



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΛΑΡΙΣΑΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ»

ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ / ΔΙΑΧΥΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ
ΤΟΜΕΑ ΣΕ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ: ΜΕΛΕΤΗ
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ (ΕΝ ΚΑΙΡΩ COVID-19)

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΚΑΛΠΑΚΙΔΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Δρ. ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ ΒΕΛΙΣΣΑΡΙΟΥ

ΛΑΡΙΣΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2021

Υπεύθυνη Δήλωση

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματική αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο».

Αικατερίνη Καλπακίδου

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Θα ήθελα, λοιπόν, να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή Δρ. Ευστάθιο Βελισσαρίου για την πολύτιμη καθοδήγησή του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους στον e-ΕΦΚΑ που, παρόλες τις αντιξοότητες λόγω της πανδημίας Covid-19, με βοήθησαν στην επιτυχή ολοκλήρωση της εν θέματι έρευνας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την ηθική συμπαράσταση που μου παρείχε σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών μου και, ιδιαίτερω, την αγαπημένη μου κόρη Πολύμνια Αικατερίνα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία ασχολείται με την υιοθέτηση / διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας, πραγματοποιώντας μια μελέτη περίπτωσης στον e - ΕΦΚΑ εν καιρώ Covid-19. Αρχικά στην εργασία γίνεται αναφορά στο εννοιολογικό πλαίσιο της τηλεργασίας, όπου παρουσιάζονται τα κύρια χαρακτηριστικά της τηλεργασίας, οι μορφές της και η επίδραση της τηλεργασίας στο άτομο, την επιχείρηση και την κοινωνία. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στην τηλεργασία σε καθεστώς αβεβαιότητας και παρουσιάζεται η κατάσταση της τηλεργασίας σε Ελλάδα και Ευρώπη. Το θεωρητικό μέρος ολοκληρώνεται με αναφορά στον e – ΕΦΚΑ, στο όραμα, την αποστολή του και στους στόχους του. Στο δεύτερο μέρος της εργασίας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που είχε ως βασική επιδίωξη να μελετήσει την υιοθέτηση της τηλεργασίας, εν καιρώ Covid - 19, από τους υπαλλήλους του e - ΕΦΚΑ και τη δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της, με βάση διαφορετικές παραμέτρους όπως: τα ατομικά χαρακτηριστικά, οι δεξιότητες ΙΤ, η διαθεσιμότητα τεχνικού εξοπλισμού, η υποστήριξη εκ μέρους της Διοίκησης / Διεύθυνσης. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι η δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της τηλεργασίας σχετίζεται με την εμπειρία των υπαλλήλων στην εξ αποστάσεως εργασία. Επίσης, σχετίζεται με το πόσο παραγωγικοί ήταν οι υπάλληλοι κατά την τηλεργασία και με το αν η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα επιδεινώσει τη λειτουργία του φορέα. Συσχέτιση, εντοπίστηκε και με την πρόσβαση των υπαλλήλων στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία, με τις συνθήκες εργασίας, με το αν υπάρχει ξεχωριστός χώρος εργασίας διαθέσιμος στο σπίτι και με την παρουσία παιδιών ή / και ηλικιωμένων ή / και ατόμων με αναπηρία στο σπίτι. Τέλος, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι τεχνικές / ΙΤ δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία.

Λέξεις - κλειδιά: Τηλεργασία, Δημόσιος Τομέας, e-ΕΦΚΑ, Covid-19

ABSTRACT

The present work deals with the adoption / diffusion of telework in the Public Sector in conditions of uncertainty by conducting a case study in e - EFKA in time Covid-19. Initially the work refers to the conceptual framework of telework, which presents the main features of telework, its forms and the effect of telework on the individual, business and society. Then, teleworking is reported in a state of uncertainty and the situation of teleworking in Greece and Europe is presented. The theoretical part is completed with reference to e - EFKA, its vision, mission and goals. The second part of the paper presents the results of the research that had as its main goal to study the adoption of telework, in time Covid - 19, by the employees of e - EFKA and the possibility of its future application, based on different parameters such as: individual characteristics, skills IT, the availability of technical equipment, the support of the Administration / Management. The results show that the possibility of teleworking in the future is related to the employees' experience in teleworking. It is also related to how productive the employees were during teleworking and whether the introduction of the possibility of distance work in the future will worsen the operation of the Institution. Correlation was identified with employees' access to the basic equipment required for remote work, working conditions, whether there is a separate workplace available at home and the presence of children and / or the elderly and / or people with disabilities at home. Finally, the technical / IT skills required for effective teleworking play an important role.

