή πρόσβασης προκειμένου να πραγματοποιηθεί η σύνδεση στο Διαδίκτυο, όπως γίνεται μέχρι σήμερα.
- Ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός που πρέπει να αγοραστεί είναι προσιτός.
- Το ADSL, λόγω των υψηλών ταχυτήτων που προσφέρει, μπορεί να υποστηρίξει υπηρεσίες πολυμέσων, όπως video-on-demand, home shopping, απομακρυσμένη πρόσβαση σε τοπικό δίκτυο.

Άλλες εφαρμογές που μπορεί να υποστηρίξει το ADSL είναι η τηλεδιάσκεψη, η τηλεργασία και η τηλεϊατρική.

B.5.4.5 ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

B.5.4.5.1 ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Τα κέντρα τηλεργασίας λόγω του γεγονότος ότι πρέπει να εξυπηρετήσουν διαφορετικούς χρήστες με διαφορετικές απαιτήσεις πρέπει να διαθέτουν μια κατάλληλη κτιριακή υποδομή που είναι σε θέση να εξασφαλίσει όλες τις απαιτούμενες ανάγκες. Τυπικά οι κτιριακές απαιτήσεις ενός κέντρου τηλεργασίας ακολουθεί τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της κτιριακής υποδομής που αναπτύχθηκε παραπάνω για τις επιχειρήσεις (βλ. και B.5.4.2.2 - Προδιαγραφές χώρων τηλεργασίας).

B.5.4.5.2 ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Στα κέντρα τηλεργασίας, η τεχνολογική υποδομή έχει υψηλότερες προδιαγραφές (standards) από την άποψη της τεχνολογικής υποδομής. Αυτό συμβαίνει γιατί οι απαιτήσεις των υπηρεσιών που προσφέρουν τα κέντρα τηλεργασίας είναι σαφώς υψηλότερες. Αφενός τα

κέντρα τηλεργασίας αποτελούν χώρους υποδοχής και εργασίας μεγάλου αριθμού ατόμων, αναλόγως βέβαια και με την έκταση και το μέγεθος του κέντρου τηλεργασίας. Σημασία, πάντως, έχει ότι είναι χώροι που δεν χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από έναν εργαζόμενο. Αφετέρου τα κέντρα τηλεργασίας συγκεντρώνουν τηλεεργαζόμενους διαφόρων επαγγελματιών και ειδικοτήτων. Τα δύο προαναφερθέντα χαρακτηριστικά υποδηλώνουν ότι τα κέντρα τηλεργασίας πρέπει να διαθέτουν όχι μόνο μεγάλο αριθμό μηχανημάτων αλλά και εξειδικευμένα εργαλεία, ανάλογα με τις επαγγελματικές δραστηριότητες που καλύπτουν. Πιο αναλυτικά, ένα κέντρο τηλεργασίας πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τα εξής:

- Ένα σύνολο υπολογιστικών μονάδων μεγάλης ταχύτητας και χωρητικότητας με πολυμέσα.
- Προγράμματα λογισμικού για διάφορες εφαρμογές (αν, για παράδειγμα, το κέντρο τηλεργασίας φιλοξενεί λογιστές, γραφίστες, μεταφραστές και ερευνητές - στατιστικολόγους, θα πρέπει να διαθέτει, εκτός από επεξεργαστή κειμένου, και προγράμματα όπως το AutoCAD και το CorelDraw για τους σχεδιαστές, το Excel και το SPSS για τους ερευνητές - στατιστικολόγους, το λογιστικά πακέτα για τους λογιστές, αλλά και λεξικά διαφόρων γλωσσών για τους μεταφραστές).
- Scanner υψηλής απόδοσης, ενδεχομένως και plotter.
- Εκτυπωτές laser, οι οποίοι διακρίνονται για την απόδοσή τους και την ταχύτητά τους, δεδομένου ότι περισσότερα από ένα άτομα θα εργάζονται στον ίδιο χώρο.
- Τηλεφωνικές συσκευές και γραμμές, καθώς και σύγχρονα fax-pagers με υψηλές αποδόσεις και μεγάλες ταχύτητες.
- Τέλος, παροχή υπηρεσιών Internet με χρήση γραμμής ISDN και δικτύου επί 24ώρου βάσεως και όχι με dial-up σύστημα.

Εκτός των παραπάνω, θεωρείται δεδομένος ο εξοπλισμός με είδη γραφείου (π.χ. χαρτικά και γραφική ύλη, μελάνι εκτυπώσεων, έπιπλα γραφείου, κλπ.). Είναι, επομένως, προφανές ότι το κέντρο τηλεργασίας εξοπλίζεται ανάλογα με τον αριθμό και τις ανάγκες των εργαζομένων που εξυπηρετεί.

B.6 ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

B.6.1 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

B.6.1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και των νέων δορυφορικών τεχνολογιών συνδυάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχουν αμέτρητες δυνατότητες τόσο όσον αφορά το αποτέλεσμα της εργασίας, όσο και να παρέχουν νέες μορφές εργασιακών συναλλαγών. Η τηλεργασία αποτελεί μία από τις νέες μορφές εργασίας που προάγονται με τη χρήση των συγκεκριμένων τεχνολογιών, και προωθεί την αποδέσμευση των εργαζομένων από δεδομένους χώρους εργασίας, παρέχοντας μια σειρά πλεονεκτημάτων τόσο για τους ίδιους του εργαζόμενους, όσο και για τους εργοδότες τους. Παράλληλα, προκύπτει μια σειρά προβλημάτων κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας η οποία έχει να κάνει με το θεσμικό πλαίσιο που καλύπτει την Ασφάλεια και την Υγεία των εργαζομένων. Σε αυτή τη μορφή εργασίας περιορίζεται η επιρροή της επιχείρησης στον τρόπο οργάνωσης της εργασίας, πράγμα που καθιστά επιτακτική την ανάγκη για ενημέρωσή των εργαζομένων σε θέματα εργονομίας και υγείας, τόσο στο πλαίσιο των συμβατικών μέτρων κατάρτισης και επιμόρφωσης, όσο και μέσω των νέων δυνατοτήτων που προσφέρουν τα τηλεπικοινωνιακά πολυμέσα. Αν και, όταν η τηλεργασία εκτελείται από μισθωτό, ισχύουν, κατά κανόνα χωρίς περιορισμούς, τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας και οι κανονισμοί πρόληψης ατυχημάτων των υπηρεσιών επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας, ωστόσο, κατά την τηλεργασία από το σπίτι μπορούν να προκύψουν κίνδυνοι.

Με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, (Ν.1568/85, Π.Δ. 17/96, Π.Δ. 16/96, Π.Δ. 398/94, κλπ) ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των εργαζομένων του όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας και Υγιεινής, και είναι υποχρεωμένος να παρέχει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον τόσο όσο αφορά τους χώρους εργασίας όσο και τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα μέσα ατομικής προστασίας. Στην περίπτωση της τηλεργασίας ωστόσο, όπου ο χώρος και ο χρόνος στον οποίο επιτελείται η εργασία είναι εκτός των συμβατικών τοπολογικών και χρονικών ορίων μίας επιχείρησης, η ευθύνη για τον εργονομικό προγραμματισμό του εξοπλισμού, το περιβάλλον, τον τόπο και την οργάνωση της εργασίας μετατίθεται στον εργαζόμενο.

Στο πλαίσιο αυτό καθοριστική σημασία έχουν οι γνώσεις του τηλεργαζόμενου σχετικά με θέματα υγείας και εργονομίας, η ύπαρξη κατάλληλων εγκαταστάσεων και οι οικονομικές δυνατότητες, καθώς και η συνειδητοποίηση των κινδύνων που αφορούν στην υγεία του (είτε πρόκειται για μισθωτό είτε για αυτοαπασχολούμενο).

Από σχετική έρευνα του ΕΛΙΝΥΑΕ⁸⁸ για την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, προκύπτει, ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων έχει ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τις ελάχιστες υποχρεωτικές συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας. Στην ίδια έρευνα επισημαίνεται ότι:

⁸⁸ Η έρευνα ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 1998, πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την Ομοσπονδία Βιομηχανικών Εργατοϋπαλληλικών Σωματείων και την εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων IDEC ΕΠΕ. Αφορά σε απαντήσεις που έδωσαν 253 εργαζόμενοι σε 25 επιχειρήσεις της χώρας στα πλαίσια του κοινοτικού προγράμματος SAFE.

- Οι ικανοποιητικές συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας είναι ζήτημα τρίτης προτεραιότητας μετά την αμοιβή και το σεβασμό της προσωπικότητας⁸⁹ στην επιλογή του επαγγέλματος.
- Ένα σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων (4,7 έως και 30.4% ανάλογα με τη κατηγοριοποίηση του πίνακα 1) δηλώνει ότι δεν γνωρίζει απολύτως τίποτε για θέματα υγιεινής και ασφάλειας
- Οι εργαζόμενοι προτιμούν να ενημερώνονται από ειδικούς για θέματα υγιεινής και ασφάλειας
- Ενημερώνονται συνήθως με δική τους πρωτοβουλία
- Οι επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται αποφεύγουν να τους παρέχουν γραπτές οδηγίες για την υγιεινή και ασφάλεια στον εργασιακό χώρο επιμένοντας στις προφορικές.
- Ως προς τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν στο χώρο εργασίας το 9,1 των εργαζομένων θεωρεί ότι απειλείται από τροχαίο ατύχημα ενώ το 5,9 από έκρηξη ή πυρκαγιά. Εκφράζονται επίσης εκτιμήσεις σύμφωνα με τις οποίες κίνδυνοι προκύπτουν τόσο από έλλειψη πληροφόρησης όσο και από την εντατικοποίηση της εργασίας για την αύξηση της παραγωγικότητας.

Τι γνωρίζουν οι εργαζόμενοι για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία				
Απάντηση	Δεν απαντώ	Τίποτα	Λίγα	Αρκετά
Τις βασικές προβλέψεις της νομοθεσίας	15,0	22,5	44,7	17,8
Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου	21,3	6,3	36,8	35,6
Τις αρμοδιότητες της επιτροπής υγιεινής και ασφάλειας	24,1	15,4	37,2	23,3
Τις αρμοδιότητες του τεχνικού ασφαλείας	23,3	28,9	21,7	26,1
Τις αρμοδιότητες του γιατρού	28,1	30,4	19,8	21,7

⁸⁹ Η προσβολή της προσωπικότητας του εργαζόμενου, συνδέεται με την παρενόχληση του ατόμου στο χώρο εργασίας η οποία συνίσταται στην καταχρηστική συμπεριφορά που εκδηλώνεται με λόγια, πράξεις, γραπτά μηνύματα και μπορεί να ζημιώσει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή τη σωματική ή την ψυχική ακεραιότητα του ατόμου, να θέσει σε κίνδυνο την εργασία του ή να διαταράξει το εργασιακό κλίμα, βλ. Marie France Hirigoyen, «ηθική παρενόχληση, η κρυμμένη βία στην καθημερινή ζωή, εκδ. Πατάκη, 65, 2000»

Τι γνωρίζουν οι εργαζόμενοι για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία				
Απάντηση	Δεν απαντώ	Τίποτα	Λίγα	Αρκετά
εργασίας				
Τις υποχρεώσεις του εργοδότη	26,5	15,0	32,0	26,5
Τις αρμοδιότητες της επιθεώρησης εργασίας	30,0	23,7	30,9	15,4
Τους κινδύνους από το μηχανολογικό εξοπλισμό	26,1	12,6	33,6	27,7
Τους κινδύνους από επικίνδυνες ουσίες	27,3	15	29,2	28,5
Τους κινδύνους από τη χειρωνακτική εργασία	28,8	10,7	28,5	32,0
Τους κινδύνους από τη διαμόρφωση των χώρων εργασίας	28,1	14,2	31,6	26,1
Ποια είναι και τι σημαίνουν τα σήματα ασφαλείας	27,7	7,5	29,6	35,2
Τι σημαίνει: μέτρα πρόληψης κινδύνων	30,8	9,9	32,4	26,9
Τι είναι η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου	31,6	22,5	28,9	17,0
Να δώσω τις πρώτες βοήθειες σε περίπτωση ανάγκης	24,1	9,9	47,4	18,6
Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση ατυχήματος	22,9	4,7	46,2	26,2

Πίνακας 20 – Τι γνωρίζουν οι εργαζόμενοι για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία»
Πηγή: ΟΒΕΣ, IDEC ΕΠΕ

B.6.1.2 ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Τα θέματα ασφαλείας και Υγείας που καλείται να εξασφαλίσει μια επιχείρηση που απασχολεί εργαζομένους σε μονάδες οπτικής απεικόνισης, καλύπτονται, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία από τους παρακάτω νόμους, προεδρικά διατάγματα και υπουργικές αποφάσεις

Γενικές υποχρεώσεις του εργοδότη:

- Ν 1568/85
- ΠΔ 294/88,
- ΠΔ 17/96,

- ΠΔ 159/99
- ΠΔ 398/94
- Εγκύκλιος του Υπ. Εργασίας 130297/15/7/96:

Σύμφωνα με την ανωτέρω εγκύκλιο: ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων και δεν απαλλάσσεται από αυτήν την ευθύνη ούτε όταν οι εργαζόμενοι δεν τηρούν τις υποχρεώσεις τους, ούτε όταν αναθέτει καθήκοντα προστασίας και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου στον τεχνικό ασφαλείας ή/και στον γιατρό εργασίας ή/και σε αρμόδιες εξωτερικές εταιρείες προστασίας και πρόληψης.

Με βάση την ανωτέρω νομοθεσία, ο εργοδότης υποχρεούται να εξασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας και να λαμβάνει μέτρα που να εξασφαλίζουν την υγεία και την ασφάλεια τρίτων. Στις ευθύνες του εργοδότη συγκαταλέγονται:

- Η πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων
- Η ενημέρωση και κατάρτιση
- Η δημιουργία της απαραίτητης οργάνωσης
- Η παροχή των αναγκαίων μέσων

Ο εργοδότης υποχρεούται να:

- Επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας
- Γνωστοποιεί στους εργαζομένους τον επαγγελματικό κίνδυνο από την εργασία τους
- Καταρτίζει πρόγραμμα προληπτικής δράσης και βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στην επιχείρηση
- Εξασφαλίζει την συντήρηση και την παρακολούθηση της ασφαλούς λειτουργίας μέσων και εγκαταστάσεων
- Η εξασφάλιση της ασφάλειας και υγείας τρίτων που θα παρευρεθούν εντός του χώρου εργασίας

Στις ειδικές υποχρεώσεις του εργοδότη, ορίζεται ότι:

- Οφείλει να καθορίζει τα μέτρα προστασίας που πρέπει να ληφθούν και, αν χρειαστεί, το υλικό προστασίας που πρέπει να χρησιμοποιηθεί
- Οφείλει να αναγγέλλει στις αρμόδιες επιθεωρήσεις εργασίας, στις πλησιέστερες αστυνομικές αρχές και στις αρμόδιες υπηρεσίες του ασφαλιστικού οργανισμού στον οποίο υπάγεται ο εργαζόμενος εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, όλα τα εργατικά ατυχήματα και να τηρεί αμετάβλητα όλα τα στοιχεία που δύνανται να χρησιμεύσουν για εξακρίβωση των αιτιών του ατυχήματος
- Να τηρεί ειδικό βιβλίο ατυχημάτων στο οποίο να αναγράφονται τα αίτια και η περιγραφή του ατυχήματος και να το θέτει στη διάθεση των αρμοδίων αρχών

Στα μέτρα που πρέπει να λάβει εργοδότης για την προστασία των εργαζομένων του περιλαμβάνονται τα παρακάτω:

- Αποφυγή των κινδύνων
- Εκτίμηση των κινδύνων που δεν μπορούν να αποφευχθούν
- Προσαρμογή της εργασίας στον άνθρωπο, ειδικότερα όσο αφορά τη διαμόρφωση των θέσεων εργασίας καθώς και την επιλογή των εξοπλισμών εργασίας και των μεθόδων εργασίας και παραγωγής προκειμένου ιδίως να μετριαστεί η μονότονη και ρυθμικά επαναλαμβανόμενη εργασία και να μειωθούν οι επιπτώσεις της στην υγεία.
- Αντικατάσταση του επικίνδυνου από το μη επικίνδυνο ή το λιγότερο επικίνδυνο
- Προγραμματισμός της πρόληψης με στόχο ένα συνεκτικό σύνολο που να ενσωματώνει στην πρόληψη την τεχνική, την οργάνωση της εργασίας, τις συνθήκες εργασίας, τις σχέσεις μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων και την επίδραση των παραγόντων του περιβάλλοντος στην εργασία.
- Καταπολέμηση των κινδύνων στην πηγή τους
- Προτεραιότητα στη λήψη μέτρων ομαδικής προστασίας σε σχέση με τα μέτρα ατομικής προστασίας
- Προσαρμογή στις τεχνικές και τεχνολογικές εξελίξεις
- Παροχή των κατάλληλων οδηγιών στους εργαζομένους
- Τα μέτρα για την ασφάλεια, την υγιεινή και την υγεία των εργαζομένων σε καμία περίπτωση δεν συνεπάγονται την οικονομική επιβάρυνση των εργαζομένων

Επιπλέον, οι εργοδότες οφείλουν να ζητούν από τους κατασκευαστές, εισαγωγείς και κάθε είδους προμηθευτές οθονών οπτικής απεικόνισης, κάθε αναγκαία πληροφορία για την εκτίμηση των ενδεχόμενων κινδύνων από την χρήση τους, και οι οποίοι υποχρεούνται:

- Να διαθέτουν στην αγορά οθόνες οπτικής απεικόνισης κατασκευασμένες σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την υγεία και την ασφάλεια της εργασίας και τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής.
- Να παρέχουν γραπτές πληροφορίες και οδηγίες στην ελληνική γλώσσα για τους κινδύνους που είναι δυνατόν να δημιουργηθούν κατά τη χρήση των προϊόντων τους, καθώς και για τους τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων.

Πέραν τούτου, στα πλαίσια της επίβλεψης της υγείας των εργαζομένων, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ο εργοδότης έχει την υποχρέωση να εξασφαλίζει ότι, κάθε εργαζόμενος υπόκειται σε ιατρικές εξετάσεις της όρασης και του μυοσκελετικού συστήματος κατά την πρόσληψη και στη συνέχεια μία φορά τον χρόνο καθώς και όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ενοχλήσεις που μπορεί να οφείλονται στην εργασία τους.

Ο εργοδότης παρέχει στους εργαζόμενους ειδικά γυαλιά εφόσον τα αποτελέσματα της ιατρικής εξέτασης τα καθιστούν αναγκαία και εφόσον τα συνήθη γυαλιά δεν είναι κατάλληλα ή αποτελεσματικά για την συγκεκριμένη εργασία.

Για τις ιδιαίτερα ευαίσθητες ομάδες κινδύνου θα πρέπει να υπάρχει συμπληρωματική ενημέρωση και μέριμνα για την καλύτερη αντιμετώπιση προβλημάτων, που προκαλούνται από την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης.

Για τις έγκυες γυναίκες θα πρέπει να υπάρχει συμπληρωματική ενημέρωση και μέριμνα για την καλύτερη αντιμετώπιση προβλημάτων, ψυχολογικών κυρίως κατά τα πρώτα στάδια της κύησης και εργονομικών, κυρίως στα μεταγενέστερα, που προκαλούνται από την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης.

Απασχόληση Τεχνικού Ασφαλείας / Ιατρού Εργασίας

- Ν 1568/85
- ΠΔ 294/88,
- ΠΔ 17/96,
- ΠΔ 159/99

Με βάση την ανωτέρω νομοθεσία, όλες οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να απασχολούν τεχνικό ασφαλείας ο οποίος έχει την υποχρέωση να παρέχει στον εργοδότη υποδείξεις και συμβουλές σε θέματα σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας καθώς και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων. Πρέπει επίσης να συμβουλευεί το εργοδότη σε θέματα σχεδιασμού προγραμματισμού, προμήθειας μέσων και εξοπλισμού, καθώς και διαμόρφωσης και διευθέτησης των θέσεων και του περιβάλλοντος εργασίας. Ο τεχνικός ασφαλείας έχει την υποχρέωση να: επισημαίνει οποιαδήποτε παράληψη των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας, να προτείνει μέτρα αντιμετώπισής της και να επιβλέπει την εφαρμογή τους. Να μεριμνά ώστε οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση να τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας και να τους ενημερώνει και καθοδηγεί για την αποτροπή του επαγγελματικού κινδύνου που συνεπάγεται η εργασία τους. Να συμμετέχει στην κατάρτιση και εφαρμογή των προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας. Ο τεχνικός ασφαλείας έχει ηθική ανεξαρτησία απέναντι στον εργοδότη και στους εργαζομένους και η απασχόλησή του δεν θίγει την αρχή της ευθύνης του εργοδότη. Ο γιατρός εργασίας παρέχει επίσης γραπτές ή προφορικές υποδείξεις στον εργοδότη σχετικά με τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων. Συμβουλευεί επίσης σε θέματα σχεδιασμού, προγραμματισμού φυσιολογίας και ψυχολογίας της εργασίας, εργονομίας και υγιεινής της εργασίας, της διαμόρφωσης και διευθέτησης των θέσεων και του περιβάλλοντος της εργασίας και της οργάνωσης της παραγωγικής διαδικασίας. Τα προσόντα και ο χρόνος των τεχνικών ασφαλείας και ιατρών εργασίας καθορίζονται από την ανωτέρω νομοθεσία.

Γραπτή Εκτίμηση Κινδύνου

- ΠΔ 17/96
- Ν.1568/85
- ΠΔ 398/94

Ο εργοδότης οφείλει να έχει στην διάθεσή του μια γραπτή εκτίμηση των υφιστάμενων κατά την εργασία κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία. Η εκτίμηση αυτή πραγματοποιείται από τους τεχνικό ασφαλείας, ιατρό εργασίας, Εσωτερικές/ Εξωτερικές Υπηρεσίες Πρόληψης και Προστασίας (ΕΣΥΠΠ ή ΕΞΥΠΠ) σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις. Η εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου αποτελεί μια συστηματική εξέταση όλων των πλευρών κάθε διεξαγόμενης εργασίας από την επιχείρηση με σκοπό:

- Να εντοπισθούν οι πηγές του επαγγελματικού κινδύνου, δηλαδή τι θα μπορούσε να προκαλέσει κινδύνους για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων.
- Να διαπιστωθούν κατά πόσον και με τι μέτρα μπορούν οι πηγές κινδύνων να εξαιρεθούν ή οι κίνδυνοι αυτοί να αποφευχθούν
- Να καταγραφούν τα μέτρα πρόληψης που ήδη εφαρμόζονται και να προταθούν αυτά που πρέπει συμπληρωματικά να ληφθούν για τον έλεγχο των κινδύνων και την προστασία των εργαζομένων

Η εκτίμηση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει και τους κινδύνους που ενδέχεται να εμφανισθούν.

Ειδικότερα σε ότι αφορά την εργασία σε οθόνες οπτικής απεικόνισης, στα πλαίσια της υποχρέωσης του εργοδότη, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, να έχει στη διάθεσή του μία γραπτή εκτίμηση των υφιστάμενων κατά την εργασία κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων, ο εργοδότης προβαίνει σε ανάλυση των θέσεων εργασίας με σκοπό την αξιολόγηση των συνθηκών ασφαλείας και υγείας που παρουσιάζουν για τους εργαζομένους του, ιδίως σε ό,τι αφορά τους ενδεχόμενους κινδύνους για την όραση, τα σωματικά προβλήματα και την πνευματική καταπόνηση των εργαζομένων.

Επιτροπές Υγιεινής Ασφάλειας της Εργασίας

- Ν. 1568/85
- ΠΔ 17/96
- Ν. 1767/88

Οι επιτροπές υγιεινής και ασφαλείας της εργασίας είναι επιτροπές εργαζομένων με έργο τη συμμετοχή τους στη διαδικασία πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων. Οι εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις έχουν δικαίωμα να συστήσουν επιτροπή υγιεινής και ασφαλείας της εργασίας ή να εκλέξουν αντιπρόσωπο για το συγκεκριμένο θέμα με στόχο να διαβουλευούνται με τον εργοδότη όσο αφορά την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία, να μελετούν τις συνθήκες εργασίας στην επιχείρηση, να προτείνουν μέτρα για τη βελτίωσή τους και του περιβάλλοντος εργασίας, να συμμετέχουν στη διαμόρφωση της πολιτικής της επιχείρησης για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου και να καλούν τον εργοδότη να λάβει τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Έχουν επίσης δικαίωμα συμμετοχής κατά τον σχεδιασμό και την οργάνωση της εκπαίδευσης των εργαζομένων

Επιμόρφωση / Εκπαίδευση εργαζομένων

- Ν. 1568/85
- ΠΔ 17/96
- ΠΔ 398/94

Η επιμόρφωση και η εκπαίδευση των εργαζομένων όσον αφορά τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα όπλα του εργαζομένου όσο αφορά την προάσπιση της υγείας του. Ο εργοδότης οφείλει να εξασφαλίζει με βάση την κείμενη νομοθεσία σε κάθε εργαζόμενο κατάλληλη και επαρκή εκπαίδευση στον τομέα ασφάλειας και υγείας, ιδίως υπό μορφή πληροφοριών και οδηγιών επ' ευκαιρία:

- Της πρόσληψής του
- Τυχόν μετάθεσης ή αλλαγής καθηκόντων του
- Εισαγωγής ή αλλαγής εξοπλισμού εργασίας
- Εισαγωγή μιας νέας τεχνολογίας που αφορά ειδικά τη θέση εργασίας ή τα καθήκοντά του

Η εκπαίδευση αυτή πρέπει να προσαρμόζεται στην εξέλιξη των κινδύνων και στην εμφάνιση νέων κινδύνων και αν χρειάζεται, να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. *Ο εργοδότης εξασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι σε εξωτερικές επιχειρήσεις που εκτελούν εργασίες στην επιχείρησή του έχουν λάβει τις κατάλληλες οδηγίες, όσο αφορά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία κατά τις δραστηριότητές τους στην επιχείρησή του.*

Στα πλαίσια της εκπαίδευσης των εργαζομένων, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ο εργοδότης διασφαλίζει ότι, σε κάθε εργαζόμενο με οθόνες οπτικής απεικόνισης παρέχεται εκπαίδευση για τον τρόπο χρήσης πριν από την έναρξη της εργασίας και κάθε φορά που η οργάνωση της θέσης εργασίας τροποποιείται ουσιαστικά.

Κριτήρια διαμόρφωσης των χώρων και θέσεων εργασίας

- ΠΔ 398/94
- Ν. 1568/85
- ΠΔ 16/96

Τα κριτήρια διαμόρφωσης των χώρων και θέσεων εργασίας έχουν να κάνουν με τους εξής παράγοντες:

- **Αερισμός - Εξαερισμός:** στους χώρους εργασίας ο αέρας πρέπει να ανανεώνεται κατάλληλα ανάλογα με τη φύση εργασίας και τη σωματική προσπάθεια που απαιτείται για την εκτέλεσή της
- **Θερμοκρασία:** στους χώρους εργασίας η θερμοκρασία πρέπει να είναι ανάλογη με τη φύση εργασίας και τη σωματική προσπάθεια που απαιτείται για την εκτέλεσή της, και ειδικότερα για εργασία σε οθόνες οπτικής απεικόνισης, ο εξοπλισμός των θέσεων εργασίας δεν πρέπει να παράγει υπερβολική θερμότητα, η οποία θα μπορούσε να προκαλέσει δυσφορία στους εργαζόμενους.
- **Φωτισμός:** ο φωτισμός σε ένα εργασιακό χώρο πρέπει να είναι ανάλογος με το είδος και τη φύση εργασίας, να έχει χαρακτηριστικά φάσματος παραπλήσια με του φυσικού φωτισμού, να ελαχιστοποιεί τη θάμβωση, να μη δημιουργεί αντιθέσεις και εναλλαγές φωτεινότητας και να διαχέεται, διευθύνεται και κατανέμεται σωστά. Οι

ανάγκες σε φωτισμό γενικό ή τοπικό ή και συνδυασμός των δύο καθώς και η ένταση του φωτισμού εξαρτώνται από το είδος και τη φύση της εργασίας και την οπτική προσπάθεια που απαιτεί. Ο γενικός και τοπικός φωτισμός πρέπει να εξασφαλίζουν ικανοποιητικές συνθήκες φωτισμού και κατάλληλη αντίθεση λαμπρότητας (contrast) μεταξύ της οθόνης και του οπτικού πεδίου γύρω από αυτή λαμβανομένων υπόψη της φύσης της εργασίας και των οπτικών αναγκών του χρήστη.

Πρέπει να αποφεύγονται η πρόκληση θάμβωσης και οι ενοχλητικές ανακλάσεις πάνω στην οθόνη ή σε κάθε άλλη επιφάνεια, με κατάλληλη διευθέτηση των χώρων και των θέσεων εργασίας αφενός και με σωστή επιλογή των τεχνικών χαρακτηριστικών του τεχνητού φωτισμού αφετέρου. Όσον αφορά τις ανακλάσεις και την θάμβωση, οι θέσεις εργασίας πρέπει να είναι διευθετημένες έτσι ώστε οι φωτεινές πηγές, όπως τα σώματα φωτισμού, τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα, τα διαφανή ή ημιδιαφανή τοιχώματα, καθώς και οι ανοιχτόχρωμες επιφάνειες εξοπλισμών ή τοίχων να μην προκαλούν θάμβωση και να μη δημιουργούν ανακλάσεις επί της οθόνης, και τα παράθυρα πρέπει να είναι εξοπλισμένα με κατάλληλο σύστημα ρυθμιζόμενης κάλυψης, για την ρύθμιση του φωτός ημέρας που προσπίπτει στη θέση εργασίας.

- **Σχεδιασμός χώρων εργασίας:** Σε κάθε θέση εργασίας πρέπει να υπολογίζεται ελεύθερη επιφάνεια ώστε ο εργαζόμενος να κινείται ανεμπόδιστα κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
- **Προστασία από ηλεκτρικούς και μηχανικούς κινδύνους:** Η ηλεκτρική εγκατάσταση σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τις διατάξεις κανονισμού εσωτερικών ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Οι ηλεκτρικές μηχανές, συσκευές και εργαλεία πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι, ώστε κατά τη χρήση τους να υπάρχει επαρκής προστασία από τους κινδύνους της ηλεκτρικής ενέργειας.
- **Θόρυβος:** Ο θόρυβος που προέρχεται από τον εξοπλισμό των θέσεων εργασίας πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την επιλογή και την διευθέτηση του εξοπλισμού με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται ότι δεν θα περισπάται η προσοχή και δεν θα δυσχεραίνεται η νοητική εργασία και η επικοινωνία.
- **Υγρασία:** Η υγρασία πρέπει να ρυθμίζεται και να διατηρείται σε ικανοποιητικό επίπεδο.
- **Ακτινοβολίες:** κάθε ακτινοβολία, εκτός από το ορατό τμήμα του ηλεκτρομαγνητικού φάσματος, πρέπει να περιορίζεται σε αμελητέα επίπεδα ώστε να αποκλείονται δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Προτεινόμενο, αλλά μη υποχρεωτικό μέτρο, αποτελεί η τοποθέτηση εμπρός από την οθόνη γειωμένου φίλτρου αγωγίμων ινών με επιφάνεια μικρής ανακλαστικότητας. Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή του φίλτρου, το οποίο πρέπει αφενός να αναιρεί το ηλεκτροστατικό πεδίο και αφετέρου να

βελτιώνει ή να μη χειροτερεύει την αναγνωσιμότητα της οθόνης.

Ελάχιστες προδιαγραφές εξοπλισμού

- ΠΔ 398/94
- **Οθόνη οπτικής απεικόνισης:** Οι χαρακτήρες στην οθόνη πρέπει να είναι ευκρινείς, καθαρά διαμορφωμένοι και να έχουν αρκετά μεγάλες διαστάσεις. Ανάμεσα στους χαρακτήρες και μεταξύ των γραμμών πρέπει να υπάρχει επαρκές διάστημα. Η εικόνα στην οθόνη πρέπει να είναι σταθερή χωρίς να τρεμοπαίζει ή να εμφανίζει άλλες μορφές αστάθειας. Η φωτεινότητα και η αντίθεση της λαμπρότητας (contrast) μεταξύ των χαρακτήρων και του βάθους πρέπει να μπορούν να ρυθμίζονται εύκολα από τον χρήστη της οθόνης και να προσαρμόζονται εύκολα στις συνθήκες του περιβάλλοντος. Η οθόνη πρέπει να μπορεί να περιστρέφεται και η κλίση της να ρυθμίζεται ελεύθερα και εύκολα, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του χρήστη. Προς τούτο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ξεχωριστή βάση στήριξης για την οθόνη ή ρυθμιζόμενο τραπέζι. Η τοποθέτηση της οθόνης σε σχέση με τις φωτεινές πηγές του χώρου εργασίας πρέπει να εξασφαλίζει την αποφυγή αντανακλάσεων στην οθόνη.
- **Πληκτρολόγιο:** Το πληκτρολόγιο πρέπει να είναι ρυθμιζόμενης κλίσης και ανεξάρτητο από την οθόνη, έτσι ώστε να δίδεται η δυνατότητα στον εργαζόμενο να λαμβάνει μία άνετη στάση η οποία να ελαχιστοποιεί την κόπωση των βραχιόνων ή των χεριών του. Ο ελεύθερος χώρος μπροστά από το πληκτρολόγιο πρέπει να είναι αρκετός για να μπορεί ο χρήστης να στηρίζει τα χέρια και τους βραχίονές του. Η επιφάνεια του πληκτρολογίου πρέπει να είναι θαμπή ώστε να αποφεύγονται οι αντανακλάσεις. Η διάταξη του πληκτρολογίου και τα χαρακτηριστικά των πλήκτρων πρέπει να διευκολύνουν τη χρήση του πληκτρολογίου. Τα σύμβολα των πλήκτρων πρέπει να είναι ευκρινή και να είναι ευανάγνωστα από την κανονική στάση εργασίας.
- **Τραπέζι ή επιφάνεια εργασίας:** Το τραπέζι ή η επιφάνεια εργασίας πρέπει να έχει χαμηλή ανακλαστικότητα, κατάλληλο ύψος, επαρκείς διαστάσεις και να προσφέρει ευελιξία όσον αφορά την επιλογή της θέσης της οθόνης, του πληκτρολογίου, του αναλογίου και του βοηθητικού εξοπλισμού. Το αναλόγιο πρέπει να είναι ευσταθές, ρυθμιζόμενο και να τοποθετείται έτσι ώστε να περιορίζονται στο ελάχιστο οι ενοχλητικές κινήσεις του κεφαλιού και των ματιών του χρήστη. Πρέπει να υπάρχει επαρκής ελεύθερος χώρος, ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να παίρνουν άνετη στάση.
- **Κάθισμα εργασίας:** το κάθισμα εργασίας πρέπει να παρέχει ευστάθεια στον εργαζόμενο, ελευθερία κινήσεων, και να του εξασφαλίζει άνετη στάση. Το ύψος του καθίσματος πρέπει να είναι ρυθμιζόμενο. Η πλάτη του καθίσματος πρέπει να

έχει τη δυνατότητα προσαρμογής όσον αφορά το ύψος και την κλίση της. Στους εργαζόμενους διατίθεται και υποπόδιο.

Οργάνωση της καθημερινής εργασίας

- ΠΔ 398/94

Ο εργοδότης υποχρεούται να σχεδιάζει την δραστηριότητα του εργαζόμενου κατά τρόπον ώστε η καθημερινή εργασία σε οθόνες οπτικής απεικόνισης να διακόπτεται περιοδικά με διαλείμματα ή αλλαγές δραστηριότητας, που θα περιορίζουν το φόρτο εργασίας στην οθόνη οπτικής απεικόνισης. Επίσης, διαβουλεύεται με τους εργαζομένους ή/και τους εκπροσώπους τους για τον σχεδιασμό και την οργάνωση της εργασίας με σκοπό την ικανοποίηση των απαιτήσεων της ανωτέρω Νομοθεσίας.

Εφόσον δεν είναι εφικτό να οργανώνεται η εργασία με τέτοιο τρόπο ώστε φυσιολογικά να μπορεί ο εργαζόμενος να την εναλλάσσει με άλλες μορφές εργασίας, είναι χρήσιμο να εξασφαλίζονται στον εργαζόμενο διαλείμματα εργασίας ανά δώρο, ανάλογα με το είδος της εργασίας. Σε καμία περίπτωση τα διαλείμματα αυτά δεν πρέπει να συσσωρεύονται. Ο χρόνος απομάκρυνσης του εργαζόμενου από τη θέση εργασίας με οθόνες οπτικής απεικόνισης (είτε για διάλειμμα εργασίας είτε για αλλαγή δραστηριότητας) μπορεί να είναι έως 15 λεπτά ανά δώρο.

B.6.1.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΙΣΧΥΟΥΣΑΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Είναι γεγονός ότι βάση της ισχύουσας Νομοθεσίας, ο εργοδότης, οι εργαζόμενοι, τα συνδικάτα και οι αρμόδιοι για θέματα υγείας και ασφάλειας οφείλουν να μεριμνήσουν ότι τηρούνται οι οδηγίες και Νόμοι, τόσο όσον αφορά στο ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο της εργασίας, όσο και όσον αφορά στην εργασία μπροστά σε οθόνη σε περίπτωση τηλεργασίας. Ωστόσο, κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας, οι τηλεεργαζόμενοι είναι αυτόνομοι και εναπόκειται στους ίδιους να εφαρμόσουν προστατευτικά μέτρα, πράγμα που εξαρτάται από την υπευθυνότητα με την οποία αντιμετωπίζουν τα θέματα της υγείας τους. Λόγω της αυξημένης αυτονομίας τους, λοιπόν, επιβάλλεται επιμόρφωση σε θέματα εργονομίας και υγείας, τα οποία έχουν τέτοια σημασία για τον τηλεεργαζόμενο όσο και η εμπειρία και η τεχνογνωσία για μια επιχείρηση ή για ένα γραφείο. Τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά την εφαρμογή της Νομοθεσίας στην τηλεργασία είναι πολλά και έχουν να έχουν να αντιμετωπίσουν τα κάτωθι κριτήρια:

- **Ευθύνη του εργοδότη για τους χώρους της τηλεργασίας:**, από την στιγμή που οι χώροι αυτοί είναι εκτός επιχείρησης: παρόλο που «*Ο εργοδότης εξασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι σε εξωτερικές επιχειρήσεις που εκτελούν εργασίες στην επιχείρησή του έχουν λάβει τις κατάλληλες οδηγίες, όσο αφορά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία κατά τις δραστηριότητές τους στην επιχείρησή του*», στην περίπτωση της τηλεργασίας τίθεται το ερώτημα κατά πόσο ο εργοδότης μπορεί να επέμβει καθώς και να φέρει ευθύνη για την ασφάλεια του τηλεεργαζομένου, από τη στιγμή που ο χώρος που ασκείται η τηλεργασία είναι εκτός της δικαιοδοσίας του. Ο εργοδότης μπορεί κατά την διάρκεια έναρξης της απασχόλησης του τηλεεργαζομένου (με κοινή αποδοχή και του τηλεεργαζομένου) να φροντίσει ώστε

να υπάρξει η απαραίτητη ενημέρωση και κατάρτιση, η δημιουργία της απαραίτητης οργάνωσης στον χώρο εργασίας, και η παροχή των αναγκαίων μέσων στον εργαζόμενο, ωστόσο δεν έχει το δικαίωμα επίβλεψης της ορθής εφαρμογής των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, καθώς και εξασφάλισης της συντήρησης και της παρακολούθησης της ασφαλούς λειτουργίας μέσω και εγκαταστάσεων, λόγω της ιδιωτικότητας του χώρου που ο εργαζόμενος θα τελεί την εργασία του. Οφείλει επίσης, στα πλαίσια της επίβλεψης της υγείας των εργαζομένων, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, να εξασφαλίζει ότι, κάθε εργαζόμενος υπόκειται σε ιατρικές εξετάσεις της όρασης και του μυοσκελετικού συστήματος κατά την πρόσληψη και στη συνέχεια μία φορά τον χρόνο καθώς και όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ενοχλήσεις που μπορεί να οφείλονται στην εργασία τους. Φέρει επίσης την ευθύνη να παρέχει στους εργαζόμενους ειδικά γυαλιά εφόσον τα αποτελέσματα της ιατρικής εξέτασης τα καθιστούν αναγκαία και εφόσον τα συνήθη γυαλιά δεν είναι κατάλληλα ή αποτελεσματικά για την συγκεκριμένη εργασία. Όσον αφορά το θέμα του εξοπλισμού, πρέπει να διευθετηθεί αν ο εξοπλισμός αυτός θα παρέχεται στον εργαζόμενο από τον εργοδότη, ώστε αυτός (ο εργοδότης) να απαιτήσει από τους κατασκευαστές, εισαγωγείς και κάθε είδους προμηθευτές οθονών οπτικής απεικόνισης, κάθε αναγκαία πληροφορία για την εκτίμηση των ενδεχόμενων κινδύνων από την χρήση τους, και οι οποίοι υποχρεούνται. Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός είναι του εργαζομένου, θα πρέπει ο εργοδότης, στα πλαίσια ενημέρωσης και εκπαίδευσης του εργαζομένου, να του παρέχει και όλες της απαραίτητες γνώσεις ώστε ο ίδιος ο εργαζόμενος να γνωρίζει τις απαιτήσεις που αφορούν τον εξοπλισμό και να απαιτήσει τα νόμιμα από τον κατασκευαστή / εισαγωγέα.

- **Τεχνικός Ασφάλειας:** Κατά την απασχόληση από την επιχείρηση Τεχνικού Ασφαλείας παρουσιάζεται το πρόβλημα ότι ο Τεχνικός Ασφαλείας έχει δικαιοδοσία εντός του χώρου της επιχείρησης. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, δύναται ωστόσο, κατόπιν έγγραφης σύμφωνης γνώμης του τηλεεργαζόμενου, να προτείνει ο Τεχνικός Ασφαλείας τα κατάλληλα μέτρα που απαιτούνται για την προώθηση της Ασφάλειας και Υγείας του τηλεεργαζομένου στον χώρο που θα ασκεί την εργασία του. Σε κάθε περίπτωση ο Τεχνικός Ασφαλείας οφείλει στο πλαίσιο των καθηκόντων του να ενημερώσει τον εργαζόμενο για ενδεχόμενους κινδύνους κατά την διάρκεια της εργασίας του σε μη κατάλληλο περιβάλλον και εξοπλισμό.
- **Περιβάλλον εργασίας, ασφάλεια από κινδύνους:** Αερισμού - Εξαερισμού, Θερμοκρασίας, Φωτισμού, Σχεδιασμού χώρων εργασίας, Προστασίας από ηλεκτρικούς και μηχανικούς κινδύνους, θορύβου, Υγρασίας και Ακτινοβολιών. Ο εργοδότης δεν δύναται να φέρει ευθύνη για την προστασία από ηλεκτρικούς

κινδύνους στον χώρο εργασίας του τηλεργαζόμενου, ο οποίος θα πρέπει ο ίδιος να εξασφαλίσει ότι η εγκατάσταση που θα χρησιμοποιεί πρέπει να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Εσωτερικών Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων». Σε αυτήν την περίπτωση, ενδεχόμενη λύση είναι η εξασφάλιση της νομιμότητας της εγκατάστασης από αρμόδιο εγκαταστάτη, (κατόπιν κοινής συμφωνίας εργοδότη - τηλεργαζόμενου). Όσον αφορά το θέμα θερμοκρασίας, υγρασίας, καταλληλότητας του φωτισμού, αερισμού, και θορύβου, πρέπει ο ίδιος ο τηλεργαζόμενος, με την συμβολή της ενημέρωσης και εκπαίδευσης από τον εργοδότη να λάβει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την διασφάλιση της υγείας του. Όσον αφορά τον σχεδιασμό της θέσεως εργασίας, δύναται (μετά από σύμφωνη έγγραφη γνώμη του εργαζομένου) να προταθούν λύσεις από τον Τεχνικό Ασφαλείας της επιχείρησης και την Επιτροπή Ασφάλειας και Υγείας ή τον αντιπρόσωπο των εργαζομένων, ώστε η θέση εργασίας να είναι διευθετημένη έτσι ώστε οι φωτεινές πηγές, όπως τα σώματα φωτισμού, τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα, τα διαφανή ή ημιδιαφανή τοιχώματα, καθώς και οι ανοιχτόχρωμες επιφάνειες εξοπλισμών ή τοίχων να μην προκαλούν θάμβωση και να μη δημιουργούν ανακλάσεις επί της οθόνης. Η μείωση της ακτινοβολίας αποτελεί τμήμα του εξοπλισμού και εμπίπτει στην συμφωνία μεταξύ εργοδότη - εργαζομένου.

