Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Τμήμα Διδακτικής της Τεχνολογίας και Ψηφιακών Συστημάτων

Ο Θεσμός και η Εξέλιξη της Τηλεργασιας Διεθνώς και στην Ελλάδα

ΠΕΤΑΛΑ ΧΡΙΣΤΙΝΑ

xristinapetala@gmail.com

Πειραιάς 2005

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή
2. Περί Τηλεργασίας – Γενική Επισκόπηση
3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και Διεθνώς
4. Η Τηλεργασία στην Ελλάδα
5. CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε)
6. Πηγές

1.Εισαγωγή (1/2)

- Οι **νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών** αναδεικνύονται ως παράγοντας με πολυδιάστατη συνεισφορά στον τομέα της κοινωνικής συνοχής και διαδραματίζουν έναν καθοριστικό ρόλο στην άμβλυνση των διαφόρων τύπων ανισοτήτων και την καταπολέμηση των κοινωνικών διακρίσεων.

- Ενισχύουν την **ανταγωνιστικότητα** των επιχειρήσεων, η οποία συναρτάται άμεσα με την ικανότητα τους να προσαρμόζονται στις οργανωτικές και οικονομικές αλλαγές της «οικονομίας της γνώσης».

- Η **ραγδαία ανάπτυξη και επέκταση αυτών των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφόρησης** αποτελούν επίδικο αντικείμενο θεωρητικών και επιστημονικών προβληματισμών αλλά και κοινωνικής και πολιτικής διαπραγμάτευσης. Καθώς η σημασία της γνώσης και της πληροφόρησης αποκτά καθοριστική σημασία για το μέλλον των κοινωνιών, η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών αναδεικνύεται σε κεντρικό παράγοντα της αναπτυξιακής διαδικασίας και της διατήρησης και βελτίωσης των συνθηκών διαβίωσης των εργαζομένων.

- Προσπαθώντας να αντιμετωπίσουμε με τρόπο καινοτομικό, όσο και αποτελεσματικό τις παραπάνω προκλήσεις, αναπτύσσουμε μια σειρά δράσεων με κοινό παρονομαστή την εφαρμογή ευέλικτων μορφών απασχόλησης, όπως η τηλεργασία, ως ελκυστική μορφή οργάνωσης της εργασίας για τις επιχειρήσεις, και ταυτόχρονα ως μια ενδιαφέρουσα εναλλακτική δυνατότητα για τους εργαζόμενους.

1.Εισαγωγή (2/2)

- **Στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς, συζητείται ολοένα και περισσότερο η εξάπλωση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Ένα από τα επιχειρήματα για την προώθηση αυτών των μοντέλων οργάνωσης είναι ότι οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν στους εργαζόμενους περισσότερη ευελιξία αναφορικά με τον τόπο και τον χρόνο διεκπεραίωσης της εργασίας, συμβιβάζοντας έτσι καλύτερα την επαγγελματική και την προσωπική ζωή (work – life balance)**

- **Τα μοντέλα αυτά δύνανται να δημιουργήσουν νέες θέσεις εργασίας για ευπαθείς ομάδες πληθυσμού (χρόνια ανέργους, μητέρες, άτομα με ειδικές ανάγκες) προσφέροντας έτσι ευκαιρίες για δημιουργική ένταξη των ατόμων αυτών στην κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό η τηλεργασία, ή η ηλεκτρονική εργασία όπως είναι και ο νεότερος όρος (e-work), αναμένεται να έχει σημαντικό ρόλο στην προσαρμοστικότητα των εργαζομένων και στην ευελιξία της αγοράς εργασίας διεθνώς.**

- **Στην εργασία αυτή εξετάσθηκε ο θεσμός και η εξέλιξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα και διεθνώς λαμβάνοντας υπόψη κοινωνικούς, ηθικούς, τεχνολογικούς, πολιτιστικούς, πολιτικούς και τοπικούς παράγοντες , με στόχο να προσεγγίσουμε και να παρουσιάσουμε με όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένο τρόπο την υπάρχουσα κατάσταση παγκοσμίως, όσον αφορά αυτή την νέα και ευέλικτη μορφή εργασίας, την τηλεργασία.**

2.Περί Τηλεργασιας – Γενική Επισκόπηση (1/10)

Ορισμός

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

Μορφές Τηλεργασιας

- **Τηλεργασία από το Σπίτι**
- **Κινητή Τηλεργασία**
- **Κέντρα Τηλεργασιας και Δορυφορικά Γραφεία**
- **Ομαδική Εργασία από Απόσταση**
- **Τηλεϋπηρεσιες**

Ø **Οι παραπάνω διαθέσιμες επιλογές για τον τρόπο και τον τόπο της τηλεργασίας δεν είναι απόλυτες μιας και είναι δυνατόν να υπάρχουν συνδυασμοί αυτών των επιλογών. Επίσης είναι σημαντικό να επισημάνουμε ότι όλες οι μορφές τηλεργασίας έχουν γνωρίσει ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Η ανάγκη για αυξημένη παραγωγικότητα, το αυξημένο κόστος των επιχειρήσεων, η ανάγκη για ευελιξία και η ανάπτυξη της τεχνολογίας σε συνδυασμό με διάφορους κοινωνικούς παράγοντες ετοίμασαν το έδαφος για την ανάπτυξη αυτού του νέου τρόπου εργασίας.**

2.Περί Τηλεργασίας – Γενική Επισκόπηση (2/10)

Πλεονεκτήματα της Τηλεργασιας:

- **Για τους Τηλεργαζόμενους:**
  - **Δυνατότητα συνδυασμού επαγγελματικής και προσωπικής ζωής**
  - **Ισότητα ευκαιριών για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, εργαζόμενες μητέρες, νέους και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας**
  - **Αίσθηση αυτονομίας και ανεξαρτησίας**
  - **Διατήρηση της εργασίας σε περίπτωση αλλαγής κατοικίας**
  - **Μείωση κόστους μετακινήσεων καθώς και άλλων εξόδων**
  - **Ευελιξία ωραρίου**
  - **Βελτίωση ευκαιριών εργασίας**
  - **Μείωσης άγχους**

- **Για τις Επιχειρήσεις:**
  - **Μείωση κόστους εγκαταστάσεων**
  - **Αύξηση της παραγωγικότητας**
  - **Αύξηση των κινήτρων**
  - **Ευελιξία της επιχείρησης**
  - **Ευελιξία προσωπικού**
  - **Ελαστικότητα ωραρίου**
  - **Βελτίωση της επικοινωνίας**
  - **Βελτίωση της διαχείρισης**
  - **Μείωση αλλαγών στο προσωπικό**

2.Περί Τηλεργασιας – Γενική Επισκόπηση (3/10)

- **Κοινωνικά και οικονομικά οφέλη από την τηλεργασία:**
  - Μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης
  - Βελτίωση της ποιότητας ζωής
  - Ευκαιρίες σε άτομα με αναπηρίες
  - Ευκαιρίες για ευρύτερη εργοδοσία και εργασία
  - Εξοικονόμηση ενέργειας
  - Αναβάθμιση της εργασίας – Αποκέντρωση

- Ο **σημαντικότερος θετικός παράγοντας** για την κοινωνία γενικότερα, προβλέπεται πως θα είναι ο περιορισμός της ατμοσφαιρικής ρύπανσης και του κυκλοφοριακού τις εργάσιμες ώρες.

- **Άλλες προβλεπόμενες μεταβολές είναι:**
  - Αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των σπιτιών
  - Ανάπτυξη της υπαίθρου και περιορισμός της αστυφιλίας

- **Απαραίτητες Προϋποθέσεις:**
  - Για τον εργαζόμενο: Ωριμότητα, αυτοπειθαρχία, αποφασιστικότητα, ικανότητα να εργάζεται ανεξάρτητα
  - Για τον εργοδότη: Αλλαγή νοοτροπίας εργοδότη και υπαλλήλου και μια εργασιακή σχέση βασισμένη στην αμοιβαία εμπιστοσύνη
  - Για την πολιτεία: Δημιουργία κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου

2.Περί Τηλεργασίας – Γενική Επισκόπηση (4/10)

- **Προβληματισμοί:**

- **Όσον αφορά το άτομο:**
  - Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα.
  - τα νέα άτομα πολλές φορές ωφελούνται από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον.
  - Ένα ζήτημα προς επίλυση προκύπτει όταν οι υπάλληλοι μιας επιχείρησης πληρώνονται ανάλογα με το πόσες ώρες έχουν εργαστεί.
  - Τι συμβαίνει σε περίπτωση ατυχήματος μέσα στο ωράριο της εργασίας, σε περίπτωση τηλεργασίας;
  - Προβληματισμός όσον αφορά την ίση αντιμετώπιση μεταξύ των τηλεργαζόμενων και των υπαλλήλων που εργάζονται μέσα στον εργασιακό τους χώρου.
  - Ψυχολογικοί Παράγοντες
  - Η τηλεργασία κάνει πιο δύσκολη την επικοινωνία ανάμεσα στους εργαζόμενους μιας επιχείρησης.

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

- **Για την επιχείρηση**
  - Η κουλτούρα, η διοίκηση και η οργάνωση της επιχείρησης μπορεί να μην επιτρέπει την άμεση εφαρμογή της τηλεργασίας.

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

2.Περί Τηλεργασίας – Γενική Επισκόπηση (5/10)

- **Άτομα με ειδικές ανάγκες:**

  - **Είναι δύσκολο να υπολογίσουμε τον αριθμό των ανθρώπων που ζουν κάτω από συνθήκες αναπηρίας. Βασική δυσκολία είναι ο καθορισμός αυτού που θεωρούμε αναπηρία ή ανικανότητα ή ειδική ανάγκη ή ειδική εκπαιδευτική ανάγκη. Στο πλαίσιο της νομοθεσίας τα ίδια φυσικά πρόσωπα αλλού φέρονται ως ανάπηροι, αλλού ως άτομα με ειδικές ανάγκες, αλλού ως πολίτες με αναπηρίες, αλλού υπολογίζεται το ποσοστό αναπηρίας ή ανικανότητας.**

  - **Ένα 10% του παγκόσμιου πληθυσμού υπόκειται στην ομάδα των ηλικιωμένων ή ανάπηρων ανθρώπων. Σε αυτή την ομάδα εντάσσονται οι ανάπηροι με βάση τον ορισμό που βρίσκεται στο άρθρο Scientific and Technological Options Assessments-Participation of Disabled an Elderly in the Information Society(C.Buehler), καθώς και οι άνθρωποι ηλικίας άνω των 60 ετών.**

  - **Στην Ευρώπη υπάρχουν 100 εκατομμύρια ηλικιωμένοι άνθρωποι, και 50 εκατομμύριο άνθρωποι με αναπηρίες. Πρόσφατες έρευνες φανερώνουν ότι υπάρχουν πάνω από 6.4 εκατομμύρια ανάπηροι στην Γερμανία, και αυτή η τάση αυξάνεται συνεχώς.**

  - **Ειδικά όσον αφορά την χώρα μας υπάρχει ένα κενό στην ελληνική νομοθεσία που σύντομα πρέπει να καλυφθεί. Ήδη το Σύνταγμα έχει αλλάξει, με την εισαγωγή του ορθότερου όρου «πολίτες με αναπηρίες». Ποτέ μέχρι σήμερα δεν καταμετρήθηκαν οι πολίτες με αναπηρίες ή οι ανάγκες τους. Ακόμη και η πιο πρόσφατη απογραφή του πληθυσμού δεν περιελάμβανε την αναπηρία ως διαφορά συνθηκών και όρων ζωής και κατά συνέπεια ως αξιόλογο δημογραφικό στοιχείο.**

2.Περί Τηλεργασιας – Γενική Επισκόπηση (6/10)

Η τεχνολογία ως εξομοιωτής:

- Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν έναν ευφυέστατο εξομοιωτή και εξισωτή. Πίσω από τις νέες τεχνολογίες δεν είναι δυνατόν να φανεί η αναπηρία. Στο πλαίσιο των νέων τεχνολογιών το μόνο που μπορεί να φανεί είναι η ικανότητα ή η αδεξιότητα των χρηστών της.

