



Τηλεργασία και το πρόβλημα της ψηφιοποίησης εν μέσω COVID-19,

Μερικές Καλές Πρακτικές από τη Γαλλία

Τηλεργασία- πρόσφατες εξελίξεις στην Ευρώπη

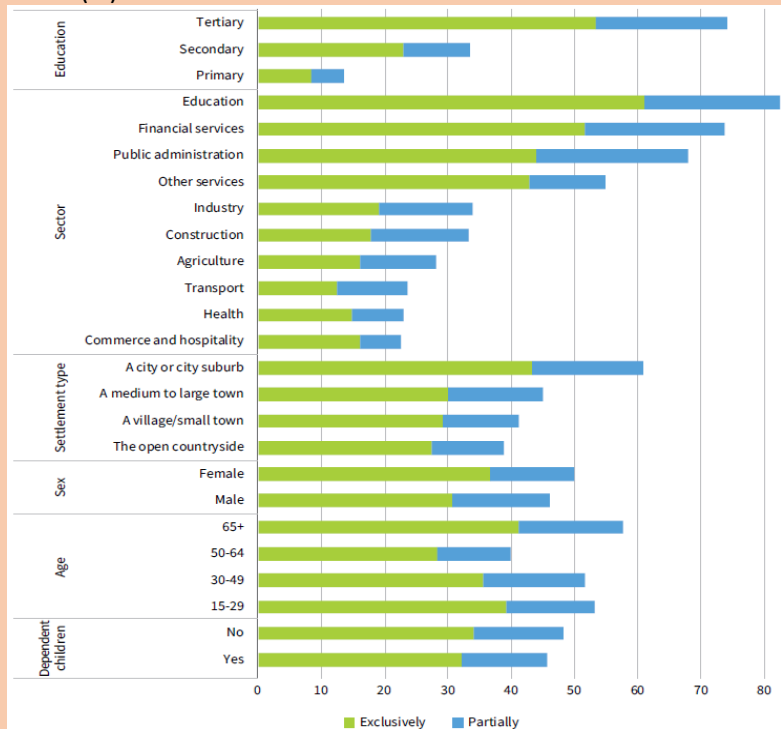
Στην Ευρώπη η τηλεργασία αυξανόταν με αργούς ρυθμούς 10 χρόνια πριν την πανδημία του COVID-19. Σύμφωνα με τη [Eurostat](#), το 2019 μόνο το 5,4% των απασχολούμενων εργαζόταν από το σπίτι στην ΕΕ-27, αριθμός σχεδόν αμετάβλητος από το 2009. Η τηλεργασία αυξήθηκε ραγδαία στο πλαίσιο της κρίσης Covid-19. Μέτρα δημόσιας υγείας και συνεχείς αποκλεισμοί ενθάρρυναν ιδιαίτερα την αλλαγή τρόπου εργασίας. Η τηλεργασία έγινε ο συνήθης τρόπος εργασίας για πολλούς με περιορισμένη ή καθόλου εργασιακή εμπειρία σε αυτόν τον τρόπο. Σύμφωνα με την έρευνα του Eurofound για το 2020, περισσότεροι από ένας στους τρεις εργαζόμενους που ρωτήθηκαν εργάστηκαν μόνο από το σπίτι. Η ηλεκτρονική έρευνα δείχνει ότι τον Ιούλιο σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες που ταξινομήθηκαν ως «υπάλληλοι» (48%) εργάστηκαν από το σπίτι τουλάχιστον μερικές φορές κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Από αυτούς, πάνω από το ένα τρίτο (34%) ανέφεραν ότι εργάζονται αποκλειστικά από το σπίτι. Ο Πίνακας 1 και το Σχήμα 1 δείχνουν τις πρόσφατες εξελίξεις στην Ευρώπη.

Τηλεργασία στη Γαλλία

Η Γαλλία χρησιμοποιεί 2 μορφές τηλεργασίας: (1) Η τακτική τηλεργασία καθιστά δυνατή την ύπαρξη ενός τακτικού προγράμματος. (2) Περιστασιακή τηλεργασία, είναι δυνατή σε συγκεκριμένες περιπτώσεις (επιδημία Covid-19, κ.λπ.) (υπηρεσία public.fr, 2020).

