



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΑΒΑΛΑΣ  
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ  
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ  
ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΑΛΣΑΜΙΔΗΣ  
ΣΤΑΥΡΟΣ, PhD, MSc, Διπλ.  
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ  
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ  
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

# «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

ΚΑΒΑΛΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2013 | ΑΓΝΗ ΘΕΟΧΑΡΗ, ΑΕΜ 9064

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Περίληψη .....	8
Εισαγωγή .....	9
1. Θεωρητικό πλαίσιο της τηλεργασίας.....	14
1.1 Ιστορική αναδρομή .....	14
1.2 Εισαγωγή .....	15
1.3 Ορισμός.....	16
1.4 Τα βασικά χαρακτηριστικά της .....	17
2. Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας .....	18
2.1 Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας στην επιχείρηση .....	19
2.1.1 Θετικά αποτελέσματα .....	19
2.1.2 Αρνητικά αποτελέσματα.....	22
2.2 Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο .....	23
2.2.1 Θετικά αποτελέσματα .....	23
2.2.2 Αρνητικά αποτελέσματα.....	25
2.3 Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας στην κοινωνία .....	39
2.3.1 Θετικά αποτελέσματα .....	39
3. Κατηγορίες τηλεπαγγελμάτων.....	43
3.1 Κριτήρια.....	43
3.2 Κατηγοριοποίηση .....	43
3.3 Κλαδική υιοθέτηση τηλεργασίας.....	44
4.Υλοποίηση της τηλεργασίας.....	47
4.1 Γενικά .....	47
4.2 Μελέτη εφικτότητας .....	47
4.3 Καταλληλότητα αντικειμένου .....	48
4.4 Καταλληλότητα τηλεεργαζόμενων.....	48
4.5 Καταλληλότητα εξοπλισμού.....	49
4.6 Σύστημα διοίκησης .....	50
4.7 Αποτελεσματική επικοινωνία .....	50
4.8 Κατάλληλη εκπαίδευση τηλεεργαζόμενων .....	51
5. Χαρακτηριστικά της τηλεργασίας .....	52
5.1 Μορφές της τηλεργασίας.....	52

5.1.1 Κατ' οίκον εργασία.....	52
5.1.2 Νομαδική τηλεργασία.....	52
5.1.3 Δορυφορικά κέντρα .....	53
5.1.4 Κέντρα τηλεργασίας .....	53
5.1.5 Τηλεσπίτια .....	53
5.1.6 Τηλεχωριά.....	54
5.1.7 Εκτός συνόρων τηλεργασία .....	54
5.1.8 Networking .....	55
5.1.9 On-line και off-line τηλεργασία.....	55
5.1.10 Σταθερή, εναλλασσόμενη και συμπληρωματική τηλεργασία .....	56
5.1.11 Τηλεργασία μερικής ή πλήρους απασχόλησης.....	56
5.1.12 Ατομική ή ομαδική τηλεργασία.....	57
5.1.13 Μικτή τηλεργασία.....	57
5.1.14 Job sharing .....	57
6. Χρόνος εργασίας και έλεγχος τηλεργαζόμενου.....	58
6.1 Χρόνος εργασίας.....	58
6.2 Έλεγχος του τηλεργαζόμενου .....	58
7. Η τηλεργασία στο πλαίσιο της Ε.Ε.....	59
7.1 Εισαγωγή .....	59
7.2 Το Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας.....	62
7.3 Η ανάπτυξη της τηλεργασίας στις χώρες της Ε.Ε. ....	67
8. Η τηλεργασία στην Ελλάδα .....	74
8.1 Εισαγωγή .....	74
8.2 Υφιστάμενη κατάσταση.....	75
8.3 Το Εθνικό θεσμικό πλαίσιο .....	80
8.4 Προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας .....	85
8.5 Προτάσεις για την ανάπτυξη της τηλεργασίας .....	87
Συμπεράσματα .....	91
Έρευνα .....	97
1. Συμμετέχοντες στην έρευνα.....	97
2.Υποθέσεις .....	97
Παράρτημα .....	101

Βιβλιογραφία .....	105
--------------------	-----

## Περίληψη

Αντικείμενο αυτής της εργασίας είναι η μελέτη της «Τηλεργασίας» ως μορφή απασχόλησης. Η τηλεργασία συνδέεται με τις σύγχρονες τάσεις αύξησης της ευελιξίας των εργασιακών σχέσεων και τη ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, επιδρώντας καταλυτικά στο επίπεδο των εργασιακών σχέσεων της οικονομίας και της κοινωνίας. Στόχος αυτής της εργασίας είναι να διερευνηθεί το κατά πόσον η τηλεργασία μπορεί να συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και της τόνωσης της απασχόλησης σε συνάρτηση με τη διασφάλιση της προστασίας του εργαζόμενου και την προαγωγή όρων ποιότητας στην εργασία έτσι ώστε να καταστεί επωφελής για την επιχείρηση, τον εργαζόμενο και την κοινωνία. Παράλληλα επιχειρείται η διερεύνηση των αναγκαίων προϋποθέσεων για την εξάπλωση της εφαρμογής της τηλεργασίας στον ελλαδικό χώρο έτσι ώστε να αξιοποιηθούν τα οφέλη που προσφέρει. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της εργασίας αυτής συνίσταται στη χρήση πρωτογενών πηγών (έρευνες, κείμενα της Ε.Ε.) και δευτερογενών (βιβλία, περιοδικά, Διαδίκτυο).

Στο πρώτο μέρος της εργασίας παρουσιάζεται η ιστορική αναδρομή της τηλεργασίας και πιο συγκεκριμένα η έννοιά της, τα βασικά χαρακτηριστικά της, οι μορφές της, καθώς και η επίδραση της τηλεργασίας με την οποία εμφανίζονται τα αποτελέσματα που επιφέρει, θετικά και αρνητικά σε επίπεδο επιχείρησης, εργαζόμενου και κοινωνίας, επιπλέον γίνεται αναφορά στην υλοποίηση της τηλεργασίας όσον αφορά έναν οδηγό για την εφαρμογή της που αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την εξάπλωσή της.

Το δεύτερο μέρος αφορά στην ευρωπαϊκή διάσταση της τηλεργασίας και περιλαμβάνει την ανάλυση του ευρωπαϊκού θεσμικού πλαισίου και μια συγκριτική μελέτη του φαινομένου σε επίπεδο κρατών-μελών. Στόχος είναι η διερεύνηση των παραγόντων που συντελούν στην ανάπτυξη της τηλεργασίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι οποίοι παράγοντες θα πρέπει να

συνυπολογιστούν για την εξέταση των προϋποθέσεων ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Το τελευταίο μέρος της εργασίας εξετάζει την ελληνική περίπτωση αποτυπώνοντας την υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά στη χρήση της τηλεργασίας και στο εθνικό θεσμικό πλαίσιο έτσι ώστε να διαπιστωθεί το επίπεδο ανάπτυξής της στην Ελλάδα. Τέλος επιχειρείται η διάγνωση των προοπτικών ανάπτυξης της τηλεργασίας στον ελλαδικό χώρο και των αναγκών προϋποθέσεων για την προώθησή της.

Από την ανάλυση των παραπάνω διαπιστώνεται ότι η τηλεργασία ανταποκρίνεται στις σύγχρονες οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις ικανοποιώντας επιχειρησιακές, ατομικές και κοινωνικές ανάγκες.

Αναγκαία προϋπόθεση όμως αποτελεί η διαμόρφωση του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου ώστε να εξυπηρετηθούν τόσο οι ανάγκες της επιχείρησης για αυξημένη ανταγωνιστικότητα όσο και του εργαζόμενου για ποιότητα στην εργασία με την ενεργό συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων. Στην περίπτωση της Ελλάδας η τηλεργασία μπορεί να συμβάλλει καταλυτικά στην τόνωση της απασχόλησης και την οικονομική ανάπτυξη δεδομένης της γεωμορφολογίας της με σκοπό την αύξηση του ενδιαφέροντος των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων, τη στήριξη σε επίπεδο υποδομών, εκπαίδευσης, συμβουλευτικής αλλά και την κατοχύρωση των εργασιακών δικαιωμάτων μέσα από τη διαμόρφωση του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου.

**Λέξεις κλειδιά:** τηλεργασία, εργασία από απόσταση, ευέλικτες μορφές απασχόλησης, Κοινωνία της Πληροφορίας, τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας, μείωση κόστους, συμφιλίωση επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, ποιότητα εργασίας, ισότητα δικαιωμάτων.

## **Εισαγωγή**

Από τα τέλη της δεκαετίας του 1970 και μετά η οικονομία υφίσταται μεταβολές γεγονόσ που επιδρά και επί της αγοράς εργασίας με την αμφισβήτηση της «τυπικής» εργασιακής σχέσης-σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, αόριστης διάρκειας, πλήρους και σταθερού ωραρίου-που αποτέλεσε το εργασιακό πρότυπο για μακρό χρονικό διάστημα ιδιαίτερα μετά τον Β' παγκόσμιο πόλεμο. Οι πετρελαϊκές κρίσεις, η χαμηλή κερδοφορία των επιχειρήσεων και ο συνεχής αγώνας για περισσότερη ανταγωνιστικότητα προκάλεσε μια ροπή για συγκράτηση του εργατικού κόστους από τις επιχειρήσεις. Η πίεση του διεθνούς οικονομικού ανταγωνισμού και κυρίως οι συνθήκες περαιτέρω απελευθέρωσης της κίνησης των κεφαλαίων και ανάδυσης των οικονομικών «θαυμάτων» της Ινδίας και της Κίνας οικονομιών που βασίζουν την ανάπτυξη τους στη συμπίεση του εργατικού κόστους συνθέτουν τη νέα εικόνα της οικονομίας. Το πορτρέτο της εποχής μας συνθέτουν συν τοις άλλοις η τεχνολογική εξέλιξη και η επανάσταση στις τηλεπικοινωνίες που επανακαθόρισαν το χώρο και τον τρόπο της παραγωγής, η ανάδυση της οικονομίας της γνώσης με τις νέες απαιτήσεις και τους νέους ορισμούς του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος που επιβάλλει καθώς και οι αλλαγές σε επίπεδο καθημερινής ζωής που επήλθαν με την είσοδο των γυναικών στην αγορά εργασίας και τη συνακόλουθη αύξηση του εργατικού δυναμικού. Ενόψει όσων προαναφέρθηκαν αναγκαία θεωρήθηκε η προώθηση πολιτικών ευελιξίας της απασχόλησης στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ικανότητας προσαρμογής των επιχειρήσεων στις ανάγκες που δημιουργούν οι κανόνες ανταγωνισμού.

Η ευελιξία έχει πολυδιάστατο χαρακτήρα με πολλαπλές εφαρμογές. Στη συγκεκριμένη μελέτη θα επικεντρωθούμε στην ευελιξία της εργασίας η οποία νοείται ως προσαρμογή της συγκρότησης, της διαθεσιμότητας, της κινητικότητας, της χρήσης και της αναπαραγωγής της εργατικής δύναμης στις εκάστοτε ανάγκες και συνθήκες της καπιταλιστικής παραγωγής και αναπαραγωγής (Γεωργακοπούλου Β., 1996: 90). Επίσης η ευελιξία νοείται και ως ευελιξία της επιχείρησης και της παραγωγής με την έννοια της

προσαρμογής της παραγωγικής διαδικασίας των επιχειρήσεων στις απαιτήσεις της αγοράς δίνοντας έμφαση σε ολόκληρο το επιχειρησιακό σύστημα (Γεωργακοπούλου Β., 1996: 16).

Η ευελιξία της εργασίας στον ευρωπαϊκό και ευρύτερο γεωγραφικό χώρο εκδηλώνεται σε τρεις βασικούς άξονες: στην απασχόληση, στις αποδοχές και στο χρόνο εργασίας (Κουζής Γ., 44-59):

➤ Η ευελιξία της απασχόλησης διακρίνεται:

1. Στην ευελιξία του μεγέθους απασχόλησης με την έννοια της μείωσης του οικονομικού κόστους των απολύσεων και του περιορισμού των εμποδίων που αφορούν στην εφαρμογή των ομαδικών απολύσεων για οικονομοτεχνικούς λόγους.

2. Στην ευελιξία του περιεχομένου της απασχόλησης η οποία συνδέεται με την ανάπτυξη ευέλικτων ή ειδικών μορφών απασχόλησης κυρίως μειωμένου εργατικού κόστους που διαφοροποιούνται έναντι της τυπικής εργασιακής σχέσης. Τέτοιες μορφές αποτελούν για παράδειγμα η μερική απασχόληση, ο δανεισμός εργαζόμενων, η προσωρινή απασχόληση (σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου, εποχική απασχόληση), η απασχόληση προσωπικού εργολαβικής επιχείρησης, η παροχή έργου εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη, ειδικότερες εκφάνσεις της οποίας είναι η απασχόληση με σύστημα φασόν και η τηλεργασία.

➤ Η ευελιξία των αποδοχών διακρίνεται:

1. Στην ευελιξία του άμεσου μισθολογικού κόστους η οποία συνδέεται με τις διαφοροποιήσεις έναντι του τρόπου διαμόρφωσης των αμοιβών καθώς και με τις αλλαγές που επέρχονται στο ρόλο και τα συστήματα συλλογικής διαπραγμάτευσης<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Βασικές πρακτικές της είναι η αποκέντρωση των διαπραγματεύσεων στο τοπικό και επιχειρησιακό επίπεδο, η δυνατότητα διάβρωσης του περιεχομένου τους ως προς το όριο των κατώτατων αμοιβών, ο



2. Στην ευελιξία του έμμεσου μισθολογικού κόστους που συνίσταται σε πολιτικές ελαφρύνσεων των επιχειρήσεων από το οικονομικό κόστος των υποχρεωτικών κοινωνικών φόρων για την απασχόληση της μισθωτής εργασίας<sup>2</sup>.

➤ Η ευελιξία του χρόνου εργασίας εκφράζεται μέσα από τις προσαρμογές της παρεχόμενης εργασίας στις κυμάνσεις της δραστηριότητας της επιχείρησης με επιμέρους μεταβολές στη διάρκεια του χρόνου εργασίας διατηρώντας το μέγεθος της απασχόλησης. Λαμβάνει τις ακόλουθες εκφράσεις: υπερωριακή απασχόληση, συνολική διευθέτηση του εργάσιμου χρόνου, ευέλικτο και κυκλικό ωράριο, διακεκομμένο ημερήσιο ωράριο και απασχόληση κατά βάρδιες.

Η τηλεργασία εγγράφεται στο πλαίσιο των ευέλικτων μορφών απασχόλησης προσφέροντας ευελιξία ως προς τον τόπο παροχής της εργασίας και την οργάνωση του χρόνου. Η ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και ιδιαίτερα αυτών που μπορούν να παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα, η ανάπτυξη της πληροφορικής και της τηλεπικοινωνιακής τεχνολογίας που έχουν οδηγήσει στην εκμηδένιση των αποστάσεων και του χρόνου, η συνεχής βελτίωση της ποιότητας και της ταχύτητας των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των μέσων ηλεκτρονικής επικοινωνίας και η μείωση του κόστους για πληροφοριακό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό έδωσαν ώθηση στην ανάπτυξη του φαινομένου της τηλεργασίας. Η εμφάνιση και η ανάπτυξη της νέας αυτής μορφής εργασίας συμβαδίζει και με τη εφαρμογή της ως μέσο για την καταπολέμηση

---

επαναπροσδιορισμός της σχέσης κλαδικών και γενικών συλλογικών συμβάσεων, ο περιορισμός της διοικητικής τους επέκτασης και η εισαγωγή ρήτρας επαναδιαπραγμάτευσης με κατώτερο περιεχόμενο αμοιβής του ήδη ισχύοντος.

<sup>2</sup> Ειδικότερες εκφράσεις αυτής της μορφής ευελιξίας είναι η μείωση των εργοδοτικών ασφαλιστικών εισφορών που εκδηλώνεται στη βάση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του απασχολούμενου (π.χ. ανειδίκευτου) ή του γεωγραφικού χώρου λειτουργίας της επιχείρησης και η μείωση των εργοδοτικών εισφορών που συνιστούν φορολόγηση για τα εργατικά ατυχήματα και την περίπτωση αφερεγγυότητας του εργοδότη.

της διεθνώς αυξανόμενης ανεργίας μέσω της προσαρμογής των επιχειρήσεων στις απαιτήσεις ανταγωνιστικότητας της σύγχρονης εποχής.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ενώ η τηλεργασία ως ευέλικτη μορφή απασχόλησης στοχεύει στη μείωση του εργατικού κόστους στα πλαίσια των διεθνών απαιτήσεων ανταγωνιστικότητας, αλλά παράλληλα προωθεί και τις ποιοτικές διαστάσεις της ευελιξίας. Οι μορφές ευελιξίας της που έχουν αναφερθεί παραπάνω επικεντρώνονται στα ποσοτικά στοιχεία της ευελιξίας με την έννοια ότι σχετίζονται με αμυντικές και συγκυριακές επιλογές μείωσης του εργατικού κόστους. Μέσω της τηλεργασίας προωθείται ο τεχνολογικός οργανωτικός, διοικητικός εκσυγχρονισμός και η αναβάθμιση του ανθρώπινου παράγοντα, στοιχεία που συνεισφέρουν ουσιαστικά στην παραγωγική πορεία της επιχείρησης και συνδέονται με τη δυνατότητα καινοτόμων παρεμβάσεων στην αγορά. Οι σύγχρονες συνθήκες ανταγωνισμού καθιστούν προβληματική την επιδίωξη βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας με έλεγχο στα εργατικά κόστη κατά κύριο λόγο, αφού έχει γίνει μεταστροφή του ανταγωνισμού από τις τιμές στη διαφοροποίηση, την ποιότητα, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, την καινοτομία, το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζόμενων. Άλλωστε η συνεχής συμπίεση του κόστους εργασίας με σκοπό την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού από τις χώρες χαμηλού εργατικού κόστους συνιστά μια αδιέξοδη πολιτική, καθώς η απόσταση των αμοιβών και όρων εργασίας με τις χώρες αυτές είναι τεράστια. Στόχος της εργασίας αυτής είναι αφού εξετάσει το θεωρητικό πλαίσιο της τηλεργασίας και την εφαρμογή της σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο να διερευνήσει κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της οικονομικής ανάπτυξης και της αύξησης της απασχόλησης παράλληλα με τη διασφάλιση της προστασίας του εργαζόμενου και την προαγωγή όρων ποιότητας στην εργασία έτσι ώστε να ικανοποιεί τόσο τις ανάγκες της επιχείρησης όσο και του εργαζόμενου και της κοινωνίας.

## 1. Θεωρητικό πλαίσιο της τηλεργασίας

### 1.1 Ιστορική αναδρομή

Η τηλεργασία έχει τις ρίζες τις στον ευρύτερο χώρο των τηλεπικοινωνιών. Ο «πατέρας της τηλεργασίας και των τηλεπικοινωνιών θεωρείται ο Jack Nilles ερευνητής στο πανεπιστήμιο της Ν. Καλιφόρνιας. Το 1973 ο Nilles εφάρμοσε το πρώτο του project στον τομέα της τηλεργασίας με επιτυχία και στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν πολλές παρεμφερείς δραστηριότητες με πρωτοπόρα διάφορα πανεπιστημιακά ιδρύματα και αργότερα τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιείται για πρώτη φορά στην Ευρώπη και ειδικότερα στις Σκανδιναβικές χώρες όπου και πρωτοεμφανίζεται ο όρος telecottage<sup>3</sup>. Το πρώτο σουηδικό telecottage δημιουργήθηκε γύρω στο 1985 στο Vemdalen και στη συνέχεια υιοθετήθηκε από τους Βρετανούς γύρω στο 1989. Ο διάδοχος του telecottage είναι το «κέντρο τηλεργασίας»<sup>4</sup> το οποίο δημιουργήθηκε και εφαρμόστηκε στις αγγλοσαξονικές χώρες. Το φαινόμενο της εργασίας από απόσταση άρχισε να μελετάται και να χρησιμοποιείται κατά τη δεκαετία του '80. Ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά του φαινομένου στη δεκαετία του '80 ήταν ότι η εξ αποστάσεως εργασία ταυτιζόταν με την κατ' οίκον εργασία. Οι εργοδότες αντιδρούσαν έντονα λόγω της περιορισμένης δυνατότητας επιτήρησης των εργαζόμενων. Επίσης και οι εργατικές ενώσεις τηρούσαν αρνητική στάση καθώς τα M.M.E. που παρουσίαζαν την τηλεργασία ως αναβίωση της παραδοσιακής μορφής της κατ' οίκον εργασίας με σαφείς συσχετισμούς με την εκμετάλλευση του εργατικού δυναμικού και ιδιαίτερα των γυναικών. Η εξ αποστάσεως εργασία χρησιμοποιούνταν σε περιορισμένο φάσμα

---

<sup>3</sup> Πρόκειται για ξύλινες καλύβες, μικρά σπίτια, παλιά σχολεία ή άλλα κτίρια της υπαίθρου εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας και εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές με σκοπό την οικονομική αναγέννηση της υπαίθρου.

<sup>4</sup> Τα «κέντρα τηλεργασίας» αποτελούν χώρους στους οποίους συγκεντρώνονται ηλεκτρονικοί εξοπλισμοί που τους μοιράζονται διάφοροι χρήστες οι οποίοι μπορεί να είναι υπάλληλοι διαφόρων επιχειρήσεων ή ανεξάρτητοι επαγγελματίες.

επαγγελματιών και εργασιών λόγω κυρίως τεχνολογικών περιορισμών. Τέλος οι επιχειρήσεις δεν εμφανίστηκαν ιδιαίτερα πρόθυμες να υιοθετήσουν τη συγκεκριμένη μορφή εργασίας καθώς προϋπέθετε αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας τους.

Κατά τη δεκαετία του '90 ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάπτυξη της εξ αποστάσεως εργασίας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών επικοινωνίας. Η εφαρμογή μεθόδων εργασίας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών θεωρήθηκε ότι συμβάλλει θετικά στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, η αυξημένη κοινωνική βούληση για την προστασία του περιβάλλοντος επέδρασε θετικά στην ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας. Επιπλέον οι αντιδράσεις των εργατικών ενώσεων εξαλείφθηκαν καθώς θεωρήθηκε ότι η εξ αποστάσεως εργασία θα μπορούσε να αποτελέσει παράγοντα μείωσης του φόρτου εργασίας και να βελτιώσει την κατάρτιση των εργαζόμενων. Η εξάπλωση της τηλεργασίας σε χώρες μέλη της Ε.Ε. ήταν περιορισμένη έως το 1994 με εξαίρεση τη Μ. Βρετανία ενώ από τότε και μετά παρατηρείται μια σαφής ευρωπαϊκή τάση προς την αύξηση της υιοθέτησής της.

## **1.2 Εισαγωγή**

Τα τελευταία χρόνια η ραγδαία ανάπτυξη της Τηλεπικοινωνιακής Τεχνολογίας και της Πληροφορικής Τεχνολογίας έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές τόσο στον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων όσο και στον τρόπο διεκπεραίωσης των διάφορων εργασιών τους. Η ανάπτυξη αυτών των τεχνολογιών έκανε εφικτή την εμφάνιση της τηλεργασίας μιας νέας ευέλικτης μορφής απασχόλησης βασιζόμενης στην εκτεταμένη χρήση αυτών των τεχνολογιών και υποκαθιστώντας τη μεταφορά των φυσικών προσώπων και του προϊόντος της εργασίας στην εκάστοτε επιχείρηση. Ποικίλοι είναι οι λόγοι στους οποίους οφείλεται η ύπαρξη και η ανάπτυξη του φαινομένου της

τηλεργασίας. Ένας από αυτούς είναι η αύξουσα κινητικότητα του κεφαλαίου η οποία συνέβαλλε στη δημιουργία της εκτός συνόρων τηλεργασίας μιας μορφής υπεργολαβίας σε χώρες με χαμηλό μισθολογικό κόστος. Η τηλεργασία επίσης χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση οικογενειακών προβλημάτων όπως η φροντίδα διαφόρων μελών της οικογένειας (ανήλικα, παιδιά, υπερήλικες) και ταυτόχρονα συμβάλλει στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού καθώς δίνει τη δυνατότητα σε άτομα με προβλήματα υγείας ή σε άτομα με ειδικές ανάγκες να εργαστούν από την οικία τους (Βλασσόπουλος Γ., *Τηλεργασία, Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα*). Παράλληλα η τηλεργασία συμβάλλει δραστικά στην αντιμετώπιση προβλημάτων ποιότητας ζωής όπως το συγκοινωνιακό και το περιβαλλοντικό δεδομένου ότι πληθώρα ατόμων που τηλεργάζονται μειώνουν δραστικά τις μετακινήσεις τους συντελώντας με αυτόν τον τρόπο στη μείωση του κυκλοφοριακού προβλήματος και της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.

### 1.3 Ορισμός

Ο όρος τηλεργασία πλαισιώνεται από ένα πλήθος ορισμών που δίνονται ανάλογα με τη λειτουργία και τη χρήση της σε διάφορες περιστάσεις. Ένας ιδιαίτερα διαδεδομένος ορισμός της τηλεργασίας είναι ο εξής: «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. τηλέφωνο, φαξ, αυτόματο τηλεφωνητή, ηλεκτρονικό υπολογιστή με πρόσβαση σε δίκτυο) αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όπως ISDN, φωνητικό mail, τηλεδιάσκεψη, κινητή τηλεφωνία, εκτροπή κλήσεων κ.ά.»(Gray M., Hodson N., Gordon G., 1993: 2).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε έναν ευρύτερο ορισμό για την τηλεργασία που έχει ως εξής: «Η τηλεργασία είναι μια μέθοδος οργάνωσης και εκτέλεσης της εργασίας σύμφωνα με την οποία σημαντικό μέρος του χρόνου εργασίας πραγματοποιείται εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης και των χώρων όπου παραδίδονται τα αποτελέσματα της εργασίας ενώ η ίδια η εργασία εκτελείται με τη χρήση πληροφορικής τεχνολογίας και της τεχνολογίας μεταφοράς δεδομένων» (Johnston P., Nolan J., 2002: 13).

Σύμφωνα με τον καθηγητή Κουκιάδη Ι. «η τηλεργασία νοείται ως η εργασία από απόσταση με σύμβαση εργασίας εξαρτημένης ή ανεξάρτητης που προσφέρεται άμεσα σε μια επιχείρηση με τη συνδυασμένη χρήση της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και κάθε άλλης δυνατότητας που έχουν τα μέσα πολλαπλής επικοινωνίας (Κουκιάδης Ι., 1996:12). Κοινό στοιχείο των ανωτέρω ορισμών αποτελεί η εκτέλεση της εργασίας από απόσταση με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

#### **1.4 Τα βασικά χαρακτηριστικά της**

Στην προσπάθεια μας να ορίσουμε με σαφήνεια την έννοια της τηλεργασίας θα αναφερθούμε σε ορισμένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της:

- Η τηλεργασία είναι η εργασία που εκτελείται εξ αποστάσεως δηλαδή εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης (δεν αφορά επομένως μόνο την κατ' οίκον τηλεργασία).
- Η τηλεργασία βασίζεται στη χρήση της πληροφορικής ως μέσου εκτέλεσης της εργασίας και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας ως μέσου μεταφοράς των αποτελεσμάτων της εργασίας. Με τον περιορισμό αυτό δεν συμπεριλαμβάνονται στην τηλεργασία παραδοσιακές μορφές εργασίας κατ' οίκον όπως είναι το φασόν στην κλωστοϋφαντουργία.

- Η τηλεργασία με την αυστηρή της έννοια προϋποθέτει την εκτέλεση της εργασίας εκτός των χώρων της επιχείρησης σε τακτική βάση και όχι περιστασιακά. Αυτό δεν σημαίνει ότι αποκλείονται μικτές μορφές τηλεργασίας και εργασίας στο εσωτερικό της επιχείρησης στο βαθμό που η τηλεργασία εκτελείται κατά συνήθη τρόπο. Δεν θεωρείται ως τηλεργαζόμενος κάποιος που επί δυο ή τρεις εβδομάδες στην καλοκαιρινή περίοδο εργάζεται μακριά από το γραφείο του.
- Η τηλεργασία δεν αποτελεί επάγγελμα αλλά μορφή οργάνωσης της εργασίας, αυτό δεν σημαίνει ότι κάθε επάγγελμα θα μπορούσε να ασκηθεί μέσω τηλεργασίας.
- Η τηλεργασία είναι εθελοντική μορφή εργασίας (τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη).
- Η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε εργασίες επεξεργασίας της πληροφορίας που αφορούν τόσο σε εργασίες χαμηλής εξειδίκευσης όπως είναι η αποστολή και λήψη δεδομένων, η τηλεγραμματοεία, η τηλεμετάφραση, όσο και σε εργασίες που απαιτούν υψηλή εξειδίκευση, όπως είναι η πληροφοριακή ανάπτυξη και ο προγραμματισμός.
- Η τηλεργασία μπορεί να αφορά σε εφαρμογές διανομής της πληροφορίας όπως είναι η τηλεκατάρτιση, η τηλεεκπαίδευση, και το telemarketing.
- Τέλος, ο τομέας της εκμετάλλευσης και συντήρησης των συστημάτων πληροφόρησης μπορεί να γίνει αντικείμενο εφαρμογής τηλεργατικών πρακτικών.