Keywords: Teleworking, Public Sector, e - EFKA, Covid -19

Πίνακας Περιεχομένων

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : ΤΟ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	15
1.1 Ορισμός της τηλεργασίας	15
1.2 Τα κύρια χαρακτηριστικά της τηλεργασίας	17
1.3 Μορφές της τηλεργασίας	19
1.3.1 Διάκριση με βάση τον χώρο	19
1.3.2 Διάκριση με βάση το μέγεθος της παρεχόμενης εργασίας	20
1.3.3 Άλλες μορφές τηλεργασίας	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ	22
2.1 Η επίδραση της τηλεργασίας στο άτομο	23
2.1.1 Θετικός αντίκτυπος	23
2.1.2 Αρνητικός αντίκτυπος	24
2.2 Η επίδραση της τηλεργασίας στην επιχείρηση	24
2.3 Η επίδραση της τηλεργασίας στην κοινωνία	27
2.4 Μέτρηση του χρόνου και έλεγχος του τηλεργαζόμενου	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ	29
3.1 Η τηλεργασία σε συνθήκες κρίσης	29
3.2 Η τηλεργασία εν καιρώ Covid-19	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ	33
4.1 Το νομοθετικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ευρώπη	33
4.2 Το νομοθετικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ελλάδα	35
4.3 Η τηλεργασία στην Ευρώπη	38
4.4 Η τηλεργασία στην Ελλάδα	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : Ο e-ΕΦΚΑ	43
5.1 Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ	43

5.2 Το όραμα του e-ΕΦΚΑ	43
5.3 Η αποστολή του e-ΕΦΚΑ	44
5.4 Οι στόχοι του e-ΕΦΚΑ	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	46
6.1 Σκοπός της έρευνας	46
6.2 Στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα	46
6.3 Δείγμα έρευνας	46
6.4 Μέθοδος συλλογής δεδομένων	47
6.5 Περιγραφή ερευνητικού εργαλείου	48
6.6 Διαδικασία συλλογής δεδομένων	49
6.7 Στατιστική ανάλυση	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	49
7.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά	49
7.2 Εμπειρίες και προτιμήσεις σχετικά με την τηλεργασία	52
7.3 Χαρακτηριστικά εργασίας και τεχνικοί πόροι	72
7.4 Παράγοντες διοίκησης (μάνατζμεντ) στην τηλεργασία	77
7.5 Ερωτήσεις για όσους δεν εργάστηκαν με τηλεργασία	88
7.6 Συσχετίσεις	91
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	100
8.1 Γενικά συμπεράσματα	100
8.2 Περιορισμοί / Αδυναμίες της έρευνας	104
8.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	104
8.4 Προτάσεις για βελτίωση της τηλεργασίας στον e-ΕΦΚΑ	104
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ - ΜΕΛΕΤΕΣ	106
ΝΟΜΟΙ	112
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	112
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	113

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο	50
Πίνακας 2: Ηλικία	511
Πίνακας 3: Επίπεδο σπουδών.....	51
Πίνακας 4: Επίπεδο της δομής του e - ΕΦΚΑ	52
Πίνακας 5: Στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα) πόσες ημέρες συνολικά εργαστήκατε εξ αποστάσεως (τηλεργασία);	53
Πίνακας 6: Πως θα περιγράφατε την εμπειρία σας στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία);	55
Πίνακας 7: Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία ;.....	56
Πίνακας 8: Ποιος ήταν ο φόρτος εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας ;.....	57
Πίνακας 9: Ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής.....	58
Πίνακας 10: Σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζεστε παραπάνω από το συνηθισμένο)...	59
Πίνακας 11: Να κάνετε τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας.....	60
Πίνακας 12: Την εργασία σε κοινωνική απομόνωση.....	61
Πίνακας 13: Την αντιμετώπιση του άγχους για τη νόσο Covid - 1962.....	62
Πίνακας 14: Κατά τη γνώμη σας, σε ποιο βαθμό η πανδημία Covid - 19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα ;.....	63
Πίνακας 15: Εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον	64
Πίνακας 16: Πως θα προτιμούσατε να οργανώσετε την εργασία σας στο μέλλον, μετά την κρίση;	65
Πίνακας 17: Έχετε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο);	66
Πίνακας 18: Συγκρίνετε τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας με εκείνες του χώρου διαμονής σας που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία.....	67

*Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)*

Πίνακας 19: Έχετε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι;	68
Πίνακας 20: Λάβατε υποστήριξη από τον Φορέα σας σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.);	69
Πίνακας 21: Κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσετε παιδιά κάτω των 12 ετών ή / και ηλικιωμένους ή / και άτομα με αναπηρία;	70
Πίνακας 22: Αναφέρετε σε ποιο βαθμό η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι σας επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά σας ενώ βρισκόσασταν σε τηλεργασία	71
Πίνακας 23: Τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία.....	73
Πίνακας 24: Ποιο μέρος των καθημερινών εργασιών σας μπορείτε να ολοκληρώσετε χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή σας;.....	74
Πίνακας 25: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις;.....	75
Πίνακας 26: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις;.....	76
Πίνακας 27: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού παρείχε τακτικά σχόλια για τη δουλειά μου, την απόδοσή μου και τα καθήκοντά μου.....	77
Πίνακας 28: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες.....	78
Πίνακας 29: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου με εμπιστεύτηκε και δεν μου επέβαλε πρόσθετη εποπτεία.....	79
Πίνακας 30: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πως να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας	80
Πίνακας 31: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου απαιτούσε να είμαι μόνιμα διαθέσιμος κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας	81

Πίνακας 32: Ο εργοδότης σας σας παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία) ;.....	82
Πίνακας 33: Ο εργοδότης σας σας έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.) ;.....	83
Πίνακας 34: Ο εργοδότης σας πρότεινε ή σας παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams) ;.....	84
Πίνακας 35: Ο εργοδότης σας αντιστάθμισε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο);.....	85
Πίνακας 36: Συντονισμός μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων.....	86
Πίνακας 37: Συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της ομάδας.....	87
Πίνακας 38: Συντονισμός μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων).....	88
Πίνακας 39: Λόγοι που δεν κάνατε τηλεργασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης :.....	89
Πίνακας 40: Πώς θα θέλατε να οργανώσετε τη δουλειά σας στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid - 19);	90
Πίνακας 41: Πίνακας συσχετίσεων	93
Πίνακας 42: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις.....	94

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

<u>Σχήμα 1: Τηλεργασία και αποδοτικότητα των εργαζομένων: Μια ανεστραμμένη σχέση σχήματος U</u>	<u>26</u>
<u>Σχήμα 2: Επικράτηση της τηλεργασίας ανά τομέα, ΕΕ-27</u>	<u>39</u>
<u>Σχήμα 3: Επικράτηση της τηλεργασίας ανά επάγγελμα EU 27</u>	<u>40</u>
<u>Σχήμα 4: Ποσοστό % των μισθωτών με τηλεργασία EU 27</u>	<u>42</u>

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Φύλο.....	50
Γράφημα 2: Ηλικία.....	51
Γράφημα 3: Επίπεδο σπουδών	52
Γράφημα 4: Επίπεδο της δομής του e – ΕΦΚΑ	53
Γράφημα 5: Στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα) πόσες ημέρες συνολικά εργαστήκατε εξ αποστάσεως (τηλεργασία) ;	54
Γράφημα 6: Πως θα περιγράφετε την εμπειρία σας στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία);..	55
Γράφημα 7: Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία ;	56
Γράφημα 8: Ποιος ήταν ο φόρτος εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας ;	57
Γράφημα 9: Ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής.....	58
Γράφημα 10: Σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζεστε παραπάνω από το συνηθισμένο)	59
Γράφημα 11: Να κάνετε τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας.....	60
Γράφημα 12: Την εργασία σε κοινωνική απομόνωση	61
Γράφημα 13: Την αντιμετώπιση του άγχους για τη νόσο Covid – 19	62
Γράφημα 14: Κατά τη γνώμη σας, σε ποιο βαθμό η πανδημία Covid - 19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα ;	63
Γράφημα 15: Εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον.....	64
Γράφημα 16: Πως θα προτιμούσατε να οργανώσετε την εργασία σας στο μέλλον, μετά την κρίση;	65
Γράφημα 17: Έχετε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο) ;	66
Γράφημα 18: Συγκρίνετε τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας με εκείνες του χώρου διαμονής σας που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία.....	67
Γράφημα 19: Έχετε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι ;	68
Γράφημα 20: Λάβατε υποστήριξη από τον Φορέα σας σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.);	69