- Κάποια παραδείγματα προσφορών της νέας τεχνολογίας στους ανάπηρους ανθρώπους είναι :

  - Η ικανότητα μετατροπής οπτικών συμβόλων σε ήχο και το αντίθετο έχουν κάνει δυνατό για τους ανθρώπους με προβλήματα στην όραση ή στην ακοή να επικοινωνούν ικανοποιητικά.
  - Η ψηφιοποίηση πολλών δραστηριοτήτων που μέχρι πρότινος περιελάμβαναν την φυσική διαχείριση των υλικών έχει μειώσει την σημασία και την αναγκαιότητα της φυσικής δύναμης, κινητικότητας και ευελιξίας, για να φέρει κάποιος εις πέρας διάφορες δραστηριότητες.
  - Η δυνατότητα της τηλεργασίας έχει μειώσει την ανάγκη πραγματοποίησης ταξιδιών σε διάφορα μέρη λόγω εργασιακών καθηκόντων.

Προσαρμογή στις Νέες Αλλαγές

Ο μαγικός όρος, είναι η έννοια και η νοοτροπία που βρίσκονται πίσω από τον όρο προσαρμογή. Για να προσαρμοστούμε στις νέες αλλαγές κάνουμε λοιπόν την επαναστατική απόπειρα να προσαρμόσουμε το περιβάλλον!

Ανάγκη για επιφυλακτικότητα

Ο λόγος που μελετούμε το φαινόμενο της τηλεργασίας δεν είναι για να το προωθήσουμε υποχρεωτικά, αλλά για να το αξιολογήσουμε. Η στάση μας πρέπει είναι κριτική!

2.Περί Τηλεργασίας – Γενική Επισκόπηση (7/10)

- **Μεθοδολογία Ανάπτυξης Λογισμικού για την Τηλεργασία**

  Η ανάπτυξη του θεσμού της τηλεργασίας αφορά 1) την ενημέρωση φορέων εργοδοτών και εργαζομένων και 2) την ανάπτυξη λογισμικού «κατάλληλου» για την υποστήριξη κέντρων τηλεργασίας.

- **Οι ανάγκες που δημιουργεί η τηλεργασία συνοψίζονται στις παρακάτω :**

  - **Αυτοδιαχείριση (Self management)**
  - **Τηλεδιοίκηση (distance coaching)**
  - **Εικονική συγκρότηση ομάδας (virtual team building)**

- **Αυτές οι ανάγκες που προαναφέρθηκαν αντιμετωπίζονται με δύο βασικούς τόπους :**

  - **Με τις απομακρυσμένες επικοινωνίες**
    - **Ασύγχρονες Επικοινωνίες:**
      Εδώ εντάσσονται το γνωστό σε όλους μας ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), καθώς και οι πίνακες ανακοινώσεων (message borders).
    - **Σύγχρονες Επικοινωνίες:**
      Εδώ ουσιαστικά αναφερόμαστε σε συζητήσεις (chat), στην τηλεδιάσκεψη και στις ηλεκτρονικές συναντήσεις EMS
  - **Με την κατάλληλη επιλογή τηλεργαζομενων**

2.Περί Τηλεργασιας – Γενική Επισκόπηση (8/10)

- **Υπηρεσίες Διαδικτυου για Τηλεργασία**
  - **Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)**
    - Ανταλλαγή δεδομένων & πληροφοριών για επικοινωνία με πελάτες / συνεργάτες / εργοδότη.
  - **Μεταφορά δεδομένων (FTP)**
    - Εύρεση & μεταφορά αρχείων (αποστολή – παραλαβή)
  - **Ανάκτηση Πληροφοριών (web)**
    - Ανάκτηση πληροφοριών & δεδομένων - Συναλλαγές & εμπόριο
  - **Συζητήσεις με γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο (chat)**
    - Γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο - Συζητήσεις με ένα ή περισσότερα πρόσωπα
  - **Τηλεδιάσκεψη (video- audio conferencing)**
    - Άμεση & Αμφίδρομη Οπτικοακουστική Επικοινωνία μεταξύ δύο η περισσοτέρων μερών. Τηλεδιάσκεψη με την χρήση απλού κειμένου, ήχου , εικόνας ή και κινούμενης εικόνας – πρότυπα
  - **Συνεργασία με ταυτόχρονη κοινή χρήση πληροφοριών από γραφικές απεικονίσεις (whiteboard)**
    - Επισκόπηση, δημιουργία & επεξεργασία γραφικών απεικονίσεων – Δυνατότητες παρουσίασης προεπεξεργασμένων επιλογών – μεταφορά και επεξεργασία αντικειμένων πολλαπλών μορφών από άλλα προγράμματα -Κοινός εικονικός χώρος εργασίας
  - **Έλεγχος σταθμού εργασίας από απόσταση(remote desktop control)**
    - Λειτουργία εφαρμογών από άλλο σταθμό εργασίας χωρίς να απαιτείται η ταυτόχρονη ύπαρξη κοινού λογισμικού – εντοπισμός μεταφορά και συγχρονισμός αρχείων – επίλυση προβλημάτων και βοήθεια από απόσταση-χρήση κωδικών ασφαλείας

2.Περί Τηλεργασιας – Γενική Επισκόπηση (9/10)

- **Τεχνολογίες υλοποίησης Τηλεργασιας:**
  - **ISDN** (BRA: bandwidth 160kbps, PRA: bandwidth 2Mbps)
  - **ATM**
  - **ADSL** (receive data: 256kbps – 6Mbps, transmit data: 32kbps – 700kbps)

- **Τεχνολογικές Απαιτήσεις στην πράξη:**
  - **Προσωπικός υπολογιστής**
  - **Λογισμικό Εφαρμογών (application software)**
  - **Εκτύπωση**
  - **Σύνδεση**
  - **Επίτευξη της καλύτερη μεθόδου πρόσβασης:**
    - **Bit rate: Ο τύπος της εργασίας και των επικοινωνιακών αναγκών είναι το σημαντικότερο στοιχείο εξετάζοντας το bit rate ή αλλιώς την ταχύτητα που απαιτείται από τον τηλεργαζομενο.**
    - **Κόστος: Δυστυχώς ο παράγοντας κόστος μπορεί να καθορίσει την ποιότητα της επικοινωνίας ενός τηλεργαζόμενου με τον εργασιακό του χώρο.**

- **Γενικά Συμπεράσματα- Προβληματισμοί**
  - **Το Διαδίκτυο προσφέρει τη γενικευμένη και ολοκληρωμένη υποδομή για on-line τηλεργασια σε κάθε εργαζόμενο.**
  - **Η επερχόμενη σύγκλιση των τεχνολογιών του με άλλα μέσα (κινητό τηλέφωνο, τηλεοπτικό δέκτη, έξυπνες συσκευές) δημιουργεί ανεξαρτησία από υπολογιστικές πλατφόρμες και αυξάνει τη διείσδυση του.**
  - **Η ελαχιστοποίηση του κόστους χρήσης και η βελτίωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής (σταθερής & κινητής) εν δυνάμει αναιρεί κάθε γεωγραφικά τοπολογικό περιορισμό για τηλεργασια.**

2.Περί Τηλεργασιας – Γενική Επισκόπηση (10/10)

Απαιτήσεις για Ασφάλεια

Οι απαιτήσεις για την επιθυμητή ασφάλεια ουσιαστικά αφορούν τον προσδιορισμό των απαιτήσεων που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά ασφάλειας των δεδομένων που διαχειρίζεται το σύστημα (αρχεία κειμένου, βάσεις δεδομένων, προσωπικά στοιχεία προσωπικού κ.λ.π.). Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά ασφάλειας που θα μπορούσαμε να αναφέρουμε είναι:

- **Ακεραιότητα: Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης μεταβολής των δεδομένων**
- **Διαθεσιμότητα: Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης παρακράτησης των δεδομένων**
- **Εμπιστευτικότητα: Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης αποκάλυψης των δεδομένων**

Απειλές και η Αντιμετώπιση τους

- **Θέματα Υλικού**
- **Αυθεντικοποίηση Ατόμων**
- **Προστασία Λογισμικού και Δεδομένων**
- **Προστασία Δικτύων**

Τα σοβαρότερα Προβλήματα

Έλλειψη μέσων, έλλειψη υποστήριξης ή δικαιοδοσίας, προβληματικά συστήματα λογισμικού, μη εγκατάσταση διορθώσεων των προμηθευτών, μη κρυπτογραφημένοι επαναχρησιμοποιήσιμοι κωδικοί πρόσβασης, ελλιπή μέτρα προστασίας εξωτερικής πρόσβασης μέσω τηλεφώνου, ανοιχτή πρόσβαση στο δίκτυο, προβλήματα στην εγκατάσταση κωδικών, ελλιπής έλεγχος και λήξη κωδικών χρηστών, νέα συστήματα με προβληματική διαμόρφωση ή ελλιπή έλεγχο.

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (1/9)

- **Παρούσα Κατάσταση**
  - **Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι τηλεργαζόμενοι προσεγγίζουν τα 10 εκατομμύρια άτομα και εξ' αυτών τα 4,5 εκατομμύρια απασχολούνται με συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας.**
  - **Από δειγματοληπτικές έρευνες σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις για την καταγραφή του μεγέθους και των χαρακτηριστικών της τηλεργασίας στην Ευρώπη και αξιολογώντας συνθετικά τα σχετικά ερευνητικά πορίσματα προκύπτει ότι :**
    - **Παρατηρούνται μεγάλες διαφορές στην εξάπλωση της Τηλεργασιας μεταξύ Βόρειας και Νότιας Ευρώπης.**
    - **Υπάρχει μια ισχυρή δυναμική ανάπτυξη της πρακτικής της τηλεργασίας στο άμεσο μέλλον. Το 28% των εργαζομένων που δεν εξασκούν τηλεργασια θεωρεί ότι η εργασία τους μπορεί να ασκηθεί από απόσταση.**
    - **Η τηλεργασια είναι περισσότερο διαδεδομένη στους αυτοαπασχολούμενους από ότι σε όσους εργάζονται με σύμβαση εργασίας.**
    - **Παρά την επικρατούσα εντύπωση, μόλις το 20% των εργαζομένων είναι γυναίκες**
    - **Η σημαντικότερη δραστηριότητα για την οποία εφαρμόζουν πρακτικές τηλεργασίας είναι η ανάπτυξη λογισμικού και η σχεδίαση, τα πολυμέσα κλπ. Ακολουθούν ο τομέας της εκπαίδευσης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, και η εξυπηρέτηση πελατών.**
    - **Αν και η τηλεργασια θεωρείται μέσο για την ανάπτυξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, φαίνεται ότι είναι κυρίως οι μεγάλες επιχειρήσεις που εφαρμόζουν περισσότερο αυτόν τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας.**

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (2/9)

- **Με βάση τις έρευνες Eirobserver, «Social Partners sign teleworking accord», Ecat - IST Programme Key ActionII, SIBIS General Population surveys 2002, EMERGENCE 2000-2003), παρουσιάστηκαν πίνακες και στατιστικά στοιχεία που φανερώνουν την κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα από το 2002 μέχρι και σήμερα. Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις έρευνες αυτές είναι τα ακόλουθα:**

