Αξιοποίηση & εφαρμογή της μεθόδου της τηλεργασίας για την συμφιλίωση της οικογενειακής και της επαγγελματικής ζωής στην Ελλάδα

Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών

Η Κοινωνία της Πληροφορίας, βασιζόμενη στην ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών, κατευθύνει την παραδοσιακή οικονομία σε μια νέα άυλη οικονομία βασισμένη στην γνώση, δημιουργώντας, παράλληλα νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Ιδιαίτερη σημασία έχουν οι διαπιστώσεις ειδικών ερευνητών για τις αναμενόμενες επιπτώσεις στο επίπεδο της απασχόλησης.

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

Στο πλαίσιο ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών, εκτιμάται ότι η τηλεργασία θα επιτρέψει την αναζήτηση θέσεων εργασίας στο σύνολο της περιφέρειας μιας χώρας, καθώς και έξω από αυτής, διευκολύνοντας μια «πλασματική» κινητικότητα, που εμποδίζει την ανεξέλεγκτη αστικοποίηση και την ερήμωση αγροτικών περιοχών, αλλά και την «διαρροή εγκεφάλων» που μαστίζει τις λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες τους πλανήτη, αλλά και την Νότια Ευρώπη σε μικρότερο βαθμό.

Μέχρι πρόσφατα σε ότι αφορά την χώρα μας η ελληνική οικονομία δεν παρουσίαζε ικανοποιητική εικόνα στον τομέα αυτό : χαμηλό ποσοστό διάχυσης νέων τεχνολογιών, μικρό μερίδιο ειδικευμένων στο σύνολο εργαζομένων, υψηλό μη εργασιακό κόστος και ελάχιστα παραδείγματα ανάπτυξης νέων μορφών εργασίας, όπως η τηλεργασία. Σήμερα όμως η ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής παρουσιάζει την υψηλότερη ανάπτυξη από όλα τα κράτη της Ε.Ε, ενώ έχει αυξηθεί σημαντικά(8%) και το ποσοστό της απασχόλησης στην υψηλής τεχνολογίας βιομηχανία. Παρά τους υψηλούς ρυθμούς προσαρμογής που παρουσιάζει η χώρα, εξακολουθεί να κινείται βραδύτερα από τον μέσο όρο της Ε.Ε ως προς τους δείκτες της καινοτομίας, γι' αυτό απαιτείται μεγιστοποίηση των προσπαθειών.

Πάντως, τα τελευταία χρόνια γίνονται συνεχή βήματα βελτίωσης του εύρους, της ποιότητας και του κόστους των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών. Το κόστος των υπηρεσιών είναι σχετικά χαμηλό για τον καταναλωτή, παραμένει όμως υψηλό για τις επιχειρήσεις. Επίσης στο πλαίσιο του Γ΄ ΚΠΣ προβλέπεται να επενδυθούν χρήματα στην δημιουργία υποδομών τοπικής πρόσβασης ευρυζωνικών δικτύων σε ακριτικές περιοχές της χώρας, υποδομές που θα βοηθήσουν με την σειρά τους στην ανάπτυξη σημαντικών εφαρμογών όπως η τηλεϊατρική, η τηλεργασία και η εξ αποστάσεως μάθηση. Σημαντική εξέλιξη είναι το γεγονός ότι ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου έφτασε τα 3,5 εκατομμύρια το 2004 όπως ήταν αναμενόμενο.

Η τηλεργασία ως εργαλείο διαχείρισης των αλλαγών

Θα πρέπει να γνωρίζουμε ότι δίνεται ιδιαίτερη σημασία στον ρόλο της τηλεργασίας ως εργαλείου διαχείρισης των αλλαγών. Ειδικότερα, η υιοθέτηση πολιτικών στήριξης της διάχυσης της χρήσης των ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνιών) είναι αναγκαία για την μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού. Η προώθηση της τηλεργασίας ενισχύει τη συμμετοχή μειονεκτουσών ομάδων (π.χ. άτομα με αναπηρία) στο εργατικό δυναμικό. Επιπλέον μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην προώθηση της ισότητας των δύο φύλλων, επιτρέποντας στις γυναίκες να συνδυάσουν την επαγγελματική με την οικογενειακή ζωή και να ωφεληθούν τόσο από την προβλεπόμενη αύξηση των θέσεων εργασίας σον τομέα της παροχής υπηρεσιών, όσο και με τις αυξημένες δυνατότητες ενημέρωσης, πληροφόρησης και συμμετοχής στα κοινά.