Πριν από την πανδημία: το 15,7% των εργαζομένων δούλευε περιστασιακά από το σπίτι του και το 7% με τον συνήθη τρόπο. Οι τηλεργαζόμενοι ήταν ως επί το πλείστον στελέχη (61%) και περισσότεροι σε επαγγέλματα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Πριν από την πανδημία, η τακτική τηλεργασία ήταν ακόμα πρακτική μειοψηφίας ακόμη και μεταξύ στελεχών (3%). Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η διαδικασία επιταχύνθηκε. Η τηλεργασία έχει εξασφαλίσει τη συνέχεια της εργασίας ενώ προστατεύει τους εργαζόμενους από την επιδημία. (Επίθεση στη Γαλλία, 2021).

Εικόνα 1. Εργασία από το σπίτι κατά τη διάρκεια του COVID-19, ΕΕ 27 (%)



Πρόσφατες εξελίξεις: Μια συμφωνία σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας στις τρεις δημόσιες υπηρεσίες που υπογράφηκε στις 13 Ιουλίου 2021 καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή της τηλεργασίας στις διάφορες διοικητικές υπηρεσίες. Βασίζεται σε ορισμένες αρχές: εθελοντισμός (γραφτό αίτημα από τον υπεύθυνο της υπηρεσίας και γραπτή εξουσιοδότηση από τον εργοδότη), εναλλαγή μεταξύ της εργασίας στο χώρο εργασίας και της τηλεργασίας (το πολύ 3 ημέρες την εβδομάδα για την πλήρη απασχόληση, εκτός από συγκεκριμένες περιπτώσεις), η χρήση των ψηφιακών εργαλείων και της αναστρεψιμότητας της τηλεργασίας από τον εργοδότη ή τον ενδιαφερόμενο πράκτο. Η συμφωνία στοχεύει στη διευκόλυνση και τη βελτίωση της χρήσης της τηλεργασίας για όλους τους δημόσιους υπαλλήλους θεωρώντας αυτήν την πρακτική ως έναν τρόπο οργάνωσης (μεταξύ άλλων) για την εκπλήρωση αποστολών δημόσιας υπηρεσίας. Η συμφωνία επιτρέπει από την 1η Σεπτεμβρίου 2021, δημόσιους υπαλλήλους, κατόπιν αιτήματος και εξουσιοδότησης του εργοδότη τους, τηλεργασίας 3 ημέρες την εβδομάδα (μέγιστο) για πλήρη απασχόληση (υπηρεσία public.fr, 2021).

Πίνακας 1. Αναλογία εργαζομένων ανά τοποθεσία μισθωτής εργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, ΕΕ27 (%)

Location of work during COVID pandemic	% of employees	Weekly hours worked	Note
Home only	33.7	38.9	
Various: home, employer's premises and elsewhere	14.2	41.2	(of which 19.3 hours at home)
Employer's premises or other locations outside home only	52.1	40.4	
All employees	100.0	40.0	

Note: Weekly hours are capped at 100.



Πρόβλημα της Ψηφιοποίησης στη Γαλλία

Η τηλεργασία πίεσε τα άτομα μέσης ηλικίας και τους ηλικιωμένους (+55), οι οποίοι δεν ένιωθαν άνετα να εργαστούν από απόσταση. Το «ψηφιακό χάσμα», το οποίο αναφέρεται στις ανισότητες πρόσβασης στις τεχνολογίες των πληροφοριών και συγκεκριμένα στο Διαδίκτυο, φάνηκε πιο ορατό. Η ψηφιοποίηση δημιουργεί ένα χάσμα μεταξύ των ανθρώπων που προσαρμόζονται σε νέες πρακτικές που σχετίζονται με την ψηφιακή τεχνολογία και εκείνων που παραμένουν απέξω. Τα άτομα που επηρεάζονται από την ψηφιοποίηση είναι αρκετά αντιπροσωπευτικά του γαλλικού πληθυσμού:

- Τα δύο τρίτα από αυτούς είναι εργαζόμενοι.
- Άνδρες και γυναίκες επηρεάζονται εξίσου.
- Το ένα τρίτο από αυτούς είναι ηλικίας μεταξύ 50 και 64 και το 21% είναι ψηφιακοί ιθαγενείς (κάτω των 35 ετών).

