



ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ EQUAL

**ΕΘΝΙΚΟ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗ «ΣΥΜΦΙΛΙΩΣΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ
ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ»**

Newsletter no 2
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2004



ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ EQUAL

Η Κοινοτική Πρωτοβουλία Equal αποτελεί εργαλείο της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Απασχόληση, χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και στοχεύει στην πειραματική εφαρμογή και διάδοση νέων τρόπων καταπολέμησης των διακρίσεων και της ανισότητας στον τομέα της απασχόλησης. Το Πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί για να στηρίξει μια οριζόντια προσέγγιση στις πολιτικές και τις υπηρεσίες προς τις οποίες θα έχουν πρόσβαση πολλαπλές κατηγορίες αποκλεισμένων ή απειλούμενων από αποκλεισμό από την αγορά εργασίας ομάδων και να αντιμετωπίσει την αποσπασματικότητα και την έλλειψη συντονισμού των εφαρμοζόμενων πολιτικών.

Βασικές αρχές υλοποίησης του Προγράμματος αποτελούν οι αναπτυξιακές συμπράξεις, η διακρατικότητα, η καινοτομία, η ενδυνάμωση, η οριζόντια προσέγγιση στην προώθηση της ισότητας ανδρών και γυναικών και η ενσωμάτωση (mainstreaming) των καινοτόμων προσεγγίσεων στον κεντρικό κορμό των εθνικών πολιτικών για την απασχόληση.

Τα Εθνικά Θεματικά Δίκτυα αποτελούν τον κατεξοχήν βοηθητικό μηχανισμό για τη διάδοση των καλών πρακτικών, τη θεματική δικτύωση και την επίτευξη αντίκτυπου στις εθνικές ή/και τις ευρωπαϊκές πολιτικές (mainstreaming).

Το Εθνικό Θεματικό Δίκτυο για τη **Συμφιλίωση Οικογενειακής και Επαγγελματικής Ζωής** θα εντοπίσει τα κενά πολιτικής που πρέπει να καλυφθούν και θα προτείνει τις απαραίτητες θεσμικές παρεμβάσεις για την εναρμόνιση εργασίας και οικογένειας και θα επιχειρήσει να ευαισθητοποιήσει τον επιχειρηματικό κόσμο στα θέματα συμφιλίωσης οικογένειας κι εργασίας.

Στο Εθνικό Θεματικό Δίκτυο για τη συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής συμμετέχουν οι εξής Αναπτυξιακές Συμπράξεις:

1. **ΑΣ EQUAL-ΑΝΔΡΟΜΕΔΑ**
2. **ΑΣ ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ**
3. **ΑΣ ΑΘΗΝΑ**
4. **ΑΣ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΟ ΑΙΓΑΙΟ – MEVEL**
5. **ΑΣ ΕΥΤΡΟΦΙΑ**
6. **ΑΣ ΗΡΑ**
7. **ΑΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ**
8. **ΑΣ E-QUALITY, ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΒΟΡΕΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**



Α.Σ. EQUAL-ΑΝΔΡΟΜΕΔΑ

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Το Έργο «Δράσεις για την καταπολέμηση του διαχωρισμού στο χώρο εργασίας – Equal/ Ανδρομέδα» επιχείρησε να ασχοληθεί συστηματικά με το φαινόμενο του κατά φύλο επαγγελματικού διαχωρισμού (οριζόντιου και κάθετου), σε τρία διαφορετικά επίπεδα:

1. Στο επίπεδο της αποτύπωσης και παρακολούθησης του φαινομένου από τους κεντρικούς φορείς.
2. Στο επίπεδο των επιχειρήσεων και των παρεμβάσεων που απαιτούνται ώστε να αντιμετωπισθούν οι ανισότητες στο χώρο εργασίας.
3. Στο επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται προς τις γυναίκες και τις δυνατότητες που έχουν αυτές (οι υπηρεσίες) να συμβάλουν στην άρση του φαινομένου του επαγγελματικού διαχωρισμού.

Αν και τα τρία επίπεδα έχουν υψηλό βαθμό καινοτομίας και αναμένεται να αποδώσουν πρακτικές που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν ευρύτερα, το επίπεδο των επιχειρήσεων παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον ως πρακτική. Πιο συγκεκριμένα, η καλή πρακτική που αναδείχθηκε αφορά, κατά κύριο λόγο, στη συνεργασία που αναπτύχθηκε και η οποία ήταν πολυεπίπεδη και πολυδιάστατη, πήρε πολλές και διαφορετικές μορφές, αφορούσε σε πολλούς και διαφορετικούς φορείς, είχε μεγάλη γεωγραφική εμβέλεια και επέφερε ουσιαστικά αποτελέσματα τόσο για τους εταίρους και το σχέδιο, όσο και για την ευρύτερη κοινωνία (είτε σε τοπικό είτε σε περιφερειακό επίπεδο).

Η προσέγγιση των επιχειρήσεων πραγματοποιήθηκε με τρεις διαφορετικούς τρόπους, από τους οποίους προέκυψε ένα κοινό αποτέλεσμα. Πιο συγκεκριμένα υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δραστηριότητες:

- Επιμορφώθηκε ομάδα 30 συμβούλων για την ένταξη της ισότητας στις επιχειρήσεις. Στην ομάδα συμμετείχαν εργαζόμενοι/ -ες από επιχειρήσεις που ήταν και μέλη της Αναπτυξιακής Σύμπραξης καθώς και σύμβουλοι των δομών του Δικτύου Ανδρομέδα (περιφερειακές δομές που παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής στήριξης και προώθησης στην απασχόληση για γυναίκες).
- Οι τρεις (3) επιχειρήσεις – μέλη της Α.Σ. και ακόμα 22 επιχειρήσεις της περιφέρειας, συνεργάστηκαν με την ομάδα των επιμορφωμένων συμβούλων στην υλοποίηση των Σχεδίων Ισότητας. Μέσω των συμβούλων οι επιχειρήσεις βοηθήθηκαν έτσι ώστε:
 - Να εντοπίσουν τις πιθανές ανισότητες στην οργάνωση και λειτουργία τους καθώς και τις αιτίες που τις παράγουν ή/ και αναπαράγουν.
 - Να σχεδιάσουν συγκεκριμένες παρεμβάσεις στα σημεία της οργάνωσης και λειτουργίας τους όπου παρουσιάζονται τα πλέον οξυμένα προβλήματα.
- Δημιουργήθηκε ένα εργαλείο αποτύπωσης και παρακολούθησης του βαθμού ένταξης της ισότητας από τις επιχειρήσεις (benchmark) το οποίο δοκιμάστηκε πιλοτικά σε δείγμα



περίπου 110 επιχειρήσεων. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων του benchmark έγινε μέσω συνεντεύξεων με τους/ τις εκπροσώπους των επιχειρήσεων.

Για την υλοποίηση των παραπάνω δραστηριοτήτων υπήρξε συνεργασία μεταξύ ενός μεγάλου αριθμού φορέων (δημόσιων και ιδιωτικών) που στόχο είχε αφενός τη δοκιμή και αξιολόγηση μίας μεθοδολογίας εφαρμογής σχεδίων ισότητας και αφετέρου την ανάδειξη του ζητήματος της ισότητας ως ζήτημα που θα πρέπει να απασχολεί τις επιχειρήσεις. Αποτέλεσμα της συνεργασίας αυτής είναι:

- Η δημιουργία (τόσο στο εσωτερικό των επιχειρήσεων όσο και σε τοπικό επίπεδο) εκείνων των στελεχών που μπορούν να λειτουργήσουν ως «γέφυρες» μεταξύ των πολιτικών ίσων ευκαιριών και των επιχειρήσεων.
- Η δημιουργία τοπικών «συμμαχιών» μεταξύ φορέων της Αυτοδιοίκησης, οργανισμών του Δημοσίου, εκπροσώπων των κοινωνικών εταίρων και επιχειρήσεων, οι οποίες είναι σε θέση να ενεργοποιήσουν τις τοπικές κοινωνίες προς την κατεύθυνση της άρσης των διακρίσεων στο χώρο εργασίας (δημιουργία 7 περιφερειακών δικτύων).
- Η ενημέρωση/ ευαισθητοποίηση/ συνεργασία με περισσότερες από 130 επιχειρήσεις, η κάθε μία από τις οποίες μπορεί να λειτουργήσει (λιγότερο ή περισσότερο) ως «παράγοντας αλλαγής» στο πεδίο στο οποίο δραστηριοποιείται.



A.Σ. e-QUALITY

Πιλοτικές Εφαρμογές Τηλεργασίας και Τηλεμπορίου

Για την υλοποίηση του βασικού σκοπού του έργου E-Quality, που είναι η υποστήριξη της προσαρμοστικότητας των εταιριών και των εργαζομένων στις διαρθρωτικές οικονομικές αλλαγές και στη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και άλλων νέων τεχνολογιών, αναπτύχθηκαν πιλοτικές δράσεις που εξυπηρετούν άμεσα τις πρακτικές συμφιλίωσης οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής. Με τις δράσεις αυτές προωθείται ουσιαστικά η εισαγωγή ευέλικτων συστημάτων παραγωγής και οργάνωσης της εργασίας, χωρίς να διαταράσσεται το υφιστάμενο καθεστώς εργασιακών σχέσεων. Ενδεικτικά, περιγράφουμε τις πιλοτικές εφαρμογές της Τηλεργασίας και του Τηλεμπορίου.

Η πρώτη πιλοτική εφαρμογή αφορά στην εργασία από απομακρυσμένο σημείο εργαζομένων επιχειρήσεων. Στην πρόκληση που απευθύνθηκε σε εργαζόμενους της Βορειοανατολικής Ελλάδας δόθηκε η αναγκαία λογιστική υποστήριξη και το επιμορφωτικό υλικό προκειμένου να αναπτύξουν επαγγελματικές δραστηριότητες αξιοποιώντας συστήματα Τηλεργασίας. Παράλληλα, δημιουργήθηκαν και τρία Κέντρα Τηλεργασίας σε Ξάνθη (κέντρο ελέγχου), Μύρινα και Μυτιλήνη (γραφεία Antenna) με τέσσερις θέσεις τηλεργασίας για κάθε ένα από τα γραφεία Antenna. Για την επιλογή των Τηλεεργαζομένων προτάθηκε ως βασικό κριτήριο η αναζήτηση σε ομάδες που υφίστανται κοινωνικές διακρίσεις όπως ΑΜΕΑ, γυναίκες. Τα συμπεράσματα της εφαρμογής θα δημοσιοποιηθούν σύντομα για να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με τη βιωσιμότητα του μέτρου και τη συμβολή του στη συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.

Η πιλοτική εφαρμογή του Τηλεμπορίου, εκτός από την εισαγωγή του ηλεκτρονικού επιχειρείν που συμβάλει στον εκσυγχρονισμό και την προσαρμογή μικρομεσαίων επιχειρήσεων της Βορειοανατολικής Ελλάδας, εξυπηρετεί και τη διάσταση της Συμφιλίωσης καθώς επιτρέπει σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως διακόσμηση εσωτερικών χώρων, παροχή υπηρεσιών πληροφορικής, την υιοθέτηση μορφών άσκησης ευέλικτης επαγγελματικής δραστηριότητας. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα που αναπτύχθηκαν με τη μορφή ενός ηλεκτρονικού πάρκου παρέχουν τη δυνατότητα προβολής και συναλλαγών από απόσταση. Η αρχιτεκτονική και τα λειτουργικά χαρακτηριστικά κάθε ηλεκτρονικού καταστήματος, καθώς διευκολύνουν την αυτόνομη διαχείρισή τους από τους επαγγελματίες (ενημέρωση περιεχομένου, επικοινωνία, συναλλαγές), συνιστούν εργαλεία προώθησης μιας διαφορετικής αντίληψης για τον αποτελεσματικό τρόπο άσκησης των επαγγελματικών υποχρεώσεων χωρίς να διαταράσσεται η οικογενειακή ζωή.