Γράφημα 21: Κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσετε παιδιά κάτω των ετών ή / και ηλικιωμένους ή / και άτομα με αναπηρία ;	70
Γράφημα 22: Αναφέρετε σε ποιο βαθμό η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι σας επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά σας ενώ βρισκόσασταν σε τηλεργασία	72
Γράφημα 23: Τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία.....	73
Γράφημα 24: Ποιο μέρος των καθημερινών εργασιών σας μπορείτε να ολοκληρώσετε χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή σας ;	74
Γράφημα 25: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις ;	75
Γράφημα 26: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις ;	76
Γράφημα 27: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μου παρείχε τακτικά σχόλια για τη δουλειά μου, την απόδοσή μου και τα καθήκοντά μου	77
Γράφημα 28: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μου ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες ...	78
Γράφημα 29: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου με εμπιστεύτηκε και δεν μου επέβαλε πρόσθετη εποπτεία.....	79
Γράφημα 30: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πως να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας	80
Γράφημα 31: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου απαιτούσε να είμαι μόνιμα διαθέσιμος κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας	81
Γράφημα 32: Ο εργοδότης σας σάς παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία) ;	82
Γράφημα 33: Ο εργοδότης σας σάς έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.) ;	83
Γράφημα 34: Ο εργοδότης σας πρότεινε ή σας παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams) ;	84
Γράφημα 35: Ο εργοδότης σας αντιστάθμισε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο) ;	85
Γράφημα 36: Συντονισμός μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων.....	86
Γράφημα 37: Συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της ομάδας.....	87

Γράφημα 38: Συντονισμός μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων)	88
Γράφημα 39: Λόγοι που δεν κάνατε τηλεργασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης :	89
Γράφημα 40: Πώς θα θέλατε να οργανώσετε τη δουλειά σας στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid - 19) ;	90
Γράφημα 41α: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις.....	96
Γράφημα 41β: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις	97
Γράφημα 41γ: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις	98

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το έτος 2020 επέφερε πρωτοφανείς αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία και στον κόσμο της εργασίας. Στις 11 Μαρτίου 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) χαρακτήρισε το νέο ξέσπασμα κορωνοϊού ως πανδημία και κάλεσε τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο να λάβουν σοβαρά υπόψη τα αναφύοντα θέματα και να προετοιμαστούν για το πρώτο κύμα έκτακτης ανάγκης για τη δημόσια υγεία με αρκετά δραστικά μέτρα, ένα από τα οποία ήταν η καραντίνα – γενικό κλείδωμα (lockdown) (ΠΟΥ, 2020).

Σε αυτό το πλαίσιο η Ελλάδα, όπως και η πλειοψηφία των χωρών τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, αποφάσισε να υιοθετήσει την καραντίνα ως μέτρο περιορισμού της πανδημίας.

Καθώς τέθηκαν σε ισχύ τα μέτρα κλειδώματος ή παραμονής στο σπίτι, ένα μεγάλο μέρος του εργατικού δυναμικού έλαβε εντολή να παραμείνει στο σπίτι και να συνεχίσει να εργάζεται εξ αποστάσεως - εάν οι λειτουργίες του το επέτρεπαν. Οργανισμοί που προηγουμένως ήταν εξοικειωμένοι με την τηλεργασία, καθώς και οργανισμοί που δεν είχαν πειραματιστεί ποτέ πριν με αυτήν, έστειλαν τους υπαλλήλους τους στο σπίτι, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για το πιο εκτεταμένο πείραμα μαζικής τηλεργασίας στην ιστορία (ILO, 2020).

Στις 11 Μαρτίου 2020 η Ελληνική Κυβέρνηση θέσπισε την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου ΠΝΠ11.03.2020 / 2020 (ΦΕΚ 55 / Α / 11 - 3 - 2020) «Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού Covid - 19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του». Στο άρθρο 4 « Έκτακτα και προσωρινά μέτρα στην αγορά εργασίας για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό της διάδοσης του κορωνοϊού Covid-19 ως προς την οργάνωση του χρόνου και του τύπου εργασίας», παρ. 2 της ΠΝΠ γίνεται πρόβλεψη για την εξ αποστάσεως εργασία. Αν και ο αριθμός των ατόμων που εργάζονται με μερική απασχόληση ή με πλήρη απασχόληση με τηλεργασία αυξάνεται σταδιακά με την πάροδο των ετών (Eurostat, 2018), η πανδημία έχει συμβάλει στη ταχύτερη υιοθέτηση των τρόπων τηλεργασίας από τους εργοδότες. Σε περιπτώσεις όπως η πανδημία Covid-19 η τηλεργασία έχει αποδειχθεί σημαντική πτυχή της διασφάλισης της συνέχειας των επιχειρήσεων και των οργανισμών, ενώ υπό κανονικές συνθήκες τα οφέλη της περιλαμβάνουν μειωμένο χρόνο μετακίνησης, αυξημένη ευκαιρία για τους εργαζόμενους να επικεντρωθούν στις εργασίες τους μακριά από τους περισπασμούς του γραφείου, καθώς και μια ευκαιρία για καλύτερη ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (ILO, 2020).