Υιοθέτηση εναλλακτικών μορφών απασχόλησης και τηλεργασίας

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 την νομαδική τηλεργασία).Παράλληλα εντυπωσιακή αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξέχουσα την τηλεκατάρτιση), το telecommuting και οι τηλε -υπηρεσίες, 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 «Επιχειρείται 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.

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 εταιρίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ),

ενώ δεν θα πρέπει να εξαιρεθούν και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας στην Ελλάδα, οι βιομηχανίες παραγωγής οπτό-ηλεκτρονικών κυκλωμάτων οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους.

Παράλληλα αναμένεται ότι θα ενισχυθεί η τάση προς την τηλεργασία σε σχέση με τα επαγγέλματα υποστήριξης εργασιών γραφείου όπως δακτυλογραφήσεις, μεταφράσεις, γραφιστικές τέχνες, κλπ. 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 τομές (παροχής υπηρεσιών) λόγω της ευελιξίας που παρέχει η τηλεργασία για μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητας τους, καθώς και ένα μεγάλο μέρος του 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 είσοδο τους στην αγορά εργασίας, αλλά και εργαζόμενους με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας που επιθυμούν να εργαστούν με περισσότερη ευελιξία.

Η τηλεργασία, τουλάχιστον σύμφωνα με ορισμένους αναλυτές, αναμένεται ότι θα υποστηρίξει ενεργά τη διατηρισιμότητα 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.

Target Groups

Η υπηρεσία της τηλεργασίας μπορεί να σχεδιαστεί για τις ειδικές ανάγκες του πελάτη. Παράλληλα επιτρέπει στον χρήστη να βρίσκεται παντού αφού μπορεί να έχει ζωντανή και άμεση επικοινωνία με άλλες ομάδες χρηστών (επιχειρηματιών, προμηθευτών, πελατών κ.λ.π.) χωρίς να μετακινείται και να επιβραδύνετε με ταξίδια που κοστίζουν αρκετά σε χρόνο και σε χρήμα. Παρακάτω είναι μερικά παραδείγματα εφαρμογής της υπηρεσίας :

Δημόσιοι Οργανισμοί – Τοπική Αυτοδιοίκηση
Η Τηλεργασία μπορεί να βοηθήσει στην άμεση επικοινωνία όλων των δημοσίων οργανισμών (Υπουργεία, ΔΕΚΟ, Τοπική Αυτοδιοίκηση κ.λ.π.) χωρίς να μετακινούνται και να επιβαρύνονται με ταξίδια που κοστίζουν σε χρόνο και χρήμα.

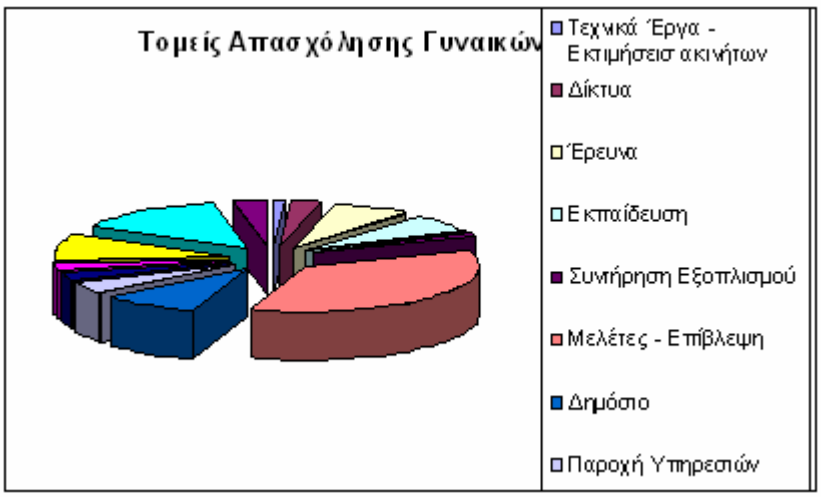
Επιχειρήσεις
Η Τηλεργασία αποτελεί ένα πολύ ισχυρό εργαλείο στα χέρια των επιχειρήσεων (Πολυεθνικές, Τράπεζες κλπ) οι οποίες μπορούν να πραγματοποιούν συμβούλια, διασκέψεις, συναλλαγές και γενικά να επικοινωνούν χωρίς να είναι απαραίτητη η τόσο χρονοβόρα μετακίνηση και συγκέντρωση των συνδιαλεγόμενων.