Α.Σ. ΊΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΟ ΑΙΓΑΙΟ - MEVEL

ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ / ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΤΗΣ ΑΦΑΝΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΙΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΒΟΡΕΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

Στο πλαίσιο υλοποίησης της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL MEVEL (2002-2004) στις Περιφέρειες Βορείου και Νοτίου Αιγαίου, πραγματοποιήθηκε έρευνα καταγραφής της αφανούς εργασίας των γυναικών σε 1.550 οικογενειακές επιχειρήσεις.

Η EQUAL MEVEL έθεσε ως κεντρικό της στόχο την ανάδειξη της παραγνωρισμένης αυτής εργασιακής κατάστασης που αφορά χιλιάδες γυναίκες αλλά και τις οικογένειές τους όχι μόνο στο Αιγαίο αλλά σε ολόκληρη την Ελλάδα, σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Η καταγραφή των χαρακτηριστικών της άτυπης γυναικείας επιχειρηματικότητας και της συμβολής της στην ανάπτυξη των τοπικών οικονομιών, αποτελεί ένα πρώτο βήμα για να ενισχυθεί το προφίλ των γυναικών, να αποκτήσουν συνείδηση του ρόλου τους, να αποτελέσουν στόχο εκείνων των ευρωπαϊκών και εθνικών πολιτικών που έχουν σκοπό την ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου και της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας και τις ίσες ευκαιρίες ανδρών και γυναικών στην απασχόληση.

Τα ερωτηματολόγια διακινήθηκαν και συμπληρώθηκαν από γυναίκες – βοηθούς σε οικογενειακές επιχειρήσεις του εμπορικού κλάδου, των ξενοδοχείων / ενοικιαζόμενων δωματίων και των τουριστικών υπηρεσιών.

Από τα ευρήματα της έρευνας προκύπτει ότι οι γυναίκες βοηθοί στις οικογενειακές επιχειρήσεις είναι συνήθως σύζυγοι του ιδιοκτήτη της επιχείρησης, στην πλειοψηφία τους είναι μεταξύ 30-65 ετών και έχουν αρκετά υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο.

Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι ο λόγος που επιλέγουν την εργασία ως βοηθοί, είναι κυρίως η εξοικονόμηση πόρων για την επιχείρηση ενώ παρέχουν εργασία όλες τις ημέρες της εβδομάδας και για 5 – 8 ώρες καθημερινά.

Παρά το γεγονός ότι συμβάλλουν καθοριστικά στη στήριξη της επιχείρησης, οι ίδιες συνήθως δεν αμείβονται ή αμείβονται περιοδικά και κατά κύριο λόγο τα χρήματα αυτά καλύπτουν ανάγκες του νοικοκυριού. Θα πρέπει να σημειωθεί ωστόσο, ότι υπάρχουν περιπτώσεις γυναικών που δηλώνουν ότι έχουν «ελεύθερη πρόσβαση στα έσοδα» της επιχείρησης, και άλλες ότι συμμετέχουν στα κέρδη.

Μια πολύ σημαντική παράμετρος και συνέπεια της βοηθητικής και κατά κανόνα απλήρωτης εργασίας είναι και το γεγονός ότι στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι γυναίκες δεν θεμελιώνουν συνταξοδοτικά δικαιώματα ενώ πολλές είναι εκείνες που καταφεύγουν στη λύση της αυτασφάλισης.

Αναφορικά με τον κλάδο απασχόλησης, φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό γυναικών - βοηθών συγκεντρώνεται στον εμπορικό κλάδο (κατάστημα) και δευτερευόντως σε ξενοδοχεία/ ενοικιαζόμενα δωμάτια ή σε επιχειρήσεις που παρέχουν τουριστικές υπηρεσίες. Όσες εργάζονται σε κατάστημα αναλαμβάνουν συνήθως τις πωλήσεις και το ταμείο της



επιχείρησης ενώ όσες εργάζονται σε ξενοδοχεία/ δωμάτια, αναλαμβάνουν τις παραδοσιακά «γυναικείες» εργασίες του «καθαρισμού των δωματίων» και της «υποδοχής».

Ενθαρρυντικό στοιχείο είναι ότι παρά το γεγονός ότι η εργασία των γυναικών στις οικογενειακές επιχειρήσεις θεωρείται ως βοηθητική - συμπληρωματική και δευτερεύουσας σημασίας για την επιχείρηση και ότι επιτελείται στο πλαίσιο της «οικογενειακής υποχρέωσης», οι ίδιες οι βοηθοί φαίνεται ότι συνειδητοποιούν την εργασιακή τους ταυτότητα δηλώνοντας «απασχολούμενες».

ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ...

- Οι γυναίκες- βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση αποτελούν κατά προσέγγιση το 18% των εργαζομένων σε οικογενειακές επιχειρήσεις στο Βόρειο και Νότιο Αιγαίο...
- Οι γυναίκες- βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση συμβάλλουν με τη δουλειά τους όχι μόνο στην ύπαρξη και ανάπτυξη της επιχείρησης αλλά και στην ενίσχυση της τοπικής οικονομίας...