- **Ευθύνη Ασφάλειας Τρίτων:** στον ιδιωτικό χώρο στον οποίο τελείται η τηλεργασία, πρόσβαση θα έχουν ενδεχομένως και τα μέλη της οικογένειας του εργαζόμενου, ή τρίτα μέλη από το περιβάλλον τους. Σε αυτήν την περίπτωση, η ευθύνη της ασφάλειας και υγείας των μελών αυτών εναπόκειται αποκλειστικά στον τηλεργαζόμενο, ο οποίος (μετά από την κατάλληλη ενημέρωση - εκπαίδευση από τον εργοδότη) οφείλει να μεριμνήσει για την εξάλειψη / μείωση των κινδύνων έναντι τρίτων μελών εντός του χώρου τηλεργασίας του.
- **Εξοπλισμός:** οι ελάχιστες προδιαγραφές εξοπλισμού πρέπει να πληρούνται είτε ο εξοπλισμός παρέχεται από τον εργοδότη είτε από τον εργαζόμενο. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να εξασφαλίζεται ο κατάλληλος εξοπλισμός και η ορθή χρήση αυτού, και η ευθύνη του εργαζόμενου για την διασφάλιση των ελαχίστων απαιτούμενων προδιαγραφών (σε περίπτωση που ο εξοπλισμός είναι δικός του) θα ήταν σκόπιμο να δηλώνεται εγγράφως. Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός αποτελεί ευθύνη του εργοδότη, πρέπει ούτως ή άλλως να διασφαλίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές.
- **Οργάνωση του χρόνου εργασίας:** η ελευθερία που παρέχει η τηλεργασία στον εργαζόμενο, έχει το μειονέκτημα ότι ο εργοδότης αδυνατεί να σχεδιάζει την δραστηριότητα του εργαζόμενου κατά τρόπον ώστε η καθημερινή εργασία σε

οθόνες οπτικής απεικόνισης να διακόπτεται περιοδικά με διαλείμματα ή αλλαγές δραστηριότητας, που θα περιορίζουν το φόρτο εργασίας στην οθόνη οπτικής απεικόνισης. Εφόσον δεν είναι εφικτό να οργανώνεται η εργασία από τον εργοδότη με τέτοιο τρόπο ώστε φυσιολογικά να μπορεί ο εργαζόμενος να την εναλλάσσει με άλλες μορφές εργασίας, είναι χρήσιμο ο ίδιος ο εργαζόμενος να γνωρίζει (μετά από κατάρτιση) και να λαμβάνει τα κατάλληλα διαλείμματα εργασίας ανά δίωρο, ανάλογα με το είδος της εργασίας.

- **Έλεγχος τήρησης μέτρων Ασφάλειας και Υγείας / έρευνα αιτιών ατυχημάτων:** με βάση την ισχύουσα Νομοθεσία, τον έλεγχο για την σωστή τήρηση των Νόμων περί ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων καθώς και την έρευνα των αιτιών ατυχημάτων εκτελούν οι Τεχνικοί Επιθεωρητές των Κέντρων Πρόληψης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΚΕΠΕΚ) του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας. Βάση της ισχύουσας Νομοθεσίας, οι αρμόδιοι επιθεωρητές έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση να διενεργούν ελέγχους σε επαγγελματικούς χώρους, να προτείνουν, και τέλος να επιβάλουν την εφαρμογή της Νομοθεσίας όσον αφορά την Υγιεινή και την Ασφάλεια των εργαζομένων μέσω κυρώσεων κατά του μη συμμορφούμενου εργοδότη. Στα ίδια πλαίσια αρμοδιοτήτων οφείλουν να διενεργούν αυτοψία σε κάθε εργατικό ατύχημα που δηλώνεται (υποχρέωση του εργοδότη να δηλώσει οποιοδήποτε εργατικό ατύχημα στην αρμόδια Επιθεώρηση Εργασίας εντός 24 ωρών και να τηρεί βιβλίο ατυχημάτων) στην υπηρεσία τους και να διενεργούν έλεγχο για το αίτια που το προκάλεσαν. Πρέπει να επισημάνουμε ότι η λειτουργία του Κρατικού μηχανισμού δυσχεραίνει αφάνταστα στην περίπτωση της τηλεργασίας, για τον απλούστατο λόγο πως είναι αδύνατο να διενεργηθούν έλεγχοι από τους αρμόδιους επιθεωρητές για την τήρηση των μέτρων περί υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας σε ιδιωτικούς χώρους που προστατεύονται από την Νομοθεσία περί Οικογενειακού Ασύλου. Σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να ληφθεί υπ' όψιν ότι ο εργοδότης οφείλει να δηλώνει στην αρμόδια Επιθεώρηση το προσωπικό που απασχολεί, περιλαμβανομένων και των τηλεαπασχολούμενων, και να θεσπιστεί ένας μηχανισμός που να επιτρέπει στα ελεγκτικά όργανα κάποιον περιοδικό έλεγχο σε δεδομένο χρόνο και πάντα με την σύμφωνη γνώμη του εργαζομένου, ώστε να μην υπάρχει καταπάτηση της ιδιωτικότητας του εργαζομένου. Όσον αφορά στα εργατικά ατυχήματα, επιβάλλεται η τήρηση βιβλίου ατυχημάτων από τον ίδιο τον τηλεεργαζόμενο με ταυτόχρονη και άμεση ενημέρωση του εργοδότη του, της Επιθεώρησης Εργασίας και του Ασφαλιστικού του Φορέα, ώστε να καταστεί δυνατή η διερεύνηση του ατυχήματος τόσο από τον Τεχνικό Ασφαλείας της Επιχείρησης όσο και από τους αρμόδιους Επιθεωρητές, με την σύμφωνη πάντοτε έγγραφη γνώμη του τηλεεργαζόμενου. Μείζον πρόβλημα κατά την άσκηση

των καθηκόντων της Επιθεώρησης Εργασίας είναι η εξακρίβωση του ατυχήματος ως εργατικό και όχι ως οικιακό, καθώς οι παράγοντες που προκάλεσαν το ατύχημα πρέπει να παραμείνουν αμετάβλητοι, πράγμα ιδιαίτερα δύσκολο σε ένα οικιακό περιβάλλον.

- Σε περιπτώσεις που ο τηλεεργαζόμενος απασχολείται σε οργανωμένα κέντρα τηλεεργασίας, ανακύπτουν τα κάτωθι θέματα:
 1. εάν τα κέντρα τηλεεργασίας είναι ιδιωτικά ή δημόσια. Στην περίπτωση των ιδιωτικών κέντρων τηλεεργασίας, δύναται να ισχύσει κανονικά η υπάρχουσα Νομοθεσία, όπου την ευθύνη για την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων θα φέρουν τόσο ο ιδιοκτήτης του κέντρου όσο και οι επιμέρους εργοδότες των οποίων το προσωπικό απασχολείται εντός των (συστέγαση επιχειρήσεων), όπως αναφέρεται στον Ν.1568/85 και στο Π.Δ. 17/96, και ο Αρμόδιος ελεγκτικός μηχανισμός θα μπορεί να εκτελεί τους απαραίτητους ελέγχους όπως σε μία οργανωμένη επιχείρηση.
 2. εάν τα κέντρα τηλεεργασίας είναι δημόσια, πρέπει να δημιουργηθεί ο απαραίτητος Φορέας δημιουργίας και διαχείρισης των εν λόγω κέντρων, και να είναι αρμόδιος αυτός για την ορθή εφαρμογή της Νομοθεσίας περί Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων, με ταυτόχρονη συνυπευθυνότητα των επιμέρους εργοδοτών. Ο έλεγχος της εφαρμογής της νομοθεσίας εξακολουθεί να ασκείται από της αρμόδιες Επιθεωρήσεις εργασίας.

Αναφέρουμε χαρακτηριστικά ότι στο Π.Δ. 398/94 παρέχονται κάποιες υποδείξεις όσον αφορά τον εξοπλισμό και τις θέσεις εργασίας, που δεν έχουν μορφή υποχρεωτικού χαρακτήρα, μπορούν ωστόσο να αποτελέσουν τμήμα του βασικού εγχειριδίου επιμόρφωσης και κατάρτισης των τηλεεργαζομένων από των εργοδότη τους, και είναι τα κάτωθι:

1. Οθόνη

1.1. Μέγεθος χαρακτήρων: Πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα επιλογής του μεγέθους των χαρακτήρων. Συνιστάται να επιλέγεται μέγεθος χαρακτήρων μεγαλύτερο των 3,5 mm για απόσταση χρήστη-οθόνης 50 cm και μεγαλύτερο των 4,3 mm για απόσταση χρήστη οθόνης 70 cm.

1.2. Απόσταση μεταξύ γραμμών: Συνιστάται να υπάρχει η δυνατότητα ρύθμισης της απόστασης μεταξύ των γραμμών.

1.3. Παρουσίαση χαρακτήρων: Συνιστάται η χρήση σκούρων χαρακτήρων σε ανοιχτόχρωμη οθόνη.

2. Φωτισμός

2.1. Ο φωτισμός πρέπει να είναι φυσικός.

2.2. Εφόσον χρησιμοποιούνται λαμπτήρες φθορισμού συνιστάται να είναι τριφασικής ή διφασικής συνδεσμολογίας.

2.3. Αντίθεση λαμπρότητας (contrast):

2.3.1 Η αντίθεση λαμπρότητας μεταξύ επιφανειών στο κεντρικό οπτικό πεδίο του χρήστη να είναι μικρότερη του 3:1.

2.3.2 Το κεντρικό οπτικό πεδίο να είναι λαμπρότερο από τον γύρω χώρο.

2.3.3 Η αντίθεση λαμπρότητας μεταξύ επιφανειών στο κεντρικό οπτικό πεδίο και στον γύρω χώρο να είναι μικρότερη του 10:1.

2.3.4. Η αντίθεση λαμπρότητας μεταξύ επιφανειών του γύρω χώρου να είναι μικρότερη του 10:1.

2.3.5 Η αντίθεση λαμπρότητας μεταξύ επιφάνειας φωτιστικών σωμάτων και του χώρου γύρω τους να είναι μικρότερη του 20:1.

2.3.6. Ο μέγιστος λόγος λαμπροτήτων οπουδήποτε στο δωμάτιο να είναι μικρότερος του 40:1.

2.3.7 Η γωνία ευθείας φωτιστικών σωμάτων και ματιών χρήστη προς το οριζόντιο επίπεδο να είναι μεγαλύτερη των 40 μοιρών.

2.4. Μέσο επίπεδο φωτισμού: Το μέσο επίπεδο φωτισμού πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ψηλότερο αλλά να τηρούνται τα όρια του contrast και να αποφεύγεται η θάμβωση.

2.5. Παρατηρήσεις:

2.5.1. Με ανοιχτόχρωμη οθόνη είναι δυνατόν να επιτευχθούν και επίπεδα φωτισμού 1000 lux. Συνιστώνται πάντως μεγαλύτερα των 500-700 lux.

2.5.2 Με σκουρόχρωμη οθόνη τα επίπεδα φωτισμού περιορίζονται αναγκαστικά από την ανάγκη οριοθέτησης των αντιθέσεων λαμπρότητας. Και για σκούρα οθόνη συνιστάται να επιδιώκεται επίπεδο φωτισμού μεγαλύτερο των 300 lux.

2.5.3 Το απαιτούμενο μέσο επίπεδο φωτισμού μεγαλώνει σημαντικά με την αύξηση της μέσης ηλικίας των απασχολούμενων.

2.5.4 Οι αναγραφόμενες τιμές φωτισμού αφορούν τον συντηρούμενο φωτισμό και όχι τον φωτισμό κατά την έναρξη λειτουργίας της εγκατάστασης.

3 Θόρυβος

Το υπόβαθρο θορύβου από τον εξοπλισμό των θέσεων εργασίας να είναι μικρότερο των 50dB.

4. Θερμοκρασία υγρασία

4.1. Υγρασία: Η τιμή της σχετικής υγρασίας να είναι μεταξύ 50% και 70%.

4.2. Ταχύτητα αέρα: Ενδεικτικά η τιμή για την ταχύτητα ρευμάτων αέρα να είναι:

μικρότερη από 0,1 m/s για $\theta=20$ οC.

μικρότερη από 0,3 m/s για $\theta=26$ οC.

4.3. Θερμοκρασία σφαιρικού θερμομέτρου: Συνιστάται η θερμοκρασία σφαιρικού θερμομέτρου να είναι μεταξύ 20οC και 26οC.

4.4. Οι θερμοκρασιακές διαφορές μεταξύ σημείων του χώρου εργασίας να είναι μικρότερες των 2 βαθμών Κελσίου.

4.5. Οι χαμηλότερες θερμοκρασίες συνιστώνται κατά τις ψυχρές ημέρες και οι ψηλότερες κατά τις θερμές.

4.6. Οι χαμηλότερες θερμοκρασίες μπορεί να συνδυάζονται με τις υψηλότερες τιμές σχετικής υγρασίας. Οι υψηλότερες θερμοκρασίες είναι καλό να συνδυάζονται με τις χαμηλότερες τιμές της σχετικής υγρασίας.

Βασικό κριτήριο για το συνδυασμό θερμοκρασίας-σχετικής υγρασίας πρέπει να είναι η αίσθηση της πλειοψηφίας των εργαζομένων.

B.6.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο ρόλος της τεχνολογίας αποκτά όλο και μεγαλύτερη βαρύτητα στη σύγχρονη κοινωνία και η συμβολή της στην ανάπτυξη γίνεται καθημερινά εντονότερη. Συγχρόνως μεγαλώνει και η ανάγκη επαφής όλων των ανθρώπων με τις νέες τεχνολογίες, προκειμένου να είναι ικανοί να παρακολουθήσουν τον ανταγωνισμό στην αγορά εργασίας.

Η τηλεργασία, αποτελεί ένα νέο εργασιακό μοντέλο, βασισμένο στην αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας για την αναβάθμιση του τρόπου εργασίας. Το νέο αυτό μοντέλο στα εργασιακά δεδομένα, ουσιαστικά αποτελεί εκείνη την μορφή εργασίας, παρέχοντας την δυνατότητα στα άτομα που απασχολούνται σε μία εταιρία, να εργάζονται στον προσωπικό τους χώρο και να αποδίδουν το ίδιο αποτελεσματικά σαν να βρίσκονται στον ίδιο χώρο εργασίας.

Όμως η εφαρμογή αυτού του εργασιακού μοντέλου έχει να αντιμετωπίσει κοινωνικές και οικονομικές δυσκολίες που αφορούν τόσο τους εργαζόμενους όσο και τις επιχειρήσεις αλλά και το κυβερνητικό έργο. Ειδικότερα, τα προβλήματα που ανακύπτουν από την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι:

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ:

- **Αυτοδιαχείριση.**

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

- **Διακριτή ιδιωτική και εργασιακή ζωή**

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

Άλλο πρόβλημα αποτελεί η κατανομή και διαχείριση του χρόνου του εργαζομένου κατά τέτοιο τρόπο ώστε να η τηλεργασία και οι οικιακές και οικογενειακές δραστηριότητες να μην λειτουργούν η μία εις βάρος της άλλης. Σε αντίθετη περίπτωση είναι σαφές ότι είτε ο τηλεεργαζόμενος θα παραμελήσει την εργασία του, με συνέπεια την ίδια την εργασία και την επαγγελματική του σταδιοδρομία, είτε θα παραμελήσει την οικογενειακή και ιδιωτική του ζωή με συνέπειες τόσο στην ζωή του τηλεεργαζόμενου (αντικοινωνικότητα, αποξένωση και απομόνωση,) όσο και στην ζωή των μελών της οικογένειάς του (επίδραση στα τέκνα λόγω έλλειψης της γονεϊκής φιγούρας, δημιουργία μη υγιών προτύπων κλπ).

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

- **Χωροθέτηση της εργασίας**

Από άποψη χώρου, όλα τα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα με την τεχνολογική υποδομή για να μπορέσει κάποιος να τηλεεργαστεί από εκεί. Σημαντική είναι επίσης η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός τους από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού. Ειδικότερα, η διευθέτηση του χώρου στον οποίο ασκεί ο τηλεεργαζόμενος την εργασία του είναι ένα από τα προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει ολόκληρη η οικογένεια του εργαζομένου. Ο ίδιος αυτός καθαυτός ο χώρος που θα φιλοξενήσει την απασχόληση του εργαζομένου, πρέπει να διέπεται από κάποια καθοριστικά κριτήρια, όπως το κατάλληλο μέγεθος ώστε να επιτρέπει την απαιτούμενη ελευθερία κινήσεων για την τέλεση της εργασίας, ο κατάλληλος φωτισμός, αερισμός, θερμοκρασία κλπ (όπως ορίζεται στις αντίστοιχες διατάξεις περί Υγιεινής και Ασφάλειας Εργαζομένων). Ωστόσο, ο χώρος πολλές φορές είναι κοινός για περισσότερα από δύο μέλη, και για τελείως διαφορετικές δραστηριότητες (π.χ. υπνοδωμάτιο που χρησιμοποιείται και ως εργασιακός χώρος). Σε αυτό το πρόβλημα η μόνη εφικτή λύση είναι ο άρτιος σχεδιασμός και προγραμματισμός, ώστε ο χώρος εργασίας να πληροί τουλάχιστον τις αναγκαίες προαναφερόμενες απαιτήσεις και η λειτουργία του όσον αφορά την κάθε χρήση να είναι διακριτή και να πραγματοποιείται σε διαφορετικές ώρες. Όσο για το χώρο εργασίας μέσα στο σπίτι, αυτός καλύτερα να βρίσκεται όσο το δυνατόν πιο απομονωμένος από πηγές θορύβου και αν είναι δυνατόν να έχει μόνο έναν χρήστη. Ένας επιπλέον κίνδυνος που εγκυμονεί ακόμη και όταν δεν συντρέχουν οι ανωτέρω περιορισμοί (κοινή χρήση του ιδίου χώρου) είναι η μετατροπή από τον εργαζόμενο του προσωπικού χώρου σε χώρο κυρίως εργασίας, πράγμα που επιβαρύνει την ψυχολογία του ίδιου του εργαζομένου όσο και της οικογένειάς του.

- **Ταυτόχρονη χρήση εξοπλισμού.**

Πολλές φορές (και ανάλογα με την μεταξύ εργαζομένου και εργοδότη συμφωνία) ο εξοπλισμός δεν παρέχεται από τον εργοδότη αλλά αποτελεί κτήμα του εργαζομένου. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο εργαζόμενος επιβαρύνεται με την ευθύνη της εγγύησης της καταλληλότητας του εξοπλισμού για την εκτελούμενη εργασία, καθώς και με το άγχος συντήρησης του εξοπλισμού, ώστε να δύναται να εκτελεί την εργασία του. Επιπλέον, τίθεται το θέμα της ταυτόχρονης χρήσης του εξοπλισμού και από άλλα μέλη της οικογένειάς του τηλεεργαζόμενου, οπότε ανακύπτει η ανάγκη της ορθής κατανομής χρόνου και χρήσης του εν λόγω εξοπλισμού από έκαστο μέλος, ώστε να μην προκληθούν ρήξεις στο οικογενειακό περιβάλλον.

- **Μοναξιά / αίσθηση αποξένωσης**

Είναι γεγονός ότι μεγάλο μέρος του κοινωνικού περιγύρου και των φιλικών σχέσεων των ατόμων προέρχεται από το εργασιακό τους περιβάλλον. Συχνά αναφέρεται ως πρόβλημα από τους τηλεεργαζόμενους το αίσθημα μοναξιάς, η αποξένωση από τους συναδέλφους τους και η απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον. Το πρόβλημα αυτό διογκώνεται όταν ο εργαζόμενος έχει μεγάλο φόρτο εργασίας που τον υποχρεώνει να μην αλλάζει παραστάσεις και περιβάλλον, με αποτέλεσμα την μείωση του χρόνου του από κοινωνικές δραστηριότητες, ενώ συχνά συσσωρεύεται και η ένταση που απορρέει και από τις άλλες του υποχρεώσεις. Ως επίλυση του προβλήματος είναι σκόπιμο οι τηλεεργαζόμενοι να επισκέπτονται συχνά το γραφείο τους, να επικοινωνούν με άλλους συναδέλφους τους και να κάνουν χρήση των διαφόρων εργαλείων επικοινωνίας, καθώς και να διατηρούν κατόπιν προγραμματισμού τον απαιτούμενο χρόνο για ψυχαγωγία.

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

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

- **Επιφόρτιση περισσότερων ευθυνών**

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

- **Μειωμένες ευκαιρίες επαγγελματικής κατάρτισης**

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

- **Μειωμένες πιθανότητες καριέρας**

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

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

Όταν ο εργασιακός και ο ευρύτερος εργασιακός χώρος δεν λειτουργεί αποκλειστικά για την δεδομένη χρήση, είναι σχεδόν βέβαιη η απόσπαση της προσοχής του εργαζομένου από την εργασία του, κυρίως λόγω της ύπαρξης και άλλων κατοίκων(συζύγου, τέκνων κλπ). Γι αυτό

και είναι μειζουσας σημασίας η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη απομόνωση του εργαζομένου κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας, και η προσπάθεια εξάλειψης των εξωτερικών θορύβων και παρεμβάσεων από τρίτους.

- **Μειωμένη αμοιβή**

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

- **Μειωμένη εργασιακή απόδοση**

Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα. Πολλά άτομα χρειάζονται άμεση καθοδήγηση και έλεγχο για να αποδώσουν στην εργασία τους και δεν έχουν υψηλό επίπεδο αυτο-υποκίνησης

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

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

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

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

- **Απώλειες παραγωγικότητας λόγω τεχνικών βλαβών**

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

- **Επιμέλεια για τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας**

Η τήρηση και παρακολούθηση των θεμάτων υγιεινής και ασφάλειας επιβαρύνουν σε μεγάλο βαθμό και τον εργαζόμενο, αφού σε τελική ανάλυση διευθετεί ο ίδιος το εργασιακό του περιβάλλον. Εδώ ελλοχεύει ο κίνδυνος, ακόμη και μετά από σωστή αρχική διευθέτηση του χώρου απασχόλησης (πχ με την συνδρομή του Τεχνικού Ασφαλείας), ο εργαζόμενος να τον τροποποιήσει κατά τρόπο τέτοιο που να εγκυμονεί κινδύνους τόσο για τον ίδιο όσο και για τρίτα άτομα που ενδεχομένως έχουν πρόσβαση στον εν' λόγω χώρο. Για αυτό και απαιτείται εκτενής εκπαίδευση και επιμόρφωση του εργαζομένου όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας, και θα ήταν σκόπιμο οι Νόμοι περί Υγιεινής και Ασφάλειας στην εργασία να επεκταθούν στο σπίτι (με ειδικές διατάξεις που να μην αντίκεινται στην Αρχή του Οικογενειακού Ασύλου).

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

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

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

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

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

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

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

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

Είναι δύσκολο να εφαρμοστεί το παραδοσιακό σύστημα διοίκησης εργαζομένων που εφαρμόζεται στις περισσότερες εταιρίες, επειδή τείνει να αποτιμά (αξιολογεί) την εργασιακή συμπεριφορά καθώς και τις ώρες εργασίας. Γι αυτό, όσον αφορά την αξιολόγηση / διοίκηση των τηλεεργαζομένων, πρέπει να ληφθεί υπόψη η εισαγωγή ενός συστήματος αξιολόγησης / διοίκησης με βάση την προσωπική ανταγωνιστικότητα, όπως το σύστημα των ετήσιων

αποδοχών που βασίζεται στο σύστημα διοίκησης κατά υποκείμενο (άτομο). [system of management by objective].

- **Επανεξέταση των κανονισμών γραφείου.**

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

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

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

- **Εξάλειψη του κινδύνου αποκοινωνικοποίησης των τηλεργαζομένων**

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

- **Ορθή αντιμετώπιση της τηλεργασίας**

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

- **Ορθή κατάρτιση των manager των τηλεργαζομένων**

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

- **Μειωμένος έλεγχος των εργαζομένων**

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

- **Σύστημα Αξιολόγησης των τηλεργαζομένων**

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

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

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

- **Διαρροή αρχείων και δεδομένων - Εμπιστευτικότητα**

Επιπλέον πρόβλημα για την επιχείρηση όσον αφορά το υλικό που θα χορηγήσει στον εργαζόμενο καθώς και το αντικείμενο της τηλεργασίας, είναι η κρισιμότητα από πλευρά εμπιστευτικότητας που διέπει τα ανωτέρω στοιχεία. Εντός της επιχείρησης, η διοίκηση γνωρίζει και αξιολογεί το προσωπικό της και αναθέτει κρίσιμες από πλευρά εμπιστευτικότητας εργασίες σε στελέχη τα οποία είναι ικανά να τις διαχειριστούν. Στην περίπτωση της τηλεργασίας τίθεται το θέμα της αξιολόγησης της ικανότητας του εργαζομένου να διαχειριστεί τέτοιας φύσεως εργασίες (εμπιστοσύνη ανάμεσα σε διοίκηση και εργαζόμενο). Επιπλέον ακόμα και αν η συνεργασία ανάμεσα σε επιχείρηση και τηλεεργαζόμενο διέπεται από κάποια σύμβαση που να εξασφαλίζει στην επιχείρηση την εμπιστευτικότητα των εργασιών που αναθέτει στον εργαζόμενο, η επιχείρηση δεν δύναται να εξασφαλίσει πλήρως την τήρηση αυτής της σύμβασης. Ένας άλλος κρίσιμος παράγοντας είναι η πρόσβαση τρίτων μερών στο χώρο που εκτελείτε η τηλεργασία και που ο τηλεεργαζόμενος, ακόμα και αν αποτελεί έμπιστο προσωπικό της επιχείρησης, δεν μπορεί να εξασφαλίσει πλήρως την μη διαρροή η απώλεια εμπιστευτικών και κρίσιμων για την επιχείρηση δεδομένων.

- **Καθυστερήσεις**

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

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

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

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

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

ιδιωτικού ασύλου της οικογενείας (π.χ. σε περίπτωση διαφωνίας του τηλεργαζόμενου με την επιχείρηση για μισθολογικά θέματα ή σε περίπτωση ιδιωτικής διαφωνίας των συζύγων κλπ).

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΕΙΑ

- **Προώθηση της διακίνησης της πληροφορίας, με αναβάθμιση των έργων υποδομής και του συστήματος χρέωσης της διακίνησης της πληροφορίας.**

Η αναβάθμιση των έργων υποδομής της διακίνησης πληροφοριών είναι απαραίτητη, ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο από την τηλεργασία. Επίσης, πρέπει να προωθηθεί η εισαγωγή ενός νέου συστήματος χρέωσης στην διακίνηση πληροφοριών, το οποίο θα αποσκοπεί στην βέλτιστη αξιοποίηση τους.

- **Αναθεώρηση της σχετικής Νομοθεσίας**

Η υπάρχουσα νομοθεσία δεν λαμβάνει υπ' όψιν της την περίπτωση της τηλεργασίας όπου ένας εργαζόμενος μπορεί να εργάζεται από οπουδήποτε και οποιαδήποτε ώρα. Ως εκ' τούτου, είναι ενδελεχής η ανάγκη επανεξέτασης των σχετικών νόμων περί εργασίας, ώστε να εξετάζεται και η περίπτωση της τηλεργασίας. Ειδικότερα, η Εργατική Νομοθεσία επιδέχεται επαναπροσδιορισμού όσον αφορά τον τόπο και το περιβάλλον εργασίας, τις ώρες εργασίας, και τα εργατικά ατυχήματα κατά την διάρκεια της τηλεργασίας, την ασφαλιστική κάλυψη και τα ζητήματα συλλογικών συμβάσεων, καθώς και τον προσδιορισμό των αρμόδιων ελεγκτικών οργανισμών.

- **Εξασφάλιση δικαιωμάτων τηλεργαζομένων**

Στόχος της πολιτείας είναι να εξασφαλίσει την εναρμονισμένη και εύρυθμη ζωή των πολιτών. Εντός αυτών των πλαισίων, η πολιτεία καλείται να εξασφαλίσει ότι η τηλεργασία δεν θα αποτελέσει αφορμή να γίνουν οι τηλεργαζόμενοι αντικείμενο εκμετάλλευσης είτε με καταστρατήγηση των ωραρίων απασχόλησης τους, είτε με απώλεια των βασικών τους δικαιωμάτων, όπως το δικαίωμα της ασθένειας, το δικαίωμα της απεργίας κ.λ.π.

- **Μη προστατευμένη – υποτιμημένη εργασία**

Το κράτος καλείται να προστατεύσει τον εργαζόμενο από τον κίνδυνο μη προστατευμένης / υποτιμημένης εργασίας που διατρέχει. Με την τηλεργασία οι εργαζόμενοι δεν καλύπτονται άμεσα από τις συλλογικές συμβάσεις και υπάρχει ο κίνδυνος η επιχείρηση να μη τους δηλώσει ως μέλη του εργασιακού της δυναμικού στην επιθεώρηση εργασίας. Με αυτό τον τρόπο οι τηλεργαζόμενοι στερούνται το θεμελιώδες δικαίωμα αναγνώρισης της επιτελούμενης εργασίας τους (απώλεια στοιχείων εμπειρίας – προϋπηρεσίας), προσφυγής στον ΟΑΕΔ, αποζημίωσης από την επιχείρηση σε περίπτωση απόλυσης, επιδομάτων και δώρων εορτών κ.λ.π. Η άρνηση των συνδικαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων από τις επιχειρήσεις είναι ένα από τα μείζονα προβλήματα που καλείται να πατάξει ο κρατικός μηχανισμός.

- **Διευθέτηση οικονομικών ρυθμίσεων - αποζημιώσεων**

Η πολιτεία πρέπει να διευθετήσει ζητήματα οικονομικών ρυθμίσεων όπως η αποζημίωση για τη χρήση των εσωτερικών εγκαταστάσεων, η μειωμένη αμοιβή, η αμοιβή κατ' αποκοπή η αποζημίωση σε περίπτωση ηθικών ή υλικών βλαβών κ.λ.π.

– **Κρατικές οικονομικές απώλειες – απώλειες ασφαλιστικών εισφορών**

Η μη δηλωμένη εργασία επιφέρει οικονομικές απώλειες στο κράτος και δυσχεραίνει την εύρυθμη λειτουργία των ασφαλιστικών ταμείων.

• **Προετοιμασία των κινήτρων για εφαρμογή της τηλεργασίας.**

Γενικά, από την στιγμή που η τηλεργασία συμβάλλει στην μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης, της αποκέντρωσης και διευκολύνει την κυκλοφοριακή αποσυμφόρηση, πρέπει να καθιερωθούν / αναβαθμιστούν κίνητρα (π.χ. φορολογικές ελαφρύνσεις) με στόχο να αυξηθεί το πλήθος των επιχειρήσεων που επιλέγουν την εφαρμογή της τηλεργασίας. Επισημαίνεται επίσης ότι δράσεις στήριξης της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχείρησης δίνουν ώθηση στην αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας των εργαζομένων, και άρα στην αύξηση των εργασιών των επιχειρήσεων και στη δημιουργία ζήτησης για απασχόληση. Για το σκοπό αυτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διευκολυνθούν στη δημιουργία της αναγκαίας υποδομής ώστε να είναι δυνατή η εργασία από απόσταση με ειδικά μέτρα (επιχορηγήσεις, επιδότηση στην δημιουργία υποδομής για τους τηλεργαζόμενους κλπ.).

• **Έλλειψη προτύπων-οδηγών για την τηλεργασία**

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

• **Απουσία Κοινωνικού Διαλόγου για την τηλεργασία**

Απαιτείται η συνεργία όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε έναν εκτεταμένο και συνεχή κοινωνικό διάλογο γύρω από τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας όπως η τηλεργασία, ο οποίος είναι καθοριστικός για την προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες.

• **Αναβάθμιση του συστήματος εκπαίδευσης**

Το εκπαιδευτικό σύστημα οφείλει να προετοιμάσει τους μελλοντικούς εργαζόμενους κατάλληλα στη νέα εργασιακή κουλτούρα. Αυτές οι αλλαγές θεωρούνται σημαντικές για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας στο άμεσο μέλλον.

B.6.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία ως νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας, δεν αποτελεί μια ανεξάρτητη από τις παραδοσιακές μορφές παροχής υπηρεσιών νομική κατηγορία, και ως εκ τούτου το νομικό της καθεστώς ποικίλει από χώρα σε χώρα. Το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο εξαρτάται από τη νομική υπόσταση των τηλεργαζομένων όπως αυτή καθορίζεται από τη σχέση τους με τις επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται. Αυτές οι διαφορετικές μορφές εργασιακού καθεστώτος

μπορούν να διαιρεθούν σε δύο βασικές ομάδες: στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες υπάρχει σχέση εξαρτημένης εργασίας και στις περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει σχέση ελεύθερου επαγγελματία. Το θέμα αυτό στην Ελλάδα έχει ρυθμιστεί με την διάταξη του άρθρου 1 του Ν 2639/1998 «Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις». Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή τηλεργασίας τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε 15 ημέρες στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Η ρύθμιση αυτή προσφέρει ικανοποιητική ευελιξία, μια και επιτρέπει ουσιαστικά τον χαρακτηρισμό της τηλεργασίας και ως μορφή εξαρτημένης αλλά και ως μορφή ανεξάρτητης εργασίας ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Παράλληλα όμως η ευελιξία αυτή περιορίζει τη δυνατότητα καθορισμού επιμέρους θεμάτων. Ακόμα και όταν θεωρούμε ότι η παροχή τηλεργασίας γίνεται με καθεστώς εξαρτημένης εργασίας υπάρχουν αμφιβολίες για το πώς εφαρμόζονται οι διατάξεις για το χρόνο εργασίας (π.χ. διαλείμματα εργασίας, αμοιβή υπερωριών, νυχτερινή εργασία κ.λπ.), την υγιεινή και ασφάλεια κ.λπ.

Τα θέματα αυτά είναι δυνατόν να καθοριστούν σε επιμέρους επίπεδα. Η ευρωπαϊκή εμπειρία προσφέρει μια σειρά διαφορετικών προσεγγίσεων. Καταρχήν η νομική θεσμοθέτηση λεπτομερειών που αφορούν την τηλεργασία είναι ιδιαίτερα περιορισμένη. Συνήθως τα θέματα αυτά ρυθμίζονται είτε μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης σε επιμέρους διαπραγματευτικά επίπεδα (εθνικές συλλογικές συμβάσεις, κλαδικές συμφωνίες, εταιρικές συμφωνίες κ.λπ.), είτε σε ατομικό επίπεδο. Επιπλέον είναι σε κάθε περίπτωση εφικτή η προοδευτική ρύθμιση επιμέρους θεμάτων σε μεγαλύτερη λεπτομέρεια σε διαφορετικά επίπεδα διαπραγμάτευσης (π.χ. συνδυασμός κλαδικών συμφωνιών με επιχειρησιακές και ατομικές συμφωνίες).

Οι πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ε.Ε., με προεξέχουσα τη σύναψη συμφωνίας που υπογράφηκε στις 26 Απριλίου του 2001, καθορίζουν το βασικό πλαίσιο στο οποίο θα πρέπει να βασίζεται η υιοθέτηση της τηλεργασίας. Η προαιρετική υιοθέτηση της συμφωνίας αυτής από τους κοινωνικούς εταίρους κάθε μέλους κράτους, προσφέρει μια σημαντική ευκαιρία για την ανάπτυξη ενός κοινωνικού διαλόγου. Παράλληλα η ύπαρξη σχετικής εμπειρίας σε μια σειρά άλλων κρατών μελών της Ε.Ε. αποτελεί σημαντικό παράγοντα για επιτυχή λήψη αποφάσεων.

Οι πολλαπλές αυτές δυνατότητες ρύθμισης των επιμέρους θεμάτων που αφορούν την τηλεργασία καθιστούν απαραίτητη τη διενέργεια ενός κοινωνικού διαλόγου μεταξύ κρατικών φορέων και όλων των κοινωνικών εταίρων. Ένας τόσο νέος, ευρύς και δυναμικά εξελισσόμενος θεσμός όπως η τηλεργασία δεν είναι δυνατό να ρυθμιστεί συνολικά και με ενιαίο τρόπο σε κεντρικό επίπεδο. Αντίθετα το πλαίσιο που προτείνεται από τη συμφωνία που υπογράφηκε 26 Απριλίου του 2001 σε επίπεδο Ε.Ε. θα πρέπει να προσαρμοστεί και να εξειδικευτεί κατά τρόπο που να καλύπτει τις ανάγκες των επιμέρους τομέων της ελληνικής οικονομίας. Προς την κατεύθυνση αυτή προτείνεται η έναρξη μιας κοινωνικής διαβούλευσης στην οποία θα συμμετέχει το σύνολο των κοινωνικών εταίρων. Στο πλαίσιο της διαβούλευσης αυτής θα πρέπει να ρυθμιστεί το μέγιστο δυνατό εύρος θεμάτων που αφορούν την τηλεργασία. Στη συνέχεια επιμέρους κοινωνικοί εταίροι θα πρέπει να εξειδικεύσουν περαιτέρω θέματα που τους αφορούν αμεσότερα. Για παράδειγμα μετά τη ρύθμιση γενικών θεμάτων για την τηλεργασία στο πλαίσιο της αρχικής κοινωνικής διαβούλευσης, το ΥΠΕΣΔΔΑ σε συνεργασία με την ΑΔΕΔΥ θα μπορούσε να ξεκινήσει έναν κοινωνικό διάλογο για την περαιτέρω εξειδίκευση των θεμάτων εφαρμογής της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθοι φορείς που θα πρέπει να συμμετέχουν στην αρχική κοινωνική διαβούλευση:

- Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
- Λοιπά Υπουργεία
- ΙΚΑ και άλλοι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί
- Φορείς εκπροσώπησης εργαζομένων (ΓΣΕΕ, ΑΔΕΔΥ κλπ.)
- Φορείς εκπροσώπησης επιχειρήσεων και επιμελητήρια (ΣΕΒ, ΕΒΕΑ, ΤΕΕ κλπ.)
- ΟΚΕ

B.7 ΥΠΟΔΕΙΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ - ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

B.7.1 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Όπως αναφέρθηκε και στο Α' Παραδοτέο (Κεφάλαιο 3.4.3 - ΤΥΠΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ), η διαδικασία της τηλεργασίας και η ευρύτερη μορφή της με την έννοια του eWork, αποτελεί σήμερα κατά βάση μια διαδικασία επικοινωνίας από ή μέσω υπολογιστή. Για το λόγο αυτό και πέρα από το επιχειρησιακό ή εμπορικό αποτέλεσμα της τηλεργασίας, οι τεχνολογίες που είναι σε θέση να υποστηρίξουν αποτελεσματικά την τηλεργασία σήμερα και το eWork τείνουν να ταυτίζονται με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των τηλεπικοινωνιών μέσω Η/Υ. Στις τεχνολογίες αυτές περιλαμβάνονται επίσης, αλλά δεν καλύπτονται στην παρούσα ανάλυση και άλλες υποστηρικτικές τεχνολογίες όπως είναι το τηλέφωνο, το FAX, το TELEX ή το έντυπο υλικό και οι κλασσικές τεχνολογίες υποστήριξης διαδικασιών γραφείου.

Πρακτικά, σήμερα η τηλεργασία αποτελεί μια εργασιακή πρακτική (με όποια μορφή και να ασκείται) η οποία διεξάγεται με τη χρήση Η/Υ μέσω του διαδικτύου για την ανταλλαγή πληροφοριών, δεδομένων και ολοκληρωμένων προϊόντων μεταξύ συνεργαζόμενων ατόμων και εταιριών. Για το λόγο αυτό οι τεχνολογίες υποστήριξης της τηλεργασίας ταυτίζονται ουσιαστικά με τις πλέον σύγχρονες τεχνολογίες υποστήριξης της εργασίας γενικότερα.

Αυτές οι τεχνολογίες στην σημερινή τους μορφή και για τους σκοπούς που καλούνται να εξυπηρετήσουν στην διεκπεραίωση εργασιών μέσω ευέλικτων σχημάτων τηλεργασίας είναι οι ακόλουθες:

- Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web - WWW).
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail).
- Ομάδες συζητήσεων ή συστήματα ανακοινώσεων (newsgroups ή bulleting board systems).
- Συνδιάσκεψη μέσω υπολογιστών (Computer Conferencing).
- Συνδιάσκεψη με ήχο (Audio Conferencing).
- Συνδιάσκεψη με εικόνα (Video Conferencing).
- Συστήματα φωνητικού ταχυδρομείου (Voice Mail Systems).
- Internet Relay Chat (IRC)
- Instant Messaging
- Περιβάλλοντα ηλεκτρονικού μαυροπίνακα (Whiteboard Environments)
- Εφαρμογές Ροής εργασίας (Work Flow Applications)

Από τις τεχνολογίες αυτές οι πλέον σημαντικές για τους σκοπούς της τηλεργασίας και για λόγους σημαντικής οικονομίας είναι ο Παγκόσμιος Ιστός, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι ομάδες συζητήσεων και οι πίνακες ανακοινώσεων και η άμεση επικοινωνία μεταξύ χρηστών (Instant Messaging ή IRC) ενώ οι υπόλοιπες απαιτούν την χρήση μεγαλύτερων συστημάτων υποστήριξης και συναντώνται κυρίως στο επίπεδο καλώς οργανωμένων εταιριών (κυρίως πολυεθνικών) με θεσμοθετημένες πρακτικές τηλεργασίας. Για τη χρήση όλων των παραπάνω συστημάτων, κάποιος για να τις χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά χρειάζεται έναν υπολογιστή και μια σύνδεση με το Internet.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι η επιλογή και υλοποίηση του κατάλληλου τεχνολογικού συστήματος παίζει πολύ σπουδαίο ρόλο στη διαδικασία υλοποίησης ευέλικτων μορφών εργασίας τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους εργαζόμενους. Η ερώτηση που τίθεται στο πλαίσιο αυτό είναι το ποια συστήματα είναι πιο αποτελεσματικά σε μια συγκεκριμένη διαδικασία τηλεργασίας. Όλα τα συστήματα που έχουν παρουσιαστεί παρουσιάζουν κάποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα σε σχέση με την τηλεργασία. Αυτά τα θετικά και αρνητικά σημεία περιγράφονται παρακάτω για κάθε σύστημα τηλεργασίας.

- **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.** Αυτό το σύστημα παρέχει ορισμένα σαφή πλεονεκτήματα για την διαδικασία της τηλεργασίας: το μήνυμα μπορεί να σταλεί σε οποιοδήποτε χρόνο, αποτελεί ένα γρήγορο και ευρέως εξαπλωμένο εργαλείο επικοινωνίας σήμερα που η χρήση τους ακολουθεί γενικά τυποποιημένες διαδικασίες, μπορεί να απευθυνθεί εύκολα είτε σε έναν είτε σε πολλούς παραλήπτες, μπορεί να έχει προσαρτημένα αρχεία και τα μηνύματα μπορούν να διατηρηθούν για μελλοντική αναφορά. Στην σημερινή του εξέλιξη όπου το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο παρέχει διεπαφές Διαδικτύου (web interfaces) για την χρήση του μέσω ενός απλού φυλλομετρητή καθιστά την χρήση του αποτελεσματική από οποιοδήποτε Η/Υ και δημιουργεί μεγάλες οικονομίες κλίμακας τόσο για τις εταιρίες (μείωση του κόστους χρήσης τους ανά αγορασμένη άδεια χρήσης), ευκολίες πρόσβασης (κάθε εργαζόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση χωρίς επιπλέον λογισμικό ή εξοπλισμό και από κάθε Η/Υ και από οπουδήποτε) και χρήσης (εξαιτίας της σημερινής εξοικείωσης με τα προγράμματα που χρησιμοποιούν διεπαφές διαδικτύου). Άλλο ένα πλεονέκτημα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ότι προωθεί την ισότητα ανάμεσα στους συμμετέχοντες, καθώς δεν υπάρχει κάποιο πρόσωπο που ελέγχει τη διαδικασία, κάτι που αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για την τηλεργασία μια και δεν πολλαπλασιάζει το ιεραρχικό μοντέλο οργάνωσης της τυπικής εργασίας σε συνθήκες ευέλικτης εργασίας. Βασικό μειονέκτημα αυτής της διαδικασίας είναι ότι η ασύγχρονη επικοινωνία δεν θέτει καμιά πίεση στον παραλήπτη για απάντηση και για το λόγο αυτό η χρήση του σε περιβάλλον τηλεργασίας προϋποθέτει μια αυστηρή οργάνωση και πειθαρχία σε προσωπικό επίπεδο για τους τηλεργαζόμενους. Άλλο μειονέκτημα αυτού του τύπου επικοινωνίας είναι η δυσκολία σύναψης συμφωνίας σε κάποιο θέμα, λόγω της έλλειψης της γλώσσας του σώματος, του τονισμού της φωνής και των εκφράσεων του προσώπου.
- **WWW.** Στο πλαίσιο του WWW μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σύγχρονη και ασύγχρονη επικοινωνία και για το λόγο αυτό το WWW αποτελεί σήμερα την κοινή βάση αναφοράς για την επικοινωνίας οποιασδήποτε μορφής μέσω Η/Υ. Ο λόγος αυτός το καθιστά εξαιρετικά αποτελεσματικό σαν τον μοναδικό ενοποιητικό τεχνολογικό παράγοντα για την επικοινωνία μεταξύ συνεργαζόμενων φορέων ενώ η ευρεία διάδοση του έχει εξοικειώσει πολύ μεγάλο αριθμό τελικών χρηστών και ειδικότερα των εργαζόμενων σε επιχειρήσεις και

Δημόσιους Οργανισμούς με την χρήση του. Βασικό μειονέκτημα της σύγχρονης επικοινωνίας αυτού του είδους είναι ότι οι αναγνώστες χρειάζονται πολύ καλές ικανότητες δακτυλογράφησης. Ένα μειονέκτημα της ασύγχρονης επικοινωνίας είναι επίσης ότι δεν υπάρχει καμιά πίεση για απάντηση από το άλλο μέρος.