Εκπαίδευση
Η Τηλεργασία συνδέεται άμεσα και με τον τομέα της εκπαίδευσης προσφέροντας την απαραίτητη σήμερα «δια βίου εκπαίδευση». Η ολοκλήρωση της τηλεργασίας στον χώρο της εκπαίδευσης οδηγεί στην δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου ο χρήστης εκπαιδεύεται με την χρήση των εργαλείων της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Η τηλεργασία έχει κάνει δυναμικά την εμφάνιση της στο χώρο της εκπαίδευσης αφού μέσω αυτής μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει διαλέξεις, σεμινάρια χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθεί από το γραφείο του.

Έρευνα εφαρμογής της τηλεργασίας στις γυναίκες μηχανικούς

Στην συνέχεια για να εξετάσουμε την κατάσταση στην Ελλάδα πιο διεξοδικά, σύμφωνα με όσα αναφέραμε παραπάνω θα περιγράψουμε με διαγράμματα και πίνακες τα αποτελέσματα ενός gallop που πραγματοποιήθηκε σε ένα δείγμα ελληνίδων μηχανικών από όλους τους κλάδους, ηλικίας 31 – 40, οι μισές εκ των οποίων είναι άγαμες και οι άλλες έγγαμες, και με ή χωρίς παιδιά.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι απόψεις των γυναικών μηχανικών για το κατά πόσο θα μπορούσε να εφαρμοστεί η τηλεργασία στην επιχείρηση που εργάζονται . Οι τομείς απασχόλησης των γυναικών μηχανικών του δείγματος φαίνονται στο ακόλουθο διάγραμμα :

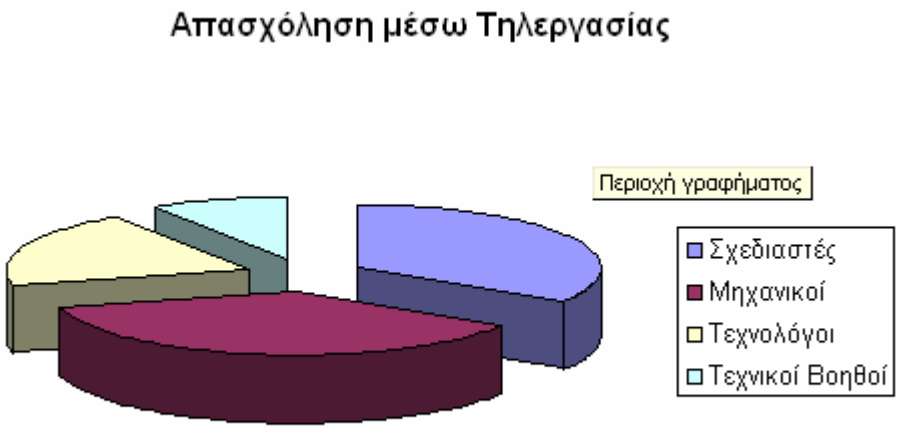


Ένα σημαντικό συμπέρασμα που προκύπτει από το ερώτημα που τέθηκε στις γυναίκες μηχανικούς, είναι το κατά πόσο μπορεί να εφαρμοστεί η τηλεργασία γενικότερα στους διάφορους τομείς δραστηριότητας .Έτσι έχουμε :

Μεγάλη Εφαρμογή Τηλεργασίας	Μέτρια Εφαρμογή Τηλεργασίας	Μικρή Εφαρμογή Τηλεργασίας
Διενέργεια ελέγχων	Δίκτυα	Συντήρηση εξοπλισμού
Τεχνικά έργα – Εκτιμήσεις ακινήτων	Έρευνα	Κατασκευαστική
Μελέτες – Επίβλεψη	Βιομηχανία	Εκπαίδευση
Δημόσιος Τομέας	Πωλήσεις - Marketing	
Νέες Τεχνολογίες		
Παροχή Υπηρεσιών		