  - **Η Ολλανδία και οι Σκανδιναβικές χώρες είναι οι χώρες που προηγούνται στην Ευρώπη. Η Μεγάλη Βρετανία βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο και ακολουθούν η Γαλλία, η Ιταλία και η Ισπανία, ενώ η Γερμανία βρίσκεται πολύ κοντά στο μέσο όρο.**

  - **Το 28% των εργαζομένων που δεν ασκούν τηλεργασια θεωρεί ότι η εργασία τους μπορεί να ασκηθεί από απόσταση. Το γεγονός αυτό φανερώνει μια δυναμική στην πρακτική της τηλεργασίας που αναμένεται να εμφανισθεί στο μέλλον.**

  - **Το 3,4% του συνόλου των εργαζομένων, δηλώνουν εργαζόμενοι σε μικρά γραφεία/ κατ' οίκον γραφεία (SOHOs), ποσοστό που αντιστοιχεί στο 21% του συνόλου των αυτοαπασχολούμενων. Το ποσοστό αυτό φανερώνει ότι η τηλεργασια είναι περισσότερο διαδεδομένη ανάμεσα στους αυτοαπασχολούμενους από ότι σε όσους εργάζονται με σύμβαση εργασίας.**

  - **Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε, παρουσιάζονται μεγάλες διαφορές μεταξύ Βόρειας και Νότιας Ευρώπης .Αυτό συμβαίνει επειδή:**

    - **Στις χώρες της Σκανδιναβίας και στην Ολλανδία εργαζόμενοι και οικονομία είναι ανοικτοί σε τεχνολογικές και οργανωτικές καινοτομίες, ενώ υπάρχει σύγχρονο και αποτελεσματικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη της τηλεργασίας σε αυτές τις χώρες είναι η προώθηση από την πολιτεία, νέων μορφών εργασίας με την ανάπτυξη κατάλληλου πλαισίου και η ευρύτερη κοινωνική αποδοχή.**
    - **Αντίθετα στις χώρες του Νότου οι στενοί οικογενειακοί δεσμοί αλλά και τα -συγκριτικά- μικρότερα σπίτια κάνουν δύσκολη την χρήση του σπιτιού ως χώρο εργασίας.**

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (3/9)

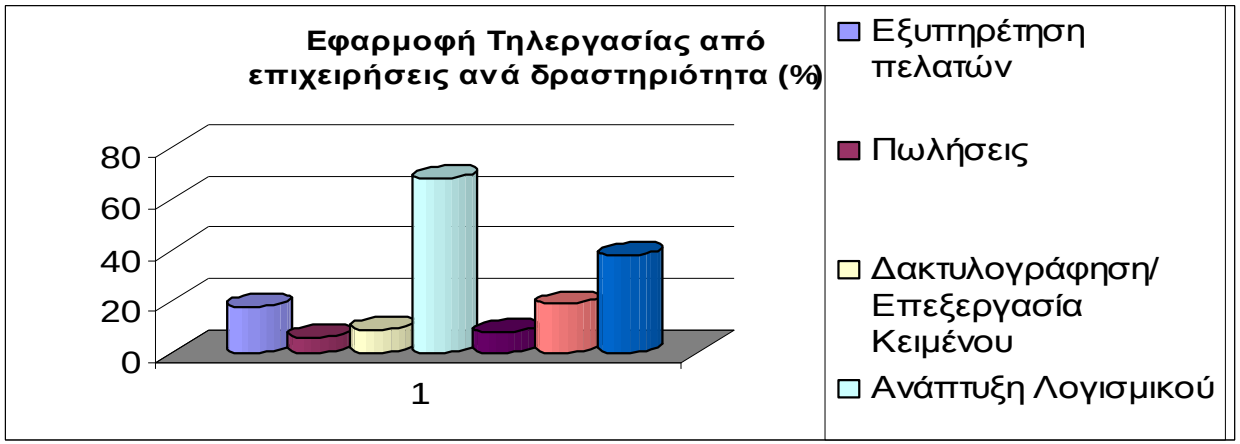
Το προφίλ του Ευρωπαίου τηλεργαζόμενου

- **Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας SIBIS General Population surveys 2002 , το 80% του συνόλου των τηλεργαζόμενων είναι άνδρες, και μόλις το 20% γυναίκες. Καθώς καταλαβαίνουμε το επιχείρημα που προωθείται ότι οι γυναίκες τηλεργαζόμενες μπορούν να συνδυάσουν οικογένεια και εργασία, φαίνεται ότι στην πραγματικότητα πείθει ένα μικρό ποσοστό γυναικών στην Ευρώπη.**

- **Η ηλικία είναι ένας άλλος παράγοντας που παρουσιάζει ενδιαφέρον. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το 68% των τηλεργαζόμενων είναι μέσης ηλικίας, δηλαδή μεταξύ 30 και 49 ετών. Εμφανής είναι ακόμα η δυσανάλογα μεγάλη διάδοση της συμπληρωματικής τηλεργασίας στις μικρότερες ηλικίες. Η τηλεργασια εν κινήσει είναι περισσότερο διαδεδομένη στις ηλικίες 30-39, ενώ οι αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι είναι μεταξύ 40 – 49 ετών.**

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (4/9)

- **Νεότερα στοιχεία που συλλέχθηκαν από ένα ευρύ δείγμα Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος EMERGENCE, φανερώνουν ότι η σημαντικότερη δραστηριότητα για την οποία εφαρμόζουν πρακτικές τηλεργασίας είναι η ανάπτυξη λογισμικού και η σχεδίαση, τα πολυμέσα κλπ. Ακολουθούν ο τομέας της εκπαίδευσης και η εξυπηρέτηση πελατών.**



- **Στα παραπάνω συμπληρώνουμε και το γεγονός ότι αν και η τηλεργασια θεωρείται μέσο για την ανάπτυξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, τα ευρήματα των ερευνών που προαναφέρθηκαν δείχνουν ότι η τηλεργασια δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε αυτές. Αντιθέτως οι μεγάλες επιχειρήσεις είναι κυρίως αυτές που εφαρμόζουν περισσότερο αυτόν τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας.**

- **Συμπερασματικά: η Τηλεργασία έχει τύχει τα τελευταία χρόνια πολιτικής υποστήριξης τόσο σε Ευρωπαϊκό, όσο και σε εθνικό επίπεδο σε μερικά κράτη μέλη, αλλά αναπτύχθηκε διαφορετικά από ότι αναμενόταν. Χρησιμοποιείται ως μέσο αύξησης της ευελιξίας και ως μέσο ευθυγράμμισης με τις σύγχρονες επιχειρηματικές απαιτήσεις. Οι χώρες της Βόρειας Ευρώπης (Σκανδιναβία, Μεγάλη Βρετανία, Ολλανδία) θεωρούνται πρωτοπόρες, ενώ υστέρηση παρουσιάζουν οι χώρες του Ευρωπαϊκού νότου. στην δικτυακή οικονομία η πρακτική της τηλεργασίας τείνει να αποκτήσει νέες διαστάσεις (call centers, e - Outsourcing κλπ) που είναι δύσκολο να καταγραφούν και να αξιολογηθούν μέσω δειγματολογικών ερευνών σε νοικοκυριά και την μέτρηση του αριθμού των τηλεργαζόμενων.**

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (5/9)

- **Συμφωνίες και εργαλεία για την ρύθμιση της τηλεργασίας στην Ευρώπη**
  - **Από σχετική μελέτη σχετικά με την τηλεργασία και τις εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη [Weibach (2000)] έχουν καταγραφεί διαφορετικά είδη πλαισίων στις Ευρωπαϊκές χώρες. Αυτά διακρίνονται σε:**
    - **Ρυθμίσεις που θεσπίζονται μέσω σχετικού νόμου**
    - **Ρυθμίσεις που επιτυγχάνονται μέσω συλλογικών διαπραγματεύσεων**
    - **Ατομικές συμβάσεις εργασίας, ή παραρτήματα σε υπάρχοντες τύπους συμβάσεων μετά από διαπραγμάτευση σε ατομικό επίπεδο**
  - **Οι περισσότερες χώρες στην Ευρώπη δεν έχουν δημιουργήσει ιδιαίτερους κανόνες ή και νόμους που να διέπουν την τηλεργασία αναφορικά με:**
    - **Τις συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων (εξαίρεση αποτελούν η Γαλλία και η Φινλανδία).**
    - **Τα δικαιώματα ως προς την κοινωνική ασφάλιση.**
    - **Ειδικούς κανόνες επαγγελματικής ασφάλειας και υγιεινής.**
  - **Τυπικά θέματα που περιέχονται σε συλλογικές συμφωνίες της τηλεργασίας, σε διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες είναι τα εξής :**

Σκοπός εισαγωγής της τηλεργασίας, σκοπός και θέσεις εργασίας, αφετηρία και τέλος εργασίας, θέσεις υπαλλήλων και μεμονωμένες αλλαγές στις συμβάσεις εργασίας, οργάνωση και τύπος τηλεργασίας, προσόντα και προετοιμασία για τηλεργασια, χρόνος προετοιμασίας, έλεγχος, συμμετοχή των τηλεργαζόμενων στο επικοινωνιακό σύστημα της επιχείρησης, ειδικά μέτρα για γυναίκες, ειδικά μέτρα για άτομα με ειδικές ανάγκες, κόστος οργάνωσης, ευθύνες και υποχρεώσεις των τηλεργαζόμενων, πρόσβαση επιθεωρητών στο χώρο εργασίας, επίλυση διαφορών, άμεση συμμετοχή τηλεργαζόμενων, δικαιώματα σε συνδικαλιστικούς φορείς, υγιεινή και ασφάλεια, επίδραση σε άλλες συμφωνίες.

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (6/9)

Νομοθεσία και Τηλεργασία

- **Η τηλεργασια ως νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας, δεν αποτελεί μία ανεξάρτητη από τις παραδοσιακές μορφές παροχής υπηρεσιών νομική κατηγορία, και ως εκ τούτου το νομικό καθεστώς της ποικίλλει από χώρα σε χώρα. Το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο εξαρτάται από την νομική υπόσταση των τηλεργαζόμενων όπως αυτή καθορίζεται από την σχέση τους με τις επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται.**

- **Αναφορικά λοιπόν με τις 15 χώρες κράτη μέλη (που συμπεριλαμβάνουν οι έρευνες που χρησιμοποιούμε) και την Νορβηγία, προσδιορίζονται επτά διαφορετικά νομικά καθεστώτα. Η τηλεργασια μπορεί να πραγματοποιείται από έναν εργοδότη, έναν αυτοαπασχολούμενο, έναν "κατά το ήμισυ" αυτοαπασχολούμενο (κατηγορία που χρησιμοποιείται στην Ολλανδία), έναν "συντονισμένο" ελεύθερο εργαζόμενο (Ιταλία), έναν "σχεδόν υπάλληλο" (Αυστρία), έναν δημόσιο υπάλληλο, είτε έναν μισθωτό. Σε μερικές περιπτώσεις χρησιμοποιείται επίσης, η ειδική κατηγορία της εργασίας στο σπίτι, παρόλο που το νομικό καθεστώς της μπορεί να διαφέρει μεταξύ των χωρών.**

- **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 η σχέση ελεύθερου επαγγελματία. Ως εκ τούτου, το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο είναι ή το εργατικό δίκαιο ή το εταιρικό δίκαιο.**

- **Ιδιαίτερα προβληματική είναι η εφαρμογή της εργασίας στο σπίτι στους τηλεργαζόμενους. Ειδικότερα, στις περισσότερες περιπτώσεις αυτής της κατηγορίας η νομοθεσία είναι ανεπαρκής και απαρχαιωμένη, έχοντας συχνά αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει τις πιο κλασσικές περιπτώσεις.**

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (7/9)

- **Περιληπτικά κάποιες χώρες**
  - **Αυστρία**

    Παρά τις υψηλές δυνατότητες για τηλεργασια, λόγω της οικονομικής, τεχνολογικής ανάπτυξης, το ποσοστό των τηλεργατών εξακολουθεί να είναι σχετικά χαμηλό και να μην ξεπερνά το 2.4% του ενεργού, εργατικού δυναμικού. Από τη μια, αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι δεν υπάρχουν προωθητικοί παράγοντες ούτε από οικονομικής είτε πολιτικής πλευράς, ούτε λόγω γεωγραφικών είτε άλλων προδιαθέσεων. Από την άλλη μεριά, υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον, εντός των υφιστάμενων οργανισμών, ενεργώντας εντός ενός εργασιακού συστήματος του οποίου η σταθερότητα είναι άνω του μέσου όρου.