- **Συνδιάσκεψη μέσω Η/Υ.** Μερικά πλεονεκτήματα αυτών των συστημάτων για τη διαδικασία της τηλεργασίας είναι: αλληλεπιδραστικότητα, ανάπτυξη γραπτών ικανοτήτων επικοινωνίας, ενίσχυση συνεργατικών συζητήσεων και ομαδικών δράσεων, ανάπτυξη της ανεξαρτησίας και της προσωπικής προσέγγισης του εργαζόμενου, ενίσχυση της εμπειρίας του εργαζόμενου μέσω της εμπειρίας των υπολοίπων, ανάπτυξη ενδιαφέροντος στους συμμετέχοντες. Παράλληλα, ένα βασικό πλεονέκτημα της επικοινωνίας αυτού του τύπου είναι ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να συμμετάσχουν και να βγουν από μία σύνοδο όπως και όταν θέλουν και αυτόματα να έχουν πρόσβαση σε ένα αρχείο όλων των προηγούμενων γεγονότων. Ορισμένα μειονεκτήματα αυτών των συστημάτων είναι ότι δεν υπάρχει πίεση που να κινητοποιεί κάποιον στο να ανταποκριθεί, μπορεί να οδηγήσει σε χαοτικές καταστάσεις και σε έναν πλεονασμό μη απαραίτητων πληροφοριών και μηνυμάτων, ενώ είναι αντιοικονομικά από άποψη χρόνου, καθιστούν έναν πολύ μικρό αριθμό συμμετεχόντων σε ηγετική θέση στον τομέα της αλληλεπίδρασης μέσα στην ομάδα των συμμετεχόντων και είναι ακατάλληλα για τη λήψη αποφάσεων ή την εγκαθίδρυση συναινετικών διαδικασιών σε μία ομάδα.
- **Συνδιάσκεψη με ήχο.** Ένα πλεονέκτημα τέτοιων συστημάτων είναι ότι υποστηρίζουν ομιλία. Αυτό μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο για συμμετέχοντες που έχουν προβλήματα στο γράψιμο. Ένα μειονέκτημα αυτής της κατηγορίας των συστημάτων είναι ότι είναι πολύ δύσκολα στη διαχείρισή τους, καθώς είναι δύσκολο να καθοριστεί ποιος μιλάει και πότε στην περίπτωση που στη διαδικασία εμπλέκονται περισσότερα από δύο άτομα.
- **Συνδιάσκεψη με εικόνα.** Βασικά πλεονεκτήματα των συστημάτων videoconference είναι ότι επιτρέπουν οπτική επικοινωνία, παρέχουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες για φυσικές και αυθόρμητες αντιδράσεις, ενώ δίνουν τη δυνατότητα της παρακολούθησης των διεργασιών σε άτομα που βρίσκονται σε απομακρυσμένες τοποθεσίες. Μειονεκτήματα αυτών των συστημάτων αποτελούν πολλές φορές το μεγάλο κόστος του εξοπλισμού και χρήσης και η απαίτηση για μεγάλο βαθμό συγκέντρωσης από την πλευρά των συμμετεχόντων, λόγω της έλλειψης πλήρους συγχρονισμού των χειλιών του ομιλητή, κάτι που σήμερα ξεπερνιέται με την υιοθέτηση τέτοιων διαδικασιών μέσω Η/Υ.
- **Ομάδες συζητήσεων.** Βασικό πλεονέκτημα των ομάδων συζητήσεων είναι ότι τα μηνύματα δεν καταλαμβάνουν καθόλου χώρο στον υπολογιστή του εργαζόμενου, εκτός αν θέλει να τα αποθηκεύσει. Επειδή οι ομάδες συζητήσεων μοιάζουν με τα συστήματα συνδιάσκεψης με υπολογιστή, τα ίδια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εμφανίζονται και εδώ.
- **Φωνητικό ταχυδρομείο.** Βασικό πλεονέκτημα αυτού του τύπου των συστημάτων είναι ότι χρησιμοποιείται φωνητική επικοινωνία. Άλλα πλεονεκτήματα είναι ότι το φωνητικό ταχυδρομείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους χρήστες όποτε θέλουν και μπορεί να έχει έναν ή περισσότερους παραλήπτες. Βασικό μειονέκτημα είναι ότι αποτελεί μορφή ασύγχρονης επικοινωνίας και δεν επιβάλλει κανέναν περιορισμό ως προς το πότε η άλλη πλευρά θα απαντήσει.

- **Internet Relay Chat (IRC).** Πλεονεκτήματα του IRC είναι ότι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν άμεσα απαντήσεις στις παρατηρήσεις τους και υπάρχει κάποια πίεση στο χρόνο αντίδρασής τους, λόγω του ότι πρόκειται για σύγχρονη επικοινωνία. Άλλα πλεονεκτήματα είναι ότι είναι δυνατή η επικοινωνία με μια ομάδα ατόμων ή με ένα άτομο, μπορούν να ανταλλάγουν αρχεία σε πραγματικό χρόνο, είναι οικονομικό και ενδιαφέρον για τους χρήστες, μια και τους παρέχει την αίσθηση της πραγματικής επικοινωνίας. Μειονεκτήματα τέτοιων συστημάτων είναι ότι οι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν καλές δυνατότητες δακτυλογράφησης και ότι όλοι οι συμμετέχοντες θα πρέπει να βρίσκονται στο IRC την ίδια στιγμή.
- **Instant Messaging.** Ισχύουν τα ίδια με το IRC.
- **Ηλεκτρονικός μαυροπίνακας.** Βασικό πλεονέκτημα των συστημάτων ηλεκτρονικού μαυροπίνακα είναι ότι κάποιος μπορεί να σχεδιάσει κάποια γραφικά ή να παρουσιάσει κάποια εικόνα και να δώσει εξηγήσεις γι' αυτά την ίδια ώρα. Με τον τρόπο αυτό, είναι δυνατόν ο υπεύθυνος έργου να εξηγήσει πολλές λεπτομέρειες στους συμμετέχοντες. Εξαιτίας της σύγχρονης φύσης της επικοινωνίας, υπάρχει μια σχετική πίεση για αμεσότερες ανταποκρίσεις.
- **Εφαρμογές Ροής Εργασίας.** Βασικό πλεονέκτημα αυτών των συστημάτων είναι το γεγονός ότι δεν είναι παθητικά. Το σύστημα είναι σε θέση να εγγυηθεί ότι τα μηνύματα θα απαντηθούν και οι απαιτούμενες δραστηριότητες θα ολοκληρωθούν.

Συνοπτικά όλες οι παρουσιαζόμενες τεχνολογίες παρουσιάζουν συγκεκριμένα συγκριτικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που τα καθιστούν λιγότερο ή περισσότερο κατάλληλα για τους σκοπούς της τηλεργασίας. Γενικά ανάλογα με τις συνθήκες και το περιβάλλον της τηλεργασίας όλα τα παρουσιαζόμενα συστήματα και τεχνολογίες μπορούν να αξιοποιηθούν κατάλληλα. Η γενική τάση σήμερα, όμως, είναι η χρήση απλών συστημάτων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά για την διεξαγωγή συγκεκριμένων εργασιών με το μικρότερο δυνατό εξοπλισμό και χωρίς μεγάλες εγκαταστάσεις και κόστος υποστήριξης.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι σύγχρονες τεχνολογίες και συγκρίνονται στην βάση κάποιων γενικά παραδεκτών αξόνων ανάλυσης και στο πλαίσιο της χρησιμότητας τους για τους σκοπούς της τηλεργασίας. Οι άξονες ανάλυσης και σύγκρισης είναι οι ακόλουθοι:

- Σύγχρονη Επικοινωνία
- Ασύγχρονη Επικοινωνία
- Ευκολία Χρήσης
- Εξειδικευμένη Χρήση
- Χαμηλό κόστος Κτήσης και Χρήσης
- Υψηλό Κόστος κτήσης και Χρήσης
- Αποτελεσματική χρήση σε χαμηλό Bandwidth
- Αποτελεσματική χρήση σε υψηλό Bandwidth
- Προϋποθέτει αυστηρή αυτοπειθαρχία στην χρήση του (χαμηλός βαθμός πίεσης για απάντηση)

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

- Προϋποθέτει χαμηλή αυτοπειθαρχία στην χρήση του (υψηλός βαθμός πίεσης για απάντηση)
- Χαμηλός βαθμός εξειδικευμένων δεξιοτήτων (δακτυλογράφηση, κατανόηση περιεχομένων, γραπτές ικανότητες επικοινωνίας, κλπ.)
- Υψηλός βαθμός εξειδικευμένων δεξιοτήτων (δακτυλογράφηση, κατανόηση περιεχομένων, γραπτές ικανότητες επικοινωνίας, κλπ.)
- Παθητικά συστήματα (δεν υπάρχει εγγύηση ότι οι ανατιθέμενες δραστηριότητες θα ολοκληρωθούν)
- Ενεργητικά συστήματα (παρέχεται εγγύηση ότι οι ανατιθέμενες δραστηριότητες θα ολοκληρωθούν)

Βασικές Παράμετροι Ανάλυσης ⁹⁰	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Σύστημα Τ.Ε.														
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο		X	X		X		X		X		X		X	
WWW	X	X	X		X		X		X		X		X	
Ομάδες συζητήσεων		X	X		X		X		X		X		X	
Συνδιάσκεψη μέσω Η/Υ		X		X		X		X	X			X	X	
Συνδιάσκεψη με ήχο	X		X			X		X		X	X		X	
Συνδιάσκεψη με εικόνα	X			X		X		X		X		X	X	
Φωνητικό Ταχυδρομείο		X	X		X			X		X	X		X	
IRC	X		X		X		X		X			X	X	
Instant Messaging	X		X		X		X		X			X	X	

90

- 1 Σύγχρονη Επικοινωνία
- 2 Ασύγχρονη Επικοινωνία
- 3 Ευκολία Χρήσης
- 4 Εξειδικευμένη Χρήση
- 5 Χαμηλό κόστος Κτήσης και Χρήσης
- 6 Υψηλό Κόστος κτήσης και Χρήσης
- 7 Αποτελεσματική χρήση σε χαμηλό Bandwidth
- 8 Αποτελεσματική χρήση σε υψηλό Bandwidth
- 9 Προϋποθέτει αυστηρή αυτοπειθαρχία στην χρήση του (χαμηλός βαθμός πίεσης για απάντηση)
- 10 Προϋποθέτει χαμηλή αυτοπειθαρχία στην χρήση του (υψηλός βαθμός πίεσης για απάντηση)
- 11 Χαμηλός βαθμός εξειδικευμένων δεξιοτήτων (δακτυλογράφηση, κατανόηση περιεχομένων, γραπτές ικανότητες επικοινωνίας, κλπ.)
- 12 Υψηλός βαθμός εξειδικευμένων δεξιοτήτων (δακτυλογράφηση, κατανόηση περιεχομένων, γραπτές ικανότητες επικοινωνίας, κλπ.)
- 13 Παθητικά συστήματα (δεν υπάρχει εγγύηση ότι οι ανατιθέμενες δραστηριότητες θα ολοκληρωθούν)
- 14 Ενεργητικά συστήματα (παρέχεται εγγύηση ότι οι ανατιθέμενες δραστηριότητες θα ολοκληρωθούν)

Βασικές Παράμετροι Ανάλυσης ⁹⁰	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Σύστημα Τ.Ε.														
Ηλεκτρονικός μαυροπίνακας	X			X		X		X		X		X	X	
Εφαρμογές Ροής Εργασίας		X		X		X		X		X		X		X
Τηλέφωνο	X		X		X		X			X	X		X	
FAX		X	X		X		X		X		X		X	

Πίνακας 21 – Συγκριτική Ανάλυση Τεχνολογιών

B.7.2 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Η τηλεργασία αποτελεί μια μορφή ευέλικτης εργασίας που είναι αρκετά «ευαίσθητη» στις τεχνολογικές υποδομές που χρησιμοποιεί για την επίτευξη του επιχειρησιακού αποτελέσματος. Σήμερα η σύγκλιση των ψηφιακών τεχνολογιών τείνει να ενοποιηθεί στη βάση του Διαδικτύου, το οποίο παρέχει όλες τις απαραίτητες υποδομές για τη διεξαγωγή εργασίας από απόσταση και μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και από απόσταση.

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας προκαλούν, σήμερα, σε παγκόσμιο επίπεδο, μια νέα βιομηχανική επανάσταση που ήδη δεν υστερεί σε σημασία και αποτελέσματα από τις αντίστοιχες του παρελθόντος μετασχηματίζοντας την κοινωνία μας σε «Κοινωνία της Γνώσης». Η επανάσταση αυτή έχει δώσει τη δυνατότητα να προσφέρονται πλέον ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες μέσα από τα εξελιγμένα δίκτυα επικοινωνιών που υπάρχουν (Διαδίκτυο, μισθωμένες επικοινωνιακές γραμμές μεγάλου εύρους, ISDN, ATM, ευρυζωνικά δίκτυα, δορυφορικά δίκτυα κλπ.). Για το λόγο αυτό, τα περισσότερα σύγχρονα ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής ή περιβάλλοντα εργασίας μέσω υπολογιστών που σχεδιάζονται, εκτός από τις κλασικές δυνατότητες που είχαν μέχρι τώρα, στοχεύουν πλέον και στην παροχή δυνατοτήτων συνεργασίας ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε απομακρυσμένα σημεία. Το χαρακτηριστικό αυτό αποτελεί παράγοντα ουσιαστικής σημασίας για την εξέλιξη και τη διάδοση της τηλεργασίας, το οποίο σε συνδυασμό με τη μείωση του κόστους απόκτησης ανάλογου εξοπλισμού και την αύξηση των ατόμων που χρησιμοποιούν καθημερινά στην εργασία τους υπολογιστικά συστήματα δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την υλοποίηση τηλεργασιακών διαδικασιών.

Βασική απόρροια και καταλύτης αυτών των εξελίξεων είναι το παγκόσμιο διαδίκτυο, το οποίο κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών παρουσιάζει μια ραγδαία εξάπλωση που συνοδεύεται από μία εντυπωσιακή αύξηση των χρηστών του και μια ανάλογη επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών του, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η ευρεία εξάπλωση του Παγκόσμιου Ιστού και των σχετικών εργαλείων πλοήγησης και ανάκτησης πληροφοριών από το διαδίκτυο μεταμόρφωσε το χώρο αυτό σε μια δυναμική οντότητα, εμπλουτισμένη με μια πληθώρα πληροφοριών συμπεριλαμβανομένου και οπτικοακουστικού υλικού, από τις οποίες ο υποψήφιος χρήστης μπορεί να επιλέξει αυτές που επιθυμεί. Οι λόγοι της εξάπλωσης του Παγκόσμιου Ιστού είναι δύο. Ο πρώτος είναι ότι τεχνολογικά το διαδίκτυο επιτρέπει στους χρήστες να κάνουν πράγματα που παλαιότερα ήταν είτε δαπανηρά είτε απλώς δύσκολα στην

υλοποίησή τους. Ο δεύτερος και κυριότερος λόγος, όμως, είναι ότι μέσω του Παγκόσμιου Ιστού το διαδίκτυο φτάνει σε οποιονδήποτε έχει πρόσβαση σε έναν υπολογιστή και ένα modem. Για τους παραπάνω λόγους, η χρήση του διαδικτύου ως βασικού μέσου πρόσβασης σε δομές εργασίας αποτελεί σήμερα την πλέον ενδεδειγμένη λύση για την αποτελεσματική διανομή «τηλεργασιακών διεργασιών» σε μεγάλο αριθμό εργαζομένων ανεξάρτητα από το κλασικό εργασιακό περιβάλλον.

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

Για το λόγο αυτό το Διαδίκτυο σήμερα αποτελεί το βασικό παράγοντα για τον «απεγκλωβισμό» της εργασίας από τα παραδοσιακά σχήματα εργασίας και της εξέλιξης νέων σχημάτων και μορφών εργασίας μέσω της χρήσης διαφορετικών τεχνολογιών (δες και Β.7.1 - Συγκριτική Αξιολόγηση Διαθέσιμων Τεχνολογιών για την Τηλεργασία). Οι βέλτιστες πρακτικές της τηλεργασίας σήμερα, στην Ευρώπη αλλά και Διεθνώς, χρησιμοποιούν άμεσα το Διαδίκτυο σαν μέσο για την μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων, μηνυμάτων και πληροφοριών. Η βασική κατεύθυνση σήμερα είναι η χρήση «απλών» εύκολα συντηρήσιμων συστημάτων που να μπορούν να εξασφαλίσουν υψηλό ROI (Return Of Investment) με καμηλό κόστος κτήσης, χρήσης και συντήρησης. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ο Παγκόσμιος Ιστός, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι ομάδες συζητήσεων και ανταλλαγής απόψεων και οι μορφές άμεσης επικοινωνίας όπως το Instance Messaging, το IRC και το τηλέφωνο.

Οι ίδιες τεχνολογίες έχουν επίσης στην Ελλάδα μεγάλη διάδοση με αποτέλεσμα η χρήση τους να είναι «πρόσφορη» σε σχέση με την χρήση τους για τους σκοπούς της τηλεργασίας. Ο συνδυασμός της τεχνολογικής υποδομής αυτής με την επένδυση σε ΤΠΕ που πραγματοποιείται σε εθνικό επίπεδο μέσω προγραμμάτων όπως το «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», το «Δικτυωθείτε» και τα προγράμματα της «Κοινωνίας της Πληροφορίας», της εξάπλωση της χρήσης τους σε ολοένα και περισσότερους χρήστες, την μείωση του κόστους χρήσης τέτοιου εξοπλισμού και την υιοθέτηση τους από μεγάλο αριθμό εταιριών και οργανισμών αναμένεται ότι θα συμβάλει ενεργητικά στην εξάπλωση τηλεργασιακών σχημάτων σε διάφορους κλάδους της Ελληνική Οικονομίας.

B.7.3 ΥΠΟΔΕΙΞΗ ΕΝΔΕΔΙΓΜΕΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ – ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΕΙΔΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

B.7.3.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Βασικό δεδομένο για την εφαρμογή της τηλεργασίας σε Ελληνικές επιχειρήσεις αποτελεί το γεγονός ότι μόνο ένα μικρό μέρος (~ 2%) των ελληνικών επιχειρήσεων διαθέτουν άνω των 50 υπαλλήλων, κάτι που δείχνει ήδη ένα σχετικό δείκτη για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Στατιστικά ο δείκτης αυτός σηματοδοτεί μια «ιδιογενής» ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα κάτι που σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί περιοριστικό παράγοντα. Το μεγαλύτερο μέρος των Ελληνικών επιχειρήσεων ανήκει στην κατηγορία των ΜΜΕ και κυρίως στις επιχειρήσεις με 5-10 υπαλλήλους (EMERGENCE)

Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης είναι πολύ δύσκολο να επιχειρηθεί μια αυστηρή κατηγοριοποίηση των επιχειρήσεων μια και για τους σκοπούς της τηλεργασίας η απαιτούμενη υποδομή και τεχνογνωσία δεν παρουσιάζει μεγάλες διαφοροποιήσεις. Γενικά, μια αρχική κατηγοριοποίηση θα μπορούσε να επιχειρηθεί στο πλαίσιο φορέων που ανήκουν στον Ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα ενώ μια επιπλέον διαφοροποίηση θα συμπεριλάμβανε διάφορες κατηγορίες επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να ενταχθούν και τα κέντρα τηλεργασίας μια και, όπως έχει αναφερθεί, αναμένεται ότι στην Ελλάδα θα αποτελέσουν σημαντικό παράγοντα ενίσχυσης των υπαρχουσών τάσεων τηλεργασίας.

Με βάση το παραπάνω σκεπτικό, στο παρόν κεφάλαιο θα προταθούν συγκεκριμένες τεχνολογίες και τεχνογνωσία που είναι δυνατόν να δημιουργήσουν την «κρίσιμη μάζα» για ένα “over-all spin-off” δράσεων τηλεργασίας. Στο πλαίσιο αυτό θα εξεταστεί όχι μόνο η απαραίτητη τεχνολογική υποδομή αλλά και οργανωτικά θέματα και ζητήματα που αφορούν σε θέματα δημιουργίας δράσεων τηλεργασίας.

Για το σκοπό αυτό θα επιχειρηθεί μια αρχική ανάλυση, κοινή για όλους τους κλάδους της οικονομίας που θα εξεταστούν, των απαιτήσεων και των περιορισμών της υλοποίησης της τηλεργασίας σε πραγματική βάση, ενώ στην συνέχεια θα περιγραφούν συγκεκριμένες τεχνολογίες και τάσεις για τον Ιδιωτικό και Δημόσιο Τομέα. Η κατηγοριοποίηση του Ιδιωτικού Τομέα που επιχειρείται σε αυτήν την ενότητα βασίζεται σε γενικές οικονομικές κατηγορίες που τα μέχρι τώρα δεδομένα της μελέτης δείχνουν σαν πιο σημαίνοντες για την δημιουργία και υλοποίηση δράσεων τηλεργασίας. Συνοπτικά αυτοί οι τομείς του Ιδιωτικού τομέα είναι:

- Πληροφορική - Τηλεπικοινωνίες
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες
- Εκδόσεις – Ψηφιακά Μέσα
- Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες
- Εκπαίδευση
- Επιχειρήσεις Ενοικίασης ή Μίσθωσης Υπηρεσιών σε Τρίτους
- Άλλες Επιχειρήσεις

Παράλληλα σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστούν και αντίστοιχα θέματα από τον Δημόσιο και Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα.

B.7.3.2 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

B.7.3.2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Για την υλοποίηση της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχειρήσεων είναι απαραίτητη η οργανωτική δέσμευση και οργάνωση σε συνδυασμό με ένα σύνολο θεσμικών και κανονιστικών ρυθμίσεων που θα δημιουργήσουν ένα σταθερό και βιώσιμο «εργασιακό σύστημα». Στο επίπεδο αυτής της ανάλυσης το εργασιακό «οικοσύστημα» δεν διαφέρει ριζικά από την κλασσικής μορφής εργασία στην τηλεργασία μια και οι επιχειρήσεις σαν οικονομικές μονάδες με προσανατολισμό το κέρδος αποσκοπούν πάντα στην κάλυψη οικονομικών στόχων. Για το λόγο αυτό η εισαγωγή της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχειρήσεων αποτελεί μέρος ενός λεπτομερούς σχεδιασμού που συνδέεται άμεσα με τους στρατηγικούς και τακτικούς στόχους της επιχείρησης.

B.7.3.2.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Πριν τον σχεδιασμό είναι απαραίτητο να εξακριβωθεί το εάν σε μια επιχείρηση, η τηλεργασία έχει την υποστήριξη όλων των εμπλεκόμενων. Βασικό κριτήριο της επιτυχίας της είναι ενεργή συμμετοχή και συνεχής υποστήριξη τέτοιων δραστηριοτήτων σε στρατηγικό και επιχειρησιακό επίπεδο. Γενικά στο πλαίσιο αυτό ο σχεδιασμός θεωρείται σαν το κλειδί της επιτυχίας ενός σχήματος τηλεργασίας στις επιχειρήσεις ακολουθώντας συγκεκριμένα τυποποιημένα σχήματα όπως τα παρακάτω:

1. Εξακρίβωση ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι υποστηρίζουν ενεργά την τηλεργασία και ότι η εισαγωγή ενός τέτοιου σχήματος δεν αποτελεί πρωτοβουλία κάποιων «ενθουσιωδών» στελεχών
2. Διενέργεια μιας μελέτης σκοπιμότητας και εφικτότητας με σκοπό τον καθορισμό κατά πόσο δυνατόν είναι η υλοποίηση τηλεργασιακών δραστηριοτήτων στο επίπεδο της συγκεκριμένης επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτό είναι απαραίτητη επίσης μια μικρή, έστω και ανεπίσημη, ανάλυση κόστους – ωφέλειας με στόχο να παρασχεθούν όλα τα αναγκαία δεδομένα για την υλοποίηση τέτοιων σχημάτων.
3. Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων
4. Προσεχτική επιλογή των τηλεργαζομένων ή των πιθανών τηλεργαζομένων
5. Εκπαίδευση των τηλεργαζομένων και των διαχειριστών τους
6. Δημιουργία συστημάτων υποστήριξης για τους τηλεργαζόμενους
7. Δημιουργία καθορισμένων επικοινωνιακών δομών
8. Δέσμευση της επιχείρησης για ευελιξία στις αποφάσεις της και για την επιτυχία της τηλεργασίας.

B.7.3.3 ΚΛΑΔΟΙ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

B.7.3.3.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ - ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

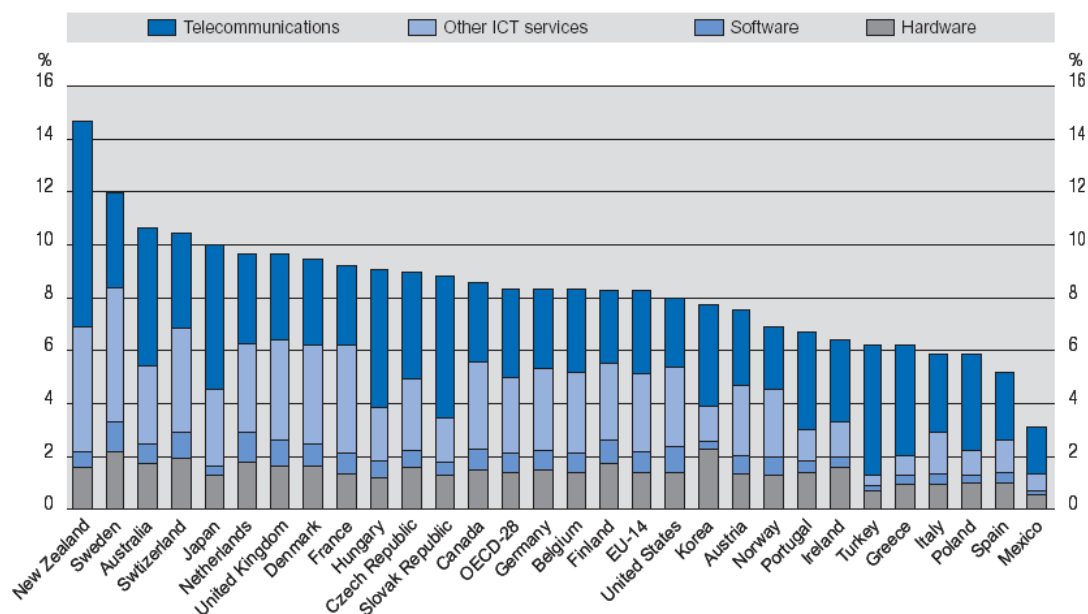
Ο κλάδος της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα αποτελεί ένα από τους πλέον υποσχόμενους κλάδους στην Ελληνική Αγορά για την εισαγωγή και διάδοση δραστηριοτήτων τηλεργασίας. Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης εξετάζονται στον ίδιο τομέα γιατί τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους δεν αποτελούν σημαντικό εμπόδιο ως προς την εισαγωγή διαδικασιών τηλεργασίας στην Ελλάδα, ενώ εξαιρέσει των διαφορετικών επιχειρησιακών στόχων και αντικειμένων αναφοράς δεν διαφέρουν σε τίποτε ως προς την άποψη της τηλεργασίας.

Οι λόγοι για αυτή την κοινή αντιμετώπιση από την άποψη της μελέτης μπορούν γενικά να εντοπιστούν στα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Ευρεία τεχνολογική βάση και υποστήριξη
- Κοινό υπόβαθρο γνώσεων και δεξιοτήτων για την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιακών πρακτικών
- Κοινό υπόβαθρο επαγγελματικών στόχων και αντικειμένων μέσω της «ώσμωσης» των δύο τομέων και την εξέλιξη των τεχνολογιών προς μια βαθμιαία ολοκλήρωση
- Συμπεριλαμβάνονται γενικά στο τομέα παροχής υπηρεσιών
- Από την διεθνή βιβλιογραφία αντιμετωπίζονται σαν κοινός τομέας

Η δυναμικότητα του τομέα είναι πολύ μεγάλη δεδομένων και των τεχνολογικών εξελίξεων και των τάσεων προς μετασχηματισμός της παραδοσιακής οικονομίας σε «Οικονομία της Γνώσης», όπως φαίνεται και από το παρακάτω σχήμα:

ICT intensity in OECD countries, 2001
Total ICT markets/GDP, %



Source: OECD, based on World Information Technology and Services Alliance (WITSA)/International Data Corporation (IDC), 2002.

Σχήμα 95 – Δυναμικότητα του τομέα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών⁹¹

Τυπικά ο τομέας των ΤΠΕ περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες (κατά τον ΟΟΣΑ - Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, OECD⁹²):

- Υπηρεσίες σχετιζόμενες με Η/Υ
- Η/Υ και μηχανές γραφείου
- Καλώδια
- Ηλεκτρονικά Εξαρτήματα
- Εξαρτήματα ακριβείας
- Χονδρικό εμπόριο και ενοικίαση ΤΠΕ
- Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

Στο πλαίσιο αυτό και ακολουθώντας την παραπάνω κατηγοριοποίηση στον κλάδο των ΤΠΕ στην Ελλάδα θα μπορούσαμε να εντάξουμε πολλούς εργαζόμενους. Αν και δεν υπάρχουν σαφή στοιχεία για το μέγεθος του τομέα, ο κλάδος της πληροφορικής στην Ελλάδα σε συνδυασμό με τον τομέα των τηλεπικοινωνιών είναι αρκετά εκτεταμένος τόσο σε μέγεθος όσο και σε γεωγραφική διασπορά. Γενικά μπορούν να κατηγοριοποιηθούν στον τομέα παροχής υπηρεσιών κάτι όμως που δυσχεραίνει τον καθορισμό των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους.

Αν και αρκετοί εργαζόμενοι του κλάδου δεν ανήκουν τυπικά στον ορισμό των «τηλεεργαζομένων» ένα μεγάλο μέρος των καθημερινών δραστηριοτήτων διεκπεραιώνεται από απόσταση με την χρήση Η/Υ και του διαδικτύου. Σε αυτό υποστηρίζονται τόσο από την γενικότερη εταιρική «κουλτούρα» στον τομέα των υπηρεσιών του τομέα των ΤΠΕ όσο και από την εκτεταμένη υποδομή (τεχνολογία και εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης) που μπορεί να υποστηρίξει αποτελεσματικά δομές ευέλικτης εργασίας για ένα μεγάλο φάσμα δραστηριοτήτων.

Κλασικές δραστηριότητες του κλάδου της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα που θα μπορούσαν να διεκπεραιωθούν μέσω τηλεεργασιακών δραστηριοτήτων ενδεικτικά αποτελούν:

- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη λογισμικού και συστημάτων τηλεπικοινωνιών
- Ο προγραμματισμός
- Η ανάπτυξη και απομακρυσμένη (είτε τηλεφωνικά είτε μέσω Η/Υ) συντήρηση λογισμικού
- Η παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού (CBT's/WBT's), ηλεκτρονικών βιβλίων (eBooks), κλπ.
- Η τεκμηρίωση λογισμικού και συστημάτων
- Σχεδιασμός CAD/CAM
- Επεξεργασία εγγράφων και κειμένων
- Σχεδιασμός εφαρμογών πολυμέσων και επεξεργασία στοιχείων πολυμέσων (εικόνες, ήχοι, κλπ.)

⁹¹ OECD, βασισμένο στο World Information Technology and Services Alliance (WITSA)/International Data Corporation (IDC), 2002.

⁹² Alessandra Colecchia, The New Economy and the Role Played by the ICT Producing Sectors: Recent Trends and Comparisons Across OECD Countries, OECD, 2001

- Παραγωγή ιστοσελίδων και εφαρμογών διαδικτύου
- Γραφιστική Επεξεργασία
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες για συστήματα και προϊόντα πληροφορικής (HelpDesk)
- ASP (Application Service Provision) και ISP (Internet Service Provision)
- Localisation

Στο πλαίσιο αυτό, και δεδομένων των υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα εκτιμάται ότι ένα 60% των εργαζομένων μπορεί να εργαστεί αποτελεσματικά με μεθόδους τηλεργασίας.

Στο επίπεδο αυτό και με βάση το σκεπτικό που αναλύθηκε παραπάνω ο απαιτούμενος εξοπλισμός και τεχνογνωσία για την υλοποίηση δομών τηλεργασίας στον τομέα δεν απέχει πολύ από τον τυπικό εξοπλισμό που διαθέτουν σήμερα οι εταιρίες του τομέα και κατ'ελάχιστον περιλαμβάνει ένα δίκτυο Η/Υ, εξυπηρετητή διαδικτύου και εξυπηρετητή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Για ποιο εξειδικευμένες δραστηριότητες ίσως είναι δυνατόν να απαιτηθεί πιο εξειδικευμένος εξοπλισμός όπως συστήματα σύγχρονης επικοινωνίας, video-conferencing εξοπλισμός, κάμερες, κλπ.

Από την πλευρά των εργαζομένων γενικά δεν απαιτείται τίποτε περισσότερο από ένα Η/Υ, μια τηλεφωνική γραμμή και μια σύνδεση στο διαδίκτυο για την άμεση και έγκαιρη διεκπεραίωση του μεγαλύτερου μέρους των καθημερινών δραστηριοτήτων, ενώ οι δεξιότητες και οι γνώσεις για την χρήση του απαιτούμενου εξοπλισμού και την υλοποίηση των απαραίτητων διαδικασιών θεωρούνται δεδομένες στο χώρο.

B.7.3.3.2 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο χώρος των συμβουλευτικών υπηρεσιών στην Ελλάδα είναι αρκετά εκτεταμένος και ολοκληρώνει ειδικότητες και επαγγέλματα από διαφορετικούς και ετερογενείς τομείς της οικονομίας. Σήμερα δεν υπάρχουν διαθέσιμα επίσημα δεδομένα για την ακριβή εκτίμηση του και για το λόγο αυτό η ακόλουθη ανάλυση βασίζεται σε κάποιες προσεγγιστικές μεθόδους.

Κάποιες έρευνες ωστόσο θεωρούν ότι σήμερα «η αγορά συμβουλευτικών υπηρεσιών βρίσκεται γενικότερα στην επικαιρότητα τόσο στην Ευρώπη όσο και στη χώρα μας λόγω της πρόσφατης δημοσιοποίησης των αποτελεσμάτων της ετήσιας έρευνας (2002) που πραγματοποιεί η Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδέσμων Συμβούλων Μάνατζμεντ (FEACO) – μέλος της οποίας είναι ο Σύνδεσμος Εταιρειών Συμβούλων Μάνατζμεντ Ελλάδος (ΣΕΣΜΑ)⁹³».

Γενικά για την Ελλάδα, τα διαθέσιμα στοιχεία υποσημειώνουν ότι «τη μεγαλύτερη ζήτηση συμβουλευτικών υπηρεσιών είχε ο τομέας της Διοίκησης Επιχειρησιακών Λειτουργιών (40%). Ακολουθεί ο τομέας της Επιχειρησιακής Στρατηγικής και Σχεδιασμού (28%), η Πληροφορική (22%) και οι τομείς της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων και του Outsourcing (5% ο καθένας). Επιπλέον, η Ελλάδα σε σύγκριση με τα

⁹³ ΠΗΓΗ: ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ, «Καλά νέα για τους συμβούλους μάνατζμεντ στην Ελλάδα», Κυριακή, 30 Νοεμβρίου 2003
[http://www.kathimerini.gr/4dcqj/w_articles_economyepix_124882_30/11/2003_85745]]

αλλά κράτη - μέλη της FEACO παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό εσόδων (25%) από τον δημόσιο τομέα⁹⁴».

Παράλληλα η έκθεση της FEACO υποδηλώνει τις «τάσεις που επικράτησαν και επηρέασαν την ανάπτυξη του κλάδου κατά το 2002 στην Ελλάδα και την πίεση που δέχτηκαν οι Έλληνες σύμβουλοι από τον ανταγωνισμό των πανεπιστημίων και άλλων ιδρυμάτων που αναλαμβάνουν το έργο της συμβουλευτικής μάνατζμεντ με χαμηλότερες αμοιβές. Ακόμη, αναφέρεται ότι από την πλευρά τους οι πελάτες απαιτούν περισσότερο έμπειρους συμβούλους, υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας, περιοριστικά χρονοδιαγράμματα με άμεση, όμως, ανταπόδοση – και όλα αυτά με χαμηλότερο κόστος. Αναφέρει επίσης ότι υπηρεσίες συμβούλων ζητήθηκαν για φάσεις υλοποίησης και με την προϋπόθεση ότι αποδέχονται η πληρωμή μέρους της αμοιβής να καταβάλλεται όταν το όλον έργο έχει επιτυχή έκβαση. Σημειώνεται ακόμη ότι τα περισσότερα έργα στοχεύουν στη μείωση κόστους. Σε ό,τι αφορά τον δημόσιο τομέα στη χώρα μας στην έκθεση επισημαίνεται ότι οι διαδικασίες διαφοροποίησης που εφαρμόζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν επιπτώσεις στον ρόλο των συμβούλων. Και ότι για τη χρονική περίοδο ως το 2006 τα προγράμματα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών μάνατζμεντ έχουν αντικατασταθεί από τα έργα τεχνικής βοήθειας⁹⁵».

Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζουν κάποιες γενικές τάσεις βέβαια και δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να αποτελέσουν την βάση για μακροπρόθεσμες προβλέψεις σε σχέση με την τηλεργασία. Στα στοιχεία αυτά θα πρέπει να συνυπολογιστούν και διάφοροι άλλοι παράμετροι όπως το γεγονός ότι είναι πολύ πιθανόν εμπειρογνώμονες σε ένα τομέα να λειτουργούν είτε άμεσα είτε έμμεσα σαν σύμβουλοι σε τρίτους πολλές φορές πέρα από την τυπική επαγγελματική τους ιδιότητα. Επιπλέον σαν «ειδικότητα» οι σύμβουλοι επιχειρήσεων μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά σε όλους σχεδόν τους τομείς της οικονομίας. Για τους λόγους αυτούς είναι εξαιρετικά δύσκολο να χαρτογραφηθεί και να υπολογιστεί το μέγεθός του τομέα και η γεωγραφική διασπορά του.

Γενικά πάντως ο χώρος αυτός στην Ελλάδα είναι αρκετά ώριμος για την εισαγωγή τηλεργασιακών διαδικασιών μια και γενικά μόνο το 10-40% των καθημερινών δραστηριοτήτων ενός εργαζόμενου που απασχολείται στον τομέα απαιτεί προσωπική επαφή. Παράλληλα, κατά τεκμήριο ήδη οι εργαζόμενοι αυτοί χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις απαιτούμενες τεχνολογίες και διαθέτουν όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για την αποτελεσματική χρήση τους.

Και στο επίπεδο αυτό οι απαιτούμενες τεχνολογίες είναι τυπικές για τις περισσότερες μεσαίου μεγέθους «μικρομεσαίες» επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Δηλαδή σε επίπεδο εταιρίας ένα δίκτυο υπολογιστών και υποδομή διαδικτύου και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Σε επίπεδο εργαζομένων ο απαραίτητος εξοπλισμός περιλαμβάνει ένα Η/Υ (συνήθως φορητό μια και απαιτείται συχνή μετακίνηση), μία τηλεφωνική γραμμή και σύνδεση με το Διαδίκτυο.

⁹⁴ Όπως παραπάνω

⁹⁵ Όπως παραπάνω

Τυπικές δραστηριότητες που στο χώρο μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω της τηλεργασίας περιλαμβάνουν τις ακόλουθες:

- Η οργάνωση και ο (ανα)σχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών
- Η οργάνωση ερευνών από απόσταση ή μέσω τηλεφωνικών κέντρων
- Η απομακρυσμένη υποστήριξη (είτε τηλεφωνικά είτε μέσω Η/Υ) σε θέματα της ειδικότητας τους
- Εκπόνηση Επιχειρηματικών Σχεδίων
- Εκπόνηση Μελετών
- Η παραγωγή υλικού τεκμηρίωσης διαδικασιών και επιχειρησιακών πόρων
- Επεξεργασία εγγράφων και κειμένων
- Σχεδιασμός ερωτηματολογίων, ερευνών αγοράς, ερευνών πεδίων και η επεξεργασία των αποτελεσμάτων
- Επεξεργασία δεδομένων
- Βιβλιογραφική αναζήτηση και διερεύνηση πηγών
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Υποστήριξη στο σχεδιασμό και την οργάνωση εκπαιδευτικών υπηρεσιών
- Λογιστικά – Οικονομικά – Φοροτεχνικά
- Οργάνωση και σχεδιασμός δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ανάπτυξη Ανθρώπινων Πόρων
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Υπηρεσίες γραφείου
- Μεταφραστικές υπηρεσίες

B.7.3.3.3 ΕΚΔΟΣΕΙΣ – ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ

Ο χώρος των εκδόσεων στην Ελλάδα δεν είναι αρκετά σαφών χαρτογραφημένος αν και τελευταία έτυχε εκτεταμένης προσοχής μέσω μιας έρευνας του eBusiness W@tch στο χώρο των Μέσων και των Εκδόσεων / Εκτυπώσεων. Γενικά τα «ψηφιακά μέσα αυξάνουν τις ευκαιρίες για ηλεκτρονικό εμπόριο. Ωστόσο, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή έρευνα, οι online πωλήσεις του τομέα ξεπερνούν ελάχιστα το μέσο όρο, καθώς ένας αριθμός ανασταλτικών παραγόντων περιορίζει ακόμη και σήμερα την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου»⁹⁶.

Η επίδραση της ψηφιοποίησης στις επιχειρήσεις των Εκδόσεων και των Μέσων είναι εξαιρετικά μεγάλη. Η ψηφιοποίηση επιτρέπει πλέον σε ένα μεγάλο αριθμό των προϊόντων και των υπηρεσιών αυτού του κλάδου να πωληθούν ηλεκτρονικά μέσω του σκεπτικού «Παράγεις μία φορά, διανέμεις πολλές». Τα διαθέσιμα στοιχεία για την εισαγωγή των νέων, παράγοντας

⁹⁶ ΠΗΓΗ Κόμβος του ΔΙΚΥΩΘΕΙΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ, Άρθρα, Ευρωπαϊκή Έρευνα 2002
[http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=656]

καθοριστικής σημασίας για την εξέλιξη της τηλεργασίας, τεχνολογιών στο κλάδο για το σύνολο της ΕΕ παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

	<50 υπάλ.	50 - 249 υπάλ.	250+ υπάλ.	Σύνολο (ΕU-7)*
Online Collaboration (σχεδιασμός προϊόντων)	21	29	43	30
Online Collaboration (πρόβλεψη ζήτησης προϊόντων)	7	16	21	14
Online διαχείριση αποθέματος – αποθήκης	10	16	35	19
Ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων με προμηθευτές	59	58	68	60
Ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων με πελάτες	62	57	62	60
Ηλεκτρονική διαπραγμάτευση συμβολαίων	24	13	20	19

Πηγή: eBusiness W@tch (Ιούνιος/Ιούλιος 2002)

Πίνακας 22 – Τομέας Εκδόσεων / Εκτυπώσεων και Μέσων Ενημέρωσης, Ηλεκτρονική διεκπεραίωση Επιχειρηματικών διαδικασιών.

Για την Ελλάδα τα αντίστοιχα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα, αλλά φαίνεται ότι ακολουθούν τις γενικές τάσεις του χώρου και μάλιστα με κάποιες εξελικτικές τάσεις δεδομένων και των Ευρωπαϊκών Πρωτοβουλιών στον χώρο των Νέων Μέσων (MEDIA PLUS, eContent, CULTURE, κ.ά.). Το γεγονός της έντονης πλέον ψηφιοποίησης του χώρου σε συνδυασμό με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την αύξηση (και στην Ελλάδα) της ζήτησης για ψηφιακά προϊόντα αναμένεται ότι θα καταστήσει τον χώρο ένα έντονο πεδίο για την ανάπτυξη δράσεων τηλεργασίας.

Τυπικές δραστηριότητες του χώρου που θα μπορούσαν να διεκπεραιωθούν μέσω δράσεων τηλεργασίας αποτελούν οι ακόλουθες:

- Σχεδιασμός και η ανάπτυξη Ψηφιακών Εκδόσεων
- Προγραμματισμός σε επίπεδο εφαρμογών Πολυμέσων
- Απομακρυσμένη (είτε τηλεφωνικά είτε μέσω Η/Υ) εξυπηρέτηση πελατών
- Παραγωγή υλικού, ηλεκτρονικών βιβλίων (eBooks), κλπ.
- Τεκμηρίωση ψηφιακού υλικού
- Επεξεργασία εγγράφων και κειμένων
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις και Localization ψηφιακών και παραδοσιακών εκδόσεων
- Επεξεργασία στοιχείων πολυμέσων (εικόνες, ήχοι, κλπ.)
- Γραφιστική Επεξεργασία
- Παραγωγή ιστοσελίδων για διαφημιστικούς ή προωθητικούς σκοπούς

Στο πλαίσιο αυτό και δεδομένης πλέον εξοικείωσης των εργαζόμενων στο χώρο με τις νέες τεχνολογίες, ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων του τομέα μπορεί να μετασχηματιστεί σε

τηλεργατικές δραστηριότητες χωρίς μεγάλες αλλαγές στην οργανωτικής και διοικητική δομή των επιχειρήσεων του χώρου και με πολύ μικρές επενδύσεις στην τεχνολογική υποδομή.

Σε αυτό το επίπεδο δραστηριοτήτων μια επιχείρηση του τομέα, για να εξυπηρετήσει σκοπούς τηλεργασίας, ίσως θα πρέπει να ενισχύσει την τεχνολογική της υποδομή, εάν ήδη δεν διαθέτει, με ένα εξυπηρετητή Διαδικτύου, ένα εξυπηρετητή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με ένα αρκετά ισχυρό εσωτερικό δίκτυο (λόγω του μεγάλου όγκου των δεδομένων που είναι απαραίτητο να μετακινηθούν) και μια υποδομή VPN (Virtual Private Network) για την σύνδεση των εξωτερικών εργαζόμενων με το εσωτερικό δίκτυο. Παράλληλα, λόγω της φύσης της εργασίας στον χώρο και της συνεχούς επικοινωνίας των συνεργαζόμενων μερών, ίσως είναι απαραίτητη η επένδυση σε ένα λογισμικό σύγχρονης ή ασύγχρονης συνεργασίας και ροής εργασιών.