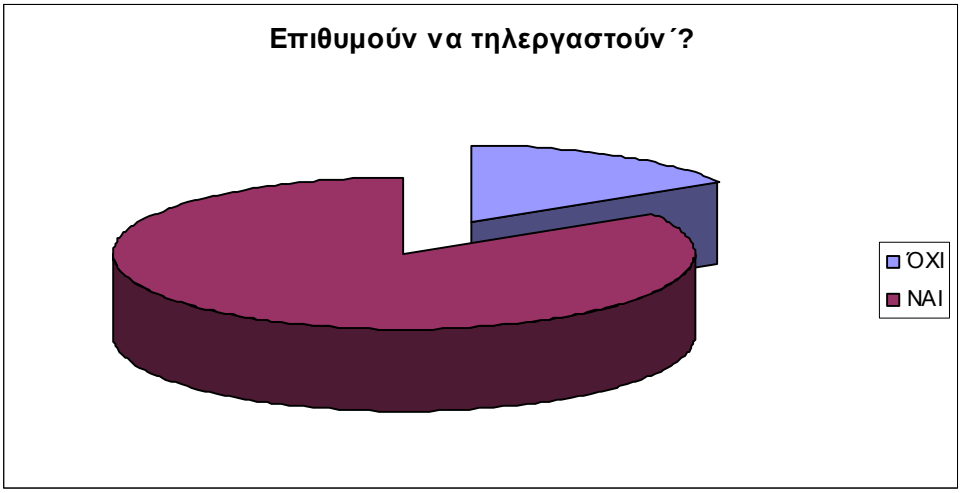
Πίνακας 1: Μέγεθος εφαρμογής τηλεργασίας σε διάφορους τομείς

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε στις γυναίκες μηχανικούς ήταν να προσδιορίσουν κατά την άποψη τους τις ειδικότητες γενικότερα των γυναικών (αλλά και των ανδρών) τεχνικών που μπορούν να απασχοληθούν με την τηλεργασία. Οι απαντήσεις στο ερώτημα αυτό συνοψίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα :



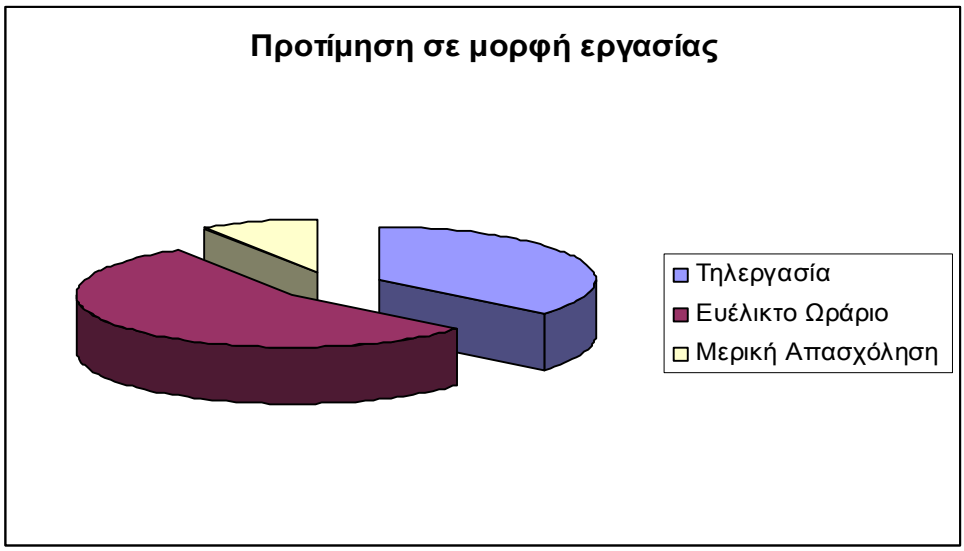
Από ότι παρατηρούμε από το διάγραμμα, οι μηχανικοί (80%) και οι σχεδιαστές (73%) συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά και ακολουθούν οι τεχνολόγοι(42%). Μόνο το 20% πιστεύουν ότι και οι τεχνικοί βοηθοί μπορούν να απασχοληθούν μέσω τηλεργασίας. Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό συμπέρασμα, γιατί παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του τεχνικού κόσμου θεωρεί την τηλεργασία ως μια μορφή ευέλικτης εργασίας που μπορεί να εφαρμοστεί για τα τεχνικά επαγγέλματα.