    Η Αυστρία, έχει παράδοση στο προσεκτικό ισοζύγισμα των κοινωνικών και οικονομικών επιδράσεων των καινούργιων μορφών εργασίας και άλλων καινοτομιών, επιβραδύνοντας ή ξεκινώντας πιο αργά την διαδικασία της αλλαγής. Όπως και να έχει η τηλεργασια είναι ένα πολύ σημαντικό ζήτημα. Η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής εργασίας θα λάβει χώρα με επιταχυνόμενους ρυθμούς και θα περιλαμβάνει όχι μόνον ιδιωτικές βιομηχανίες αλλά και δημόσιες επιχειρήσεις.

  - **Βέλγιο**

    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 τηλεργασια. Παρόλα 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. Ένας τρίτος προωθητικός παράγοντας είναι η έλλειψη δυναμικού περιβάλλοντος ICT.

  - **Δανία**

    Η Δανία συγκαταλέγεται στην εμπροσθοφυλακή των Σκανδιναβικών κρατών που καθοδηγούν την Ευρώπη και τον κόσμο σε σχέση με έργα ICT και νέες μορφές εργασίας συμπεριλαμβανομένης και της τηλεργασίας. Ως τέτοια, εκμεταλλεύεται στον μέγιστο βαθμό επίσης, την αξιοσημείωτη οικονομική ανάπτυξη και τα πλεονεκτήματα ευημερίας τα οποία προσδίδει. Η Δανία βρίσκεται τουλάχιστον 2 χρόνια πιο μπροστά από τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον φιλελευθερισμό και έτσι έχει μία από τις πιο ανταγωνιστικές ICT στην Ευρώπη. Αυτό στηρίζεται σε δυνατή κυβερνητική εποπτεία στενά συνδεδεμένη με ενεργή κοινωνική συνεργασία σε σχέση με την πολιτική της αγοράς εργατικού δυναμικού και την ανάπτυξη και χρήση της νέας τεχνολογίας. Η πρόοδος ήταν ιδιαίτερα γρήγορα στον τομέα πρόσβασης από το διαδίκτυο και στον τομέα κινητής τηλεφωνίας με τεχνολογίες και υπηρεσίες που καθιερώθηκαν.

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (8/9)

- **Φιλανδία**

  Στην Φιλανδία υπάρχουν 2 διαδικασίες σε εξέλιξη στο πεδίο εισαγωγής νέων μορφών εργασίας. Σε επίσημη διαδικασία οι δημοτικές αρχές συνεργάζονται με τα Πανεπιστήμια και άλλους εκπαιδευτικούς οργανισμούς για να βελτιώσουν την οργάνωση της εργασίας. Στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της εργασίας κυρίως λαμβάνει χώρα ως φυσικό μέρος των αλλαγών στις επιχειρήσεις και υπηρεσίες. Η τηλεργασια βασίζεται σε δεδομένα των διαδικτυων τα οποία χρησιμοποιούνται στην επικοινωνία μεταξύ του ιδίου του προσωπικού της εταιρίας, όπως επίσης μαζί με πελάτες και ενδιαφερόμενες ομάδες. Ένας σημαντικό αίτιο ανάπτυξης είναι η συνεργασία μεταξύ τριών παραγόντων, του Φιλανδικού υπουργικού συμβουλίου, των οργανισμών εργασίας και των οργανισμών εργοδοτών όσον αφορά την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Στην Φιλανδία η ανάπτυξη των επιχειρησιακών και εργασιακών δραστηριοτήτων είναι βασισμένη σε νομοθεσία, σε συμφωνίες της εργατικής αγοράς και σε συνεργασία, βασισμένη σε μακρά επέκταση πάνω στην έρευνα και ανάπτυξη σε Πανεπιστήμια και κολέγια.

- **Ιρλανδία**

  Η Ιρλανδική κυβέρνηση το 1998 ίδρυσε το Εθνικό Συμβούλιο Τηλεργασιας. Παρήγαγε την πρώτη κύρια αναφορά με τίτλο Νέοι τρόποι ζωής και εργασίας :Τηλεργασία στην Ιρλανδία τον Ιούνιο 1999. Ο σκοπός του συμβουλίου ήταν να αναπτύξει μια σαφή εικόνα των εθνικών στόχων και στρατηγικών που πρέπει να αναπτυχθούν για να γίνει συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων της αποχής της πληροφορίας. Το 2010 η Ιρλανδία θα είναι γνωστή ως η πρώτη στις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις (E- organization) 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) και μια ολοκληρωτική και γεωγραφικά ισορροπημένη οικονομία με τη συμμετοχή όλων των εθνών

- **Λουξεμβούργο**

  Το Λουξεμβούργο απολαμβάνει ψηλών ρυθμών οικονομικής ανάπτυξης με μικρή ανεργία και πληθωρισμό. Η χώρα αναπτύσσει δραστηριότητες με ποικίλους τρόπους, σε διάφορους τομείς: οικονομία, Μ.Μ.Ε., επικοινωνίες και βιομηχανία. Όλα τα σχέδια των τομέων αυτών βασίζονται στις νεότερες πληροφορίες και επικοινωνιακές τεχνολογίες και εισάγουν νέες ηλεκτρονικές επιχειρήσεις και υπηρεσίες. Για να διασφαλίσει το μέλλον της οικονομικής ανάπτυξης, η κυβέρνηση του Λουξεμβούργου δίνει τρομερή έμφαση στη δημιουργία νέων επαγγελμάτων, στη βελτίωση της εκπαίδευσης και επαγγελματικής επιμόρφωσης και διεθνής συνεργασίες και επιχειρηματικές συναλλαγές

3. Η Τηλεργασία στην Ευρώπη και διεθνώς (9/9)

- **Κύπρος**

Η Κύπρος βρίσκεται σε πολύ άσχημα επίπεδα όσον αφορά την τηλεργασια. Οι τηλεργάτες στην Κύπρο είναι μεμονωμένες περιπτώσεις και κανένα κίνητρο δεν έχει δοθεί προς αυτή την κατεύθυνση.

- **Ιαπωνία**

Η Ιαπωνία είναι η χώρα, που μαζί με μερικές άλλες, μπορεί να θεωρηθεί σαν η Μέκκα της καινοτομίας, της δημιουργικότητας, της εφευρετικότητας, του επιχειρείν. Δουλέψτε από το σπίτι μέσω του Διαδικτύου, προτρέπει η Ιαπωνία τους εργαζόμενους της! Η κυβέρνηση της Ιαπωνίας ξεκίνησε ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλεργασίας με στόχο το 2010 το 20% του εργατικού δυναμικού της χώρας να δουλεύει εκτός γραφείου. Σήμερα περίπου τέσσερα εκατομμύρια Ιάπωνες – το 6% του εργατικού δυναμικού τηλεργάζονται, χρησιμοποιώντας ως βασικό εργαλείο το Διαδίκτυο.

- **Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής**

Η Τηλεργασία αυξήθηκε κατά ένα ποσοστό 7,5% στις ΗΠΑ μέσα στο έτος 2003-2004, και η χρήση του διαδικτύου για την εργασία στο σπίτι αυξήθηκε κατά 84% σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας American Interactive Consumer Survey που παρουσιάστηκε από την ITAC , και διενεργήθηκε από το Dieringer Research Group.Η ITAC, ο οργανισμός για την προώθηση της τηλεργασίας από οποιοδήποτε μέρος, αποκάλυψε συνεχή αύξηση στην εργασία με βάση το σπίτι, όπως φανερώνει και η παραπάνω έρευνα. Σύμφωνα με αυτή ο αριθμός των εργαζόμενων Αμερικάνων που πραγματοποιούσαν οποιουδήποτε είδους εργασία από το σπίτι, με μια συχνότητα που κυμαινόταν από μια ημέρα το χρόνο έως και καθημερινά, μεγάλωσε από 41.3 εκατομμύρια το 2003 σε 44.4 εκατομμύρια το 2004. Η μεγαλύτερη αύξηση στον αριθμό των τηλεργατών έλαβε χώρα στις επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους (100-999 εργαζόμενοι), με καμία αλλαγή στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις (1000+ εργαζόμενοι). Μεγάλη σημασία δόθηκε στην προσπάθεια αύξησης της ταχύτητας με την οποία εργάζονται οι τηλεργαζόμενοι.

- **Καναδάς**

Η τηλεργασια εξελίσσεται πολύ δραστικά στον Καναδά. Μετά από ένα πολύ αργό ξεκίνημα που έγινε στις αρχές τις δεκαετίας του ’80, οι συνεχείς έρευνες φανερώνουν αύξηση στον τομέα της τηλεργασίας σε όλη την Βόρεια Αμερική. Αυτές οι έρευνες αποδεικνύουν πέρα από κάθε αμφιβολία ότι η τηλεργασια είναι ένα φαινόμενο άξιο έρευνας από τις επιχειρήσεις, τα γραφεία και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων.Η ραγδαία εξέλιξη της τηλεργασίας δεν οφείλεται μόνο σε επιχειρηματικούς λόγους ή στον τρόπο ζωής. Με την ταχύτατη εξέλιξη στην νέα τεχνολογία, υπάρχουν απεριόριστες δυνατότητες με τις οποίες μπορεί κανείς να εργαστεί εκτός γραφείου. Η επανάσταση της πληροφορίας δημιουργεί ένα κλίμα το οποίο «σπρώχνει» προς την εφαρμογή της τηλεργασίας .

