



Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Δίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρησης & Συμβουλευτικής Εργαζομένων και Ανέργων

 Απρίλιος 2020

 Τηλεργασία: Μορφές, οργάνωση,
εργασιακά δικαιώματα, κίνδυνοι και οφέλη



INE - ΓΣΕΕ



www.inegsee.gr



info@inegsee.gr



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Περιεχόμενα

σελ.

3

1. Εισαγωγή
2. Τι είναι η τηλεργασία;

σελ.

5

4. Μορφές τηλεργασίας

σελ.

7

8. Επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας

σελ.

9

10. Πιθανοί κίνδυνοι για τον εργαζόμενο από τη μετάβαση σε καθεστώς τηλεργασίας
11. Πηγές

σελ.

4

3. Τηλεργασία, συμβάσεις εργασίας και εργασιακά δικαιώματα

σελ.

6

5. Βασικοί παράγοντες για την οργάνωση της τηλεργασίας
6. Εξοπλισμός για τηλεργασία
7. Γνώσεις και ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται

σελ.

8

9. Δυνητικά οφέλη της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο

ΣΥΝΤΑΚΤΕΣ
Γαλάζιος Κωνσταντίνος
Ρίζος Βασίλης

Η αντιμετώπιση μιας πανδημίας, όπως αυτή του κορωνοϊού Covid-19, είναι μια πρωτόγνωρη κατάσταση, η οποία έχει δημιουργήσει έκτακτα δεδομένα επειγόντως χαρακτήρα τα οποία επηρεάζουν ιδιαίτερα και την αγορά εργασίας, συνεπώς και τους όρους και συνθήκες παροχής εργασίας των εργαζομένων. Έτσι, προκειμένου να διαφυλαχτεί η προσωπική και δημόσια υγεία λόγω της πανδημίας, μεγάλο μέρος του εργατικού δυναμικού της χώρας καλείται να εργαστεί εξ αποστάσεως, εκτός του χώρου λειτουργίας της εργασίας του.

Η εκτεταμένη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών όπως των laptops, smartphones, tablets και σταθερών ηλεκτρονικών υπολογιστών για εργασία από το σπίτι και αλλού, οδηγούν ταχύτατα σε μετασχηματισμό παραδοσιακά μοντέλα εργασίας. Στην ανάπτυξη της εργασίας από απόσταση τα τελευταία χρόνια συντελεί το γεγονός ότι έχει μειωθεί κατά πολύ το κόστος των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών ενώ αντίθετα έχει αυξηθεί κατακόρυφα η απόδοσή τους.

Παράλληλα η αύξουσα κινητικότητα του κεφαλαίου συνέβαλε στη δημιουργία, μέσω της εκτός συνόρων τηλεργασίας, μιας μορφής υπεργολαβίας σε χώρες με χαμηλό μισθολογικό κόστος, καθώς όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αποσπούν τμήματα από την κεντρική οργάνωσή τους και οργανώνουν την εργασία τους σε μικρά περιφερειακά κέντρα στο εξωτερικό με σκοπό να εκμεταλλευτούν το μικρότερο κόστος εργασίας (Βλασσόπουλος, 2005).

Η Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικάτων (ETUC), η UNICE/UEAPME και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημόσιων Επιχειρήσεων (CEEP) επιχειρώντας να προσαρμοστούν στις εξελίξεις, προχώρησαν στις 16.07.2002 στην υπογραφή συμφωνίας-πλαίσιου για την τηλεργασία (FRAMEWORK AGREEMENT ON TELEWORK, 16/7/2002). Η συμφωνία αυτή θεσπίζει ένα γενικό πλαίσιο σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τις συνθήκες εργασίας των τηλεεργαζομένων.