Κύρια επιδίωξη της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει τη διάχυση και ενσωμάτωση της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας. Για τον σκοπό αυτό ως μελέτη περίπτωσης της τηλεργασίας εν καιρώ Covid-19 επιλέχθηκε ο e-ΕΦΚΑ. Η εργασία παρέχει τόσο θεωρητικά όσο και ερευνητικά αποτελέσματα.

Στο πρώτο μέρος γίνεται μία σύντομη βιβλιογραφική ανασκόπηση αναφορικά με τον εννοιολογικό προσδιορισμό της τηλεργασίας, τα κύρια χαρακτηριστικά και τις μορφές της, την επίδραση της τηλεργασίας στο άτομο, την επιχείρηση και την κοινωνία, και φυσικά την τηλεργασία σε συνθήκες αβεβαιότητας. Εν συνεχεία γίνεται μία συνοπτική παρουσίαση του νομοθετικού πλαισίου για την τηλεργασία σε Ευρώπη και Ελλάδα και παρουσιάζεται η εξέλιξη της τηλεργασίας τα τελευταία χρόνια τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα.

Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της ποσοτικής πρωτογενούς έρευνας όπως αυτά προέκυψαν μετά και την επεξεργασία των ερωτηματολογίων στο λογισμικό SPSS αναφορικά με την υιοθέτηση της τηλεργασίας, εν καιρώ Covid-19, από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ και τη δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της με βάση διαφορετικές παραμέτρους όπως: τα ατομικά χαρακτηριστικά, οι δεξιότητες IT, η διαθεσιμότητα τεχνικού εξοπλισμού, η υποστήριξη εκ μέρους της Διοίκησης / Διεύθυνσης. Η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των συμπερασμάτων και την υποβολή προτάσεων για περαιτέρω έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΤΟ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.1 Ορισμός της τηλεργασίας

Time and space are modes by which we think and not a condition in which we live.'

Albert Einstein

Πατέρας της τηλεργασίας και των τηλεπικοινωνιών θεωρείται ο καθηγητής του πανεπιστημίου της Ν. Καλιφόρνιας Jack Niles ο οποίος το 1973 εφάρμοσε με επιτυχία το πρώτο project στον τομέα της τηλεργασίας. Εν συνεχεία πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από παρόμοιες δραστηριότητες σε διάφορα πανεπιστήμια καθώς και στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Το φαινόμενο της τηλεργασίας βρήκε γόνιμο έδαφος αρχικά στις σκανδιναβικές χώρες όπου έκανε την εμφάνισή του με τη μορφή των tele cottages: μικρές ξύλινες καλύβες - σπιτάκια τοποθετημένα σε απομακρυσμένες περιοχές της σκανδιναβικής υπαίθρου με τον απαραίτητο εξοπλισμό που στόχο είχαν την οικονομική αναγέννηση της υπαίθρου.

Το πρώτο tele cottage δημιουργήθηκε στο Vemdalen της Σουηδίας το 1985. Διάδοχος του tele cottage ήταν το tele center το οποίο υιοθετήθηκε κυρίως από τους Βρετανούς. Στη δεκαετία του 1980 το φαινόμενο της τηλεργασίας αποκτά σταδιακή αναγνώριση στην Ευρώπη, αν και παρατηρείται ταύτιση της εξ αποστάσεως εργασίας με την εργασία κατ' οίκον. Ωστόσο, η έλλειψη τεχνολογικών υποδομών περιορίζει την εφαρμογή της τηλεργασίας σε συγκεκριμένο αριθμό εργασιών και επαγγελμάτων.

Η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών στην πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες, κατά τη δεκαετία του 1990 έδωσε νέα ώθηση στην υιοθέτηση της τηλεργασίας στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αφού αναγνωρίστηκε ο εν δυνάμει θετικός αντίκτυπος της σε θέματα ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και των οργανισμών, προστασίας του περιβάλλοντος και βελτίωσης της ποιότητας ζωής των εργαζομένων. Βεβαίως θετική εξέλιξη υπήρξε και η Ευρωπαϊκή Συμφωνία – Πλαίσιο του 1994 με την οποία καθορίστηκαν οι γενικοί κανόνες για την προστασία των δικαιωμάτων των εργαζομένων, αναγνωρίζοντας με αυτόν τον τρόπο τις δυνητικές προοπτικές στο τομέα της εργασίας με τη συμμετοχή των νέων τεχνολογιών.