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (1/7)

- **Παρούσα Κατάσταση**
  - **Η διάδοση της τηλεργασίας βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με την ΕΕ και την αντίστοιχη διάδοση της τεχνολογίας . Η εφαρμογή της τηλεργασίας είναι αποσπασματική και μη οργανωμένη. Υπάρχει μεγάλη δυσπιστία απέναντι στις νέες τεχνολογίες από το μεγαλύτερο μέρος των Ελλήνων. Παρατηρούνται λοιπόν ασάφεια και έλλειψη πλαισίου για την ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, καθώς και ελλείψεις στο κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.**
  - **Η τηλεργασια στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε αρκετά χαμηλό επίπεδο σε σύγκριση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες σύμφωνα και με την μελέτη που πραγματοποίησαν οι εταιρείες 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική και MDM, για το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, και αφορούσε στην προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Παρόλο που οι ελληνικές επιχειρήσεις εμφανίζονται, σύμφωνα με την έρευνα, ώριμες για την εφαρμογή της τηλεργασίας στη παραγωγική τους διαδικασία, η πλειονότητα αυτών χρησιμοποιεί την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων ως μέθοδο διαχείρισης της εργασίας.**
  - **Ένας ακόμα παράγοντας που εμποδίζει την ανάπτυξη αυτής της μορφής εργασίας είναι η έλλειψη θεσμικού πλαισίου που θα κατοχυρώνει την τηλεργασια, τόσο από την πλευρά των εργοδοτών (επιχειρήσεις και οργανισμοί του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) όσο, κυρίως, και από την πλευρά των εργαζομένων.**
  - **Επιπρόσθετα όλων των παραπάνω αναφέρουμε ότι το ποσοστό της ακαθάριστης εθνικής δαπάνης που διατίθεται στην πληροφορική στην Ελλάδα, κυμαίνεται γύρω στο 0.86%, ένα ποσοστό που διαφέρει σημαντικά από αυτό της Ευρώπης, που είναι 2.18%. Σε γενικές γραμμές, το κόστος της δαπάνης υπολογιστή στην Ελλάδα είναι σε πολύ υψηλά επίπεδα σε σχέση με την Αμερική και την Ευρώπη.**

Ø **Συμπερασματικά λοιπόν καταλήγουμε ότι αυτή την στιγμή δεν είναι ρεαλιστικό να απαιτείται μεγάλη υιοθέτηση της εφαρμογής της τηλεργασίας στον ελλαδικό χώρο. Μέγιστη σημασία έχει η επιτάχυνση της ενημέρωσης του κόσμου με τις δυνατότητες εφαρμογών τέτοιου είδους και της πληροφορικής γενικότερα.**

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (2/7)

- **Που οφείλετε η δυναμική εξέλιξη της τηλεργασίας στην χώρα μας**

  - **Είναι πλέον πλήρως αποδεκτό ότι η δυναμική εξέλιξη της τηλεργασίας στην χώρα μας σε σημαντικό βαθμό συναρτάται από την επιτυχή αντιμετώπιση ουσιωδών προβλημάτων στο επίπεδο των εργασιακών σχέσεων και δικαιωμάτων. Οι τηλεργαζόμενοι αποτελούν χαρακτηριστική περίπτωση όπου ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης ως εξαρτημένης είναι δυσχερής, αφού η παροχή της εργασίας εκτός χώρου εγκατάστασης της επιχείρησης, εξασθενίζει την δυνατότητα άσκησης εποπτείας και ελέγχου από τον εργοδότη.**

  - **Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έκανε αναγκαία την ρύθμιση, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, των σχέσεων που αναπτύσσονται με την ανάπτυξη αυτής της μορφής εργασίας λόγω του αυξανόμενου αριθμού των τηλεργαζόμενων, με την υπογραφή της συμφωνίας – πλαίσιο για την τηλεργασια στην ΕΕ μεταξύ της Ευρωπαϊκής Συνομοσπονδίας Συνδικάτων, την Ένωση Ευρωπαϊκών Βιομηχανιών και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημόσιων Επιχειρήσεων. Η Συμφωνία καλύπτει τόσο τον ιδιωτικό όσο και τον δημόσιο τομέα. Τα συμβαλλόμενα μέρη δηλώνουν ότι αντιμετωπίζουν την τηλεργασία ως ένα τρόπο με τον οποίο :**

    - **Οι εργοδότες μπορούν να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας αλλά και**
    - **Οι εργαζόμενοι μπορούν να βελτιώσουν την ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της ζωής τους και να επιτύχουν μεγαλύτερη αυτονομία στο χώρο, όπου παρέχουν την εργασία τους.**

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (3/7)

Προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ελλάδα – Προβλήματα

- **Η τηλεργασια στην Ελλάδα προσκρούει σε προβλήματα που σχετίζονται με άλλους παράγοντες, όπως το εκπαιδευτικό σύστημα, το επίπεδο διείσδυσης και χρήσης των νέων τεχνολογιών, ο επιχειρησιακός σχεδιασμός και λειτουργία, το κοινωνικό πλαίσιο εργασίας, και η ενθάρρυνση της τηλεργασίας, από το ίδιο το κράτος μέσω κατάλληλων θεσμικών ρυθμίσεων.**

- **Σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας είναι επίσης και η έλλειψη ολοκληρωμένης πληροφοριακής υποδομής στις επιχειρήσεις, η οποία αποτελεί την βάση για την διεξαγωγή εργασίας από απόσταση. Επίσης το χαμηλό επίπεδο των μέχρι σήμερα δράσεων και εμπειριών στην προώθηση της τηλεργασίας στην ελληνική πραγματικότητα και το γεγονός ότι οι συνέπειες από την εισαγωγή του νέου μοντέλου οργάνωσης της εργασίας δεν έχουν αξιολογηθεί όσο χρειάζεται, δημιουργεί πρόσθετα προβλήματα ανησυχίας στους εργαζόμενους για αρνητικές επιπτώσεις στις κοινωνικές κατακτήσεις και τα εργασιακά δικαιώματα.**

- **Βασικό πρόβλημα ήταν και παραμένει από ουσιαστική άποψη ακόμη το κενό ενός σαφούς και ώριμου Θεσμικού Πλαισίου για την τηλεργασία στην Ελλάδα.**

- **Όπως φαίνεται από την εμπειρία στο εξωτερικό, η εφαρμογή της τηλεργασίας γίνεται ή μπορεί να γίνει στις επιχειρήσεις τηλεπικοινωνιών, στην εκπαίδευση και στον κλάδο της έρευνας αλλά και στις τράπεζες, στις τουριστικές επιχειρήσεις, στη βιομηχανία – τηλεπίβλεψη, τηλεχειρισμός, κ.α- ακόμα και στην γεωργία (τηλεκαλλιεργεια).**

- **Επιπρόσθετα όπως επισημαίνεται από ειδικούς μελετητές και εμπειρογνώμονες με βάση την εμπειρία από τις μέχρι τώρα μορφές και τρόπους εφαρμογής της τηλεργασίας, προκύπτει ότι κυρίως ενισχύονται, χάρη στις νέες τεχνολογίες, οι εργασίες που πριν πραγματοποιούνταν με κάποια απόσταση και σχετική αυτονομία από τον χώρο εργασίας και ταυτόχρονα επιδιώκεται η εφαρμογή της σε ορισμένες πλευρές της επιχειρηματικής δραστηριότητας με στόχο την μείωση του κόστους χωρίς να επηρεάζεται ο βασικός πυρήνας των παραγωγικών – εργασιακών διαδικασιών που εξακολουθούν να πραγματοποιούνται στους συλλογικούς χώρους εργασίας.**

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (4/7)

- **Βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπισθούν στο επίπεδο των επιχειρήσεων, των εργαζομένων και της Πολιτείας**

  - **Η επιχείρηση που θέλει να εφαρμόσει πρόγραμμα τηλεργασίας πρέπει να σχεδιάσει την εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος κάνοντας σαφή διαχωρισμό μεταξύ τηλεργασίας και κατ΄ οίκον εργασίας.**
  - **Η επιχείρηση θα πρέπει να ακολουθεί μια στρατηγική ανάπτυξης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και να παρέχει την απαραίτητη υποδομή για τηλεργασία στους εργαζομένους.**
  - **Βασική προϋπόθεση, ώστε η τηλεργασία να αποτελέσει πεδίο πειραματισμού για καινοτόμες δράσεις , οι οποίες μπορεί να αξιοποιηθούν στην διαμόρφωση πολιτικών, είναι η ενεργός και ουσιαστική συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων.**
  - **Το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να εμποδίζει την μονόπλευρη αλλαγή των συνθηκών εργασίας από την πλευρά των εργοδοτών αψηφώντας τις ανάγκες των τηλεργαζόμενων, και πιέζοντας τους να δεχτούν χειρότερες συνθήκες από αυτές που αντιμετωπίζουν οι κανονικοί εργαζόμενοι.**
  - **Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στα υπάρχοντα όργανα συλλογικής εκπροσώπησης.**
  - **Πρέπει να διευρυνθεί, εάν το θεσμικό πλαίσιο ασφαλιστικής κάλυψης των νέων μορφών εργασίας και τηλεργασίας ειδικότερα, είναι επαρκές και να συμπληρωθεί όπου αυτό απαιτείται, προκειμένου να διευκολυνθεί η χρήσης της.**
  - **Δράσεις στήριξης της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχείρησης δίνουν ώθηση στην αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας των εργαζομένων και άρα στην αύξηση των εργασιών των επιχειρήσεων και στην δημιουργία ζήτησης για απασχόληση. Για το σκοπό αυτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διευκολυνθούν, στην δημιουργία της αναγκαίας υποδομής ώστε να είναι δυνατή η εργασία από απόσταση με ειδικά μέτρα (επιχορηγήσεις, επιδότηση στην δημιουργία υποδομής για τους τηλεργαζόμενους κλπ)**

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (5/7)

- Η **ασφάλεια και η εμπιστοσύνη** που παρέχει η τεχνολογία στην τηλεργασια είναι πολύ σημαντικά ζητήματα που αφορούν στην εξάπλωση της.
- Η έλλειψη σαφών προτύπων – οδηγών για την υιοθέτηση και την διευρυμένη χρήση της τηλεργασίας αποτελεί σημαντικό **περιοριστικό παράγοντα**. Πρέπει να δημιουργηθούν πρότυπα για την τηλεργασια και ο καλύτερος τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι να υιοθετηθεί η τηλεργασια από τη δημόσια διοίκηση και τις υπηρεσίες. Αν οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί και η δημόσια διοίκηση καταφέρουν να είναι πρωτοπόροι και αποτελεσματικοί σε αυτόν τον τομέα, πολύ σύντομα θα ακολουθήσουν και άλλες επιχειρήσεις από τον ιδιωτικό τομέα.
- Τα **τηλεπικοινωνιακά τέλη** για τηλεργασια αποτελούν ένα άλλον **κρίσιμό θέμα**. Η πολιτεία θα μπορούσε να ασκήσει πίεση για την διαμόρφωση ευνοϊκών και προπάντων σταθερών τιμολογίων για την τηλεργασια, αρχικά για τους τηλεργαζομενους του δημοσίου τομέα και κατόπιν να ζητήσει επέκταση της ευνοϊκής τιμολογιακής πολιτικής για όλους τους τηλεργαζομενους.
- Επιτακτική είναι και η ανάγκη για επέκταση της νομοθεσίας περί **υγιεινής και ασφάλειας** της εργασίας ώστε να καλύπτονται και οι νέες μορφές εργασίας των τηλεργαζόμενων όταν εργάζονται από το σπίτι.
- Το **εκπαιδευτικό σύστημα** οφείλει να προετοιμάσει τους μελλοντικούς εργαζόμενους κατάλληλα στην νέα εργασιακή κουλτούρα. Αυτές οι αλλαγές θεωρούνται σημαντικές για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας στο άμεσο μέλλον.
- Ειδικά για τις ΜΜΕ προτείνεται να εξεταστεί η **δημιουργία Συμβουλευτικών Κέντρων** στο πλαίσιο των αντίστοιχων Επιμελητηρίων – ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφόρησης σε θέματα ευέλικτων μορφών εργασίας και τηλεργασίας του προσωπικού τους.
- Τέλος **απαιτείται η συνεργεία όλων των εμπλεκόμενων φορέων** σε ένα εκτεταμένο και συνεχή κοινωνικό διάλογο γύρω από τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας όπως η τηλεργασια, ο οποίος είναι καθοριστικός για την προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες.