Η τηλεργασία επίσης αξιοποιείται 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. Επιπλέον υπάρχει μεγάλη διαθεσιμότητα εργαλείων που υποστηρίζουν την απομακρυσμένη επικοινωνία ενώ παράλληλα παρατηρείται έντονο ενδιαφέρον από την πλευρά των εργοδοτών και των εργαζομένων καθώς η τηλεργασία μπορεί να ικανοποιήσει επιχειρησιακές, ατομικές αλλά και κοινωνικές ανάγκες.

Τα οφέλη από την τηλεργασία μπορεί να ενισχύσουν τον εργαζόμενο στην εξισορρόπηση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, στη μείωση του χρόνου για μετακινήσεις και ίσως στην αύξηση της παραγωγικότητας του. Ωστόσο, η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει στη διεύρυνση του χρόνου εργασίας και σε υψηλότερη ένταση εργασίας (Eurofound & ILO, 2017; ILO, 2019:36-71). Επιπλέον, μελέτη του ILO (2019:56) αναφέρει ότι στον ευρωπαϊκό χώρο 1 στους 4 εργαζόμενους που απασχολείται με καθεστώς τηλεργασίας βιώνει υψηλότερα επίπεδα άγχους σε σχέση με την εργασία που παρέχει στις εγκαταστάσεις της επιχείρησής του.

2 Τι είναι η τηλεργασία;

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 (ΕΓΣΣΕ 2006 - 2007; Eurofound, 2010).

Η παρούσα συμφωνία καλύπτει τους τηλεεργαζόμενους. Τηλεεργαζόμενος είναι ένα φυσικό πρόσωπο που προσφέρει τηλεργασία, όπως προσδιορίζεται στην προηγούμενη παράγραφο.

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. Στη χώρα μας, νομοθετική μνεία στην τηλεεργασία συναντάται στον **ν. 2639/1998**. Το άρθρο 1: «ειδικές μορφές απασχόλησης». προβλέπει ότι: «Η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), τηλεεργασίας, κατ' οίκον απασχόλησης, τεκμαίρεται ότι υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η εργασία παρέχεται αυτοπροσώπως, αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη για εννέα (9) συνεχείς μήνες».

Αξίζει να σημειωθεί πως η τηλεεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τους ενδιαφερόμενους, εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει συμφωνία εκ των υστέρων. Αν η τηλεεργασία δεν είναι μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης και αν ο εργοδότης κοινοποιήσει προσφορά τηλεεργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτή την προσφορά. **Ωστόσο**, με την από **11.3.2020 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου** παρέχεται **η δυνατότητα στους εργοδότες με δική τους (μονομερή) απόφαση** να ορίσουν ότι θα εφαρμόζεται από κάποιους εργαζομένους τους **το σύστημα της εξ αποστάσεως εργασίας**.

Όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει την επιθυμία για μια θέση τηλεεργασίας, ο εργοδότης μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτό το αίτημα.

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

Με βάση, την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 11.03.2020 **“Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού COVID-19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του”** της 11/3/2020 (Αρθ.4, παρ. 2) ο εργοδότης, **«δύναται με απόφασή του να καθορίζει ότι η εργασία που παρέχεται από τον εργαζόμενο στον προβλεπόμενο από την ατομική σύμβαση τόπο εργασίας, θα πραγματοποιείται με το σύστημα της εξ αποστάσεως εργασίας»**. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας μπορεί να παρατείνεται ο χρόνος εφαρμογής του κατά τα ανωτέρω έκτακτου και προσωρινού μέτρου.

Η τηλεεργασία ρυθμίστηκε ως είδος απασχόλησης, με το άρθρο 5 του ν. 3846/2010.