## **2. Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας**

Η τηλεργασία μπορεί να ικανοποιήσει επιχειρησιακές, ατομικές αλλά και κοινωνικές ανάγκες γι' αυτό και σε διεθνές επίπεδο γίνονται προσπάθειες για την προώθηση της εφαρμογής της. Πέρα όμως από τη θετική πλευρά της δεν

πρέπει να κρίνεται απαραίτητη ώστε η τηλεργασία να καταστεί επωφελής για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στη συνέχεια εξετάζονται τα αποτελέσματα της τηλεργασίας θετικά και αρνητικά στην οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης, στον εργαζόμενο και στην κοινωνία.

## **2.1 Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας στην επιχείρηση**

### **2.1.1 Θετικά αποτελέσματα**

Η εφαρμογή της τηλεργασίας στην επιχείρηση συνοδεύεται από αλλαγές σε τεχνολογικό, εργασιακό και οργανωτικό επίπεδο που μειώνουν το κόστος, αυξάνουν την πραγματικότητα και συμβάλλουν στην καινοτομική ανταπόκριση στις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς. Η τηλεργασία συνδέεται με μια νέου τύπου επιχειρηματικότητα που βασίζεται στη συνεχή αφομοίωση νέας γνώσης, την καινοτομία, τη συνεχή βελτίωση και την άμεση ανταπόκριση.

Η εισαγωγή της τηλεργασίας στην επιχείρηση συνοδεύεται από αποκεντρωτικές τάσεις στον οργανωτικό, διοικητικό και παραγωγικό μηχανισμό, αφού η τεχνολογία των ηλεκτρονικών δικτύων αποσυνδέει την ανταλλαγή πληροφοριών από την απαίτηση της προσωπικής παρουσίας και του συγχρονισμού, αποϋλικοποιώντας τη μεταβίβαση μηνυμάτων και πληροφοριών (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 27-29). Αναλυτικά η εφαρμογή της τηλεργασίας, αποτελεί μέσο για τη χωρική αποκέντρωση της επιχείρησης με τη διάσπαση της εσωτερικής της λειτουργίας σε χωριστές, αποκεντρωμένες ενότητες. Η παραδοσιακή εικόνα της επιχείρησης που συνδέεται με τη συγκρότηση των εργαζόμενων σε ένα συγκεκριμένο χώρο όπου είναι συγκεντρωμένες όλες οι λειτουργίες μεταβάλλεται καθώς τα ηλεκτρονικά δίκτυα συντελούν στην εκμηδένιση του χωροχρόνου. Η έννοια του χώρου εργασίας χάνει το παραδοσιακό της περιεχόμενο ως χώρος των



εγκαταστάσεων του εργοδότη και μπορεί να είναι κάθε χώρος όπου εκτελεί τα καθήκοντά του ο εργαζόμενος καθώς είναι δυνατή η άμεση μετάδοση πληροφοριών και εντολών καθώς και η λειτουργία του ελέγχου μέσω των τεχνολογικών μέσων. Συνεπώς η τηλεργασία οδηγεί σε αναδιάρθρωση των επιχειρησιακών δομών με νέο καταμερισμό των καθηκόντων μεταξύ «πτητικών» και «εντόπιων» δραστηριοτήτων. Οι «πτητικές» δραστηριότητες είναι αυτές που μπορούν να ασκηθούν με τη χρήση των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής μακριά από το χώρο της επιχείρησης μπορεί μάλιστα να πραγματοποιούνται εν κινήσει ή σε χώρα διαφορετική από αυτήν που είναι εγκατεστημένη η επιχείρηση ακόμα και σε άλλη γεωγραφική ήπειρο (Ληξουριώτης Ι., 1998: 260).

Παράλληλα η τηλεργασία ευνοεί την ανάθεση όλο και μεγαλύτερου μέρους των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων σε εξωτερικούς συνεργάτες έναντι της χρήσης εξαρτημένης εργασίας αναδιαμορφώνοντας τις σχέσεις εργασίας στη βάση εργολαβιών ή και υπεργολαβιών με αποτέλεσμα να μειώνεται το κόστος και να υπάρχει πρόσβαση σε εξειδικευμένες ικανότητες και υπηρεσίες (Ντούτσης Ν., 1998: 80). Η κατάτμηση των επιχειρησιακών διαδικασιών ευνοεί τη δημιουργία μικρού μεγέθους οργανώσεων, με οικονομική ευρωστία και μεγάλη δυναμικότητα όπου στελέχη, επαγγελματίες και άλλοι που απασχολούνται μπορούν να εργάζονται μακριά από τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.

Οι μεταβολές που συντελούν στην επιχείρηση με την εφαρμογή της τηλεργασίας οδηγούν στη μείωση του πάγιου και λειτουργικού κόστους αλλά και στην αύξηση παραγωγικότητας. Μέσω της τηλεργασίας επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση εξόδων εγκαταστάσεων (ενοίκια, γραφεία, παρκινγκ κτλ), μείωση των ενδιάμεσων διοικητικών θέσεων και του κόστους μετακινήσεων του προσωπικού. Παράλληλα αυξάνει την παραγωγικότητα λόγω εξοικονόμησης χρόνου από το συνδυασμό της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των νέων τρόπων εργασίας που αυξάνει το διαθέσιμο χρόνο και μειώνει την κόπωση και το άγχος των μετακινήσεων.

Η αύξηση της παραγωγικότητας επιτυγχάνεται επίσης λόγω της μείωσης των αδικαιολόγητων απουσιών ή απουσιών ασθενείας, της αύξησης ευελιξίας των εργαζόμενων σε περιόδους αυξημένης ζήτησης αλλά και απελευθέρωσης του τηλεεργαζόμενου από τον ασφυκτικό έλεγχο του εργοδότη γεγονός που αυξάνει το αίσθημα ελευθερίας και την πρωτοβουλία και άρα τη δέσμευση και ικανοποίηση από την εργασία (Κωνσταντέλου Ν., Πολυμενάκου Α., 2002: 10).

Ωστόσο, μέσω της τηλεεργασίας παρέχεται ευελιξία όσον αφορά στη διάρθρωση των σχέσεων εργασίας με τη δημιουργία ενός πλέγματος πολύμορφων συμβατικών σχέσεων αφού η τηλεεργασία συνδέεται με πολλές μορφές απασχόλησης όπως πλήρης ή μερική, υπεργολαβική, προσωρινή, ή ακόμη και job sharing. Έτσι παρέχεται στην επιχείρηση ευελιξία όσον αφορά στον αριθμό του προσωπικού που απασχολεί, στη διαχείριση του χρόνου εργασίας, στην ιεράρχηση των μισθών, επιτυγχάνοντας μείωση του εργατικού κόστους. Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πελατών με την παροχή υπηρεσιών και μετά το πέρας των κανονικών ωρών εργασίας.

Επιπλέον μέσω της τηλεεργασίας βελτιώνεται η στελέχωση της επιχείρησης αφού αποκτά πρόσβαση σε υψηλής ειδίκευσης εργατικό δυναμικό και σε ευρύτερες αγορές εργασίας. Η επιχείρηση μπορεί να προσελκύσει ανθρώπους με γνώσεις και δεξιότητες των οποίων η εξειδίκευση είναι σε μεγάλη ζήτηση και γι' αυτό δεν επιθυμούν πλήρη απασχόληση σε μια μόνο επιχείρηση αλλά και αξιόλογα στελέχη που χρειάζεται να αφιερώσουν για κάποιο χρονικό διάστημα περισσότερο χρόνο στην οικογένειά τους (π.χ. μονογονεϊκές οικογένειες).

Η τηλεεργασία όμως δεν πρέπει να αποτελεί μονοδιάστατο μοχλό εξυπηρέτησης του επιχειρηματικού συμφέροντος διαμέσου της μείωσης του κόστους δίνοντας έμφαση στις ποσοτικές διαστάσεις επίτευξης ευελιξίας. Η τηλεεργασία πρέπει να δομηθεί ως μοχλός ενίσχυσης των δεξιοτήτων των εργαζόμενων και απελευθέρωσής τους από ένα πιεστικό σύστημα ελέγχου και χειραγώγησης της εργασιακής ζωής τους. Η αύξηση της

ανταγωνιστικότητας και η δημιουργία καινοτομίας επιτυγχάνονται μέσω της επένδυσης στο γνωσιακό κεφάλαιο και μέσα από πρακτικές που διευκολύνουν πρωτοβουλίες με τη μορφή της δημιουργικότητας, της συμμετοχής και της μάθησης δεδομένου ότι με αυτό τον τρόπο αυξάνεται η ικανοποίηση από την εργασία, η απόδοση και η υποκίνηση.

### **2.1.2 Αρνητικά αποτελέσματα**

Η εισαγωγή τηλεργατικών πρακτικών στην επιχείρηση συναντά κάποια εμπόδια που μπορούν να λειτουργήσουν ως ανασταλτικοί παράγοντες για την εφαρμογή της τηλεργασίας. Αρχικά το κόστος εκκίνησης και λειτουργίας εφαρμογών τηλεργασίας είναι αρκετά υψηλό περιλαμβάνοντας τη δημιουργία εταιρικής πολιτικής, την τεχνολογική υποδομή, την εκπαίδευση των τηλεργαζόμενων και των προϊσταμένων τους, την οργανωτική αναδιάρθρωση, την αξιολόγηση κτλ. Η απόσβεση όμως του κόστους αυτού είναι άμεση αφού η επιτυχημένη εφαρμογή πρακτικών τηλεργασίας μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα και να μειώσει το πάγιο και λειτουργικό κόστος.

Επίσης η εφαρμογή της τηλεργασίας μπορεί να δημιουργήσει δυσκολίες στο συντονισμό και την επίβλεψη της εργασίας από τους προϊστάμενους λόγω της διάσπασης του ενιαίου εργατικού χώρου που αποδυναμώνει τον άμεσο έλεγχο. Λόγω της διασποράς του εργατικού δυναμικού υπάρχει ο κίνδυνος διάρρηξης των δεσμών των εργαζόμενων με την επιχείρηση με αποτέλεσμα να τίθενται εμπόδια στην ανάπτυξη κοινής οργανωσιακής κουλτούρας. Όταν οι εργαζόμενοι απασχολούνται σε ένα κοινό χώρο γίνονται εύκολα κοινωνικοί ενός πλέγματος κοινών αντιλήψεων και προτύπων που τους συνδέει και καθορίζει το πώς σκέπτονται, συμπεριφέρονται, αναπτύσσουν τις δραστηριότητες της επιχείρησης, επιλύουν τυχόν

προβλήματα αφού έχουν καθημερινή άμεση επαφή μεταξύ τους, με τους προϊστάμενους και την εργοδοσία.

Τέλος η επιχείρηση πρέπει να αντιμετωπίσει ζητήματα ασφάλειας των δεδομένων. Το γεγονός ότι ο τηλεργαζόμενος δεν έχει άμεση τεχνική υποστήριξη επειδή βρίσκεται εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης επιφέρει τον κίνδυνο απώλειας κρίσιμων δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων και εμφάνισης δυσχερειών ως προς το χρόνο παράδοσης και την ορθή διεκπεραίωση της εργασίας. Επίσης η επιχείρηση πρέπει να αντιμετωπίσει ζητήματα διαθεσιμότητας, εμπιστευτικότητας και ακεραιότητας των πληροφοριών αποτρέποντας τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, αποκάλυψη και τροποποίηση των δεδομένων. Η χρήση όμως της κατάλληλης τεχνολογίας για την προστασία των δεδομένων και η εκπαίδευση των χρηστών μπορούν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τέτοιου είδους προβλήματα.

## **2.2 Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο**

### **2.2.1 Θετικά αποτελέσματα**

Η τηλεργασία αποτελεί ένα μέσο για την ικανοποίηση των αναγκών των εργαζόμενων καθώς η ευελιξία που προσφέρει συντελεί στην εναρμόνιση της επαγγελματικής με την ιδιωτική ζωή, την επιλογή από τον εργαζόμενο διαφορετικών τύπων συμβάσεων εργασίας, την κινητικότητα στην αγορά εργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και τομέων της οικονομίας και την πρόσβαση σε προγράμματα εκπαίδευσης δεδομένου όμως ότι κατοχυρώνονται τα εργατικά και ασφαλιστικά δικαιώματα.

Η τηλεργασία μειώνει το χρόνο των μετακινήσεων και προσφέρει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα ευελιξίας στην οργάνωση του χρόνου εργασίας δεδομένων των αυξημένων ρυθμών και αναγκών του σύγχρονου τρόπου ζωής γεγονός που αποτιμάται από τους εργαζόμενους ως κομμάτι της

ποιότητας της εργασίας τους και αυξάνει την ικανοποίησή τους. Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα αποτελεσματικότερης κατανομής του χρόνου εργασίας καλύπτοντας τις ανάγκες τους όσον αφορά στην αύξηση του ελεύθερου χρόνου, τη συμφιλίωση επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής και γενικότερα την προσαρμογή του χρόνου εργασίας στον τρόπο ζωής τους (π.χ. ταυτόχρονη εργασία και φροντίδα μικρών παιδιών, ατόμων με αναπηρία ή ηλικιωμένων, συνδυασμός διακοπών και εργασίας, εργασία κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου, νωρίς το πρωί ή αργά το βράδυ κλπ). Η τηλεργασία μπορεί συνεπώς να συμβάλει στην αρμονική ανάπτυξη της προσωπικότητας του εργαζόμενου διαμέσου της εργασίας του η οποία δεν πρέπει να αποτελεί αυτοσκοπό.

Επιπλέον η μεγαλύτερη ευελιξία στη διαχείριση του χρόνου και της δομής της εργασίας απελευθερώνει το εργατικό δυναμικό από υπερβολική ρύθμιση και έλεγχο προσφέροντας αυξημένο αίσθημα ελευθερίας και πρωτοβουλίας, δυνατότητα αυτοέκφρασης, αυτοεκτίμησης και ικανοποίησης από την εργασία.

Στη συνέχεια η τηλεργασία μπορεί να προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης στους εργαζόμενους γιατί μπορούν να αναζητήσουν εργασία σε επιχειρήσεις που εδρεύουν μακριά από τον τόπο κατοικίας τους. Παράλληλα ο τόπος κατοικίας αποτελεί προϊόν ελεύθερης επιλογής καθώς αποδεδεσμεύεται από τη συνεκτίμηση της παραμέτρου της προοπτικής απασχόλησης που έχει μια συγκεκριμένη περιοχή.

Τέλος η εργασία είναι μια μορφή απασχόλησης που μπορεί να ικανοποιήσει τους νέους και τους εργαζόμενους υψηλής ειδίκευσης που επιθυμούν ένα εργασιακό καθεστώς με λιγότερες εξαρτήσεις και να προσφέρει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα να κερδίσει περισσότερα χρήματα στο μέτρο που έχει το περιθώριο να απασχοληθεί για λογαριασμό περισσότερων εργοδοτών.

### 2.2.2 Αρνητικά αποτελέσματα

Η εφαρμογή της τηλεργασίας εκτός από τα οφέλη που προσφέρει στους εργαζόμενους συνεπάγεται και κινδύνους που συνδέονται με τον αποκλεισμό ορισμένων τηλεεργαζόμενων από την προστασία του εργατικού δικαίου με τη σύναψη συμβάσεων ανεξάρτητης εργασίας που υποκρύπτουν όμως εξαρτημένη εργασία. Παράλληλα υπάρχει κίνδυνος μειωμένης προστασίας των τηλεεργαζόμενων καθώς παρατηρείται το φαινόμενο καταστρατήγησης ορισμένων εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων. Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά οι αρνητικές πτυχές που συνοδεύουν το φαινόμενο της τηλεργασίας.

#### ❖ ***Ασάφεια της εργασιακής σχέσης του τηλεεργαζόμενου***

Το πιο κρίσιμο ζήτημα που αφορά στην τηλεργασία, αποτελεί ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης των τηλεεργαζόμενων ως εξαρτημένης δεδομένου ότι ο προσδιορισμός και ο έλεγχος του τόπου και του χρόνου εργασίας είναι δυσχερές. Η ύπαρξη εξαρτημένης σχέσης εργασίας αποτελεί προϋπόθεση για την υπαγωγή ενός εργαζόμενου στην προστασία του εργατικού δικαίου, γενικώς θεωρείται ότι υπάρχει εξάρτηση του εργαζόμενου από τον εργοδότη όταν ο χρόνος, ο τόπος και ο τρόπος παροχής της εργασίας καθορίζονται από τον εργοδότη ο οποίος παρακολουθεί, καθοδηγεί και ελέγχει την εκτέλεση της εργασίας. Το κριτήριο της εξάρτησης όμως με την έννοια της νομικής και προσωπικής εξάρτησης δημιουργημένο κατά την εποχή που κυριαρχούσε η παραδοσιακή εργασιακή σχέση της βιομηχανικής κοινωνίας καθίσταται στις μέρες μας ανεπαρκές για να καλύψει σύγχρονες ιδιόμορφες εργασιακές σχέσεις στα πλαίσια μιας νέας οργάνωσης της εργασίας που συνεπάγεται την εξαγωγή της εργασίας από την επιχείρηση και την παροχή μεγαλύτερης αυτονομίας στο εργαζόμενο. Στην περίπτωση της τηλεργασίας η έλλειψη του στοιχείου της προσωπικής παρουσίας του

εργαζόμενου στο χώρο της επιχείρησης μειώνει τη δυνατότητα εποπτικής και ελεγκτικής παρέμβασης του εργοδότη δημιουργώντας την εντύπωση της ανεξαρτησίας του εργαζόμενου κατά την εκτέλεση της εργασίας του με αποτέλεσμα η τηλεργασία να χαρακτηρίζεται από το αμφιλεγόμενο περιεχόμενο της εξάρτησης που τη διέπει και να κινείται στη «γκρίζα ζώνη» ανάμεσα στη μισθωτή και ανεξάρτητη εργασία (Ληξουργιώτης Ι., 1998:263-264).

Η διατήρηση των παραδοσιακών κριτηρίων του προσδιορισμού της εξαρτημένης εργασίας ενέχει τον κίνδυνο του αποχαρακτηρισμού μεγάλης κατηγορίας κατ' ουσία εξαρτημένων σχέσεων και της απόδοσης σε αυτές ανεξάρτητο χαρακτήρα με άμεση συνέπεια τον αποκλεισμό μεγάλου μέρους τηλεεργαζόμενων από την προστασία των διατάξεων του εργατικού δικαίου και συνεπώς και του ασφαλιστικού. Έτσι ο εργοδότης εκμεταλλεύεται την εξαρτημένη εργασία χωρίς όμως να αναλαμβάνει και τις υποχρεώσεις του ως πραγματικός εργοδότης αφού απαλλάσσεται με τον τρόπο αυτό από το κόστος του εργατικού δικαίου (π.χ. μη προσαρμογή της αμοιβής στις ισχύουσες διατάξεις των συλλογικών συμβάσεων εργασίας, μη εφαρμογή του νόμιμου ωραρίου εργασίας με έντονο το στοιχείο της επιμήκυνσης του εργάσιμου χρόνου και της εντατικοποίησης των ρυθμών εργασίας, έλλειψη στοιχειωδών κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, μη συμμετοχή σε συνδικάτα, μη καταβολή κοινωνικοασφαλιστικών εισφορών, μη τήρηση του συστήματος απολύσεων κλπ). Το γεγονός αυτό παραβιάζει την αρχή της ίσης μεταχείρισης των εργαζόμενων μέσα στην εκμετάλλευση, αφού στην πράξη εξαρτημένοι και ψευδο-ανεξάρτητοι<sup>5</sup> εργαζόμενοι απασχολούνται με τις ίδιες συνθήκες.

Επίσης εντείνεται ο δυισμός στην αγορά εργασίας που συνίσταται στο διαχωρισμό των εργαζόμενων αφενός σε αυτούς που απολαμβάνουν την πλήρη προστασία του εργατικού δικαίου και αφετέρου σε αυτούς που εργάζονται υπό καθεστώς άτυπης μορφής εργασίας και σε αυτούς που

---

<sup>5</sup> Οι ψευδο-ανεξάρτητοι εργαζόμενοι είναι οι εργαζόμενοι που θεωρούνται ανεξάρτητοι επαγγελματίες, ενώ η εργασιακή τους σχέση υποκρύπτει σχέση εξαρτημένης εργασίας.

αποκλείονται από την προστασία του εργατικού δικαίου. Έτσι οδηγούμαστε στην ανάπτυξη της πολλαπλότητας των ταχυτήτων στο χώρο της εργασίας, από πλευράς αμοιβών, συνθηκών απασχόλησης, δικαιωμάτων και στην εμφάνιση φαινόμενων ανασφάλειας και αβεβαιότητας. Παράλληλα η δημιουργία περισσότερων κατηγοριών προσωπικού υποσκάπτει τη δυναμική, ενιαία και ομοιογενή παρουσία του οδηγώντας στην εξασθένηση της ικανότητάς του για αποτελεσματική αλληλέγγυα συλλογική δραστηριοποίηση. Ταυτόχρονα η αλόγιστη προσφυγή στην ψευδο-ανεξάρτητη εργασία δημιουργεί αθέμιτο ανταγωνισμό εις βάρος των επιχειρήσεων που ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους.

Έχοντας υπόψη τη θεωρητική και νομολογιακή επεξεργασία των κριτηρίων εντοπισμού της έννοιας «εξάρτηση» πρέπει να ερευνήσουμε τον τρόπο με τον οποίο η παροχή τηλεργασίας εντάσσεται στην κατηγορία της εξαρτημένης εργασίας. Η ελαστικότερη εφαρμογή των κριτηρίων της εξάρτησης και η αναμόρφωση της έννοιας κρίνεται απαραίτητη ώστε η τηλεργασία να υπαχθεί στην εν γένει προστατευτική υπέρ των εργαζομένων νομοθεσία και ο τηλεεργαζόμενος να απολαμβάνει τα ίδια οικονομικά, εργατικά, κοινωνικο-ασφαλιστικά και συνδικαλιστικά δικαιώματα με τους συναδέλφους του που απασχολούνται στις παραδοσιακές μορφές απασχόλησης.

Αρχικά η παροχή της εργασίας σε τόπο άμεσα επιτηρούμενο από τον εργοδότη δηλαδή μέσα στην επιχείρηση δεν αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για το χαρακτηρισμό της εργασίας ως εξαρτημένης. Στη συνέχεια ενώ η δυνατότητα παροχής εργασίας εκτός της επιχείρησης συνδυάζεται με σημαντική χρονική αυτονομία του εργαζόμενου, παρ' όλα αυτά δεν εκλείπει κάθε χρονική δέσμευση γι' αυτόν. Οι *χρονικοί περιορισμοί* που επιβάλλονται μπορούν να πάρουν πολλές μορφές. Πρώτον, εάν η τηλεργασία παρέχεται στα πλαίσια ενός συστήματος που επιβάλλει την άμεση επικοινωνία και το διάλογο μεταξύ του τηλεεργαζόμενου και της επιχείρησης- η περίπτωση της on-line τηλεργασίας δηλαδή- ο εργαζόμενος υποχρεώνεται να ακολουθεί το



ωράριο εργασίας της επιχείρησης. Δεύτερον, άμεσος ετεροπροσδιορισμός του χρόνου εργασίας παρουσιάζεται και στην περίπτωση που υπάρχει η υποχρέωση καθημερινής εκτέλεσης και αποστολής στην επιχείρηση ορισμένων εργασιών (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 99-101).

Επίσης, το γεγονός ότι ο εργοδότης παρέχει στον τηλεεργαζόμενο εντολές και οδηγίες κατά τακτά, έστω αραιά χρονικά διαστήματα, όσον αφορά στους τρόπους εκτέλεσης, τα χαρακτηριστικά και το περιεχόμενο της εργασίας, αποκαλύπτει τη σχέση εξαρτημένης εργασίας (Κουκιάδης Ι., 1996: 17-18). Η σύνδεση του τερματικού με το ηλεκτρονικό κέντρο της επιχείρησης παρέχει τη δυνατότητα άμεσης μεταβίβασης εντολών και οδηγιών από τον εργοδότη όχι μόνο ως προς το τελικό αποτέλεσμα της εργασίας αλλά και ως προς τα ενδιάμεσα στάδια της.

Επιπρόσθετα, αυτό που πρέπει να σημειωθεί είναι ότι ο διαχωρισμός τόπου εργασίας και επιχείρησης δεν σημαίνει ότι έχει εκλείψει η δυνατότητα *εργοδοτικού ελέγχου της παροχής* του τηλεεργαζόμενου, αφού μέσω ειδικών προγραμμάτων που εγκαθίστανται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή της επιχείρησης δύναται να καταγραφούν τα χαρακτηριστικά της εκτέλεσης της εργασίας, όπως ο ρυθμός εργασίας, η συχνότητα και ο αριθμός των λαθών, οι παύσεις εργασίας (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 97-99). Αντιθέτως, ο ανεξάρτητος επαγγελματίας δεν αποδέχεται φυσιολογικά την επιτήρηση της εργασίας του, ούτε δίνει στοιχεία για τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών του (απαραίτητες ώρες εργασίας για μια συγκεκριμένη εργασία, πιθανότητα λαθών κτλ) ώστε να βρίσκεται σε καλύτερη διαπραγματευτική θέση και να πετυχαίνει υψηλότερες αμοιβές.

Επίσης, ισχυρή ένδειξη της ανεξάρτητης εργασίας είναι η ύπαρξη *ατομικής πελατείας*. Στην περίπτωση που υπάρχει ένας μοναδικός πελάτης, ο οποίος συνήθως είναι ο πρώην εργοδότης, μιλάμε για ψευδο-ανεξάρτητη απασχόληση, αφού ο εργαζόμενος δεν έχει δικιά του πελατεία αλλά φέρει τον κίνδυνο της δραστηριότητάς του. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της βελγικής νομοθεσίας που προβλέπει ότι όσοι καταθέτουν τα δικαιολογητικά

τους για να υπαχθούν στο ασφαλιστικό καθεστώς των ανεξάρτητων επαγγελματιών οφείλουν να δηλώσουν αν εργάζονταν πριν ως μισθωτοί σε κάποιον εργοδότη και να περιγράψουν λεπτομερώς αφενός τη δουλειά που έκαναν και αφετέρου τη δουλειά που προτίθεται να κάνουν ως ανεξάρτητοι επαγγελματίες. Αν στη συνέχεια μετά από έρευνα της επιθεώρησης εργασίας διαπιστωθεί ταυτότητα των δύο εργασιών διατάσσεται διοικητική εξέταση για ενδεχόμενη καταστρατήγηση της κοινωνικής νομοθεσίας μέσω της ψευδο-ανεξάρτητης εργασίας (Κονταξόπουλος Ι., 2000: 833).

Τέλος, ο λειτουργικός δεσμός της εργασίας με την οργάνωση της εκμετάλλευσης μαρτυρεί την ύπαρξη κάποιας εξάρτησης. Η παροχή της εργασίας, δηλαδή, εντάσσεται στον εν γένει παραγωγικό κύκλο της εκμετάλλευσης ως αναπόσπαστο οργανικό τμήμα του συνόλου των εργασιών της, χωρίς όμως η ένταξη αυτή να προϋποθέτει κατ' ανάγκη την επί τόπου παρουσία του εργαζόμενου. Η ένταξη σε μια οργάνωση εργασίας εκδηλώνεται, πέρα από την καθοδήγηση και διεύθυνση του εργοδότη, με την παροχή της εργασίας σε συνεργασία με πρόσωπα καθώς και με τη χρήση του εξοπλισμού του εργοδότη. Ειδικότερα, ο λειτουργικός δεσμός του τηλεεργαζόμενου με την εκμετάλλευση μπορεί να εμφανισθεί με δύο μορφές: Η πρώτη μορφή αφορά στο γεγονός ότι ο τηλεεργαζόμενος για να φέρει σε πέρας το έργο του πρέπει να συνδεθεί με τον κεντρικό υπολογιστή και να χρησιμοποιήσει το πρόγραμμα της επιχείρησης. Η δεύτερη μορφή δεσμού αναφέρεται στην ανάγκη επικοινωνίας του τηλεεργαζόμενου με άλλους συναδέλφους που εργάζονται στην κεντρική εκμετάλλευση ή και συντονισμού του έργου του με εκείνο άλλων τηλεεργαζόμενων μέσω του κεντρικού υπολογιστή (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 101-103).

Για το χαρακτηρισμό της σχέσης εργασίας του τηλεεργαζόμενου ως εξαρτημένης δεν απαιτείται μια σωρευτική συνδρομή των προαναφερόμενων κριτηρίων ούτε κάποια από αυτά είναι πιο σημαντικά. Η ύπαρξη ενός κριτηρίου από τα παραπάνω αποτελεί ισχυρή ένδειξη υπέρ της εξαρτημένης εργασίας, η απουσία του όμως δεν θα πρέπει να οδηγεί αναγκαστικά στο

χαρακτηρισμό της εργασίας ως ανεξάρτητης, αφού ενδεχομένως να εξισορροπείται από την ύπαρξη ενός άλλου κριτηρίου.