Επομένως το αμέσως επόμενο θέμα που πρέπει να εξεταστεί είναι κατά πόσο θέλουν οι ίδιες οι γυναίκες να εργαστούν μέσω τηλεργασίας . Η μεγάλη πλειοψηφία των γυναικών μηχανικών, 84%, θα προτιμούσε την απασχόληση μέσω της τηλεργασίας.

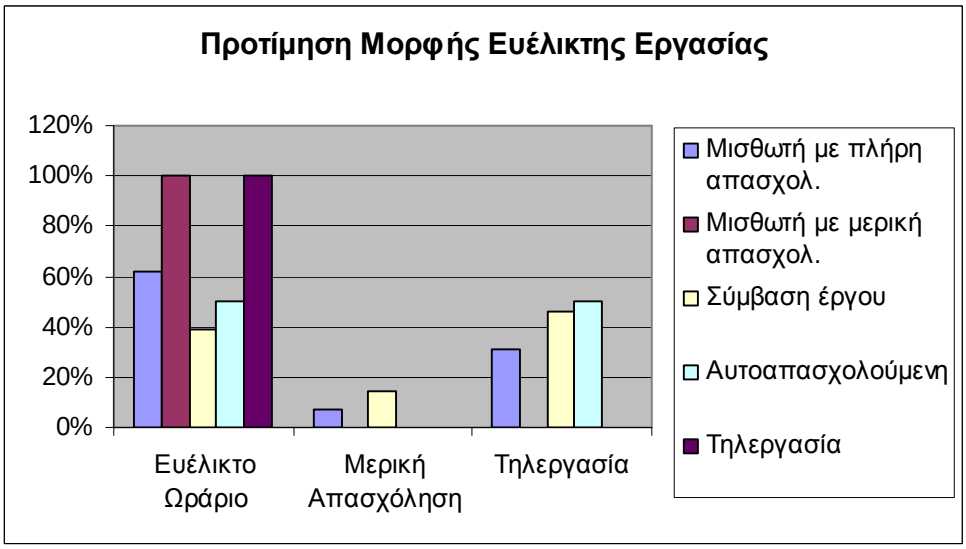


Ένα άλλο πολύ σημαντικό θέμα που τίθεται πολλές φορές από τους εργοδότες είναι ότι εφόσον εφαρμοστεί η τηλεργασία, η απασχόληση δεν είναι εξίσου εντατική και άρα θα μπορούσε να γίνει μείωση αποδοχών. Η πλειοψηφία των γυναικών μηχανικών, 71%, εάν έπρεπε ή εάν ήταν επιλογή τους να εργαστούν μέσω τηλεργασίας, δεν θα δεχόταν μείωση αποδοχών. Ενδιαφέρον παρουσιάζει και το 29% που δέχεται τη μείωση αποδοχών είτε για τους ίδιους λόγους που προαναφέρθηκε με τους εργοδότες είτε γιατί αφού αυτή είναι η επιλογή τους δεν θα τις πείραζε και η μείωση των αποδοχών τους.

Όμως στο ερώτημα για την μορφή ευέλικτης εργασίας που θα προτιμούσαν να εργασθούν, η πλειοψηφία των γυναικών μηχανικών προτιμά να εργάζεται με την μορφή ευέλικτου ωραρίου, 55%. Ένα σημαντικό ποσοστό γυναικών μηχανικών, το 36% προτιμά να ασχολείται μέσω τηλεργασίας. Πολύ μικρό είναι το ποσοστό των γυναικών που προτιμούν τη μερική απασχόληση 9%.