Ειδικότερα προβλέπεται ότι:

1. Ο εργοδότης όταν καταρτίζει σύμβαση εργασίας για τηλεεργασία, υποχρεούται να παραδίδει γραπτώς στον εργαζόμενο, μέσα σε οκτώ (8) ημέρες, το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στην εκτέλεση της εργασίας και ειδικότερα ως προς την ιεραρχική σύνδεση με τους προϊσταμένους του στην επιχείρηση, τα λεπτομερή καθήκοντά του, τον τρόπο υπολογισμού της αμοιβής, τον τρόπο μέτρησης του χρόνου εργασίας, την αποκατάσταση του κόστους που προκαλείται από την παροχή της (τηλεπικοινωνίες, εξοπλισμός, βλάβες συσκευών κ.λπ.). Αν στη σύμβαση περιέχεται συμφωνία για τηλε-ετοιμότητα ορίζονται τα χρονικά της όρια και οι προθεσμίες ανταπόκρισης του μισθωτού.
2. Αν κανονική εργασία μετατρέπεται σε τηλεεργασία, καθορίζεται στη συμφωνία αυτή μια περίοδος προσαρμογής τριών (3) μηνών, κατά την οποία οποιοδήποτε από τα μέρη, μετά από τήρηση προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών, μπορεί να θέσει τέλος στην τηλεεργασία και ο μισθωτός να επιστρέψει στην εργασία του σε αντίστοιχη θέση με αυτή που κατείχε.
3. Ο εργοδότης αναλαμβάνει σε κάθε περίπτωση το κόστος που προκαλείται στον μισθωτό από τη μορφή αυτή εργασίας και ειδικότερα των τηλεπικοινωνιών. Παρέχει στον μισθωτό τεχνική υποστήριξη για την παροχή της εργασίας του και αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τις δαπάνες επισκευής των συσκευών που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεσή της ή να τις αντικαταστήσει σε περίπτωση βλάβης. Η υποχρέωση αυτή αφορά και στις συσκευές που ανήκουν στον μισθωτό, εκτός

εάν στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας ορίζεται διαφορετικά. Στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας ορίζεται ο τρόπος χρηματικής αποκατάστασης εκ μέρους του εργοδότη της χρησιμοποίησης του οικιακού χώρου εργασίας του μισθωτού. Με συλλογικές συμβάσεις προσδιορίζονται επίσης ειδικότερα πλαίσια για τη ρύθμιση του ίδιου ζητήματος.

4. Ο εργοδότης, το αργότερο μέσα σε δύο (2) μήνες από την κατάρτιση της σύμβασης εργασίας, πληροφορεί γραπτώς τον τηλεεργαζόμενο για το πρόσωπο και για τα στοιχεία επικοινωνίας των εκπροσώπων του προσωπικού στην επιχείρηση.

4 Μορφές τηλεεργασίας

Αν και σε γενικές γραμμές η τηλεεργασία μπορεί να πάρει διάφορες μορφές, αυτές μπορούν να συμπεκνωθούν στις παρακάτω (Morgan, 2004):