Αυτό που πρέπει επίσης να σημειωθεί είναι ότι το φαινόμενο της τηλεργασίας κατά την κύρια τουλάχιστον μορφή που εμφανίζεται, αυτή της κατ' οίκον τηλεργασίας, αναβαθμίζει τη σημασία της κατ' οίκον εργασίας, καθιστώντας τις μέχρι σήμερα νομοθετικές ρυθμίσεις για την εργασία αυτή τις πλέον προσφορές για μια πρώτη αντιμετώπιση της τηλεργασιακής σχέσης, στο μέτρο που η τηλεργασία αποτελεί μια ειδικότερη μορφή κατ' οίκον εργασίας. Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες υπάρχει ειδική νομοθετική πρόβλεψη για την κατ' οίκον εργασία. Κεντρική ιδέα των ρυθμίσεων αυτών ήταν για παράδειγμα η συμπλήρωση της ανεπάρκειας των κριτηρίων της νομικής εξάρτησης με το κριτήριο της οικονομικής εξάρτησης (Γαλλία, Γερμανία) ή της λειτουργικής εξάρτησης (Ιταλία). Στο σημείο αυτό πρέπει να επισημανθεί το γεγονός ότι σε κάποιες χώρες οι ρυθμίσεις για την προστασία των κατ' οίκον εργαζόμενων αναφέρονται μόνο στους χειρώνακτες και συνεπώς δεν είναι δυνατόν να υπαχθούν σε αυτές οι κατ' οίκον τηλεεργαζόμενοι που αναμφισβήτητα εντάσσονται στην υπαλληλική κατηγορία (Ληξουργιώτης Ι., 1998: 265). Γενικότερα, ναι μεν οι ρυθμίσεις για την κατ' οίκον εργασία μπορούν να τύχουν εφαρμογής στην περίπτωση της τηλεργασίας, με αποτέλεσμα η νομοθεσία για την κατ' οίκον εργασία να μην μπορεί να αποτελέσει επαρκή βάση κάλυψης του φαινομένου της τηλεργασίας.

Η αντιμετώπιση της ασάφειας που χαρακτηρίζει την εργασιακή σχέση των τηλεεργαζόμενων αποτελεί αναγκαιότητα, ώστε η εφαρμογή της τηλεργασίας να μην αποτελέσει μέθοδο για τη μετατροπή της μισθωτής απασχόλησης του τηλεεργαζόμενου. Γιατί μπορεί η ανεξάρτητη εργασία να είναι προσωπική και εθνική πηγή ανάπτυξης, η ψευδο-ανεξάρτητη όμως είναι πηγή αβεβαιότητας.

#### ❖ **Απομάκρυνση από τη συνδικαλιστική δράση**

Η συνδικαλιστική δράση διαμορφώθηκε στη βιομηχανική κοινωνία, στη βάση του ενιαίου εργατικού χώρου μεγάλου μεγέθους επιχειρήσεων, όπου η οργάνωση της παραγωγής, οι δυνατότητες των μέσων και η εξειδίκευση των εργαζόμενων απαιτούσαν τη φυσική παρουσία τους στο χώρο εργασίας. Έτσι αναπτύχθηκε η μισθωτή εργασία και η συνειδητοποίηση των συλλογικών συμφερόντων των εργαζόμενων. Με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών γενικότερα και της τηλεργασίας ειδικότερα, συντελείται η απομάκρυνση από το συμβατικό εργασιακό χώρο και από τις συλλογικές διεργασίες που συντελούνται σε αυτόν, γεγονός που μπορεί να επιφέρει αποσάθρωση των στοιχείων της συλλογικής επαγγελματικής δράσης, με αποτέλεσμα την άμβλυνση της συνδικαλιστικής δραστηριότητας, της συλλογικής διαπραγμάτευσης και του δικαιώματος απεργίας. Για παράδειγμα η δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος της απεργίας αμβλύνεται με την αξιοποίηση των δικτύων αφού είναι δυνατή η υποκατάσταση των απεργών. Η διασπορά και η απομόνωση των τηλεεργαζόμενων δυσκολεύουν την πρόσβαση των συνδικαλιστικών σε αυτούς, αλλά και τις επαφές τους με τους λοιπούς εργαζόμενους – ιδίως στην περίπτωση της κατ' οίκον και κινητής τηλεργασίας – στοιχεία που αποτελούν προαπαιτούμενα για την οργανωμένη δράση τους (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 53-62). Έτσι δημιουργούνται δυσκολίες στην κατεύθυνση της συλλογικότητας, της συνοχής και της ομογένειας των συμφερόντων της εργατικής κοινότητας, μειώνοντας τη διαπραγματευτική δύναμη των συνδικαλιστικών οργανώσεων για την αποτελεσματική διεκδίκηση των συμφερόντων των τηλεεργαζόμενων. Άμεση συνέπεια αυτού του φαινομένου αποτελεί η διαφαινόμενη τάση εκμηδένισης της συλλογικής εκπροσώπησης της εργατικής δύναμης με την ανάδειξη των ρυθμίσεων ατομικής εμβέλειας.

Για την ίση των παραπάνω προβλημάτων απαιτείται η διασφάλιση της προσωπικής επαφής των τηλεεργαζόμενων με τους συναδέλφους τους, τους συνδικαλιστές και την εργοδοσία μέσω της εναλλασσόμενης τηλεργασίας με την εργασία στον παραδοσιακό εργασιακό χώρο, μέσω του καθορισμού

τακτικών συναντήσεων των τηλεργαζόμενων με τους προϊστάμενους και τους συναδέλφους τους (π.χ. ανά δεκαπενθήμερο), μέσω κοινωνικών συγκεντρώσεων τηλεργαζόμενων και εργαζόμενων στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Επίσης προσφέρονται πολλαπλές δυνατότητες ενίσχυσης της συμμετοχικής δράσης των τηλεργαζόμενων μέσα από τις νέες τεχνολογίες στις οποίες βασίζεται η τηλεργασία, προωθώντας την αλληλεπίδραση ανάμεσα στους εργαζόμενους, στα όργανα εκπροσώπησής τους και στην εργοδοσία με σκοπό την ενημέρωση για εργατικά ζητήματα, την ανταλλαγή ιδεών, την υποβολή αιτημάτων, αλλά και την ανάπτυξη διαπροσωπικών επαφών. Παραδείγματα τέτοιων τεχνολογιών είναι οι ομάδες συζητήσεων (newsgroups), η συνδιάσκεψη με εικόνα (video conferencing) και τα συστήματα φωνητικού ταχυδρομείου (voice mail systems). Επιπλέον η κατοχύρωση των ίδιων συλλογικών δικαιωμάτων για τους τηλεργαζόμενους με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης είναι επιβεβλημένη: οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να υπόκεινται στους ίδιους όρους άσκησης των δικαιωμάτων του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στα αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζόμενων και να προσμετρούνται για τον καθορισμό του κατώτατου ορίου πάνω από το οποίο μπορούν να συγκροτούνται αντιπροσωπευτικά όργανα. Τέλος οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων πρέπει να πληροφορούνται και να γνωμοδοτούν για την εισαγωγή της τηλεργασίας ώστε να λαμβάνονται υπόψη όλοι οι παράμετροι που επηρεάζουν τους εργαζόμενους και οι απόψεις τους για μια επιτυχημένη εφαρμογή τηλεργατικών πρακτικών. Το γνωσιακό κεφάλαιο που διαθέτουν οι τηλεργαζόμενοι και η αυξημένη αυτονομία της θέσης εργασίας τους, σε συνδυασμό με τις παραπάνω πρακτικές μπορούν να λειτουργήσουν ενισχυτικά στη διαπραγματευτική τους δύναμη.

#### ❖ ***Μη διακριτά όρια επαγγελματικής-ιδιωτικής ζωής***

Η τηλεργασία προσφέρει μεν στους τηλεργαζόμενους ευελιξία στη διαχείριση του χρόνου εργασίας, υπάρχει όμως ο κίνδυνος τα όρια ανάμεσα στην επαγγελματική και ιδιωτική ζωή και ανάμεσα στο χρόνο εργασίας και τον ελεύθερο χρόνο να καταστούν ρευστά. Η ευκαμψία του ωραρίου και του ρυθμού εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε εντατικοποίηση της εργασίας με άμεση επίπτωση στη σωματική και ψυχική υγεία του τηλεργαζόμενου και στην ισορροπία των οικογενειακών και διαπροσωπικών σχέσεων<sup>6</sup>. Επίσης η ευρεία δυνατότητα τηλεργασίας και τηλετοιμότητας ενέχει τον κίνδυνο μείωσης του χρόνου αμειβόμενης εργασίας και διεύρυνσης του χρόνου δέσμευσης του εργαζόμενου αφού είναι δυνατόν ο εργαζόμενος να καθίσταται δέσμιος στην υπηρεσία του εργοδότη σε διαρκή βάση δεδομένης της δυνατότητας παροχής εργασίας πέραν του οκταώρου και σε μη εργάσιμες ημέρες (Κουκιάδης Ι., 1986: 16).

Στην περίπτωση της κατ' οίκον τηλεργασίας η αδυναμία σωστής κατανομής και διαχείρισης του χρόνου μπορεί να αποβεί εις βάρος είτε της εργασίας είτε των οικιακών δραστηριοτήτων. Από τη μια πλευρά ελλοχεύει ο κίνδυνος υποβάθμισης της ποιότητας της παρεχόμενης εργασίας και μείωσης της παραγωγικότητας του εργαζόμενου. Από την άλλη πλευρά υπάρχει ο κίνδυνος υπερεργασίας με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να παραμελήσει την οικογενειακή και ιδιωτική του ζωή με συνέπειες τόσο στη ζωή του (επίδραση στα τέκνα λόγω έλλειψης της γονικής παρουσίας, δημιουργία μη υγιών προτύπων κλπ) (Υπουργείο Απασχόλησης, 2004: 56-57).

Τέλος υπάρχει ο κίνδυνος να παραβλάπτονται δικαιώματα των τηλεργαζόμενων όπως τα διαλείμματα εργασίας, η γονική άδεια, η άδεια διακοπών, ασθένειας, κύησης και οι αργίες.

#### ❖ **Επαγγελματική και κοινωνική απομόνωση**

---

<sup>6</sup> Η τηλεργασία τείνει να καθιερωθεί ως εργασία που αμείβεται με το παραγόμενο αποτέλεσμα μάλλον παρά με το χρόνο απασχόλησης, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε εντατικοποίηση της εργασίας, με σκοπό την ενίσχυση του εισοδήματος.

Στην περίπτωση που η τηλεργασία διεκπεραιώνεται στο σύνολό της από το σπίτι υπάρχει κίνδυνος επαγγελματικής και κοινωνικής απομόνωσης λόγω μειωμένης 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 τη μείωση του χρόνου του από κοινωνικές δραστηριότητες, ενώ συχνά συσσωρεύεται και η ένταση που απορρέει και από τις άλλες του υποχρεώσεις. Είναι γεγονός ότι μεγάλο μέρος του κοινωνικού περίγυρου και των φιλικών σχέσεων των ατόμων προέρχεται από το εργασιακό τους περιβάλλον. Επίσης τα νέα άτομα αποκομίζουν πολλά από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον και την αλληλεπίδρασή τους με παλαιότερους και έμπειρους εργαζόμενους. Έχουν τη δυνατότητα να αντιλαμβάνονται καλύτερα τον τρόπο εργασιακής δράσης και το αντικείμενο εργασίας της επιχείρησης έτσι ώστε το αποτέλεσμα της εργασίας τους να είναι συμβατό με αυτό των υπόλοιπων μελών της επιχείρησης και ταυτόχρονα αποκτούν εμπειρία από τη συναναστροφή τους με παλαιότερους συναδέλφους. Επιπλέον η απομόνωση από το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην ανάπτυξη της αίσθησης του «ανήκειν» σε μια κοινή οργάνωση, η επίτευξη των στόχων της οποίας εξαρτάται από τη συνεισφορά όλων των μελών της, με αποτέλεσμα τη μείωση της παρακίνησης και της απόδοσης του τηλεεργαζόμενου (Υπουργείο Απασχόλησης, 2004: 260).

Ως επίλυση του προβλήματος είναι σκόπιμο οι τηλεεργαζόμενοι να επισκέπτονται συχνά τα γραφεία της επιχείρησης, να επικοινωνούν με άλλους συναδέλφους και συνανθρώπους τους, να κάνουν χρήση των διαφόρων εργαλείων επικοινωνίας, να διατηρούν κατόπιν προγραμματισμού τον απαιτούμενο χρόνο για ψυχαγωγία και να υιοθετήσουν στρατηγικές δικτύωσης όπως για παράδειγμα συμμετέχοντας σε επαγγελματικούς

συλλόγους, παρακολουθώντας συνέδρια, δημιουργώντας ενώσεις και λέσχες τηλεργαζόμενων (Σεβαστάκη Ε., 1998: 46-47).

### ❖ **Δυσχερής έλεγχος του χρόνου εργασίας**

Ο έλεγχος του χρόνου εργασίας στην περίπτωση τηλεργασίας είναι δυσχερής σε σύγκριση με την κανονικά παρεχόμενη εργασία εντός του χώρου της επιχείρησης με αποτέλεσμα να καθίσταται ανεξακρίβωτο αν ο τηλεργαζόμενος μισθωτός συμπλήρωσε κάποιο ημερήσιο ή εβδομαδιαίο ωράριο, αν εργάστηκε υπερωριακά, νύχτα, Κυριακές ή αργίες (Βλασσόπουλος Γ., 2005: 19). Συνεπώς ο καθορισμός της αμοιβής βάσει του χρόνου απασχόλησης ενέχει τον κίνδυνο μείωσης των αποδοχών του τηλεργαζόμενου, πόσο μάλλον στην περίπτωση που η τηλεργασία συνδυάζεται με τη μερική απασχόληση. Υπάρχει βέβαια η δυνατότητα προγραμματισμού του κεντρικού υπολογιστή για προκαθορισμένο χρόνο ώστε να είναι εφικτός ο έλεγχος του χρόνου εργασίας πράγμα που αφορά όμως στην περίπτωση της on-line τηλεργασίας. Στις άλλες περιπτώσεις παροχής τηλεργασίας η εκτίμηση του μεγέθους του παραγόμενου έργου (ως υποκατάστατο του χρόνου απασχόλησης) είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί μόνο μέσα από μια διαδικασία μέτρησης της ποσότητας ή/και της ποιότητας του παραγόμενου έργου<sup>7</sup> (Ληξουργιώτης Ι., 1998: 266-267). Ο μεν έλεγχος της ποσότητας μπορεί ενδεχομένως να γίνει (π.χ. η επεξεργασία ενός αριθμού εγγράφων σε περίπτωση αμοιβής με το κομμάτι) όχι όμως πάντοτε και ο έλεγχος της ποιότητας της παρεχόμενης εργασίας. Συνεπώς τίθεται ζήτημα μετατροπής των συστημάτων διαχειριστικού ελέγχου αλλά και αμοιβής. Η διοίκηση της τηλεργασίας βασίζεται στη μέτρηση των αποτελεσμάτων γι' αυτό ο αποτελεσματικός έλεγχος επιτυγχάνεται με την εφαρμογή μεθόδων

---

<sup>7</sup> Υπολογίζονται από πριν, δηλαδή, βάσει της εμπειρίας και προσεγγιστικά, οι ώρες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση μιας εργασίας και ανάλογα με το πόσο αμείβεται η ώρα υπολογίζεται η αμοιβή για την εργασία αυτή.



μέτρησης της παραγόμενης ποσότητας σε συνδυασμό με τον καθορισμό προθεσμιών παράδοσης, ποιοτικών κριτηρίων του εργατικού αποτελέσματος και δεικτών απόδοσης για την αξιολόγηση της επιτυχούς ή όχι διεκπεραίωσης της εργασίας (Σαλαμούρης Δ., 2001: 76).

### ❖ **Παραβίαση ιδιωτικής ζωής**

Στην περίπτωση που η τηλεργασία παρέχεται στο χώρο διαμονής του εργαζόμενου ανακύπτουν ζητήματα ως προς το οικογενειακό άσυλο και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις περιπτώσεις που η εγκατάσταση και συντήρηση του εξοπλισμού γίνεται από τον εργοδότη και όταν απαιτούνται έλεγχοι για την εξασφάλιση των όρων υγιεινής και ασφάλειας και του τρόπου χρήσης του εξοπλισμού. Επίσης μπορεί να ανακύψουν ζητήματα σχετικά με την «ελευθερία εγκατάστασης» αφού έχουν καταγραφεί περιπτώσεις που στη σύμβαση εργασίας περιλαμβάνεται όρος ότι «δεδομένης της ιδιομορφίας της θέσης εργασίας και των υλικών αναγκών διαμόρφωσης αυτής, κάθε αλλαγή του τόπου κατοικίας θα αποτελεί αντικείμενο συμφωνίας του εργαζόμενου με την εταιρεία», όρος με τον οποίο περιορίζεται η ελευθερία μετακίνησης του εργαζόμενου αλλά και εμμέσως και της οικογένειάς του (Ληξουργιώτης Ι., 1998: 266).

Επιπλέον η παροχή εργασίας εξ αποστάσεως αλλά και οι δυνατότητες των νέων τεχνολογιών ευνοούν τη λειτουργία της ηλεκτρονικής επιτήρησης<sup>8</sup> με σκοπό τον έλεγχο των εργαζόμενων θέτοντας παράλληλα νέα δεδομένα για τα όρια άσκησης της στο πλαίσιο του διευθυντικού δικαιώματος καθώς υπάρχει κίνδυνος καταστρατήγησης της ιδιωτικότητας<sup>9</sup> του ατόμου. Μέσω των νέων τεχνολογιών υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου της παραγωγικότητας και της συμπεριφοράς του εργαζόμενου μέσω π.χ. καταγραφής του ρυθμού

---

<sup>8</sup> Ηλεκτρονική επιτήρηση αποτελεί η συλλογή δεδομένων με ηλεκτρονικές διαδικασίες με σκοπό τη συγκέντρωση στοιχείων για τις δραστηριότητες και την απόδοση των εργαζόμενων στην εργασία τους.

<sup>9</sup> Με την έννοια της ιδιωτικότητας εννοούμε το διαχωρισμό μεταξύ ιδιωτικής και δημόσιας ζωής του ατόμου.

εργασίας, των παύσεων, των λαθών κτλ, γεγονός που ανταποκρίνεται στο εύλογο συμφέρον του εργοδότη να μετρήσει την παραγωγικότητα του εργαζόμενου και την ποιότητα της εργασίας οδηγεί όμως σε αύξηση της ψυχικής έντασης του εργαζόμενου και στην επιδείνωση των όρων εργασίας (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 79, 85-87). Παράλληλα όμως υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης συμπεριφορών του εργαζόμενου ιδιωτικής φύσεως όπως ο έλεγχος των επικοινωνιών του που συνιστάται π.χ. στον έλεγχο της χρήσης και του περιεχομένου του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου, των επισκέψεών του σε ιστοχώρους και ιστοσελίδες, γεγονός που θίγει τα δικαιώματα του ατόμου ως εργαζόμενου και ως ανθρώπου γενικότερα, όπως αυτό της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας του ατόμου, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της ανθρώπινης αξιοπρέπειας (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 68-69).

Επιπρόσθετα ζήτημα ανακύπτει και ως προς το ποιος έχει πρόσβαση στα δεδομένα που συγκεντρώνονται με την ηλεκτρονική επιτήρηση καθώς το ενδεχόμενο της διασύνδεσης των ηλεκτρονικών αρχείων διαφορετικών επιχειρήσεων δίνει τη δυνατότητα σε μελλοντικούς εργοδότες να έχουν πρόσβαση σε δεδομένα που αφορούν στο επαγγελματικό παρελθόν των υποψηφίων εργαζόμενων γεγονός που αντίκειται τόσο στην προστασία των προσωπικών δεδομένων όσο και στην αρχή της ίσης μεταχείρισης των υποψηφίων (Παπαδημητρίου Κ., 1987: 71). Στην περίπτωση συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τη χρήση μεθόδων ελέγχου και παρακολούθησης των εργαζόμενων πρέπει να τηρούνται οι ρυθμίσεις που προβλέπονται σε ευρωπαϊκό<sup>10</sup> και εθνικό επίπεδο<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Όπως για παράδειγμα η Οδηγία 95/46/EK για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.

<sup>11</sup> Όπως ο Ν. 2472/97 στην περίπτωση της Ελλάδας ο οποίος μεταξύ άλλων προβλέπει ότι η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να γίνεται στα πλαίσια των αρχών του σκοπού (δηλαδή πρέπει να καθορίζεται από πριν ο σκοπός ο οποίος και πρέπει να συνδέεται άμεσα με τη σχέση απασχόλησης) και της αναλογικότητας (δηλαδή τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά χρειάζονται ενόψει των σκοπών επεξεργασίας, στο πλαίσιο των σχέσεων απασχόλησης και της οργάνωσης της εργασίας). Επίσης προβλέπεται η υποχρέωση ενημέρωσης των εργαζόμενων για την εισαγωγή και χρήση

Τέλος προκειμένου να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή των προστατευτικών μέτρων ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων και/ή οι αρμόδιες αρχές δικαιούνται να έχουν πρόσβαση στο χώρο τηλεργασίας με τις προϋποθέσεις όμως που θέτουν οι εθνικές νομοθεσίες και οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Στην περίπτωση που ο τηλεεργαζόμενος εργάζεται στην οικία του η πρόσβαση σε αυτή υπόκειται σε προηγούμενη ειδοποίηση και συναίνεσή του.

#### ❖ ***Μειωμένες ευκαιρίες επαγγελματικής κατάρτισης και εξέλιξης***

Οι τηλεεργαζόμενοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες σχετικά με την πρόσβαση στην εκπαίδευση-κατάρτιση αλλά και την επαγγελματική τους εξέλιξη λόγω της απόστασης και της μειωμένης κοινωνικής επαφής γι' αυτό και η κατοχύρωση ίδιων δικαιωμάτων με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης είναι επιβεβλημένη. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί η δυνατότητα αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών για την πραγματοποίηση εκπαίδευσης ή κατάρτισης από απόσταση με τη χρήση των τηλεπικοινωνιακών μέσων ώστε να ανανεώνονται οι γνώσεις και οι δεξιότητες των τηλεεργαζόμενων και να αποκτώνται νέες.

#### ❖ ***Οικονομική επιβάρυνση του εργαζόμενου***

Στην περίπτωση της κατ' οίκον τηλεργασίας μπορεί να μεταφερθεί μέρος του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης στον εργαζόμενο όπως το κόστος ηλεκτροδότησης, τηλεφώνου, αγοράς και συντήρησης του εξοπλισμού.

---

μεθόδων ελέγχου και παρακολούθησης και ιδίως για το σκοπό για τον οποίο απαιτούνται τα δεδομένα που συλλέγονται με τη χρήση αυτών των μεθόδων. Ερμηνευτική του θεσμικού πλαισίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στο χώρο εργασίας είναι και η Οδηγία 115/2001 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

### ❖ ***Δυσμενείς διακρίσεις επιλογής τηλεργαζόμενων***

Η τηλεργασία συνδέεται πολλές φορές με δυσμενείς διακρίσεις όχι μόνο μέσω πιέσεων για την αποδοχή τηλεργασίας αλλά και μέσω προτιμήσεων για την επιλογή τηλεργαζόμενων.

### ❖ ***Κίνδυνος κοινωνικού dumping***

Η τηλεργασία έχει θεωρηθεί και ως μορφή κοινωνικού dumping είτε αυτό αφορά στις μειωμένες αποδοχές των τηλεργαζόμενων στο εσωτερικό μιας χώρας (ιδιαίτερα των τηλεργαζόμενων χαμηλής ειδίκευσης όπως στην περίπτωση εργασιών εισαγωγής δεδομένων σε μια ειδική βάση) είτε τη μεταφορά δραστηριοτήτων σε χώρες χαμηλού κόστους όπου η παραγωγή συντελείται κάτω από ακατάλληλες συνθήκες εργασίας (Ρομπόλης Σ., Δημουλάς Κ., 1998).

## **2.3 Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας στην κοινωνία**

### **2.3.1 Θετικά αποτελέσματα**

Η παρουσία της τηλεργασίας στην παραγωγική διαδικασία τη συνδέει άμεσα με τον προβληματισμό για τις επιπτώσεις της τεχνολογίας στην ανεργία δεδομένου ότι η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών καταργεί θέσεις εργασίας ή μειώνει τον απαιτούμενο αριθμό εργατικού δυναμικού σε ορισμένους τομείς ευνοώντας τη δημιουργία επιχειρήσεων με μικρό αριθμό εργαζόμενων αλλά με πολύ καλά οικονομικά αποτελέσματα. Οι δυνατότητες που προσφέρει όμως η νέα τεχνολογία δεν μπορούν να μείνουν ανεκμετάλλευτες γι' αυτό πρέπει να δοθεί έμφαση στην ενίσχυση των τομέων που σχετίζονται με την ανάπτυξη της

ανταγωνιστικότητας μέσω της επένδυσης στη γνώση και της δημιουργίας καινοτομίας.

Η χρήση της τηλεργασίας μπορεί να συμβάλλει στη δημιουργία θέσεων εργασίας μέσω της αύξησης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, της ανάπτυξης νέων ειδικοτήτων στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, της ανάληψης νέων παραγωγικών δραστηριοτήτων προστιθέμενης αξίας και της ενίσχυσης της ιδιωτικής πρωτοβουλίας για επενδύσεις στην περιφέρεια τονώνοντας έτσι την απασχόληση και ενδυναμώνοντας την οικονομία. Η τηλεργασία επίσης μπορεί να αποτελέσει μέσο αύξησης της απασχόλησης δεδομένου ότι ενθαρρύνει την ανεξάρτητη εργασία αφού προσφέρει τη δυνατότητα απασχόλησης εκτός του χώρου εγκατάστασης μιας επιχείρησης. Ταυτόχρονα στην καταπολέμηση της ανεργίας μπορεί να συμβάλλει και η αύξηση του ελεύθερου χρόνου που φαίνεται να επιφέρει η τηλεργασία αφού η κάλυψή του δημιουργεί ζήτηση για προσφορά κυρίως υπηρεσιών και ένα τμήμα του αφιερώνεται σε διαδικασίες επιμόρφωσης (Ντούτσας Ν., 1998: 81).

Στον παραπάνω προβληματισμό μπορεί να προστεθεί το γεγονός ότι η τηλεργασία προσφέρει τη δυνατότητα ένταξης στο ενεργό δυναμικό στα άτομα που συχνά αποκλείονταν από την αγορά εργασίας όπως είναι οι γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις, τα άτομα με προβλήματα υγείας ή φυσικών δυσκολιών μετακίνησης λόγω σωματικών αναπηριών ή λόγω γήρατος. Συνεπώς μπορεί να αποτελέσει μέσο αύξησης της προσφοράς εργασίας, καταπολέμησης της ανεργίας αλλά και του κοινωνικού αποκλεισμού.

Στο σημείο αυτό πρέπει να υπογραμμισθεί η σημασία της τηλεργασίας για τη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην αγορά εργασίας και συνακόλουθα την ενσωμάτωσή τους στην οικονομική και κοινωνική ζωή μιας χώρας που θα τα βοηθήσει να απεξαρτηθούν από την κοινωνική πρόνοια η οποία οδηγεί στην παθητικοποίηση του ατόμου. Η σημερινή τεχνολογία προσφέρει τη δυνατότητα μετατροπής του γραπτού κειμένου σε ήχο για

ανθρώπους με προβλήματα όρασης και το αντίστροφο για ανθρώπους με προβλήματα ακοής αλλά και τη δυνατότητα απασχόλησης από το σπίτι ή από κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους για τις ανάγκες των ατόμων με κινητικά προβλήματα (Αναστασίου Θ., 2007: 35-38).

Η τηλεργασία μπορεί επίσης να συμβάλλει στην προώθηση της ισότητας των δύο φύλων επιτρέποντας στις γυναίκες να συνδυάσουν την επαγγελματική με την οικογενειακή ζωή ενθαρρύνοντας την ανάληψη εργασίας από το σπίτι ή από χώρους πολύ κοντά σε αυτό αλλά και να ωφεληθούν από τις αυξημένες δυνατότητες πληροφόρησης και επικοινωνίας που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Η τηλεργασία μπορεί να είναι ένας τρόπος διατήρησης της θέσης εργασίας γυναικών με άδεια μητρότητας ή επιστροφής στην εργασία μετά από κάποιο διάλειμμα στην καριέρα τους (Αναστασίου Θ., 2007: 38-41).