Σχεδόν το 30% ζει σε μεγάλα αστικά κέντρα (με τουλάχιστον 100.000 κατοίκους - έξω από το Παρίσι) και το ένα τέταρτο από αυτούς ζουν σε αγροτικούς δήμους (επίθεση στη Γαλλία, 2021).

Η έλλειψη γραμματισμού στα μέσα ενημέρωσης είναι συχνότερη μεταξύ των ηλικιωμένων. Σύμφωνα με το Ψηφιακό Βαρόμετρο 2018, το 40% των ατόμων ηλικίας 70 ετών και άνω, δεν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο (ο αριθμός μειώνεται με την πάροδο του χρόνου: το 2015, ήταν 62%). Σχεδόν οι μισοί από αυτούς που δεν έχουν κινητό είναι συνταξιούχοι. Το ποσοστό των ατόμων με smartphone μειώνεται απότομα από την ηλικιακή ομάδα 60-69 ετών και το χάσμα με την κατηγορία άνω των 70 παραμένει σημαντικό (poumbienvieillir, 2020). Σύμφωνα με τη μελέτη του INSEE 2019, ένα στα δύο άτομα άνω των 75 ετών δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι τους (53%), ενώ μόνο το 2% των ατόμων ηλικίας 15-29 ετών δεν έχουν γνώσεις (Insee, 2019). Ωστόσο, η ηλικία δεν πρέπει να θεωρείται ως ένας παράγοντας που μπορεί να δικαιολογήσει έναν αριθμητικό αποκλεισμό. Οι παράγοντες είναι συχνά ψυχολογικοί: έλλειψη αυτοπεποίθησης, έλλειψη ενδιαφέροντος/περιέργειας ή ακόμα και δυσπιστία στην ψηφιακή τεχνολογία. Το κίνητρο για εκπαίδευση είναι χαμηλό: μόνο το 11% των χρηστών που δεν είναι στο Διαδίκτυο θα ήθελαν να εκπαιδευτούν για να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες (poumbienvieillir, 2020). Σύμφωνα με το ερευνητικό ινστιτούτο CSA, υπάρχει ένα διπλό «ψηφιακό χάσμα» μεταξύ των ηλικιωμένων. Σε εθνικό επίπεδο, υπάρχει το πρώτο κενό όσον αφορά τον εξοπλισμό (το 21% των ηλικιωμένων δεν έχουν ακόμη το Διαδίκτυο στο σπίτι τους) και το δεύτερο, σχετικά με τη χρηστικότητα (μόνο το 54% ξέρει πώς να παρακολουθεί βίντεο στο Διαδίκτυο, μόνο το 43% χρησιμοποιεί κοινωνικά δίκτυα) (seniors-numeriques, 2018).

Η κατάσταση άλλαξε ελαφρώς κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID19, η οποία αύξησε τη χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Το ψηφιακό βαρόμετρο του 2021 επισημαίνει ότι ένα μεγάλο μέρος του γαλλικού πληθυσμού χρησιμοποιεί ψηφιακά εργαλεία τακτικά. Ο αριθμός των καθημερινών χρηστών του Διαδικτύου (83% των ερωτηθέντων) απεικονίζει αυτήν την παρατήρηση. Οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες αύξησαν επίσης την χρήση Διαδικτύου για διοικητικά θέματα: + 13% μεταξύ 60-69 ετών και ανύπαντρων ατόμων και + 21% μεταξύ των 70 και άνω. Επιπλέον, η συμμετοχή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχει αυξηθεί, η πλειοψηφία των 60-69 ετών είναι πλέον μέλη κοινωνικών δικτύων (Arcser, 2021).