- **Κινητή Τηλεεργασία (Mobile Telework):** Στην περίπτωση αυτή ο εργαζόμενος δεν έχει μία σταθερή βάση εργασίας και μετακινείται σε διαφορετικές εγκαταστάσεις προκειμένου να παρέχει τις υπηρεσίες του. Ένα τέτοιο παράδειγμα θα μπορούσε να είναι ένας σύμβουλος επιχειρήσεων που μπορεί να ξοδεύει σημαντικό μερίδιο από το χρόνο του στις εγκαταστάσεις πελατών και να απουσιάζει από το γραφείο του για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- **Τηλεεργασία με έδρα το σπίτι (Home-Based telework):** Αναφέρεται στην περίπτωση που ο τηλεεργαζόμενος χρησιμοποιεί το σπίτι του ως κύρια έδρα για την εργασία του, αντί του παραδοσιακού χώρου εργασίας σε ένα γραφείο ή τις εγκαταστάσεις του πελάτη.
- **Τηλεκέντρα (Telecentres):** Είναι συγκεκριμένοι χώροι με τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη διεκπεραίωση της εργασίας, όπου υποκαθιστούν το χώρο εργασίας στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Έτσι αντί οι εργαζόμενοι να πηγαίνουν στα κεντρικά, εργάζονται στα τηλεκέντρα που καλύπτουν όλες τις απαιτήσεις και συνήθως βρίσκονται σε κάποιο περιφερειακό χώρο, μακριά από τα κεντρικά γραφεία.
- **Τηλεκατοικίες (Telecottages):** Είναι μια μορφή τηλεκέντρων με τη διαφορά ότι οι χώροι ανήκουν στις τοπικές κοινότητες κι όχι στον εργοδότη ή κάποια κερδοσκοπική επιχείρηση. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεεργασίας, που απαρτίζουν μικρά χωριά. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να εκπαιδεύουν τους κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών.
- **Λειτουργική Μετεγκατάσταση (Functional Relocation):** Ολόκληρα τμήματα ή λειτουργίες της επιχείρησης αποσπώνται από τα κεντρικά γραφεία και λειτουργούν σε ξεχωριστή τοποθεσία, έχοντας ωστόσο άμεση πρόσβαση στα συστήματα της εταιρείας. Η βασική διαφορά με τα τηλεκέντρα, είναι ότι τα πρώτα μπορούν να αφορούν άτομα από διάφορα τμήματα, ενώ η Λειτουργική Μετεγκατάσταση αφορά ολόκληρο τμήμα ή λειτουργία. Ένα παράδειγμα θα μπορούσε να είναι η λειτουργία του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών σε κάποιο χώρο εκτός των κύριων εγκαταστάσεων της επιχείρησης.

Έχει παρατηρηθεί ότι το βασικό διαφοροποιό στοιχείο στις παραπάνω μορφές είναι ο τόπος που ο εργαζόμενος παρέχει τις υπηρεσίες του σε σχέση με τον παραδοσιακό χώρο, αυτού του γραφείου. Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, (τουλάχιστον σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης) ο κυριότερος χώρος εργασίας για τους εργαζόμενους μέσω τηλεεργασίας είναι το σπίτι.

Σύμφωνα και με τον ILO (2019:38), τρεις (3) κύριοι τύποι εργαζομένων προκύπτουν με καθεστώς τηλεεργασίας:

1. Τηλε-εργαζόμενοι με έδρα το σπίτι (regular home-based teleworkers),
2. Τακτικά κινητοί τηλε-εργαζόμενοι (regular mobile teleworkers), οι οποίοι εργάζονται σε χώρους διαφορετικούς από τους χώρους κατοικίας τους ή του εργοδότη τους,
3. Περιστασιακά τηλε-εργαζόμενοι (occasional teleworkers), οι οποίοι κυρίως εργάζονται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης και περιστασιακά από το σπίτι ή αλλού.

5 Βασικοί παράγοντες για την οργάνωση της τηλεργασίας

Για την αποτελεσματική και ομαλή μετάβαση σε καθεστώς τηλεργασίας με σκοπό τη βελτίωση της εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων και την ευθυγράμμιση της τηλεργασίας με τον εταιρικό στόχο μιας επιχείρησης είναι κρίσιμο να ληφθούν υπόψη οι ακόλουθοι παράγοντες οργάνωσης της τηλεργασίας (Robertson & Vink, 2012):

- Η θεμελίωση καλών σχέσεων και κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ τηλεεργαζόμενου και επιβλέποντα.
- Η δημιουργία ενός λειτουργικού και ασφαλούς χώρου εργασίας.
- Ο όγκος εργασίας και τα κριτήρια απόδοσης για τον τηλεεργαζόμενο είναι αντίστοιχα προς εκείνα συγκρίσιμων εργαζομένων.
- Ο χρονικός προγραμματισμός και σχεδιασμός μεθόδου εργασίας σύμφωνα με τις προδιαγραφές του επαγγέλματος.
- Ανάλυση των επαγγελματικών καθηκόντων και υποχρεώσεων.
- Προκαθορισμός των στόχων που πρέπει να επιτευχθούν.
- Επιμέρους και συνολική αξιολόγηση.