Από την πλευρά των εργαζομένων που θα ήθελαν να διεκπεραιώσουν κάποιες εργασίες με μεθόδους τηλεργασίας απαιτείται ο «τυπικός» εξοπλισμός τηλεργασίας, δηλαδή Η/Υ, τηλέφωνο και σύνδεση στο διαδίκτυο με την πιθανή πρόσθεση κάποιου εξειδικευμένου λογισμικού που χρησιμοποιείται από την εταιρία.

B.7.3.3.4 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο τομέας των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δεν είναι ξεκάθαρα οροθετημένος στην Ελλάδα με αποτέλεσμα τα στοιχεία για τον τομέα αυτό να αφορούν κυρίως το e-Banking και όχι το γενικότερο χρηματοοικονομικό τομέα. Στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών γενικά θα μπορούσαν να ενταχθούν:

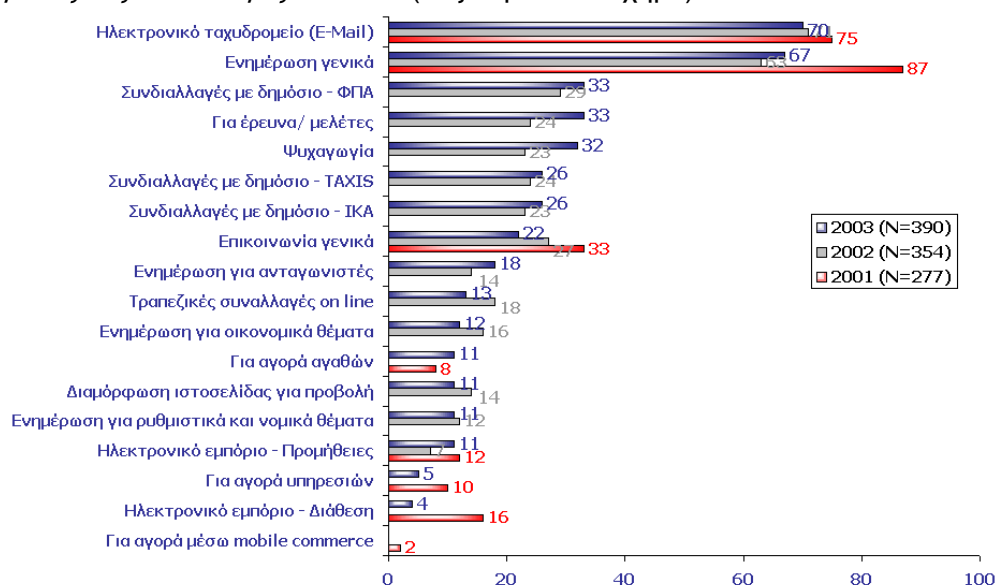
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τραπεζών (e-Banking)
- Οι υπηρεσίες των ενδιάμεσων χρηματοοικονομικών οργανισμών
- Οι υπηρεσίες των ασφαλιστικών φορέων
- Οι ελεύθεροι επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται άμεσα στον οικονομικό τομέα (λογιστές, φοροτεχνικοί, σύμβουλοι επενδύσεων, ειδικοί χρηματοοικονομικών πιστώσεων, κλπ.)
- Οι επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται έμμεσα στον χρηματοοικονομικό τομέα (σύμβουλοι οικονομικής και περιφερειακής ανάπτυξης, βιομηχανικών επενδύσεων, νομικοί εξειδικευμένοι σε χρηματοοικονομικά θέματα, θέματα επενδύσεων, κλπ.)

Όπως φαίνεται από την παραπάνω ενδεικτική καταμέτρηση ο τομέας είναι αρκετά εκτεταμένος τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Εθνικό επίπεδο. Τα στοιχεία που αφορούν στην Ελλάδα είναι σποραδικά και κυρίως συγκεντρώνονται στο χώρο του e-Banking χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τους υπόλοιπους τομείς που αφορούν και πιο άμεσα την τηλεργασία.

Σε σχέση με το e-Banking φαίνεται ότι όλο και περισσότεροι Έλληνες προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά σε σχέση με την κατάσταση του e-Banking το 2003 τα «αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και

την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2001 περίπου 150.000 πελάτες (1%-1,5% του πληθυσμού) πραγματοποίησαν τραπεζικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Το 2002 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τους 250.000 (2,5% του συνολικού πληθυσμού). Σύμφωνα με εκτιμήσεις τραπεζών, το 2001 ο τζίρος από online τραπεζικές συναλλαγές έφθασε τα 2 δισ. Ευρώ. Το 2002 το ποσό αυτό εκτιμάται ότι αυξήθηκε σε 10 δισ. Ευρώ⁹⁷»

Παράλληλα ένας από τους λόγους που προβάλλεται από το 13% των ελληνικών επιχειρήσεων για τους συνολικούς λόγους χρήσης του Internet στην επιχείρηση είναι και οι «Τραπεζικές Συναλλαγές On-Line» (δες παρακάτω σχήμα).



Σχήμα 96 – Συνολικοί λόγοι χρήσης Internet στην επιχείρηση⁹⁸

Τα στοιχεία αυτά δεν είναι επαρκή όμως για να καταγράψουν το σύνολο του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα η παρακάτω ανάλυση να βασιστεί σε έναν πιο «ευρύ» καθορισμό των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που να είναι όμως αρκετά σημαίνοντας για τους σκοπούς της τηλεργασίας.

Στο πλαίσιο αυτό οι υπηρεσίες που θα μπορούσαν να διεκπεραιωθούν με διεργασίες τηλεργασίας θα ήταν οι ακόλουθες:

- Απομακρυσμένη (είτε τηλεφωνικά είτε μέσω Η/Υ) εξυπηρέτηση πελατών
- Παραγωγή πληροφοριακού – ενημερωτικού υλικού
- Τεκμηρίωση λογαριασμών, κινήσεων, κεφαλαίων, επενδύσεων, κλπ.
- Χρηματοοικονομικές αναλύσεις

⁹⁷ ΠΗΓΗ: κόμβος ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ, Άρθρα, «Διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές (e-banking). Η σημερινή εφαρμογή τους στην Ελλάδα», στο http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=742

⁹⁸ ΕΔΕΤ, "Μελέτη έρευνας αγοράς για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν", 3ο έτος, 2003, Φεβρουάριος 2004

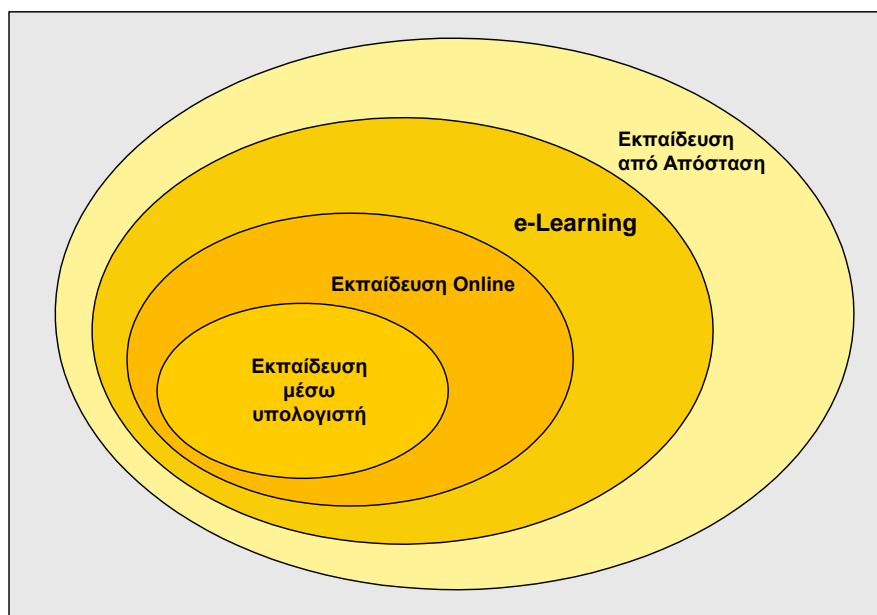
- Λογιστικά, φοροτεχνικά, κλπ.
- Επεξεργασία εγγράφων και κειμένων
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Επεξεργασία οικονομικών και λογιστικών στοιχείων
- Τηλε-πώληση (οικονομικών υπηρεσιών, ασφαλειών, κλπ.)
- Ανάλυση διεκπεραίωσης πάγιων λογαριασμών, διαχείρισης κεφαλαίων, κλπ.
- Σχεδιασμός επενδυτικής και οικονομικής πολιτικής επιχειρήσεων
- Εκπόνηση Επιχειρηματικών Σχεδίων
- Παροχή πληροφοριών και εξυπηρέτηση πελατών
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.
- Πώληση Ασφαλειών
- Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.

Προφανώς ο παραπάνω κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός, αλλά απλώς σκιαγραφεί τις βασικές ομάδες δραστηριοτήτων που θα μπορούσαν να διεκπεραιωθούν μέσω της τηλεργασίας.

Στο πλαίσιο τέτοιων δραστηριοτήτων και με εξαίρεση το e-Banking το οποίο προϋποθέτει μεγάλες υποδομές και αυξημένες ανάγκες ασφαλείας οι άλλοι τομείς δεν προϋποθέτουν ιδιαίτερες επενδύσεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό πέρα από τον τυπικό σήμερα εξοπλισμό λειτουργίας. Οι εργαζόμενοι από την άλλη για να διεκπεραιώσουν αποτελεσματικά κάποιες εργασίες δεν χρειάζονται τίποτε περισσότερο από Η/Υ, σύνδεση στο Διαδίκτυο και τηλεφωνική γραμμή και ίσως κάποιο εξειδικευμένο λογισμικό που χρησιμοποιείται από την επιχείρηση στην οποία εργάζονται.

B.7.3.3.5 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ο τομέας της εκπαίδευσης αποτελεί έναν από τους πλέον προνομιούχους χώρους για διαδικασίες εργασίας από απόσταση και στο πλαίσιο αυτό μπορεί να εντοπιστεί κυρίως στον τομέα της εκπαίδευσης από απόσταση ή τηλεεκπαίδευσης. Η σημερινή τεχνολογία αλλάζει ριζικά τη μέχρι τώρα μορφή της εκπαίδευσης, εισάγοντας τον υπολογιστή και τα σύγχρονα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα στο παραδοσιακό σύστημα της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Η χρήση του υπολογιστή στην εκπαιδευτική διαδικασία αλλάζει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο παραδοσιακά διεξαγόταν η εκπαίδευση. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών εκπαίδευσης και επιμόρφωσης στην δομή των παραδοσιακών μαθημάτων επιτρέπει στους σπουδαστές να αποκομίσουν μεγαλύτερο εύρος γνώσεων και να αφομοιώσουν τις νέες γνώσεις με τους ρυθμούς και στο χρόνο που έχουν διαθέσιμο. Η επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευόμενου και υπολογιστή δημιουργεί κατάλληλες προϋποθέσεις για την ενεργητική συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη μάθηση. Ο εκπαιδευόμενος παύει να είναι θεατής στην εκπαιδευτική διαδικασία και συμμετέχει με το δικό του επίπεδο γνώσεων, με το προσωπικό του ύφος, αυξάνοντας τις εμπειρίες και τις γνώσεις του αλλά και εξατομικεύοντας την επικοινωνία του. Προγράμματα με καλογραμμένο κείμενο, καλοσχεδιασμένα γραφικά και καλοφτιαγμένο ήχο, ελκύουν και παρακινούν τους χρήστες αλλά και ελαττώνουν την εξάρτηση από τις ικανότητες και τη διάθεση του δασκάλου.



ΠΗΓΗ: WRHAMPRECHT+CO, CORPORATE E-LEARNING: EXPLORING A NEW FRONTIER, March 2000

Σχήμα 97 – Υποσύνολα Εκπαίδευσης από Απόσταση

Το μεγάλο βάρος της τηλεκπαίδευσης σήμερα εντοπίζεται στην χρήση του διαδικτύου σαν βασικού ενοποιητικού παράγοντα για την μεταφορά και διεκπεραίωση εκπαιδευτικών διαδικασιών. Η χρήση του Διαδικτύου παρουσιάζει ορισμένα σημαντικά πλεονεκτήματα για την εκπαίδευση από απόσταση. Για παράδειγμα επιτρέπει τόσο τη σύγχρονη όσο και την ασύγχρονη μάθηση, ενθαρρύνει την επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων, βοηθά την πρόσβαση απομακρυσμένων επιμορφούμενων σε σημαντικούς πόρους, διευκολύνει τη συμμετοχή όλων και αποτελεί ένα εύχρηστο σύστημα. Ο Παγκόσμιος Ιστός Πληροφοριών (World Wide Web), ο οποίος αποτελεί το τεχνολογικό υπόβαθρο του διαδικτύου, έχει ορισμένα χαρακτηριστικά που τον διαφοροποιούν ως μέσο διδασκαλίας. Ορισμένα από τα χαρακτηριστικά αυτά σχετίζονται με τη φύση του μέσου που χρησιμοποιείται, ενώ άλλα είναι αποτέλεσμα της κουλτούρας που έχουν αναπτύξει οι χρήστες του διαδικτύου (π.χ., η χρήση ιδιόζουσας γλώσσας, συντομογραφιών και συμβόλων).

Η τηλεκπαίδευση στην Ελλάδα παρουσιάζει τάσεις ανάπτυξης ακολουθώντας τις διεθνείς εξελίξεις αλλά ακόμη δεν υπάρχουν ακριβή στοιχεία ούτε για το μέγεθος του κλάδου στην Ελλάδα. Κάποιες έρευνες υποσημαίνουν ωστόσο ότι τα «ποσοστά εφαρμογής προγραμμάτων τηλεκατάρτισης παραμένουν χαμηλά»⁹⁹.

Οι δύο μεγαλύτεροι χώροι ανάπτυξης της τηλεκπαίδευσης στην Ελλάδα είναι οι επιχειρήσεις και τα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα (π.χ. GUNET, Σχολικό δίκτυο, Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, κλπ.) με μεγάλες επενδύσεις τόσο από Ευρωπαϊκά όσο και από Εθνικά Προγράμματα. Οι ανάγκες για την παροχή υπηρεσιών τηλεκπαίδευσης αναμένεται να αυξηθούν δεδομένου του μετασχηματισμού της ελληνικής κοινωνίας σε «Κοινωνία της Γνώσης» και των επαγγελματικών αναγκών που θα παρουσιαστούν για εξειδικευμένα επαγγέλματα, γνώσεις και δεξιότητες.

⁹⁹ PLANT MANAGEMENT online, "Θετικές οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της τηλεκπαίδευσης (e-learning) στην Ελλάδα σύμφωνα με μελέτη του IOBE. Προβλέπεται αύξηση της ζήτησης από Πανεπιστήμια και επιχειρήσεις.", πηγή: <http://www.plant-management.gr/online/article.asp?returnPage=SECTION&group=2§ion=5&articleid=2047>



ΠΗΓΗ: WRHAMPRECHT+CO, CORPORATE E-LEARNING: EXPLORING A NEW FRONTIER, March 2000

Σχήμα 98 – Λόγοι ανάπτυξης του E-Learning

Από άποψη της τηλεργασίας, η τηλεεκπαίδευση αποτελεί ένα ιδανικό συμπλήρωμα σε δραστηριότητες τηλεργασίας γενικά ενώ σε κάποιους τομείς μπορεί να θεωρηθεί και σαν προαπαιτούμενο για την απόκτηση των αναγκαίων γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται από τηλεργασιακές δραστηριότητες.

Με βάση τα παραπάνω ο τομέας της εκπαίδευσης αποτελεί ένα προνομιούχο χώρο τόσο για διαδικασίες τηλεργασίας τόσο γενικά όσο και για διαδικασίες τηλεεκπαίδευσης ειδικότερα.

Τυπικές δραστηριότητες εκπαίδευσης που μπορούν να υλοποιηθούν από απόσταση ενδεικτικά είναι:

- Σχεδιασμός και οργάνωση μαθημάτων
- Παροχή υπηρεσιών ασύγχρονης εκπαίδευσης από απόσταση,
- Παροχή υπηρεσιών σύγχρονης εκπαίδευσης από απόσταση,
- Σύγχρονη Παράδοση Μαθημάτων Online
- Παρακολούθηση Μαθημάτων Online
- Χρήση κοινών πόρων και τυποποιημένων εκπαιδευτικών διαδικασιών
- Απομακρυσμένη (είτε τηλεφωνικά είτε μέσω Η/Υ) εξυπηρέτηση μαθητών

- Επεξεργασία εγγράφων και κειμένων
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Σχεδιασμός και η ανάπτυξη Εκπαιδευτικού ψηφιακού υλικού
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη Εκπαιδευτικών πακέτων (WBT/CBT)
- Προγραμματισμός σε επίπεδο εφαρμογών Διαδικτύου Πολυμέσων
- Τεκμηρίωση εκπαιδευτικού υλικού
- Επεξεργασία εγγράφων και κειμένων
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις και Localization εκπαιδευτικού υλικού
- Επεξεργασία στοιχείων πολυμέσων (εικόνες, ήχοι, κλπ.)
- Γραφιστική Επεξεργασία
- Παραγωγή ιστοσελίδων για εκπαιδευτικούς σκοπούς
- Ετοιμασία και ανακοίνωση Διαλέξεων, παρουσιάσεων, υλικού μαθήματος, κλπ.
- Ανακοινώσεις και συμμετοχή σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες και έργα
- Συνεργατική μάθηση μέσω σύγχρονης ή ασύγχρονης υποδομής
- Αξιολόγηση προόδου εκπαιδευόμενων
- Ετοιμασία συμπληρωματικού υλικού, υποστηρικτικού της κύριας σε τάξη δραστηριότητας
- Ετοιμασία και παραγωγή λογισμικού διερευνητικής μάθησης

Προφανώς ο παραπάνω κατάλογος δεν εξαντλεί τις δυνατότητες της τηλεργασίας στον χώρο της εκπαίδευσης αλλά συνθέτει κυρίως τους βασικούς άξονες αναφοράς.

Τυπικά για την πραγματοποίηση τέτοιων δραστηριοτήτων στον χώρο της εκπαίδευσης δεν απαιτείται από τον οργανισμό ή το Ακαδημαϊκό Ίδρυμα κάποια εξειδικευμένη τεχνολογική υποδομή, πέρα της τυπικής υποδομής λειτουργίας μιας επιχείρησης (Web Server, Mail Server, εσωτερικού δικτύου) και σε περίπτωση τηλεκπαίδευσης την αγορά κάποιου λογισμικού εκπαίδευσης από απόσταση. Η υποδομή για την παροχή υπηρεσιών τηλεκπαίδευσης μπορεί να κλιμακωθεί βέβαια ανάλογα με τις απαιτήσεις του οργανισμού για να καλύψει τόσο την σύγχρονη όσο και την ασύγχρονη τηλεκπαίδευση.

Ο εργαζόμενος σε δραστηριότητες τηλεργασίας ή ο εκπαιδευόμενος μέσω διαδικασιών τηλεκπαίδευσης (ρόλοι που πολλές φορές μπορεί να συμπίπτουν) δεν χρειάζεται κάποιο εξειδικευμένο εξοπλισμό πέρα του τυπικού (H/Y, σύνδεση στο Διαδίκτυο και τηλεφωνική γραμμή).

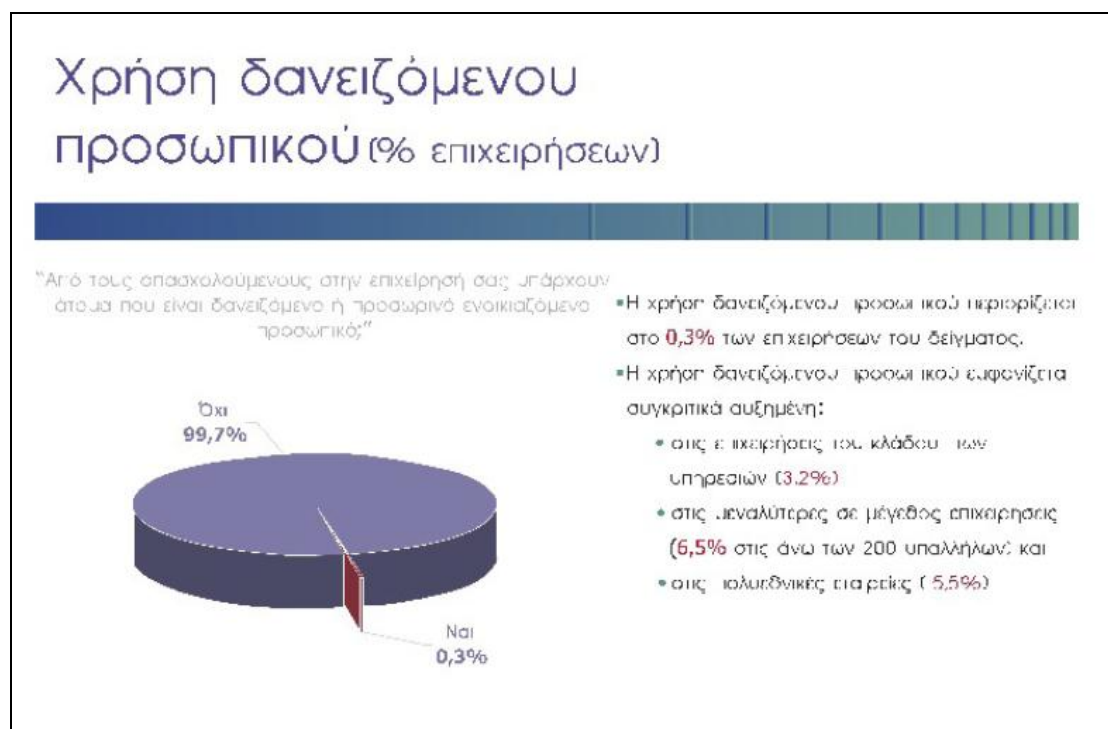
B.7.3.3.6 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ Η ΜΙΣΘΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ

Η λήψη υπηρεσιών από τρίτους (Outsourcing) ή ενοικίασης / μίσθωσης υπηρεσιών σε τρίτους για συγκεκριμένους τομείς μιας δραστηριότητας επιχειρήσεων δεν αποτελεί μια νέα πρακτική για τις Ελληνικές επιχειρήσεις. Τυπικά παραδείγματα αυτής της μορφής εργασίας αποτελούν οι

υπηρεσίες λογιστηρίου και καθαριότητας, ενώ σήμερα φαίνεται να εξελίσσονται δυναμικά τομείς όπως Πληροφορική και Τηλεπικοινωνίας, Logistics, διεκπεραίωσης συμβάσεων ή/και έργων κλπ. μέσω της ανάθεσης σε τρίτους υλοποίησης συμβολαίων της επιχείρησης.

Γενικά στην Ελλάδα, η χρήση **δανειζόμενου ή ενοικιαζόμενου προσωπικού** μέσω γραφείων προσωρινής απασχόλησης φαίνεται προς το παρόν ότι έχει **περιθωριακή εφαρμογή**¹⁰⁰. Ο δανεισμός προσωπικού, το οποίο προσωρινά παρέχει την εργασία του στην δανειζόμενη επιχείρηση υπαγόμενη στο διευθυντικό δικαίωμα της τελευταίας, ενώ άμεσος εργοδότης του εξακολουθεί να είναι η δανειζουσα που ασκεί τον κατ' επιχείρηση δανεισμό, δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένος ως θεσμός. Το πρόσφατο νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας του (Ν.2956/01) αλλά και η σχετική άγνοια από μεγάλο τμήμα των επιχειρήσεων συνιστούν τις κυριότερες αιτίες της ιδιαίτερα περιορισμένης εφαρμογής του.

Η χρήση δανειζόμενου προσωπικού αφορά στο 0,3% των επιχειρήσεων του δείγματος της πρόσφατης έρευνας του INE¹⁰¹ με σχετικά μεγαλύτερη συχνότητα στις μεγάλες σε μέγεθος επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών (άνω των 200 απασχολούμενων) και στις πολυεθνικές εταιρείες.



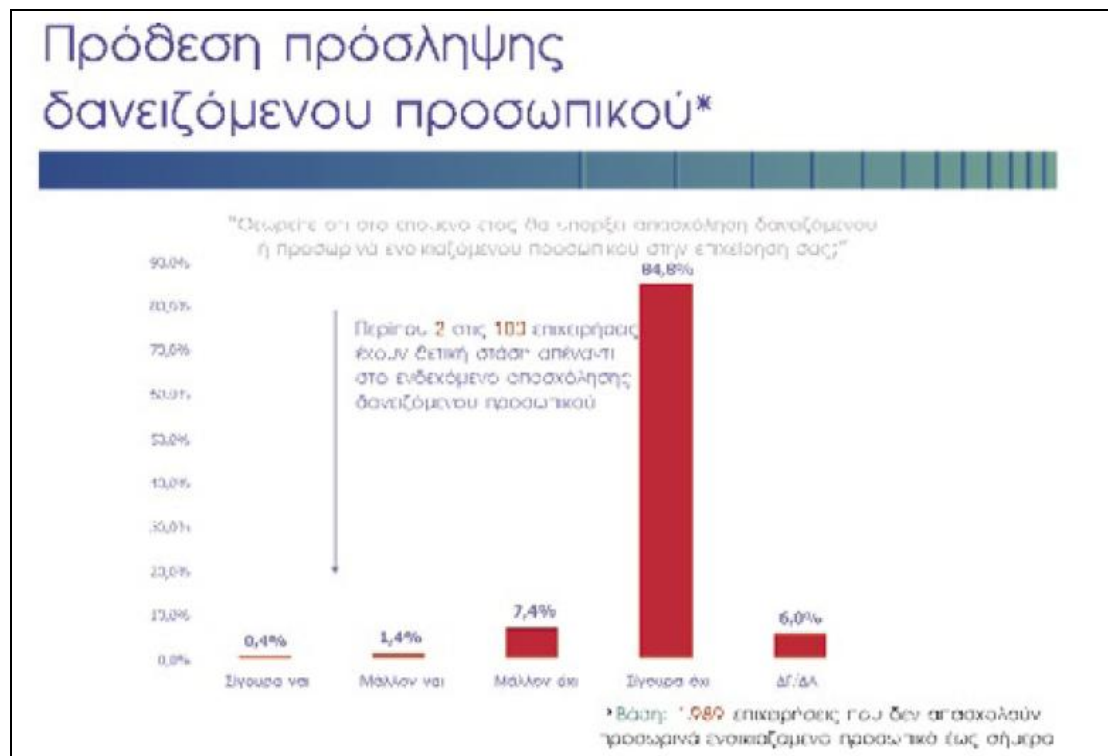
Σχήμα 99 – Χρήση Δανειζόμενου Προσωπικού

Τέλος, αναφορικά με το **μέλλον του θεσμού** κατά το προσεχές έτος παρουσιάζονται **προοπτικές ανάπτυξης** του αφού, αν και η εν λόγω πρακτική περιορίζεται προς το παρόν σε περιθωριακά ποσοστά (0,3%), υπάρχει σοβαρή πιθανότητα εφαρμογής της στο 2,8% των επιχειρήσεων που δεν την επιλέγουν μέχρι σήμερα. Μια τέτοια εξέλιξη σημαίνει ότι σε

¹⁰⁰ Τετράδια του INE Ειδικό Τεύχος Οκτώβριος 2002 «Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές»

¹⁰¹ Τετράδια του INE Ειδικό Τεύχος Οκτώβριος 2002 «Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές»

διάστημα ενός έτους **το ποσοστό χρήσης του δανεισμού προσωπικού από τις επιχειρήσεις θα οκταπλασιαστεί¹⁰².**



Σχήμα 100 – Πρόθεση Πρόσληψης Δανειζόμενου Προσωπικού

Στην Ευρώπη «αποτελεί σύνηθες φαινόμενο οι επιχειρήσεις, για την εξάλειψη των σταθερών εξόδων τους και την αύξηση της ανταγωνιστικότητάς τους, να αναθέτουν δραστηριότητες και έργα *Logistics* σε εξειδικευμένες εταιρίες *Third Party (3PL)*. Οι εταιρίες αυτές λόγω οικονομιών κλίμακας που επιτυγχάνουν με τη συγκέντρωση ομοειδών δραστηριοτήτων, της εξειδίκευσης και εμπειρίας που αναπτύσσουν και των επενδύσεων σε σχετική τεχνολογία, μπορούν να προσφέρουν οικονομικά και ποιοτικά ανταγωνιστικές υπηρεσίες *Logistics*.»¹⁰³ Τα ίδια επιχειρήματα για την εξέλιξη του outsourcing γενικά εφαρμόζονται σε όλο τον κλάδο του στην Ελλάδα, με κάποιες διαφοροποιήσεις που παρατηρούνται σε σχέση με εξειδικευμένες εργασίες.

Άλλα στοιχεία για την κατάσταση του κλάδου στην Ελλάδα που προέρχονται από την έρευνα EMERGENCE¹⁰⁴ φαίνεται ότι υποστηρίζουν τα παραπάνω συμπεράσματα μια και σαφώς εμφανίζουν κάποια συγκεκριμένη ανοδική τάση για την πορεία του κλάδου, τον οποίο συνδέει άμεσα με την τηλεργασία. Αν και ο ορισμός που χρησιμοποιεί το έργο είναι αρκετά ευρύς, τα συμπεράσματα για τις χώρες της Νότιας Ευρώπης που συμμετείχαν στην έρευνα είναι ότι

¹⁰² Τετράδια του ΙΝΕ Ειδικό Τεύχος Οκτώβριος 2002 «Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές»

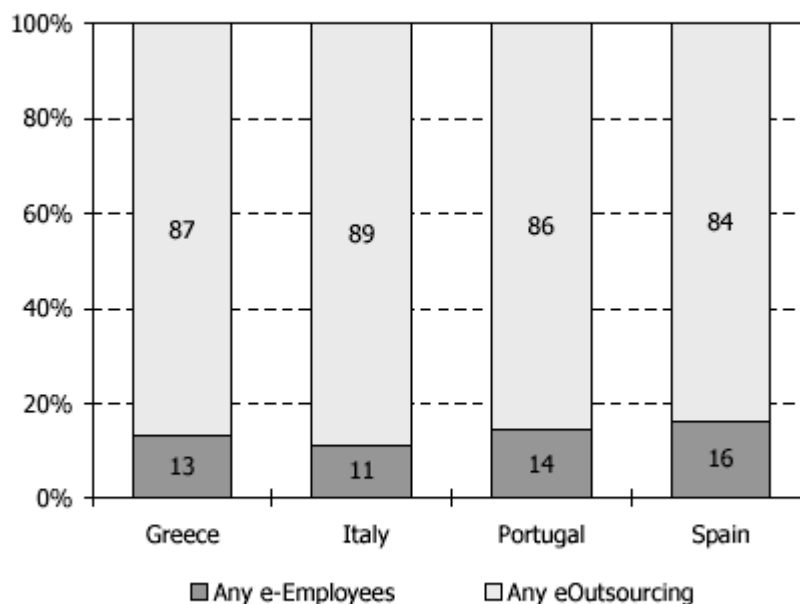
¹⁰³ PLANT MANAGEMENT, «Η διεύθυνση των Logistics στις ελληνικές επιχειρήσεις, Σημαντικές επισημάνσεις έρευνας του Πανεπιστημίου Πειραιώς»,

ΠΗΓΗ: http://www.plant-management.gr/plant_magazine/article.asp?vol=158&articleid=5

¹⁰⁴ EMERGENCE PROJECT's Report 395, "eWork in Southern Europe", G. Altieri, L. Birindelli, P. Bracaglia, C. Tartaglione, D. Albarracin, J. Vaquero, V. Fissamber, Copyright © 2003 The Institute for Employment Studies

γενικά η τηλεργασία χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό σαν outsource δραστηριότητα έναντι της «εσωτερικής» (στην επιχείρηση) τηλεργασίας, όπως φαίνεται και από το παρακάτω διάγραμμα.

Internal and outsourced eWork (100 = total eWork)

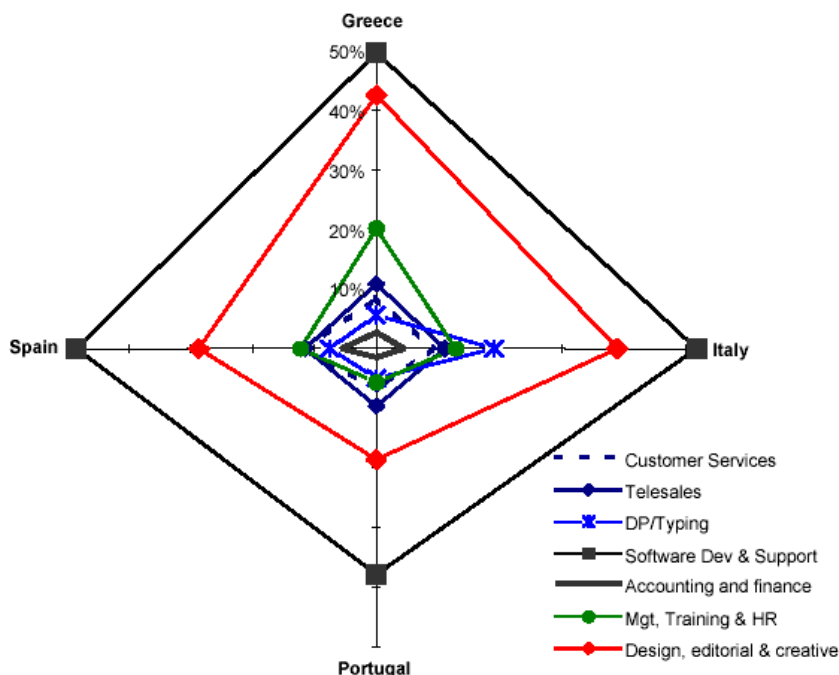


Source: EMERGENCE database

Σχήμα 101 – Αναλογία «εσωτερικής» και outsourced τηλεργασίας (100 = σύνολο eWork)

Τα δεδομένα αυτά σε συνδυασμό με αντίστοιχα στοιχεία που συνδέουν την τηλεργασία με συγκεκριμένες λειτουργίες της επιχειρήσεις (δες παρακάτω σχήμα) αποτελούν μια καλή βάση αναφοράς για τις λειτουργίες που ενδέχεται να καλύψει το outsourcing στην Ελλάδα.

eWork use by function (% of function in eWork out of total company cases where there is the selected function)



Source: EMERGENCE database

Σχήμα 102 – Χρήση του eWork ανά λειτουργία

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία μπορούμε να υποθέσουμε ότι γενικά ο κλάδος θα ακολουθήσει την γενικότερη Ευρωπαϊκή τάση αν και με μικρότερους ρυθμούς εξαιτίας της ιδιαίτερης «κουλτούρας» των ελληνικών επιχειρήσεων και της δομής της Ελληνικής Οικονομίας.

Αν και δεν μπορεί να γίνει κάποια αναφορά για τις δραστηριότητες του κλάδου που μπορούν να εξυπηρετηθούν με τηλεργασιακές διαδικασίες, φαίνεται ότι ο κλάδος του outsourcing μπορεί να ωφεληθεί πολλαπλά, μια και καλύπτει ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων. Σήμερα στην Ελλάδα φαίνεται ότι αποκτά μια σχετική άνοδο σε σχέση με τις υπόλοιπες δραστηριότητες ο κλάδος της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών (μέσω σχημάτων ASP, ISP, Call Centers, Helpdesks, κλπ.) αλλά αυτή η υπόθεση εργασίας παραμένει να αποδειχθεί μια και λείπουν τα σχετικά στοιχεία για την Ελλάδα.

Τέλος, η τεχνολογική υποδομή που θα απαιτήσει μια επιχείρηση του κλάδου για να εξυπηρετήσει σχήματα τηλεργασίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις υπηρεσίες που παρέχει και από την γεωγραφική της διασπορά. Γενικά πάντως από την άποψη των εργαζόμενων σε σχήματα outsourcing και eOutsourcing δεν απαιτείται κάποιος ιδιαίτερος εξοπλισμός πέραν του τυπικού (Η/Υ, σύνδεση στο Διαδίκτυο και ίσως στο εταιρικό δίκτυο και τηλεφωνική γραμμή) με την πιθανή συνδρομή εξειδικευμένου λογισμικού εξειδικευμένου για την παρεχόμενη υπηρεσία.

B.7.3.4 ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

Ο εκσυγχρονισμός του Δημόσιου Τομέα αποτελεί εθνικό στόχο, για την υλοποίηση του οποίου θεσμοθετήθηκε το Πρόγραμμα «Πολιτεία», μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης, τόσο σε

κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το Πρόγραμμα προσανατολίζεται στη θεσμική απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών που εγείρουν εμπόδια στην εύρυθμη λειτουργία των Υπηρεσιών και απορροφούν πολύτιμο χρόνο από τους συναλλασσόμενους με τη Δημόσια Διοίκηση πολίτες.

Στο πλαίσιο των δράσεων εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση καλείται όχι μόνο να δημιουργήσει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την προώθηση της τηλεργασίας στον ιδιωτικό τομέα αλλά και να αποτελέσει πρωτοπόρο στην υιοθέτησή της στο δημόσιο τομέα.

Η τάσεις αυτές παρουσιάζουν μια εξελικτική πορεία για τις τηλεργασιακές πρακτικές στον Δημόσιο Τομέα, με τη Δημόσια Διοίκηση να προσπαθεί να εκμεταλλευθεί σε ένα ευρύτερο πλαίσιο τα οφέλη από την τηλεργασία. Οι λόγοι για τις εξελίξεις αυτές στον Δημόσιο Τομέα γενικά θα μπορούσαν να συνοψιστούν στους ακόλουθους:

- την μείωση των διαφορών και των «συνόρων» μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα σε σχέση με τις επιχειρησιακές πρακτικές και συμπεριφορές
- την επέκταση και την καινοτομία του ιδιωτικού τομέα σε παραδοσιακούς τομείς του δημόσιου τομέα, όπως η εκπαίδευση και η υγεία
- την αύξηση των τάσεων ιδιωτικοποίησης και απελευθέρωσης των αγορών, όπως π.χ. στο τομέα των τηλεπικοινωνιών
- την αύξηση του ανταγωνισμού ανάμεσα στον Ιδιωτικό και Δημόσιο Τομέα για την διατήρηση ή απόκτηση στελεχών
- την αύξηση των εταιριών παροχής υπηρεσιών σε διάφορους κλάδους
- την αύξηση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας σε υπάρχουσες υποδομές κυρίως σαν καταναλωτικές υπηρεσίες
- την αύξηση των τάσεων για «ηλεκτρονικό επιχειρείν» τόσο στο δημόσιο όσο και στον Ιδιωτικό τομέα

Στην Ευρώπη για παράδειγμα η χρήση των ηλεκτρονικών κρατικών υπηρεσιών παρουσιάζει αυξητικές τάσεις. Περίπου 25% των χρηστών του Internet έχουν αποκτήσει πρόσβαση σε κρατικές ιστοσελίδες. Ωστόσο, οι περισσότερες αλληλεπιδράσεις είναι παθητικές – δηλ. αναζήτηση και λήψη πληροφοριών. Μόνο το 10% των χρηστών του Internet έχει χρησιμοποιήσει δημόσιες ιστοσελίδες για υποβολή αιτήσεων. Το επίπεδο αλληλεπίδρασης ποικίλλει ανάλογα με το κράτος μέλος, όπου οι Κάτω Χώρες, η Φινλανδία, η Σουηδία και η Δανία παρουσιάζουν επίπεδα υψηλότερα από το διπλάσιο του μέσου όρου¹⁰⁵.

Παράλληλα έχουν παρατηρηθεί επίσης χαμηλά επίπεδα αλληλεπίδρασης σε διάφορες έρευνες της ίδιας περιόδου σε σχέση με την τοπική αυτοδιοίκηση, η οποία έδειξε ότι, ενώ το 56% των τοπικών αρχών διέθεταν ηλεκτρονικές σελίδες στο διαδίκτυο, μόνο το 28% διέθετε ηλεκτρονικές εκδόσεις των επίσημων εντύπων και μόνο το 8% έδινε στους πολίτες τη

¹⁰⁵ eEurope 2002- Ανακοίνωση προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 2001, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ

δυνατότητα να αποστείλουν αυτά τα έντυπα στην τοπική αρχή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου¹⁰⁶.

Όπως φαίνεται και από τις παραπάνω τάσεις ο Δημόσιος Τομέας έχει αναπτύξει μια ανάλογη δυναμική προς την υιοθέτηση νέων ευέλικτων σχημάτων εργασίας η οποία εκφράζεται μέσω διαφόρων πρωτοβουλιών στην Ευρώπη και Διεθνώς¹⁰⁷. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται και αντίστοιχες πρωτοβουλίες της Ευρώπης όπως το σχέδιο δράσης eEurope με συγκεκριμένους τομείς για το eGovernment, οι προτάσεις προς την δημιουργία της e-Commission¹⁰⁸ και το πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations)¹⁰⁹.

Συνοπτικά το παραπάνω πλαίσιο αναμένεται ότι θα δώσει θετική ώθηση στην διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα, ενισχύοντας τις υπάρχουσες προσπάθειες για τον εκσυγχρονισμό του Δημόσιου τομέα και την υιοθέτηση στην λειτουργία τους ευέλικτων σχημάτων εργασίας. Η ακριβής μορφή τους και ο τρόπος εισαγωγής τους στην λειτουργία του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα παραμένει ακόμη αντικείμενο μελέτης.

¹⁰⁶ οπ.παραπάνω

¹⁰⁷ Για παράδειγμα δεξ: Public Law No. 106-346, Section 359 (USA), DEPARTMENT OF DEFENSE - TELEWORK POLICY, DoD (USA), Department of Defense Telework Guide, DoD (USA), Italian senate, 3 June 1998, "IL TELELAVORO ENTRA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ITALIANA" (TELEWORK INTRODUCED IN THE ITALIAN PUBLIC ADMINISTRATION). Για ένα κατάλογο ανάλογων προγραμμάτων δεξ τον κόμβο του International Telework Association & Council (ITAC): <http://www.workingfromanywhere.org/publicsector/>

¹⁰⁸ Brussels, 8.06.2001, MEMORANDUM TO THE COMMISSION, Towards the e-Commission: Implementation Strategy 2001 - 2005, (Actions 7, 8 and 9 of the Reform White Paper)

¹⁰⁹ European Commission, Enterprise DG Brussels, June 2002, IDA, ARCHITECTURE GUIDELINES For Trans-European Telematics Networks for Administrations, Version 6.1, E-mail: entr-ida@cec.eu.int, www.europa.eu.int/ispo/ida

B.8 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

B.8.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί επανειλημμένα σε προηγούμενες ενότητες, η τηλεργασία αποτελεί μια ιδιαίτερα ευέλικτη μορφή οργάνωσης της εργασίας μέσω της χρήσης των τεχνολογιών και πληροφορικής. Ακόμα και το γεγονός ότι δεν υπάρχει μια κοινά αποδεκτή ερμηνεία ή ορισμός του όρου καταδεικνύει τη δυναμικότητά της. Όπως αποτυπώνεται στο σύνολο των ερευνών πεδίου η εφαρμογή της τηλεργασίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων είναι ιδιαίτερα περιορισμένη στην Ελλάδα. Αντίθετα η τηλεργασία με τη μορφή ανάθεσης εργασιών σε ελεύθερους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις παρουσιάζει ικανοποιητική διάδοση, αντικατοπτρίζοντας τη δομή και τον τρόπο λειτουργίας της ελληνικής οικονομίας.

Παράλληλα δεν έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα οργανωμένες προσπάθειες προώθησης της τηλεργασίας, παρά το γεγονός ότι το θέμα έχει απασχολήσει σε σημαντικό βαθμό τους κοινωνικούς εταίρους αλλά και την πολιτεία. Η παρούσα συγκυρία, κατά την οποία η εξάπλωση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας αποτελεί πλέον κοινά αποδεκτή ανάγκη, αποτελεί σημαντική ευκαιρία για την ανάληψη πρωτοβουλιών στον τομέα αυτό. Η τηλεργασία μπορεί να προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τις επιχειρήσεις, γεγονός που την καθιστά ως την πλέον αποδεκτή μορφή ευέλικτης μορφής εργασίας από το σύνολο των κοινωνικών εταίρων. Παράλληλα, η σημαντική εμπειρία από την εφαρμογή της σε Ευρωπαϊκό αλλά και διεθνές επίπεδο εδώ και αρκετά χρόνια, προσφέρει μια εκτενή βάση γνώσης η οποία μπορεί να αξιοποιηθεί για την εξάπλωση της τηλεργασίας και σε ελληνικό επίπεδο. Τέλος οι πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ε.Ε. με προεξέχουσα τη σύναψη συμφωνίας που υπογράφηκε στις 26 Απριλίου του 2001, μεταξύ του EuroCommerce, το οποίο εκπροσωπεί τους εργαζόμενους των διαφόρων κλάδων, και του UNI - Europa Commerce, το οποίο εκπροσωπεί τις εμπορικές ενώσεις. Η συμφωνία αυτή καθορίζει το βασικό πλαίσιο στο οποίο θα πρέπει να βασίζεται η υιοθέτηση της τηλεργασίας. Παράλληλα η εφαρμογή της δεν είναι υποχρεωτική προσφέροντας με αυτό τον τρόπο σημαντική ευελιξία στους κοινωνικούς εταίρους για την προσαρμογή του πλαισίου αυτού στις ανάγκες της ελληνικής οικονομίας.

Εν κατακλείδι μπορεί κανείς να διαπιστώσει ότι σήμερα υπάρχουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την εξάπλωση της τηλεργασίας. Απαραίτητη προϋπόθεση όμως αποτελεί η χάραξη μιας εθνικής στρατηγικής στον τομέα αυτό. Στις ενότητες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι βασικότερες δράσεις που θα πρέπει να υλοποιηθούν.