ΚΙ ΟΜΩΣ...

Οι γυναίκες- βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση:

- είναι εργαζόμενες χωρίς προσωπικό εισόδημα
- συνήθως παραμένουν ανασφάλιστες
- η δουλειά τους δεν αναγνωρίζεται από την οικογένεια και το περιβάλλον
- δεν έχουν την ευκαιρία ανάπτυξης των δεξιοτήτων που έχουν διαμορφώσει από την εμπειρία της εργασίας τους
- εργάζονται «διπλή βάρδια» και στην επιχείρηση και στο σπίτι και την οικογένεια
- είναι συχνά εκείνες που διοικούν αλλά δεν εμφανίζονται στη δημόσια εικόνα της επιχείρησης

ΑΣ ΤΗΝ ΑΠΟΔΕΧΤΟΥΜΕ...

Οι γυναίκες- βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση:

- είναι εργαζόμενες με δικαιώματα και υποχρεώσεις,
- θα πρέπει να θεμελιώνουν -ανεξάρτητα από τους συζύγους τους- ασφαλιστικά δικαιώματα,
- είναι υποχρέωση της τοπικής κοινωνίας να αναγνωρίσει το ρόλο και τη συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη.



Α.Σ. ΑΘΗΝΑ

ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΠΟΛΥΜΟΡΦΙΑΣ ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ

Στο πλαίσιο του Έργου «Άρση Εμποδίων και Διακρίσεων στην Αγορά Εργασίας για τις Γυναίκες Τεχνικούς», υλοποιήθηκε σημαντικός αριθμός δράσεων, οι οποίες αποσκοπούσαν στην εισαγωγή και προώθηση του θεσμού του Συμβούλου Ισότητας και Εργασιακής Πολυμορφίας στις επιχειρήσεις.

Η διαχείριση της ενδοεπιχειρησιακής πολυμορφίας εστιάζει στην ιδέα της αναγνώρισης και αξιοποίησης της πολυμορφίας (ισότητα μέσω της διαφορετικότητας – equality through difference) ορισμένων κατηγοριών του ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίες υπό-αντιπροσωπεύονται στο χώρο εργασίας.

Ο ρόλος του Συμβούλου Ισότητας / Πολυμορφίας περιλαμβάνει τη συμμετοχή στο σχεδιασμό, την υλοποίηση, το συντονισμό, τον έλεγχο και την επικοινωνία των δράσεων που αναλαμβάνονται από μια επιχείρηση για τη διαχείριση της πολυμορφίας.

Οι Σύμβουλοι Ισότητας / Πολυμορφίας (Diversity Managers) είναι στελέχη με ειδικευση και κατάρτιση σε εταιρικές πρακτικές μη διάκρισης και αυξημένη δυνατότητα παρέμβασης σε θέματα Ανάπτυξης και Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Το στέλεχος που επιλέγεται για τη θέση του Συμβούλου Ισότητας/ Πολυμορφίας διαθέτει ορισμένες «επιθυμητές προδιαγραφές», προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί επιτυχώς στο ρόλο του. Ορισμένες από τις βασικές γνώσεις και ικανότητες που κρίνονται απαραίτητες για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων του περιλαμβάνουν:

- Γνώσεις οργανωσιακής θεωρίας και συμπεριφοράς.
- Γνώσεις μεθόδων για αποτελεσματική διοίκηση αλλαγών.
- Γνώσεις μεθόδων και συστημάτων διοίκησης προσωπικού (συστήματα προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού, αμοιβών, κινήτρων, αξιολόγησης, κλπ.).
- Γνώσεις βασικού θεσμικού πλαισίου που διέπει τα θέματα της ισότητας, της ίσης μεταχείρισης, καθώς και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.
- Γνώσεις επιχειρησιακού σχεδιασμού.
- Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων και διαχείρισης συγκρούσεων.
- Ικανότητες επικοινωνίας.
- Ηγετικές ικανότητες.

Η θέση του Συμβούλου Ισότητας / Πολυμορφίας οργανωτικά ανήκει είτε στο Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού της επιχείρησης / οργανισμού είτε αποτελεί ανεξάρτητη διοικητική θέση.

Η εκπόνηση ενός Σχεδίου Δράσης για τη διαχείριση της Ισότητας / Πολυμορφίας ουσιαστικά μετουσιώνει τους στόχους και τις προθέσεις μιας επιχείρησης σε ένα σύνολο συγκεκριμένων δράσεων με σαφή ανάθεση ευθυνών και συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.



Καθώς όμως το θέμα της Εργασιακής Πολυμορφίας γενικότερα αποτελεί μια σχετικά καινούργια έννοια, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενός Σχεδίου Δράσης για τη διαχείρισή της πρέπει να ακολουθεί δομημένη διαδικασία. Οι φάσεις που συνθέτουν αυτή τη διαδικασία είναι:

1. Ορισμός Συμβούλου Ισότητας / Πολυμορφίας για την ανάπτυξη του Σχεδίου και εξασφάλιση της δέσμευσης της ανώτατης διοίκησης.
2. Ορισμός της Ισότητας / Πολυμορφίας για την Επιχείρηση.
3. Αποτύπωση της παρούσας κατάστασης.
4. Διαμόρφωση οράματος και στόχων.
5. Ανάπτυξη Σχεδίου Δράσης για τη διαχείριση της Ισότητας / Πολυμορφίας.
6. Επικοινωνία του Σχεδίου εντός και εκτός της επιχείρησης.
7. Εφαρμογή και Αξιολόγηση των Δράσεων.