Επιπρόσθετα η τηλεργασία μπορεί να συμβάλλει στη δημιουργία θέσεων εργασίας στην ύπαιθρο και σε απομονωμένες περιοχές στοχεύοντας έτσι στην άμβλυνση των περιφερειακών ανισοτήτων. Συνεπώς η βελτίωση του επιπέδου απασχόλησης στις μη αστικές περιοχές και συνακόλουθα η ανάπτυξη που θα επέλθει σε όλα τα επίπεδα-υποδομών και υπηρεσιών υγείας, εκπαίδευσης, ψυχαγωγίας-θα αποτελέσει κίνητρο για τη μείωση των φαινομένων αστυφιλίας και την αύξηση της γεωγραφικής κινητικότητας<sup>12</sup> αφού οι περιφέρειες των πόλεων θα έχουν όλες τις διευκολύνσεις των αστικών κέντρων και ταυτόχρονα θα προσφέρουν καλύτερους όρους ποιότητας ζωής (Ντούτσης Ν., 1998: 83). Η πρώτη εφαρμογή των ευκαιριών που προσέφεραν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών ήταν η δημιουργία των telecottages σε αγροτικές περιοχές που όπως είδαμε χρησιμοποιήθηκαν για την οικονομική ανάπτυξη της υπαίθρου.

---

<sup>12</sup> Η έλλειψη κινητικότητα από μια περιοχή σε μια άλλη συνιστά μια από τις αιτίες για την ύπαρξη της διαρθρωτικής ανεργίας που οφείλεται στην αναντιστοιχία ζήτησης και προσφοράς των διάφορων ειδικοτήσεων. Η ανεργία στην Ελλάδα οφείλεται σε ένα μεγάλο βαθμό στην έλλειψη γεωγραφικής κινητικότητας.

Τέλος η μείωση των μεταφορικών αναγκών και η ανακατανομή των οικονομικών δραστηριοτήτων ανάμεσα στα αστικά κέντρα και την περιφέρεια συνεισφέρουν στη διαφύλαξη του περιβάλλοντος μειώνοντας την κυκλοφοριακή συμφόρηση, τους ρύπους και το θόρυβο, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής στις μεγαλουπόλεις.

### 3. Κατηγορίες τηλεπαγγελμάτων

#### 3.1 Κριτήρια

Η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε θέσεις εργασίας που έχουν τη δυνατότητα:

- Πραγματοποίησης χωρίς καθημερινή προσωπική επαφή με άλλα άτομα.
- Οργάνωσης των απαραίτητων συναντήσεων σε κάποια περιοδική βάση.
- Επίτευξης συγκεκριμένων στόχων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Οι τηλεργαζόμενοι για να εργαστούν αποτελεσματικά χρειάζονται σχετικά βραχυπρόθεσμους στόχους.
- Πρόσβασης σε πληροφορίες μέσω απομακρυσμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή ή με μόνιμη σύνδεση σε συγκεκριμένη βάση δεδομένων.
- Άμεσης παράδοσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας στο χρόνο που έχει συμφωνηθεί.
- Χρήσης ελάχιστου τεχνολογικού εξοπλισμού (π.χ. τηλέφωνο και laptop).
- Εκπλήρωσης σε ευέλικτο ωράριο.
- Μέτρησης των αποτελεσμάτων τους.
- Προσδιορισμού του γενικού πλάνου τους.

#### 3.2 Κατηγοριοποίηση

Με βάση λοιπόν τα ανωτέρω χαρακτηριστικά μπορούμε να διακρίνουμε συνοπτικά τις ακόλουθες περιπτώσεις εφαρμογής τηλεργασίας:



- Παραγωγή πληροφορίας. Αφορά κυρίως επιστημονικά ή τεχνικά επαγγέλματα, συλλογή πληροφοριών και συμβουλευτικές δραστηριότητες.

- Επεξεργασία πληροφορίας. Η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί είτε σε εργασίες με χαμηλή εξειδίκευση όπως η δακτυλογράφηση και η τηλεγραμματοεργασία είτε σε εργασίες με υψηλή εξειδίκευση όπως ο προγραμματισμός, οι ασφαλιστικές και τραπεζικές εργασίες.

- Διανομή πληροφορίας. Χρησιμοποιείται στην τηλεεκπαίδευση, την τηλεκατάρτιση και το τηλεμάρκετινγκ.

- Εκμετάλλευση και συντήρηση συστημάτων πληροφόρησης. Εφαρμόζεται στα τηλεπικοινωνιακά συστήματα,

### 3.3 Κλαδική υιοθέτηση τηλεργασίας

Οι κλάδοι που έχουν υιοθετήσει ήδη κάποια μορφή τηλεργασίας στην Ελλάδα και αναμένεται ότι θα συνεχίσουν τέτοιου είδους πρακτικές στο μέλλον είναι:

- Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Εκπαίδευση από απόσταση. Οι εκπαιδευτικοί μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω διαδικτύου, χωρίς την φυσική τους παρουσία, χρησιμοποιώντας ένα απλό εκπαιδευτικό λογισμικό. Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερα μαθήματα e-learning κάνουν την εμφάνισή τους δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε πολλούς ανθρώπους που εργάζονται και έχουν άλλες υποχρεώσεις να αποκτήσουν ένα τίτλο σπουδών (πτυχίο ή μεταπτυχιακό) ή να εξειδικευτούν σε ένα αντικείμενο μέσω σεμιναρίων. Αυτό αφορά κυρίως την εκπαίδευση ενηλίκων.
- Μεταφορά πληροφοριών.
- Τηλεδιάσκεψη.

- Τηλεϊατρική: Περιλαμβάνει γραμμές επικοινωνίας που κάνουν ενημέρωση και παρέχουν κάποιες συμβουλές πάνε σε θέματα υγείας.
- Κοινωνικοί λειτουργοί (π.χ. γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης για χρήστες, κακοποιημένες γυναίκες κλπ).
- Marketing, διαφήμιση και οπτικοακουστικά μέσα (π.χ. εκπόνηση επιχειρηματικών σχεδίων και μελετών, προώθηση πιστωτικών καρτών κτλ).
- Λογιστικά, Οικονομικά και Φοροτεχνικά: η τήρηση των αρχείων των πελατών καθώς και η ενημέρωσή τους μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Υπηρεσίες logistics.
- Ασφαλίσεις και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες: Εδώ περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες e-banking (ηλεκτρονικές υπηρεσίες τραπεζών).
- Ανάλυση συμβολαίων outsourcing: Πρόκειται για την ανάληψη υπηρεσιών από τρίτους ή μίσθωσης υπηρεσιών σε τρίτους για συγκεκριμένες δραστηριότητες μιας επιχείρησης.
- Υπηρεσίες call centers τα λεγόμενα τηλεκέντρα (αφορούν είτε το μάρκετινγκ είτε την τεχνική υποστήριξη των πελατών της εταιρείας π.χ. οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας παρέχουν γραμμή τεχνικής υποστήριξης για τους συνδρομητές τους).
- Δανεισμός εξοπλισμού των call centers σε διάφορες επιχειρήσεις.
- Μετάφραση και υποστήριξη διαδικασιών γραφείου.
- Επικοινωνία και MME. Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνονται οι δημοσιογράφοι και οι συγγραφείς οι οποίοι μπορούν να ετοιμάζουν τα άρθρα τους από οποιοδήποτε μέρος ή να κάνουν τις ανταποκρίσεις τους από οπουδήποτε χωρίς να απαιτείται πάντοτε η φυσική τους παρουσία.
- Δραστηριότητες αρχιτεκτόνων.
- Μηχανικοί.
- Επεξεργασία γραφικών.
- Σχεδιασμός ιστοσελίδων.

- Κινηματογραφικές και βιντεοσκοπικές δραστηριότητες.
- Τουριστικές επιχειρήσεις: δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων όπως κρατήσεις ξενοδοχείων, αεροπορικών εισιτηρίων και μετακίνηση από και προς το αεροδρόμιο καθώς και δραστηριότητες παροχής τουριστικής βοήθειας.
- Γραμματειακή υποστήριξη η οποία περιλαμβάνει επεξεργασία εγγράφων, κειμένων και δεδομένων.
- Εμπορικές επιχειρήσεις. Το εμπόριο μπορεί να ασκηθεί μέσω τηλεργασίας με διάφορες μορφές μια εκ των οποίων είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) το οποίο αποτελεί μια ανερχόμενη δραστηριότητα στη χώρα μας. Όλο και περισσότερα άτομα κάνουν τις αγορές τους από τα e-shop δεδομένου ότι είναι πιο οικονομικά, λιγότερο χρονοβόρα και δίνουν τη δυνατότητα πληρωμής με διάφορους τρόπους (πιστωτική κάρτα, αντικαταβολή). Μια άλλη μορφή είναι εκείνη του εμπορικού αντιπροσώπου ή του επιθεωρητή πωλήσεων.
- Δημόσιες Υπηρεσίες και οργανισμοί παροχής υπηρεσιών σε περιφερειακό, τοπικό και εθνικό επίπεδο (Περιφέρεια, Δήμοι, κοινότητες, τοπικές αρχές, κλπ).
- Ακαδημαϊκά Ιδρύματα: πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα.

Παρότι η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε πολλούς κλάδους δε θα πρέπει να θεωρείται ιδανική μέθοδος εργασίας για όλα τα επαγγέλματα. Για παράδειγμα επαγγέλματα που έχουν ως απαραίτητη προϋπόθεση την προσωπική επαφή ή τη χειρωνακτική εργασία δεν είναι δυνατόν να εφαρμοστούν με βάση την τηλεργασία. Αντίθετα η εφαρμογή της τηλεργασίας αφορά κυρίως εργασίες στις οποίες οι εργαζόμενοι έχουν μεγάλο βαθμό ανεξαρτησίας. Επίσης έχει παρατηρηθεί ότι στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι τηλεεργαζόμενοι είναι υπάλληλοι υψηλής ειδίκευσης με μεγάλη αυτονομία οι οποίοι απασχολούνται σε διαδικασίες επεξεργασίας

της πληροφορίας με υψηλή προστιθέμενη αξία όπως προγραμματιστές, αναλυτές, αρχιτέκτονες, σύμβουλοι και άλλοι. Αντίθετα σε χώρες όπως η Βρετανία και η Ισπανία οι τηλεργαζόμενοι είναι υπάλληλοι μέτριας ειδίκευσης με περιορισμένη δυνατότητα αυτονομίας και σε προϊόντα με χαμηλή προστιθέμενη αξία όπως γραμματείς και επεξεργαστές.

## 4.Υλοποίηση της τηλεργασίας

### 4.1 Γενικά

Η πιλοτική εφαρμογή πρακτικών τηλεργασίας σε επιχειρήσεις παρέχει τη δυνατότητα να αποκτηθεί πολύτιμη εμπειρία και τεχνογνωσία μέσα από την παρακολούθηση του προγράμματος και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, με σκοπό τη διάχυση της γνώσης για την επιτυχή εφαρμογή του νέου αυτού τρόπου εργασίας. Η σύνταξη ενός οδηγού εφαρμογής τηλεργασίας θα μπορούσε να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για την εξάπλωση της τηλεργασίας στην Ελλάδα αποτυπώνοντας τη διαδικασία εφαρμογής των βασικότερων μορφών τηλεργασίας καταγράφοντας βήματα εφαρμογής τα προβλήματα που πιθανώς θα προκύψουν και τους τρόπους αντιμετώπισής τους αλλά και τις αναμενόμενες θετικές επιπτώσεις.

### 4.2 Μελέτη εφικτότητας

❖ *Μελέτη εφικτότητας.* Πριν από την υιοθέτηση ενός συστήματος τηλεργασίας απαιτείται μια μελέτη εφικτότητας με στόχο την ανακάλυψη και μέτρηση του κόστους προβλημάτων που αντιμετωπίζει η επιχείρηση και για τα οποία η τηλεργασία θα ήταν μια λύση<sup>13</sup>, λαμβάνοντας υπόψη το κόστος

---

<sup>13</sup> Για παράδειγμα, υψηλός βαθμός αποχωρήσεων, έλλειψη δεξιοτήτων σε στρατηγικής σημασίας περιοχές, ανάγκη μεγαλύτερων χώρων εγκατάστασης, υποχρέωση απασχόλησης ατόμων με ειδικές ανάγκες.

συνέχισης ύπαρξης μιας δεδομένης δυσλειτουργίας και τα αναμενόμενα οφέλη από την επιλογή ως εναλλακτικής λύσης της τηλεργασίας. Επίσης επιδιώκεται η επίτευξη υποστήριξης από το διοικητικό συμβούλιο και η αποτύπωση της συνολικής δυνατότητας για τηλεργασία σε σχέση και με το μέγεθος του δηλωθέντος ενδιαφέροντος από μονάδες και ανθρώπους με κατάλληλη για τηλεργασία απασχόληση.

#### 4.3 Καταλληλότητα αντικειμένου

❖ *Αντικείμενο.* Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει εργασίες που να μπορούν να υλοποιηθούν χωρίς να υπάρχει ανάγκη καθημερινής επαφής με άλλα άτομα και/ή να υπάρχει δυνατότητα περιοδικής οργάνωσης συναντήσεων. Επίσης πρέπει να μπορούν να μετρηθούν με βάση τα αποτελέσματα, όχι με μετρήσεις του τύπου αριθμός κτυπημάτων ανά λεπτό ή αριθμός πραγματοποιηθεισών επισκέψεων σε πελάτες αλλά με τη συνολική αξιολόγηση της προόδου σε σημεία ορόσημα μεγαλύτερων έργων. Η εμπειρία έχει δείξει ότι εργασίες που απαιτούν μεγάλη πνευματική συγκέντρωση από τον εργαζόμενο εκτελούνται αποδοτικότερα στην οικία ή σε ένα κέντρο τηλεργασίας από ότι σε ένα θορυβώδες περιβάλλον εργασιακό περιβάλλον με ανεπιθύμητες διακοπές. Τέλος εφόσον η εργασία χρειάζεται να παραδίδεται σε συγκεκριμένο χρόνο πρέπει αυτό να μπορεί να γίνεται ηλεκτρονικά ή με άμεση παράδοση αποδέκτη.

#### 4.4 Καταλληλότητα τηλεργαζόμενων

❖ *Τηλεργαζόμενοι.* Τα άτομα που θα επιλεγούν να απασχοληθούν μέσω τηλεργασίας πρέπει να διαθέτουν μια σειρά από τον παραδοσιακό χώρο της επιχείρησης. Εκτός από τα προσόντα που σχετίζονται άμεσα με την εργασία για την οποία προσλαμβάνονται οι

τηλεργαζόμενοι πρέπει να διαθέτουν τεχνικά προσόντα, να έχουν δηλαδή ικανότητα χρήσης της τεχνολογίας στο πλαίσιο της εργασίας (π.χ. χρήση διάφορων πακέτων λογισμικού, ηλεκτρονική επικοινωνία, Internet). Παράλληλα πρέπει να έχουν οργανωτικά προσόντα, δηλαδή δεξιότητες οργάνωσης και προγραμματισμού της εργασίας τους, διαχείρισης του χρόνου, επίλυσης προβλημάτων, ικανότητα να εργαστούν χωρίς άμεση επίβλεψη. Τέλος, ο κατάλληλος εργαζόμενος για μια θέση τηλεργασίας πρέπει να έχει προσωπικά χαρακτηριστικά όπως αυτοπειθαρχία, αξιοπιστία, επικοινωνιακή ικανότητα, ικανότητα προσαρμογής.

#### 4.5 Καταλληλότητα εξοπλισμού

❖ *Εξοπλισμός.* Το είδος του παρεχόμενου εξοπλισμού εξαρτάται από το είδος των πληροφοριών και των επικοινωνιών που θα χρειαστεί ο τηλεργαζόμενος<sup>14</sup>. Σε γενικές γραμμές ένας πλήρης εξοπλισμός τηλεργαζόμενου προϋποθέτει την ύπαρξη ξεχωριστής τηλεφωνικής γραμμής ψηφιακής τεχνολογίας, προσωπικού υπολογιστή, εκτυπωτή, τηλεφωνητή, φαξ, μόντεμ, κινητού τηλεφώνου, γραμμής ISDN σε ειδικές περιπτώσεις, έπιπλο γραφείου, αποθηκευτικού χώρου. Κατά την επιλογή του εξοπλισμού θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι πραγματικές ανάγκες της θέσης τηλεργασίας, η εργονομία του εξοπλισμού με κριτήριο την υγιεινή και ασφάλεια του τηλεργαζόμενου, η συμβατότητά του με άλλα συστήματα της επιχείρησης, η ευκολία χρήσης του, η ευκολία και το κόστος συντήρησης. Γι' αυτούς τους λόγους είναι προτιμότερη η προμήθεια του εξοπλισμού με φροντίδα του εργοδότη. Επιπλέον είναι απαραίτητη η παροχή συνεχούς τεχνικής υποστήριξης η οποία πρέπει να είναι τυποποιημένη, π.χ. ύπαρξη

---

<sup>14</sup> Για παράδειγμα, εάν ο τηλεργαζόμενος χρειάζεται να μιλά για μεγάλες περιόδους στο τηλέφωνο, τότε αντί για μια κλασική τηλεφωνική γραμμή θα χρειαστεί μία με σύστημα ακουστικών που θα αφήνει ελεύθερα τα χέρια ή εάν ο τηλεργαζόμενος χρειάζεται να ταξιδεύει τον περισσότερο χρόνο και παράλληλα να έχει πρόσβαση στην επιχείρηση, τότε θα χρειαστεί ένα φορητό υπολογιστή με ενσωματωμένο μόντεμ αντί για έναν επιτραπέζιο.

επί 24ώρου βάσεως γραμμής υποστήριξης, ύπαρξη γραπτών οδηγιών επίλυσης προβλημάτων, ειδικών οδηγιών χρήσης του εξοπλισμού.

#### 4.6 Σύστημα διοίκησης

❖ *Σύστημα διοίκησης.* Στην περίπτωση της τηλεργασίας συγκεντρωτικά συστήματα διοίκησης με αυστηρή ιεραρχική δομή έχουν μικρές πιθανότητες επιτυχίας. Η διοίκηση της τηλεργασίας απαιτεί συστήματα προσανατολισμένα στα αποτελέσματα και όχι στις διαδικασίες γι' αυτό καθίσταται αναγκαίος ο εκ των προτέρων σχεδιασμός και προγραμματισμός του υπό εκτέλεση έργου και ο καθορισμός μετρήσιμων και συστηματικά ελεγχόμενων στόχων, ξεκάθαρων αρμοδιοτήτων, προδιαγραφών ποιότητας και προθεσμιών παράδοσης. Καθοριστική είναι η ανάπτυξη στους τηλεργαζόμενους της αίσθησης του «ανήκειν» στην οργάνωση με την ανάπτυξη δεσμών τόσο μεταξύ τους όσο και ξεχωριστά του κάθε τηλεργαζόμενου με την επιχείρηση (π.χ. με ένα συνδυασμό κοινωνικού χαρακτήρα συγκεντρώσεων οργανωμένων ειδικά για τους τηλεργαζόμενους μαζί με συναντήσεις εργασίας). Ένα επιπλέον ζητούμενο από ένα σύστημα ελέγχου είναι η δημιουργία πλέγματος κινήτρων τέτοιων ώστε η αυξημένη αυτονομία να οδηγήσει σε αύξηση της παραγωγικότητας.

#### 4.7 Αποτελεσματική επικοινωνία

❖ *Επικοινωνία.* Καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας της τηλεργασίας αποτελεί η αποτελεσματική επικοινωνία τηλεργαζόμενου και μάνατζερ. Αυτή προϋποθέτει την επιλογή της κατάλληλης τεχνολογίας επικοινωνίας (π.χ. τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεσυνδιάσκεψη, φαξ κτλ.) ανάλογα με την τεχνολογική υποστήριξη που απαιτεί η εκάστοτε εργασία. Παράλληλα όμως πρέπει να καθιερωθούν συστηματικοί τρόποι

επικοινωνίας, πρέπει δηλαδή ο τηλεργαζόμενος να γνωρίζει με ποιους μπορεί να συνεργάζεται, τι μορφές επικοινωνίας αναμένονται από αυτόν και με τι μέσα, σε ποια χρονικά διαστήματα κτλ. Η συστηματοποίηση των μορφών επικοινωνίας αναφέρεται για παράδειγμα στην τακτική τηλεφωνική επικοινωνία του τηλεγαζόμενου με τον προϊστάμενό του, σε εβδομαδιαίες συναντήσεις επισκόπησης της προόδου των εργασιών, σε μηνιαία έκθεση πεπραγμένων.

#### **4.8 Κατάλληλη εκπαίδευση τηλεργαζόμενων**

❖ *Εκπαίδευση τηλεργαζόμενων.* Για την επιτυχή εφαρμογή της τηλεργασίας εκτός από την εκπαίδευση που απαιτείται σε δεξιότητες άμεσα σχετιζόμενες με το αντικείμενο της εργασίας, απαραίτητη είναι η συγκεκριμένη εργασία και σε δεξιότητες αυτοδιεύθυνσης, όπως οργάνωση και προγραμματισμός, διαχείριση του χρόνου και έλεγχος του στρες.



## 5. Χαρακτηριστικά της τηλεργασίας

### 5.1 Μορφές της τηλεργασίας

Η τηλεργασία εμφανίζεται με ποικίλες μορφές τις οποίες μπορούμε να διακρίνουμε με διάφορα κριτήρια μέσα από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας (Ληξουριώτης Ι., 1998: 261-262, Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, 2004: 26-28). Το κύριο κριτήριο που χρησιμοποιείται είναι ο χώρος στον οποίο παρέχεται η τηλεργασία, όποτε διακρίνεται στις παρακάτω μορφές.

#### 5.1.1 Κατ' οίκον εργασία

Η βασική και πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας είναι η *κατ' οίκον τηλεργασία (home-based teleworking)* που παρέχεται στο χώρο κατοικίας του εργαζόμενου. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ένας χώρος του σπιτιού να μετατραπεί σε τυπικό γραφείο με τον κατάλληλο εξοπλισμό (υπολογιστή, μόντεμ, λογισμικό κτλ.) και τη στοιχειώδη τηλεπικοινωνιακή υποδομή.

#### 5.1.2 Νομαδική τηλεργασία

Επιπλέον η τηλεργασία μπορεί να είναι *κινητή (mobile teleworking)* όταν δεν υπάρχει ένα σταθερό χωρικό σημείο εργασίας. Ο τόπος εργασίας μπορεί να είναι ο πρόσκαιρος τόπος διανομής (π.χ. ξενοδοχείο), τα μέσα μεταφοράς, ο τόπος εγκατάστασης των πελατών κτλ. Στην ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας έχει συμβάλει αρκετά η χρήση κινητών τηλεφώνων και φορητών υπολογιστών. Έχει μάλιστα χρησιμοποιηθεί και η έννοια της *νομαδικής τηλεργασίας (nomadic teleworking)* που αναφέρεται σε επαγγελματίες των οποίων η εργασία απαιτεί συνεχείς μετακινήσεις και που λόγω των

τηλεπικοινωνιακών μέσων μπορούν να συνδέονται με τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους (π.χ. αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, επισκέπτες υγείας κτλ.).

### 5.1.3 Δορυφορικά κέντρα

Η τηλεργασία μπορεί επίσης να παρέχεται στα λεγόμενα *δορυφορικά κέντρα (satellite centers)* σε εγκαταστάσεις δηλαδή που ανήκουν στην ίδια επιχείρηση αλλά είναι ανεξάρτητες από τις λοιπές εγκαταστάσεις της. Τα επικοινωνιακά αυτά κέντρα είναι συνήθως εγκατεστημένα κοντά στις οικίες των εργαζόμενων.

### 5.1.4 Κέντρα τηλεργασίας

Επιπρόσθετα η τηλεργασία μπορεί να παρέχεται σε *κέντρα τηλεργασίας (telework centers)* στα οποία συγκεντρώνονται ηλεκτρονικοί εξοπλισμοί που τους μοιράζονται διάφοροι χρήστες. Στην περίπτωση αυτή οι τηλεργαζόμενοι μπορεί να είναι υπάλληλοι διάφορων επιχειρήσεων ιδίως μικρών επιχειρήσεων που δεν θα μπορούσε η καθεμιά χωριστά να αντέξει το κόστος μιας τέτοιας επένδυσης, ή ανεξάρτητοι επαγγελματίες. Τα κέντρα τηλεργασίας βρίσκονται συνήθως πιο κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεργαζόμενου από ότι τα γραφεία μιας εταιρείας.

### 5.1.5 Τηλεσπίτια

Τα λεγόμενα *τηλεσπίτια (telecottages)* αποτελούν μια μορφή κέντρων τηλεργασίας που είναι συνήθως εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές και αποτελούν κρατική πρωτοβουλία για την οικονομική αναγέννηση της υπαίθρου. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες, μικρά σπίτια, παλιά σχολεία ή άλλα κτίρια της υπαίθρου τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας. 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 τηλεσπίτια σε όλη την Ευρώπη. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να βοηθούν τους κατοίκους (κυρίως τους νέους) να βρουν εργασία είτε σε τοπικές επιχειρήσεις είτε μέσω τηλεργασίας σε απομακρυσμένους εργοδοτικούς φορείς εκπαιδεύοντάς τους στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Επιπλέον δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.

#### 5.1.6 Τηλεχωριά

Επίσης τα *τηλεχωριά* (*televillages*) αποτελούν μια σύγχρονη μορφή τηλεσπιτιών και έχουν να κάνουν με έναν καινούριο τρόπο ζωής. Η προηγμένη εικόνα τους απαιτεί ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό. Τα χωριά απαρτίζονται από επιμέρους σπίτια που είναι όλα διασυνδεδεμένα ώστε να έχουν πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεχωριού και να μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με άλλα τηλεχωριά ή βάσεις. Τα τηλεχωριά αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο κάλυψης των αναγκών ατόμων που επιλέγουν ένα διαφορετικό τρόπο ζωής συνδυάζοντας δηλαδή τη ζωή στην επαρχία με την άμεση πρόσβαση στις σύγχρονες λεωφόρους των τηλεπληροφοριών (τηλεχωριά π.χ. ήδη λειτουργούν έξω από το χωριό Crickhowell της Ουαλίας και στις φυσικού κάλλους και περιβαλλοντικά άριστες περιοχές των Highlands της Σκωτίας).

#### 5.1.7 Εκτός συνόρων τηλεργασία

Μια ειδική μορφή τηλεργασίας είναι η λεγόμενη *εκτός συνόρων τηλεργασία* (*offshore teleworking*) που συνιστά ένα είδος υπεργολαβίας

επιχειρήσεων του τριτογενούς τομέα σε χώρες χαμηλού εργατικού κόστους όπως είναι οι αναπτυσσόμενες χώρες της Αφρικής και της Ασίας.

#### 5.1.8 Networking

Η τηλεργασία μπορεί να έχει τη μορφή *networking* στο πλαίσιο «κοινοτήτων on-line» όπου ο τηλεργαζόμενος βρίσκεται δικτυωμένος με άλλους τηλεργαζόμενους που επικοινωνούν μεταξύ τους ηλεκτρονικά και είναι μέλη μιας ομάδας ad hoc σχηματισμένης γύρω από ειδικά προγράμματα. Πρόκειται για ομάδες επιστημόνων οι οποίοι χρησιμοποιώντας συστήματα ηλεκτρονικής σύσκεψης εργάζονται πάνω στο ίδιο αντικείμενο έρευνας ανταλλάσσοντας μηνύματα και καταγράφοντας αδιάκοπα το περιεχόμενο των συσκέψεων αυτών.

#### 5.1.9 On-line και off-line τηλεργασία

Μια άλλη κατηγοριοποίηση είναι αυτή που διακρίνει την τηλεργασία σε *on-line* και *off-line* ανάλογα δηλαδή με τον τρόπο σύνδεσης του τηλεργαζόμενου με την επιχείρηση. Στην περίπτωση της *on-line τηλεργασίας* ο εργαζόμενος είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο του εργοδότη του μέσω ειδικής τεχνολογίας (π.χ. ACD- Automated Call Distribution Technology) που επιτρέπει την αμφίπλευρη ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Ο εργαζόμενος είναι στην άμεση διάθεση της κεντρικής επιχείρησης από την οποία μπορεί να λάβει άμεσα εντολές και να ελεγχθεί από τον εργοδότη μέσω των τεχνολογικών μέσων. Γι' αυτό το λόγο η on-line τηλεργασία έχει κατά τεκμήριο τα περισσότερα χαρακτηριστικά της εξαρτημένης σχέσης εργασίας σε σύγκριση με τις υπόλοιπες μορφές.

Στην περίπτωση της *off-line τηλεργασίας* ο εργαζόμενος έχει μεγαλύτερη ευελιξία ως προς την οργάνωση του χρόνου εργασίας του αφού δεν είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο του εργοδότη αλλά συνδέεται μόνο όταν είναι απαραίτητο. Αυτή η μορφή τηλεργασίας εμφανίζεται κυρίως στους προγραμματιστές, τους ερευνητές και τα υψηλόβαθμα στελέχη των επιχειρήσεων.