B.8.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση πιλοτικών εφαρμογών αποτελεί δοκιμασμένο και καταξιωμένο εργαλείο για την εξάπλωση της χρήσης νέων πρακτικών και τεχνολογιών. Στον τομέα της τηλεργασίας έχουν υλοποιηθεί με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης μια σειρά από πιλοτικές εφαρμογές με σημαντικά αποτελέσματα, προσφέροντας ένα σημαντικό υπόβαθρο στο οποίο μπορεί να βασιστεί ο σχεδιασμός ανάλογων πιλοτικών εφαρμογών και στην Ελλάδα.

Παράλληλα στο πλαίσιο του **Άξονα Προτεραιότητας 3: «Ανάπτυξη και Απασχόληση στην Ψηφιακή Οικονομία»** του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της

Πληροφορίας», έχει προβλεφθεί η δυνατότητα ένταξης σχετικών ενεργειών. Ειδικότερα οι δράσεις του Άξονα Προτεραιότητας 3 στοχεύουν: στην ανάπτυξη βασικών γνώσεων πληροφορικής για τον ευρύτερο πληθυσμό μέσω ευέλικτων διαδικασιών, στην κατανόηση και χρήση των εφαρμογών της ΚτΠ και του Internet από τις γυναίκες, τις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες πληθυσμού και τους ηλικιωμένους, σε συνδυασμό με την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, στην προώθηση της απασχόλησης και στην απόκτηση εργασιακής εμπειρίας σε τομείς της ΚτΠ, στην κατάρτιση σε νέες δεξιότητες, στη διάδοση και εφαρμογή της τηλεργασίας και τηλεκατάρτισης κυρίως για γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές και τον νησιωτικό χώρο.

Πιο συγκεκριμένα το **Μέτρο 3.2: «Ενίσχυση επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία»** αφορά δράσεις ενίσχυσης επιχειρήσεων και ομάδων επιχειρήσεων και των τριών τομέων της οικονομίας για την εισαγωγή ΤΠΕ με σκοπό, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση ειδικών θεμάτων όπως εξοικονόμηση ενέργειας, ασφάλεια-υγιεινή, διαχείριση κρίσεων, προστασία περιβάλλοντος κλπ., καθώς και την εισαγωγή του θεσμού της τηλεργασίας (δράση που θα σχεδιασθεί σε συνεργασία με το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας).

Ενώ το **Μέτρο 3.5: «Προώθηση της απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας»** είναι προσανατολισμένο, μεταξύ άλλων, στην Ενίσχυση της Απασχόλησης με βαρύνουσα τη συνεργασία των επιχειρήσεων – με την προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου για τη διευκόλυνση της ανάπτυξης και της υιοθέτησης ευέλικτων μορφών εργασίας («τηλεργασία») από τις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο του μέτρου χρηματοδοτούνται δράσεις για την προώθηση της τηλεργασίας σε συγκεκριμένους τομείς, καθώς και στη διάχυση «βέλτιστων πρακτικών» τηλεργασίας. Προτεραιότητα δίδεται σε επιχειρηματικά σχέδια που θα διευκολύνουν την αύξηση της απασχόλησης σε περιοχές με δυσκολίες πρόσβασης σε παραγωγικά κέντρα, καθώς επίσης και σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού και γυναίκες. Επίσης θα χρηματοδοτούνται μελέτες για την ανάπτυξη και προσαρμογή του εθνικού θεσμικού πλαισίου για την τηλεργασία, ώστε να διευκολύνεται η υιοθέτηση νέων ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας.

Όσον αφορά στην ανάπτυξη της τηλεργασίας οι κοινωνικοί εταίροι πρέπει να συνεργαστούν για τη διαμόρφωση ενός θεσμικού πλαισίου το οποίο ευνοεί τη διάδοση της τηλεργασίας και παράλληλα διασφαλίζει τα δικαιώματα των εργαζομένων.

Η δεύτερη κατεύθυνση αφορά στην ενίσχυση της τηλεργασίας που αποτελεί τη νέα μορφή εργασίας που κατεξοχήν η Κοινωνία της Πληροφορίας επιτρέπει την ανάπτυξή της. Στη δεύτερη αυτή κατεύθυνση εντάσσονται τόσο οι δράσεις διερεύνησης και αλλαγής του θεσμικού πλαισίου καθώς και την προοπτικών ανάπτυξης της νέας αυτής μορφής όσο και οι δράσεις ενίσχυσης επιχειρηματικών σχεδίων για την ανάπτυξη περιβαλλόντων τηλεργασίας.

Τελικοί Δικαιούχοι για την κατηγορία πράξης 3 (προώθηση τηλεργασίας) είναι το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και οι σχετικοί με το μέτρο εποπτευόμενοι φορείς του.

B.8.2.1 ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά τα χρηματοοικονομικά στοιχεία των Μέτρων 3.2 και 3.5.

	ΠΟΣΟ ΣΕ ΕΥΡΩ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΗ Δ.Δ. ΤΟΥ ΜΕΤΡΟΥ 3.2	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΟΝ ΑΞΟΝΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 3		ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	
			%	%Σ.Κ.	%Δ.Δ.	%Σ.Κ.
Συνολικό Κόστος (Σ.Κ.)	403.509.149		44,7		14,2	
Δημόσια Δαπάνη (Δ.Δ.)	162.666.667		18,0	30,3	5,7	7,2
Κοινοτική Συμμετοχή (ΕΤΠΑ)	122.000.000	75%	13,5	22,7	4,3	5,4
Εθνική Δημόσια Δαπάνη	40.666.667	25%	4,5	7,6	1,4	1,8
Ιδιωτική Συμμετοχή	240.842.482		26,7		8,5	
Δανεισμός						

Πίνακας 23 – ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΜΕΤΡΟΥ 3.2: «Ενίσχυση επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία»

	ΠΟΣΟ ΣΕ ΕΥΡΩ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΗ Δ.Δ. ΤΟΥ ΜΕΤΡΟΥ 3.5	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΟΝ ΑΞΟΝΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 3		ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	
			%	%Σ.Κ.	%Δ.Δ.	%Σ.Κ.
Συνολικό Κόστος (Σ.Κ.)	72.298.064		8,0		2,5	
Δημόσια Δαπάνη (Δ.Δ.)	53.482.333		5,9	9,9	1,9	2,4
Κοινοτική Συμμετοχή (ΕΚΤ)	40.111.750	75%	4,4	7,5	1,4	1,8
Εθνική Δημόσια Δαπάνη	13.370.583	25%	1,5	2,5	0,5	0,6
Ιδιωτική Συμμετοχή	18.815.731		2,1		0,7	
Δανεισμός						

Πίνακας 24 – ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΜΕΤΡΟΥ 3.5: «Προώθηση της απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας»

Β.8.2.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση κάθε έργου αποτελεί η σωστή στοχοθέτηση. Έτσι και στην περίπτωση της πιλοτικής εφαρμογής για την εξάπλωση της τηλεργασίας είναι απαραίτητη η θέσπιση ξεκάθαρων προτεραιοτήτων και στόχων. Οι βασικοί στόχοι της πιλοτικής εφαρμογής θα πρέπει να είναι οι ακόλουθοι:

- Εφαρμογή μορφών τηλεργασίας σε επιχειρήσεις διαφόρων τομέων της ελληνικής οικονομίας.
- Διάδοση των αποτελεσμάτων και διάχυση της εμπειρίας που θα αποκτηθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό μέσα από τη συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή των αποτελεσμάτων της πιλοτικής εφαρμογής.
- Ευαισθητοποίηση των κοινωνικών εταίρων και δραστηριοποίησή τους για τη διάδοση της τηλεργασίας.

Περαιτέρω θα πρέπει να καθοριστεί και μια σειρά προτεραιοτήτων και στόχων οι οποίοι θα πρέπει να καθοριστούν σε πολιτικό επίπεδο και συνεπώς δεν αποτελούν άμεσο αντικείμενο του παρόντος έργου. Παρ' όλα αυτά είναι χρήσιμη η παράθεση ορισμένων από τους στόχους που θα μπορούσαν να τεθούν:

- Άμεση αύξηση της απασχόλησης. Ο στόχος αυτός μπορεί να επιτευχθεί με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής της τηλεργασίας. Οι θέσεις αυτές μπορεί να είναι πλήρους ή μερικής απασχόλησης και να αφορούν συμβάσεις έργου ή εργασίας. Μεγαλύτερη βέβαια βαρύτητα όσον αφορά το στόχο αυτό θα πρέπει να δοθεί στις συμβάσεις εργασίας και στην πλήρη απασχόληση.
- Άμεση αύξηση της απασχόλησης σε ειδικές κατηγορίες πληθυσμού όπως π.χ. γυναίκες, άτομα με ειδικές ανάγκες, πληθυσμό απομακρυσμένων περιοχών κ.λπ.
- Αύξηση της ευελιξίας της οργάνωσης της εργασίας. Ο στόχος αυτός επηρεάζεται άμεσα από την επίτευξη του προηγούμενου στόχου αλλά μπορεί επιπλέον να επηρεαστεί και από τη μετατροπή μιας υπάρχουσας θέσης εργασίας σε θέση τηλεργασίας. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να διασφαλίζεται ο οικειοθελής χαρακτήρας και η ανατρεψιμότητα της τηλεργασίας αλλά και η πλήρης διατήρηση των δικαιωμάτων του εργαζόμενου.
- Βελτίωση της ικανοποίησης των εργαζομένων μέσω του καλύτερου συνδυασμού εργασιακής και κοινωνικής ζωής και της αυξημένης αυτονομίας και ευελιξίας στην εργασία τους.
- Προστασία του περιβάλλοντος μέσω του περιορισμού των μετακινήσεων προς και από το χώρο εργασίας.
- Δυνατότητα παρακολούθησης του τρόπου υλοποίησης και των αποτελεσμάτων της τηλεργασίας με στόχο την ανάπτυξη τεχνογνωσίας και καλών πρακτικών σε επιμέρους τομείς της οικονομίας. Ο μέγιστος βαθμός επίτευξης του στόχου αυτού προϋποθέτει τη συμμετοχή στην πιλοτική εφαρμογή επιχειρήσεων με το μέγιστο δυνατό εύρος δραστηριοτήτων και οικονομικών μεγεθών.
- Μακροπρόθεσμη αύξηση της απασχόλησης και της ευελιξίας της εργασίας μέσα από την επιτυχή υλοποίηση του πιλοτικού προγράμματος. Ο στόχος αυτός

εξαρτάται από τη επιλογή επιχειρήσεων που διαθέτουν τις καλύτερες προϋποθέσεις για επιτυχή εφαρμογή της τηλεργασίας. Τα κριτήρια επιλογής με βάση το στόχο αυτό μπορούν να καθοριστούν με βάση τα στοιχεία εφαρμογής της τηλεργασίας σε διεθνές επίπεδο.

- Μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων. Οι απαραίτητοι πόροι για τη χρηματοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής είναι περιορισμένοι. Παράλληλα είναι σχεδόν βέβαιο ότι η επίτευξη ορισμένων από τους ανωτέρω στόχους (π.χ. άμεση αύξηση της απασχόλησης ατόμων με ειδικές ανάγκες) έχει μεγαλύτερο κόστος από την επίτευξη ορισμένων άλλων (π.χ. άμεση αύξηση της απασχόλησης ή αύξηση της ευελιξίας της οργάνωσης των επιχειρήσεων). Αντίστοιχα είναι βέβαιο ότι η υλοποίηση της τηλεργασίας είναι ευκολότερη σε μεγάλες επιχειρήσεις, καθώς επίσης και σε τομείς της οικονομίας στους οποίους γίνεται ευρεία χρήση τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής.

Οι στόχοι που προαναφέρθηκαν, καθώς και πολλοί άλλοι που μπορεί να τεθούν, δεν είναι εύκολο να ικανοποιηθούν ταυτόχρονα στον ίδιο βαθμό. Για τον τελικό καθορισμό των κριτηρίων επιλογής θα πρέπει συνεπώς να πραγματοποιηθεί μια ιεράρχησή τους, λαμβάνοντας πάντα υπόψη και τους γενικούς στόχους των Μέτρων 3.2 και 3.5 του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας.

B.8.3 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ & ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

B.8.3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της πιλοτικής εφαρμογής είναι η σωστή παρακολούθηση. Η παρακολούθηση αυτή μπορεί να διαχωριστεί σε δύο διακριτά και ανεξάρτητα μέρη. Το πρώτο αφορά τη διαχείριση της υλοποίησης του προγράμματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις που τίθενται για όλα τα αντίστοιχα προγράμματα που εντάσσονται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας. Το δεύτερο μέρος αφορά στην παρακολούθηση, καταγραφή και αξιοποίηση της εμπειρίας από την υλοποίηση του προγράμματος με στόχο τη διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Για την παρακολούθηση θα πρέπει να δημιουργηθούν δύο ανεξάρτητοι μεταξύ τους μηχανισμοί. Η ανάγκη για το διαχωρισμό αυτό προκύπτει από τη διαφορετική φύση και τις αντικρουόμενες απαιτήσεις των επιμέρους αντικειμένων. Για τη διαχείριση του προγράμματος απαιτείται ένας πλήρως δομημένος ελεγκτικός μηχανισμός, η λειτουργία του οποίου καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τις απαιτήσεις χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αντίθετα για την παρακολούθηση, καταγραφή και αξιοποίηση της εμπειρίας από την υλοποίηση του προγράμματος απαιτείται ένας ευέλικτος μηχανισμός που θα πρέπει να προσεγγίσει σε βάθος την εφαρμογή του προγράμματος, να εξασφαλίσει την ειλικρινή συνεργασία των επιχειρήσεων και των εργαζομένων και να καταγράψει τα πραγματικά προβλήματα και αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής.

Στις ενότητες που ακολουθούν θα περιγραφεί αναλυτικά το δεύτερο αυτό μέρος, μια και έχει ιδιαίτερη σημασία και παρουσιάζει σημαντικές ιδιαιτερότητες, σε αντίθεση με το πρώτο το οποίο παρουσιάζει σημαντικές ομοιότητες με τη διαχείριση αντίστοιχων προγραμμάτων.

B.8.3.2 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρακολούθηση της πιλοτικής εφαρμογής θα πρέπει να πραγματοποιηθεί από έναν ανεξάρτητο αξιολογητή με σημαντική εμπειρία στο χώρο της τηλεκπαίδευσης. Ο αξιολογητής θα πρέπει να έχει πρόσβαση στις επιχειρήσεις που θα συμμετέχουν στην πιλοτική εφαρμογή. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να διασφαλιστεί η απαραίτητη δέσμευση από όλες τις επιχειρήσεις που θα επιλεγθούν για να συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Σε πρώτη φάση ο αξιολογητής θα πρέπει να αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο μεθοδολογικό πλαίσιο και να περιγράψει το εργαλείο υλοποίησης που θα χρησιμοποιήσει. Παράλληλα θα πρέπει να ορίσει ένα δομημένο πλαίσιο υποθέσεων εργασίας για τα αποτελέσματα της εφαρμογής της τηλεργασίας. Οι υποθέσεις αυτές πρέπει να βασίζονται στην εμπειρία από αντίστοιχες εφαρμογές σε διεθνές επίπεδο αλλά και στους στόχους που θα έχουν τεθεί για την πιλοτική εφαρμογή.

Βασικός στόχος θα είναι στη συνέχεια η παρακολούθηση και ο έλεγχος των υποθέσεων εργασίας με βάση τα στοιχεία από την υλοποίηση της πιλοτικής εφαρμογής. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να συνταχθεί ειδικό δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα πρέπει να συμπληρωθεί από μια σειρά στελεχών κάθε συμμετέχουσας επιχείρησης. Τα στελέχη αυτά μπορούν να διαχωριστούν στις ακόλουθες ομάδες:

- Τηλεργαζόμενοι
- Συνάδελφοι Τηλεργαζομένων
- Άμεσα Προϊστάμενοι Τηλεργαζομένων
- Υπεύθυνοι Υλοποίησης Προγράμματος σε κάθε Επιχείρηση

Στόχος του ερωτηματολογίου θα είναι η καταγραφή των απόψεων όλων των άμεσα ή έμμεσα εμπλεκόμενων στην πιλοτική εφαρμογή, με στόχο τον έλεγχο των υποθέσεων εργασίας αλλά και την καταγραφή της σφαιρικής εμπειρίας από την υλοποίηση του προγράμματος. Για το σκοπό αυτό προτείνεται η καταγραφή να πραγματοποιηθεί σε δύο φάσεις. Η πρώτη φάση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί κατά το μέσο της πιλοτικής εφαρμογής, καταγράφοντας την εμπειρία κατά τα αρχικά στάδια υλοποίησης, ενώ η δεύτερη φάση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μετά το πέρας της πιλοτικής εφαρμογής, καταγράφοντας την συνολική εικόνα από την υλοποίηση του προγράμματος. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η παρακολούθηση της εξέλιξης των προσδοκιών, προβλημάτων αλλά και αποτελεσμάτων από την εφαρμογή της τηλεργασίας, προσφέροντας χρήσιμα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την διάδοση της τηλεργασίας.

Τα στοιχεία των ερωτηματολογίων θα πρέπει να καταχωρηθούν σε ειδική εφαρμογή και στη συνέχεια να πραγματοποιηθεί κωδικοποίηση των αποτελεσμάτων και να πραγματοποιηθεί στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας για κάθε παράμετρο που θα εξεταστεί. Η ανάλυση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί τόσο για το σύνολο των συμμετεχόντων όσο και κατά ομάδες (π.χ. κατηγορίες επιχειρήσεων, μορφή τηλεργασίας, γεωγραφική περιοχή κ.λπ.) ώστε να καταγραφούν πιθανές διαφοροποιήσεις μεταξύ τους.

Τέλος θα πρέπει να συνταχθεί μια τελική έκθεση αξιολόγησης του προγράμματος. Η έκθεση αυτή θα βασίζεται στο σύνολο του τεκμηριωμένου μεθοδολογικού υλικού που θα έχει συγκεντρωθεί και σε αυτή θα παρουσιάζονται τόσο τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας, όσο και τα βασικά συμπεράσματα από τον έλεγχο των υποθέσεων εργασίας.

B.8.3.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ CASE STUDIES ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Παράλληλα με την παρακολούθηση μέσω ποσοτικών ερωτηματολογίων ο αξιολογητής θα πρέπει να επιλέξει έναν αριθμό επιχειρήσεων στις οποίες η πιλοτική εφαρμογή θα παρακολουθηθεί σε μεγαλύτερο βάθος. Στις επιχειρήσεις αυτές θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μια σειρά από προσωπικές συνεντεύξεις με όλους τους εμπλεκόμενους, με στόχο την αναλυτική περιγραφή συγκεκριμένων case studies με βάση τα διεθνή πρότυπα. Στόχος αυτών των case studies θα είναι η καταγραφή εμπειριών εφαρμογής τηλεργασίας στον ελληνικό χώρο ώστε να προσφερθεί ένα σημείο αναφοράς για όλους τους ενδιαφερόμενους. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στον τρόπο επιλογής των επιχειρήσεων, έτσι ώστε να αποτελούν ένα όσο το δυνατό αντιπροσωπευτικότερο δείγμα της ελληνικής οικονομίας αλλά και των μορφών τηλεργασίας.

B.8.4 ΣΥΝΤΑΞΗ ΟΔΗΓΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μετά την ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής ο αξιολογητής θα πρέπει να συντάξει έναν Οδηγό Εφαρμογής Τηλεργασίας. Ο Οδηγός αυτός θα πρέπει να βασίζεται σε αντίστοιχες προσπάθειες που έχουν πραγματοποιηθεί στο εξωτερικό, λαμβάνοντας όμως υπόψη και δίνοντας έμφαση στις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας αλλά και τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής.

Ο Οδηγός Εφαρμογής Τηλεργασίας θα αποτελέσει στο μέλλον σημαντικό εργαλείο για την εξάπλωση της τηλεργασίας στην Ελλάδα, μια και θα αποτυπώνει με αποτελεσματικό τρόπο τη διαδικασία εφαρμογής των βασικότερων μορφών τηλεργασίας καταγράφοντας τα βήματα εφαρμογής, τα προβλήματα που πιθανώς θα προκύψουν και τρόπους αντιμετώπισής τους, αλλά και τις αναμενόμενες θετικές επιπτώσεις. Ενδεικτικά τα περιεχόμενα του Οδηγού μπορεί να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Γενικά στοιχεία

- Ορισμός και Μορφές Τηλεργασίας
- Βασικές Πηγές Πληροφοριών
- Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο για την Τηλεργασία
- Γενικό Θεσμικό Πλαίσιο
- Οφέλη και Προβλήματα

Οργανωτικά Θέματα

- Υπεύθυνος Τηλεργασίας σε Επίπεδο Επιχείρησης
- Πολιτική Τηλεργασίας
- Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα

- Αξιολόγηση του Προγράμματος Τηλεργασίας

Εξοπλισμός & Τεχνολογία

- Εξοπλισμός Γραφείου
- Βασικές Αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας
- Εξοπλισμός Πληροφορικής
- Εξοπλισμός Επικοινωνιών

Διαδικασία Επιλογής

- Καταλληλότητα και Αξιολόγηση Στελεχών για Τηλεργασία
- Διαδικασία Επιλογής
- Καταλληλότητα και Αξιολόγηση Θέσης Εργασίας για Τηλεργασία

Σχέδιο Συμφωνίας Τηλεργασίας

- Πρότυπο Συμφωνίας
- Συμμετοχή Άμεσα Προϊσταμένου
- Συμμετοχή Τηλεργαζόμενου

Ο Ρόλος του Προϊσταμένου

- Υποστήριξη Διαδικασίας Προσαρμογής Τηλεργαζομένων
- Συντονισμός Τηλεργαζομένων και Στελεχών που Εργάζονται στο Γραφείο

Αξιολόγηση Απόδοσης Τηλεργαζομένων

- Διαφοροποιήσεις του Τρόπου Αξιολόγησης
- Προγραμματισμός Εργασιών
- Ανάπτυξη Απαραίτητων Δεξιοτήτων
- Παρακολούθηση Απόδοσης
- Αξιολόγηση Στελεχών

B.8.5 ΔΙΑΧΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ - ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ

Δύο από τους βασικούς στόχους της πιλοτικής εφαρμογής είναι η διάδοση των αποτελεσμάτων και διάχυση της εμπειρίας που θα αποκτηθεί και γενικά η ευαισθητοποίηση των κοινωνικών εταίρων και η δραστηριοποίησή τους για τη διάδοση της τηλεργασίας. Οι δύο αυτοί στόχοι αποτελούν πάγιες προτεραιότητες κάθε πιλοτικής εφαρμογής. Στην περίπτωση αυτή αποκτούν όμως κυρίαρχο ρόλο, μια και οι περισσότερες έρευνες πεδίου για την τηλεργασία στην Ελλάδα καταγράφουν ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των επιχειρήσεων. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι σύμφωνα με την «Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», που πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο - Νοέμβριο 2003, μόνο το 19,4% των ερωτώμενων δήλωσε ότι γνωρίζει τι είναι τηλεργασία, ενώ μεταξύ των χρηστών του διαδικτύου το αντίστοιχο ποσοστό ήταν μόλις 48,7%.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών θα πρέπει ακολουθηθεί μια ολοκληρωμένη στρατηγική βασισμένη σε δύο άξονες. Ο πρώτος άξονας αφορά σε δραστηριότητες δημοσιότητας σε όλες τις φάσεις της πιλοτικής εφαρμογής, από τη φάση σχεδιασμού της έως τη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων της. Ο άξονας αυτός μπορεί να περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως η διενέργεια ημερίδων, η έκδοση των αποτελεσμάτων της έρευνας, δημοσιεύσεις σε περιοδικά κλπ.

Ο δεύτερος άξονας αφορά σε δραστηριότητες κοινωνικού διαλόγου. Ο άξονας αυτός κρίνεται ως ιδιαίτερα σημαντικός μια και η συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων σε μια δομημένη διαδικασία κοινωνικής διαβούλευσης, αποτελεί έναν από τους πλέον ενδεδειγμένους τρόπους ευαισθητοποίησης. Ο τομέας της τηλεργασίας προσφέρεται ιδιαίτερα για την ανάπτυξη ενός κοινωνικού διαλόγου. Λαμβάνοντας υπόψη αφενός τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης της εργασίας και αφετέρου την έλλειψη, ουσιαστικά, θεσμικού πλαισίου για την τηλεργασία στην Ελλάδα, ο κοινωνικός διάλογος προτάσσεται ως μεγάλης προτεραιότητας, καθώς οι αλλαγές και οι εξελίξεις (και όχι μόνον στον τεχνολογικό τομέα) συντελούνται με ταχύτατους ρυθμούς.

Παράλληλα οι πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ε.Ε. με προεξέχουσα τη σύναψη συμφωνίας που υπογράφηκε στις 26 Απριλίου του 2001, καθορίζουν το βασικό πλαίσιο στο οποίο θα πρέπει να βασίζεται η υιοθέτηση της τηλεργασίας. Η προαιρετική υιοθέτηση της συμφωνίας αυτής από τους κοινωνικούς εταίρους κάθε μέλους κράτους, προσφέρει μια σημαντική ευκαιρία για την ανάπτυξη ενός κοινωνικού διαλόγου. Παράλληλα η ύπαρξη σχετικής εμπειρίας σε μια σειρά άλλων κρατών μελών της Ε.Ε. αποτελεί σημαντικό παράγοντα για επιτυχή λήψη αποφάσεων.

Είναι, πάντως, χαρακτηριστικό ότι το θέμα της τηλεργασίας τέθηκε για πρώτη φορά στο τραπέζι στα πλαίσια των απαντήσεων - προτάσεων που δόθηκαν στην Ελληνική Κυβέρνηση από τις εργοδοτικές ενώσεις (Σ.Ε.Β.) και τα εργατικά συνδικάτα (Γ.Σ.Ε.Ε.) για την εκπόνηση του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Απασχόληση το 1999.

Πιο συγκεκριμένα, σε σχέση με τις νέες μορφές απασχόλησης, ο Σ.Ε.Β. θεωρεί ότι το υφιστάμενο πλαίσιο καθιστά δύσκολη, αν όχι αδύνατη, καθώς και μη επωφελή την εφαρμογή αυτών των νέων μορφών απασχόλησης και προτείνει μια ατομική γραπτή συμφωνία μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου ή τη γραπτή αναγγελία στον εργαζόμενο, που είναι υποχρεωτική (Π.Δ. 156/94) και διασφαλίζει πλήρως τον εργαζόμενο. Από την άλλη πλευρά, η Γ.Σ.Ε.Ε. προτείνει τη δημιουργία ειδικού πλαισίου λειτουργίας για την τηλεργασία, που είναι νέα μορφή απασχόλησης στην Ελλάδα, αλλά και προστασίας των τηλεεργαζομένων, αφού προηγηθεί μελέτη της ανάπτυξης του φαινομένου στην Ελλάδα και αποδοχής της διεθνούς εμπειρίας στο χώρο.

Η θέση της Πολιτείας συνοψίζεται στη στόχευση της δημιουργίας μιας αποδοτικής και ευέλικτης αγοράς εργασίας, που θα μεγιστοποιεί την απασχόληση και την παραγωγικότητα και θα εγγυάται την ασφάλεια της εργασίας. Οι προβλέψεις του Ν. 2639/98 έχουν καθορίσει τα όρια μέσα στα οποία θα αναπτυχθούν τα νέα μοντέλα οργάνωσης της εργασίας, με διευθέτηση των άτυπων μορφών απασχόλησης (τηλεργασία, εργασία κατ' οίκον, εργασία με το κομμάτι κλπ.). Ήδη, στον τομέα των τηλεπικοινωνιών οι διαδικασίες έχουν ξεκινήσει ενώ και στον τραπεζικό τομέα ετοιμάζονται.

Στο ευρωπαϊκό πλαίσιο, έχει ήδη υπογραφεί από 16/07/2002 (με τη διαδικασία της *οικειοθελούς εφαρμογής* και όχι της Οδηγίας) μια συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία

μεταξύ των κοινωνικών εταιρών (ETUC, UNICE - UEAPME και CEEP), η οποία κωδικοποιεί το όλο θέμα με πενταετή πρόβλεψη ισχύος.

Τα προβλήματα που τίθενται και χρήζουν αντιμετώπισης είναι διαφορετικής φύσης, ανάλογα με τη σκοπιά του κάθε κοινωνικού εταίρου. Έτσι, από την πλευρά των συνδικάτων, τίθενται τα παρακάτω ερωτήματα:

- Φύση της σύμβασης τηλεργασίας, όπως είναι η υποκατάσταση της παραδοσιακής σύμβασης εργασίας με συμβάσεις εργολαβίας, διατήρηση των οικονομικών, εργασιακών, ασφαλιστικών και συνδικαλιστικών δικαιωμάτων κλπ.
- Ειδικά προβλήματα των τηλεργαζομένων, όπως η σύμμιξη καθημερινής προσωπικής και οικογενειακής ζωής με εργασιακές δεσμεύσεις και υποχρεώσεις κλπ.

Από την άλλη (εργοδοτική) πλευρά, η ανάπτυξη της τηλεργασίας εγείρει ζητήματα:

- πρακτικού ελέγχου του τηλεργαζόμενου,
- κινδύνων διαρροών εμπιστευτικών στοιχείων των επιχειρήσεων,
- πιθανών επιβαρύνσεων, λόγω κακής χρήσης του ηλεκτρονικού εξοπλισμού,
- αυξημένου κόστους πρόωρης αντικατάστασης του εξοπλισμού, λόγω πλημμελούς συντήρησης,
- αδυναμίας απρόσκοπτης επισκόπησης του χώρου εργασίας, λόγω της ταύτισής του με το χώρο οικογενειακού ασύλου του τηλεργαζόμενου,
- προβληματικών δυνατοτήτων επαγγελματικής κατάρτισης των τηλεργαζομένων.

Σε κάθε περίπτωση, η τηλεργασία αποτελεί μια νέα μορφή εργασίας, απομακρυσμένη και διαφοροποιημένη από τα παραδοσιακά μοντέλα εργασιακών σχέσεων και ο κοινωνικός διάλογος κρίνεται συνθήκη *sine qua non* για τον καθορισμό ενός σύγχρονου θεσμικού πλαισίου της λειτουργίας της, η οποία, σύμφωνα με όλες τις διαθέσιμες μελέτες, διαρκώς επεκτείνεται.

Βασικό θέμα του κοινωνικού διαλόγου θα πρέπει να αποτελέσει η κατοχύρωση και οργάνωση του θεσμού της τηλεργασίας σε επιμέρους επίπεδα. Η ευρωπαϊκή εμπειρία προσφέρει πληθώρα διαφορετικών προσεγγίσεων στο θέμα αυτό.

Το πρώτο επίπεδο αφορά στη θεσμική κατοχύρωση του θεσμού. Η τηλεργασία ως νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας, δεν αποτελεί μια ανεξάρτητη από τις παραδοσιακές μορφές παροχής υπηρεσιών νομική κατηγορία, και ως εκ τούτου το νομικό της καθεστώς ποικίλει από χώρα σε χώρα. Το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο εξαρτάται από τη νομική υπόσταση των τηλεργαζομένων όπως αυτή καθορίζεται από τη σχέση τους με τις επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται. Αυτές οι διαφορετικές μορφές εργασιακού καθεστώτος μπορούν να διαιρεθούν σε δύο βασικές ομάδες: στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες υπάρχει σχέση εξαρτημένης εργασίας και στις περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει σχέση ελεύθερου επαγγελματία. Το θέμα αυτό στην Ελλάδα έχει ρυθμιστεί με την διάταξη του άρθρου 1 του Ν 2639/1998 «Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις». Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή τηλεργασίας τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε 15 ημέρες στην οικεία

Επιθεώρηση Εργασίας. Η ρύθμιση αυτή προσφέρει ικανοποιητική ευελιξία, μια και επιτρέπει ουσιαστικά τον χαρακτηρισμό της τηλεργασίας και ως μορφή εξαρτημένης αλλά και ως μορφή ανεξάρτητης εργασίας ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Παράλληλα όμως η ευελιξία αυτή περιορίζει τη δυνατότητα καθορισμού επιμέρους θεμάτων. Ακόμα και όταν θεωρούμε ότι η παροχή τηλεργασίας γίνεται με καθεστώς εξαρτημένης εργασίας υπάρχουν αμφιβολίες για το πώς εφαρμόζονται οι διατάξεις για το χρόνο εργασίας (π.χ. διαλείμματα εργασίας, αμοιβή υπερωρίων, νυχτερινή εργασία κ.λπ.), την υγιεινή και ασφάλεια κ.λπ.

Τα θέματα αυτά είναι δυνατόν να καθοριστούν σε επιμέρους επίπεδα. Η ευρωπαϊκή εμπειρία προσφέρει μια σειρά διαφορετικών προσεγγίσεων. Καταρχήν η νομική θεσμοθέτηση λεπτομερειών που αφορούν την τηλεργασία είναι ιδιαίτερα περιορισμένη. Συνήθως τα θέματα αυτά ρυθμίζονται είτε μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης σε επιμέρους διαπραγματευτικά επίπεδα (εθνικές συλλογικές συμβάσεις, κλαδικές συμφωνίες, εταιρικές συμφωνίες κ.λπ.), είτε σε ατομικό επίπεδο. Επιπλέον είναι σε κάθε περίπτωση εφικτή η προοδευτική ρύθμιση επιμέρους θεμάτων σε μεγαλύτερη λεπτομέρεια σε διαφορετικά επίπεδα διαπραγμάτευσης (π.χ. συνδυασμός κλαδικών συμφωνιών με επιχειρησιακές και ατομικές συμφωνίες).

Οι πολλαπλές αυτές δυνατότητες ρύθμισης των επιμέρους θεμάτων που αφορούν την τηλεργασία καθιστούν απαραίτητη τη διενέργεια ενός κοινωνικού διαλόγου μεταξύ κρατικών φορέων και όλων των κοινωνικών εταίρων. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθοι:

- Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
- Λοιπά Υπουργεία
- ΙΚΑ και άλλοι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί
- Φορείς εκπροσώπησης εργαζομένων (ΓΣΕΕ, ΑΔΕΔΥ κλπ.)
- Φορείς εκπροσώπησης επιχειρήσεων και επιμελητήρια (ΣΕΒ, ΕΒΕΑ, ΤΕΕ κλπ.)
- ΟΚΕ

B.9 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην βάση του πλαισίου που περιγράφηκε παραπάνω και όπως δείχνουν οι γενικότερες Ευρωπαϊκές τάσεις μέσω των υπαρχουσών μελετών και ερευνών στο χώρο της τηλεργασίας και των δυναμικών πρωτοβουλιών της Ε.Ε. για ραγδαία μετεξέλιξη της Ευρωπαϊκής και της Ελληνικής Οικονομίας σε Οικονομία της γνώσης μέσω δυναμικών πλαισίων δράσης όπως το eEurope, η εξέλιξη της τηλεργασίας σε Ελληνικό επίπεδο αναμένεται ότι θα ακολουθήσει τις γενικότερες τάσεις αλλά σε πιο αργούς ρυθμούς σε σχέση με τα Ευρωπαϊκά πλαίσια. Ήδη τα μέχρι τώρα δεδομένα υποσημειώνουν μια κάποια ανάπτυξη της τηλεργασίας αλλά όχι σε ρυθμούς τέτοιους που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν σαν «σημαντικοί». Όπως αποτυπώνεται στο σύνολο των ερευνών πεδίου η εφαρμογή της τηλεργασίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων είναι ιδιαίτερα περιορισμένη στην Ελλάδα. Αντίθετα η τηλεργασία με τη μορφή ανάθεσης εργασιών σε ελεύθερους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις παρουσιάζει ικανοποιητική διάδοση, αντικατοπτρίζοντας τη δομή και τον τρόπο λειτουργίας της ελληνικής οικονομίας.

Τα βασικά πλεονεκτήματα για την εξέλιξη της τηλεργασίας συνδέονται κυρίως με τις εξελίξεις στην Τεχνολογία, το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο των Ελλήνων, τις ανταγωνιστικές προοπτικές των εταιριών για εναλλακτικές μορφές εργασίας με μικρότερο συνολικό πάγιο κόστος και τις νέες ευκαιρίες απασχόλησης που παρουσιάζονται στο εργατικό δυναμικό για ένα πιο ισορροπημένο μοντέλο διαβίωσης ανάμεσα στην εργασιακή και την προσωπική ζωή.

Η Ελλάδα σήμερα έχει υιοθετήσει κυρίως κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και τη νομαδική τηλεργασία). Παράλληλα αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξάρχουσα την τηλεκπαίδευση), του telecommuting και των τηλε-υπηρεσιών, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο σαν δευτερογενείς φορείς εξάπλωσης τέτοιων πρακτικών σε περιφερειακό επίπεδο.

Αλλά σήμερα και δεδομένων όλων των σχετικών ερευνών (και της έρευνας πεδίου που πραγματοποιήθηκε από τον ανάδοχο) όλα δείχνουν ότι η τηλεργασία στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε «εμβρυακή» μορφή. Υπάρχουν βέβαια όλες οι βασικές παράμετροι που μπορούν να οδηγήσουν σε ευρύτερη διάδοση της στον Ελληνικό χώρο, αλλά μέχρι αυτή τη στιγμή φαίνεται ότι αποτελούν μεμονωμένες προσπάθειες αν και όλοι οι βασικοί δείκτες φαίνονται ότι είναι θετικοί. Παράλληλα δεν έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα οργανωμένες προσπάθειες προώθησης της τηλεργασίας, παρά το γεγονός ότι το θέμα έχει απασχολήσει σε σημαντικό βαθμό τους κοινωνικούς εταίρους, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και την πολιτεία.

Η παρούσα συγκυρία, κατά την οποία η εξάπλωση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας αποτελεί πλέον κοινά αποδεκτή ανάγκη, αποτελεί σημαντική ευκαιρία για την ανάληψη πρωτοβουλιών στον τομέα αυτό. Η τηλεργασία μπορεί να προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα τόσο για τους εργαζομένους όσο και για τις επιχειρήσεις, γεγονός που την καθιστά ως την πλέον αποδεκτή μορφή ευέλικτης μορφής εργασίας από το σύνολο των κοινωνικών εταίρων. Παράλληλα, η σημαντική εμπειρία από την εφαρμογή της σε Ευρωπαϊκό αλλά και διεθνές επίπεδο εδώ και αρκετά χρόνια, προσφέρει μια εκτενή βάση γνώσης η οποία μπορεί να αξιοποιηθεί για την εξάπλωση της τηλεργασίας και σε ελληνικό επίπεδο.

Τέλος οι πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ε.Ε. με προεξέχουσα τη σύναψη συμφωνίας που υπογράφηκε στις 26 Απριλίου του 2001, μεταξύ του EuroCommerce, το οποίο εκπροσωπεί τους εργαζόμενους των διαφόρων κλάδων, και του UNI - Europa Commerce, το οποίο εκπροσωπεί τις εμπορικές ενώσεις αποτελεί μια ασφαλή βάση αναφοράς για την εξάπλωση της τηλεργασίας στην Ελλάδα σε ευρύτερα στρώματα του εργατικού δυναμικού της χώρας. Η συμφωνία αυτή καθορίζει το βασικό πλαίσιο στο οποίο θα πρέπει να βασίζεται η υιοθέτηση της τηλεργασίας. Παράλληλα η εφαρμογή της δεν είναι υποχρεωτική προσφέροντας με αυτό τον τρόπο σημαντική ευελιξία στους κοινωνικούς εταίρους για την προσαρμογή του πλαισίου αυτού στις ανάγκες της ελληνική οικονομίας.

Συμπερασματικά μπορεί κανείς να διαπιστώσει ότι σήμερα υπάρχουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την εξάπλωση της τηλεργασίας σε εθνικό επίπεδο, τόσο στο Δημόσιο όσο και στον Ιδιωτικό τομέα. Απαραίτητη προϋπόθεση όμως αποτελεί η χάραξη μιας εθνικής στρατηγικής στον τομέα αυτό η οποία με ένα δομημένο τρόπο (όπως το προτεινόμενο Σχέδιο Δράσης που παρουσιάζεται στο Κεφάλαιο Β.8) και μέσω ενός ευρύτερου κοινωνικού διαλόγου με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα αποτελέσει την βάση αναφοράς για την διάδοση της τηλεργασίας σε ευρύτερα στρώματα της ελληνικής κοινωνίας, τόσο από άποψη κοινωνική όσο και οικονομική.