Α.Σ. «ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ»

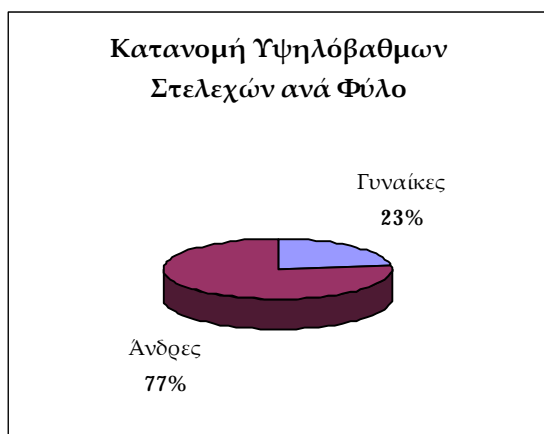
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΧΕΔΙΩΝ ΊΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Τα «Σχέδια Ισότητας» εφαρμόζονται ήδη σε 30 επιχειρήσεις, στη συντριπτική τους πλειοψηφία ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, σε σύνολο μεγαλύτερο των 2.500 εργαζομένων. Τα Σχέδια Ισότητας εφαρμόστηκαν σε επιχειρήσεις σε περιοχές στο σύνολο σχεδόν της χώρας (Αθήνα, Αττική, Χανιά, Ηράκλειο, Ρέθυμνο, Ελούντα – Άγιο Νικόλαο Κρήτης, Αλεξανδρούπολη, Λακόπετρα – Πελοπόννησος, Κυκλάδες, Χαλκιδική, Δωδεκάνησα κ.α.).

Στα πλαίσια του έργου «Ίσες Δυνατότητες – Ίσες Ευκαιρίες» αναπτύχθηκαν και εφαρμόστηκαν σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σχέδια ισότητας, σχέδια με στόχο την ενσωμάτωση ενός προγράμματος και μιας προοπτικής ισότητας ευκαιριών τόσο στην πολιτική όσο και στη στρατηγική μιας επιχείρησης ή/ και οργανισμού.

Τρία είναι τα βασικά στοιχεία που αναδεικνύουν τη δράση αυτή εξαιρετικά καινοτόμα:

1. Για την εφαρμογή των σχεδίων αυτών, και σε αντίθεση με άλλα Ευρωπαϊκά προγράμματα εφαρμογής σχεδίων ισότητας, προηγήθηκε έρευνα για την ακριβή αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης της απασχόλησης των γυναικών στις ξενοδοχειακές μονάδες. Η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης σε επιχειρήσεις του κλάδου ανέδειξε τη δυσκολία των επαγγελματικής ανέλιξης των γυναικών εργαζομένων σε θέσεις ευθύνης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι γυναίκες (σε δείγμα 1.125 εργαζομένων) και, επιπλέον, οι γυναίκες δεν υπο-εκπροσωπούνται στην κατηγορία των μεσαίων στελεχών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, όμως, οι γυναίκες εργαζόμενες δεν κατορθώνουν να διεκδικήσουν με αποτελεσματικότητα θέσεις ευθύνης στις ξενοδοχειακές μονάδες.



Ο εντοπισμός των προβλημάτων που ενσωματώνονται στις πρακτικές διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού καθώς και η μελέτη της απασχολησιμότητας των γυναικών σε επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα επέτρεψε στη διαμόρφωση και στην εφαρμογή «Σχεδίων Ισότητας» ειδικά προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε επιχείρησης.



2. Στο σχεδιασμό των σχεδίων ισότητας ελήφθησαν υπόψη οι πρακτικές για τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Η λογική στην οποία στηρίχθηκαν τα σχέδια ισότητας ήταν ότι η εφαρμογή ενός δίκαιου και αξιοκρατικού συστήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού θα έδινε τη δυνατότητα στις γυναίκες εργαζόμενες σε ξενοδοχειακές μονάδες να ανέλθουν σε ανώτερες επαγγελματικές κλίμακες με την ίδια ευκολία όπως και οι άνδρες εργαζόμενοι. Έτσι, λοιπόν, εφαρμόστηκαν τεχνικές για την προώθηση γυναικών με τη σύμφωνη γνώμη των προϊστάμενων τους.
3. Η επιτυχία της εφαρμογής των Σχεδίων Ισότητας, στο πλαίσιο υλοποίησης αυτού του προγράμματος, σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στην ενεργό συμμετοχή και δέσμευση των διευθυντών/ διευθυντριών των ξενοδοχειακών μονάδων. Σε αντίθεση, λοιπόν, με τα περισσότερα Σχέδια Ισότητας Ίσων Ευκαιριών που αποτελούν αντικείμενο εργασίας του τμήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, το έργο αυτό έχει μεγαλύτερες πιθανότητες να επιτύχει ως προς την εφαρμογή και τα αποτελέσματά του. Τέλος, το στοιχείο αυτό ενισχύθηκε με τη συμμετοχή των διευθυντών στις επιτροπές ίσων ευκαιριών που δημιουργήθηκαν σε κάθε επιχείρηση.



Α.Σ. ΕΥΤΡΟΦΙΑ

**ΈΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΕΣ
ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ**

Με έντονα θετική διάθεση αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στις ελληνικές επιχειρήσεις τροφίμων την εισαγωγή καινοτομιών και την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, όμως θεωρούν ανεπαρκή την εκπαίδευση που έχουν λάβει. Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων (94%) πιστεύει ότι η εισαγωγή καινοτομιών θα επηρεάσει θετικά τις συνθήκες εργασίας τους. Ωστόσο, το 46,2% των στελεχών και το 50,5% όσων εργάζονται στην παραγωγή δεν είναι ικανοποιημένοι με τα προγράμματα εκπαίδευσής τους σε νέες τεχνολογίες.