#### **5.1.10 Σταθερή, εναλλασσόμενη και συμπληρωματική τηλεργασία**

*Σταθερή τηλεργασία* είναι η εργασία το μεγαλύτερο μέρος της οποίας διεκπεραιώνει ο τηλεεργαζόμενος στην οικία του (άνω του 90% του συνολικού εργάσιμου χρόνου). Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας είναι αυτή για την οποία διατυπώνονται αρκετές επιφυλάξεις από τους επιστήμονες καθώς απομονώνει τον τηλεεργαζόμενο πιο πολύ από τις υπόλοιπες μορφές και ουσιαστικά μετατρέπει το σπίτι σε εργασιακό χώρο διαταράσσοντας τον ελεύθερο χρόνο και την ιδιωτική ζωή.

Στην περίπτωση της *εναλλασσόμενης τηλεργασίας* ο τηλεεργαζόμενος καταναλώνει στην οικία του ποσοστό μικρότερο του 10% του εργάσιμου χρόνου του αλλά τουλάχιστον μια ημέρα την εβδομάδα και το υπόλοιπο στα γραφεία της επιχείρησης.

*Συμπληρωματική τηλεργασία* νοείται η εργασία που διεκπεραιώνεται στην οικία σε πολύ μικρό ποσοστό (μικρότερο του 10%) και για λιγότερο από μια μέρα την εβδομάδα.

#### **5.1.11 Τηλεργασία μερικής ή πλήρους απασχόλησης**

Όσον αφορά στο χρόνο που απασχολείται ο εργαζόμενος η τηλεργασία μπορεί να είναι *μερικής ή πλήρους απασχόλησης*. Αναφορικά με τη σχέση

εργασίας μεταξύ εργοδότη και τηλεργαζόμενου, ο τελευταίος μπορεί να συνδέεται με τον αποδέκτη των υπηρεσιών του με σχέση εξαρτημένης εργασίας ή να είναι ανεξάρτητος επαγγελματίας.

#### 5.1.12 Ατομική ή ομαδική τηλεργασία

Επιπρόσθετα η τηλεργασία μπορεί να παρέχεται *ατομικά ή ομαδικά*. *Ατομική* είναι η τηλεργασία την οποία παρέχει ο τηλεργαζόμενος από χώρο στον οποίο βρίσκεται μόνος του χωρίς να συνεργάζεται με άλλον τηλεργαζόμενο και χωρίς να έχει τοπική ή ηλεκτρονική επαφή μαζί του. Στην περίπτωση της *ομαδικής τηλεργασίας* περισσότεροι τηλεργαζόμενοι συνεργάζονται είτε για την παραγωγή ενός κοινού αποτελέσματος είτε απλώς για τη διεκπεραίωση διακριτών τμημάτων των απαραίτητων εργασιών της ίδιας επιχείρησης (π.χ. η εργασία σε δορυφορικά κέντρα της ίδιας επιχείρησης από περισσότερους εργαζόμενους).

#### 5.1.13 Μικτή τηλεργασία

Υπάρχουν και οι *μικτές* μορφές τηλεργασίας, όπως συνδυασμοί τηλεργασίας στο σπίτι και κινούμενης τηλεργασίας, οι οποίες μάλιστα συνεχώς πολλαπλασιάζονται. Το κύριο χαρακτηριστικό των μικτών μορφών τηλεργασίας είναι ότι μπορούν να εξελίσσονται ώστε να ικανοποιούν τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της επιχείρησης αλλά και του εργαζόμενου.

#### 5.1.14 Job sharing

Τέλος, η τηλεργασία μπορεί να έχει τη μορφή της πρόσκαιρης εργασίας (π.χ. εποχιακή απασχόληση, ορισμένου χρόνου εργασία) ή να εντάσσεται σε μια σχέση *μοιράσματος εργασίας (job sharing)* όπου την ευθύνη απέναντι στον εργοδότη για το ίδιο αντικείμενο εργασίας αναλαμβάνει μια ομάδα εργαζόμενων οι οποίοι στη μεταξύ τους σχέση ενεργούν ως άτυπη ένωση

προσώπων ή ως αστική εταιρεία, χωρίς να παύει η εργασιακή σχέση του κάθε εργαζόμενου με τον εργοδότη να έχει τα χαρακτηριστικά της εξαρτημένης εργασίας.

## **6. Χρόνος εργασίας και έλεγχος τηλεεργαζόμενου**

### **6.1 Χρόνος εργασίας**

Στην περίπτωση της τηλεεργασίας, παρουσιάζεται ιδιαίτερη δυσκολία στη μέτρηση του χρόνου εργασίας. Η ποσότητα, η ποιότητα αλλά και η διάρκεια της παρεχόμενης εργασίας δεν είναι εύκολο να ελεγχθούν. Το ζήτημα έγκειται κυρίως στο να εξακριβωθεί αν ο τηλεεργαζόμενος εργάστηκε νύχτα ή υπερωριακά, Κυριακές και αργίες. Δεδομένου ότι αυτό είναι δύσκολο να επιτευχθεί, απαραίτητη καθίσταται η εκτίμηση του μεγέθους της εργασίας που εξετέλεσε ο τηλεεργαζόμενος, ως υποκατάστατο μέτρησης του χρόνου εργασίας, προκειμένου να υπολογιστεί η αμοιβή για την εργασία του. Η ποσότητα της εργασίας μπορεί ενδεχομένως να μετρηθεί (π.χ. αμοιβή με το κομμάτι). Όμως, δεν ισχύει το ίδιο και για την ποιότητα της εργασίας<sup>15</sup>.

### **6.2 Έλεγχος του τηλεεργαζόμενου**

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, ιδιαίτερα προβλήματα ανακύπτουν στην περίπτωση του ελέγχου των τηλεεργαζόμενων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται τόσο ο έλεγχος του χρόνου παροχής εργασίας όσο και ο έλεγχος της ποσότητας και της ποιότητας της παρεχόμενης εργασίας. Ο εργοδότης αδυνατεί σε μεγάλο βαθμό να ελέγξει τον τηλεεργαζόμενο, όχι λόγω της έλλειψης του απαιτούμενου τεχνολογικού εξοπλισμού, αλλά λόγω του οικογενειακού ασύλου που προστατεύει την οικία και κατά αυτόν τον

---

<sup>15</sup> Βλασσόπουλος Γ., (2005), *Τηλεεργασία*, Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα

τρόπο αποδυναμώνει τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος εποπτείας. Απαραίτητη καθίσταται η ύπαρξη ενός ευέλικτου συστήματος διοίκησης για τον έλεγχο των εργαζόμενων, ένα σύστημα το οποίο θα στηρίζεται στη διοίκηση δια του αποτελέσματος (management by results), όπου πλέον ένα κομμάτι της ευθύνης διοίκησης των διαδικασιών επίτευξης των αποτελεσμάτων αναλαμβάνει ο εργαζόμενος<sup>16</sup>. Το σύστημα αυτό θα βασίζεται είτε στην πληρωμή με το κομμάτι για τους υπαλλήλους είτε στην αμοιβή με βάση το έργο για τους ελεύθερους επαγγελματίες. Μια ιδανική λύση αποτελεί ο συνδυασμός της χρήσης των μεθόδων μέτρησης της παραγόμενης ποσότητας μαζί με τον ορισμό των προθεσμιών για την παράδοση του έργου<sup>17</sup>. Ο έλεγχος της ποιότητας και της ποσότητας εργασίας επιτυγχάνεται μέσω της ανάλυσης των αποτελεσμάτων, των γραπτών αναφορών και της παροχής πληροφόρησης από τους πελάτες. Υπάρχει φυσικά πάντα το ενδεχόμενο να επέλθει υποβάθμιση της ποιότητας λόγω της προσπάθειας του εργαζόμενου να επιτύχει τον ποσοτικό στόχο. Για αυτό το σκοπό θα πρέπει εκ των προτέρων να διατυπώνονται οι προδιαγραφές ποιότητας για το παραγόμενο προϊόν. Τέλος, απαραίτητη είναι η ύπαρξη δεικτών απόδοσης, οι οποίοι θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της εφαρμογής της τηλεργασίας.

## **7. Η τηλεργασία στο πλαίσιο της Ε.Ε.**

### **7.1 Εισαγωγή**

Στη δεκαετία του 1990 η πολιτική της Ε.Ε. για τις εργασιακές σχέσεις στρέφεται προς τη διαμόρφωση κεντρικών κατευθύνσεων ως προς την

---

<sup>16</sup> Σεβαστάκη Ε., (1998), «Τηλεργασία και Επιχείρηση. Πηγαίνοντας την εργασία στον εργαζόμενο», *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 10, σελ. 35-37.

<sup>17</sup> Σαλαμούρης Δ., (2001)/ «Μεθοδολογική Προσέγγιση για την Ανάπτυξη και Διαχείριση Εφαρμογών Τηλεργασίας», *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 28, σελ. 68-78.



πορεία των εργασιακών σχέσεων στις χώρες-μέλη με συγκεκριμένους προσανατολισμούς που κινούνται στον άξονα της ευελιξίας της εργασίας ενόψει της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης. Η φιλοσοφία της Ένωσης αποτυπώνεται στη Λευκή Βίβλο<sup>18</sup> για την Ανάπτυξη-Ανταγωνιστικότητα-Απασχόληση που επιχειρεί να ασχοληθεί με την επίλυση του κοινωνικού προβλήματος της ανεργίας το οποίο σύμφωνα με τις αναλύσεις της Ένωσης εστιάζεται στο χαμηλό επίπεδο ανταγωνιστικότητας της ευρωπαϊκής οικονομίας έναντι των κύριων ανταγωνιστών της, των ΗΠΑ και της Ιαπωνίας. Η χαμηλή ανταγωνιστικότητα οφείλεται στο υψηλό κόστος εργασίας που συναντάται στην Ευρώπη συγκριτικά με τον υπόλοιπο κόσμο και που θεωρείται ανασταλτικός παράγοντας για την αύξηση της απασχόλησης. Ειδικότερα η έλλειψη ευελιξίας στην ευρωπαϊκή αγορά εργασίας σε σύγκριση με τα διεθνώς ισχύοντα κρίνεται ότι στερεί από τις επιχειρήσεις τα κίνητρα για τη διατήρηση και αύξηση της απασχόλησης. Ως εκ τούτου, η Ένωση φρονεί ότι απαιτείται μια ριζική μεταρρύθμιση στην ευρωπαϊκή αγορά εργασίας με άξονα την ευελιξία γι' αυτό και οι βασικές κατευθύνσεις της Λευκής Βίβλου εστιάζονται στην ανάπτυξη της μερικής απασχόλησης σε συνδυασμό με τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας και διαχείρισης του εργάσιμου χρόνου. Επίσης οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής εμφανίζονται να παίζουν κρίσιμο ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, καθώς και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσα στην Κοινότητα. Η αξιοποίηση της εργασίας εξ αποστάσεως με τη μορφή της τηλεεργασίας είναι ο κύριος τρόπος μέσω του οποίου η πληροφορική μπορεί να αλλάξει τη μορφή της απασχόλησης και να οδηγήσει, έτσι, στην ανατροπή πολλών παραδοσιακών δεδομένων.

Η κεντρική αυτή επιλογή στην κατεύθυνση της ευελιξίας της εργασίας επαναφέρεται και στη Λευκή Βίβλο για την Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική. Επανέρχεται δε σε όλες τις αποφάσεις της Κορυφής με αντικείμενο

---

<sup>18</sup> Η Λευκή Βίβλος ή Λευκό Βιβλίο είναι μια επίσημη δέσμη προτάσεων για συγκεκριμένες πολιτικές.

συζήτησης το πρόβλημα της απασχόλησης (π.χ. Έσσεν, Άμστερνταμ, Λουξεμβούργο). Επιπλέον με τη διαμόρφωση των κατευθυντήριων γραμμών της Ένωσης για την απασχόληση με τους τέσσερις επιμέρους πυλώνες στα πλαίσια της Συνόδου του Λουξεμβούργου, η «ευελιξία σε συνδυασμό με την ασφάλεια» καλύπτει σημαντικό μέρος της όλης προβληματικής αποτελώντας και τη βασική πτυχή των κατευθύνσεων του τρίτου πυλώνα «περί της ενθάρρυνσης της προσαρμοστικότητας των επιχειρήσεων και των απασχολούμενων». Στα πλαίσια αυτά εντάσσεται και η Πράσινη Βίβλος<sup>19</sup> για την Οργάνωση της Εργασίας, με στόχο την ανάπτυξη της έννοιας της ευέλικτης επιχείρησης στηριζόμενης στις ανάγκες της αγοράς, στη νέα τεχνολογία και στους ανθρώπινους πόρους. Σε συνέχεια των παραπάνω εξελίξεων η Επιτροπή εξέδωσε στις 22 Νοεμβρίου του 2006 την Πράσινη Βίβλο με τίτλο «Εκσυγχρονισμός του εργατικού δικαίου για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του 21<sup>ου</sup> αιώνα». Η Πράσινη Βίβλος σύμφωνα με την Επιτροπή αποτελεί το έναυσμα για δημόσια συζήτηση στην Ε.Ε. σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η εργατική νομοθεσία μπορεί να εξελιχθεί έτσι ώστε να υποστηρίξει το στόχο της στρατηγικής της Λισσαβόνας για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας μέσω της προώθησης ενός μοντέλου ευελιξίας και ασφάλειας στην αγορά εργασίας. Μετά τη δημόσια διαβούλευση που διεξήχθη σχετικά με την Πράσινη Βίβλο η Επιτροπή εξέδωσε μια ανακοίνωση τον Ιούλιο του 2007 με τίτλο «Προς τη διαμόρφωση κοινών αρχών για την ευελιξία με ασφάλεια: περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας μέσα από την ευελιξία με ασφάλεια». Η ευελιξία με ασφάλεια είναι μια συνολική προσέγγιση της πολιτικής για την αγορά εργασίας που συνδυάζει ένα βαθμό ευελιξίας στις συμβατικές ρυθμίσεις – για να μπορούν οι επιχειρήσεις και το προσωπικό τους να προσαρμόζονται στις αλλαγές – με την κατοχύρωση ενός ασφαλούς συστήματος βασισμένου σε σφαιρικές στρατηγικές δια βίου μάθησης,

---

<sup>19</sup> Πράσινη Βίβλος ή Πράσινο Βιβλίο περιλαμβάνει απλώς διάφορες ιδέες οι οποίες χρησιμεύουν ως βάση συζήτησης προκειμένου να ληφθεί κάποια απόφαση.

ενεργητικές πολιτικές για την αγορά εργασίας που θα διευκολύνουν τη μετάβαση σε νέες θέσεις και σύγχρονα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης που θα παρέχουν κατάλληλη στήριξη του εισοδήματος και θα διευκολύνουν την κινητικότητα στην αγορά εργασίας.

Στο ίδιο πλαίσιο εγγράφεται και η τηλεργασία ως ευέλικτη μορφή απασχόλησης και ως απόρροια της ραγδαίας ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών, προσφέροντας την απαραίτητη ευελιξία στις επιχειρήσεις – ευελιξία στη διαχείριση του χρόνου εργασίας, στη χρήση των χώρων, στον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού, στη σύμβαση εργασίας – αλλά και στους εργαζόμενους – ευελιξία χρόνου εργασίας επιτυγχάνοντας το συνδυασμό επαγγελματικών και οικογενειακών – ιδιωτικών υποχρεώσεων – ώστε να αυξηθεί η προσαρμοστικότητα τους στο σύγχρονο περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης και των γρήγορων τεχνολογικών αλλαγών. Με την προϋπόθεση της ίσης μεταχείρισης των τηλεεργαζόμενων με του εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης διασφαλίζοντας τα εργατικά και ασφαλιστικά δικαιώματά τους, η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στην εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου ασφάλειας της απασχόλησης, καθώς οι δεξιότητες που αποκτώνται μέσω της απασχόλησης σε μια θέση τηλεργασίας παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης εύρεσης εργασίας σε κάθε στάδιο της επαγγελματικής ζωής και την προοπτική εξέλιξης της σταδιοδρομίας σε μια οικονομία όπου η απασχόληση στον τομέα των νέων τεχνολογιών καταλαμβάνει συνεχώς αυξανόμενο μερίδιο.

## **7.2 Το Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας**

Βάσει της ευρωπαϊκής εμπειρίας, η νομική θεσμοθέτηση λεπτομερειών που αφορούν στην τηλεργασία είναι ιδιαίτερα περιορισμένη στα κράτη – μέλη. Τα θέματα αυτά ρυθμίζονται, συνήθως, είτε μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης σε επιμέρους διαπραγματευτικά επίπεδα (εθνικές

συλλογικές συμβάσεις, κλαδικές συμφωνίες, εταιρικές συμφωνίες κτλ.), είτε σε ατομικό επίπεδο. Οι περισσότερες συλλογικές συμφωνίες μεταξύ εργαζόμενων και εργοδοτών για τη ρύθμιση θεμάτων που αφορούν στην τηλεργασία έχουν αναπτυχθεί στους κλάδους των νέων τεχνολογιών – πληροφορική και τηλεπικοινωνίες – από μεγάλες επιχειρήσεις, κυρίως στην Ιταλία, Γερμανία και Αυστρία. Ακολουθούν ο κλάδος των τραπεζών και των ασφαλειών ( κυρίως στη Μεγάλη Βρετανία και Γερμανία) και ο δημόσιος τομέας. Στις παραδοσιακές μεταποιητικές επιχειρήσεις υπάρχει περιορισμένος αριθμός συμφωνιών αναφορικά με την τηλεργασία.

Τα ζητήματα που εγείρονται σχετικά με τα δικαιώματα και τις συνθήκες απασχόλησης των τηλεεργαζόμενων καθώς και ο ολοένα αυξανόμενος αριθμός τους έκριναν αναγκαία τη ρύθμιση σε ευρωπαϊκό επίπεδο των εργασιακών σχέσεων στον τομέα της τηλεργασίας. Σε συνέχεια των τριών «Συμφωνιών – Πλαίσιο» για τη γονική άδεια, τη μερική απασχόληση και την εργασία ορισμένου χρόνου, οι διατομεακές (διακλαδικές ) οργανώσεις των κοινωνικών εταίρων υπέγραψαν και τη «Συμφωνία Πλαίσιο για την Τηλεργασία» στις 16/7/2002. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εναπόθεσε στη διαδικασία της προσέγγισης των κοινωνικών εταίρων τη ρύθμιση των συνεπειών που προκύπτουν από την εφαρμογή της τηλεργασίας και τον προσανατολισμό των επιλογών που απαιτούνται για την αντιμετώπισή τους.

Η «Συμφωνία – Πλαίσιο για την τηλεργασία» παρουσιάζει μια σημαντική απόκλιση συγκρινόμενη με τις προηγούμενες τρεις, επισημαίνεται ότι το άρθρο 139 της Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας προβλέπει δυο εναλλακτικές λύσεις για την εφαρμογή των «Συμφωνιών – Πλαίσιο» : η πρώτη εναλλακτική απαιτεί ειδική απόφαση του Συμβουλίου, ενώ η δεύτερη αφήνει την εφαρμογή στην πρωτοβουλία των μελών των συμβαλλομένων. Οι τρεις προηγούμενες διακλαδικές απέκτησαν νομική δεσμευτικότητα με την έκδοση ειδικής οδηγίας του συμβουλίου, ενώ στην άλλη περίπτωση επελέγη η δεύτερη εναλλακτική λύση καθώς η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επιδιώκει την εφαρμογή συμφωνίας μέσω μιας διαδικασίας

ευρύτατου και αποκεντρωμένου κοινωνικού διαλόγου, σε ευρωπαϊκό αλλά και εθνικό επίπεδο και όχι με τη μέθοδο των άνωθεν δεσμευτικών κειμένων που επιτάσσουν την υποχρεωτική συμμόρφωση σε προ-αποφασισμένες σε κεντρικό ευρωπαϊκό επίπεδο ρυθμίσεις. Η συμφωνία συνομολογήθη και υπεγράφη για πρώτη φορά από το σύνολο των διακλαδικών σε ευρωπαϊκό επίπεδο οργανώσεων των κοινωνικών εταίρων και η εφαρμογή της εναπόκειται στα ίδια τα μέλη των συμβαλλόμενων μερών γεγονός που προδιαγράφει μια νέα πορεία του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου προς την ισχυροποίησή του, την αύξηση αποτελεσματικότητας και της συμβολής του στη βελτίωση της ευρωπαϊκής διακυβέρνησης.

Η Σύνοδος του Ευρωπαϊκού συμβουλίου της Λισαβόνας ενίσχυσε τη δέσμευση των ευρωπαϊκών κυβερνήσεων να αναδείξουν μέχρι το 2010 την οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως τη δυναμικότερη στον κόσμο και να εμπλέξουν και τους κοινωνικούς εταίρους στη σχετική διαδικασία. Στα πλαίσια αυτής της επιδίωξης η ευρωπαϊκή επιτροπή εξέδωσε έγγραφο διαβούλευσης με τους κοινωνικούς εταίρους αναφερόμενο «στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων», εστιάζοντας το ενδιαφέρον της στους οικονομικώς εξαρτημένους εργαζόμενους<sup>20</sup> και στην τηλεργασία. Αφού συγκέντρωσε τις απόψεις των κοινωνικών εταίρων στα πιο πάνω θέματα η επιτροπή προχώρησε στην έκδοση ενός δεύτερου εγγράφου διαβούλευσης με τους κοινωνικούς εταίρους στο οποίο εστίασε το ενδιαφέρον της αποκλειστικά στην τηλεργασία και ζήτησε από τους κοινωνικούς εταίρους να αναπτύξουν έναν αριθμό βασικών αρχών ως δυνητική βάση ανάπτυξης ενός πλαισίου κανόνων που θα διέπει αυτή τη μορφή εργασίας. Οι διαπραγματεύσεις οδήγησαν στη συναρμολόγηση συμφωνίας.

---

<sup>20</sup> Οι οικονομικά εξαρτημένοι εργαζόμενοι είναι οι εργαζόμενοι εκείνοι που μολονότι δεν συγκεντρώνουν τα χαρακτηριστικά της παραδοσιακής έννοιας του εργαζόμενου, εν τούτοις στηρίζονται σε μια αποκλειστική πηγή απασχόλησης.

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι πριν από την ενασχόληση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των κεντρικών ευρωπαϊκών συνδικαλιστικών και εργοδοτικών οργανώσεων με το θέμα της τηλεργασίας προς επίτευξη κοινής Συμφωνίας – Πλαίσιο είχε προηγηθεί η υπογραφή δυο συμφωνιών των κοινωνικών εταίρων σε τομεακό όμως, ευρωπαϊκό επίπεδο, για το ίδιο θέμα. Το Φεβρουάριο του 2001 είχε υπογραφεί η πρώτη σχετική συμφωνία ρύθμισης των γενικών αρχών που θα έπρεπε να διέπουν την τηλεργασία στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και τον Απρίλιο του ίδιου έτους υπογράφηκε η δεύτερη σχετική συμφωνία στον τομέα του εμπορίου.

Η «Συμφωνία – Πλαίσιο για την τηλεργασία» καλύπτει τόσο τον ιδιωτικό όσο και το δημόσιο τομέα. Τα συμβαλλόμενα μέρη<sup>21</sup> δηλώνουν ότι αντιμετωπίζουν την ισορροπία μεταξύ 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. Η Συμφωνία στοχεύει στη συγκρότηση ενός γενικού πλαισίου, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, που θα εφαρμόζεται από τα μέλη συμβαλλομένων μερών, στα επί μέρους κράτη. Διευκρινίζεται επίσης ότι οι ρυθμίσεις της συμφωνίας δεν θίγουν το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων να συνάπτουν στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου και του ευρωπαϊκού, συμφωνίες με τις οποίες μπορεί να προσαρμόζεται ή/και να συμπληρώνεται η Συμφωνία κατά τρόπο που να συνεκτιμώνται οι ιδιαίτερες ανάγκες των εν λόγω κοινωνικών εταίρων γεγονός που παρέχει ελαστικότητα και προσαρμοστικότητα των γενικών ρυθμίσεων της συμφωνίας στις κατά περίπτωση ειδικές συνθήκες. Η συμφωνία περιλαμβάνει θέματα σχετικά με τον εθελοντικό χαρακτήρα της τηλεργασίας, τη ρύθμιση των συνθηκών απασχόλησης, την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής, τον εξοπλισμό, την υγιεινή και ασφάλεια, την υποχρέωση παροχής των

---

<sup>21</sup> ETUC: Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Συνδικάτων, UNICE: Ένωση Βιομηχανικών Συνομοσπονδιών της Ευρώπης, UEAPME: Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, CEEP: Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημοσίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Γενικού Οικονομικού Ενδιαφέροντος.

απαραίτητων γραπτών πληροφοριών στον τηλεργαζόμενο, την οργάνωση της εργασίας, την κατάρτιση των τηλεργαζόμενων και τα συλλογικά τους δικαιώματα. Επίσης υπάρχει πρόβλεψη εφαρμογής της συμφωνίας εντός τριών ετών από την ημερομηνία υπογραφής της. Στις επιμέρους χώρες η συμφωνία εφαρμόστηκε είτε μέσω νομοθεσίας (π.χ. Πορτογαλία, Ουγγαρία, Τσεχία) είτε μέσω εθνικών, κλαδικών ή επιχειρησιακών συμβάσεων είτε με μια αυτούσια ενσωμάτωσή της είτε με τη συμπλήρωσή της με λεπτομερέστερες ρυθμίσεις (*ETUC, UNICE, UEAPME, CEEP, 2006: 5-14*).

Έμφαση δίνεται στην εθελοντική φύση που έχει η τηλεργασία για τους ενδιαφερόμενους: εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει εθελούσια δέσμευση εκ των υστέρων. Στην περίπτωση που η τηλεργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης ο εργοδότης προσφέρει μια θέση τηλεργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί την προσφορά. Η μετάβαση στην τηλεργασία από μόνη της δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζόμενου επειδή μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία. Εφαρμόζοντας δηλαδή όσα ισχύουν για τη μονομερή βλαπτική μεταβολή των συνθηκών εργασίας. Ο εργαζόμενος παρέχει τη συγκατάθεσή του στην αλλαγή του γενικού τρόπου παροχής της εργασίας του, δηλαδή από κανονική εργασία σε τηλεργασία χωρίς αυτό να σημαίνει ότι συναινεί και σε κάθε μεταβολή του καθεστώτος εργασίας.

Από την άλλη πλευρά η άρνηση ενός εργαζόμενου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της λόγο καταγγελίας της σύμβασης εργασίας του ή λόγο τροποποίησης των όρων εργασίας. Το ίδιο ακριβώς ισχύει και για τον εργοδότη, ο οποίος μπορεί και να αρνηθεί το αίτημα που γίνεται από έναν εργαζόμενο για την παροχή τηλεργασίας. Το δικαίωμα επιλογής όμως είναι ορθό να υπόκειται σε όλους τους σχετικούς περιορισμούς.

Τέλος, αν η τηλεργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας η απόφαση για μετάβαση στην τηλεργασία είναι αναστρέψιμη με ατομική ή/και συλλογική σύμβαση. Η αναστρεψιμότητα μπορεί να συνεπάγεται επιστροφή στην εργασία μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη ύστερα από αίτηση του εργαζόμενου ή του εργοδότη.

### 7.3 Η ανάπτυξη της τηλεργασίας στις χώρες της Ε.Ε.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θέλοντας να γίνει μια σημαντική οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο προώθησε την απασχόληση και δημιούργησε νέες θέσεις εργασίας καθώς μεγάλο βάρος έριξε στην ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών. Οι νέες τεχνολογίες παίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στην αύξηση των θέσεων εργασίας και στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας χωρίς όμως να υπάρξει απειλή για την ασφάλεια των εργαζόμενων. Η τηλεργασία αντιμετωπίζεται ως ένα νέο μοντέλο οργάνωσης της εργασίας σε οργανισμούς αλλά και ως πιο ευχάριστος τρόπος εργασίας για τους απασχολούμενους καθώς είναι σε θέση να συνδυάσουν κοινωνική και εργατική ζωή ταυτόχρονα.

Σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν υπάρχουν συγκεκριμένες νομοθετικές ρυθμίσεις συγκεκριμένα για την τηλεργασία. Γι' αυτό τον λόγο η Ευρωπαϊκή κοινότητα μαζί με τους κοινωνικούς της εταίρους υπέγραψαν μία σειρά από συμφωνίες όπου αναγνωρίζουν την τηλεργασία ως εργασιακή οργάνωση όπου οι συνθήκες και οι όροι εργασίας δεν αλλάζουν για τους τηλεεργαζόμενους σε σχέση με όλους τους εργαζόμενους.

Σε δεύτερο στάδιο η Ευρωπαϊκή επιτροπή κάλεσε τους εταίρους της έτσι ώστε να πραγματοποιηθεί μία συμφωνία για την τηλεργασία, η οποία θα υπογραφεί απ' όλα τα κράτη μέλη της Ευρώπης, και θα έχει ως θέμα τον εκσυγχρονισμό και την βελτίωση των εργασιακών σχέσεων.