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (6/7)

Νομοθετικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα

- Η τηλεργασια ως μορφή εργασίας θεωρείται σύμφωνα με το ελληνικό εργατικό δίκαιο ανεξάρτητη εργασία και υπάγεται στο εργασιακό καθεστώς της σύμβασης ανεξάρτητων υπηρεσιών.
- Υπάγεται στην περίπτωση μίσθωσης ανεξάρτητων υπηρεσιών καθώς ο τηλεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται στο σπίτι του ή στα Κέντρα τηλεργασίας καθορίζοντας ο ίδιος το χρόνο εργασίας του.
- Ο τηλεργαζόμενος έχει συνεργασία με τον εργοδότη ως ελεύθερος επαγγελματίας με υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών. Οι περί μισθώσεως εργασίας διατάξεις του Αστικού κώδικα εφαρμόζονται τόσο επί συμβάσεως εξαρτημένης εργασίας, όσο και περί μισθώσεως ανεξάρτητων υπηρεσιών.
- Επίσης αναφέρουμε ότι ο Τηλεργαζόμενος είναι δυνατόν να έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή και για ορισμένο έργο.
- Η Τηλεργασία ως μορφή εργασίας στην Ελλάδα μπορεί να είναι:
  - Σύμβαση Ανεξάρτητων υπηρεσιών
  - Σύμβαση έργου

Φορολογικό Καθεστώς

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

4.Η Τηλεργασία στην Ελλάδα (7/7)

- **Ασφαλιστικό καθεστώς των τηλεργαζόμενων στην Ελλάδα και εγγραφή τους σε επιμελητήρια και συλλογικούς φορείς**

  - **Αρχικά όσον αφορά την ασφάλιση του, αν ο Τηλεργαζόμενος έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή ως ανεξάρτητος επαγγελματίας έχει την υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών. Στην περίπτωση αυτή ο τηλεργαζόμενος ασφαλίζεται υποχρεωτικά στο Τ.Ε.Β.Ε.**
  - **Στην συνέχεια όσον αφορά την εγγραφή τους σε επιμελητήρια και συλλογικούς φορείς οι τηλεργαζόμενοι που εργάζονται κατ' αποκοπή εργασίας ως ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να εγγραφούν στα τοπικά Επαγγελματικά και Βιοτεχνικά Επιμελητήρια. Ανάλογα με την ειδικότητά τους είναι δυνατή/ υποχρεωτική η εγγραφή στους σχετικούς συλλογικούς φορείς.**

- **Διατάξεις ασφαλείας - Αποφυγή εσφαλμένης χρήσης κυβερνητικών κονδυλίων**

Η αποφυγή εσφαλμένης χρήσης κυβερνητικών κονδυλίων επιτυγχάνεται πραγματοποιώντας τις παρακάτω ενέργειες :

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

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (1/11)

- Στην εργασία αυτή παρουσιάστηκαν αναλυτικά οι διαδικασίες και τα βήματα που υιοθετήθηκαν προκειμένου να εισαχθούν, εφαρμοσθούν και αξιολογηθούν τα διάφορα μοντέλα τηλεργασίας για εργαζόμενους σε Call Center και ειδικότερα σε Call Center Agents. Ειδικότερα παρουσιάζονται αναλυτικά στοιχεία για τις ιδιαιτερότητες του έργου, τις δυσκολίες, τα προβλήματα και τον τρόπο αντιμετώπισης καθώς και τις διαπιστώσεις από την εφαρμογή των μοντέλων τηλεργασίας και τις επιπτώσεις για τους εργαζόμενους και την εταιρία.

Γενική εικόνα του τομέα των call center

Υπάρχουν δύο βασικοί τύποι Call Center

- a)Τα in house Call Centers που είναι Call Centers που λειτουργούν μέσα σε μια εταιρία προκειμένου να καλυφθεί η τηλεφωνική υποστήριξη ή η ανάγκη για telemarketing και να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών της εταιρίας.
- b) Τα outsourcing Call Center που προσφέρουν υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης ή γενικά Υπηρεσίες Call Center σε κάθε εταιρία που θα ήθελε να κάνει “outsource” τις ανάγκες της για Call Center.

Ο τομέας των Call Centers είναι αρκετά σημαντικός στην Δυτική Ευρώπη και υπάρχουν περισσότερα από 7000 call centers που λειτουργούν στην Δυτική Ευρώπη, προσφέροντας υπηρεσίες και σε διεθνές επίπεδο, με την μεταφορά θέσεων εργασίας από χώρες που το κόστος εργασίας είναι υψηλό, σε χώρες που οι αντίστοιχες υπηρεσίες κοστίζουν λιγότερο. Η Ιρλανδία, η Αγγλία και η Ολλανδία είναι οι πιο αναπτυγμένες χώρες σε αυτόν τον τομέα.

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν τουλάχιστον 14 εταιρίες με οργανωμένα call centers με συνολικά 2000 εργαζόμενους. Όλες εκτός από μια που λειτουργεί στην Θράκη, εδρεύουν στην Αθήνα και η πλειονότητα των εργαζομένων είναι γυναίκες που εργάζονται με πλήρες ωράριο. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτονται από εργαζόμενες με μερική απασχόληση καθημερινά περίπου 4 ώρες ή ολόκληρο το ωράριο σε λιγότερες ημέρες την εβδομάδα

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (2/11)

Το Call Center της Delta Singular (νυν First Data Hellas)- Συγκεκριμένες Πληροφορίες

- Το **κύριο κτίριο του Call Center** βρίσκεται βόρεια της Αθήνας, 23χμ. από το κέντρο της πόλης και είναι εξοπλισμένο με περίπου 400 θέσεις εργασίας, για Call Center Agents. Λαμβάνοντας υπόψη ότι το Call Center λειτουργεί σε 24ωρη βάση και ότι η βάρδια διαρκεί 8 ώρες την ημέρα, το Call Center μπορεί να φιλοξενήσει το πολύ 1200 Call Center Agents την ημέρα.

- **Το Call Center της Delta Singular (νυν First Data Hellas) λειτουργεί από το 1988** παρέχοντας υπηρεσίες με υψηλές ποιοτικές απαιτήσεις στον χρηματοοικονομικό τομέα. Τα έργα που αναλαμβάνει απαιτούν υψηλό δείκτη ευθύνης, συνέπειας, ασφάλειας και γνώσης όπως η διαχείριση τηλεφωνικών εγκρίσεων, περιπτώσεις απωλειών ή κλοπών για πιστωτικές κάρτες των τραπεζών, υπηρεσίες εισπράξεων και εξυπηρέτηση μεγάλων οργανισμών και πολιτών.

- Έχει **αναπτύξει υπηρεσίες** telebanking, help desk, υπηρεσίες πληροφόρησης, έρευνας, εξυπηρέτησης πελατών και υπηρεσίες διεκπεραίωσης ενεργειών καμπάνιας με στόχο την ενημέρωση, προώθηση, πώληση.

- Διαθέτει **σύγχρονο τεχνολογικό και κτιριακό εξοπλισμό** που υποστηρίζει κατάλληλα τις υπηρεσίες που προσφέρει, Η διαμόρφωση των χώρων και των θέσεων εργασίας σχεδιάστηκαν μετά από μελέτη των προσφερόμενων υπηρεσιών και κατάλληλη εργονομική κατανομή των υπευθυνοτήτων για να αξιοποιηθούν αποδοτικά και ποιοτικά και οι γνώσεις των εργαζομένων και για να αναπτύξουν περισσότερο τις δεξιότητες τους

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (3/11)

Υπηρεσίες – Δραστηριότητες

- **Οι υπηρεσίες ενός Call – Center γενικά χωρίζονται σε δυο βασικές κατηγορίες :**
  - **Υπηρεσίες Εισερχόμενων Κλήσεων:**
    εξυπηρέτηση πελατών, helpdesk, τηλεμαραθωνιος, hot-line (24ωρές υπηρεσίες: π.χ. απώλεια πιστωτικής κάρτας)
  - **Υπηρεσίες Εξερχόμενων Κλήσεων :**
    υπηρεσίες πληροφοριών – γραμμές πληροφόρησης, collections, telemarketing, CRM υπηρεσίες, έρευνα αγοράς, ενημέρωση βάσης δεδομένων

Οργανόγραμμα

Ένα τυπικό οργανόγραμμα ενός Call Center ακολουθεί μια αρκετά «επίπεδη» δομή με λίγα επίπεδα, λίγους managers και έναν μεγάλο αριθμό «παραγωγικών εργαζομένων», τους Call Center Agents. Ο Call Center Agent θα πρέπει να επικοινωνεί μέσω τηλεφώνου, έτσι ώστε να παραδίδει μηνύματα, να χειρίζεται παράπονα και να προσφέρει υποστήριξη σε περίπτωση προβλημάτων.

Call Center Agent: Περιγραφή και Χαρακτηριστικά Εργασίας

1) Είναι μια απαιτητική δουλειά γιατί ο agent επικοινωνεί άμεσα και συνεχώς με πελάτες είτε για να τους στηρίξει, είτε για να πουλήσει κάτι, 2) Είναι ένα επάγγελμα με επαναληπτικό χαρακτήρα και αυτοματοποιημένες δράσεις, εξαιτίας του γεγονότος ότι χρησιμοποιεί εξελιγμένα συστήματα πληροφορικής (συμπεριλαμβανομένων IVR συστημάτων), 3) Το προσωπικό είναι πολύ νέο και άπειρο, έχει επιστημονικές σπουδές και συνήθως τα call centers είναι η πρώτη του εργασία γνωρίζοντας ότι η σταδιοδρομία τους στο χώρο είναι αβέβαιη, 4) Παρατηρείται μεγάλη οριζόντια κινητικότητα από το ένα κέντρο στο άλλο και λιγότερη μεταξύ των τμημάτων στο ίδιο κέντρο, 5)Δεν πραγματοποιείται επαγγελματική εκπαίδευση και λόγω του υψηλού ποσοστού κινητικότητας είναι δύσκολο το έργο της επιλογής και πρόσληψης προσωπικού, περισσότερο δε στις περιπτώσεις μερικής απασχόλησης και εποχιακών υπαλλήλων, 6) Είναι υψηλός ο δείκτης των απουσιών και η ένταση από την εργασία τεράστια, 7) Η εποχιακή απασχόληση εφαρμόζεται περιστασιακά σε ειδικά έργα υποστήριξης πελατών για τα οποία εργάζονται υπάλληλοι με σύμβαση εργασίας συγκεκριμένου έργου.

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (4/11)

Τηλεργασία στο Call Center

Σκοπός της πιλοτικής φάσης

Ο σκοπός της πιλοτικής φάσης ήταν η εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στο Call Center της Delta Singular , η ανάλυση όλων των τεχνικών, οργανωτικών και κοινωνικοοικονομικών παραγόντων έτσι ώστε να επιτευχθεί ένα πετυχημένο «εργασιακό αποτέλεσμα» και η μελέτη των συνεπειών της εφαρμογής αυτών των μοντέλων όσον αφορά στους «Εργαζόμενους» στο πλαίσιο των προσωπικών τους αναγκών σε σχέση με την εταιρία και τις συνθήκες εργασίας, και στην «Εταιρία» ως προς την ευελιξία της, την εικόνα της, την παραγωγικότητα και το κόστος.