Παράλληλα το consensus όλων των εμπλεκόμενων φορέων πάνω σε μια βασική στρατηγική για την τηλεργασία στην Ελλάδα θα αποτελέσει το απαραίτητο υπόβαθρο για την ανάπτυξη μιας «κρίσιμης» μάζας παραγόντων που θα δημιουργήσουν κοινωνικές και οικονομικές πιέσεις για την υιοθέτηση της τηλεργασίας σε έναν ή περισσότερους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας. Η έστω και μονομερής ανάπτυξη της τηλεργασίας σε έναν τομέα της οικονομίας θα παραγάγει μεγάλες οικονομίες κλίμακας για τις επιχειρήσεις και ευέλικτους τρόπους εργασίας για τους εργαζόμενους, παράγοντες που αναμένεται ότι αλυσιδωτά θα οδηγήσουν σε «spill-over effects» και προς τους άλλους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας και Κοινωνίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- COM (2001) 366 Τελικό Γνωμοδότηση της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Νέες Γνώσεις Νέες Δυνατότητες Απασχόλησης», 2001/C14/21
- Ψήφισμα του Συμβουλίου της 8ης Οκτωβρίου 2001 για την ηλεκτρονική ένταξη-υλοποίηση των ευκαιριών της κοινωνίας της πληροφορίας για την κοινωνική ένταξη 2001/C 292/02
- Γνωμοδότηση της Επιτροπής των Περιφερειών για: την «Ανακοίνωση της Επιτροπής για τον ευρωπαϊκό κοινωνικό διάλογο, δύναμη εκσυγχρονισμού και αλλαγής», και την «Πρόταση απόφασης του Συμβουλίου για τη θέσπιση τριμερούς κοινωνικής συνόδου κορυφής για τη μεγέθυνση και την απασχόληση» (2003/C 73/01)
- ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΩΤΗΣΗ E-0799/00 Υποβολή: Sami Naïr (PSE) προς την επιτροπή, (16 Μαρτίου 2000), ΘΕΜΑ: Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τους στρατηγικούς στόχους 2000-2005 και των προγραμμάτων εργασιών 2000 (ΕΓΓΡΑΦΟ: COM(2000)155 ΤΕΛΙΚΟ)
- 2001/C 318 E/126) ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΩΤΗΣΗ E-0775/01, Υποβολή: Juan Naranjo Escobar (PPE-DE) Προς την Επιτροπή: (13 Μαρτίου 2001), Θέμα: Κοινοτική Ρύθμιση της Τηλεργασίας.
- (2001/C 340 E/092) ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΩΤΗΣΗ E-0733/01, Υποβολή: Roy Perry (PPE-DE) Προς την Επιτροπή: (9 Μαρτίου 2001), Θέμα: Σημεία Αναφοράς στην απασχόληση και την εκπαίδευση.
- (2001/C 318 E/127) ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΩΤΗΣΗ E-1012/01, ΥΠΟΒΟΛΗ: Salvador Garriga Polledo (PPE-DE) Προς την Υποβολή (30 Μαρτίου 2001), ΘΕΜΑ: Κοινοτική Κανονιστική Ρύθμιση για την τηλεργασία
- 14.11.2000, COM(2000) 735, 2000/0225 (CNS)
- Γνωμοδότηση της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Πράσινη Βίβλος: Ευρωπαϊκό Πλαίσιο συνθηκών για την κοινωνική ευθύνη των Επιχειρήσεων»
- Γνωμοδότηση της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής για την «Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την καθολική και του Συμβουλίων υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (2001/C/139/05)
- COM(2003) 57 τελικό της 6.2.2003 - ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΤΖΕΝΤΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
- Στρατηγικές για τις θέσεις εργασίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Ανακοίνωση της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλλες, 4-2-2000, com (2000) 48 τελικό

- COM(2002) 263 τελικό, eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, Βρυξέλλες, 28.5.2002
- Απόφαση αριθ.1336/97/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 1997, σχετικά με σύνολο προσανατολισμών για τα διευρωπαϊκά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα [Επίσημη Εφημερίδα L 183, 11.07.1997 η οποία τροποποιήθηκε με την Απόφαση αριθ. 1376/2002/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12 Ιουλίου 2002 που τροποποιεί την απόφαση αριθ.1336/97/ΕΚ σχετικά με σύνολο προσανατολισμών για τα διευρωπαϊκά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα [Επίσημη Εφημερίδα L 200, 30.07.2002].
- Ασφάλεια δικτύου και πληροφοριών: Πρόταση ευρωπαϊκής πολιτικής, COM(2001) 298, 6 Ιουνίου 2001.
- Οδηγία 99/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Δεκεμβρίου 1997 για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα (Ε.Ε. αριθ. L 24 της 30.1.1998).
- Δημιουργία ασφαλέστερης κοινωνίας της πληροφορίας με τη βελτίωση της ασφάλειας των υποδομών πληροφοριών και με την καταπολέμηση της εγκληματικότητας στον κυβερνοχώρο, COM(2000) 890, 22.1.2001.
- Κοινοτική Οδηγία EU Directive 91/533/EEC
- Απόφαση αριθ. 1336/97/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Ιουνίου 1997 σχετικά με σύνολο προσανατολισμών για τα διευρωπαϊκά δίκτυα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών *Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 183 της 11/07/1997 σ. 0012 - 0020.*
- Απόφαση αριθ. 1376/2002/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12 Ιουλίου 2002 που τροποποιεί την απόφαση αριθ.1336/97/ΕΚ σχετικά με σύνολο προσανατολισμών για τα διευρωπαϊκά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα [Επίσημη Εφημερίδα L 200, 30.07.2002].
- ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ» 2000-2006, Μάιος 2001
- ΛΕΥΚΗ ΒΙΒΛΟΣ: Η ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ, ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ, 2002
- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Έκθεση 2003
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, Ευρυζωνική Πρόσβαση, ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, 2/5/2003
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΜΕ, Ευρωπαϊκός Χάρτης για τις Μικρές Επιχειρήσεις, ΕΛΛΑΔΑ, Έκθεση Προόδου 2002
- Ομάδα Εργασίας Επιστημονική Επιτροπή, «ΚΕΙΜΕΝΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ», ΠΡΩΤΗ ΕΚΔΟΣΗ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2002

- ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, Αθήνα, 2003
- Σχέδιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Απασχόληση και Επαγγελματική Κατάρτιση" του Υπ. Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων για τη προγραμματική περίοδο 2000 - 2006
- Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας, 2001, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για της Κοινωνία της Πληροφορίας 200-2006, Αθήνα
- Καθ. Γεώργιος Ι. Δουκίδης, Διευθυντής ELTRUN, ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, ΑΡΘΡΟ ΣΤΗ ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ (Μάρτιος 2001)
- European Commission (1999) Equal Opportunities for Women and Men in the European Union 1998, Brussels, European Commission, COM (1999) 106 Final.
- Bangemann Group (1994) Europe and the Global Information Society: Recommendations to the European Council, Brussels, European Commission.
- European Commission (2000b) Gender equality in the European Union: Examples of good practices (1996-2000),Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities. Coyle, A. (1995) Women and Organisational Change, EOC Discussion Series No. 14, Manchester, Equal Opportunities Commission.
- European Commission (1999) Implementing the European employment strategy: The challenges of integrating young people into the labour market, long-term unemployment and equal opportunities, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities
- European Commission (2000d) Draft Joint Employment Report 2000, Brussels, European Commission
- Bettio, F., Del Bono, E., and Smith, M. (1998) Working Time Patterns in the European Union: Policies and Innovations from a Gender Perspective, Report of the European Commission's Group of Experts on "Gender and Employment", European Commission, Brussels.
- COM(2002)72 τελικό, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, Το σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις δεξιότητες και την κινητικότητα C5-0287/02, Βρυξέλλες, 13.2.2002
- COM(2003) 57 τελικό, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΤΖΕΝΤΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, Βρυξέλλες, 6.2.2003
- COM(2001) 140 τελικό, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, eEurope 2002, Συνέπειες και Προτεραιότητες, Ανακοίνωση

προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 20, Βρυξέλλες, 13.3.2001

- European Agreement on guidelines on telework in commerce, 26/April/2001
- FRAMEWORK AGREEMENT ON TELEWORK, BRUSSELS, 16 JULY 2002
- HUMAN DEVELOPMENT REPORT 2003, Millennium Development Goals: A compact among nations to end human poverty, UNDP, Published for the United Nations Development Programme (UNDP), New York Oxford, Oxford University Press, 2003
- EUROBAROMETER 59, PUBLIC OPINION IN THE EUROPEAN UNION, SPRING 2003, NATIONAL REPORT GREECE
- The European e-Business Report, 2003 Edition, A portrait of e-business in 15 sectors of the EU economy, Second Synthesis Report of the e-business W@tch, July 2003
- BISER 2003 (Benchmarking the Information Society: E-Europe Indicators for European Regions)
- BISER, IST-2000-30187, Benchmarking the Information Society: e-Europe Indicators for European Regions, BISER - Work package 1:e-Europe Regions Development Model, D1.2 BISER Quality Handbook
- BISER, IST-2000-30187, Benchmarking the Information Society: e-Europe Indicators for European Regions, List of e-Europe Regions Indicators as suggested by BISER for piloting using population and establishment surveys and Feedback Template, October 2002
- SIBIS, Towards the Information Society, in Europe and the US, SIBIS Benchmarking, Highlights 2002
- SIBIS Pocket Book 2002/03, Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US
- SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society Matching up to the Information Society), New eEurope Indicator Handbook, November 2003
- SIBIS, IST-2000-26276, Statistical Indicators Benchmarking the Information Society Matching up to the Information Society An evaluation of the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the United States, Deliverable 5.2.2 & Deliverable 5.2.3, August 2003
- Second phase of EU level social partner consultation on telework
- New Forms of Work Organization The obstacles to wider diffusion, Final Report, European Commission DG Employment and Social Affairs
- Status Report on European Telework - New Methods of Work 1999
- TELeWORK 2001, REPORT of the 8th EUROPEAN ASSEMBLY ON NEW WAYS TO WORK, 12.-14.9.2001, FINLANDIA HALL, HELSINKI, FINLAND [<http://www.telework2001.fi/>]
- eWork in Southern Europe (G. Altieri, L.Birindelli, P.Bracaglia, C. Tartaglione, D. Albarracin, J. Vaquero, V. Fissamber)
- eWork 2001 - Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy

- eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy
- Teleworking Pilot Project in the European Commission, External Evaluation Panel Report, August 2000
- Karsten Gareis, Tobias Hüsing, Sonja Müller (2003), Multi-locational Work and the Region, eChallenges 2003, Bologna, 22-24 October, Project BISER (Benchmarking the Information Society: E-Europe Indicators for European Regions)
- R Guth, J Sherwin, P Johnston, J Babot, "Internal Evaluation of the Telework Pilot in the Information Society and Employment Directorates General of the European Commission", September 2000
- Le Guide Néret for handicapped people, Editions Lamarre, 1999
- Peter Totterdill, Developing new forms of work organisation: the role of the main actors, October 2002, The WORK INSTITUTE
- Gray M., Hodson N., Gordon G., "Telework Explained", J. Wiley & Sons, New York, 1993
- "Telecommuting: Issues & Implementation. A white paper", Stallion Technologies, 1997, <http://www.stallion.com>
- Guidelines on Telework, ETNO, 1/February/2001
- EJEIS, European Journal of Engineering for Information Society Applications
- Le Guide Néret for handicapped people, Editions Lamarre, 1999
- Περιοδικό ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ, ΤΕΥΧΟΣ 96, Χρ. Πολυζωγόπουλου Προέδρου της Γ.Σ.Ε.Ε., "Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΓΣΕΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ", ΙΟΥΝΙΟΣ 2003
- Juliet Webster, RECONCILING ADAPTABILITY AND EQUAL OPPORTUNITIES IN EUROPEAN WORKPLACES, April 2001
- Belt, V., Richardson, R. and Webster, J. (2000) 'Women's Work in the Information Economy: the case of telephone call centres, Information, Communication and Society, 3, 3: 366-385
- Webster, J. (2000), Thematic Report on Financial Services, Project SERVEMPLOI: Innovations in Information Society Sectors - Implications for Women's Work, Expertise and Opportunities in European Workplaces', Dublin, Trinity College, [<http://www.tcd.ie/erc/servemploi/>]
- Miller, J.E and Jagger, N. (2001) Women in ITEC Courses and Careers, Brighton, Science Policy Research Unit/Institute for Employment Studies.
- Schnabel, A, and Webster, J. (1999) Participating on Equal Terms? The Gender Dimensions of Direct Participation in Organisational Change, Report for the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
- Bosch, G., Webster, J., and Weissbach, H. (2000) 'New Organizational Forms in the Information Society', in Ducatel, K., Webster, J. and Herrmann, W. (eds) (2000) The

Information Society in Europe: work and life in an age of globalization, Lanham, Maryland, Rowman and Littlefield.

- Latta, M., and O'Conghaile, W. (1999) Aspirations, Restrictions and Choices - How Women and Men Combine Life and Work in the EU, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, background document to the speech in the Ministerial Conference on Equality for Women and Men in Employment Policies, September.
- O'Reilly, J. and Fagan, C. (1998) Part-time Prospects: An International Comparison of part-time work in Europe, North America and the Pacific Rim, London, Routledge.
- Equal Pay Task Force (2001) Just Pay, Report to the Equal Opportunities Commission, Manchester, EOC.
- Damien Merllie και Pascal Paoli, ΔΕΚΑ ΧΡΟΝΙΑ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ [http://www.elinyae.gr/statistikos/EUR_RES1.htm]
- Ursula Huws, Equality and Telework in Europe, November 2000
- Wolf Werdigier, Andree Niebuhr, EURO-TELEWORK - TRENDS AND SCENARIOS, TELEWORK AND CALL CENTRES, August 2, 2000
- Ivica Milicevic and Karsten Gareis, Disparities in ICT Take-up and Usage Between EU Regions, 2003
- Karsten Gareis, New Ways of Working in the Information Society, presentation given in INNOVATIVE ACTIONS NETWORK FOR THE INFORMATION SOCIETY, Annual Conference 2003 Bordeaux, 5-6th June
- Karsten GAREIS, Tobias HÜSING and Sonja MÜLLER, Multi-locational Work and the Region, 2003
- Karsten Gareis, Werner B. Korte, ICTs and the Adaptability of Work Arrangements in the EU, Update 2002
- Karsten Gareis, Towards a European Statistical System of Regional Information Society Indicators Regional IST Workshop, Milano, 1 October 2003
- Jeremy Millard, European experience of telework and telecentres in the regions - a guide for policy makers, October 2001
- Θόδωρος Καρούνος, Λίνα Γουσίου, Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας 2002, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ « ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ », ΕΙΔΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
- Παναγιωτακόπουλος Χρήστος, Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, η υγιεινή και η προστασία του χρήστη: μια συνολική προσέγγιση, Περιοδικό «Νέα Παιδεία», τεύχος 103, σελ. 126 - 145, Αθήνα, 2002
- Werner B. Korte & Karsten Gareis, eWork in Europe: Spread and Measurement - the SIBIS survey, empirica 2002
- Burkart Sellin, Σενάρια και στρατηγικές για την επαγγελματική εκπαίδευση και τη διά βίου μάθηση στην Ευρώπη Περίληψη των πορισμάτων και συμπερασμάτων του κοινού σχεδίου

Cedefop και Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (1998 - 2002),
Θεσσαλονίκη / Τορίνο 2001

- Clay Shirky, Work on Networks, A GBN Report, October 2003
- C.Selby, F. Wilson, D302: Flexible Working Handbook, Version 1.0, 29th April 2001, FLEXWORK
- Hannes Selhofer, Tobias Hüsing, THE DIGITAL DIVIDE INDEX - A MEASURE OF SOCIAL INEQUALITIES IN THE ADOPTION OF ICT
- Lasse Møller Jensen, Chris Jensen-Butler, Bjarne Madsen, Jeremy Millard, Lars Schmidt, A WEB-BASED STUDY OF THE PROPENSITY TO TELEWORK BASED ON SOCIO-ECONOMIC, WORK ORGANISATION AND SPATIAL FACTORS, Paper presented at the TRIP Research Programme Conference, Hillerød, Denmark, 2-3 February 2003
- Karsten Gareis, The Intensity of Telework in 2002 in the EU, Switzerland and the USA, 2002
- Karsten Gareis & Werner B. Korte, ICTs and the Adaptability of Work Arrangements in the European Union, presentation in ECIS 2002, Gdansk June 2002
- Dr. Peter Hopkinson, Professor Peter James and Takao Maruyama, TELEWORKING AT BT - The Economic, Environmental and Social Impacts of its workabout Scheme, Report on Survey Results, 14/10/2002
- Brad Allenby, Joseph Roitz, Telework Technology and Policy, AT&T Telework White Paper, 03/22/2002
- Status Report on European Telework, New Methods of Work 1999, AC990518, August 1999
- Joanne H. Pratt, Joanne H. Pratt Associates, Teleworking Comes of Age with Broadband, Telework America Survey 2002, A Telework America Research Report of the
- International Telework Association & Council, April 2003
- Nicola Morelli, THE SPACE OF TELEWORK, PHYSICAL AND VIRTUAL CONFIGURATIONS FOR REMOTE WORK, 2001
- Βεργίδης Δ., "Σύγχρονες οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις στην Ελλάδα και Ανοικτή Εκπαίδευση", Τόμος Α' - Κεφάλαιο 3 στη Θεματική Ενότητα "Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση", Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, 1998
- Castells, Manuel, The Rise of the Network Society. Blackwell Publishers, Cambridge, MA, 1997
- Droege, Peter (ed.), Intelligent Environments. Spatial Aspects of the Information Revolution. Elsevier Science BV, Amsterdam, 1997
- Hall Peter, "Changing Geographies. Technologies and Income", In Schön, Donald, A.
- Sanyal, Bish and Mitchell William J. High Technology and Low-Income Communities. Prospects for the Positive Use of Advanced Information Technology. MIT Press, Cambridge, Massachusetts, London England, 1999

- THE ROLE OF TECHNOLOGY IN FACILITATING ON-LINE PRIVACY, Results and conclusions of a workshop for identifying technology requirements to support EU data protection legislation Brussels, Centre Albert Borchette, Version 1.0, 17th May 2000
- EMERGENCE PROJECT's Report 397, "When Work Takes Flight", Research Results from the EMERGENCE project, edited by U Huws, Copyright © 2003 The Institute for Employment Studies,
- Report 395, "eWork in Southern Europe", G. Altieri, L. Birindelli, P. Bracaglia, C. Tartaglione, D. Albarracin, J. Vaquero, V. Fissamber, Copyright © 2003 The Institute for Employment Studies
- EMERGENCE European Survey, 2000 (IES/NOP)
- Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος, 1998
- SIBIS DMS 2002
- SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003
- ESWCs 2000
- SIBIS GPS 2002
- HUMAN DEVELOPMENT REPORT 2003, Millennium Development Goals: A compact among nations to end human poverty, UNDP, Published for the United Nations Development Programme (UNDP), New York Oxford, Oxford University Press, 2003
- EUROBAROMETER 59, PUBLIC OPINION IN THE EUROPEAN UNION, SPRING 2003, NATIONAL REPORT GREECE
- The European e-Business Report, 2003 Edition, A portrait of e-business in 15 sectors of the EU economy, Second Synthesis Report of the e-business W@tch, July 2003
- BISER 2003 (Benchmarking the Information Society: E-Europe Indicators for European Regions)
- BISER, IST-2000-30187, Benchmarking the Information Society: e-Europe Indicators for European Regions, BISER - Work package 1:e-Europe Regions Development Model, D1.2 BISER Quality Handbook
- BISER, IST-2000-30187, Benchmarking the Information Society: e-Europe Indicators for European Regions, List of e-Europe Regions Indicators as suggested by BISER for piloting using population and establishment surveys and Feedback Template, October 2002
- SIBIS, Towards the Information Society, in Europe and the US, SIBIS Benchmarking, Highlights 2002
- SIBIS Pocket Book 2002/03, Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US
- SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society Matching up to the Information Society), New eEurope Indicator Handbook, November 2003

- SIBIS, IST-2000-26276, Statistical Indicators Benchmarking the Information Society Matching up to the Information Society An evaluation of the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the United States, Deliverable 5.2.2 & Deliverable 5.2.3, August 2003
- New Forms of Work Organization The obstacles to wider diffusion, Final Report, European Commission DG Employment and Social Affairs
- Status Report on European Telework - New Methods of Work 1999
- TELeWORK 2001, REPORT of the 8th EUROPEAN ASSEMBLY ON NEW WAYS TO WORK, 12.-14.9.2001, FINLANDIA HALL, HELSINKI, FINLAND [<http://www.telework2001.fi/>]
- eWork in Southern Europe (G. Altieri, L.Birindelli, P.Bracaglia, C. Tartaglione, D. Albarracin, J. Vaquero, V. Fissamber)
- eWork 2001 - Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy
- eWORK 2002 - September 2002, Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy
- Teleworking Pilot Project in the European Commission, External Evaluation Panel Report, August 2000
- Eurostat, 2002, Statistics in focus, Science and Technology, vol. 04/2002, "Employment in high tech and knowledge intensive sectors in the EU continue to grow in 2001"
- IMD, 1997, The World Competitiveness Yearbook, Geneva
- IMD, 1998, The World Competitiveness Yearbook, Geneva

ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

- European Telework Online web site [<http://www.eto.org.uk/>]
- MIRTI project [<http://www.telework-mirti.org/>]
- E-Commerce And Teleworking project [<http://www.ecatt.com/>]
- Teleworking Handbook, 3rd edition [UK Teleworking Association, <http://www.tca.org.uk>]
- Ελληνικός κόμβος για την Κοινωνία της Πληροφορίας [<http://www.government.gr/info/apa/2.html>]
- Πρόγραμμα eWorkKurVi [<http://www.ework.fi/english/telework.html>]
- ALTERETTO: ΠΡΩΤΟ ΧΩΡΙΟ GLOCAL ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΑΣ, C. Ciacia, P. Di Nicola, 2002 [<http://www.sitonline.org/>]
- Τηλεχωριό ASIAGO, C. Ciacia, P. Di Nicola, 2002 [<http://www.sitonline.org/>]
- Πρόγραμμα Flexwork, [<http://www.flexwork.eu.com/>]
- "KASSOPI" TELEWORK SERVER [<http://medlab.cs.uoi.gr/server/epirusenglish.htm>]
- Δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Κοινωνία της Πληροφόρησης, [http://europa.eu.int/pol/infos/overview_el.htm]
- Ομιλία Υφυπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών Μανόλη Σοφ. Στρατάκη στην Ημερίδα: "Ευρυζωνική Πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας" [<http://www.mstratakis.gr/html/omiliaevryzoniki.htm>]
- European Work Organisation Network [http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/workorg/ewon/index_en.htm]
- Ελληνικό E-Business Forum [<http://www.e-businessforum.gr/>]
- ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000 [<http://www.teleworking2000.com/>]
- Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο [<http://www.eap.gr/>]

ON LINE ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΙ ΚΟΜΒΟΙ EWORK

EWORK ASSOCIATION SITES

Austria	Österreichische Telearbeitsvereinigung (ÖTA) Austrian Telework Association	www.oeta.at
Belgium	The Belgian Teleworking Association (BTA) - French and Dutch	www.bta.be
France	Association Française du Télétravail et des Téléactivités (AFTT)	www.aftt.asso.fr
Ireland	Telework Ireland	www.telework.ie
Italy	Telelavoro Web Italia Società Italiana Telelavoro (SIT)	www.telelavoro.rassegna.it www.societaitalianatelelavoro.it
Luxembourg	Association Luxembourgeoise des Télé-Activités (ALTA)	www.alta.lu
Netherlands	Netherlands Telewerk Forum (Stichting Nederlands Telewerk Forum)	www.telewerkforum.nl
Portugal	Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Teletrabalho (APDT) Associação Portuguesa de Teletrabalho	www.apdt.org www.teletrabalho.com
Spain	Asociación Española de Teletrabajo	www.aet-es.org
Sweden	Distansforum	www.distansforum.se
UK	The Telework Telecottage and Telecentre Association (TCA) Scottish Teleworking Association (STA) Telefyrhynad Cymru (Telecottages Wales)	www.tca.org.uk/ www.cali.co.uk/sta/ www.telecottages.org

OTHER EUROPEAN COUNTRY SPECIFIC OR LOCAL LANGUAGE SITES

Austria	Austrian Telework Website (German)	www.telearbeit.at/ www.euro-telework.org
Belgium	Televillage initiative	www.televillage.be www.telework.televillage.be (dutch) www.alcatel.be/telework
Bulgaria	European Telework <i>Online</i> Bulgaria	www.eto.org.uk/nat/bg/
Central and Eastern Europe	European Telework <i>Online</i> Central and Eastern Europe	www.eto.org.uk/nat/eec/
Denmark	Distancearbejde (Danish Retail and Office Workers Union, HK)	www.distancearbejde.dk
	Digital Denmark national programme	www.detdigaledanmark.dk/english
	Freelancers service	www.freelancer.dk
Finland	National Telework Theme Group The Finnish Work Environment fund Statistics Finland Ministry of the Labour Workplace Development Programme	www.ework.fi/english/index.htm www.tyosuojelurahasto.fi/english/ www.tilastokeskus.fi/index_en.html www.mol.fi/english/index.html www.mol.fi/tyke/new/english/index.htm
	eWork projects with ESF funding	www.ework.fi/esraportti/frame_index.html
France	Council of IT (CSTI) eAdministration	www.csti.pm.gouv.fr www.service-public.fr
Germany	OnForTe (best practice in Telework) Internet Telework Job Exchange Teleworking Germany: job offers TA Telearbeit	www.onforte.de www.telejobservice.de www.go-teleworking.de www.ta-telearbeit.de
Greece	European Telework <i>Online</i> Greece Teleworking Greece	www.eto.org.uk/nat/gr/ www.teleworking.gr
Hungary	European Telework <i>Online</i> Hungary	www.eto.org.uk/nat/hu/
Ireland	eWork Business Awareness Campaign Teleworking jobs online Family Friendly working arrangements	www.ework.ie www.exp.ie www.familyfriendly.ie

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

Italy	Dept Enterprise Trade and Employment Irish Internet Association INPS Ministry of Labour CENSIS Foundation IT Companies Association Federation Confindustria	www.entemp.ie www.iaa.ie www.inps.it www.minwelfare.it www.censis.it www.assinform.it www.federcomin.it www.j-soho.or.jp
Japan	Japan Soho Association	
Latvia	European Telework <i>Online</i> Latvia	www.eto.org.uk/nat/lv
Luxembourg	European Telework <i>Online</i> Luxembourg	www.eto.org.uk/nat/lu/
Mediterranean countries	European Telework <i>Online</i> Mediterranean Countries(MED)	www.eto.org.uk/nat/med/
Moldova /	European Telework <i>Online</i> Moldova	www.eto.org.uk/nat/md
Netherlands	Institute for Public and Politics (new media newsletter)	
Norway	Project Telework	www.ementor.no/fjernarbeid/index.asp
Romania	European Telework <i>Online</i> European Telework <i>Online</i> Romania Sfetcu Home Page with general information on teleworking	www.eto.org.uk/nat/no/ www.eto.org.uk/nat/ro www.geocities.com/eureka/park/3622
Russia	European Telework <i>Online</i> Russia In Russian	www.eto.org.uk/nat/ru http://ieie.nsc.ru/~eto/
Spain	Spanish Chamber of Commerce	www.camerdata.es
Slovenia	Research on Internet eWork Action Plan Implementation of home based business and eWork Institute of Macroeconomic Analysis and Development	www.ris.org/indexuk.html www.alpeca.si www.delodoma.net www.gov.si/umar
Sweden	Facts on ICT	www.sika-institute.se
Switzerland	Telework Unlimited	www.telework.ch
UK	UK OnLine initiative UK Teleworkers Web Site Institute of Employment Studies eGovernment	www.dfee.gov.uk/ukonlinecentres http://members.aol.com/telwebsite/ www.employment-studies.co.uk www.dti.gov.uk

GENERAL EWORK SITES

European Commission IST programme
IST Key Action on New Methods of Work and Electronic Commerce
eEurope

Benchmarking Telework Trends in Europe
Statistical Indicators Benchmarking for the IS
European Telework Online
Andrew Bibby - Telework notes
British Telecom - Telework reports
Connected - Alan McClusky: views/links
Guide to Flexible Working
Home office partnership
WISE forum (Work, Information Society and Employment)
eWork 2001 (Conference Helsinki)
eWork 2002 (Conference Paris)
eWeek and eWeek awards
e2002 (Conference Prague)

www.cordis.lu/ist
www.cordis.lu/ist/ka2/welcome.html
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm
www.ecatt.com
www.sibis-eu.org
www.eto.org.uk
www.eclipse.co.uk/pens/bibby/telework.html
www.labs.bt.com
www.connected.org
www.flexibility.co.uk
www.hop.co.uk
www.wise-forum.org
www.telework2001.fi
www.ework-in-europe.com
www.etw.org
www.ebew.net

EUROPEAN RTD PROJECT SITES

ATTRACT
AUDIOTAIN
AVATAR
BALTPORTS
BANCA
BEEP
CAPERS
DIVERCITY
E3WORK
EMERGENCE
EXTERNAL

www.cyberce.gr/attract
www.audiotain.com
www.3xodus.com/avatar_conference
www.balports-it.com
www.ibermatica.com
www.beep-eu.org
www.posteurop.org
www.e-divercity.com
www.mayeticvillage.com/e3work
www.emergence.nu
www.dnu.no

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

FAMILIES
FLEXWORK
ICCI
KNOWCOAT
OSMOS
SABARECO
SANE
STAR
STARMATE
TELEBALT
TERRA2000
UNITE
VIEDOCOM
VIP
WHALES
WIST-CIS

www.families-project.com
www.flexwork.eu.com
<http://cic.vtt.fi/projects/icci>
www.knowcoat.net
<http://cic.vtt.fi/projects/osmos>
www.sabareco.com
www.saneproject.com
www.databank.it/star
<http://starmate.iff-upl.fhg.de>
www.telebalt.lv
www.terra-2000.org
www.unite-project.org
www.cancer-network.de/videocom
www.unomondo.org
www.gformula.com
www.ednes.org/main_e.htm

INTERNATIONAL SITES

Canadian Telework Association
Japan Telework Association
Gil Gordon - telecommuting (USA)
Jala International (USA)
The International Telework Association (ITAC)
Telecommuting Advisory Council (USA)

www.ivc.ca
www.japantelework.or.jp/english_index
www.gilgordon.com
www.jala.com
www.telecommute.org

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ**PUBLICATIONS OF THE EUROPEAN COMMISSION**

Title	Authors	Other Details	Date
E-work 2001 Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy	Peter Johnston, John Nolan	CEC, DG Information Society - Unit C1: New Methods of Work	September 2001
EMobility Report of the Conference on Mobility in the Knowledge Economy	Peter Johnston, Leif Norlin, Erik Bohlin	CEC, DG Information Society - Unit C1: New Methods of Work	December 2001
* Overview of Activities New Methods of Work and Electronic Commerce * Summaries of Projects started in 1999 & 2000 (Calls 1, 2 & 3) * Summaries of Projects started in 2001 (Calls 4, 5 & 6)	Rosalie Zobel For further information: Peter Johnston	CEC, DG Information Society - Unit C1: New Methods of Work	December 2001
E-work 2001 Informe de Situación de los Nuevos Métodos de Trabajo en la Economía del Conocimiento	Peter Johnston, John Nolan	CEC, DG Information Society - Unit C1: New Methods of Work	April 2002

Publications obtainable from the Office for Official Publications for the European Communities, L-2985, Luxembourg.

EWORK MAGAZINES

Title	Publisher/Other Details	Frequency
European Journal of Teleworking (English)	Addico Cornix Ltd. 70 Causewayhead, Penzance, Cornwall, TR18 2SR, UK Tel.: +44 1736 332736 Fax: +44 1736 334702	4 per year
Telewerken (Dutch)	(including the N.T.FORUM Newsletter Overkleeft Uitgeverij bv Brinkpoortstraat 38 7411 HS Deventer Tel.: +31.570 611044 E-mail: kene@nedernet.nl	6 per year Price FL 72,50 per year Available by subscription only
Teleworker (English)	The Telecottage Association The Other Cottage Shortwood, Nailsworth Gloucestershire, GL6 0SH Tel.: 0800 616 008	6 per year

EWORK ASSOCIATIONS IN EUROPE

Country	Address	E-mail/www	Tel/Fax
"Europe" ECTF - European Community Telework/Tele-matics forum	12 Castle Street Totness, Devon UK - TQ9 5NU	protocol@ectf.org.uk	Tel: +44.1803.865852 Fax: +44.1803.868377
Austria Austrian Telework Association (Österreichische Telearbeitsvereinigung - ÖTA)	Akademistra. 2/4 A-1010 Vienna	info@oeta.at www.oeta.at	Tel: +43 1 5852300-23 Fax: +43 1 5852300-11
Belgium Belgian Teleworking Association	c/o Teleport Brussels Buro&Design Centre Esplanade du Heysel B-1020 Brussels	info@bta.be www.bta.be	Tel: +32 2 475 2000 Fax: +32 2 475 2010

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

Country	Address	E-mail/www	Tel/Fax
France Association Française du Télétravail et des Téléactivités (AFTT)	4 rue Jean-Jacques Rousseau 75001 Paris	info@aftt.asso.fr www.aftt.asso.fr	Tel: +33 2 54 95 61 61 Fax: +33 2 54 88 19 19
Ireland Telework Ireland (TWI)	Siobhan Duffy Ballaghanna Mounthugent Co. Cavan	siobhan@telework.ie www.telework.ie	Tel: +353 47 72069 Fax: +353 47 72070
Italy Associazione Lavoro & Tecnologia	P.O. Box 2395, 00100 Rome	dinicola@mclink.it www.telelavoro.rassegna.it	Tel.: +39 338 87 59 486 Fax: +39 06 4 91 066
Italy Società Italiana Telelavoro (SIT)	Corso Vittorio Emmanuele II 209 I-00186 Roma	sit.telelavoro@tin.it www.societaitalianatelelavoro.it	Tel.: +39 066 88 099 44 Fax: +39 066 82 131 14
Luxembourg Association Luxembourgeoise des Télé-Activités (ALTA)	B.P. 50 L-7201 Walferdange	info@alta.lu www.alta.lu	Tel.: +352 33 32 32 Fax: +353 33 39 82
Netherlands Nederlands Telework Forum	Pelmolenlaan 2-D3447 GW Woerden	info@telewerkforum.nl www.telewerkforum.nl	Tel: + 31 348.483858 Fax: +31 348.483959
Portugal Associacao Portuguesa para o Desenvolvimento do Teletrabalho	Av. Miguel Bombarda 8 F, Apartado 117, 2780 Oeiras	global@apdt.pt www.teleman.pt/apdt	Tel.: +351 1 4416965 Fax: +351 1 4415767
Portugal Associacao Portuguesa de Teletrabalho	Av. D. Nuno Alvares Pereira 27 2735 Cacem	telework@automail.pt www.teletrabalho.com www.automail.pt/telework	Tel.: +351 1 913 85 03 Fax: +351 1 913 70 99
Spain Asociación Española de Teletrabajo	Las Calas 3 28016 Madrid	aet@aet-es.org www.aet-es.org	Tel: +34-639-486 332 Fax: +34-91-435 62 70
Sweden Swedish Networker Association	Box 28 S-920 75 Ammarnäs	admin@fsdata.se www.enter-by.net	Tel: +46 952 602 72 Fax: +46 952 601 65
United Kingdom TCA - Telework, Telecottage and Telecentre Association	Freepost CV2312 WREN Warwickshire CV9 2RR	www.tca.org.uk teleworker@tca.org.uk	Tel: +44 24 76 69 6986 Fax: +44 24 76 69 6538

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Αγορά εργασίας: Σχετικός όρος με την εργασιακή προσφορά και ζήτηση καθώς και με τις παρεμφερείς διαδικασίες που εξηγούν τα επίπεδα αμοιβών σχετικά με την ποικιλότητα των επαγγελματών. Η μετακίνηση των εργαζομένων από επάγγελμα σε επάγγελμα και από επιχείρηση σε επιχείρηση καθώς και οι τάσεις μισθοδοσίας είναι όροι συνυφασμένοι με την εξωτερική αγορά εργασίας, στην οποία οι τιμές και οι αποφάσεις έχουν κριτήρια καθαρά οικονομικά. Η εσωτερική αγορά εργασίας αναφέρεται στις αντίστοιχες διαδικασίες που λαμβάνουν μέρος μέσα σε μία επιχείρηση.

Αλληλεπιδραστικότητα: Το χαρακτηριστικό εκείνο των συστημάτων που επιτρέπει τη δραστηριοποίηση του χρήστη και την ανάδραση στις ενέργειές του. Διαφοροποιεί για παράδειγμα την συμβατική τηλεόραση ή το ράδιο από τα πολυμέσα και την τηλε-συνδιάσκεψη.

Αντιπροσωπευτικότητα: Αναφερόμενοι στα συνδικάτα μιας εταιρείας, η αντιπροσωπευτικότητα είναι η δυνατότητα της έκφρασης των ενδιαφερόντων των εργαζομένων σε ένα σύστημα εργασιακών σχέσεων πάντα σε σχέση με τους εργαζόμενους και τους οργανισμούς αλλά και με το πολιτικό σύστημα που διέπει τον οργανισμό.

Απασχόληση: Όρος ενδεικτικός της κατάστασης κατά την οποία ένα άτομο εκτελεί μια εργασία (είτε ως συμβασιούχος είτε ως αυτοαπασχολούμενος). Είναι το αντίθετο της ανεργίας. Επίσης αναφέρεται συχνά και στη φύση της εργασίας, συνεπώς καλύπτει και όρους όπως εργασία, επάγγελμα, ειδικότητα.

Αρχική σελίδα (Home page): Η σελίδα που παρουσιάζεται με μορφή είτε γραφικών είτε κειμένου στην οθόνη του υπολογιστή και από την οποία ο χρήστης μπορεί να αρχίσει να εξερευνά τον κόσμο του Internet με την χρήση των links (συνδέσμων).

Αυτοαπασχόληση: Όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει την εκτέλεση εργασίας κάτω από ένα ανεξάρτητο συμβόλαιο (σύμβαση) υπηρεσιών. Εκτός από τις περιπτώσεις που ο αυτό-απασχολούμενος παρουσιάζει κάποια χαρακτηριστικά υφισταμένου, η αυτό-απασχόληση δεν διέπεται από αρχές και κανόνες του εργατικού δικαίου αλλά από αυτούς που διέπουν τα συνηθισμένα συμβόλαια ανταλλαγών (όπως μισθοδοσία, πρόσληψη κλπ) που χαρακτηρίζουν την ισότητα των δύο πλευρών.

Βάση Δεδομένων: Οργανωμένα αρχεία που περιέχουν πληροφορίες του ίδιου τύπου και σχετίζονται λογικά μεταξύ τους.

Βίντεο-τηλεδιάσκεψη: Αλληλεπιδραστική επικοινωνία με την χρήση συσκευής βίντεο και ήχου μέσω των τηλεπικοινωνιακών γραμμών. Συνδυαστική χρήση των πολυμέσων και του ISDN. Κατά το παρελθόν χρειαζόνταν ειδικά δωμάτια βίντεο-τηλεδιάσκεψης, αλλά σήμερα η διαδικασία πραγματοποιείται και μέσω του προσωπικού υπολογιστή.

Βιομηχανικές εργασιακές σχέσεις: Σύνολο κανόνων, τυπικών και άτυπων, σχετικών με την σχέση απασχόλησης, μεθόδων που ποικίλουν από τις συλλογικές διαπραγματεύσεις μέχρι και τη νομοθεσία εφαρμογής των κανόνων, αλληλεπιδρυσών πλευρών (εργοδότες, συνδικάτα), και διαδικασιών που οδηγούν άλλοτε στην συνεργασία και άλλοτε στην φιλονικία.

Γνώση: Οργανωμένη πληροφορία, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να παραχθούν νέες έννοιες και να γενικευθούν νέα στοιχεία.

Γραφείο γειτονιάς: Ένας τύπος κέντρου τηλεργασίας, που συχνά βρίσκεται σε μία κατοικημένη περιοχή και στο οποίο μπορούν να εργάζονται εργαζόμενοι από διάφορες εταιρείες και αυτό απασχολούμενοι εργαζόμενοι, χρησιμοποιώντας κοινό εξοπλισμό και διευκολύνσεις. Συνήθως τέτοιου είδους επιχειρήσεις ιδρύονται από εμπορικές εταιρείες, δημόσιες διευθύνσεις ή οργανισμούς κοινοτήτων.

Δημιουργία επαγγέλματος - εργασίας: Δεδομένου ότι η έννοια είναι στενά συνδεδεμένη με την οικονομική πολιτική αυτόματα η ερμηνεία της περιορίζεται. Γενικά πάντως είναι κατανοητή σαν το σύνολο εκείνο των παραμέτρων που στοχεύουν να υποστηρίξουν την δημιουργία νέων επιχειρήσεων.

Διαπραγματεύσεις: Φάση κατά την διαδικασία των συλλογικών διαπραγματεύσεων κατά την οποία οι δύο πλευρές που παίρνουν μέρος αντιτίθενται υποστηρίζοντας η κάθε μία τις θέσεις της και ψάχνουν για έναν αποδεκτό συμβιβασμό για να φτάσουν σε συμφωνία.

Διασυνδεσιμότητα: Η ικανότητα του να συνδέει κανείς εξοπλισμό που ουσιαστικά προέρχεται από διαφορετικούς κατασκευαστές.

Διεύθυνση: Μια μοναδική ακολουθία χαρακτήρων που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό ενός υπολογιστή που στέλνει ή λαμβάνει πληροφορίες. Αποτελεί επίσης μια τοποθεσία στη μνήμη.

Δίκτυο: Ένα σύνολο από συνδεδεμένους υπολογιστές που μπορούν να ανταλλάξουν δεδομένα μεταξύ τους, αφού μοιράζονται τις πηγές και τα λογισμικά τους. Τα δίκτυα επιτρέπουν στους ανθρώπους να επικοινωνούν και να συνεργάζονται. Επίσης δίνουν την ευκαιρία σε κάποιον να παρακολουθεί και να ελέγχει τη δουλειά ενός υπολογιστή μέσα από άλλον υπολογιστή. Συνήθως κατηγοριοποιούνται σαν LAN (τοπικά), WAN (ευρύτερης περιοχής) και MAN (δίκτυα πόλεων).

Δίκτυο - κορμός: Δίκτυο που συνδέει κανάλια επικοινωνίας υψηλών ταχυτήτων, συχνά με τη χρήση οπτικών ινών. Στις Ηνωμένες Πολιτείες, το πιο γνωστό δίκτυο - κορμός είναι το Δίκτυο του Εθνικού Επιστημονικού Ιδρύματος (National Science Foundation's NSFnet), το οποίο αποτελεί τον κύριο δίκτυο του Internet. Το αντίστοιχο αγγλικό είναι το Janet.

Δορυφορικά γραφεία: Πρόκειται για έναν τύπο παραρτημάτων γραφείων μιας κεντρικής επιχείρησης. Η επιλογή της τοποθεσίας των γραφείων δεν συναρτάται άμεσα από τους πελάτες ή τις απαιτήσεις της αγοράς, αλλά κυρίως συνδέεται με άλλους παράγοντες (πχ ύπαρξη φτηνών εργατικών χεριών). Τα δορυφορικά γραφεία είναι συνδεδεμένα με τα κεντρικά με ICT. Σε πολλές περιπτώσεις οι εργαζόμενοι υπάγονται λειτουργικά στην δομή των κεντρικών γραφείων, η οποία βέβαια είναι αποκεντρωμένη και λειτουργεί αυτόνομα. Ο τηλεεργαζόμενος είναι ένας κανονικός εργαζόμενος της εταιρείας.

Εικονική πραγματικότητα: Η προσομοίωση αληθινών ή φανταστικών περιβαλλόντων με την χρήση των υπολογιστών.

Εικονική εταιρεία: Ένας εμπορικός οργανισμός που δεν λειτουργεί έχοντας φυσική βάση. Το προσωπικό της εταιρείας αυτής δεν βρίσκεται γεωγραφικά κοντά, αλλά αντίθετα επικοινωνεί με την χρήση των νέων τεχνολογιών.

Μια εικονική εταιρεία μπορεί να συνδυάσει πηγές από διαφορετικές τοποθεσίες και να λειτουργήσει βάσει ποικίλων μορφών συμβάσεων και μάλιστα ακόμα και για μικρό χρονικό

διάστημα. Έτσι η εικονική εταιρεία δίνει την εντύπωση ότι απασχολεί πολλά άτομα ενώ στην ουσία απασχολεί πολύ λίγα ή ακόμα και καθόλου.

Εικονικό γραφείο: Η χρήση των νέων τεχνολογιών που αντικαθιστά το συμβατικό γραφείο. Ο όρος ακόμα αναφέρεται στα κέντρα τηλεργασίας που προσφέρουν γραμματειακή ή τηλεφωνική υποστήριξη και υπηρεσίες στους τηλεργαζόμενους ή στις εικονικές εταιρείες.

Εικονικός: Είναι ένας όρος με διαφορετική ερμηνεία ανά πεδίο στο οποίο χρησιμοποιείται και δηλώνει ότι ένα σύστημα ή μία δομή μπορεί να συμπεριφερθεί και διαφορετικά από αυτό που είναι προκαθορισμένο. Έτσι η εικονική μνήμη είναι εκείνος ο τύπος μνήμης που μπορεί να προσομοιωθεί στο σκληρό δίσκο.

Εναλλακτική τηλεργασία: Η εργασία που συντελείται μερικώς από το σπίτι και μερικώς από το παραδοσιακό γραφείο ή από γραφείο που διαθέτει δορυφορική σύνδεση. Η εναλλακτική τηλεργασία προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες στον τηλεργαζόμενο να έχει επαφή με άλλους εργαζόμενους απ' ότι η μορφή της πλήρους απασχόλησης (full-time) τηλεργασίας από το σπίτι.

Επάγγελμα: Το σύνολο των εργασιών-καθηκόντων που καλείται ο εργαζόμενος να εκτελέσει και τα οποία συνήθως ζητούνται από τον εργοδότη. Σύμφωνα με τα παραπάνω η αντικειμενική υποχρέωση του εργαζόμενου είναι η δουλειά. Από την πλευρά της οργάνωσης της εργασίας ο όρος προσδιορίζεται ως η θέση ή το εργασιακό πόστο το οποίο καλύπτεται από τον εκάστοτε εργαζόμενο μέσα σε μια συγκεκριμένη επιχείρηση.

Επεξεργαστής: Τμήμα μιας υπολογιστικής μονάδας, μέσω του οποίου γίνεται η επεξεργασία των δεδομένων.

Επικοινωνία δεδομένων: Αποστολή και λήψη πληροφορίας.

Εργασία εκτός γραφείου: Το σπίτι του εργαζόμενου, γραφεία γειτονιάς ή δορυφορικά γραφεία. Είναι συνώνυμη έκφραση για χώρους εργασίας μακριά από το παραδοσιακό γραφείο. Ο όρος εδραιώθηκε από τη Γερμανική IBM.

Εργασία στο σπίτι / εκτός γραφείου: Η εργασία με σύμβαση που λαμβάνει χώρο στο σπίτι του εργαζόμενου (ή σε κάποιον άλλο εξοπλισμένο χώρο) και όχι σε εγκαταστάσεις της εταιρείας του εργοδότη. Είναι μια σημαντική μορφή εργασίας αλλά και δύσκολη στην ανάλυσή της κυρίως όταν επιχειρούμε να διακρίνουμε τους εργαζόμενους με έδρα το σπίτι που όμως είναι αυτοαπασχολούμενοι και αυτούς που χρησιμοποιούν ως έδρα το σπίτι αλλά ανήκουν σε κάποια εταιρεία.

Εργασιακή ευελιξία: Πρόκειται για την έκφραση που περιγράφει όλα εκείνα τα στοιχεία των νομικών αλλά και περί συμβάσεων και διακανονισμών θεμάτων και επιτρέπει τον όρο εργασία όχι με την αυστηρή του έννοια αλλά προσαρμοσμένο πάνω στην ποιότητα και την ποσότητα παραγωγής. Υπάρχει μια διάκριση ανάμεσα στην λειτουργική, την ποσοτική και την αριθμητική ευελιξία. Η λειτουργική αναφέρεται στην ευχέρεια του εργοδότη να αλλάξει ή και να συνδυάσει ακόμα δύο ή περισσότερους χώρους εργασίας για τον εργαζόμενο με σκοπό την πραγματοποίηση διαφορετικών εργασιών ή την κάλυψη διαφορετικών εργασιακών απαιτήσεων. Η αριθμητική ευελιξία αναφέρεται στο γεγονός κατά το οποίο ο εργοδότης προσαρμόζει τις ώρες εργασίας και συνεπώς τους αμειβόμενους εργαζόμενους για να συνδυάσει αλλαγές στο οργανόγραμμα της επιχείρησης με τις απαιτήσεις της παραγωγής.

Εργατικό δίκαιο: Πρόκειται για τον νομικό κλάδο εκείνο που θέτει τους όρους και διέπει τις εργασιακές σχέσεις, τις συνδικαλιστικές σχέσεις, και επικαλείται την παρέμβαση της Πολιτείας σε περιπτώσεις που χρειάζεται να προστατέψει εργαζόμενους πολίτες. Συχνά, ανάλογα με το αντικείμενο, διακρίσεις γίνονται μεταξύ της νομοθεσίας για τα συνδικάτα και της νομοθεσίας περί κοινωνικής ασφάλισης και ασφάλειας και του εργατικού δικαίου με την στενή του έννοια.

Εργατικό δυναμικό: Μία από τις δεσπόζουσες οικονομικές παραμέτρους. Σε κάθε χώρα το εργατικό δυναμικό αποτελείται από όλα τα άτομα που είναι σε θέση να εκτελέσουν οικονομική δραστηριότητα. Για τον λόγο αυτό περιλαμβάνει και αυτούς που ψάχνουν για εργασία και που είναι προσωρινά άνεργοι.

Εργοδότης: Το άτομο, που έχοντας μια οικονομική δραστηριότητα, προσλαμβάνει έναν ή περισσότερους υπαλλήλους με συμβάσεις εργασίας, προωθώντας έτσι τις εργασιακές σχέσεις. Γενικότερα, ο εργοδότης αποτελεί το ένα από τα δύο μέρη σε μια σχέση απασχόλησης.

Εταιρική συμφωνία: Η συλλογική συμφωνία που επιτυγχάνεται σε επίπεδο μιας εταιρείας ανάμεσα στον εργοδότη ή στους φορείς που τον εκπροσωπούν και στους εκπροσώπους των εργαζομένων (συμβούλια, ενώσεις, συνδικάτα, επιτροπές) ή σε περιφερειακά συνδικάτα. Η εταιρική συμφωνία καλύπτει κυρίως θέματα όπως: αποδοχές, στελέχωση του προσωπικού και προοπτικές εξέλιξης, εργασιακές συνθήκες, δικαιώματα πληροφόρησης και παρακολούθησης της πολιτικής της εταιρείας. Πρόσφατα έχουν προωθηθεί διαφορετικές προσεγγίσεις σχετικά με αυτό το θέμα, υποστηρίζοντας μερικές φορές ότι η συλλογική συμφωνία σε κάποιο τομέα μπορεί να αλλοιώσει την συλλογική συμφωνία σε κάποιον άλλο τομέα της επιχείρησης και τις περισσότερες φορές υπερισχύει ή μία από τις δύο.