Βάση αυτής της συμφωνίας που υπογράφηκε τον Ιούλιο του 2002 αναφέρεται<sup>22</sup>:

### *1. Γενικές παρατηρήσεις*

Μέσα στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευθούν συμφωνίες με σκοπό να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας διευθετήσεις για την ελαστική εργασία, με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την πραγματοποίηση της αναγκαίας ισορροπίας μεταξύ ευελιξίας και ασφάλειας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κατά την δεύτερη φάση διαβουλεύσεων με τους κοινωνικούς εταίρους για τον εκσυγχρονισμό και την βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να αρχίσουν διαπραγματεύσεις για την τηλεργασία. Στις 20 Σεπτεμβρίου 2001, η CES (και η επιτροπή σύνδεσης EUROCADRES-CEC), η UNICE-UEAPME και το CEEP ανήγγειλαν τη πρόθεσή τους να ξεκινήσουν διαπραγματεύσεις με σκοπό να καταλήξουν σε μια συμφωνία που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών της συμφωνίας στα κράτη μέλη και στις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Μέσω αυτών των διαπραγματεύσεων, οι κοινωνικοί εταίροι θέλησαν να συμβάλλουν στο πέρασμα προς την οικονομία και την κοινωνία της γνώσης όπως αποφασίστηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας. Η τηλεργασία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων και πρακτικών που υπόκεινται σε ραγδαίες εξελίξεις. Γι' αυτό τον λόγο οι κοινωνικοί εταίροι επέλεξαν έναν ορισμό της τηλεργασίας που επιτρέπει την κάλυψη διάφορων μορφών κανονικής τηλεργασίας. Οι κοινωνικοί εταίροι θεωρούν την τηλεργασία ταυτόχρονα ως ένα μέσο για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς δημοσίων υπηρεσιών να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας και ως ένα μέσο για τους εργαζόμενους να

---

<sup>22</sup> <http://www.kepea.gr/printit.php?id=269>,

συμφιλιώσουν επαγγελματική και κοινωνική ζωή και να τους δοθεί μια μεγαλύτερη αυτονομία στην επιτέλεση του έργου. Αν η Ευρώπη επιθυμεί να επωφεληθεί με τον καλύτερο τρόπο από την κοινωνία της πληροφορίας, πρέπει να ενθαρρύνει αυτή τη νέα μορφή οργάνωσης εργασίας με τρόπο που να συμβαδίζουν η ευελιξία και η ασφάλεια, να βελτιωθεί η ποιότητα των θέσεων απασχόλησης και να βελτιωθούν οι ευκαιρίες ένταξης των μειονεκτούν ατόμων στην αγορά εργασίας.

Αυτή η συμφωνία έχει αντικείμενο την καθιέρωση ενός γενικού πλαισίου στο ευρωπαϊκό επίπεδο που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών που υπογράφουν την συμφωνία, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις ειδικές πρακτικές των κοινωνικών εταίρων σ' εθνικό επίπεδο. Οι συμβαλλόμενοι καλούν τις οργανώσεις μέλη τους στις υποψήφιες χώρες να εφαρμόσουν την παρούσα συμφωνία. Η εφαρμογή της παρούσας συμφωνίας δεν αποτελεί επαρκή αιτιολογία για την υποβάθμιση του γενικού επιπέδου προστασίας των εργαζόμενων στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας συμφωνίας. Κατά την εφαρμογή αυτής της συμφωνίας, τα μέλη των οργανώσεων που υπογράφουν την συμφωνία αποφεύγουν την επιβολή περιττών βαρών στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Η παρούσα συμφωνία δεν θίγει το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων να συνάπτουν στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού, συμβάσεις που προσαρμόζουν ή/και συμπληρώνουν συμβάσεις με τις οποίες προσαρμόζονται ή/και συμπληρώνονται οι διατάξεις της παρούσας συμφωνίας κατά τρόπο που να συνεκτιμώνται οι ιδιαίτερες ανάγκες των εν λόγω κοινωνικών εταίρων.

## *2. Ορισμός και πεδίο εφαρμογής*

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

εγκαταστάσεων. Η παρούσα συμφωνία καλύπτει τους τηλεργαζόμενους. Τηλεργαζόμενος είναι ένα φυσικό πρόσωπο που προσφέρει τηλεργασία, όπως προσδιορίζεται στην προηγούμενη παράγραφο.

### *3. Οικειοθελής χαρακτήρας*

Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τους ενδιαφερόμενους, εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει συμφωνία εκ των υστέρων. Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο τις προσήκουσες γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με το ΠΔ 156/1994, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της εργασίας προς εκτέλεση κλπ. Οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας απαιτούν συμπληρωματικές γραπτές πληροφορίες σε θέματα όπως το τμήμα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος, τον ή την ιεραρχικά άμεσα ανώτερή του/της ή άλλα άτομα στα οποία ο τηλεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικής ή προσωπικής φύσης, τρόπους αναφοράς κλπ. Αν η τηλεργασία δεν είναι μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης και αν ο εργοδότης κοινοποιήσει προσφορά τηλεργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτή την προσφορά. Όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει την επιθυμία για μια θέση τηλεργασίας, ο εργοδότης μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτό το αίτημα. Η μετάβαση στην τηλεργασία από μόνη της δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζόμενου, μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία. Η άρνηση ενός εργαζόμενου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της εργασιακής σχέσης ούτε τη μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης αυτού του εργαζόμενου. Αν η τηλεργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας, η απόφαση για μετάβαση στην τηλεργασία είναι ανακλητή με ατομική ή/και συλλογική

σύμβαση. Η ανάκληση μπορεί να συνεπάγεται επιστροφή στην εργασία μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη ύστερα από αίτηση του εργαζόμενου ή του εργοδότη. Οι λεπτομέρειες αυτής της ανάκλησης καθορίζονται με ατομική ή/και συλλογική σύμβαση.

#### *4. Συνθήκες απασχόλησης*

Όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας, οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα, που διασφαλίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις για συγκρίσιμους εργαζόμενους μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Ωστόσο, για να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες της τηλεεργασίας μπορεί να χρειαστούν ειδικές συμπληρωματικές συλλογικές ή ατομικές συμβάσεις.

#### *5. Προστασία δεδομένων*

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

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεεργαζόμενο ιδίως για :

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

#### *6. Ιδιωτική ζωή*

Ο εργοδότης σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεργαζόμενου. Αν τεθεί σε λειτουργία οποιοδήποτε σύστημα ελέγχου, τούτο επιβάλλεται να είναι ανάλογο προς το σκοπό και να εισαχθεί σύμφωνα με το ΠΔ 398/94 περί οθονών οπτικής απεικόνισης.

#### *7. Εξοπλισμός*

Όλα τα θέματα που αφορούν τον εργασιακό εξοπλισμό, την ευθύνη και τις δαπάνες προσδιορίζονται με σαφήνεια πριν από την έναρξη της τηλεργασίας.

Γενικά, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την παροχή, εγκατάσταση και συντήρηση του αναγκαίου εξοπλισμού για κανονική τηλεργασία, εκτός αν ο τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί τον δικό του εξοπλισμό. Όταν η τηλεργασία εκτελείται κανονικά, ο εργοδότης καλύπτει το κόστος που συνδέεται άμεσα μ' αυτή την εργασία, και ιδίως το κόστος των επικοινωνιών. Ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο κατάλληλη τεχνική υποστήριξη. Ο εργοδότης έχει την ευθύνη, για τις δαπάνες που συνδέονται με την απώλεια και τη ζημιά στον εξοπλισμό και στα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τον τηλεργαζόμενο. Ο τηλεργαζόμενος φροντίζει τον εξοπλισμό που του/της διατίθεται και δεν συλλέγει ούτε διανέμει παράνομο υλικό μέσω του διαδικτύου.

#### *8. Υγεία και ασφάλεια*

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

Ο εργοδότης πληροφορεί τον τηλεργαζόμενο για την πολιτική της επιχείρησης όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και

ιδιαίτερα τις σχετικές με τις οθόνες οπτικής απεικόνισης. Ο τηλεεργαζόμενος εφαρμόζει τις ισχύουσες διατάξεις για την ασφάλεια στην εργασία. Για να ελεγχθεί η σωστή εφαρμογή των διατάξεων περί υγιεινής και ασφάλειας, ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων και/ ή οι αρμόδιες αρχές έχουν πρόσβαση στο χώρο τηλεεργασίας, όπως προβλέπουν οι ισχύουσες διατάξεις. Αν ο τηλεεργαζόμενος εργάζεται στην οικία του, αυτή η πρόσβαση υπόκειται σε προειδοποίηση και στην εκ των προτέρων συμφωνία του εργαζόμενου. Ο τηλεεργαζόμενος έχει δικαίωμα να ζητήσει να γίνει επιθεώρηση στον τόπο εργασίας.

#### *9. Οργάνωση της εργασίας*

Ο τηλεεργαζόμενος καθορίζει την οργάνωση του χρόνου εργασίας του μέσα στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών των επιχειρήσεων. Ο όγκος εργασίας και τα κριτήρια απόδοσης για τον τηλεεργαζόμενο είναι αντίστοιχα προς εκείνα συγκρίσιμων εργαζομένων που εργάζονται μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Ο εργοδότης διασφαλίζει τη λήψη μέτρων που προλαμβάνουν την απομόνωση του τηλεεργαζόμενου από το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης, δίνοντάς του τη δυνατότητα να συναντά τους συναδέλφους του σε τακτικά διαστήματα και να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν την επιχείρηση.

#### *10. Κατάρτιση*

Οι τηλεεργαζόμενοι έχουν την ίδια πρόσβαση στην κατάρτιση και στις δυνατότητες επαγγελματικής τους εξέλιξης με τους συγκρίσιμους εργαζόμενους που απασχολούνται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Υπόκεινται στις ίδιες πολιτικές αξιολόγησης με τους άλλους εργαζόμενους. Οι τηλεεργαζόμενοι δέχονται κατάλληλη κατάρτιση επικεντρωμένη στον τεχνικό εξοπλισμό που τίθεται στη διάθεση τους και στα χαρακτηριστικά αυτής της μορφής οργάνωσης της εργασίας. Ο επόπτης του τηλεεργαζόμενου και οι

άμεσοι συνάδελφοί του ενδέχεται να έχουν επίσης ανάγκη κατάρτισης γι' αυτή τη μορφή εργασίας και τη διαχείρισή της.

#### *11. Συλλογικά δικαιώματα*

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια συλλογικά δικαιώματα με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Δεν μπορεί να υπάρξει κανένα εμπόδιο στην επικοινωνία τους με τους εκπροσώπους των εργαζομένων. Οι τηλεργαζόμενοι υπόκεινται στους ίδιους όρους άσκησης του δικαιώματος του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στα αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζομένων εκεί όπου προβλέπονται. Οι τηλεργαζόμενοι προσμετρούνται για τον καθορισμό του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στην επιχείρηση ή εκμετάλλευση κάθε φορά που αυτός ο αριθμός λαμβάνεται υπόψη για οποιαδήποτε λόγο στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Το κατάστημα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος για την άσκηση των συλλογικών δικαιωμάτων του προσδιορίζεται από την αρχή. Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων πληροφορούνται και γνωμοδοτούν για την εισαγωγή της τηλεργασίας όπως προβλέπουν οι διατάξεις περί σωματείων και συνδικαλιστικών οργανώσεων του Ν.1264/1982 και συμβουλίων εργαζομένων του Ν. 1767/1988 όπως εκάστοτε ισχύουν.

## **8. Η τηλεργασία στην Ελλάδα**

### **8.1 Εισαγωγή**

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 και με εντεινόμενους ρυθμούς από το 1997 και μετά, εκδηλώνεται η πολιτική προώθησης της ευελιξίας της εργασίας στον ελλαδικό χώρο με την υιοθέτηση μέτρων τα οποία επιχειρούν να αναπτύξουν το σχετικό εθνικό πλαίσιο. Η ανάπτυξη της ευελιξίας της εργασίας ευνοείται από ένα διεθνές περιβάλλον με εντεινόμενη την παρουσία

του ευέλικτου εργατικού προτύπου το οποίο συμβαδίζει με τους νέους όρους του οικονομικού ανταγωνισμού. Παράλληλα, την ίδια περίοδο εκδηλώνεται και η πολιτική βούληση της Ε.Ε. για τη ριζική μεταρρύθμιση της αγοράς εργασίας και την άρση των ακαμψιών που χαρακτηρίζουν τον ευρωπαϊκό χώρο, μέσω της προώθησης της ευελιξίας ως μέσου για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης (Λευκή Βίβλος για την Ανάπτυξη – Ανταγωνιστικότητα – Απασχόληση).

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2002 (Κουζής Γ., 2002: 33) στην Ελλάδα η τυπική (σταθερή και πλήρης) απασχόληση εξακολουθεί να αποτελεί την κύρια μορφή απασχόλησης, συνθέτοντας το 80% της μισθωτής εργασίας. Ωστόσο, λόγω των παραπάνω εξελίξεων παρατηρείται σχετική υποχώρησή της υπέρ μιας ποικιλίας μορφών ευέλικτης απασχόλησης οι οποίες όμως δεν παρουσιάζουν ομοιόμορφη ανάπτυξη. Οι περισσότερες διαδεδομένες μορφές ευέλικτης απασχόλησης είναι η προσωρινή απασχόληση με τη μορφή των συμβάσεων ορισμένου χρόνου και η υπερωριακή απασχόληση, καθώς και η χρήση εργολαβίας και υπεργολαβίας αφού την ακολουθεί το ¼ των επιχειρήσεων. Αντίθετα, η μερική απασχόληση, η διευθέτηση του χρόνου εργασίας, ο δανεισμός των εργαζόμενων και η τηλεργασία βρίσκονται σε χαμηλά επίπεδα. Ειδικά η τηλεργασία αποτελεί περιθωριακή επιλογή κυρίως λόγω της χαμηλής χρήσης των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα αλλά και του ανεπαρκούς θεσμικού πλαισίου για τη ρύθμισή της. Ωστόσο, υπάρχουν σαφείς τάσεις ανάπτυξης της εφαρμογής της λόγω του σχετικά ταχύ τεχνολογικού εκσυγχρονισμού, του υψηλού ποσοστού αυτοαπασχόλησης και της γεωμορφολογίας της χώρας μας.

## **8.2 Υφιστάμενη κατάσταση**



Η διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα (το 1,1% των επιχειρήσεων ακολουθεί σχετικές πρακτικές σύμφωνα με έρευνα του Ινστιτούτου Εργασίας ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ του 2012). Ένα πολύ μικρό ποσοστό που αυξάνεται για τους χρήστες Internet και Η/Υ και ειδικά για τους άντρες χρήστες<sup>23</sup>. Η εφαρμογή της τηλεργασίας εμφανίζεται υψηλότερη τις επιχειρήσεις που αποτελούν μέλη επιχειρηματικών ομίλων καθώς έχουν αρχίσει να υιοθετούν πρακτικές και μοντέλα τηλεργασίας από τις μητρικές εταιρείες στο εξωτερικό. Επίσης όποιες όμως δεν έχουν υλοποιήσει πλήρη επιχειρησιακά μοντέλα τηλεργασίας, αλλά χρησιμοποιούν τηλεργασιακές πρακτικές για τη διεκπεραίωση καθημερινών καθηκόντων. Η τηλεργασία παρουσιάζει αυξημένα ποσοστά εφαρμογής στους ανεξάρτητους επαγγελματίες σε επαγγέλματα τα οποία προϋποθέτουν εξοικείωση και χρήση νέων τεχνολογιών επικοινωνίας<sup>24</sup> (όπως συγγραφείς, δημοσιογράφοι, μεταφραστές, λογιστές, προγραμματιστές, αρχιτέκτονες κτλ).

Επίσης η τηλεργασία όταν εφαρμόζεται στην συμπληρωματική μορφή εργασίας και κυρίως από το σπίτι, ενώ οι τηλεργαζόμενοι είναι συνήθως είτε εξωτερικοί συνεργάτες είτε υψηλόβαθμο προσωπικό<sup>25</sup>. Η εφαρμογή της στις περισσότερες περιπτώσεις δεν είναι αποτέλεσμα ενός καλά σχεδιασμένου προγράμματος ή μέρος μιας συγκεκριμένης στρατηγικής της επιχείρησης αλλά συμβαίνει κυρίως συμπτωματικά ή εξαιτίας ατομικών πρωτοβουλιών. Επίσης δεν παρέχεται εκπαίδευση σχετικά με την τηλεργασία.

Οι χώροι που εμφανίζουν τη μεγαλύτερη ανάπτυξη αναφορικά με την παροχή εργασίας από απόσταση είναι ο χώρος της τηλεκπαίδευσης και της τηλεϊατρικής. Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα στην Ελλάδα προσανατολίστηκαν σε κάποιες μορφές εκπαίδευσης από απόσταση και ηλεκτρονικών

---

<sup>23</sup> Σύμφωνα με την εθνική έρευνα του 2001 για τις νέες τεχνολογίες και την κοινωνία της πληροφορικής με τίτλο «Χρήση υπολογιστών, Internet και κινητής τηλεφωνίας στον ελληνικό πληθυσμό» της ΕΔΕΤ – ebusiness forum.

<sup>24</sup> Σύμφωνα με την έρευνα του 2002 του Ινστιτούτου Εργασίας ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ με τίτλο «Απασχόληση και εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές».

<sup>25</sup> Σύμφωνα με έρευνα του Ινστιτούτου Ερευνών / Μελετών Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής ΝΑ Ευρώπης – INA με τίτλο «Έρευνα αγοράς του INA για την τηλεργασία και για τα κέντρα παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης».

συνδιασκέψεων, τάση που αναμένεται να επεκταθεί στο μέλλον μέσω διευρυμένων ευρωπαϊκών και εθνικών κονδυλίων. Ένας παράλληλος άξονας ανάπτυξης παρουσιάζει την υλοποίηση διάφορων δοκιμαστικών προγραμμάτων τηλεϊατρικής τα οποία διασυνδέουν διάφορα απομονωμένα νησιά σε κεντρικά νοσοκομεία στην Αθήνα.

Οι περιπτώσεις εφαρμογής της τηλεργασίας είναι αποσπασματικές, απομονωμένες και μη οργανωμένες. Είναι δύσκολο να εντοπίσουν κατάλληλες πρακτικές και παραδείγματα σε πλήρη μορφή και λειτουργία πέραν κάποιων δοκιμαστικών προγραμμάτων εκ των οποίων τα περισσότερα εντάσσονται συνήθως σε κάποιο πρόγραμμα συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Ε. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία (Κωνστέλου Ν., Πολυμενάκου Α., 2002: 34-35, Δημητρόπουλος Δ., 2004: 17-21) η ανεπαρκής διάδοση της τηλεργασίας οφείλεται σε μια σειρά από παράγοντες που έχουν ως εξής:

➤ Η χρήση της τηλεργασίας απαιτεί υποδομές σε τηλεπικοινωνίες και πληροφορική οι οποίες δεν υπάρχουν στη χώρα μας σε ικανοποιητικό βαθμό. Ιδιαίτερα στην περίπτωση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που αποτελούν τη συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων (το 97,7% των ελληνικών επιχειρήσεων απασχολούν λιγότερα από 10 άτομα), η έλλειψη ολοκληρωμένης πληροφορικής υποδομής λόγω κόστους αποτελεί το κύριο εμπόδιο για την εφαρμογή της τηλεργασίας. Το επίπεδο χρήσης και διείσδυσης των νέων τεχνολογιών εμφανίζεται χαμηλό : είναι χαρακτηριστικό πως ταυτόχρονα με τη χαμηλή διείσδυση του διαδικτύου σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά στη χώρα μας (από τις χαμηλότερες στην Ευρωπαϊκή Ένωση), η χώρα μας διαθέτει και πολύ μικρή διείσδυση ευρυζωνικών συνδέσεων.

➤ Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου που να ρυθμίζει λεπτομερώς όλες τις πτυχές της τηλεργασίας αλλά και η έλλειψη ολοκληρωμένων δράσεων προώθησης της τηλεργασίας από το κράτος δημιουργούν μια συγκεχυμένη εικόνα για την τηλεργασία τόσο από την πλευρά των εργαζόμενων όσο και από την πλευρά των εργοδοτών. Σαν αποτέλεσμα δεν υπάρχει έντονο

ενδιαφέρον για την εφαρμογή τηλεργατικών πρακτικών, ενώ δημιουργείται παράλληλα ένα κλίμα ανησυχίας στο χώρο των εργαζόμενων για τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στις κοινωνικές τους κατακτήσεις και στην κατοχύρωση των εργασιακών τους δικαιωμάτων.

➤ Το εκπαιδευτικό σύστημα δεν προετοιμάζει κατάλληλα τους νέους στη νέα εργασιακή κουλτούρα.

➤ Σύγχρονες μέθοδοι οργάνωσης και διοίκησης της εργασίας που ευνοούν την ανάπτυξη της τηλεργασίας όπως η συμμετοχή των εργαζόμενων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, η «διοίκηση μέσω στόχων<sup>26</sup>», η δυνατότητα επιλογής ενός ευέλικτου ωραρίου, η επίπεδη ιεραρχική δομή, δεν αποτελούν κοινή πρακτική. Το μικρό μέγεθος των επιχειρήσεων δεν ευνοεί την εσωτερική τους αναδιοργάνωση με τη λειτουργία ευέλικτων σχημάτων απασχόλησης. Μεγάλο ποσοστό των διευθυνόντων επίσης δεν δείχνει ιδιαίτερη εμπιστοσύνη στους εργαζόμενους για εργασία μακριά από τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης και θεωρεί πιο αποτελεσματικό τον έλεγχο των εργαζόμενων όταν βρίσκονται στα γραφεία της επιχείρησης. Βέβαια η χρήση εργολαβίας και υπεργολαβίας για την κάλυψη αναγκών των επιχειρήσεων, πρακτική μετακίνησης της εργασίας εκτός της επιχείρησης που συνάδει με την πρακτική της τηλεργασίας, φαίνεται να αποτελεί μια ιδιαίτερα διαδεδομένη πρακτική που εκδηλώνεται όμως από τις επιχειρήσεις άνω των 20 εργαζόμενων.

Στη χώρα μας έχουν υλοποιηθεί ορισμένες δράσεις ενίσχυσης της τηλεργασίας κυρίως στο πλαίσιο ευρωπαϊκών προγραμμάτων που τις χρηματοδοτούν οι οποίες όμως χαρακτηρίζονται από αποσπασματικότητα

---

<sup>26</sup> Η «διοίκηση μέσω στόχων» αναφέρεται στην ανάγκη των επιχειρήσεων και των εργαζόμενων 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. Μέσω αυτής οι εργαζόμενοι αξιολογούν την ποιότητα της εργασίας τους, λύνουν οι ίδιοι τα απρόβλεπτα προβλήματα και είναι σε θέση να επιλέξουν ή να αλλάξουν την ιεράρχηση των εργασιών, των μεθόδων εργασίας και της ταχύτητας ή του ποσοστού εργασίας. Ο δείκτης αυτός αποτελεί κρίσιμο μέγεθος για τη διάδοση της τηλεργασίας μιας και αποτυπώνει σαφώς την αυτονομία των εργαζόμενων από παραδοσιακά εργατικά σχήματα και μπορεί μακροπρόθεσμα να επιδράσει θετικά στην εξέλιξη τηλεργατικών πρακτικών.

και έλλειψη συντονισμού και μακροπρόθεσμου προσανατολισμού σε βαθμό που η βιωσιμότητά τους να διαρκεί συνήθως όσο και τα συγκεκριμένα προγράμματα. Σύμφωνα με τις εξεταζόμενες βιβλιογραφικές πηγές (Κουφοπούλου Π., 2005: 42-43, Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004: 138-140) οι σημαντικότερες δράσεις καταγράφονται ως εξής:

❖ Στα πλαίσια της κοινοτικής πρωτοβουλίας ADAPT<sup>27</sup> υλοποιήθηκε από την ΖΕΥΣ Συμβούλων Α.Ε. και τους τοπικούς φορείς το πρόγραμμα ΠΗΓΑΣΟΣ, στόχος του οποίου ήταν η δοκιμαστική εφαρμογή μεθόδων τηλεργασίας με την ανάπτυξη κέντρων τηλεργασίας σε περιοχές με προβλήματα απασχόλησης (όπως στην Πάτρα, Καβάλα, Πρέβεζα, Μυτιλήνη). Επίσης στα πλαίσια της κοινοτικής πρωτοβουλίας REMOTE δημιουργήθηκε το δοκιμαστικό τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ στη Λάρισα.

❖ Στα πλαίσια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» χρηματοδοτήθηκαν δράσεις προώθησης της τηλεργασίας σε συγκεκριμένους τομείς δίνοντας προτεραιότητα σ επιχειρηματικά σχέδια που διευκολύνουν την αύξηση της απασχόλησης σε περιοχές με δυσκολίες πρόσβασης σε παραγωγικά κέντρα καθώς επίσης και σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού. Επίσης χρηματοδοτήθηκαν μελέτες για την ανάπτυξη και προσαρμογή του εθνικού θεσμικού πλαισίου για την τηλεργασία ώστε να διευκολύνεται η υιοθέτηση νέων ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας (Αξονας προτεραιότητας 3: Ανάπτυξη και Απασχόληση, Μέτρο 3.5: Προώθηση της απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Δράση 3.5.3: Προώθηση της τηλεργασίας). Επιπλέον μέσα από την Κοινοτική Πρωτοβουλία LEADER+ χρηματοδοτήθηκαν προγράμματα για την ανάπτυξη συστημάτων τηλεργασίας, τηλεαγοράς και ηλεκτρονικού εμπορίου στους νομούς

---

<sup>27</sup> Η κοινοτική πρωτοβουλία ADAPT αποτελεί μια από τις 13 πρωτοβουλίες των διαρθρωτικών ταμείων της κοινότητας για την περίοδο 1994-1999. Στόχος της ήταν η πρόληψη της ανεργίας μέσω της προσαρμογής του εργατικού δυναμικού και των συστημάτων παραγωγής στη βιομηχανική μεταβολή στα πλαίσια των κατευθύνσεων της Λευκής Βίβλου για την Ανάπτυξη – Ανταγωνιστικότητα – Απασχόληση.

Αρκαδίας, Λακωνίας, Λάρισας, Κυκλάδων, Καστοριάς, Καρδίτσας, Φθιώτιδας κτλ., με στόχο την ανάπτυξη της περιφέρειας.

❖ Το ανθρώπινο δίκτυο διάδοσης της έρευνας και της τεχνολογικής γνώσης με τίτλο «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000» έχει ως στόχο την ανάπτυξη επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ερευνητικών και ακαδημαϊκών φορέων, των επιχειρήσεων, των δημόσιων οργανισμών, των φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης και των κοινωνικών εταίρων της Ελλάδας που ενδιαφέρονται για την τηλεργασία. Η δράση συνίσταται στην παρακολούθηση των διεθνών ερευνητικών και τεχνολογικών εξελίξεων στην τηλεργασία και στη διάδοση των επιστημονικών πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας μέσω δράσεων πληροφόρησης (ημερίδες, εκδόσεις, ηλεκτρονικής μορφής υλικό – multimedia, Internet) και ενεργειών κατάρτισης (σεμινάρια μικρής διάρκειας, υλικό αυτοδιδασκαλίας κτλ.).

❖ Το τηλεδίκτυο που δημιουργήθηκε από την εταιρεία ZEYΣ Συμβούλων Α.Ε. αποτελεί το σώμα εγγραφής των τηλεργαζόμενων στην Ελλάδα και έχει ως στόχο να αναπτύξει πρότυπα διασφάλισης ποιότητας για τους εργαζόμενους, να εκπαιδεύσει τους τηλεργαζόμενους και να παραχωρήσει σε εταιρείες και πιθανούς πελάτες πρόσβαση στη βάση δεδομένων του τηλεδικτύου με τις ικανότητες που διατίθενται.

❖ Το Κρητικό Δίκτυο Τηλεργασίας (Crete Telework Network) προσφέρει υποδομή και δυνατότητες τηλεργασίας για επιχειρήσεις και τουρίστες τηλεργαζόμενους που επιθυμούν σύνδεση και επαφή με τις επιχειρήσεις τους στο εξωτερικό κατά τον χρόνο παραμονής τους στην Κρήτη και ενώ βρίσκονται σε διακοπές. Οι υπηρεσίες αναφέρονται σε μια σειρά ξενοδοχειακών συγκροτημάτων στο νησί.