Καλή πρακτική από τη Γαλλία

Για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας, ψηφιακά εργαλεία χρησιμοποιήθηκαν αυθόρμητα και μαζικά στη Γαλλία. Καταπολεμώντας τον ψηφιακό αποκλεισμό των ηλικιωμένων, το λεγόμενο Digital Pass (εισήχθη το 2019) παραμένει ενεργό από το κράτος. Ο στόχος της ψηφιακής κάρτας είναι να ικανοποιήσει τις ανάγκες ψηφιακής κατάρτισης των πολιτών - ατόμων, εργαζομένων, ατόμων που αναζητούν εργασία, ενώσεων. Επιπλέον, το πρόγραμμα ψηφιακής κάρτας προωθεί την ψηφιακή ένταξη διευκολύνοντας την πρόσβαση στο Διαδίκτυο για άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ψηφιακή τεχνολογία (Υπουργός Οικονομίας και Ανάκαμψης, 2019). Κατά τα έτη 2019-2020, το κράτος κινητοποίησε 22 εκατομμύρια ευρώ, 2 εκατομμύρια ψηφιακές κάρτες έχουν χρησιμοποιηθεί, 400.000 άτομα υποστηρίχθηκαν στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων τους (Societe Numerique, 2020).

Υπάρχουν νομοθετικές αλλαγές όσον αφορά την ψηφιακή εκπαίδευση στη Γαλλία. Η Γερουσία ενέκρινε πρόσφατα (2021) το νομοσχέδιο για την καταπολέμηση της ψηφιοποίησης (της έλλειψης ψηφιακού γραμματισμού) και την ψηφιακή ένταξη. Η Γερουσία δηλώνει ότι 14 εκατομμύρια Γάλλοι απέχουν πολύ από τον ψηφιακό γραμματισμό και το 40% του πληθυσμού δεν θα αισθανόταν άνετα να κάνει διαδικασίες διαδικτυακά. Η ψηφιοποίηση εμβαθύνει το κοινωνικό και γενεαλογικό χάσμα και γίνεται ένα σημαντικό μειονέκτημα σε μια ολοένα και πιο ψηφιακή κοινωνία, ιδιαίτερα ενόψει της αυξανόμενης απούλοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών. Ο κύριος στόχος του νομοσχεδίου είναι η διασφάλιση της πρόσβασης σε ψηφιακές δεξιότητες και ψηφιακές τεχνολογίες και κατά συνέπεια η καταπολέμηση του ψηφιακού αποκλεισμού (Senat, 2021).

Ο περιορισμός κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID19 δημιούργησε την επείγουσα ανάγκη για προσβασιμότητα στο διαδίκτυο και σύγχρονες τεχνολογίες. Από αυτή την άποψη, μία από τις πόλεις -το Townhall της Créteil έχει ξεκινήσει το έργο Dipbike, ένα αστείο τρίτροχο όχημα που επιβιβάζει τα εργαλεία ενός μικρού νομαδικού ψηφιακού εργοστασίου (τριδιάστατος εκτυπωτής, ηλεκτρονικά κιτ, κόπτης βινυλίου, ψηφιακή μηχανή, κ.λπ.) για να βοηθήσει τους ανθρώπους να ανακαλύψουν δημιουργικές και ψηφιακές εκπαιδευτικές ευκαιρίες. Εξάλλου, το δημαρχείο διοργανώνει δωρεάν μηνιαία ραντεβού με εκείνους που χρειάζονται πρόσβαση στο διαδίκτυο, λήψη, εκτύπωση διοικητικών εντύπων κλπ. Αυτή η υπηρεσία είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για ηλικιωμένους.

Εκτός από τις δημόσιες διοικητικές υπηρεσίες, οι επιχειρήσεις επιχειρούν να προωθήσουν την ένταξη και την καταπολέμηση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού. Η Huawei ξεκίνησε το έργο DigiTruck. Προσφέρει ψηφιακή εκπαίδευση σε φορητό που μετατράπηκε σε κινητή τάξη. Το DigiTruck διαθέτει 20 σταθμούς εργασίας εξοπλισμένους με tablet, τοπικό δίκτυο Wi-Fi, προβολέα και smartphone. Εξοικειώνει τους χρήστες με ψηφιακές συσκευές, προβολείς και διαδικτυακά εργαλεία συνεδρίων.

Αν και η κρίση έχει επιταχύνει τις υπάρχουσες τάσεις και έχει οδηγήσει στην εμφάνιση άλλων προοπτικών, το επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων στη Γαλλία παραμένει παρόμοιο με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.