Εφαρμογή: Λογισμικό (software) το οποίο παράγει εξωτερική εργασία, σε αντίθεση με το λογισμικό (software) συστήματος που λειτουργεί εσωτερικά στο σύστημα του υπολογιστή.

Ευέλικτη εργασία: Ο όρος αυτός έχει να κάνει κυρίως με τον χρόνο και τον τρόπο εργασίας. Αναλυτικότερα αν θα είναι μερική ή ολική απασχόληση, αν αυτή γίνεται βάσει σύμβασης, ή βάσει προσωρινού συμβολαίου κλπ. Τα χρονικά περιθώρια της ευέλικτης εργασίας ξεκινούν από ώρες (ημερησίως) και εκτείνονται μέχρι και μήνες (μηνιαίως) και χρόνια (ανά χρόνο). Βέβαια πρέπει τα ωράρια της ευέλικτης εργασίας να συμβαδίζουν με τον νόμο, σε ότι τουλάχιστον αφορά το minimum και το maximum ημερησίως. Με άλλα λόγια η ευέλικτη εργασία είναι η ελαστική εργασία. Τυπικά παραδείγματα ελαστικής εργασίας είναι οι υπερωρίες και οι υπερεργασίες. Γενικά η ευέλικτη εργασία δίνει μια πρωτοβουλία να εργαστεί και να αποδώσει όσες και όποιες ώρες θέλει αυτός (ανά ημέρα, μήνα, χρόνο), επισημαίνοντας όμως ότι το σύνολο των ωρών θα πρέπει να είναι σύμφωνο με τα αντίστοιχα νομικά διατάγματα.

Κατανεμημένη τηλεργασία: Η αποκέντρωση δραστηριοτήτων από τα κεντρικά γραφεία στα σπίτια, τα κέντρα τηλεργασίας και τα τηλεχωριά.

Κέντρα τηλεργασίας (Telecentres): Πρόκειται για καλά οργανωμένους χώρους υπό την μορφή γραφείων (που προσφέρουν δηλαδή τις υπηρεσίες που θα πρόσφερε ένα γραφείο). Οι χώροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε από υπαλλήλους διάφορων εταιρειών είτε από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, που όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας. Τα κέντρα τηλεργασίας διαφέρουν από τα γραφεία στα εξής. Αφενός μπορεί να βρίσκονται πολύ πιο κοντά (στην ίδια γειτονιά) στον εργαζόμενο από άποψης απόστασης από ότι τα γραφεία της εταιρείας. Αφετέρου οι χώροι των κέντρων τηλεργασίας είναι ανοιχτοί χρησιμοποιούνται

από όλους τους ενδιαφερόμενους. Καταργείται ο όρος της «ιδιοκτησίας» του συγκεκριμένου χώρου των παραδοσιακών γραφείων και όλοι δουλεύουν παντού.

Κέντρα τηλε-υπηρεσιών: Αυτόνομες εταιρείες, που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους βάσει τεχνολογιών της Πληροφορικής (όπως εισαγωγή δεδομένων, λογιστικά, έρευνα κλπ.) στους πελάτες τους. Αλλιώς, μία εναλλακτική μορφή κέντρων τηλεργασίας και τηλεχωριών.

Κινητή (Νομαδική) τηλεργασία: Το μοντέλο της εργασίας που σχετίζεται με τους εργαζόμενους εκείνους οι οποίοι αναγκάζονται λόγω της φύσης της εργασίας τους να ταξιδεύουν και συνεπώς τόπος εργασίας τους είναι αυτός που τυχαίνει να βρίσκονται. Αυτή η κατηγορία περιέχει συνήθως πωλητές και τεχνικούς επιδιορθώσεων και service.

Κοινωνία της Πληροφορίας: Η κοινωνία στην οποία η οικονομική και πολιτιστική ζωή εξαρτώνται σε μεγάλο μέρος τους από την Πληροφορική και τις τεχνολογίες επικοινωνίας.

Κοινωνική ασφάλιση: Πρόκειται για μια ιδέα πολιτικού περιεχομένου και του «συστήματος» εν γένει, η οποία εμπεριέχει την αρχή του να μην μπορούν οι πολίτες να κάνουν ότι θέλουν, ώστε να υπάρχει αρμονική συμβίωση τους και προστασία των πολιτικών τους δικαιωμάτων. Αυτή η ελευθερία από το «θέλω» αποτελεί μέρος των στόχων της Πολιτείας, η οποία προσφέρει και εγγυήσεις γι' αυτήν, ασφαλιζόμενη οικονομικά με την φορολόγηση, μέσα από την διαδικασία της παροχής αγαθών και υπηρεσιών σε οποιονδήποτε από τους πολίτες την έχει ανάγκη. Αρχικά ο όρος χρησιμοποιήθηκε στη Μεγάλη Βρετανία (1930) και στη συνέχεια ενσωματώθηκε σε όλα τα ευρωπαϊκά νομικά συστήματα.

Κόστος εργασίας: Ο όρος που δείχνει το σύνολο των οικονομικών χρεών και που δεν περιλαμβάνει μόνο την μισθοδοσία αλλά και άλλες οικονομικές, κοινωνικές και ασφαλιστικές δαπάνες, που προέρχονται από τον παράγοντα εργασία σε μία επιχείρηση (ακόμα και σε δημόσιους κλάδους).

Κωδικός: Συνδυασμός χαρακτήρων είναι γνωστός μόνο στον κάτοχο κάποιου «λογαριασμού» και επιτρέπει την πρόσβαση σε προστατευόμενα δίκτυα, συστήματα η αρχεία.

Λογισμικό: Προγράμματα υπολογιστών. Τμήματα των συστημάτων της Πληροφορικής που εμπεριέχουν πληροφορίες για την λειτουργία του εξοπλισμού (hardware). Συχνά φαίνεται να αναφέρονται σε προγράμματα και σε μέσα από τα οποία δέχονται παροχές.

Μνήμη: Ηλεκτρονικό κύκλωμα, το οποίο αποθηκεύει υλικό, προσωρινά (Read Only Memory/ROM) ή όσο υπάρχει ενέργεια σε αυτό (Random Access Memory/RAM).

Οικιακή εργασία: Εργασία ή οποία εκτελείται μέσα σε μια κοινότητα οικογενειακού τύπου, ώστε να εξυπηρετήσει ανάγκες των μελών της συγκεκριμένης κοινότητας.

Ομάδα εργασίας: Η ομάδα των ατόμων που επικοινωνούν για να φέρουν σε πέρας μια εργασία / έργο, με κοινή χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων.

Ομαδική εργασία: Εργασία που πραγματοποιείται από εργαζόμενους τοποθετημένους σε ομάδες ή πληρώματα και αμείβεται με αντίστοιχα συστήματα πληρωμής, για παράδειγμα με την παραγωγή έργου. Σε ευρύτερα πλαίσια ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει εργασία που πραγματοποιείται με μορφή αυτόνομων εργασιακών ομάδων.

Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web, WWW): Το δίκτυο αρχείων και φακέλων στο Internet, που συνδέονται μέσω υπερκειμένου και συνδέσμων και που διευκολύνει τους χρήστες να αποκτήσουν πρόσβαση και να «εξερευνηθούν» το Internet. Είναι το αποτέλεσμα

του λογισμικού που δημιούργησε η CERN, το ατομικό ερευνητικό κέντρο της Γενεύης. Ο παγκόσμιος ιστός αποτελεί το ταχύτερα εξελισσόμενο κανάλι χρήσης του Internet.

Πληροφορία: Οργανωμένα δεδομένα που είναι σημαντικά και προσδίδουν ουσία και νόημα.

Πληροφοριακά συστήματα: Λογισμικό και εξοπλισμός υπολογιστών και άλλων επικοινωνιακών μέσων, που χρησιμοποιούνται περισσότερο για την παροχή πληροφοριών παρά για άλλες λειτουργίες, όπως για παράδειγμα σαν μηχανήματα ελέγχου. Συχνά γίνεται χρήση του όρου προς αντικατάσταση του αντίστοιχου της "Τεχνολογίας της Πληροφορικής".

Πολυμέσα (Multimedia): Η παρουσίαση πληροφορίας που συνδυάζει διάφορες μορφές υλικού (κείμενα, εικόνες, ήχος, video κλπ.). Μπορεί να διανεμηθεί με πολλούς τρόπους - σε δισκέτα, μέσω της τηλεόρασης ή με υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος με τηλεπικοινωνιακό κανάλι.

Πόροι: Μονάδες του συστήματος που χρησιμοποιούνται από τον κεντρικό επεξεργαστή, ειδικότερα: η αποθήκευση, η μνήμη, και τα κανάλια εισαγωγής και εξαγωγής δεδομένων, καθώς και συσκευές όπως εκτυπωτές. Συχνά η έννοια αναφέρεται σε αρχεία και λογισμικό.

Πρόσβαση: Η προσέγγιση, επικοινωνία ή αλληλεπίδραση με μια απομακρυσμένη πηγή.

Προσωρινή απασχόληση: Σχέση απασχόλησης οι όροι της οποίας είναι προκαθορισμένοι και συμφωνημένοι από τις δύο πλευρές, με αναφορά σε ακριβείς ημερομηνίες ή σε συγκεκριμένα γεγονότα (για παράδειγμα η επιστροφή στην εργασία ενός εργαζομένου που ήταν άρρωστος και είχε αντικατασταθεί προσωρινά από έναν άλλο εργαζόμενο).

Προσωπικός Υπολογιστής (PC - Personal Computer): Ένας μικρός υπολογιστής, γενικά συμβατός με μικροϋπολογιστές της IBM, που μπορεί να δικτυωθεί με άλλους υπολογιστές και συστήματα.

Σταθμός εργασίας: Ο υπολογιστής ή το τερματικό. Επίσης ένα γραφείο, μία καρέκλα ή λοιπός εξοπλισμός με την βοήθεια του οποίου εργάζεται κάποιος.

Σύμβαση απασχόλησης (ατομική): Σύμφωνα με την θεωρία περί συμβάσεων, μια εργασιακή σχέση ολοκληρώνεται όταν υπογραφεί σύμβαση μεταξύ του εργοδότη και του εργαζόμενου, γνωστή και ως ατομική σύμβαση εργασίας.

Σύμφωνα με μια αντίθετη θεωρία, τη μη-συμβασιακή, μόνο το γεγονός εκτέλεσης της εργασίας που δεν αμφισβητείται από τον εργοδότη είναι αρκετό για να οριστεί η εργασιακή σχέση.

Συλλογική διαπραγμάτευση: Είναι μια αρχή που εστιάζεται κυρίως στις συλλογικές δραστηριότητες και εμπεριέχει ένα ευρύ φάσμα διαπραγματεύσεων μεταξύ των εργατικών συλλόγων - συνδικάτων και των εργοδοτών, με στόχο την ρύθμιση των εργασιακών σχέσεων.

Πρέπει να ερμηνευθεί όχι μόνο ως μια συνολική προσπάθεια για την επίτευξη ή τη διαχείριση μιας συμφωνίας, αλλά ως ένα σύνολο κανόνων, πρακτικν, διαδικασιών και αγώνων που καθιστούν τις διαπραγματεύσεις σύστημα.

Η συλλογική διαπραγμάτευση μπορεί να αναλυθεί είτε με βάση το περιεχόμενό της είτε με βάση τη σχέση με άλλους ρυθμιστικούς φορείς.

Συλλογική συμφωνία: Συμφωνία που κλείνεται μεταξύ ενός εργατικού συνδικάτου και ενός εργοδότη ή συνδέσμου εργοδοτών, με σκοπό να προσδιοριστεί το περιεχόμενο των ατομικών συμβολαίων απασχόλησης και να διευθετηθούν οι σχέσεις μεταξύ των δύο πλευρών.

Σύλλογος Εργοδοτών: Οργανισμός που δημιουργείται από εργοδότες για το συντονισμό των οικονομικών και πολιτικών τους ενδιαφερόντων. Υπάρχουν πολλοί τέτοιοι οργανισμοί και ποικίλουν ανάλογα με το καθεστώς της ιδιοκτησίας (δημόσιο ή ιδιωτικό), το μέγεθος των εταιρειών-μελών, και τους τομείς: βιομηχανία, υπηρεσίες, παραγωγή, γεωργία, εμπόριο κλπ.

Συμμετοχή: Η έννοια του να συμπεριλαμβάνει κανείς άτομα στην λήψη αποφάσεων σχετικές με την οικονομία, την κοινωνική και την πολιτική ζωή. Με την ευρύτερη έννοια παίρνει την μορφή αυτοδιαχείρισης των εργαζομένων ή αυτόνομης λήψης αποφάσεων.

Συνδικάτο: Πρόκειται για τον οργανισμό αυτό που θεσπίστηκε ώστε να υπερασμύεται των οικονομικών και κοινωνικών ενδιαφερόντων των εργαζομένων. Η πρώτη μορφή έκανε την εμφάνισή της στην Μ. Βρετανία τον 19^ο αιώνα και λίγο αργότερα στις Ηνωμένες Πολιτείες και είχε σαν σκοπό να διευθετήσει τις εργασιακές σχέσεις. Υπάρχουν πολλά είδη σωματείων. Μερικά απ' αυτά είναι τα σωματεία που σχηματίζονται βάσει του επαγγέλματος και τα διατμηματικά συνδικάτα κυρίως για managers και διευθυντικό προσωπικό. Επίσης υπάρχουν τα συνδικάτα που κατηγοριοποιούν τα μέλη τους βάσει της οικονομικής τους δραστηριότητας και τέλος υπάρχουν συνδικάτα που λειτουργούν με βάση την γεωγραφική περιοχή και δεν λαμβάνουν υπόψη τους τις άλλες παραμέτρους. Μια πιο σύγχρονη μορφή που δημιουργήθηκε στην Ιαπωνία μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο είναι τα συνδικάτα που οργανώνονται με βάση την ίδια την εταιρεία στην οποία ανήκουν οι εργαζόμενοι. Επαναλαμβάνουμε εδώ ότι αυτές είναι οι πιο γνωστές μορφές συνδικάτων, καθώς υπάρχουν και άλλες που όμως δεν αναφέρονται εδώ.

Συνεισφορές της κοινωνικής ασφάλισης: Συνεισφορές που πληρώνονται και από τους εργαζόμενους και από τους εργοδότες σε οργανισμούς ασφάλισης, με σκοπό την τήρηση κάποιων αρχών ασφάλειας και προστασίας. Ο εργαζόμενος πληρώνει καθορισμένο ποσοστό από το μισθό του (με την μορφή κρατήσεων). Υπάρχουν υποχρεωτικές συνεισφορές (που πληρώνονται από όλους τους εργαζόμενους ως υποχρεωτική ασφάλιση) και εθελοντικές μορφές συνεισφορών (για παράδειγμα όταν ο εργαζόμενος αποσύρεται ή παραιτείται κλπ). Επίσης υπάρχουν και συνεισφορές-υποχρεώσεις περισσότερο δεοντολογικές, οι οποίες ενώ δεν εξοφλούνται τυπικά, ουσιαστικά πραγματοποιούνται. Τέτοιες είναι η στρατιωτική θητεία, η αρρώστια, η εγκυμοσύνη, η μητρότητα κ.ά.).

Τεχνολογία της Πληροφορικής: Εξοπλισμός και λογισμικό υπολογιστών που χρησιμοποιείται για να αυτοματοποιήσει και να βελτιώσει τις γραμματειακές, διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες στους οργανισμούς.

Τηλε-εμπόριο - Ηλεκτρονικό εμπόριο: Η χρήση της τηλεματικής για να αυξήσει ή να προβάλλει ένα ή περισσότερα στοιχεία των εμπορικών σχέσεων.

Τηλεμάθηση: Μια μορφή εκπαίδευσης εξ αποστάσεως, βασισμένη στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Τηλε-ομαδικότητα: Ο όρος αναφέρεται στην τηλεργασία, αλλά χαρακτηρίζεται από την δόμηση μιας σταθερής ομάδας, που συνεργάζεται για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Τηλε(ματικές) πόλεις: Ευρωπαϊκές πόλεις οι οποίες έχουν δηλώσει το ενδιαφέρον τους για να κάνουν χρήση τηλεματικών εφαρμογών και τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών.

Τηλεματική: Η σύγκλιση στην χρήση υπολογιστών και τεχνολογιών επικοινωνίας, δηλ. η χρήση τηλεφώνου ή ράδιο συνδεδεμένου με τον υπολογιστή και η χρήση των υπολογιστών για να σταλούν μηνύματα μέσω τηλεφώνου ή συσκευών ράδιο. Ο όρος χρησιμοποιείται κυρίως στην Ευρώπη και ιδιαίτερα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Τηλε-μετακίνηση: Χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά ο όρος στις Ηνωμένες Πολιτείες και προτιμήθηκε από τον όρο τηλεργασία. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρεται στον τύπο της τηλεργασίας με χρήση τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, που αντικαθιστά την καθημερινή μετακίνηση στο γραφείο.

Τηλεπικοινωνίες: Η αποστολή και λήψη πληροφοριών - με την ταυτόχρονη υποστήριξη ηλεκτρονικών σημάτων μεταξύ απομακρυσμένων μεταξύ τους συστημάτων.

Τηλεργάζομαι: Η χρήση της τηλεματικής που επιτρέπει στα άτομα να εργάζονται μακριά από γραφεία ή εργοστάσια.

Τηλεργασία: Η εργασία που πραγματοποιείται με βάση τοποθεσία που βρίσκεται εκτός του παραδοσιακού χώρου εργασίας και χρησιμοποιεί την χρήση των νέων τεχνολογιών. Ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να είναι εργαζόμενος (συμβασιούχος) ή αυτό-απασχολούμενος εργαζόμενος. Η "τηλεργασία" είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται κυρίως στην Ευρώπη υπό την έννοια ότι η εργασία γίνεται με έδρα το σπίτι και όχι το παραδοσιακό γραφείο (ο αντίστοιχος όρος telecommuting είναι πιο διαδεδομένος στις Ηνωμένες Πολιτείες).

Τηλεργασία εκτός γραφείου: Μεταφορά εργασίας μακριά από μία περιοχή, πόλη ή χώρα με σκοπό τα μειωθούν τα έξοδα σε αυτές τις περιοχές.

Τηλεσυνεργασία: Είναι η συνεργασία των ανθρώπων, που παρόλο που βρίσκονται γεωγραφικά μακριά, συνεργάζονται ανταλλάσσοντας πληροφορίες με την βοήθεια των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών.

Τηλεχωριά (Telecottages): Τα Telecottages είναι μια μορφή κέντρων τηλεργασίας 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 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Τα telecottages μπορεί να είναι εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία, αγροικίες ή άλλα κτίρια της υπαίθρου. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να:

α) εκπαιδεύσουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεργασία και στον ευρύτερο χώρο των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής

β) απορροφήσουν την νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας

γ) και τέλος να δώσουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.

Τηλεχωριό: Μία κοινότητα που ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για τους τηλεργαζόμενους και που τα σπίτια είναι εξοπλισμένα με τις νέες τεχνολογίες. Το τηλεχωριό αποτελεί μια ελκυστική ιδέα συνήθως για συγκεκριμένους τύπους αυτόνομων εργαζομένων που επιθυμούν να συνδυάσουν τον τρόπο ζωής της υπαίθρου με την άριστη πρόσβαση στα δίκτυα της οικονομίας.

Τοπικό Δίκτυο Υπολογιστών (LAN - Local Area Network): Πρόκειται για δίκτυο επικοινωνιών με μεσαίες και υψηλές ταχύτητες και το οποίο περιορίζεται σε ένα δωμάτιο, όροφο ή κτίριο. Τα τοπικά δίκτυα υπολογιστών λειτουργούν συχνά και μεταξύ μερικών γειτονικών κτιρίων.

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας. Συνήθως αναγνωρίζεται ο όρος όπως είναι σε ευρωπαϊκό επίπεδο (ICT).

Υπάλληλος: Το άτομο που εκτελεί εργασία με βάση κάποια σύμβαση.

Υπερκείμενο (hypertext): Μία δομή αρχείων η οποία επιτρέπει στον χρήστη να κινηθεί από το ένα αρχείο στο άλλο χωρίς γραμμική και σειριακή ακολουθία. Τυπικά τα υπερκείμενα (links) ενεργοποιούνται όταν κανείς πατήσει με το ποντίκι (mouse) πάνω σε μία λέξη, μία φράση ή μία εικόνα.

Φυλλομετρητής (Browser): Λογισμικό που επιτρέπει στο χρήστη να βλέπει σελίδες του Παγκοσμίου Ιστού. Οι browsers χρησιμοποιούν διεπαφές είτε με γραφικά είτε με κείμενο. Παραδείγματα των πρώτων είναι ο Microsoft Explorer και ο Netscape Navigator. Ο πιο γνωστός browser κειμένου είναι το Lynx.

Χρήστης: Ο οιοσδήποτε χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες ή τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα.

CD-ROM: Compact Disc/Read-Only Memory. Είναι το CD που χρησιμοποιείται κυρίως για μεταφορά δεδομένων, αλλά και ήχου στην Κεντρική Μνήμη. Τα CD-ROM μπορούν να αποθηκεύσουν μέχρι και 660 megabytes πληροφοριών καθιστώντας τα χρήσιμα για μεγάλες Βάσεις Δεδομένων ή για εφαρμογές πολυμέσων.

EDI: Ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων. Ένας τύπος e-mail στον οποίο οι τύποι και οι δομές του μηνύματος ορίζονται επισήμως μορφής και συνήθως συνδέονται με εμπόριο. Μηνύματα EDI είναι για παράδειγμα τα τιμολόγια ή τα δελτία αποστολής.

E-mail: Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Μηνύματα που στέλνονται από άνθρωπο σε άνθρωπο μέσω των υπολογιστών. Χρησιμοποιείται ο όρος και σαν ρήμα όταν στέλνουμε τέτοια μηνύματα.

Hardware: Εξοπλισμός. Τα ηλεκτρονικά, ηλεκτρικά και μηχανικά τμήματα των συστημάτων της Πληροφορικής.

Internet: Ένα διηπειρωτικό δίκτυο αποτελούμενο από επιμέρους δίκτυα που αρχικά είχαν στρατιωτικούς ή ακαδημαϊκούς σκοπούς, αλλά σήμερα χρησιμοποιείται ολοένα και περισσότερο για εμπορικές και ιδιωτικές επικοινωνίες και συναλλαγές. Εργαλείο επίσης κατάλληλο για την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

ISDN: Integrated Services Digital Network. Ψηφιακό τηλεφωνικό σύστημα ικανότατο να εκπέμπει δεδομένα πολύ πιο γρήγορα από τα συμβατικά αναλογικά τηλεφωνικά συστήματα και χωρίς την βοήθεια των modem.

ISO (International Standardisation Organisation) - Διεθνής Οργανισμός

Τυποποίησης: Ένας οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών με σκοπό την τήρηση τεχνικών προδιαγραφών, εκτός αυτών που καλύπτει η ITU-T.

Management: Είναι το σύνολο των λειτουργιών και των διαδικασιών εκείνων μέσω των οποίων η εξουσία του εργοδότη και γενικότερα οι δραστηριότητες του στην διεύθυνση και λειτουργία μιας επιχείρησης ασκείται. Είναι λοιπόν λογικό να είναι το σημείο αντιπαλότητας στις εργασιακές σχέσεις των συνδικάτων και της διεύθυνσης. Το συμμετοχικό μοντέλο των εργασιακών σχέσεων προβλέπει την παρουσία εργαζομένων-εκπροσώπων σε εναλλασσόμενη βάση, που θα έχουν συμμετοχή στις δραστηριότητες και τα προνόμια του management (διαχείρισης) της εταιρείας.

Modem: Συντομογραφία του Modulator Demodulator. Η συσκευή που μετατρέπει ένα αναλογικό σήμα σε ψηφιακό με την χρήση μια συμβατικής τηλεφωνικής γραμμής, στέλνοντας ψηφιακό σήμα στον δέκτη.

On-line: Η ενεργός σύνδεση με ένα δίκτυο, συνήθως WAN (ευρύτερης περιοχής), ή με έναν απομακρυσμένο υπολογιστή. Οι on-line Βάσεις Δεδομένων αποθηκεύονται σε απομακρυσμένα υπολογιστικά συστήματα που έχουν πρόσβαση στο δίκτυο.

Windows: Το εύχρηστο λογισμικό με εφαρμογή στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές σχεδιασμένο από την Microsoft.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΈΡΕΥΝΑΣ ΠΕΔΙΟΥ

1. Παρακαλώ προσδιορίστε το είδος του οργανισμού σας:	
<input type="checkbox"/>	Δημόσιος Οργανισμός
<input type="checkbox"/>	Ιδιωτικός Οργανισμός
2. Σε ποιον τομέα της οικονομίας ανήκει ο οργανισμός σας;	
<input type="checkbox"/>	1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	2. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
<input type="checkbox"/>	3. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
<input type="checkbox"/>	4. ΕΚΔΟΣΕΙΣ
<input type="checkbox"/>	5. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
<input type="checkbox"/>	6. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
3. Νομική Μορφή του οργανισμού	
<input type="checkbox"/>	1. Α.Ε.
<input type="checkbox"/>	2. Ε.Π.Ε.
<input type="checkbox"/>	3. Ο.Ε.
<input type="checkbox"/>	4. Ε.Ε.
<input type="checkbox"/>	5. Προσωπική
<input type="checkbox"/>	6. Συνεταιρισμός
4. Εκτός της ανώτερης διοίκησης, ποιο ποσοστό (ή αριθμός) του εργασιακού δυναμικού σας είναι:	
	Μεσαία στελέχη
	Κατώτερα στελέχη
	Γυναίκες
	Άνθρωποι με ειδικές ανάγκες
5. Ο οργανισμός σας προσλαμβάνει προσωπικό με τις απαραίτητες γνώσεις και τις δεξιότητες για όλους τους στόχους επιχείρησής;	
<input type="checkbox"/>	Ναι, συχνά
<input type="checkbox"/>	Ναι, περιστασιακά
<input type="checkbox"/>	Όχι, σπάνια
<input type="checkbox"/>	Όχι, ποτέ

6. Ποιες από τις παρακάτω μορφές εργασίας χρησιμοποιεί ο οργανισμός σας:		
<input type="checkbox"/>	Καθορισμένης διάρκειας	
<input type="checkbox"/>	Μερικής απασχόλησης	
<input type="checkbox"/>	Προσωρινής εργασίας	
<input type="checkbox"/>	Εργασία με βάρδιες	
<input type="checkbox"/>	Εποχιακή απασχόληση	
<input type="checkbox"/>	Υπεργολαβία	
<input type="checkbox"/>	Άλλο (διευκρινίστε:	
7. Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων;		
A.A.	Επίπεδο Εκπαίδευσης	Αριθμός Εργαζομένων
1.	Βασική Εκπαίδευση ή μέρος της	
2.	Γυμνάσιο - Λύκειο ή μέρος τους και / ή τεχνική σχολή	
3.	Πτυχίο ΑΕΙ - ΤΕΙ	
4.	Μεταπτυχιακές Σπουδές	
5.	Επιμορφωτικά Σεμινάρια σχετικά με τις δραστηριότητες της επιχείρησης	
8. Παρακαλώ προσδιορίστε ποιες από τις ακόλουθες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) χρησιμοποιεί ο Οργανισμός σας:		
<input type="checkbox"/>	Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	
<input type="checkbox"/>	Διαδίκτυο (Internet)	
<input type="checkbox"/>	Εσωτερικό Δίκτυο (intranet)	
<input type="checkbox"/>	Συστήματα Groupware	
<input type="checkbox"/>	Συνεδρίαση μέσω video (video-conferencing)	
<input type="checkbox"/>	Ιστοχώρος (Web Site)	
<input type="checkbox"/>	Πωλήσεις on-line	
9. Ποιος επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) μέσω της εξ αποστάσεως πρόσβασης (π.χ. από το σπίτι, από τα γραφεία πελατών κλπ.);		
<input type="checkbox"/>	Καθένας	
<input type="checkbox"/>	Μόνο ανώτερη διοίκηση	
<input type="checkbox"/>	Ακόμη και μεσαία στελέχη	
<input type="checkbox"/>	Ακόμη και κατώτερα στελέχη	
<input type="checkbox"/>	Κανένας	

10. Νομίζετε ότι θα πρέπει να υπάρχει αύξηση του τεχνολογικού εξοπλισμού σας για μεγαλύτερη διείσδυση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον οργανισμό σας στο άμεσο μέλλον;					
<input type="checkbox"/>	Ναι				
<input type="checkbox"/>	Ναι, ίσως				
<input type="checkbox"/>	Όχι, γιατί έγιναν οι κατάλληλες προμήθειες				
<input type="checkbox"/>	Όχι, η επιχείρηση δεν χρειάζεται				
11. Το επίπεδο τεχνολογίας του οργανισμού σας έναντι των ανταγωνιστών σας είναι:					
<input type="checkbox"/>	Παλαιότερο				
<input type="checkbox"/>	Παρόμοιο				
<input type="checkbox"/>	Καλύτερο				
12. Δηλώστε τη συμφωνία ή τη διαφωνία σας με τις παρακάτω απόψεις για την τεχνολογία:					
	Συμφωνώ Πλήρως	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ Πλήρως
- Το Διαδίκτυο είναι ένα χάσιμο του χρόνου επειδή είναι πολύ δύσκολο να επιλεγεί ο κατάλληλος όγκος των πληροφοριών.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Εάν εγγυάστε την πρόσβαση Διαδικτύου σε όλους τους εργαζομένους, διατρέχετε τον κίνδυνο χρησιμοποίησής τους για τις προσωπικές ανάγκες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Η εντατική χρήση των τεχνολογιών ICT βλάπτει τις ανθρώπινες σχέσεις μέσα στην επιχείρηση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Είναι δύσκολο να διασφαλιστεί η ακεραιότητα των πληροφοριών της επιχείρησης / οργανισμού με την εντατική χρήση της τεχνολογίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Ποιες είναι οι σημαντικότερες δυσκολίες στη διαχείριση της εισαγωγής της τεχνολογίας πληροφοριών; (επιλέξτε μέχρι τρεις)	
<input type="checkbox"/>	1. Χάσμα γενεών
<input type="checkbox"/>	2. Μικρός εταιρικός χρόνος κατάρτισης
<input type="checkbox"/>	3. Διοικητική αντίσταση
<input type="checkbox"/>	4. Αντίσταση εργαζομένων
<input type="checkbox"/>	5. Επανασχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος (για εργονομικούς λόγους)
<input type="checkbox"/>	6. Αλλαγές στη διαχείριση της οργάνωσης εργασίας
<input type="checkbox"/>	7. Άλλος (διευκρινίστε:)
<input type="checkbox"/>	8. Κανένας
14. Σε πόσα προγράμματα έχετε συνεργαστεί με άλλους οργανισμούς τον περασμένο χρόνο;	
<input type="checkbox"/>	Κανένα
<input type="checkbox"/>	1 - 5
<input type="checkbox"/>	6 - 10
<input type="checkbox"/>	περισσότερα από 10
15. Σε ποιο επίπεδο ο οργανισμός σας διατηρεί κυρίως αυτές τις επιχειρησιακές συνεργασίες;	
<input type="checkbox"/>	Τοπικό επίπεδο
<input type="checkbox"/>	Νομαρχιακό επίπεδο
<input type="checkbox"/>	Εθνικό επίπεδο
<input type="checkbox"/>	Ευρωπαϊκό επίπεδο
<input type="checkbox"/>	Διεθνές επίπεδο
16. Πώς διαχειρίζεται ο οργανισμός σας την εργασία των στελεχών σας (μη συμπεριλαμβάνοντας τα κορυφαία και μεσαία στελέχη); (μόνο μια απάντηση είναι δυνατή)	
<input type="checkbox"/>	Άμεση επίβλεψη
<input type="checkbox"/>	Αυτοματοποιημένη καταγραφή της απόδοσης
<input type="checkbox"/>	Παράδοση της παραγωγής εντός των διευκρινισμένων προθεσμιών
<input type="checkbox"/>	Καθορισμός των μεμονωμένων στόχων
<input type="checkbox"/>	Καθορισμός των στόχων ομάδων
<input type="checkbox"/>	Άλλος

17. Ποιο είδος καθηκόντων εσείς εμπιστεύεστε κυρίως στους εργαζόμενους σας (αποκλείοντας τα κορυφαία και μεσαία στελέχη); (μόνο μία απάντηση είναι δυνατή)	
<input type="checkbox"/>	Καλά καθορισμένα καθήκοντα με αυστηρή επίβλεψη
<input type="checkbox"/>	Καλά καθορισμένα καθήκοντα με χαμηλή επίβλεψη
<input type="checkbox"/>	Καλά καθορισμένα καθήκοντα αλλά χωρίς επίβλεψη
<input type="checkbox"/>	Στόχοι ατόμων και ομάδων που επιτυγχάνονται με έναν ανεξάρτητο τρόπο
<input type="checkbox"/>	Μεμονωμένα καθήκοντα που καθορίζονται ανεξάρτητα και που ολοκληρώνονται
<input type="checkbox"/>	Καθήκοντα ομάδων που καθορίζονται ανεξάρτητα και που ολοκληρώνονται
18. Ποιοι από τους παρακάτω τύπους εργαζομένων οργανώνουν το χρόνο απασχόλησής τους; (μόνο μία απάντηση είναι δυνατή)	
<input type="checkbox"/>	Όλοι
<input type="checkbox"/>	Μόνο ανώτερη διοίκηση
<input type="checkbox"/>	Ακόμη και μεσαία στελέχη
<input type="checkbox"/>	Ακόμη και κατώτερα στελέχη
<input type="checkbox"/>	Κανένας
19. Ποια είναι η μέθοδος πληρωμής των εργαζομένων σας;	
<input type="checkbox"/>	Με την ώρα
<input type="checkbox"/>	Με την ημέρα
<input type="checkbox"/>	Με την εβδομάδα
<input type="checkbox"/>	Με τον μήνα
<input type="checkbox"/>	Ετήσιος μισθός
<input type="checkbox"/>	Πληρωμή σύμφωνα με το έργο
<input type="checkbox"/>	Με ποσοστό επί των πωλήσεων
20. Οι εργαζόμενοί σας εργάζονται με συνεχόμενο άκαμπτο ωράριο (π.χ. 09:00 - 17:00 μ.μ.);	
<input type="checkbox"/>	Ναι
<input type="checkbox"/>	Όχι
21. Εάν όχι, έχετε κάνει κάποιες ρυθμίσεις για τη λειτουργία ελαστικού ωραρίου (δηλ. ευελιξία κατά τη διάρκεια των χρόνων άφιξης και αναχώρησης):	
<input type="checkbox"/>	Για όλους
<input type="checkbox"/>	Για μερικούς εργαζόμενους (διευκρινίστε:)

22. Ποιοι εργαζόμενοι μπορούν να εργαστούν εκτός των εγκαταστάσεων του οργανισμού κατά τη διάρκεια των ωρών γραφείου;					
<input type="checkbox"/>	Όλοι				
<input type="checkbox"/>	Ανώτερη διοίκηση				
<input type="checkbox"/>	Μεσαία στελέχη				
<input type="checkbox"/>	Κατώτερα στελέχη				
<input type="checkbox"/>	Υπεύθυνοι Έργων				
<input type="checkbox"/>	Δύναμη πωλήσεων				
<input type="checkbox"/>	Άλλοι (διευκρινίστε:)				
<input type="checkbox"/>	Κανένας				
23. Σε αυτή την περίπτωση, πού;					
<input type="checkbox"/>	Σε έναν ή περισσότερους κλάδους επιχείρησης				
<input type="checkbox"/>	Στα γραφεία των πελατών				
<input type="checkbox"/>	Εν κινήσει				
<input type="checkbox"/>	Σε ένα Κέντρο Τηλεργασίας (Tele-centre)				
<input type="checkbox"/>	Στο σπίτι				
<input type="checkbox"/>	Σε άλλα γραφεία				
24. Δηλώστε το βαθμό συμφωνίας με τις παρακάτω απόψεις για την εργασία στο σπίτι:					
	Συμφωνώ εντελώς	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ εντελώς
Οι άνθρωποι εργάζονται λιγότερο στο σπίτι τους επειδή δεν νιώθουν το αίσθημα του ελέγχου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εργασία στο σπίτι είναι δύσκολο να συνδυαστεί με την προσωπική ζωή.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εργασία είναι στο σπίτι κατάλληλη μόνο για τους αξιόπιστους και στενούς συνεργάτες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μπορείτε να εργαστείτε καλύτερα στο σπίτι επειδή στο γραφείο είναι πιο εύκολο να αποσπαστεί η προσοχή σας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η αποδοτικότητα των εργαζομένων στο σπίτι είναι υψηλότερη επειδή μπορούν να οργανωθούν αυτόνομα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Έχετε ακούσει για την τηλεργασία (teleworking);	
<input type="checkbox"/>	Ναι
<input type="checkbox"/>	Όχι (ο ερευνητής θα δώσει μια συνοπτική περιγραφή)
26. Σκέφτεστε ότι η τηλεργασία (teleworking) είναι ευνοϊκότερη για:	
<input type="checkbox"/>	Εργοδότες
<input type="checkbox"/>	Εργαζόμενους
<input type="checkbox"/>	Περιβάλλον
27. Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε ότι είναι τα κύρια πλεονεκτήματα της τηλεργασίας; (μέχρι τρεις επιλογές)	
<input type="checkbox"/>	Προστασία του περιβάλλοντος
<input type="checkbox"/>	Μείωση κυκλοφοριακής συμφόρησης
<input type="checkbox"/>	Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πελάτες
<input type="checkbox"/>	Αυξημένη παραγωγικότητα των εργαζομένων
<input type="checkbox"/>	Περισσότερη ευελιξία στα χρονοδιαγράμματα εργασίας
<input type="checkbox"/>	Συμβολή στην Περιφερειακή ανάπτυξη
<input type="checkbox"/>	Μείωση των απουσιών εργαζομένων
<input type="checkbox"/>	Μείωση των δαπανών προσωπικού
<input type="checkbox"/>	Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων
<input type="checkbox"/>	Εξοικονόμηση χρόνου
<input type="checkbox"/>	Εξοικονόμηση χώρου
<input type="checkbox"/>	Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

28. Πόσο σημαντικό θεωρείτε καθένα από τα παρακάτω στοιχεία για την εφαρμογή της τηλεργασίας;					
	1 - Πολύ σημαντικό	2	3	4	5 - Λίγο σημαντικό
Δυσκολία στην επίβλεψη των εργαζομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συγκρούσεις εργαζομένων και σωματείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υψηλές τεχνολογικές δαπάνες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αβεβαιότητες κανονισμών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφάλεια δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυσκολίες στην οργάνωση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μειωμένες πιθανότητες προαγωγής των τηλεεργαζομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λιγότερο αφοσιωμένοι εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Είναι εμπόδιο στην πρόσωπο - με - πρόσωπο αλληλεπίδραση (face-to-face reaction)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Είναι εμπόδιο στις διαδικασίες ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Είναι εμπόδιο στην ανάπτυξη της ομαδικής εργασίας (teamwork) μέσα στην επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Είναι εμπόδιο για την εφαρμογή των κανονισμών υγιεινής και ασφάλειας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Απαιτεί επενδύσεις σημαντικού κόστους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άλλο (προσδιορίστε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Πιστεύετε ότι η χρήση της τηλεργασίας θα ωφελήσει τον οργανισμό σας; Αν ναι, ποιες είναι οι προσδοκώμενες ωφέλειες;					
<input type="checkbox"/>	Ναι:				
<input type="checkbox"/>	Όχι				
<input type="checkbox"/>	Δεν γνωρίζω				
30. Υπάρχουν κίνητρα στον κλάδο σας για προώθηση τηλεργατικών δραστηριοτήτων; Αν ναι, ποια είναι αυτά;					
<input type="checkbox"/>	Ναι:				
<input type="checkbox"/>	Όχι				
31. Πόσο σημαντικό κίνητρο θεωρείτε τη θέσπιση επιδότησης για την εφαρμογή τηλεργασίας;					
<input type="checkbox"/>	Καθόλου				
<input type="checkbox"/>	Λίγο				
<input type="checkbox"/>	Αρκετά				
<input type="checkbox"/>	Πολύ				

32. Πόσο σημαντικό κίνητρο θεωρείτε την ύπαρξη οδηγού - πληροφοριακού υλικού καλών πρακτικών για την εφαρμογή τηλεργασίας;	
<input type="checkbox"/>	Καθόλου
<input type="checkbox"/>	Λίγο
<input type="checkbox"/>	Αρκετά
<input type="checkbox"/>	Πολύ
33. Ο οργανισμός σας απασχολεί τηλεργαζόμενους; Αν ναι, τι δραστηριότητες εκτελούν;	
<input type="checkbox"/>	Ναι:
<input type="checkbox"/>	Όχι
34. Το υφιστάμενο θεσμικό και νομικό πλαίσιο πιστεύετε ότι καλύπτει τον οργανισμό σας αλλά και τους τηλεργαζόμενους; (δικαιολογήστε την απάντησή σας)	
<input type="checkbox"/>	Ναι:
<input type="checkbox"/>	Όχι:
35. Έχετε να προτείνετε κάποιες παρεμβάσεις / βελτιώσεις για το θεσμικό πλαίσιο που καλύπτει τον οργανισμό αλλά και τους τηλεργαζόμενους;	
<input type="checkbox"/>	Ναι:
<input type="checkbox"/>	Όχι
36. Ποια μέτρα έχετε λάβει για την ασφάλεια και υγιεινή των τηλεργαζομένων του οργανισμού σας;	
.....	
.....	
.....	
.....	

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ

37. Σε ποια αγορά απευθύνεστε κυρίως;

1. Του αστικού κέντρου που είναι πλησιέστερα στη μονάδα παραγωγής
2. Του Νομού στον οποίο είναι εγκατεστημένη η μονάδα παραγωγής
3. Της περιφέρειας στην οποία είναι εγκατεστημένη η μονάδα παραγωγής
4. Στην αγορά ολόκληρης της χώρας
5. Σε αγορές του εξωτερικού

(προσδιορίστε χώρα και ποσοστό επί των συνολικών πωλήσεων)

α) %

β) %

γ) %

38. Σκοπεύετε στο άμεσο μέλλον να επεκτείνετε τις δραστηριότητές σας σε άλλες αγορές;

1. Όχι
2. Ναι

(Αν όχι απαντήστε στην επόμενη ερώτηση αλλιώς προχωρήστε στην μεθεπόμενη)

39. Για ποιους λόγους; (τους 3 πιο σημαντικούς)

1. Δεν είναι ικανοποιητικό το προϊόν
2. Δεν είναι ανταγωνιστικό το κόστος παραγωγής
3. Δεν είναι αρκετή η παραγωγική δυναμικότητα της επιχείρησης
4. Δεν υπάρχει το κατάλληλο δίκτυο διανομής
5. Υπάρχουν χρηματοδοτικά προβλήματα για την επέκταση
6. Δεν γνωρίζω τις διαδικασίες
7. Άλλο (προσδιορίστε)

40. Την τελευταία 5ετία θεωρείτε ότι η πορεία του κλάδου στον οποίο ανήκει η επιχείρησή σας στην Ελλάδα είναι:

Αρνητική	1	2	3	4	5	Θετική

41. Την τελευταία 5ετία θεωρείτε ότι η σχετική θέση της επιχείρησής σας ως προς τον κλάδο:

Χειροτέρευσε	1	2	3	4	5	Βελτιώθηκε

42. Την επόμενη 3ετία θεωρείτε ότι η πορεία του κλάδου στον οποίο ανήκει η επιχείρησή σας θα είναι:

Αρνητική	1	2	3	4	5	Θετική

43. Την επόμενη 3ετία θεωρείτε ότι η σχετική θέση της επιχείρησής σας ως προς τον κλάδο:

Θα χειροτερεύσει	1	2	3	4	5	Θα βελτιωθεί

44. Πως χαρακτηρίζετε τον ανταγωνισμό που αντιμετωπίζετε;

1. Εξοντωτικό
2. Έντονο
3. Έντονο αλλά αντιμετωπίσιμο
4. Ασθενή

45. Σε ποια σημεία κυρίως εντοπίζεται ο ανταγωνισμός που αντιμετωπίζει η επιχείρησή σας;

1. Στην ποιότητα του προϊόντος
2. Στη διαφήμιση
3. Στην τεχνολογία
4. Στις τιμές
5. Άλλο (προσδιορίστε)
6. Άλλο (προσδιορίστε)

46. Ποια θεωρείτε τα πιο ισχυρά (5) και ποια τα πιο αδύναμα σημεία (1) της επιχείρησής σας;

A.A.		1- Πολύ αδύναμο	2	3	4	5- Πολύ ισχυρό
1	Η ποιότητα του προϊόντος					
2	Το είδος του προϊόντος					
3	Το προσωπικό της επιχείρησης					
4	Ο τόπος εγκατάστασης					
5	Το μέγεθος της αγοράς					
6	Το δίκτυο διανομής					
7	Η χρηματοοικονομική κατάσταση					
8	Οι τιμές πώλησης					
9	Το επίπεδο οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης					
10	Άλλο (προσδιορίστε:)					

47. Έχετε πραγματοποιήσει κάποια επένδυση τα τελευταία 5 έτη;

1. Όχι
2. Ναι (Αντικείμενο)
 (Επενδυτική δαπάνη δρχ. - Ευρώ)
 (Επιδότηση % επενδυτικής δαπάνης)
 (Δανειακά κεφάλαια % επενδυτικής δαπάνης)

48. Έχετε πραγματοποιήσει κάποια επένδυση σε τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ICT) τα τελευταία 2 έτη;

1. Όχι
2. Ναι (Περιγραφή)
(Επενδυτική δαπάνη δρχ. - Ευρώ)
(Επιδότηση % επενδυτικής δαπάνης)
(Δανειακά κεφάλαια % επενδυτικής δαπάνης)

49. Σκοπεύετε να προχωρήσετε σε επένδυση στα δύο επόμενα χρόνια;

1. Όχι
2. Δεν ξέρω
3. Ναι (Αντικείμενο)
(Εκτιμώμενη επενδυτική δαπάνη Ευρώ)

50. Έχετε υιοθετήσει κάποια καινοτομία - νέα τεχνολογία στην παραγωγική διαδικασία, στον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης ή παράγετε κάποιο νέο προϊόν την τελευταία τριετία;

1. Όχι
2. Ναι (Περιγράψτε)
(Κόστος υιοθέτησης δρχ.)