Τα στοιχεία προκύπτουν από σχετική έρευνα που διενήργησαν οι εταίροι της Αναπτυξιακής Σύμπραξης «ΕΥΤΡΟΦΙΑ», υπό την εποπτεία του Κέντρου Ερευνών του Πανεπιστημίου Πειραιά, η οποία αποτελεί μία από τις Δράσεις του έργου I.F.Q.M. (Innovative-Food Quality Management). Το έργο πραγματοποιείται στο πλαίσιο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL και στοχεύει στο σχεδιασμό και την αξιοποίηση ενός ολοκληρωμένου μηχανισμού για την υποστήριξη της προσαρμογής των εργαζομένων και των επιχειρήσεων του κλάδου των τροφίμων στις διαρθρωτικές αλλαγές που επιβάλλονται από τις νέες τεχνολογίες και την καινοτομία. Φορέας υλοποίησης του I.F.Q.M. είναι η Αναπτυξιακή Σύμπραξη «ΕΥΤΡΟΦΙΑ», στην οποία συμμετέχουν, μεταξύ άλλων, αντιπροσωπευτικές επιχειρήσεις του κλάδου, εκπαιδευτικοί φορείς, εταιρείες υποστήριξης της εφαρμοσμένης έρευνας, χρηματοπιστωτικός οργανισμός, επαγγελματικοί και συνδικαλιστικοί φορείς, με επικεφαλής την ETAT A.E.

Σύμφωνα με την έρευνα, το 96% των εργαζομένων στον κλάδο των τροφίμων περιμένει θετικές αλλαγές από την αξιοποίηση συστημάτων πληροφορικής και το 98% μοιράζεται την ίδια θετική στάση απέναντι στις τεχνικές ασφάλειας της εργασίας (ιδιαίτερα ενθουσιώδεις στο σημείο αυτό είναι όσοι εργάζονται στην παραγωγή -το 100% εκφράζει θετική στάση- ενώ τα στελέχη και οι υπάλληλοι γραφείου περιμένουν περισσότερα από την εισαγωγή συστημάτων πληροφορικής και αυτοματισμών).

Τα στοιχεία αναδεικνύουν, μεταξύ άλλων, το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι επενδύουν πολλά στις καινοτομίες, ελπίζοντας πως θα βελτιώσουν την οργάνωση της εργασίας τους. Συγκεκριμένα, επενδύουν ελπίδες στην τυποποίηση της εργασίας (35,6%), την εναλλαγή θέσεων εργασίας (30,7%) και το ευέλικτο ωράριο (24%). Καινοτομίες όπως αυτές, πιστεύεται πως, αν αξιοποιηθούν, θα επηρεάσουν θετικά τις σχέσεις των εργαζομένων με τους προϊσταμένους τους (65%), με τους ομόβαθμους τους (70%) αλλά και με τους υφισταμένους τους (62%).



Αν και η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων (80,6%) θεωρεί ότι μετά την εισαγωγή των καινοτομιών οι αρμοδιότητές τους θα αυξηθούν μάλλον παρά θα μειωθούν, πιστεύουν σε μεγάλο βαθμό ότι οι προδιαγραφές της θέσης εργασίας τους θα εξακολουθούν να ανταποκρίνονται στα προσόντα τους (58%). Καθολική είναι επίσης η επιθυμία των εργαζομένων να αξιολογούνται κατά τρόπο περισσότερο αντικειμενικό και αξιοκρατικό, μέσω ενός συστήματος αξιολόγησης που θα στηρίζεται σε προκαθορισμένους ατομικούς στόχους (θετικά αντιμετωπίζει την προοπτική αυτή το 85,9% των στελεχών και το 83% του προσωπικού παραγωγής).

Ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση δίνουν όλοι ανεξαιρέτως οι εργαζόμενοι, ενώ τα συμπεράσματα της έρευνας αναδεικνύουν πως υπάρχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης των παρεχόμενων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, κυρίως για τους νέους και τις γυναίκες. Πιο συγκεκριμένα, το 46,2% των στελεχών και το 50,5% των υπαλλήλων παραγωγής δεν εμφανίζονται ικανοποιημένοι από τις διαθέσιμες ευκαιρίες εκπαίδευσης στις καινοτομίες που εισάγουν οι εταιρείες. Οι γυναίκες εμφανίζονται πολύ λιγότερο ικανοποιημένες (47,1 των γυναικών δηλώνουν έλλειψη ικανοποίησης) ενώ αυστηρότερα κριτήρια δείχνουν να έχουν οι νέοι ηλικίας 20 έως 35 ετών (οι οποίοι δηλώνουν μη ικανοποιημένοι σε ποσοστό 50,3%).

Αναλυτικότερα, από το σύνολο των 371 εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα, οι 113 (ποσοστό 30,5%) δήλωσαν ότι έχουν συμμετάσχει σε ημερίδες με μέσο όρο συνολικής συμμετοχής τις 53 ώρες. Εκατόν ογδόντα δύο εργαζόμενοι (ποσοστό 49,1%) δήλωσαν ότι έχουν λάβει μέρος σε σεμινάρια με μέσο όρο παρακολούθησης τις 107 ώρες, ενώ μόλις 65 εργαζόμενοι (ποσοστό 17,5%) έχουν κάνει πρακτική εξάσκηση, διάρκειας κατά μέσο όρο 162 ωρών. Όπως ήταν αναμενόμενο, τα στελέχη συμμετέχουν σε μεγαλύτερο βαθμό σε προγράμματα εκπαίδευσης, συγκριτικά με άλλες ειδικότητες εργαζομένων. Μικρή όμως μερίδα των στελεχών έχει κάνει πρακτική εξάσκηση (αν και θεωρούν κατάλληλη και σημαντική τη συγκεκριμένη μέθοδο εκπαίδευσης), ενώ η εκπαίδευση του προσωπικού παραγωγής δείχνει να εξαντλείται κυρίως σε σεμινάρια (ενώ οι ίδιοι οι εργαζόμενοι προτιμούν και ζητούν πρακτική εξάσκηση).