### **8.3 Το Εθνικό θεσμικό πλαίσιο**

Στην Ελλάδα δεν υπάρχουν ειδικές νομοθετικές προβλέψεις για την τηλεργασία. Ένα σημαντικό βήμα έγινε με την ενσωμάτωση της Ευρωπαϊκής «Συμφωνίας – Πλαίσιο για την Τηλεργασία» του 2002 από την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2006-2007, ρύθμιση που όμως δεν παρουσιάζει επάρκεια ως προς την προστασία των εργαζόμενων. Η ενσωμάτωση της Συμφωνίας περιλαμβάνει μια αυτούσια μεταφορά του κειμένου και όχι την ειδικότερη ρύθμιση λεπτομερειών όπως έγινε σε άλλες χώρες. Το πιο κρίσιμο ζήτημα αποτελεί ο χαρακτηρισμός της εργασιακής σχέσης των τηλεεργαζόμενων ως εξαρτημένης. Σύμφωνα με την ελληνική εργατική νομολογία η εξάρτηση δεν καθορίζεται από τη μορφή που δίνουν τα μέρη στην εργασιακή τους σχέση ούτε αποτελεί τεκμήριο για τη φύση της συμβατικής σχέσης, έστω μαχητό, η μη ασφάλιση στο ΙΚΑ. Αντίθετα, η ασφάλιση στο ΙΚΑ είναι δυνατόν να θεωρηθεί με τεκμήριο για την ύπαρξη εξαρτημένης εργασίας, πρόκειται όμως για μαχητό τεκμήριο, που μπορεί να ανατραπεί από τα συντρέχοντα περιστατικά υπό τα οποία λειτουργεί η συγκεκριμένη σχέση (Βλασσόπουλος Γ., 2005: 12). Πάντως η εξάρτηση παραμένει το μόνο αναγνωρισμένο από τη νομολογία κριτήριο που χρησιμοποιείται και στην περίπτωση της τηλεργασίας αφού στο ελληνικό δίκαιο, όπως και σε πολλά ξένα δίκαια, δεν υπάρχουν ειδικές διατάξεις που να ρυθμίζουν τις σχέσεις της τηλεργασίας και είναι ασαφές αν πρέπει να εφαρμοστούν οι διατάξεις του εργατικού δικαίου.

Με το Ν. 2639/1998 (άρθρο 1 παρ. 1)<sup>28</sup> ορίζεται η τηλεργασία ως άτυπη μορφή απασχόλησης και γίνεται μια προσπάθεια να δοθεί λύση στο πρόβλημα του χαρακτηρισμού της εργασιακής σχέσης των τηλεεργαζόμενων ως εξαρτημένης, με την πρόβλεψη ότι η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για την παροχή τηλεργασίας τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας εφόσον η σύμβαση καταρτίζεται

---

<sup>28</sup> Το άρθρο αυτό περιλαμβάνει τις ειδικές κατηγορίες απασχόλησης ανάμεσα στις οποίες και την τηλεργασία. Αυτός ο νόμος όμως αποτυγχάνει να ρυθμίσει αυτές τις μορφές εργασίας και δεν περιλαμβάνει ειδικές διατάξεις που να διασφαλίζουν την προστασία των εργαζόμενων, διότι έχει αποσπασματικές και κατακερματισμένες αναφορές σε τέτοιες μορφές εργασίας.

εγγράφως και γνωστοποιείται μέσα σε 15 ημέρες στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Προβλέπεται επίσης ότι το παραπάνω τεκμήριο δεν ισχύει αν ο τηλεργαζόμενος προσφέρει την εργασία του αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη. Ο εργοδότης υποχρεούται επιπλέον να υποβάλει στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας αναλυτική συγκεντρωτική κατάσταση των τηλεργαζόμενων υπό καθεστώς παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών ή έργου εντός 9 μηνών από τη δημοσίευση του ανωτέρου νόμου, αλλιώς τεκμαίρεται ότι έχει συναφθεί σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Επίσης δεν υπάρχουν ειδικές νομοθετικές προβλέψεις για την κατ' οίκον εργασία – αντίθετα από ότι συμβαίνει σε άλλες χώρες – που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στην περίπτωση της τηλεργασίας, καθώς η κατ' οίκον τηλεργασία αποτελεί την πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας. Η μοναδική σχετική διάταξη είναι αυτή με την οποία αποκλείεται η εφαρμογή της εργατικής νομοθεσίας στους κατ' οίκον εργαζόμενους σε πόλεις με πληθυσμό κάτω των 6.000 κατοίκων, αφού η διάταξη αυτή συμπεριλαμβάνει και τους κατ' οίκον τηλεργαζόμενους των μικρών αυτών πόλεων. Το νομικό καθεστώς των κατ' οίκον εργαζόμενων κρίνεται νομολογιακά και εξαρτάται από το αν συνυπάρχουν κατά περίπτωση τα διάφορα στοιχεία που συγκροτούν τη νομική εξάρτηση. Είναι εύκολα κατανοητό ότι η συνύπαρξη τέτοιων στοιχείων δυσχερώς μπορεί να διαπιστωθεί, συνεπώς η νομολογία αρνείται συνήθως την ύπαρξη σχέσης εξαρτημένης εργασίας (*Κουκιάδης Ι., 1996: 19*). Επίσης η κατ' οίκον εργασία δεν είναι η μοναδική μορφή τηλεργασίας, συνεπώς ορθότερη κρίνεται η λύση της αυτοτελούς ρύθμισης της τηλεργασίας.

Στη συνέχεια, κατ' άρθρο 1 παρ. 2 του Ν. 1876/1990, οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας εφαρμόζονται και σε φυσικά πρόσωπα που αν και δεν συνδέονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας παρέχουν εργασία υπό συνθήκες εξάρτησης και εμφανίζουν ανάγκη προστασίας αντίστοιχη με αυτή των εργαζόμενων. Η ρύθμιση αυτή εγκαταλείπει το μονοπώλιο του κριτηρίου της νομικής εξάρτησης, ενώ αποδέχεται το κριτήριο της οικονομικής εξάρτησης για την υπαγωγή στο πεδίο εφαρμογής του νόμου. Η συλλογική

προστασία των εργαζόμενων αυτών προϋποθέτει τη συνδικαλιστική τους εκπροσώπηση, προϋπόθεση που η μέχρι σήμερα πρακτική έδειξε ότι δεν μπορεί ευχερώς να πληρωθεί.

Πρέπει δε να επισημανθεί ότι, εφόσον πρόκειται για τηλεργασία μερικής απασχόλησης, όπως και σε κάθε άλλη σύμβαση μερικής απασχόλησης η σχετική συμφωνία πρέπει να είναι έγγραφη (*άρθρο 38 παρ. 1 του Ν. 1832/1990*).

Ένα άλλο σημείο που πρέπει να υπογραμμισθεί είναι η έλλειψη ειδικών ρυθμίσεων για την κοινωνικοασφαλιστική υπαγωγή των τηλεεργαζόμενων. Εάν βεβαίως πρόκειται για τηλεργασία με τη μορφή εξαρτημένης εργασίας, τότε ο εργαζόμενος υπάγεται στην ασφάλιση του ΙΚΑ. Η μόνη διάταξη που μπορεί να εφαρμοστεί στην περίπτωση της τηλεεργασίας είναι η ρύθμιση για την ασφάλιση των απασχολούμενων με σύστημα φασόν – ενός παρεμφερούς προς την τηλεργασία τρόπου εργασίας – του άρθρου 22 του Ν. 1902/1990, η οποία μπορεί να τύχει εφαρμογής και για το χαρακτηρισμό της εργασιακής σχέσης ως εξαρτημένης στην περίπτωση της τηλεεργασίας (*Ψηλός Γ., 1992: 1194-1196, Ληξουργιώτης Ι., 1998: 267*). Σύμφωνα με αυτή απαραίτητη προϋπόθεση υπαγωγής στο ΙΚΑ ενός εργαζόμενου είναι να απασχολείται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στην παραγωγή προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών σε μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, να αμείβεται με το κομμάτι (φασόν) και να εργάζεται στο σπίτι του ή σε εργαστήρια εκτός του χώρου λειτουργίας των επιχειρήσεων του εργοδότη, έστω και αν χρησιμοποιεί δικά του εργαλεία. Εάν όμως οι απασχολούμενοι με σύστημα φασόν χρησιμοποιούν βοηθητικό προσωπικό εξαιρούνται της ανωτέρω ρύθμισης και θεωρούνται ανεξάρτητοι επαγγελματίες. Επίσης εξαιρούνται και όσοι συγκεντρώνουν αθροιστικά τις εξής προϋποθέσεις: δηλώνουν στην εφορία εισόδημα Δ' κατηγορίας, είναι γραμμένοι στο επιμελητήριο όπου υπάγεται ο κλάδος τους και διαθέτουν επαγγελματική εγκατάσταση εκτός της οικίας τους.



Ο κοινωνικοασφαλιστικός νομοθέτης επιλέγει ως πρόσθετο κριτήριο εξάρτησης την οικονομική εξάρτηση, για την οποία προσδιορίζει ο ίδιος τα επιμέρους στοιχεία της. Η μέριμνά του να διασφαλίσει την πληρωμή των εισφορών τον υποχρεώνει να διευρύνει την έννοια της εξάρτησης και να αποσαφηνίσει με αντικειμενικά κριτήρια την οικονομική εξάρτηση. Όπως είναι διατυπωμένες οι εξαιρέσεις γίνεται εμφανής η πρόθεση του νομοθέτη να εξαιρέσει εκείνα τα πρόσωπα που όντως ενεργούν με ίδιο κίνδυνο ως κανονικοί ανεξάρτητοι επιχειρηματίες. Ορθά ο νομοθέτης δεν δημιουργεί τεκμήριο που να στηρίζεται σε βουλευτικά στοιχεία του εργαζόμενου. Η προσκόλλησή του όμως στην έννοια της εργασίας φασόν που αποτελεί βέβαια την κυρίαρχη μορφή εξ αποστάσεως εργασίας στη χώρα μας αλλά όχι και τη μοναδική, δεν του επέτρεψε να αντιμετωπίσει αυτή στο σύνολό της.

Σε κάθε περίπτωση, οι αποσπασματικές ρυθμίσεις που προαναφέρθηκαν και που δεν αφορούν αποκλειστικά στην τηλεργασία δεν επαρκούν για τη ρύθμιση το φαινόμενου της τηλεργασίας. Πέρα από το πρωταρχικό ερώτημα που πρέπει να επιλυθεί και που αναφέρεται στο ποιοι και με ποιες προϋποθέσεις έχουν ανάγκη από ειδική προστασία υπάρχει και ένα δεύτερο που αφορά στο είδος και την έκταση της προστασίας. Απαιτείται, επομένως, ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο λειτουργίας της τηλεργασίας που να καλύπτει όλες τις μορφές και τις παραμέτρους της (φορολογική, ασφαλιστική, εργασιακή και ευρύτερα κοινωνική διάσταση) και να κατοχυρώνει ένα υψηλό επίπεδο προστασίας στους τηλεεργαζόμενους που βρίσκονται άμεσα ενταγμένοι στην επιχείρηση, έχουν άμεση σύνδεση με τον εντολέα και διατηρούν τη δυνατότητα άμεσου ελέγχου από αυτόν. Ορθότερη κρίνεται η λύση αυτοτελούς νομοθετικής ρύθμισης της τηλεργασίας. Επικουρικά μπορεί να είναι χρήσιμη η οδός της συλλογικής διαπραγμάτευσης με συλλογική ρύθμιση σε επιχειρησιακό ή σε κλαδικό επίπεδο. Η ευρωπαϊκή πρακτική έχει αποδείξει ότι η ρύθμιση της τηλεργασίας μέσω συλλογικών συμβάσεων εργασίας μάλλον ενδείκνυται λόγω των ιδιαιτεροτήτων που αυτή παρουσιάζει ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, ανά επιχείρηση και ανά ειδικότητα.

Στην περίπτωση της χώρας μας όμως η σχετικά μικρή παράδοση των συλλογικών διαπραγματεύσεων, η μικρή ευαισθητοποίηση των κοινωνικών εταίρων σχετικά με το ζήτημα της τηλεργασίας και ο μικρός βαθμός συνδικαλιστικής εκπροσώπησης στην πλειοψηφία των επιχειρήσεων καθιστούν τη νομοθετική ρύθμιση αναγκαία.

Η ρύθμιση της τηλεργασίας απαιτείται ώστε να αποφευχθεί η εκμετάλλευση του εργαζόμενου ή η δυσλειτουργία των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν αυτό το νέο τρόπο οργάνωσης της εργασίας. Η ειδική ρύθμιση του φαινομένου θα ενισχύσει την ασφάλεια δικαίου, αλλά δεν πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να αναιρεί τη δυναμική ανάπτυξη του φαινομένου.

#### **8.4 Προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας**

Παρόλο που η τηλεργασία στη χώρα μας δεν είναι ανεπτυγμένη, η χαρτογράφηση του ευρύτερου κοινωνικού και οικονομικού περιβάλλοντος σε συνδυασμό με τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξή της βάσει της ευρωπαϊκής εμπειρίας αποδεικνύουν ότι η χώρα μας αποτελεί πρόσφορο έδαφος για την εξάπλωση της εφαρμογής της.

Είναι γεγονός ότι η πορεία της Ελλάδας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας παρουσιάζει υστέρηση σε σύγκριση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Εντούτοις τα τελευταία χρόνια η διαμόρφωση και υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης και συνεκτικής σχετικής κυβερνητικής πολιτικής και η ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων στους κλάδους των νέων τεχνολογιών έχουν ως αποτέλεσμα τη διάχυση των νέων τεχνολογιών τόσο από επιχειρήσεις όσο και από τα νοικοκυριά. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι η χρήση Η/Υ και διαδικτύου παρουσιάζει αυξητικές τάσεις και μάλιστα σε όλες τις γεωγραφικές περιφέρειες της χώρας αλλά και τις διαφορετικές ομάδες πληθυσμού,

γεγονός ενθαρρυντικό για την αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος<sup>29</sup>. Οι χρηματοδοτικές ροές του Γ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και ιδιαίτερα το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» συνεισφέρουν στην ανάπτυξη της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής φέρνοντας την Ελλάδα πιο κοντά στην ψηφιακή σύγκλιση με τα πιο αναπτυγμένα ψηφιακά κράτη της Ε.Ε. Παράλληλα η απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών οδηγεί στη σημαντική μείωση του κόστους και σε βελτίωση των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών.

Εξάλλου η γεωμορφολογία της χώρας μας με την πληθώρα των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, ενδείκνυται για την εφαρμογή προγραμμάτων τηλεργασίας ώστε να επιτευχθεί η οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των αγροτικών και απομακρυσμένων περιοχών και να μειωθεί το φαινόμενο της αστυφιλίας. Παράλληλα η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στην κυκλοφοριακή αποσυμφόρηση και στη μείωση των ρύπων και του θορύβου των μεγάλων αστικών κέντρων (π.χ. Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα).

Επιπρόσθετα η ελληνική αγορά εργασίας με το υψηλότατο ποσοστό αυτοαπασχόλησης που παρουσιάζει και τη διαρκώς αυξανόμενη συμμετοχή των γυναικών σε αυτήν (η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί τη μοναδική διέξοδο για την απασχόλησή τους δίνοντας λύση στην ανάγκη εξισορρόπησης των επαγγελματικών και οικογενειακών υποχρεώσεων) συνιστά ένα ευνοϊκό περιβάλλον για την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Επίσης ο τομέας των υπηρεσιών που προσφέρεται για την εφαρμογή της τηλεργασίας εμφανίζει σταθερή ανάπτυξη στην Ελλάδα.

Επιπλέον η τηλεργασία μπορεί να αποτελέσει και μέσο για τη δημιουργία πλασματικής κινητικότητας των εργαζόμενων αντισταθμίζοντας την έλλειψη της αντίστοιχης γεωγραφικής που χαρακτηρίζει το ελληνικό

---

<sup>29</sup> Με τον όρο ψηφιακό χάσμα υποδηλώνεται η απόσταση μεταξύ αυτών που έχουν πρόσβαση στην πληροφορική τεχνολογία και το διαδίκτυο καθώς και τις γνώσεις και την κριτική ικανότητα για την αναζήτηση και παραγωγή πληροφορίας και επικοινωνίας και αυτών που διαθέτουν τα παραπάνω.

εργατικό δυναμικό και αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες για την ανεργία στη χώρα μας.

Παράλληλα 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 αναμένεται ότι θα λειτουργήσει επίσης ως δευτερογενής, αλλά πολύ δυναμικός παράγοντας προώθησης στην ελληνική αγορά πρακτικών τηλεργασίας και ευέλικτων μορφών εργασίας.

Τέλος, η τηλεργασία αναμένεται ότι θα υποστηρίξει ενεργά τη διατηρησιμότητα κάποιων θέσεων εργασίας στις ελληνικές επιχειρήσεις μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους αλλά και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας για την επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων μέσω της εύκολης πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργασιακό δυναμικό.

Όλοι οι παραπάνω παράγοντες φαίνεται να δημιουργούν ένα αρκετά ευνοϊκό περιβάλλον για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Ωστόσο δεν συνιστούν από μόνοι τους τις επαρκείς προϋποθέσεις μια ανάπτυξης αντίστοιχης με αυτή που συντελείται σε άλλες χώρες. Αναγκαία καθίσταται και η ανάληψη συνεκτικών, ολοκληρωμένων πρωτοβουλιών προκειμένου να αξιοποιηθούν οι θετικοί αυτοί παράγοντες, καθώς δεδομένης της μειωμένης ανταγωνιστικότητας της χώρας μας, της αυξημένης ανεργίας και της ιδιαίτερης γεωμορφολογίας της, είναι επιβεβλημένη η προώθηση της τηλεργασίας.

## **8.5 Προτάσεις για την ανάπτυξη της τηλεργασίας**

Οι δυνατότητες που προσφέρει η τηλεργασία σε επιχειρησιακό, ατομικό και κοινωνικό επίπεδο είναι τέτοιες που καθιστούν αναγκαία την ανάπτυξή της στον ελλαδικό χώρο. Η διάδοση της τηλεργασίας στη χώρα μας προϋποθέτει τη χάραξη μιας εθνικής στρατηγικής προώθησης της

εφαρμογής της, ώστε να αυξηθεί το ενδιαφέρον των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων, να υπάρξει η κατάλληλη στήριξη για την εξάπλωση της εφαρμογής της, αλλά και να θωρακίσουν τα εργατικά δικαιώματα.

Αρχικά η ενσωμάτωση της «Ευρωπαϊκής Συμφωνίας – πλαίσιο για την τηλεργασία» στο εθνικό θεσμικό πλαίσιο αλλά και οι ρυθμίσεις που έχουν προβλεφθεί στα ευρωπαϊκά κράτη για την τηλεργασία μπορούν να αποτελέσουν μια ασφαλή βάση αναφοράς για την εξάπλωση της τηλεργασίας καθώς πρωταρχικό παράγοντα για τη διάδοσή της αποτελεί η διαμόρφωση του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου με τρόπο όμως που να υπάρχει ισορροπία ανάμεσα στις συνθήκες για την ταχύτερη ανάπτυξη της τηλεργασίας και την προστασία των εργαζόμενων. Βασικοί άξονες για τη ρύθμιση της τηλεργασίας θεωρούνται οι εξής:

- ❖ Καθορισμός του εργατικού καθεστώτος του τηλεεργαζόμενου με τη διεύρυνση ή την αναμόρφωση της έννοιας της εξάρτησης, ώστε οι τηλεεργαζόμενοι που είναι άμεσα ενταγμένοι στην επιχείρηση έχουν άμεση σύνδεση με τον εντολέα και υπόκεινται στον άμεσο έλεγχο από αυτόν να εντάσσονται στην προστασία του εργατικού δικαίου και να μη γίνονται αντικείμενο εκμετάλλευσης με την ακούσια ένταξή τους στην κατηγορία των ανεξάρτητων επαγγελματιών.

- ❖ Εθελοντικός χαρακτήρας της συμμετοχής του εργαζόμενου σε σύστημα τηλεργασίας.

- ❖ Δικαίωμα ανάκλησης, δηλαδή δικαίωμα του τηλεεργαζόμενου να επανέλθει στο προηγούμενο καθεστώς εργασίας με τον καθορισμό παράλληλα των προϋποθέσεων και των όρων της ανάκλησης.

- ❖ Κατοχύρωση ισότητας δικαιωμάτων των τηλεεργαζόμενων με τους λοιπούς εργαζόμενους όπως ίσες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και εκπαίδευσης, ίση αμοιβή ατόμων με την ίδια προϋπηρεσία, γνώσεις – δεξιότητες και αντικείμενο εργασίας, δικαίωμα γονικής άδειας, άδειας ασθενείας και διακοπών, τήρηση αργιών.

❖ Κατοχύρωση της συλλογικής δράσης των τηλεργαζόμενων μέσω της παροχής δυνατοτήτων πληροφόρησης για θέματα της επιχείρησης, επικοινωνίας με συναδέλφους, εργοδοσία και συνδικαλιστικές οργανώσεις και συμμετοχής στα συνδικαλιστικά όργανα.

❖ Δίκαιη φορολογική και ασφαλιστική μεταχείριση τόσο των τηλεργαζόμενων όσο και των εργοδοτών.

❖ Διασφάλιση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας των τηλεργαζόμενων (π.χ. ενημέρωση των τηλεργαζόμενων για θέματα υγιεινής και ασφάλειας, πρόσβαση επιθεωρητών στο χώρο παροχής τηλεργασίας).

❖ Υποχρέωση του εργοδότη να ενημερώνει τον εργαζόμενο για τους όρους που διέπουν τη σχέση εργασίας, παρέχοντας γραπτές πληροφορίες αναφορικά με:

- ✓ Τα στοιχεία ταυτότητας των εμπλεκόμενων μερών.

- ✓ Την ημερομηνία έναρξης της σχέσης εργασίας.

- ✓ Την περιγραφή της εργασίας που πρέπει να πραγματοποιεί ο τηλεργαζόμενος.

- ✓ Το συνήθη χώρο από όπου εκτελείται η τηλεργασία ή ελλείψει αυτού μια δήλωση αναφορικά με τη διαφορετικότητα των χώρων παροχής της τηλεργασίας καθώς και την έδρα της επιχείρησης.

- ✓ Τις ημέρες και ώρες κατά τις οποίες ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να είναι διαθέσιμος σε τρίτους ή/και να παρευρίσκεται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης αν απαιτείται.

- ✓ Τον τρόπο αμοιβής.

- ✓ Το χρόνο εργασίας.

- ✓ Τον καθορισμό των εξόδων που καλύπτονται από τον εργοδότη όσον αφορά στη χρήση του εξοπλισμού (π.χ. κόστος ηλεκτρισμού, τηλεπικοινωνίες κτλ.) και σε ενδεχόμενες βλάβες και καταστροφές του.

- ✓ Το τμήμα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος, τον ιεραρχικά άμεσα ανώτερό του ή άλλα άτομα στα

οποία ο τηλεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικής, τεχνικής ή προσωπικής φύσης.

✓ Την εκπαίδευση των τηλεργαζόμενων (π.χ. στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, σε δεξιότητες αυτοδιεύθυνσης).

✓ Την πολιτική που διέπει την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των δεδομένων.

Επιπρόσθετα, καθίσταται αναγκαία η ανάληψη πρωτοβουλιών πληροφόρησης των ενδιαφερόμενων μερών και προώθησης της εφαρμογής της τηλεργασίας, με την ανάδειξη των δυνατοτήτων της όσον αφορά στην ικανοποίηση επιχειρησιακών, ατομικών και κοινωνικών αναγκών. Σύμφωνα με το παράδειγμα των περισσότερων από τα κράτη – μέλη της Ε.Ε. η σύσταση ενός ειδικού φορέα για την τηλεργασία θα συνέβαλε τα μέγιστα στην εξάπλωσή της αναλαμβάνοντας δράση τόσο στα πεδία της έρευνας και της ενημέρωσης όσο και σε αυτά της υποστήριξης και του συντονισμού των σχετικών δράσεων. Παράλληλα, δραστηριότητες κοινωνικού διαλόγου κρίνονται ως ιδιαίτερα σημαντικές καθώς η συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων σε μια δομημένη διαδικασία κοινωνικής διαβούλευσης αποτελεί έναν από τους πλέον ενδεδειγμένους τρόπους ευαισθητοποίησης.

Επίσης, απαραίτητη για την προώθηση της τηλεργασίας κρίνεται η δημιουργία κινήτρων (π.χ. φορολογικές ελαφρύνσεις) με στόχο να αυξηθεί το πλήθος των επιχειρήσεων που επιλέγουν την εφαρμογή της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχείρησης με τη διευκόλυνση της δημιουργίας της αναγκαίας υποδομής ώστε να είναι δυνατή η εργασία από απόσταση, με την παροχή υποστήριξης σε συμβουλευτικό επίπεδο και την παροχή της απαιτούμενης κατάρτισης.

Τέλος, κυβερνητικές παρεμβάσεις πρέπει να κατευθυνθούν στην υλοποίηση προγραμμάτων τηλεργασίας σε υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, καθώς μια ενδεχόμενη επιτυχής υλοποίηση σχετικών προγραμμάτων θα μπορούσε να αποτελέσει το καλύτερο παράδειγμα για να ακολουθήσουν και

οι φορείς του ιδιωτικού τομέα. Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή εμπειρία σε άλλες χώρες προηγείται ο ιδιωτικός τομέας (όπως σε δύο από τις πρωτοπόρες χώρες: τη Σουηδία και τη Φιλανδία) ενώ σε άλλες (π.χ. Αυστρία, Δανία) προηγούνται οι κυβερνητικές πρωτοβουλίες και έπειτα το ενδιαφέρον των εργαζόμενων και του ιδιωτικού τομέα. Ωστόσο η χώρα μας εκ των πραγμάτων είναι μάλλον υποχρεωμένη να ακολουθήσει στην παρούσα φάση τη δεύτερη λύση, λόγω των ιδιαιτεροτήτων που συνεπάγεται για τη δομή της οικονομίας η κυριαρχία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων διότι η κατηγορία αυτή αντιμετωπίζει τα μεγαλύτερα προβλήματα στην οργάνωση, διοίκηση και εισαγωγή καινοτομιών. Στο πλαίσιο της ευρύτερης προσπάθειας που έχει ξεκινήσει για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης επιχειρείται η εισαγωγή νέων διοικητικών μοντέλων, όπως η « Διοίκηση μέσω στόχων» και η αξιολόγηση βάσει των αποτελεσμάτων που θα διευκόλυναν και την εφαρμογή της τηλεργασίας για πολλές κατηγορίες δημοσίων υπαλλήλων. Πιλοτικά προγράμματα θα μπορούσαν να εστιάσουν στην πρόσληψη τηλεργαζόμενων από συγκεκριμένες κατηγορίες εργατικού δυναμικού που πλήττονται ιδιαίτερα από την απειλή του αποκλεισμού τους από την αγορά εργασίας, όπως οι γυναίκες και τα άτομα με αναπηρία, προκειμένου να εξεταστούν στη πράξη οι ενδεχόμενες θετικές επιπτώσεις της τηλεργασίας στην απασχόληση των ατόμων αυτών. Τέλος η δημιουργία κέντρων κλήσης (call centers) θα μπορούσε να συντελέσει στην αποσυμφόρηση των δημόσιων υπηρεσιών και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

## **Συμπεράσματα**

Η τηλεργασία εντάσσεται στο πλαίσιο των πολιτικών ευελιξίας της απασχόλησης που επιχειρούν να καλύψουν τις ανάγκες της αγοράς σε συνάρτηση με την εξοικονόμηση πόρων που απορρέει από το χαμηλότερο



εργατικό κόστος σε αντίθεση με την πλήρη και μόνιμη απασχόληση. Παράλληλα όμως προωθώντας τον τεχνολογικό, οργανωτικό, διοικητικό, εκσυγχρονισμό της επιχείρησης και την αναβάθμιση του ανθρώπινου παράγοντα, η τηλεργασία δύναται να συμβάλει στην αύξηση της ευελιξίας με έμφαση στους ποιοτικούς συντελεστές αύξησης της παραγωγικότητας και όχι στην ευελιξία της εργασίας με όρους μόνο χαμηλού εργατικού κόστους, όπως οι άλλες μορφές ευέλικτης απασχόλησης.

Η τηλεργασία εμφανίζεται με ποικίλες μορφές μία εκ των οποίων είναι η κατ' οίκον τηλεργασία που αποτελεί την πιο διαδεδομένη μορφή αλλά όχι τη μοναδική. Μάλιστα η τηλεργασία που διεκπεραιώνεται στο σύνολό της από την οικία είναι αυτή για την οποία διατυπώνεται η πιο έντονη κριτική καθώς απομονώνει τον τηλεεργαζόμενο πιο πολύ από τις υπόλοιπες μορφές και ουσιαστικά μετατρέπει το σπίτι σε εργασιακό χώρο, διαταράσσοντας τον ελεύθερο χρόνο και την ιδιωτική ζωή.