6 Εξοπλισμός για τηλεργασία

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.

Συγκεκριμένα ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεεργαζόμενο ιδίως για:

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

7 Γνώσεις και ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται

Η τηλεργασία συνδέεται με τις σύγχρονες τάσεις αύξησης της ευελιξίας των εργασιακών σχέσεων και τη ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Το πλαίσιο επομένως γύρω από την τηλεργασία χρειάζεται να υποστηρίζεται αφ' ενός, από την ύπαρξη συμβάσεων εργασίας και αφ' ετέρου, από έναν σύνολο δεξιοτήτων και ικανοτήτων που ο εργαζόμενος χρειάζεται να κατέχει για την ομαλή εκτέλεση εργασιών από απόσταση.

Σχεδόν σε όλες των περιπτώσεων τηλεργασίας είναι αναγκαίος ο ψηφιακός γραμματισμός (ITC Literacy) και η συνεχής ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων. Σε κάθε περίπτωση ο εργαζόμενος καλείται να συνδυάζει διαφορετικές ικανότητες και δεξιότητες (European Union, 2017) για την εκτέλεση των εργασιών που καλείται να αναπτύξει.

	Κύριες δεξιότητες	Ανάλυση Δεξιοτήτων
1	Διαχείριση Πληροφορίας και Επεξεργασίας Δεδομένων	1. Περιήγηση και αναζήτηση πληροφορίας και ψηφιακού περιεχομένου 2. Αξιολόγηση πληροφορίας και ψηφιακού περιεχομένου 3. Διαχείριση πληροφορίας και ψηφιακού περιεχομένου
2	Επικοινωνία και Συνεργασία	1. Αλληλεπίδραση μέσω ψηφιακών τεχνολογιών 2. Ανταλλαγή μέσω ψηφιακών τεχνολογιών 3. Συνεργασία μέσω ψηφιακών τεχνολογιών 4. Διαχείριση ψηφιακής ταυτότητας
3	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου	1. Ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου 2. Ενσωμάτωση και επεξεργασία ψηφιακού περιεχομένου 3. Τήρηση πνευματικών δικαιωμάτων και αδειών 4. Προγραμματισμός
4	Ασφάλεια	1. Προστασία συσκευών 2. Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας 3. Προστασία της προσωπικής υγείας και ασφάλειας
5	Επίλυση Προβλημάτων	1. Επίλυση τεχνικών προβλημάτων 2. Αναγνώριση αναγκών και τεχνολογικών ζητημάτων 3. Δημιουργικότητα κατά τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών

8 Επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας

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

- Καλές Τέχνες
- Οπτικοακουστικά μέσα
- Εμπόριο
- Επικοινωνία
- Σχεδιασμός multimedia
- Εκπαίδευση
- Στελέχωση προσωπικού
- Management
- Σχεδίαση Γραφικών
- Μεταφράσεις
- Χειρισμός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
- Εφαρμογές σχετικά με το Internet

- Δημοσιογραφία
- Νομικός, οικονομικός και κοινωνικός τομέας
- Marketing
- Πληροφορική και Νέες Τεχνολογίες
- Γραμματειακή υποστήριξη

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

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

9 Δυνητικά οφέλη της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο

Η εισαγωγή της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις συνοδεύεται από αλλαγές σε τεχνολογικό, εργασιακό και οργανωτικό επίπεδο που υπό προϋποθέσεις μπορούν να επενεργήσουν θετικά στις ανάγκες και τις επιθυμίες του σύγχρονου εργαζόμενου (Ρομπόλης και Δημούλας, 1998; ILO 2019). Τα κυριότερα οφέλη της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο παρουσιάζονται παρακάτω:

- Μεγαλύτερος έλεγχος στο εργασιακό περιβάλλον.
- Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με το χρόνο και τη δομή της εργασίας.
- Λιγότερες ανταλλαγές κι έτσι περισσότερος χρόνος.
- Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με την επιλογή του χώρου κατοικίας.
- Στενότερη διασύνδεση κατοικίας και εργασίας.
- Ανάπτυξη νέων επαγγελματικών δεξιοτήτων.
- Βελτίωση ικανοποίησης από την εργασία.
- Βελτίωση της ποιότητας ζωής.
- Επιτρέπει τη σταδιακή μετάβαση στην εργασία έπειτα από αρρώστια ή τραυματισμό.
- Μεγαλύτερη ανεξαρτησία για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Η εφαρμογή της τηλεργασίας ωστόσο, εμπεριέχει κινδύνους για τον εργαζόμενο όπως επισημαίνεται από μελέτες (Ρομπόλης και Δημουλάς, 1998; ILO 2019). Οι κύριοι κίνδυνοι συνοψίζονται παρακάτω:

- Απώλεια της μισθωτής σχέσης και των σχετικών αμοιβών, ωφελειών και προστασίας.
- Κοινωνική και επαγγελματική απομόνωση.
- Μειωμένες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης.
- Λιγότερο ενδιαφέρουσα εργασία και αυξανόμενη μονοτονία.
- Απώλεια της διάκρισης κατοικίας/ εργασίας και αυξανόμενο στρες.
- Αυξανόμενο κόστος σχετικά με την κατοικία.
- Προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας και εφαρμογή τους.
- Αντιπροσώπευση εργαζόμενων και συνδικαλιστική συμμετοχή.
- Διεύρυνση ωραρίου και εντατικοποίηση εργασίας.
- Ζητήματα εξισορρόπησης μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.

- Βλασσόπουλος, Γ. (2005), “Τηλεργασία”, Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα
- Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) 2006 - 2007, Προσάρτημα Β, <https://www.gsee.gr/wp-content/uploads/2014/06/egsse2006-2007.pdf>
- EUROPEAN FRAMEWORK AGREEMENT ON TELEWORK, 16/7/2002, negotiated and implemented by the social partners (ETUC, UNICE, UEAPME and CEEP): http://resourcecentre.etuc.org/linked_files/documents/Framework%20agreement%20on%20telework%20EN.pdf
- Eurofound (2010), “Telework in the European Union”, <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>
- Eurofound and the International Labour Office (2017), “Working anytime, anywhere: The effects on the world of work”, Publications Office of the European Union, Luxembourg and the International Labour Office, Geneva. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_544138/lang-en/index.htm
- European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions (1996), “European Guide to Teleworking : A framework for action”, Dublin.
- European Union (2017), “DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use”, Luxembourg: Publications Office of the European Union
- ILO (2019), “Telework in the 21st century: An evolutionary perspective”, The ILO Future of Work series Edward Elgar Publishing, <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.xml>
- Κουκιάδης Ι. (1996), «Τηλεργασία. Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης», Δελτίο Εταιρειών Επιχειρήσεων, τεύχος 1/1996
- Morgan, E.R. (2004), Teleworking: An Assessment of the Benefits and Challenges”, European Business Review, 16 (4), pp. 344-357
- M. Robertson and P. Vink (2012), Examining New Ways of Office Work between the Netherlands and the USA, IOS Press: https://www.researchgate.net/publication/232707596_Examining_new_ways_of_office_work_between_the_Netherlands_and_the_USA
- Ρομπόλης Σ., Δημουλάς Κ. (1998), «Τηλεργασία: Απειλή ή πανάκεια;», Ενημέρωση, τεύχος 37 Ινστιτούτο ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ, Αθήνα



Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Εμ. Μπενάκη 71Α, Τ.Κ. 10681, Αθήνα, Τηλ: 210 3327710, Fax: 210 3304452



INE - ΓΣΕΕ



www.inegsee.gr



info@inegsee.gr