Α.Σ. «ΗΡΑ»

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Η Α.Σ. «ΗΡΑ» έχει ως σκοπό την προσαρμογή των γυναικείων μικρομεσαίων γεωργο-συνεταιριστικών επιχειρήσεων σε νέες μεθόδους προώθησης των προϊόντων τους μέσω της εκπαίδευσης / κατάρτισης των εργαζομένων – μελών τους στη χρήση νέων τεχνολογιών και τη δημιουργία δικτύων και υποστηρικτικών μηχανισμών απασχόλησης.

Εταίροι της Α.Σ. «ΗΡΑ» είναι:

- Το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Τμήμα Γεωπονίας, Τομέας Αγροτικής Οικονομίας
- Το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας
- Το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, Δ/ση Αγροτικής Οικιακής Οικονομίας
- Η Ένωση Αγροτουριστικών-Βιοτεχνικών και Οικοτεχνικών Συνεταιρισμών Ελλάδος
- Ο Συνεταιρισμός ΕΚΑΒΗ Φερρών Έβρου
- Ο Συνεταιρισμός ΣΕΛΑΔΑ Αγίας Παρασκευής Λέσβου
- Ο Συνεταιρισμός ΕΡΓΑΝΗ Γερακίου Λακωνίας
- Ο Συνεταιρισμός ΚΥΠΑΡΙΣΣΟΣ Αράχωβας Βοιωτίας
- Ο Δήμος ΓΕΡΟΘΡΩΝ Λακωνίας
- Ο Δήμος ΚΡΟΚΕΩΝ Λακωνίας
- Ο Σύλλογος Γυναικών Κροκεών Λακωνίας
- Ο ΑΚΗΣ ΣΙΜΑΤΟΣ κ ΣΙΑ ΟΕ, FROG TV
- Το ΚΕΚ CONSUL
- Η ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ - Διαφημιστική Α.Ε.

Οι Διακρατικοί Εταίροι είναι:

- Eco-jobs/Rural women: Γερμανία
- Greek Portuguese Agro-Rural Development: Πορτογαλία

Κατά τη διάρκεια της Ενέργειας ΙΙ υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες καλές πρακτικές:

- Δημιουργήθηκε και ήδη λειτουργεί η νέα συνεταιριστική επιχείρηση στις Κροκεές του Νομού Λακωνίας, η οποία προέκυψε από μέλη του Συλλόγου Γυναικών Κροκεών και που αποτελούσε δράση της διακρατικής συνεργασίας της D.P. Ελλάδας-Πορτογαλίας. Βασικό χαρακτηριστικό της νέας συνεταιριστικής επιχείρησης είναι η πολυδραστηριότητα, μέσα από την αξιοποίηση ηθών και εθίμων και την παραγωγή παραδοσιακών προϊόντων. Έτσι, η νέα επιχείρηση δραστηριοποιείται καταρχήν στην κατασκευή καρναβαλιστικών στολών, επειδή οι καρναβαλιστικές εκδηλώσεις των Κροκεών είναι γνωστές στην περιοχή, στην παραγωγή σαπουνιών 100% από ελαιόλαδο, τα οποία σύμφωνα και με τις νέες καταναλωτικές τάσεις έχουν δυνατότητες προώθησης στην αγορά, και στα χειροτεχνήματα.
- Πραγματοποιήθηκε τηλεκατάρτιση με 40 επεισόδια που αφορούσαν: θέματα επιχειρηματικότητας/προσαρμοστικότητας στις νέες συνθήκες αγοράς, απασχόλησης/



απόκτησης προσόντων, συνδυασμού εργασίας και οικογενειακής ζωής και αειφόρου ανάπτυξης και τα οποία αναμεταδόθηκαν από τοπικούς σταθμούς. Τα επεισόδια απευθύνονταν όχι μόνο στις γυναίκες-μέλη των συνεταιρισμών που μετέχουν στην Α.Σ. «ΗΡΑ», αλλά και σε όλους τους γυναικείους συνεταιρισμούς και σε γυναίκες που θα ήθελαν να δημιουργήσουν συνεταιριστική επιχείρηση στον αγροτικό χώρο.

- Στα πλαίσια της δικτύωσης των γυναικείων συνεταιρισμών, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη προώθηση των προϊόντων τους, δημιουργήθηκαν δύο ιστοσελίδες:
α) η ιστοσελίδα από τη διακρατική συνεργασία Ελλάδας-Πορτογαλίας που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.agrofolk.gr, όπου γίνεται παρουσίαση των Ελληνικών και Πορτογαλικών επιχειρήσεων με λεπτομερείς καταλόγους προϊόντων/ υπηρεσιών σε τρεις γλώσσες: ελληνικά, αγγλικά και πορτογαλικά, β) η ελληνική ιστοσελίδα που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.agroshop.gr και απευθύνεται στον Έλληνα καταναλωτή/ επισκέπτη με πολλές πληροφορίες για τα αξιοθέατα της περιοχής, της δραστηριότητες, τα μουσεία, τις πολιτιστικές εκδηλώσεις και με καταλόγους προϊόντων των συνεταιρισμών. Συγχρόνως, στην ίδια ιστοσελίδα υπάρχει σύστημα ενδοεπικοινωνίας των συνεταιρισμών.



Α.Σ. ΝΕΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ CALL CENTER – ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Το βασικό πείραμα που υλοποιήθηκε στα πλαίσια του έργου EQUAL «Νέες δυνατότητες απασχόλησης για υψηλότερη ποιότητα εργασίας» ήταν η πιλοτική δοκιμή της τηλεργασίας στο Call Center της εταιρίας Delta Singular.