Η πανδημία την νόσου Covid-19 έχει επηρεάσει σε σημαντικό βαθμό το εργασιακό περιβάλλον αλλά και τις εργασιακές απαιτήσεις για πολλούς εργαζόμενους, πολλοί εκ των

οποίων εργάζονται, ήδη, από το σπίτι με τηλεργασία. **Τι εννοούμε ωστόσο με τον όρο τηλεργασία;**

Η τηλεργασία μπορεί γενικά να οριστεί ως η εργασία που πραγματοποιείται από τοποθεσία διαφορετική από τη συμβατική τοποθεσία εργασίας, ενώ συνδέεται με τα συστήματα υπολογιστών της εταιρείας μέσω της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Ωστόσο, σε πρακτικούς όρους δεν υπάρχει κοινός ξεκάθαρος ορισμός της τηλεργασίας και αυτό οφείλεται στο ότι καλύπτει μια ποικιλία διαφορετικών καταστάσεων όσον αφορά την τεχνολογία που χρησιμοποιείται, την τοποθεσία, τη συμβατική ρύθμιση και την ένταση στο χρόνο (Aguilera *et al.* 2016).

Σύμφωνα με το Eurofound και τον Διεθνή Οργανισμό Εργασίας (ILO) (2017) ως τηλεργασία ορίζεται η χρήση τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας όπως είναι τα έξυπνα τηλέφωνα (smartphone), τα τάμπλετ (tablet) οι φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές για εργασίες που εκτελούνται εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη. Με άλλα λόγια η τηλεργασία συνεπάγεται εργασία που επιτυγχάνεται με τη βοήθεια των ΤΠΕ και παρέχεται σε τοποθεσία εκτός της έδρας του εργοδότη. Ο όρος «δίκτυο τηλεπικοινωνιών» επινοήθηκε από τον J.M.Nilles προκειμένου να περιγράψει την αντικατάσταση της καθημερινής μετακίνησης με τη βοήθεια των ΤΠΕ (στο Lopez - Igual and Rodriguez - Madrono, 2020).

Η τηλεργασία διευκολύνει τις αλλαγές στη χρονική - χωρική δομή ενός οργανισμού επιτρέποντας τις εργασιακές δραστηριότητες να εκτελούνται σε τοποθεσίες διαφορετικές από το παραδοσιακό γραφείο, και πέραν των «κανονικών» ωρών εργασίας (Kompast and Wagner, 1998). Η αποτελεσματική εφαρμογή απαιτεί από τους οργανισμούς να εξετάσουν τον αντίκτυπο της τηλεργασίας στη ροή εργασίας και στα εργασιακά καθήκοντα, καθώς και τον τρόπο διαχείρισης ατόμων και ομάδων εργασίας στα νέα εργασιακά τους περιβάλλοντα.

Ο καθηγητής Κουκιάδης Ι. υποστηρίζει πως ως «τηλεργασία νοείται η εργασία από απόσταση με σύμβαση εργασίας, εξαρτημένης ή ανεξάρτητης, που προσφέρεται άμεσα με την συνδυασμένη χρήση της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και κάθε άλλης δυνατότητας που προσφέρουν τα μέσα πολλαπλής επικοινωνίας (Κουκιάδης, 1996 : 12).

Σύμφωνα με τους Messenger και Gschwind (2016) «τρεις γενιές τηλεργασίας» α. το γραφείο στο σπίτι, β. το κινητό γραφείο και γ. το εικονικό γραφείο συνέβαλαν στην εξελικτική διαδικασία της υιοθέτησης και εξάπλωσης της τηλεργασίας, με την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) να θεωρείται ως ο βασικός συντελεστής αυτής της

προόδου. Η διασπορά κινητών συσκευών όπως οι φορητοί υπολογιστές και τα κινητά τηλέφωνα επέτρεψε στους εργαζόμενους να εργαστούν από οποιαδήποτε σχεδόν τοποθεσία και άνοιξε ουσιαστικά την πόρτα σε νέες μορφές εργασίας όπως η τηλεργασία και η κινητή εργασία που βασίζεται στις ΤΠΕ (TICTM).

1.2 Τα κύρια χαρακτηριστικά της τηλεργασίας

Η έννοια της τηλεργασίας συνίσταται από ορισμένα χαρακτηριστικά στοιχεία. Σύμφωνα με τους Beauregard *et al.* (2019) η τηλεργασία ως μία ευέλικτη πρακτική εργασίας διακρίνεται από την αμοιβαία συμφωνία μεταξύ του εργοδότη και του εργαζόμενου όσον αφορά το χώρο και τις ώρες εργασίας. Αυτό βεβαίως σημαίνει ότι πρόκειται για μία ρύθμιση που περιλαμβάνει την εργασία εκτός της εταιρείας / οργανισμού και τη διατήρηση των επαφών μέσω των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Baruch, 2000·Sullivan, 2003).