51. Έχει γίνει εξαγορά - συγχώνευση της επιχείρησης;

1. Όχι
2. Ναι (Αγοραστής)
(Έτος)
(Ποσοστό Μετοχικού Κεφαλαίου %)

52. Συμμετέχει η επιχείρηση σε άλλα επιχειρηματικά σχήματα;

1. Όχι
2. Ναι

53. Διαθέτει η επιχείρηση κάποιο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας;

1. Όχι
2. Ναι

(Αν ναι ποιο έτος πιστοποιηθήκατε;)

54. Χαρακτηρίστε τις παρακάτω υπηρεσίες τεχνικής στήριξης ως πολύ χρήσιμες (5) έως καθόλου χρήσιμες (1).

A.A.	Υπηρεσία	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Συμβουλές χρηματοοικονομικής διοίκησης και προγραμματισμού επενδύσεων					
2.	Πληροφορίες και συμβουλές για Marketing, διείσδυσης σε νέες αγορές, εξαγωγική δραστηριότητα					
3.	Υποστήριξη της οργάνωσης και διοίκησης παραγωγής					
4.	Σχεδιασμός παραγωγικού εξοπλισμού					
5.	Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης					
6.	Βελτίωση σχημάτων εσωτερικής οργάνωσης					
7.	Εντοπισμός, αξιολόγηση και εκπαίδευση προσωπικού					
8.	Συμμετοχή σε εμπορικές εκθέσεις					
9.	Διαδικασίες πιστοποίησης ποιότητας - Εμπορικό Σήμα - Συστήματα ISO					
10.	Άλλο (προσδιορίστε)					

ΣΥΜΦΩΝΙΑ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

1. ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευθούν συμφωνίες που θα εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των ρυθμίσεων για ευέλικτη εργασία, με στόχο οι επιχειρήσεις να καταστούν παραγωγικές και ανταγωνιστικές και να επιτευχθεί η αναγκαία ισορροπία μεταξύ ευελιξίας και ασφάλειας.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο της διαβούλευσής της κατά το δεύτερο στάδιο με τους κοινωνικούς εταίρους σχετικά με τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να ξεκινήσουν διαπραγματεύσεις για την τηλεργασία. Στις 20 Σεπτεμβρίου 2001, η ETUC (και η επιτροπή-σύνδεσμος EUROCADRES/CEC), η UNICE/UEAPME και το CEEP¹¹⁰ ανακοίνωσαν την πρόθεσή τους να ξεκινήσουν διαπραγματεύσεις με στόχο μία συμφωνία προς υλοποίηση από τους υπογράφοντες στα Κράτη Μέλη και στις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. μέσω αυτών, επιθυμούσαν να συμβάλουν στην προετοιμασία της μετάβασης σε μία οικονομία και κοινωνία της γνώσης, όπως αυτή είχε συμφωνηθεί από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας.

Η τηλεργασία καλύπτει ένα ευρύ και ραγδαίως εξελισσόμενο φάσμα συνθηκών και πρακτικών. Για το λόγο αυτό, οι κοινωνικοί εταίροι επέλεξαν έναν ορισμό της τηλεργασίας ο οποίος επιτρέπει την κάλυψη διαφόρων μορφών τηλεργασίας που διεξάγεται σε τακτική βάση.

Οι κοινωνικοί εταίροι θεωρούν ότι η τηλεργασία είναι τόσο ένας τρόπος προκειμένου οι εταιρείες και οι δημόσιοι οργανισμοί να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας, όσο και ένας τρόπος προκειμένου οι εργαζόμενοι να συμβιβάσουν τις απαιτήσεις εργασίας και κοινωνικών δραστηριοτήτων και να αποκτήσουν μεγαλύτερη αυτονομία στην εκτέλεση των καθηκόντων τους. Εφόσον η Ευρώπη επιθυμεί να αξιοποιήσει στο μέγιστο δυνατό βαθμό την κοινωνία της πληροφορίας, πρέπει να ενθαρρύνει αυτή τη νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας με τρόπο που θα διασφαλίζει ότι η ευελιξία συμβαδίζει με την ασφάλεια, ότι η ποιότητα των θέσεων εργασίας αναβαθμίζεται και ότι οι πιθανότητες απασχόλησης για τα άτομα με αναπηρίες αυξάνονται στην αγορά εργασίας.

Η οικειοθελής αυτή συμφωνία στοχεύει στην εγκαθίδρυση ενός γενικού πλαισίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το οποίο θα υλοποιηθεί από τα μέλη των υπογραφόντων σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες και πρακτικές που αφορούν ειδικά στη διοίκηση και την εργασία. Οι υπογράφοντες καλούν επίσης και τις οργανώσεις-μέλη τους στις υποψήφιες χώρες να υλοποιήσουν την παρούσα συμφωνία.

Η υλοποίηση της παρούσας συμφωνίας δεν συνιστά ισχυρό λόγο για την μείωση του γενικού επιπέδου προστασίας που παρέχεται στους εργαζομένους στο πλαίσιο της παρούσας συμφωνίας. Κατά την υλοποίηση της παρούσας συμφωνίας, τα μέλη των υπογραφόντων θα αποφύγουν την περιττή επιβάρυνση των ΜΜΕ.

¹¹⁰ ETUC (European Trade Union Confederation): Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικάτων. UNICE (Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe): Ένωση Βιομηχανιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. UEAPME (Union Européenne de l'artisanat et des PME): Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνικών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων. CEEP (Centre Européen des Entreprises à Participation Publique): Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημοσίων Επιχειρήσεων

Η παρούσα συμφωνία δεν προκαταλαμβάνει το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων να συνάπτουν, στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού επιπέδου, συμφωνίες οι οποίες θα προσαρμόζουν ή/και θα συμπληρώνουν την παρούσα συμφωνία με τρόπο που θα λαμβάνει υπόψη τις ειδικές ανάγκες των ενδιαφερόμενων κοινωνικών εταίρων.

2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Η τηλεργασία είναι μία μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης της εργασίας, με τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών, στο πλαίσιο μίας εργασιακής σύμβασης/σχέσης, όπου η εργασία, η οποία θα μπορούσε επίσης να εκτελείται στους χώρους του εργοδότη, εκτελείται μακριά από τους χώρους αυτού σε τακτική βάση.

Η συμφωνία αυτή καλύπτει τους τηλεργαζόμενους. Τηλεργαζόμενος¹¹¹ είναι οποιοδήποτε πρόσωπο εκτελεί τηλεργασία όπως αυτή ορίζεται ανωτέρω.

3. ΟΙΚΕΙΟΘΕΛΗΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ

Η τηλεργασία είναι οικειοθελής για τον ενδιαφερόμενο εργαζόμενο και για τον ενδιαφερόμενο εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να απαιτείται ως μέρος της αρχικής περιγραφής καθηκόντων ενός εργαζομένου ή μπορεί να τίθεται σε εφαρμογή στη συνέχεια ως οικειοθελής συμφωνία.

Και στις δύο περιπτώσεις, ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο σχετικές γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με την Οδηγία 91/533/ΕΕΚ, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις εφαρμοζόμενες συλλογικές συμβάσεις, περιγραφή της προς εκτέλεση εργασίας κλπ. Οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας απαιτούν συνήθως συμπληρωματικές γραπτές πληροφορίες για θέματα όπως το τμήμα της επιχείρησης στο οποίο ο τηλεργαζόμενος ανήκει, ο άμεσος προϊστάμενος αυτού ή τα άλλα πρόσωπα στα οποία ο τηλεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικού ή προσωπικού χαρακτήρα, οι συνεννοήσεις σχετικά με την ιεραρχία αναφοράς κλπ.

Εάν η τηλεργασία δεν περιλαμβάνεται στην αρχική περιγραφή καθηκόντων και ο εργοδότης προβεί σε προσφορά τηλεργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να αποδεχθεί ή να αρνηθεί την προσφορά αυτή. Εάν ένας εργαζόμενος εκφράσει την επιθυμία να επιλέξει την τηλεργασία, ο εργοδότης μπορεί να αποδεχθεί ή να αρνηθεί το αίτημα αυτό.

Δεδομένου ότι δεν μεταβάλει παρά μόνον τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται η εργασία, αυτή καθαυτή η μετάβαση στην τηλεργασία δεν επηρεάζει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζόμενου. Η άρνηση ενός εργαζομένου να επιλέξει την τηλεργασία δεν αποτελεί αυτή καθαυτή λόγο για τη λύση της σχέσης εργασίας ή για τη μεταβολή των όρων και των προϋποθέσεων απασχόλησης του εργαζομένου αυτού.

Εάν η τηλεργασία δεν περιλαμβάνεται στην αρχική περιγραφή καθηκόντων, η απόφαση για τη μετάβαση στην τηλεργασία είναι ανατρέψιμη μέσω ατομικής ή/και συλλογικής σύμβασης. Η ανατρεψιμότητα θα μπορούσε να υπονοεί την επιστροφή προς εργασία στους χώρους του εργοδότη, κατόπιν αιτήματος εκ μέρους του εργαζομένου ή του εργοδότη. Οι διατυπώσεις αυτής της ανατρεψιμότητας καθορίζονται από ατομική ή/και συλλογική σύμβαση.

4. ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

¹¹¹ ΣΤΜ:σε όλο το κείμενο, με τον όρο «τηλεργαζόμενος» εννοείται τόσο το αρσενικό όσο και το θηλυκό γένος

Ως προς τις εργασιακές συνθήκες, οι τηλεργαζόμενοι απολαύουν τα ίδια δικαιώματα, τα οποία εγγυώνται η ισχύουσα νομοθεσία και οι συλλογικές συμβάσεις, με τους αντίστοιχους με αυτούς εργαζομένους στους χώρους του εργοδότη. Ωστόσο, προκειμένου να συνυπολογιστούν υπόψη οι ιδιομορφίες της τηλεργασίας, ενδέχεται να είναι απαραίτητες συμπληρωματικές συλλογικές ή/και ατομικές συμβάσεις.

5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο εργοδότης έχει την ευθύνη για τη λήψη των κατάλληλων μέτρων, ιδίως σε σχέση με το λογισμικό, ώστε να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων τα οποία υπόκεινται σε χρήση και επεξεργασία από τον τηλεργαζόμενο για επαγγελματικούς σκοπούς.

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο για το σύνολο της σχετικής νομοθεσίας και των εταιρικών κανονισμών που αφορούν στην προστασία των δεδομένων.

Η συμμόρφωση με τους κανονισμούς αυτούς αποτελεί ευθύνη του τηλεργαζόμενου. Ειδικότερα, ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο για:

- τυχόν περιορισμούς που ισχύουν για τη χρήση του εξοπλισμού Πληροφορικής ή εργαλείων όπως το διαδίκτυο,
- τις κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

6. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ

Ο εργοδότης σέβεται το προσωπικό απόρρητο του τηλεργαζόμενου. Εάν έχει εγκατασταθεί οποιοδήποτε σύστημα παρακολούθησης, αυτό πρέπει να είναι ανάλογο προς τον σκοπό και να έχει εισαχθεί σύμφωνα με την Οδηγία 90/270 για τις μονάδες οπτικής απεικόνισης.

7. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Όλα τα θέματα που αφορούν στον εξοπλισμό για την εργασία καθώς και στην ευθύνη και τις δαπάνες για αυτόν, καθορίζονται με σαφήνεια πριν από την έναρξη της τηλεργασίας.

Γενικός κανόνας είναι ότι ο εργοδότης έχει την ευθύνη για την παροχή, εγκατάσταση και συντήρηση του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την τηλεργασία που διεξάγεται σε τακτική βάση, εκτός εάν ο τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί τον δικό του εξοπλισμό.

Εάν η τηλεργασία εκτελείται σε τακτική βάση, ο εργοδότης καταβάλλει αποζημίωση ή καλύπτει τις δαπάνες που προκαλούνται άμεσα από την εργασία, ιδιαίτερα εκείνες που αφορούν στις επικοινωνίες.

Ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο κατάλληλη εξυπηρέτηση τεχνικής υποστήριξης.

Ο εργοδότης ευθύνεται, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις, για τις δαπάνες που αφορούν απώλειας και βλάβη του εξοπλισμού και των δεδομένων που χρησιμοποιεί ο τηλεργαζόμενος.

Ο τηλεργαζόμενος μεριμνά επαρκώς για τον εξοπλισμό ο οποίος του παρέχεται και δεν συλλέγει ούτε διανέμει παράνομο υλικό μέσω του διαδικτύου.

8. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ο εργοδότης ευθύνεται για την προστασία της εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας του τηλεργαζόμενου, σύμφωνα με την Οδηγία 89/391 και τις συναφείς απορρέουσες από αυτήν οδηγίες, την εθνική νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις.

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο για την πολιτική της εταιρείας σχετικά με την εργασιακή υγιεινή και την ασφάλεια, ιδιαίτερα για τις απαιτήσεις σχετικά με τις μονάδες οπτικής απεικόνισης. Ο τηλεργαζόμενος εφαρμόζει αυτές τις πολιτικές ασφάλειας με ορθό τρόπο.

Προκειμένου να επαληθεύσουν ότι οι ισχύουσες διατάξεις υγιεινής και ασφάλειας εφαρμόζονται ορθά, ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζομένων ή/και οι σχετικές αρχές έχουν πρόσβαση στον χώρο τηλεργασίας, εντός των ορίων της εθνικής νομοθεσίας και των συλλογικών συμβάσεων. Εάν ο τηλεργαζόμενος εργάζεται στην κατοικία του, η εν λόγω πρόσβαση υπόκειται σε προηγούμενη γνωστοποίηση προς τον τηλεργαζόμενο και στην σύμφωνη γνώμη αυτού. Ο τηλεργαζόμενος δικαιούται να ζητήσει την πραγματοποίηση επισκέψεων με σκοπό τη διενέργεια επιθεώρησης.

9. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Εντός του πλαισίου τις ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των εταιρικών κανονισμών, οι τηλεργαζόμενοι διαχειρίζεται την οργάνωση του χρόνου εργασίας του.

Ο φόρτος εργασίας και οι προδιαγραφές απόδοσης του τηλεργαζόμενου είναι ισοδύναμα με αυτά των αντίστοιχων εργαζομένων στους χώρους του εργοδότη.

Ο εργοδότης εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται μέτρα που αποτρέπουν την απομόνωση του τηλεργαζόμενου από την υπόλοιπη εργασιακή κοινότητα που βρίσκεται στην εταιρεία, όπως για παράδειγμα ότι παρέχει στον τηλεργαζόμενο τη δυνατότητα να συναντά συναδέλφους του σε τακτική βάση και να έχει πρόσβαση σε εταιρικές πληροφορίες.

10. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν την ίδια πρόσβαση στις ευκαιρίες κατάρτισης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας με αυτές των αντίστοιχων εργαζομένων στους χώρους του εργοδότη, και υπόκεινται στις ίδιες πολιτικές αξιολόγησης όπως και αυτοί οι άλλοι εργαζόμενοι.

Οι τηλεργαζόμενοι παρακολουθούν κατάλληλη κατάρτιση που έχει ως αντικείμενο τον τεχνικό εξοπλισμό τον οποίο έχουν στη διάθεσή τους και τα χαρακτηριστικά αυτής της μορφής οργάνωσης της εργασίας. Ο επόπτης του τηλεργαζόμενου και οι άμεσοι συνάδελφοι αυτού είναι επίσης πιθανόν να έχουν ανάγκη κατάρτισης σε αυτή τη μορφή εργασίας και στη διαχείρισή της.

11. ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια συλλογικά δικαιώματα με τους εργαζομένους στους χώρους του εργοδότη. Δεν τίθεται κανένα εμπόδιο στην επικοινωνία με τους εκπροσώπους των εργαζομένων.

Για τους τηλεργαζόμενους εφαρμόζονται οι ίδιες προϋποθέσεις συμμετοχής και υποψηφιότητας κατά τις αρχαιρεσίες των οργάνων τα οποία εκπροσωπούν τους εργαζομένους ή στα οποία προβλέπεται εκπροσώπηση των εργαζομένων. Οι τηλεργαζόμενοι συμπεριλαμβάνονται στους υπολογισμούς για τον καθορισμό των κατωτάτων ορίων για τα όργανα στα οποία προβλέπεται εκπροσώπηση των εργαζομένων σύμφωνα με το ευρωπαϊκό

και το εθνικό δίκαιο, τις συλλογικές συμβάσεις ή τις πρακτικές. Ο φορέας όπου ο τηλεργαζόμενος θα ανήκει για τον σκοπό της άσκησης του συλλογικού του δικαιώματος καθορίζεται εξ αρχής.

Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων ενημερώνονται για με την εισαγωγή της τηλεργασίας και ζητείται η γνώμη τους σχετικά με αυτήν, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία και με τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

12. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Στο πλαίσιο του άρθρου 139 της Συνθήκης, η παρούσα ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο θα υλοποιηθεί από τα μέλη της UNICE/UEAPME, του CEEP και της ETUC (καθώς και της επιτροπής-συνδέσμου EUROCADRES/CEC), σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες και πρακτικές που αφορούν ειδικά στη διοίκηση και την εργασία στα Κράτη Μέλη.

Η υλοποίηση αυτή θα εκτελεστεί εντός τριών ετών από την ημερομηνία υπογραφής της παρούσας συμφωνίας.

Οι οργανώσεις-μέλη θα αναφέρουν την υλοποίηση της παρούσας συμφωνίας σε μία ειδική ομάδα (ad hoc group) την οποία θα συγκροτήσουν οι υπογράφοντες, υπό την ευθύνη της επιτροπής κοινωνικού διαλόγου. Αυτή η ειδική ομάδα θα καταρτίσει μία κοινή έκθεση σχετικά με τις ενέργειες υλοποίησης που έχουν ληφθεί. Η έκθεση αυτή θα καταρτιστεί εντός τεσσάρων ετών από την ημερομηνία υπογραφής της παρούσας συμφωνίας.

Σε περίπτωση ερωτημάτων σχετικά με το περιεχόμενο της παρούσας συμφωνίας, οι ενδιαφερόμενες οργανώσεις-μέλη μπορούν να απευθύνονται χωριστά ή από κοινού στους υπογράφοντες. Οι υπογράφοντες θα αναθεωρήσουν την παρούσα σύμβαση σε πέντε έτη από την ημερομηνία υπογραφής, εφόσον τούτο ζητηθεί από ένα εξ αυτών.

ΒΡΥΞΕΛΛΕΣ, 16 ΙΟΥΛΙΟΥ 2002

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΜΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Ελληνικό Δίκτυο Μικρών Νησιών

Το Ελληνικό Δίκτυο Μικρών Νησιών είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου (αστικό μη κερδοσκοπική οργάνωση) και σε αυτό συμπεριλαμβάνονται όλα τα νησιά που έχουν λιγότερους από 3.200 κατοίκους.

Στα νησιά αυτά λόγω του μικρού πληθυσμού αλλά και λόγω του γεγονότος ότι είναι απομακρυσμένα από μεγάλα αστικά κέντρα, παρατηρούνται πολλά προβλήματα. Οι κάτοικοι αυτών των νησιών αισθάνονται ότι εξαιρούνται από τις διαδικασίες της επιμόρφωσης και της κατάρτισης. Επιπλέον δεν υπάρχει η παρουσία του ιδιωτικού φορέα με αποτέλεσμα η μετανάστευση σε μεγάλα αστικά κέντρα να είναι πολύ έντονη ιδιαίτερα σε κατοίκους με μικρή ηλικία.

Δεδομένου της εγκατάστασης των ευριζωνικών δικτύων, το Ελληνικό Δίκτυο Μικρών Νησιών δίνει μεγάλη σημασία στην τηλεργασία και ειδικότερα στην τηλεκατάρτιση η οποία θα συμβάλει στην ενίσχυση της ανάπτυξης των μικρών νησιών με πολλά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη.

Επίσης με τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και τηλεπικοινωνιών μπορεί να γίνει προβολή των τοπικών επιχειρήσεων/ προϊόντων και Τηλεαγορά: Πληροφόρηση για τα προϊόντα κάθε νησιού και τον παραγωγό τους καθώς και δυνατότητα τηλε-αγοράς των προβαλλόμενων προϊόντων.

Με τη χρήση της τηλεϊατρικής αυξάνονται οι πιθανότητες για ορθή τηλεδιάγνωση καθώς ο θεράπων ιατρός μπορεί να αποκτήσει χρήσιμη βοήθεια και να εκμεταλλευτεί πλήρως τη διαθέσιμη ιατρική γνώση με γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο και εφοδιάζει τους θεράποντες ιατρούς με τις απαραίτητες γνώσεις που αφορούν το σύγχρονο τρόπο παροχής υπηρεσιών υγείας σε κάθε σημείο όπου παρίσταται ανάγκη.

Σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκτυο Μικρών Νησιών η τηλεργασία (συμπεριλαμβανομένου της τηλεκατάρτισης και της τηλεϊατρικής) αποτελεί επιτακτική ανάγκη να αξιοποιηθούν και να μην αφανιστούν οι λιγостоί κάτοικοι των μικρών νησιωτικών περιοχών της Ελλάδας

Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας

Το Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας (Ο.Ε.Ε.) είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου εποπτευόμενο από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας

Οι δραστηριότητες του Οικονομικού Επιμελητηρίου επεκτείνονται σε όλο το φάσμα των θεμάτων, που σχετίζονται με το πεδίο της οικονομίας, από την επίλυση και ρύθμιση επαγγελματικών προβλημάτων των οικονομολόγων μέχρι την εκπόνηση Ενιαίων Κλαδικών Λογιστικών Σχεδίων, την τήρηση Επαγγελματικών Μητρώων και την έκδοση σχετικών επαγγελματικών αδειών, καθώς και την ανάπτυξη παρεμβάσεων και εισηγήσεων προς την Πολιτεία, που αφορούν σε ευαίσθητα και επίκαιρα θέματα της Ελληνικής Οικονομίας, όπως η Οικονομική και Νομισματική Ένωση ή το ΕΥΡΩ, η Οικονομική Παιδεία, η Φορολογική Μεταρρύθμιση κλπ.

Από το Ο.Ε.Ε. επισημαίνεται:

- Η έλλειψη κατανόησης του όρου τηλεργασίας
- η έλλειψη νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου για την τηλεργασία
- η έλλειψη κοινωνικού διάλογου για την τηλεργασία
- η σχετική μικρή διείσδυση των νέων τεχνολογιών (ICT's)

όμως τονίζονται ιδιαίτερα τα στοιχεία εκείνα τα οποία κάνουν ελκυστική την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ενδυνάμωση της οικονομίας
- Αύξηση του παραγόμενου προϊόντος
- Αύξηση της κινητικότητας της εργασίας
- Αύξηση των δαπανών για επενδύσεις

Αύξηση της ανταγωνιστικότητας

- Επιλογή τόπου και χρόνου εργασίας
- Εξοικονόμηση χρόνου
- Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων
- Διεύρυνση των ορίων αναζήτησης εργασίας

Υποστηρίζεται το γεγονός ότι θα μπορούσε να εφαρμοστεί πιλοτικά η τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα.

Τα προβλήματα που τίθενται και χρήζουν αντιμετώπισης είναι διαφορετικής φύσης, ανάλογα με τη σκοπιά του κάθε κοινωνικού εταίρου. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να προωθηθεί ένας κοινωνικός διάλογος μέσω του οποίου θα επιλυθούν τόσο τα θεσμικά, όσο και τα κανονιστικά προβλήματα που ανακύπτουν. Σε αυτό το διάλογο θα πρέπει να συμμετέχουν τόσο οι κρατικοί φορείς όσο και οι κοινωνικοί εταίροι. Το Ο.Ε.Ε. εφόσον του ζητηθεί θα εκθέσει τις προτάσεις του για την τηλεργασία σε ένα τέτοιο διάλογο.

ΙΝΕ ΓΣΕΕ

Το Ινστιτούτο Εργασίας της Γ.Σ.Ε.Ε. ιδρύθηκε το Δεκέμβριο του 1990, με στόχο τη συμβολή του στην επιστημονικά τεκμηριωμένη παρέμβαση του ελληνικού συνδικαλιστικού κινήματος που αφορά:

- Την έρευνα, τη μελέτη και την τεκμηρίωση θεμάτων που ενδιαφέρουν τη Γ.Σ.Ε.Ε., τις συνδικαλιστικές οργανώσεις μέλη της και τους εργαζόμενους.
- Το σχεδιασμό, υλοποίηση και ανάπτυξη προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης και το συντονισμό και στήριξη των αντίστοιχων ενεργειών που πραγματοποιούνται από τις οργανώσεις μέλη της Γ.Σ.Ε.Ε.
- Την ανάπτυξη συστήματος συνδικαλιστικής εκπαίδευσης - επιμόρφωσης.

Το ΙΝ.Ε/Γ.Σ.Ε.Ε. είναι εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, του οποίου εταίροι είναι ο εκάστοτε πρόεδρος και γενικός γραμματέας της Γ.Σ.Ε.Ε.

Η τηλεργασία συμπεριλαμβάνεται στην περιπτώσιολογία του Ν. 2639/98 περί ειδικών μορφών απασχόλησης.

ΝΟΜΟΣ:	<i>N.2639/98</i>
ΦΕΚ:	<i>A 205 19980902</i>
Τέθηκε σε ισχύ:	<i>02.09.1998</i>
Ημ.Υπογραφής:	<i>01.09.1998</i>
Τίτλος:	<i>Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις</i>
Άρθρο1: «Ειδικές μορφές απασχόλησης.»	<ol style="list-style-type: none"> <i>1. Η μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου συμφωνία για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), τηλεργασίας, κατ' οίκον απασχόλησης τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Το τεκμήριο αυτό δεν ισχύει αν ο απασχολούμενος προσφέρει την εργασία του αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη.</i> <i>2. Μέσα σε διάστημα εννέα (9) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος νόμου κάθε εργοδότης υποχρεούται να υποβάλει στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας συγκεντρωτική κατάσταση αναφορικά με τις υφιστάμενες συμφωνίες μεταξύ αυτού και απασχολούμενων για παροχή υπηρεσιών ή έργου, στην οποία θα αναγράφονται η χρονολογία κατάρτισης των συμφωνιών αυτών και το ονοματεπώνυμο του απασχολούμενου. Σε περίπτωση παραλείψεως υποβολής της κατάστασης αυτής θεωρείται ότι η σχετική συμφωνία υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.</i> <i>3. Για τους απασχολούμενους του παρόντος άρθρου εξακολουθεί να ισχύει η διάταξη του άρθρου 22 του ν. 1902/1990 (ΦΕΚ 138 Α').</i>

Η έννοια και το περιεχόμενό της τηλεργασίας δεν έχει οριστεί από την ελληνική νομοθεσία και λόγω του μη σαφούς θεσμικού πλαισίου προκύπτουν αρκετά προβλήματα. Στην Ελλάδα η χρήση μορφών απασχόλησης με τον χαρακτηρισμό των συμβάσεων Έργου ή των ανεξάρτητων υπηρεσιών που συχνά υποκρύπτει μισθωτή εργασία, έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία πλασματικής εικόνας για το μέγεθος των αυτοαπασχολούμενων στην Ελλάδα διογκώνοντας το ποσοστό τους επί του συνολικού ΟΕΠ (25%) και μάλιστα όταν το 60% του

ποσοστού αυτού είναι εκτός του πρωτογενή τομέα της οικονομίας. Το φαινόμενο αυτό αποτελεί απόρροια δυο επιμέρους παραγόντων: της έλλειψης ενός νέου ορισμού της έννοιας της εξαρτημένης εργασίας ώστε να επεκταθεί, υπό το φως των σύγχρονων διαπραγματεύσεων, το καθεστώς της μισθωτής εργασίας σε μεγαλύτερη κατηγορία απασχολούμενων, αλλά και της καταστρατήγησης της νομοθεσίας από την παράνομη και εικονική απασχόληση.

Η τηλεργασία λοιπόν βρίσκεται κάπου ανάμεσα από αυτές τις δυο περιπτώσεις στην λεγόμενη «γκρίζα ζώνη». Για το λόγω αυτό θα πρέπει να υπάρξουν ρυθμίσεις στην εργατική νομοθεσία για να αντιμετωπιστεί αυτή η γκρίζα ζώνη.

Παραμένουν όμως αναπάντητα τα παρακάτω ερωτήματα:

- Διατηρεί ο τηλεεργαζόμενος τα ίδια οικονομικά, εργασιακά, κοινωνικο-ασφαλιστικά και συνδικαλιστικά δικαιώματα που έχουν και οι αντίστοιχοι συνάδελφοί του, οι απασχολούμενοι στις παραδοσιακές μορφές απασχόλησης;
- Δικαιούται της ετήσιας κανονικής άδειας;
- Υπακούει σε κανονικό ωράριο εργασίας;
- Προστατεύεται σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και αν ναι, με ποιες εγγυήσεις και ποια διαδικασία;
- Παραμένει μέλος των εργατικών συνδικάτων, μετέχει στις διαδικασίες και τις ψηφοφορίες τους, διατηρεί το δικαίωμα του εκλέγεσθαι, αντιπροσωπεύεται σ' όλα τα όργανα εκπροσώπησης των εργαζομένων,
- προσμετράτε η ψήφος του για το σχηματισμό των ποικίλων πλειοψηφιών που απαιτούνται, από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, για τη λήψη των αποφάσεων των συνδικάτων, των Συμβουλίων Εργαζομένων και των λοιπών οργάνων συλλογικής εκπροσώπησης;
- Με ποιο τρόπο αντιμετωπίζεται το πρόβλημα της αποφυγής της απομόνωσης των τηλεεργαζόμενων και της διασφάλισης σ' αυτούς της δυνατότητας διαρκούς επικοινωνίας και πληροφόρησης για τα συμβαίνοντα στην Επιχείρηση;
- Σε σχέση με τις ευκαιρίες επαγγελματικής εκπαίδευσης, κατάρτισης και επανακατάρτισης των απασχολούμενων της Επιχείρησης, πως αυτές οι δυνατότητες και ευχέρειες μπορούν να κατοχυρωθούν και εφαρμοσθούν για τους τηλεεργαζόμενους
- Πως θα αποφευχθεί η αυτόματη σύμμιξη της καθημερινής του προσωπικής και οικογενειακής ζωής, με τις εργασιακές του δεσμεύσεις και υποχρεώσεις;
- Πως δεν θα επιτραπεί η σύγχυση ανάμεσα στον οικιακό χώρο ανάπαυσης, χαλαρώματος και ανάπτυξης της προσωπικότητας του, με τον εργασιακό χώρο, όταν η παροχή της οφειλομένης εργασίας γίνεται μέσα στο σπίτι του τηλεεργαζόμενου, ιδίως, σήμερα, με τον περιορισμένο οικιακό χώρο που διαθέτουν

για τις οικογένειες τους οι εργαζόμενοι;

- Πως θα διασφαλισθεί η δυνατότητα του τηλεεργαζόμενου να χρησιμοποιεί ένα μέρος του χρόνου του για τον εαυτό του και την οικογένειά του και να αποτραπεί η συνολική αφομοίωση του χρόνου του στην διεξαγωγή των επαγγελματικών του υποχρεώσεων;

Θα πρέπει να απαντηθούν τα παραπάνω ερωτήματα για να μπορέσει να εφαρμοστεί αποτελεσματικά η τηλεργασία στην Ελλάδα. Κρίνεται όμως απαραίτητος ο κοινωνικός διάλογος μεταξύ τόσο των κρατικών φορέων όσο και των κοινωνικών εταίρων.

Στην Ελλάδα λόγω της μη ύπαρξης σαφούς πλαισίου για την τηλεργασία υπάρχουν αποσπασματικές δράσεις σε επίπεδο επιχείρησης. Εφαρμογή της τηλεργασίας συναντούμε σε πολύ αρχικό στάδιο στον κλάδο της δημοσιογραφίας, στις τηλεπικοινωνίες στα call centres.

Ωστόσο προτείνεται από το ΙΝΕ ΓΣΕΕ να ξεκινήσει η εφαρμογή της τηλεργασίας πιλοτικά από το Δημόσιο Τομέα όπου και υπάρχουν μεγαλύτερες δυνατότητες εξασφάλισης των δικαιωμάτων των εργαζομένων, και ειδικότερα να γίνει εφαρμογή σε ειδικές και ευπαθείς ομάδες εργαζομένων. Στον ιδιωτικό τομέα η εφαρμογή της τηλεργασίας θα είναι πιο δύσκολη λόγω του ότι παρατηρείται μεγάλο ποσοστό παραβίασης της εργατικής Νομοθεσίας. Ήδη 1 στους 5 εργαζομένους είναι ανασφάλιστοι, υπάρχουν πολλές μη δηλωμένες επιχειρήσεις, επίσης στο 50% των δηλωμένων επιχειρήσεων δεν καταβάλει τακτικά στους εργαζόμενους δεδουλευμένες αποδοχές. Μόνο το 62-63% των επιχειρήσεων παρουσιάζει μερικώς ή ολικώς συμμόρφωση στις παρατηρήσεις των ελέγχων του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και δεν εφαρμόζονται τακτικά πρακτικές κυρώσεων από το Σ.ΕΠ.Ε.

Αντίθετα στον ευρωπαϊκό χώρο κατά τα τελευταία χρόνια εκδηλώνεται η παρέμβαση της νομοθεσίας προκειμένου να ρυθμίσει θέματα τηλεργασίας με εφαρμογές σε διαφορετικούς τύπους τηλεεργαζομένων σύμφωνα, άλλωστε, με τις εθνικές ιδιαιτερότητες. Μέχρι σήμερα καταγράφονται επτά διαφορετικοί τύποι στις εθνικές νομοθεσίες:

- Τηλεεργαζόμενοι εργοδότες
- Τηλεεργαζόμενοι αυτοαπασχολούμενοι
- Τηλεεργαζόμενοι ημιαπασχολούμενοι (Ολλανδία)
- Τηλεεργαζόμενοι «συντονισμένοι» ελεύθεροι συνεργάτες (Ιταλία)
- Τηλεεργαζόμενοι ημι-υπάλληλοι
- Τηλεεργαζόμενοι δημόσιοι υπάλληλοι
- Τηλεεργαζόμενοι μισθωτοί υπάλληλοι

Οι παραπάνω τύποι, εκτός από την πρώτη περίπτωση, αντιμετωπίζονται από το νόμο είτε ως συνεπαγόμενοι σχέσεις εξαρτημένης εργασίας οπότε και εφαρμόζεται το εργατικό δίκαιο, είτε ως συμβάσεις έργου και ανεξάρτητων υπηρεσιών με την παρεπόμενη εφαρμογή των ειδικότερων διατάξεων του αστικού δικαίου. Εντούτοις διαπιστώνονται σοβαρά νομικά προβλήματα σε περίπτωση διαφωνίας των εμπλεκόμενων μερών ως προς το ακριβές περιεχόμενο των μεταξύ τους δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Τα προβλήματα αυτά επιχειρούν να επιλύσουν οι νομοθεσίες του Βελγίου και της Σουηδίας. Τα τελευταία χρόνια

παρατηρούνται αρκετές συλλογικές συμφωνίες στον Ευρωπαϊκό χώρο που ρυθμίζουν θέματα τηλεργασίας με στόχο την επίλυση ειδικότερων ζητημάτων στα οποία ο Νόμος, διατηρώντας ένα γενικό περιεχόμενο, δεν υπεισέρχεται. Αυτή η πρακτική συναντάται στην πλειοψηφία των χωρών με εξαιρέσεις τη Φιλανδία, την Ελλάδα, το Λουξεμβούργο, την Ολλανδία και την Πορτογαλία.

Το πεδίο των διαπραγματεύσεων αφορά στους επιμέρους κλάδους και επιχειρήσεις. Αντικείμενα της διαπραγμάτευσης συνήθως είναι :

- η λειτουργία της τηλεργασίας σε εθελοντική βάση
- η δυνατότητα ανάκλησης και οι συνέπειές της
- το εργασιακό καθεστώς
- η άρση των διακρίσεων σε βάρος των τηλεργαζομένων
- η υγιεινή και ασφάλεια της τηλεργασίας
- ο εργάσιμος χρόνος
- η παροχή του αναγκαίου τεχνολογικού εξοπλισμού και η κάλυψη των εξόδων του γραφείου ή της οικείας των τηλεργαζομένων
- η ρύθμιση θεμάτων σχετικών με ειδικές κατηγορίες τηλεργαζομένων (π.χ. άτομα υψηλής ειδικευσης, άτομα με ειδικές ανάγκες, έγκυοι, γυναίκες, ανήλικοι)

Σε σχέση, ειδικότερα, με τον αριθμό των απασχολούμενων με το καθεστώς της τηλεργασίας, στην Ελλάδα υπάρχουν αποτελέσματα από την πανελλαδική έρευνα του ΙΝΕ-ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ για την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα,

Κατά την πραγματοποίηση (Ιούνιος – Ιούλιος 2002) της πανελλαδικής έρευνας του ΙΝΕ-ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ (σε συνεργασία με την εταιρεία "Metron Analysis") με αντικείμενο την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα, συμπεριλήφθηκαν στο σχετικό ερωτηματολόγιο (ενότητα 2), 3 ερωτήσεις, αναφερόμενες στο τηλεργαζόμενο προσωπικό (ΙΝΕ-ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ: «Απασχόληση και εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές, Αποτελέσματα πανελλαδικής έρευνας», ΤΕΤΡΑΔΙΑ ΤΟΥ ΙΝΕ, Ειδικό τεύχος, Οκτώβριος 2002).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας του ΙΝΕ-ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ «η χρήση της τηλεργασίας εκδηλώνεται σε ιδιαίτερα περιορισμένο επίπεδο αφού μόλις το 1,1 % των επιχειρήσεων ακολουθεί σχετικές πρακτικές» με συνέπεια να είναι περιορισμένος και ο αντίστοιχος αριθμός των τηλε-απασχολούμενων. Επισημαίνεται, μάλιστα, ότι «εκεί όπου καταγράφονται πρακτικές τηλεργασίας (μόλις σε 21 επί συνόλου 2016 επιχειρήσεων του δείγματος) παρουσιάζεται και διαφοροποίηση ως προς το περιεχόμενο απασχόλησης: το ήμισυ των επιχειρήσεων συνδέει την τηλεργασία με καθεστώς μισθωτής απασχόλησης, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό παραπέμπει σε καθεστώς εργολαβίας και αυτοαπασχόλησης». Εξάλλου, «η παρουσία της τηλεργασίας φαίνεται να είναι σχετικά υψηλότερη στο βιομηχανικό τομέα, στις μεγάλες επιχειρήσεις που διαθέτουν πέραν της μίας εκμεταλλεύσεις και σε εκείνες που αποτελούν μέλη επιχειρηματικών ομίλων».

Στα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας αναφέρεται ότι «το μέλλον της τηλεργασίας κατά το προσεχές έτος διαφαίνεται σχετικά αισιόδοξο, αφού το 3 % των επιχειρήσεων που δεν κάνουν μέχρι τώρα χρήση της τηλεργασίας θεωρεί ιδιαίτερα πιθανή την επιλογή της, κυρίως στη

βιομηχανία και σε επιχειρήσεις που απασχολούν από 55 – 99 εργαζόμενους», με συνέπεια και παρά το ότι η τηλεργασία αναμένεται κατά τον επόμενο χρόνο (2003) να συναντάται μόλις στο 4 % των επιχειρήσεων, να θεωρείται «αξιοσημείωτο ότι το πεδίο εφαρμογής της σχεδόν θα τριπλασιασθεί μέσα σε διάστημα ενός έτους»

ΑΔΕΔΥ

Η Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημόσιων Υπαλλήλων είναι το συνδικαλιστικό όργανο των εργαζομένων σε Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου.

Από την ΑΔΕΔΥ επισημαίνεται:

- η έλλειψη του ασφαλιστικού και θεσμικού πλαισίου για την τηλεργασία
- η απουσία νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για την τηλεργασία
- η χαμηλή υποδομή σε υπολογιστικά συστήματα στις δημόσιες υπηρεσίες
- η μικρή διείσδυση των νέων τεχνολογιών (ICT's)
- η μη ύπαρξη σταθερών διαδικασιών στη Δημόσια Διοίκηση
- η διαφορετική εργασιακή κουλτούρα

Σύμφωνα με την ΑΔΕΔΥ υπάρχει μια μικρή τάση ανάπτυξης της τηλεργασίας η οποία και παρουσιάζεται στον ιδιωτικό τομέα καθώς και στον επιστημονικό τομέα (έρευνα και ανάπτυξη). Στον δημόσιο τομέα υπάρχουν αρκετές δυσκολίες και δεν διαφαίνονται προοπτικές άμεσης εφαρμογής της τηλεργασίας.

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΌΡΩΝ

Access	Home page
Πρόσβαση 331	Αρχική Σελίδα..... 327
Address	Home-based Teleworking
Διεύθυνση 325	Εργασία στο Σπίτι 26
Application sharing..... 92	ICT
ATM	Information and Communications Technologies 317, 318, 323, 328, 335
Asynchronous Transfer Mode33, 34, 276	Information
Audio Conferencing84, 86, 88	Πληροφορία21, 73, 75, 117, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 323, 325
Συνδιάσκεψη με Ήχο 35, 37	Instant Messaging84, 86, 88
Broadband Networks	Άμεση Επικοινωνία μέσω γραπτού Κειμένου..... 38, 39, 41, 275
Ευρυζωνικά Δίκτυα 50, 240	Internet
Browser	Διαδίκτυο25, 26, 28, 30, 34, 35, 37, 38, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 74, 75, 77, 117, 120, 134, 135, 140, 238, 239, 242, 272, 277, 322, 323, 327, 328, 331, 332, 335
Φυλλομετρητής 335	IRC
CD-ROM	Internet Relay Chat38, 39, 41, 42, 84, 86, 88, 275
Compact Disk/Read-Only Memory 335	ISDN
Computer Conferencing	Integrated Services Digital Network.. 25, 26, 33, 34, 35, 44, 45, 47, 48, 49, 135, 239, 240, 242, 276, 327, 335
Συνδιάσκεψη μέσω Υπολογιστών 37	ISO
Computer-Mediated Communication	International Standardisation Organisation4, 36, 336
Επικοινωνία διαμέσου Η/Υ 36	Job
EDI	Επάγγελμα76, 322
Electronic Data Interchange 335	Key Hypotheses
eEurope ...50, 51, 313, 314, 315, 319, 323	Υποθέσεις Εργασίας 19
E-mail	Key Hypothesis 145
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο37, 75, 325, 335	
Employment	
Απασχόληση314, 315, 316, 317, 320, 323	
FTP	
File Transfer Protocol45, 84, 86, 88, 239	
Hardware	
Εξοπλισμός..... 34, 335	

Knowledge	Διαμοιρασμός Εφαρμογών..... 35
Γνώση23, 25, 74, 111, 138, 315, 316, 320, 325	Software
LAN	Λογισμικό..... 34
Local Area Network..... 47, 51, 328, 335	Telecentres
Literature Review	Τηλεκέντρα 330
Βιβλιογραφικά Ευρήματα 19	Telecommunications
Management	Τηλεπικοινωνίες..... 114
Διαχείριση120, 336	Telecommuting
Memory	Τηλε-μετακίνηση 25, 28, 316, 324
Μνήμη331, 335	Telecottages
Multimedia	Thle-sp 27
Πολυμέσα 332	Τηλεχωριά322, 334
Network	Tele-Services
Δίκτυο..... 47, 239, 318, 321, 335	Τηλε-υπηρεσίες 28
Nomadic Teleworking	Televillage
Νομαδική Τηλεργασία 26	Τηλεχωριό..... 322
Offshore Teleworking	Telework
Διάσπαρτη Τηλεργασία..... 28	Τηλεργασία24, 81, 140, 315, 316, 317, 318, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326
Participation	Telework Centres
Συμμετοχή 316	Κέντρα Τηλεργασίας 27
PC	Video conferencing 84, 86, 88, 90
Προσωπικός Υπολογιστής . 134, 238, 332	Video Conferencing
Point to Multipoint Conferencing 84, 86, 88	Συνδιάσκεψη με Εικόνα..... 37
Point to Point Conferencing84, 86, 88	Virtual
Remote Office Teleworking	Εικονικός..... 140
Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου 27	Voice Mail Systems
Satellite Centres	Συστήματα Φωνητικού Ταχυδρομείου 38
Δορυφορικά Κέντρα 27	White Boarding84, 86, 88
Server	Whiteboard Environments
Εξυπηρετητής..... 37, 140	Περιβάλλοντα Ηλεκτρονικού Μαυροπίνακα 38
Sharing Application	

ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

Work Flow Applications

Συστήματα Ροής Εργασίας..... 38

World Wide Web

Παγκόσμιος Ιστός 37, 331

WWW

Παγκόσμιος Ιστός 37, 39, 40, 45, 46,
239, 275, 331

Office Based Employees

Εργαζόμενοι που εργάζονται στα
γραφεία των επιχειρήσεων..... 80

Televillages

Τηλε-χωριά 27