Βασική Ανάγκη

Οι Call Center Agents χωρίζονται σε διάφορες ομάδες με βάση τα έργα στα οποία απασχολούνται. Η βασική ανάγκη όσον αφορά στην εισαγωγή του μοντέλου τηλεργασίας είναι η διεύρυνση των συγκεκριμένων ομάδων έργου με τηλεργαζόμενους και το να υπάρχουν ομάδες έργου που αποτελούνται από Agents που δουλεύουν στο περιβάλλον του Call Center και Agents που δουλεύουν από τα σπίτια τους ή σε συγκεκριμένο περιβάλλον τηλεργασίας (telecenter).

Μορφές και Μοντέλα Τηλεργασίας

A. Η «τηλεργασία από το σπίτι» όπου το σημαντικό πράγμα που αλλάζει είναι ο χώρος εργασίας. Τόσο ο εξοπλισμός όσο και ο τρόπος παραμένουν ίδια. Σημαντική προϋπόθεση είναι ο τηλεργαζόμενος να διαθέτει στο σπίτι του τον κατάλληλο χώρο τόσο από απόψεως μεγέθους για να εγκατασταθεί ο απαραίτητος εξοπλισμός τηλεργασίας όσο και από απόψεως κατάλληλων συνθηκών (ησυχία κ.α.) για να μπορέσει ο τηλεργαζόμενος να προσφέρει κανονικά και απερίσπαστος τις υπηρεσίες του.

B. Η «τηλεργασία από Telecenter»: Το Telecenter λειτουργεί ακριβώς με τον ίδιο τρόπο όπως και το Call Center με τη βασική διαφορά ότι είναι μικρότερο σε μέγεθος και ότι λειτουργούν μόνο οι ολιγομελείς ομάδες τηλεργασίας, ενώ δεν υπάρχει όλη η ιεραρχία του Call Center παρά μόνο οι Agents και ανάλογα το έργο και ο Team Leader.

Στην πιλοτική φάση της τηλεργασίας μετέχουν 35 εργαζόμενοι από τέσσερις διαφορετικές ομάδες έργων, 24 από τους οποίους τηλεργάζονται από το σπίτι και οι άλλοι 11 από το telecenter.

Τηλεργασία στο Call Center – Κοινωνικοοικονομικά Αποτελέσματα

1. ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Οι επιπτώσεις της εισαγωγής της τηλεργασίας για το Call Center είναι οι ακόλουθες:

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

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



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

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

2. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ

Οι επιπτώσεις της εισαγωγής της τηλεργασίας για τους τηλεργαζόμενους είναι οι ακόλουθες:

(Α) *Προσωπικές Ανάγκες*: Ο εργαζόμενος έχει περισσότερο χρόνο να ασχοληθεί με προσωπικές ή οικογενειακές του υποθέσεις, μπορεί να διαχειριστεί καλύτερα το χρόνο του και να αποφύγει τις πολύωρες μετακινήσεις «προς» και «από» τη δουλειά, που σε μερικές περιπτώσεις διαρκούν συνολικά 3 ώρες ημερησίως. Επιπλέον, είναι ιδανικό σε ανθρώπους που θέλουν να εργαστούν με μερική απασχόληση

(Β) *Σχέσεις με την εταιρεία*: Υιοθετώντας το μεικτό μοντέλο τηλεργασίας, οι τηλεργαζόμενοι δεν έχουν χάσει την επαφή με την εταιρεία και διατηρούν σε υψηλό βαθμό το ομαδικό πνεύμα και την εταιρική κουλτούρα ενώ δεν έχουν υπάρχουν επιπτώσεις ούτε στα εργασιακά τους δικαιώματα, στις δυνατότητες προαγωγής στην παραγωγικότητά τους και στην ικανοποίηση από την εργασία.

(Γ) *Συνθήκες εργασίας*: Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας είναι από ικανοποιητική ως σημαντική, ανάλογα με τα προσωπικά χαρακτηριστικά του κάθε εργαζόμενου και τις προτεραιότητες που θέτει στο θέμα αυτό.

Συμπεράσματα

Το βασικό συμπέρασμα από την πιλοτική εφαρμογή της τηλεργασίας σε Call Center είναι ότι στο επάγγελμα του Call Center Agent, λόγω του αυτοματοποιημένου τρόπου εργασίας και λόγω της μεγάλης εξέλιξης των τεχνολογιών που το υποστηρίζουν, μπορεί με επιτυχία να εισαχθούν μοντέλα τηλεργασίας. Για να γίνει όμως αυτό αποτελεσματικά και να προκύψουν τα «αναμενόμενα» οφέλη και για την εταιρία και για τους εργαζόμενους πρέπει να πληρούνται ορισμένες συνθήκες. Χρειάζεται πάνω από όλα το commitment του top management καθώς και η σωστή ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων τόσο σε επίπεδο διοίκησης (δηλαδή των ανθρώπων που θα διοικούν και συντονίζουν μια καταναμημένη ομάδα από εργαζόμενους και τηλεργαζόμενους) όσο και σε επίπεδο παραγωγής (δηλαδή στους ίδιους τους εργαζόμενους που θα τηλεργαστούν). Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στη διάρκεια, τον τρόπο και τη μεθοδολογία «μετάβασης» μιας εταιρείας από το παραδοσιακό μοντέλο λειτουργίας στο νέο με την εισαγωγή της τηλεργασίας. Γεγονός πάντως είναι ότι η συνεχόμενη βελτίωση των υποδομών και των τεχνολογιών καθώς και η μεγαλύτερη εξοικείωση των νέων γενεών των εργαζομένων με τις νέες τεχνολογίες θα βοηθήσει σημαντικά στην ευκολότερη υιοθέτηση νέων μεθόδων εργασίας όπως η τηλεργασία.