Η τηλεργασία εγγράφεται στο πλαίσιο της προώθησης από την Ευρωπαϊκή Ένωση ευέλικτων μορφών απασχόλησης και της χρήσης των νέων τεχνολογιών ως καθοριστικούς παράγοντες βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης και δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας μέσα στην Κοινότητα. Η σπουδαιότητά της αποδεικνύεται και από την υπογραφή στις 16/7/2002 «Συμφωνίας – Πλαισίου για την Τηλεργασία» από τις οργανώσεις των κοινωνικών εταίρων σε μια προσπάθεια καθορισμού των όρων και των συνθηκών απασχόλησης των τηλεεργαζόμενων ώστε να ρυθμιστεί το πλαίσιο εφαρμογής της τηλεργασίας και να προωθηθεί έτσι η ανάπτυξή της. Η εξάπλωση της τηλεργασίας γίνεται με ταχύ ρυθμό στα κράτη – μέλη, παρουσιάζει όμως διαφοροποιήσεις ανάλογα με τον τρόπο με τον οποίο εκδηλώνονται σε κάθε χώρα οι ποικίλοι παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξή της με τις χώρες της Βόρειας Ευρώπης να προηγούνται σταθερά στην ανάπτυξη εφαρμογών τηλεργασίας λόγω της τεχνολογικά αναπτυγμένης και καινοτόμου οικονομίας τους.

Παρατηρώντας την ελληνική περίπτωση διαπιστώνουμε τη δυνητική θετική συμβολή της τηλεργασίας στην οικονομική ανάπτυξη των αγροτικών και απομακρυσμένων περιοχών, στην αντιμετώπιση της έλλειψης γεωγραφικής κινητικότητας που αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες της ανεργίας, στη διατηρησιμότητα κάποιων θέσεων εργασίας στις ελληνικές επιχειρήσεις μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της προσφοράς εργασίας από ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, όπως οι γυναίκες και τα άτομα με αναπηρία. Ενώ λοιπόν η τηλεργασία θα μπορούσε να έχει θετικές προοπτικές εξέλιξης, παράγοντες όπως το χαμηλό επίπεδο διείσδυσης και χρήσης των νέων τεχνολογιών, η έλλειψη ολοκληρωμένης πληροφοριακής υποδομής στις επιχειρήσεις, η έλλειψη του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου, το εκπαιδευτικό σύστημα, η χρήση παραδοσιακών μεθόδων οργάνωσης και διοίκησης της εργασίας και η έλλειψη κρατικών πρωτοβουλιών για την ενθάρρυνση της διάδοσης της τηλεργασίας λειτουργούν ανασταλτικά για τη γρήγορη εξάπλωσή της. Η διάδοση της τηλεργασίας στη χώρα μας προϋποθέτει τη χάραξη μιας εθνικής στρατηγικής προώθησης της εφαρμογής της ώστε να αυξηθεί το ενδιαφέρον των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων μέσα από ενημερωτικές εκστρατείες, να υπάρξει η κατάλληλη στήριξη σε επίπεδο υποδομής, εκπαίδευσης, συμβουλευτικής, αλλά και να θωρακισθούν τα εργατικά δικαιώματα μέσα από τη θέσπιση του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου.

Η τηλεργασία συνιστά μια μορφή απασχόλησης που δύναται να ικανοποιήσει τόσο τις ανάγκες των επιχειρήσεων όσο και των εργαζόμενων με τη συνδρομή όμως των κατάλληλων προϋποθέσεων. Αναφορικά με την επιχείρηση, η τηλεργασία αποτελεί ένα μέσο εκσυγχρονισμού της οργάνωσης της εργασίας επιτυγχάνοντας το στόχο που αφορά στην ευέλικτη λειτουργία της επιχείρησης σε συνδυασμό με την προσπάθεια συγκράτησης του συνολικού κόστους λειτουργίας της, έτσι ώστε να καταστεί ανταγωνιστική και να επιβιώσει στη διεθνοποιημένη αγορά. Η εφαρμογή τηλεργατικών πρακτικών όμως, συχνά οδηγεί σε προβλήματα, όπως δυσκολία επίβλεψης

των τηλεργαζόμενων. Η επιτυχημένη διαχείριση εφαρμογών τηλεργασίας απαιτεί τη συνδρομή προϋποθέσεων που έχουν ως εξής:

- Κατάλληλη επιλογή των εργασιών που μπορούν να πραγματοποιηθούν με τηλεργασία.
- Κατάλληλη επιλογή των τηλεργαζόμενων και των προϊστάμενων.
- Κατάλληλη επιλογή του εξοπλισμού.
- Ανάπτυξη του κατάλληλου συστήματος διοίκησης της τηλεργασίας.
- Κατάλληλη εκπαίδευση των τηλεργαζόμενων.
- Ανάπτυξη του κατάλληλου συστήματος επικοινωνίας.

Όσον αφορά στον εργαζόμενο, η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ της εργασίας και της ζωής του και στην επίτευξη μεγαλύτερης αυτονομίας στην εργασία του. Η τηλεργασία ωστόσο μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις για τον εργαζόμενο στο βαθμό που εφαρμόζεται με τρόπους και μορφές με τις οποίες καταπατώνται ορισμένα εργατικά δικαιώματα (όπως στις περιπτώσεις μειωμένης αμοιβής, λιγότερων ευκαιριών επαγγελματικής κατάρτισης και εξέλιξης, με διασφάλιση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας, απώλειας δικαιώματος για άδεια, μη τήρηση της υποχρέωσης του εργοδότη για κοινωνική ασφάλιση του εργαζόμενου κτλ), με μοναδικό στόχο από πλευράς των επιχειρήσεων τη μείωση του εργατικού κόστους.

Ο μεγαλύτερος κίνδυνος που παρουσιάζεται για τους τηλεργαζόμενους – δεδομένης της δυσκολίας προσδιορισμού και ελέγχου του τόπου και του χρόνου εργασίας που αποτελούν τη θεμέλια βάση της έννοιας της εξάρτησης – είναι η υπό την πίεση του εργοδότη ένταξή τους σε καθεστώς ανεξάρτητης απασχόλησης, το οποίο όμως υποκρύπτει σχέση εξαρτημένης εργασίας. Σαν αποτέλεσμα, οι τηλεργαζόμενοι αποκλείονται από το σύνολο της προστασίας του εργατικού και ασφαλιστικού δικαίου, γεγονός που οδηγεί στην αύξηση

της ανασφάλειας των εργαζόμενων αυτών, στην κατάτμηση της αγοράς εργασίας με τη δημιουργία εργαζόμενων «δεύτερης ταχύτητας» και στη διάρρηξη της κοινωνικής συνοχής.

Η ουσιαστική συμβολή της τηλεργασίας στην τόνωση της απασχόλησης και της οικονομικής ανάπτυξης προϋποθέτει την προαγωγή της ποιότητας της εργασίας<sup>30</sup>, καθώς η βελτίωση της ποιότητας της εργασίας δεν ικανοποιεί μόνο ατομικές ανάγκες, αλλά αυξάνει και την παραγωγικότητα των εργαζόμενων μέσω της αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους και της αύξησης της ικανοποίησης και δέσμευσής τους στην επιχείρηση, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και δημιουργώντας συνακόλουθα θέσεις εργασίας. Για την επίτευξη του παραπάνω στόχου, δηλαδή της διασφάλισης όρων ποιότητας στην εργασία, είναι επιβεβλημένη η πρόβλεψη ρυθμίσεων που να καλύπτουν όλες τις διαστάσεις της τηλεργασίας (φορολογική, ασφαλιστική, εργασιακή, κοινωνική διάσταση) κατοχυρώνοντας έναν υψηλό βαθμό προστασίας στους τηλεεργαζόμενους. Βασικοί άξονες της ρύθμισης πρέπει να είναι οι εξής:

- Εθελοντικός χαρακτήρας της τηλεργασίας.
- Δικαίωμα του τηλεεργαζόμενου να επανέλθει στο προηγούμενο εργασιακό καθεστώς.
- Κατοχύρωση ισότητας δικαιωμάτων στους τηλεεργασούμενους με τους λοιπούς εργαζόμενους.
- Καθορισμός των κριτηρίων προσδιορισμού του εργατικού καθεστώτος του τηλεεργαζόμενου. Απαραίτητη είναι η διεύρυνση ή η αναμόρφωση της έννοιας της εξάρτησης ώστε να μην μετατρέπεται η εξαρτημένη εργασία σε ανεξάρτητη με όλα τα αρνητικά που συνεπάγεται για τον εργαζόμενο.

---

<sup>30</sup> Η ποιότητα της εργασίας είναι μια πολύπλευρη έννοια με ποικίλες διαστάσεις που αναφέρονται στην αμοιβή, το ωράριο και τους ρυθμούς εργασίας, τις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας, την αποφυγή διακρίσεων, την ισορροπία επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, τις δυνατότητες συνδικαλισμού, επαγγελματικής εξέλιξης, ανάπτυξης των δεξιοτήτων, πληροφόρησης και συμμετοχής, κοινωνική προστασία.

- Κατοχύρωση της συλλογικής δράσης των τηλεργαζόμενων.
- Δίκαιη φορολογική και ασφαλιστική μεταχείριση τόσο των τηλεργαζόμενων όσο και των εργοδοτών.
- Διασφάλιση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας των τηλεργαζόμενων.
- Υποχρέωση του εργοδότη να ενημερώνει τον εργαζόμενο για τους όρους που διέπουν τη σχέση εργασίας παρέχοντας γραπτές πληροφορίες
- Παροχή της κατάλληλης εκπαίδευσης.

Τα οικονομικά στοιχεία της τηλεργασίας και οι εργασιακές συνθήκες πρέπει να αναπτύσσονται ταυτόχρονα ώστε να δημιουργήσουν εκείνον το συνδυασμό που θα αποβεί επωφελής τόσο για την επιχείρηση όσο και για τον εργαζόμενο. Αναγκαία καθίσταται η ρύθμιση είτε νομοθετική είτε συλλογικού τύπου αλλά και η ενίσχυση των ελεγκτικών μηχανισμών τήρησης της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας, καθώς η αυξημένη ανεργία καθιστά ευάλωτους τους εργαζόμενους σε πιέσεις της εργοδοσίας στην κατεύθυνση της απεμπόλησης των δικαιωμάτων τους. Επίσης η ενεργός συμμετοχή και η συντονισμένη δράση των κοινωνικών εταίρων κρίνεται απαραίτητη ώστε το νέο επίπεδο των εργασιακών σχέσεων να συνδυάζει αρμονικά την τεχνολογική εξέλιξη με τη συνοχή της κοινωνίας. Οι δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες δεν μπορούν να μείνουν ανεκμετάλλετες, απαραίτητη όμως προϋπόθεση είναι η διασφάλιση όρων ποιότητας και ασφάλειας για την προστασία του εργαζόμενου και την ενδυνάμωση της θέσης του, καθώς στις σημερινές συνθήκες έντονου ανταγωνισμού οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν το πολυτιμότερο κεφάλαιο μιας επιχείρησης, παίζοντας καθοριστικό ρόλο στην επίτευξη συνεχούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

## Έρευνα

Έχοντας τελειώσει το θεωρητικό κομμάτι της εργασίας θα ακολουθήσει το παρόν κεφάλαιο της έρευνας. Η έρευνα καλύπτει την ευέλικτη μορφή της τηλεργασίας. Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου και η ανάλυση των αποτελεσμάτων με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

### 1. Συμμετέχοντες στην έρευνα

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν 200 φοιτητές του Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος της Καβάλας και των σχολών Λογιστικής, Διαχείρισης Πληροφοριών και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Τα ποσοστά συμμετοχής της κάθε σχολής είναι: 67% της Λογιστικής, 20% της Διαχείρισης Πληροφοριών και 13% της Διοίκησης Επιχειρήσεων. Οι ηλικίες των συμμετεχόντων κυμαίνονται από τα 18 έτη μέχρι και τα 28 έτη. Από τους συμμετέχοντες το 56% ήταν άντρες και το 44% ήταν γυναίκες.

### 2. Υποθέσεις

Σε γενικές και απλές γραμμές η Τηλεργασία, αναφέρεται στην παροχή εργασίας εκτός της έδρας της επιχείρησης (π.χ. σπίτι ή άλλο μέρος) χωρίς την άμεση επίβλεψη εργοδότη και με χρήση νέων τεχνολογιών (Η/Υ, Διαδίκτυο, e-mail κλπ). Αρχικά, οι ερωτήσεις σχετικά με την Τηλεργασία και τη συχνότητα με την οποία χρησιμοποιείται, μας δείχνει πώς μπορεί μια ευέλικτη μορφή εργασίας να ικανοποιήσει τις ανάγκες μας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό όπου ανέρχεται στο 97% δεν έχει εργαστεί στο παρελθόν ή εργάζεται με τηλεργασία, ενώ μόλις το 3% έχει κάνει ή κάνει χρήση αυτής της μορφής εργασίας. Έτσι, ενώ στην αρχή η εφαρμογή της τηλεργασίας ήταν για συγκεκριμένους σκοπούς, καθώς οι γυναίκες επέλεξαν αυτήν την καινοτόμο μορφή εργασίας στην προσπάθειά τους να δημιουργήσουν οικογένεια, με την

πάροδο των ετών η τηλεργασία με τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, έχει επιφέρει σημαντικές μεταβολές τόσο στον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων όσο και στον τρόπο διεκπεραίωσης των διαφόρων εργασιών.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της έρευνας το 90% των ερωτηθέντων πιστεύει πως στο προσεχές μέλλον η τηλεργασία θα αναπτυχθεί στις επιχειρήσεις, ενώ ένα μικρό ποσοστό της τάξεως 10% πιστεύει το αντίθετο. Ωστόσο, υπάρχει σαφής τάση ανάπτυξης λόγω του ταχύ τεχνολογικού εκσυγχρονισμού και του υψηλού ποσοστού αυτοαπασχόλησης.

Η έννοια της τηλεργασίας, όπως προκύπτει από τα στοιχεία της έρευνας είναι ευρέως διαδεδομένη, διότι το 99% υποστηρίζει ότι θα επέλεγε να απασχοληθεί με την τηλεργασία, καθώς η τηλεργασία χρησιμοποιείται στην αντιμετώπιση οικογενειακών προβλημάτων και ταυτόχρονα συμβάλλει στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού.

Επίσης, όσον αφορά στο χρόνο που απασχολείται κάποιος με την τηλεργασία το 97% επέλεξε την μερική απασχόληση, η οποία διενεργείται εν μέρει κατ'οίκον, και εν μέρει στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, τα άτομα που εμπλέκονται σε τέτοιου είδους εργασία είναι υψηλής εκπαίδευσης και έχουν κατά κανόνα σχέση υπαλληλικής εργασίας, ενώ το 3% επέλεξε την πλήρη απασχόληση στην οποία τα άτομα είναι χαμηλής εκπαίδευσης, ενώ η σχέση εργασίας με τον εργοδότη καθώς και ο τρόπος πληρωμής δεν είναι πάντα σαφή.

Στη συνέχεια της έρευνας και σε ερώτηση σχετικά με το αν η τηλεργασία μπορεί να παρέχει "θετική" ευελιξία του χρόνου εργασίας, οι απαντήσεις μας δείχνουν ότι ένα ποσοστό 97% θεωρεί θετική την ευελιξία του χρόνου εργασίας, καθώς δεν υπάρχει άμεση επαφή του εργαζόμενου και του εργοδότη, διότι υπάρχει αβεβαιότητα στο χρόνο ολοκλήρωσης μιας εργασίας, ενώ μόλις το 3% έχει αντίθετη άποψη.

Η τηλεργασία από τη φύση της έχει κάποιες ιδιαιτερότητες οι οποίες έχουν να κάνουν με τον τόπο εργασίας αλλά και με το χρόνο εργασίας. Αυτό

βέβαια έχει ως αποτέλεσμα να καλύψει κάποιες ανάγκες που έχει ένας εργαζόμενος είτε αυτές είναι ατομικές είτε εκπαιδευτικές είτε οικογενειακές είτε κοινωνικές. Σε ερώτηση που έγινε για το αν θα ικανοποιούνταν οι ανάγκες ενός εργαζόμενου εάν επιλεγόταν η τηλεργασία το 94% μας δείχνει ότι οι ανάγκες του αυτές ικανοποιούνται, ενώ το υπόλοιπο 6% δεν το θεωρεί και τόσο σημαντικό.

Η αμοιβή αποτελεί το πλέον σημαντικότερο κομμάτι το οποίο απασχολεί και τους περισσότερους. Σε ερώτηση που έγινε για το αν οι αποδοχές αποτελούν σημαντικό παράγοντα το μεγαλύτερο ποσοστό του 81% του δείγματος απάντησε αρνητικά, καθώς μόλις το 19% του δείγματος το βρήκε σημαντικό. Η απάντηση ίσως βρίσκεται στην ερώτηση που αναφέρεται ως προς τη ευελιξία του χρόνου, δηλαδή ότι ο εργοδότης δεν μπορεί γνωρίζει επ' ακριβώς το ωράριο του τηλεεργαζόμενου και έτσι οι αποδοχές να είναι πολύ χαμηλές.

Όσον αφορά τα πλεονεκτήματα στην τηλεργασία, παρατηρούμε ότι το 97% του δείγματος έκρινε ως πολύ σημαντικό πλεονέκτημα την ελευθερία ως προς τη διαμόρφωση του χρόνου εργασίας και του ελεύθερου χρόνου, ενώ μόλις το 3% το θεώρησε λίγο σημαντικό. Όσον αφορά τα υπόλοιπα πλεονεκτήματα προκύπτει ότι οι γυναίκες θεώρησαν ως πολύ σημαντικά πλεονεκτήματα την ελευθερία κινήσεων, συμπεριφορών, ντυσίματος κλπ στο χώρο εργασίας, την απουσία ελέγχου από τους προϊσταμένους, την απουσία ελέγχου ή κριτικής από συναδέλφους, τη μείωση του εργασιακού στρες, λόγω πολλών υποχρεώσεων στην οικογενειακή εστία, σε αντίθεση με τους άντρες όπου η εργασία είναι η κύρια απασχόλησή τους.

Στην έρευνα που έγινε για τα μειονεκτήματα, το 98% των ερωτηθέντων ανδρών και γυναικών θεώρησε ότι τα μειονεκτήματα που αναφέρθηκαν είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιλογή της τηλεργασίας ως κύρια εργασία. Από την άλλη το 2% τα θεώρησε σημαντικά μειονεκτήματα, ενώ κανένας από το πλήθος των ερωτηθέντων δεν τα θεώρησε λίγο σημαντικά. Όλο αυτό οφείλεται στο ότι στις μέρες μας η κοινωνικότητα και η επικοινωνία



μεταξύ των ανθρώπων «πολιορκείται» καθημερινά από τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας. Επίσης, οφείλεται στο ότι ο τηλεργαζόμενος δεν έχει άμεση επαφή με το χώρο εργασίας του, πολλές φορές δεν μπορεί να αναγνωριστεί η δουλειά του και αυτό έχει ως αντίκτυπο την επαγγελματική του σταδιοδρομία.

Εάν υποθέσουμε ότι το δικτυακό μάρκετινγκ είναι μια μορφή της τηλεργασίας, είναι απόλυτα κατανοητό να συμπεράνουμε ότι οι γυναίκες θεωρούν αρκετά ή πολύ ανεπτυγμένη αυτή τη μορφή εργασίας στην Ελλάδα εξαιτίας του αντικειμένου απασχόλησης των εταιρειών. Από αυτό παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών όπου ανέρχεται στο 72% βαθμολόγησαν τις νέες μορφές απασχόλησης με λίγο, το 19% αρκετά και το 9% πολύ για τους παραπάνω λόγους. Σε αντίθεση με τις γυναίκες όπου παρατηρήθηκε ότι το 21% βαθμολόγησε ως λίγο, το 43% ως αρκετά, ενώ το 36% ως πολύ.

Σε ερώτηση που έγινε για το αν οι νέες μορφές εργασίας και οργάνωσης του χρόνου εργασίας θα πρέπει να συμφωνούνται σε ατομικό ή σε συλλογικό επίπεδο μεταξύ των εκπροσώπων των εργαζομένων και της διοίκησης, το 97% απάντησε σε ατομικό επίπεδο και το 3% σε συλλογικό επίπεδο, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων πιστεύει πως οι συμφωνίες με τη διοίκηση πρέπει να είναι σε ατομικό επίπεδο διότι εργάζονται ως μονάδες και όχι ως σύνολο.

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεράνουμε ότι η τηλεργασία μπορεί να λειτουργήσει θετικά, μόνο όταν υπάρχουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις από την πλευρά του εργαζόμενου, όπως γνώση, ικανότητα, κατάλληλο κλίμα, επιλογή δραστηριοτήτων και γενικά αποφυγή των αρνητικών επιπτώσεων.

Από την άλλη οι εταιρίες θα πρέπει να επιλέγουν τα κατάλληλα άτομα, που θα μπορούσαν να αντεπεξέλθουν με επιτυχία σε αυτό το είδος της εργασίας.

Τέλος θα πρέπει να τονισθεί ότι η πολιτεία θα πρέπει με το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο, να διασφαλίζει και να προστατεύει τους εργαζόμενους με αυτή τη μορφή εργασίας.

## Παράρτημα

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ – ΕΞ΄ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ

1. Ηλικία

18-24 ☐ 25-28 ☐

2. Φύλο

Ανδρας ☐ Γυναίκα ☐

3. Έχετε εργαστεί στο παρελθόν ή εργάζεστε με τηλεργασία;

Ναι ☐ Όχι ☐

4. Υπάρχει περίπτωση στο προσεχές μέλλον στις επιχειρήσεις να αναπτυχθεί η Τηλεργασία;

Ναι ☐ Όχι ☐

5. Εάν είχατε τη δυνατότητα, θα επιλέγατε να απασχοληθείτε με Τηλεργασία;

Ναι

☐

Όχι

☐

6. Εάν ναι, θα ήταν πλήρης η απασχόληση;

Ναι

☐

Όχι

☐

7. Εκτιμάται ότι η Τηλεργασία μπορεί να σας παρέχει «θετική» ευελιξία του χρόνου εργασίας σας;

Ναι

☐

Όχι

☐

8. Θα ικανοποιούσατε τις ατομικές σας ανάγκες εάν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

Ναι

☐

Όχι

☐

9. Θα ικανοποιούσατε τις εκπαιδευτικές σας ανάγκες εάν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

Ναι

☐

Όχι

☐

10. Θα ικανοποιούσατε τις οικογενειακές σας ανάγκες εάν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

Ναι

☐

Όχι

☐

11. Θα ικανοποιούσατε τις κοινωνικές σας ανάγκες εάν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

Ναι

☐

Όχι

☐

12. Πιστεύετε ότι οι ικανοποιητικές αποδοχές αποτελούν σημαντικό παράγοντα για να επιλέξετε την τηλεργασία;

Ναι

☐

Όχι

☐

13. Ως προς τα πλεονεκτήματα της Τηλεργασίας ποια θεωρείτε ως σημαντικά (Βαθμολογείστε ανάλογα με βαθμό σπουδαιότητας: 1= Λίγο σημαντικό, 2= σημαντικό, 3= πολύ σημαντικό)

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ
α) ελευθερία ως προς τη διαμόρφωση του χρόνου εργασίας και του ελεύθερου χρόνου	
β) ελευθερία κινήσεων, συμπεριφορών, ντυσίματος κλπ στο χώρο της τηλεργασίας	
γ) απουσία (του ανά «πάσα στιγμή») ελέγχου από τους προϊσταμένους	
δ) απουσία ελέγχου ή κριτικής και αξιολόγησης της δουλειάς σας από συναδέλφους	
ε) μείωση του εργασιακού στρες που δημιουργεί ο χώρος εργασίας (έδρα εταιρεία)	

14. Ως προς τα μειονεκτήματα της Τηλεργασίας ποια θεωρείτε ως σημαντικά (Βαθμολογείστε ανάλογα με βαθμό σπουδαιότητας: 1= Λίγο σημαντικό, 2= σημαντικό, 3= πολύ σημαντικό)

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ
α) Φόβος για αποξένωση, έλλειψη επικοινωνίας και κοινωνικότητας με συναδέλφους	
β) Φόβος για έλλειψη δυνατότητας υπεράσπισης και ανάδειξης μέσα από την άμεση επαφή της εργασίας σας	
γ) Φόβος για αποκλεισμό από τα «τεκταινόμενα» στη	

15. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στη χώρα μας;

Καθόλου ☐

Λίγο ☐

Αρκετά ☐

Πολύ ☐

16. Θεωρείτε ότι οι όποιες νέες μορφές εργασίας και οργάνωσης του χρόνου εργασίας θα πρέπει να συμφωνούνται σε ατομικό επίπεδο ή σε συλλογικό επίπεδο μεταξύ εκπροσώπων των εργαζομένων και της διοίκησης;

Σε ατομικό επίπεδο ☐

Με συλλογική συμφωνία ☐

## Βιβλιογραφία

### Α .Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Αναστασίου Θ. (2007), «Τηλεργασία: Μορφές, οφέλη, προοπτικές. Ένας πρακτικός οδηγός για χρήση της τηλεργασίας σε μια μικρομεσαία επιχείρηση», Ινστιτούτο Οπτικοακουστικών Μέσων, Αθήνα

Βλασσόπουλος Γ. (2005), *Τηλεργασία*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα

Γεωργακόπουλου Β. (1996), *Ευελιξίες της Επιχείρησης και της Εργασίας*, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Αθήνα

Κονταξόπουλος Ι. (2000), «Η άλωση του Εργατικού Δικαίου από την ανεξάρτητη εργασία – Σκέψεις με αφετηρία το παράδειγμα του γαλλικού τεκμηρίου υπέρ της ανεξάρτητης εργασίας», *Επιθεώρηση Εργατικού Δικαίου*, τόμος 56, Έκδοση Τσιμπούκης Π., Αθήνα, σελ. 817-836

Κουζής Γ. (2001), *Εργασιακές σχέσεις και ευρωπαϊκή ενοποίηση. Ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας*, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Αθήνα

Κουκιάδης Ι. (1996), «Τηλεργασία. Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης», *Δελτίο Εταιρειών Επιχειρήσεων*, τεύχος 1/1996, σελ. 12-20

Κουφοπούλου Π. (2005) «Η τηλεργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση», *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 38, Ειδική Εκδοτική Α.Ε.Ε.Β.Ε., Αθήνα, σελ.25-50

Ληξουργιώτης Ι. (1998), «Νέες τεχνολογίες, ευέλικτες μορφές απασχόλησης και τηλεργασία», *Δελτίο Εταιρειών Επιχειρήσεων*, τεύχος 3/1998, σελ. 257-267

Ντούτσης Ν. (1998), «Το φαινόμενο της τηλεργασίας», *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 22, Έκδοση Ειδική Εκδοτική Α.Ε.Ε.Β.Ε., Αθήνα, σελ. 72-85

Παπαδημητρίου Κ. (1987), *Πληροφορική – Εργασία - Εργατικό Δίκαιο*, Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα – Κομοτηνή

Ρομπόλης Σ., Δημουλάς Κ. (1998), «Τηλεργασία: Απειλή ή πανάκεια;», *Ενημέρωση*, τεύχος 37 Ινστιτούτο ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ, Αθήνα

Σαλαμούρης Δ. (2001), «Μεθοδολογική προσέγγιση για την ανάπτυξη και διαχείριση εφαρμογών τηλεργασίας», *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 21 Ειδική Εκδοτική Α.Ε.Ε.Β.Ε., Αθήνα, σελ. 69-79

Σεβαστάκη Ε. (1998), «Τηλεργασία και Επιχείρηση. Πηγαίνοντας στον εργαζόμενο», *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 10, Ειδική Εκδοτική Α.Ε.Ε.Β.Ε., Αθήνα, σελ. 35-56

Ψηλός Γ. (1992), «Εργασία κατ' οίκον με σύστημα φασόν και ασφάλιση στο ΙΚΑ ή ΤΕΒΕ», *Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας*, τεύχος 1167, Έκδοση Ε.Ε.Ε. Δελτίον Εργατικής Νομοθεσίας Μερóπη Γ. Πετίνη και Σια, Αθήνα, σελ. 1194-1196

## **B. Ξενόγλωσση βιβλιογραφία**

Gray M., Hodson N., Gordon G. (1993), *Teleworking: Explained*, John Wiley & Sons, UK – USA – Canada – Asia

## **Γ. Έρευνες – Μελέτες**

Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας (2004), *Μελέτη για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα*, Αθήνα

Κωνσταντέλου Ν., Πολυμενάκου Α. (2002), *Νέες Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Τηλεργασία: Κατάσταση και Προοπτικές στην Ελλάδα*, Ebusinessforum, Αθήνα

Κουζής Γ., *Απασχόληση και εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα: Πραγματικότητα – Τάσεις – Προοπτικές. Αποτελέσματα πανελλαδικής έρευνας, Τετράδια του ΙΝΕ, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ*, Αθήνα

## **Δ. Ηλεκτρονική βιβλιογραφία**

Johnston P., Nolan J. (2002), *eWork 2002 – Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy*,  
<ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/ist/docs/ka2/ework2002en.pdf>

ETUC, UNICE, UEAPME, CEEP (2006), *Implementation of the European framework agreement on telework report by the European social partners*. Report by the European social partners,  
[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2006/oct/telework\\_implementation\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2006/oct/telework_implementation_report_en.pdf)



Commission of the European Communities (2007), *Towards Common Principles of Flexicurity: More and better jobs through flexibility and security*, [http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2007/jun/flexicurity\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/jun/flexicurity_en.pdf)