Βασική Ανάγκη

- Οι Call Center Agents χωρίζονται σε διάφορες ομάδες με βάση στα έργα στα οποία ασχολούνται. Σε κάθε agent συνήθως ανατίθεται ένα συγκεκριμένο project, αλλά είναι πιθανό να ασχολούνται και με άλλα παράλληλα. Οι agents που είναι στην ίδια ομάδα έχουν πρόσβαση στο ίδιο σύστημα λογισμικού και τις κλήσεις τους τις διαχειρίζεται το Κεντρικό Τηλεφωνικό Σύστημα του Call Center. Η βασική ανάγκη όσον αφορά στην εισαγωγή του μοντέλου τηλεργασίας είναι η διεύρυνση των συγκεκριμένων ομάδων έργου με τηλεργαζομενους και το να υπάρχουν ομάδες έργου που αποτελούνται από agents που δουλεύουν στο περιβάλλον του Call Center, και από agents που δουλεύουν από τα σπίτια τους ή σε συγκεκριμένο περιβάλλον τηλεργασίας.

- Βεβαίως την «εικονική» αυτή ομάδα πρέπει να την διαχειριστεί το σύστημα με τον ίδιο τρόπο όπως μια παραδοσιακή ομάδα από Call Center Agents Team, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στο ίδιο σύστημα λογισμικού και κεντρικής διαχείρισης κλήσεων. Επιπλέον οι Αρχηγοί των ομάδων πρέπει να είναι ικανοί να παρακολουθούν τη διαδικασία με το να ελέγχουν την απόδοση της «εικονικής» ομάδας, την ποιότητα και τις στατιστικές των κλήσεων όλης της ομάδας

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (5/11)

Μορφές και Μοντέλα Τηλεργασιας

Αρχικά είχε προδιαγραφεί να δοκιμαστεί μόνο ένας τύπος τηλεργασίας «τηλεργασία από το σπίτι». Στη συνέχεια όμως διάφοροι λόγοι οδήγησαν στην δοκιμή και ενός δεύτερου τύπου τηλεργασίας «τηλεργασία από τηλεκέντρο». Και οι δύο τύποι εφαρμόζονται με μεικτά μοντέλα τηλεργασίας. Δηλαδή 1-3 μέρες τηλεργασία από το χώρο τηλεργασίας (σπίτι ή τηλεκέντρο) και 2-4 μέρες εργασία στο Call Center. Οι λόγοι που μας οδήγησαν στην δοκιμή και του τύπου τηλεργασίας από το κέντρο ήταν οι ακόλουθοι:

- **1) Διεθνής Εμπειρία: Αξιολογώντας τη διεθνή εμπειρία διαπιστώθηκε ότι η πιο ευρέως διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας στα Call Center είναι η τηλεργασία τύπου «Τηλεκέντρων».**

- **2) Ασφάλεια Δεδομένων συγκεκριμένων έργων: Το Call Center της Delta Singular λειτουργεί με βάση συγκεκριμένα έργα πολλά από τα οποία ασχολούνται επί το πλείστον με έργα που έχουν πρόσβαση σε τραπεζικά δεδομένα και άρα προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα.**

- **3) Το Call Center της Delta Singular βρίσκεται βόρεια της Αθήνας, 23χμ. από το κέντρο της πόλης, και ο/ η εργαζόμενος/ η χρειάζεται με λογικές κυκλοφοριακές συνθήκες κατά μέσο όρο μια ώρα χρησιμοποιώντας το λεωφορείο της εταιρίας για να φτάσει στην εταιρία να εργαστεί. Το «τηλεκέντρο» δημιουργήθηκε σε εγκαταστάσεις της εταιρίας που βρίσκονται στο κέντρο των Αθηνών κοντά στα σπίτια των εργαζομένων (15' με τα πόδια ή με μέσο μαζικής μεταφοράς) εξυπηρετώντας έτσι και το βασικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας που είναι η μείωση της απόστασης μεταξύ σπιτιού και εργασίας**

- **Το Telecenter λειτουργεί ακριβώς με τον ίδιο τρόπο όπως και το Call Center με την βασική διαφορά ότι είναι μικρότερο σε μέγεθος και ότι λειτουργούν μόνο οι ολιγομελείς ομάδες τηλεργασίας, ενώ δεν υπάρχει όλη η ιεραρχία του Call Center παρά μόνο οι agents και ανάλογα το έργο και ο Team Leader.**

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (6 / 11)

Εισαγωγή τηλεργασίας στο Call Center – Βήματα, προβλήματα και ζητήματα

Η φάση προετοιμασίας του call center για την εισαγωγή της τηλεργασίας και την εκκίνηση της πιλοτικής φάσης περιελάμβανε διάφορα βήματα σε όλες τις διαφορετικές οντότητες που εμπλέκονται σε αυτήν την προσπάθεια.

Τα Βήματα αυτά ανά οντότητα ήταν τα εξής:

(Α) Τηλεργαζόμενοι:

Ενημέρωση, Επιλογή, Νομικά Θέματα, Εκπαίδευση

(Β) Εγκαταστάσεις στους χώρους τηλεργασίας (σπίτια ή telecenter):

Εγκατάσταση Τηλεπικοινωνιακής Γραμμής (αφορά τους τηλεργαζομενους από σπίτια), Εγκατάσταση Εξοπλισμού Τηλεργασιας, Έλεγχος Εξοπλισμού

(Γ) Εγκαταστάσεις στο χώρο του Call Center

(Δ) Ομάδα υποστήριξης της τηλεργασίας:

Υπεύθυνος Έργου, Supervisor του τμήματος των Agents, Team Leaders, Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (υπεύθυνοι πληροφορικής, τεχνικοί τηλεφωνικού κέντρου, τεχνικοί τηλεπικοινωνιών, ηλεκτρολόγοι), Ομάδα υποστήριξης νομικών θεμάτων και θεμάτων διαχείρισης προσωπικού (υπεύθυνος τμήματος προσωπικού για θέματα συμβάσεων εργασίας, δικηγόρος για νομικά ζητήματα τηλεργασίας).

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (7/11)

- Στην πιλοτική φάση της τηλεργασίας **μετέχουν 35 εργαζόμενοι** από τέσσερις διαφορετικές ομάδες έργων, 24 από τους οποίους τηλεργάζονται από το σπίτι και οι άλλοι 11 από το telecenter. **Αξίζει να σημειωθεί** ότι στους τηλεργαζομενους μετείχαν και ΑΜΕΑ που προέρχονται από δύο συγκεκριμένες ομάδες (άτομα με μεσογειακή αναιμία και άτομα με προβλήματα όρασης).

- Έχοντας ως **στόχο** η είσοδος της τηλεργασίας να μην επηρεάσει ούτε την παραγωγικότητα της εταιρίας, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την εικόνα της προς τους πελάτες αλλά και να μη δημιουργήσει προβλήματα (προσωπικά, κοινωνικά και εργασιακά) στους τηλεργαζομενους σε όλη τη διάρκεια της πιλοτικής εφαρμογής διενεργούνται οι ακόλουθες διαδικασίες :

  - Μηνιαίο / Εβδομαδιαίο πρόγραμμα τηλεργασίας
  - Τεχνική Υποστήριξη
  - Παρακολούθηση και Αξιολόγηση ης τηλεργασίας σε επίπεδο παραγωγικότητας, αποτελεσματικότητας και συνεργασίας.
  - Άλλες υποστηρικτικές διαδικασίες όπως η συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη των τηλεργαζομενων για να αποφευχθούν ψυχολογικές μεταπτώσεις και πιθανά προσωπικά προβλήματα που θα προκύψουν από τη διαφορετικότητα στον τρόπο εργασίας.

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (8/11)

Κοινωνικοοικονομικά αποτελέσματα

Εταιρία

(Α) **Προσαρμοστικότητα:** Με την τηλεργασία η εταιρία είναι πιο έτοιμη να προσαρμοστεί σε νέες συνθήκες και να αντιμετωπίσει δύσκολες και πολλές φορές απρόβλεπτες καταστάσεις βελτιώνοντας σημαντικά την προσαρμοστικότητα της.

(Β) **Εικόνα της εταιρίας:** Η εικόνα της εταιρίας βελτιώνεται σημαντικά σε όλα τα επίπεδα (εργαζόμενους, κοινωνία, επιχειρηματικό κόσμο και πελάτες) με αρκετά έμμεσα οφέλη.

(Γ) **Κόστος:** Με την είσοδο της τηλεργασίας υπάρχουν παράγοντες κόστους που αυξάνονται και άλλοι που μειώνονται. Ακριβής υπολογισμός και ανάλυση των οικονομικών επιβαρύνσεων και των ωφελειών δεν έχει πραγματοποιηθεί ακόμη.

(Δ) **Παραγωγικότητα:** Οι επιπτώσεις στην παραγωγικότητα είναι μικρές. Υπάρχει μια μικρή πτώση στην αρχή μέχρι να προσαρμοστεί ο Agent με το νέο χώρο εργασίας (το σπίτι του) και τις νέες συνθήκες και υπάρχει μια αύξηση από το γεγονός ότι δίνεται η δυνατότητα εργασίας με σπαστό ωράριο στις παραγωγικές ώρες τις ημέρας (9:00- 14:00, 17:00-20:00).

Εργαζόμενοι

(Α) **Προσωπικές Ανάγκες:** Ο εργαζόμενος έχει περισσότερο χρόνο να ασχοληθεί με προσωπικές ή οικογενειακές του υποθέσεις.

(Β) **Σχέσεις με την εταιρία:** Υιοθετώντας το μεικτό μοντέλο τηλεργασίας οι τηλεργαζόμενοι δεν έχουν χάσει την επαφή με την εταιρία και διατηρούν σε υψηλόβαθμο το ομαδικό πνεύμα και την εταιρική κουλτούρα.

(Γ) **Συνθήκες εργασίας:** Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας είναι από ικανοποιητική ως σημαντική ανάλογα με τα προσωπικά χαρακτηριστικά του κάθε εργαζόμενου και τις προτεραιότητες που θέτει στο θέμα αυτό (άνεση, έλλειψη της μεταφοράς από το σπίτι στη δουλειά, δυνατότητα άμεσης εργασίας, το συναίσθημα του «Δουλεύω στο σπίτι»).

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (9/11)

- **Μετά το τέλος της πιλοτικής φάσης και τις συμβατικές υποχρεώσεις για τις ανάγκες του project, η τηλεργασία θα συνεχίσει στο Call Center στις ακόλουθες μορφές:**
  - **Μόνιμα Τηλεργαζόμενοι:** Call Center Agents που θα συνεχίσουν να τηλεργάζονται μετά το project είτε από τα σπίτια τους, είτε από το telecenter (χρησιμοποιώντας το μοντέλο τηλεργασίας).
  - **Περιστασιακά Τηλεργαζόμενοι:** Call Center Agents (υπάλληλοι) που θα έχουν εξοπλισμό τηλεργασίας εγκατεστημένο στα σπίτια τους και θα τηλεργάζονται από τα σπίτια τους σε ορισμένες περιπτώσεις προσωπικής ανάγκης ή εταιρικής ανάγκης (π.χ. πρόβλημα με πολλές κλήσεις ή πρόβλημα χώρου).
  - **Ad Hoc Τηλεργαζόμενοι (με βάση την ανάγκη):** Αν προκύψει μια ειδική ανάγκη (π.χ. ένα σημαντικό ή ένα με ειδικές απαιτήσεις γεγονός) κατάλληλος εξοπλισμός τηλεργασίας θα εγκατασταθεί στα σπίτια των Call Center Agents (ήδη εργαζόμενοι, νέοι εργαζόμενοι ή part timers), έτσι ώστε να μπορούν να τηλεργάζονται από τα σπίτια τους.