Αν και πολλοί συγγραφείς εστιάζουν στον ορισμό που συνδέει την τηλεργασία με την εργασία στο σπίτι, ωστόσο, ως τηλεργασία πρέπει να εννοηθεί απλώς η εργασία εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη με την υποστήριξη των ΤΠΕ και, ως εκ τούτου τη δυνατότητα τέλεσής της από πολλές τοποθεσίες (σπίτι, γραφείο και άλλα μέρη), με τη χρήση διαφορετικών τεχνολογιών (π.χ. κινητή τηλεργασία) αλλά και με διαφορετική συχνότητα (Belzunegui - Eraso and Erro - Garces, 2020).

Δεδομένου ότι δεν υπάρχει σαφής συναίνεση σχετικά με τον ορισμό της τηλεργασίας – όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως – οι περισσότεροι ορισμοί αναδεικνύουν δύο βασικές συνιστώσες της: την απόσταση από τον συμβατικό χώρο εργασίας και τη χρήση των ΤΠΕ κατά την εκτέλεσή της (Baruch, 2000· Perez *et al.*, 2002·Sullivan, 2003). Όσον αφορά τις ΤΠΕ αυτές δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζονται μόνο ως ένα μέσο επικοινωνίας, αλλά κυρίως ως ένας τρόπος αναδιάρθρωσης της εργασίας και υπό αυτή την έννοια η τηλεργασία σύμφωνα με τους Offstein *et al.* (2010) (στο Carillo *et al.*, 2020) αναβαθμίζεται σε μία στρατηγική μόχλευση για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Σύμφωνα με τον Baruch (2001) η τηλεργασία μπορεί να είναι μία δόκιμη λύση σε διαφορετικά στάδια της ζωής του ατόμου όπως είναι οι σπουδές, η ανατροφή των παιδιών, η γήρανση, ενώ μπορεί να προσαρμοστεί στις ατομικές προτιμήσεις του καθενός επιτρέποντας στον εργαζόμενο να αποφασίσει πότε και που θα εργαστεί. Τέλος, η Tavares (2017) υποστηρίζει πως η τηλεργασία συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Η θετική επίδραση της τηλεργασίας αντανακλάται τόσο στην απόδοση όσο και στην κοινωνική ζωή των εργαζομένων, αφού από τη μία αίρονται οι εργασιακοί περιορισμοί και από την άλλη προωθείται η αυτονομία. Παρακάτω συνοψίζονται τα κυριότερα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας.

Συγγραφέας / έτος	Χαρακτηριστικά
EIEAA (2020)	Η Τηλεργασία δεν αποτελεί επάγγελμα αλλά μορφή οργάνωσης της εργασίας και μόνο ορισμένα επαγγέλματα θα μπορούσαν να ασκηθούν μέσω τηλεργασίας
Baruch (2000)· Sullivan (2003)	Εργασία εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας και διατήρηση των επαφών μέσω των ΤΠΕ
Baruch (2000)· Perez <i>et al.</i> (2002)· Sullivan (2003)	Βασικές συνιστώσες : η απόσταση από τον συμβατικό χώρο εργασίας και η χρήση των ΤΠΕ
Beauregard <i>et al.</i> (2019)	Αμοιβαία συμφωνία μεταξύ του εργοδότη και του εργαζόμενου όσον αφορά το χώρο και τον χρόνο εργασίας
Offstein <i>et al.</i> (2010)	Ένας τρόπος αναδιάρθρωσης της εργασίας, μία στρατηγική μόχλευσης για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
Tavares (2017)	Ευέλικτη μορφή εργασίας που συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας

Πηγή : Προσωπική επεξεργασία

1.3 Μορφές τηλεργασίας

Η επισκόπηση της εγχώριας και διεθνούς βιβλιογραφίας (Ληξουριώτης, 1998· Tavares *et al*, 2020· ΕΙΕΑΔ, 2020) μας οδηγεί στην αποδελτίωση των παρακάτω μορφών τηλεργασίας:

1.3.1 Διάκριση με βάση τον χώρο

Με βάση τον χώρο παροχής της εργασίας η τηλεργασία διακρίνεται σε :