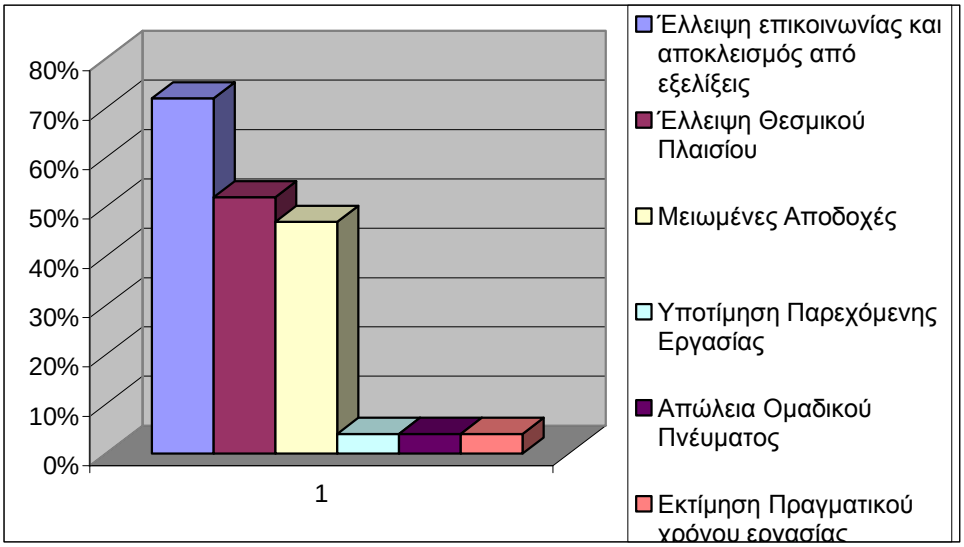


Ακόμη είναι πολύ σημαντικό να εξεταστεί και η προτίμηση των γυναικών μηχανικών για την μορφή της ευέλικτης εργασίας που προτιμούν σε σχέση με την υφιστάμενη σχέση εργασίας τους, η οποία αποτυπώνεται στο ακόλουθο διάγραμμα :



Παρατηρείται λοιπόν πως η μερική απασχόληση συγκεντρώνει ένα μικρό ποσοστό 7%, αλλά οι γυναίκες εκείνες που εργάζονται με μερική απασχόληση δεν απασχολούνται με αυτόν τον τρόπο επειδή είναι επιλογή τους. **Έτσι φαίνεται πως οι γυναίκες μηχανικοί προτιμούν την πλήρη απασχόληση.** Όμως παρόλα αυτά θα προτιμούσαν να απασχολούνται με κάποια ευέλικτης μορφής εργασία, είτε αυτό αφορά στην τηλεργασία, είτε στο ευέλικτο ωράριο.

Τέλος οι αρνητικές επιπτώσεις της τηλεργασίας εστιάζονται σύμφωνα με τις γυναίκες μηχανικούς στις ακόλουθες του παρακάτω διαγράμματος :



<u>Πηγές</u>

§ Έργο «Νέες δυνατότητας απασχόλησης με υψηλότερη ποιότητα εργασιακής ζωής»

Αναπτυξιακή Σύμπραξη: «Πρωτοβουλία για την ποιότητα της εργασιακής ζωής»

Συντονιστής εταίρος : Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε – Μάρτιος 2005

Επιστημονική Υπεύθυνη Έκδοσης: Dr Ε. Καρποδίνη -Δημητριάδη (Γεν. Διευθύντρια Delta Singular Εκπαιδευτική, υπεύθυνη έργου)

<u>Εταίροι:</u> First Data Hellas (πρώην Delta Singular), Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος, Planet Α.Ε., Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών, Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών & Υπολογιστών του ΕΜΠ, Ένωση Διπλωματούχων Ελληνίδων Μηχανικών, Ινστιτούτο Ερευνών, Μελετών, Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής Ν.Α Ευρώπης (ΙΝΑ), Οφθαλμολογικό Κέντρο Αθηνών, Σύμβουλοι Επαγγελματικού προσανατολισμού και Εκπαίδευσης, Πανελλήνια Ένωση Αμφιβληστροειδοπαθών, Πανελλήνιος Σύλλογος Πασχόντων από Μεσογειακή Αναιμία

<u>Σημείωση:</u> Το έργο αυτό χρηματοδοτείται στο πλαίσιο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL, κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και κατά 25% από το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας.

§ Marketing-Plan Τηλεργασία - ΟΤΕ