Συμπεράσματα

- **Το βασικό συμπέρασμα από την πιλοτική εφαρμογή της τηλεργασίας σε Call Center είναι ότι στο επάγγελμα του Call Center Agent λόγω του αυτοματοποιημένου τρόπου εργασίας και λόγω της μεγάλης εξέλιξης των τεχνολογιών που το υποστηρίζουν μπορεί με επιτυχία να εισαχθούν μοντέλα εργασίας. Το συγκεκριμένο επάγγελμα είναι ένα επάγγελμα βασικών δεξιοτήτων και άρα μπορεί να ασκηθεί και από ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (ΑΜΕΑ). Άρα με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών καταπολεμούνται:**
  - **τόσο οι ανισότητες που προκύπτουν σε περιφερειακό επίπεδο ενισχύοντας μειονεκτούσες περιοχές που παρουσιάζουν αυξημένη ανεργία και μειωμένη επιχειρηματικότητα.**
  - **όσο και οι διακρίσεις σε επίπεδο αναπηρίας και κοινωνικής κατάστασης δίνοντας πρόσβαση στην αγορά εργασίας τόσο σε ΑΜΕΑ όσο και σε άτομα από μειονεκτούσες ομάδες του πληθυσμού (π.χ. γυναίκες, αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών) αλλά και γενικότερα σε ανέργους.**

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (10 / 11)

- Για να εισαχθούν όμως με επιτυχία **νέα μοντέλα εργασίας** που προαναφέρθηκαν και να προκύψουν τα αναμενόμενα οφέλη και για την εταιρία αλλά και για τους εργαζόμενους, πρέπει να **πληρούνται ορισμένες συνθήκες**. Χρειάζεται πάνω από όλα η δέσμευση της Διοίκησης καθώς και η σωστή ενημέρωση όλων των εμπλεκομένων τόσο σε επίπεδο διοίκησης (δηλαδή των ανθρώπων που θα διοικούν και θα συντονίζουν μια κατανεμημένη ομάδα από εργαζόμενους και τηλεργαζομενους), όσο και σε επίπεδο παραγωγής (δηλαδή στους ίδιους τους εργαζόμενους που θα τηλεργαστουν).

- Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στη διάρκεια, τον τρόπο και την **μεθοδολογία «μετάβασης» μιας εταιρίας** από το παραδοσιακό μοντέλο λειτουργίας στο νέο, με την εισαγωγή της τηλεργασίας. Τα ανωτέρω, συνδυαζόμενα με τις ανάγκες των επιχειρήσεων για βελτίωση της ανταγωνιστικότητας τους και της ποιότητας των υπηρεσιών τους συνέβαλαν και στην εξάλειψη των εμποδίων που σχετίζονται με την μετακίνηση στο χώρο εργασίας.

- Γεγονός πάντως είναι ότι η συνεχόμενη **βελτίωση των υποδομών και των τεχνολογιών**, καθώς και η μεγαλύτερη **εξοικείωση των νέων γενεών των εργαζομένων με τις νέες τεχνολογίες**, θα βοηθήσει σημαντικά στην ευκολότερη υιοθέτηση νέων μεθόδων εργασίας όπως η τηλεργασία.

Προτάσεις πολιτικής για την υιοθέτηση ευέλικτων μορφών εργασίας και προώθησης στην απασχόληση

- Είναι αναγκαία η περαιτέρω συνέχιση και η περαιτέρω ενδυνάμωση της ενημέρωσης – πληροφόρησης των επιχειρήσεων και των εργαζομένων, για τα θέματα της τηλεργασίας, τόσο για τα πλεονεκτήματα όσο και για τα μειονεκτήματα που έχει. Στην κατεύθυνση αυτή, η ανάδειξη καλών πρακτικών εφαρμογής της (όπως η πιλοτική εφαρμογή της στο call center της Delta Singular αποτελεί σημαντικό παράγοντα.

5.CASE STUDY: Εφαρμογή μοντέλων τηλεργασίας στον τομέα των call center - Τα αποτελέσματα μιας πιλοτικής εφαρμογής(Delta Singular Εκπαιδευτική Α.Ε) (11/11)

- **Θα πρέπει να ξεκινήσει σύντομα ένα ανοικτός και ουσιαστικός δημόσιος διάλογος μεταξύ των οργανώσεων των εργαζομένων και των εργοδοτών στο πλαίσιο της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), για τα θέματα της τηλεργασίας με αφορμή και την ανάγκη ενσωμάτωσης στο ελληνικό Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας Πλαίσιο για την τηλεργασία.**

- **Κατά συνέπεια, είναι επιτακτική η ανάγκη να θεσπιστεί ένα σαφές νομοθετικό πλαίσιο εφαρμογής της τηλεργασίας, το οποίο θα ρυθμίζει τα εργασιακά, ασφαλιστικά και άλλα δικαιώματα και υποχρεώσεις των δύο πλευρών (εργοδοτών – εργαζομένων). Το θεσμικό αυτό πλαίσιο πρέπει να αποσαφηνίζει ιδίως όσα ζητήματα αναφέρονται στην εξαρτημένη σχέση τηλεργασίας, καθώς και τα δικαιώματα – υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτή.**

- **Στο σημείο αυτό, επισημαίνεται ως πολύ θετική, η συμφωνία που επετεύχθη στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) ετών 2004-2005(άρθρο 14), όπου τα μέρη αποφάσισαν την ενσωμάτωση της παραπάνω Ευρωπαϊκής Συμφωνίας –Πλαισίου για την τηλεργασία, στην ελληνική έννομη τάξη, έως την 30.9.2005.**

- **Τέλος καλείται η Πολιτεία, να προχωρήσει το συντομότερο δυνατό στην ενσωμάτωση αυτή κατά τρόπο αποτελεσματικό.**

6.Πηγές(1/3)

[1] 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)
Εταίροι: 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
Σημείωση: 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.

[2] http://www.dimitra.gr/remote/11.htm (Εισαγωγικά στοιχεία για την Τηλεργασία, Ορισμοί, Μορφές)

[3] Γ κύκλος Εργασιών – Ομάδα Εργασίας Γ2
Νέες Τεχνολογίες επικοινωνίας και Τηλεργασία: Κατάσταση και Προοπτικές στην Ελλάδα
Συντονιστές : Νατάσσα Κωσταντέλου, Ερευνήτρια Δ' ΕΠΙΣΕΥ-ΕΜΠ
Αγγελική Πολυμενάκου, Επικ. Καθηγήτρια, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας , Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
Rapporteur : Νατάσσα Κωσταντέλου, Ερευνήτρια Δ' ΕΠΙΣΕΥ-ΕΜΠ

[4] Marketing-Plan Τηλεργασία – ΟΤΕ

[5] The effects of cognitive style and media richness on commitment to telework and virtual terms (Michael Workman, William Kahnweiler, William Bommer)

6] Telework under the co-ordination of a workflow management system (Wilhelm Dangelmaier, Stephan Kress, Rudiger Wenski)

6.Πηγές (2/3)

[7] Πηγή :LAWNET SA, Ιούνιος 2003 (ανανέωση Δεκέμβριος 2004)(http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=372&PHPSESSID=e36b8764f0d77157ec9a48622eea405b)

[8] http://www.teleworking2000.com Υπεύθυνος Εργου: Αν. Καθηγητής, ΑΘ.ΣΚΟΔΡΑΣ .Πληροφορίες γενικές για την τηλεργασία και ειδικές για την Ελλάδα (PowerPoint presentations)

[9] http://www.izor.com/Page/1067/EL/1/ Στοιχεία για το παρόν και το μέλλον της τηλεργασίας, συμβουλές για επιχειρήσεις, οφέλη και στατιστικά στοιχεία

[10] Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (Βρυξέλες). Ανακοίνωση της Επιτροπής – Στρατηγικές για τις θέσεις εργασίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας

[11] Ιστοσελίδες που παρείχαν τις πληροφορίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες κ.α.
www.disabled.gr
www.HealthNews.gr

[12] BSCW for disabled teleworkers: usability evaluation and interface adaption of an internet – based cooperation environment (Michael Pieper, Dirk Hermsdorf)

[13] Πληροφορίες για κέντρα τηλεργασίας
http://www.telecottages.com
http://www.teleworking.gr

[14] Μεθοδολογία Ανάπτυξης Λογισμικού για την Τηλεργασία – Στάθης Καλογερόπουλος

[15] Τηλεργασία και Διαδίκτυο- Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο- Εργαστήριο Ψηφιακής Επεξεργασίας Εικόνων Video και συστημάτων Πολυμέσων (Αναστάσιος Ντελόπουλος – Βασίλειος Αλεξόπουλος)

[16] ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΤΗΣ Ε+Τ ΓΝΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ-Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων(Σύρος 26/05/2000)-Κ. Λαμπρινουδάκης, Τμήμα Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

[17] Frequently asked questions on teleworking
http://www.langhoff.com/faqs.html#how%20many

[18] Explaining the Paradox of Telecommuting (Nava Pliskin)

19] Technological change and social forecasting: the case of telecommuting as a travel substitute (Ilan Salomon)

[20] An empirical evaluation of the impacts of telecommuting on intra- organizational communication (Linda Duxbury, Derrick Neufeld)

[21] Ανοικτή Δημόσια Διαβούλευση , 7Απριλίου 2005 – «Προώθηση και Εφαρμογή της Τηλεκατάρτισης και της Τηλεργασίας στην Ελλάδα -Μιχάλης Παναγιώτου (01 Πληροφορική)

6.Πηγές (3/3)

[22] Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας – Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (http://www.ekt.gr/)- θέμα άρθρου : «Χαμηλή η διείσδυση της τηλεργασίας στην Ελλάδα».

[23] Eirobserver, Μάιος 2002, «Social Partners sign teleworking accord»

[24] Ecat- IST Programme Key ActionII, SIBIS General Population surveys, 2002 EMERGENCE 2000-2003

[25] SIBIS GENERAL POPULATION SURVEY, 2002

[26] Τα στοιχεία αυτά βασίζονται σε επισκόπηση που έγινε το 2000 στο πλαίσιο Ευρωπαϊκής μελέτης και περιέχονται στο Weibach (2000).

[27] ENHM45- Τηλεργασία και εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη

[28] www.BBCGREEK.com : Πληροφορίες για τα μέλη κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

[29]http://www.cs.ucy.ac.cy/~panas/UCY/EPL011-IS/Ergasies-2001-EAR/A3.doc Ευρωπαϊκή Τηλεργασία – Εθνικές Αναφορές

[30] Ch 5: European eWork National reports. 5.8-5.10, pp 76 – 87 (Πανεπιστήμιο Κύπρου) - http://www.cs.ucy.ac.cy/~panas/UCY/EPL011-IS/Ergasies-2001-EAR/A5.doc

[31] The Market Research Bureau of Ireland (MRBI) eWorking Survey- Έρευνα αγοράς στην Ιρλανδία (2000-2001)

[32] http://www.el.teithe.gr/timeliness/general_view.asp?id=833 Πληροφορίες για την τηλεργασία στην Ιαπωνία

[33] Results Presented by ITAC from The Dieringer Research Group's 2003 – 2004 American Interactive Consumer Survey

Guide- Pete Sinclair (President and Chief Executive officer)

[34] Άρθρό από: SILVER SPRING, MD– September 2, 2004 (Results Presented by ITAC from The Dieringer Research Group's 2003 – 2004 American Interactive Consumer Survey)

[35] Πληροφορίες για τις Ηνωμένες Πολιτείες : US Telework Scene - stats and facts (http://www.ivc.ca/studies/us.html)

[36] Πληροφορίες για τον Καναδά : Canadian Telework Scene – (http://www.ivc.ca/studies/canadianstudies.htm)

[37] Equality and Telework in Europe – Ursula Huws (November 2000) (www.euro-telework.org)

[38] Smart valley, Inc -Telecommuting