- *Κατ' οίκον τηλεργασία (home based teleworking)* η οποία είναι η πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας και αναφέρεται στην εργασία που εκτελείται στο σπίτι του εργαζόμενου είτε αποκλειστικά είτε σε τακτική βάση π.χ. 3 - 4 μέρες την εβδομάδα. Προϋπόθεση απαραίτητη είναι η μετατροπή ενός χώρου του σπιτιού σε τυπικό γραφείο και να διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό, γραφική ύλη, τηλέφωνο, υπολογιστής, modem για σύνδεση στο internet καθώς και την απαραίτητη τηλεπικοινωνιακή υποδομή.
- *Εργασία σε δορυφορικά γραφεία (satellite offices)* δηλαδή εργασίες που εκτελούνται σε εγκαταστάσεις εκτός της έδρας της εταιρείας οι οποίες όμως ανήκουν στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και είθισται να είναι εγκατεστημένα κοντά στις οικίες των εργαζόμενων.
- *Εργασία τηλεκέντρου (telecentre work)* η οποία πραγματοποιείται σε καλά οργανωμένους χώρους με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών ή από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας οι οποίοι μπορεί να ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας ή και από αυτοαπασχολούμενους / ανεξάρτητους επαγγελματίες. Βασικό χαρακτηριστικό των τηλεκέντρων είναι ότι συνήθως βρίσκονται κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεεργαζόμενου π.χ. στην ίδια γειτονιά. Επίσης οι χώροι του τηλεκέντρου είναι ανοιχτοί παρέχοντας πρόσβαση σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Δεν υφίσταται, συνεπώς, η έννοια της «ιδιοκτησίας» όπως συμβαίνει στην περίπτωση των παραδοσιακών γραφείων.
- *Κινητή τηλεργασία (mobile teleworking)* η οποία πραγματοποιείται εκτός του κύριου κέντρου εργασία ή εκτός του σπιτιού και μπορεί να πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη, σε επαγγελματικά ταξίδια ή με επιτόπια εργασία. Η χρήση κινητών τηλεφώνων και φορητών υπολογιστών έχει συμβάλει στην ανάπτυξη της τηλεργασίας. Η κινητή τηλεργασία σε πολλές περιπτώσεις ταυτίζεται και με την έννοια της *νομαδικής τηλεργασίας (nomadic teleworking)* η οποία αναφέρεται σε τηλεεργαζόμενους που μετακινούνται συνεχώς και δεν διαθέτουν σταθερό χώρο εργασίας ούτε σταθερό ωράριο και με τη βοήθεια των μέσων τηλεπικοινωνίας μπορούν να συνδέονται “καθ’ οδόν” με τις

επιχειρήσεις τους, όπως για παράδειγμα επισκέπτες υγείας, επιθεωρητές, αντιπρόσωποι πωλήσεων, διευθυντικά ή ανώτερα στελέχη.

- *Τηλεσπίτια (telecottages)* τα οποία αποτελούν μία μορφή κέντρων τηλεργασίας σε μικρά ξύλινα σπιτάκια, και τα οποία, με κρατική συνήθως πρωτοβουλία, είναι εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές και στοχεύουν στην ενδυνάμωση των κατά τόπους οικονομιών με το να α) εκπαιδεύουν τους κατοίκους αυτών των περιοχών στην τηλεργασία και σε θέματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής, β) να ενσωματώνουν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας γ) δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τους τοπικούς οργανισμούς να έχουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών. Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στην Σκανδιναβία και η εξάπλωση της από το 1980 μέχρι και σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να αριθμούν πάνω από 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη.
- *Τηλεχωριά (televillages)* που αποτελούν μια σύγχρονη μορφή telecottages. Πρόκειται για ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό, που απαρτίζονται από επιμέρους σπίτια που είναι όλα διασυνδεδεμένα και διαθέτουν πρόσβαση τόσο στο δίκτυο του κοινού τηλεχωριού όσο και σε άλλα τηλεχωριά ή βάσεις. Τα *τηλεχωριά* αναπτύχθηκαν με την προοπτική της κάλυψης των αναγκών ατόμων που επιλέγουν να συνδυάσουν τη διαμονή τους στην επαρχία με την άμεση και απρόσκοπτη πρόσβαση στις σύγχρονες τηλεπικοινωνίες. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιου τύπου τηλεχωριών λειτουργούν στο Crickhowell της Ουαλίας και στις περιοχές των Highlands της Σκωτίας.
- Εργασία σε απομακρυσμένες τοποθεσίες ή υπεράκτιες εταιρείες (*offshore teleworking*) η οποία περιλαμβάνει τηλεφωνικά κέντρα ή τηλεϋπηρεσίες σε διάφορες περιοχές του πλανήτη με υπεργολαβία από την εταιρεία η οποία επιδιώκει να εκμεταλλευτεί τη φθηνότερη εργασία.
- *Τηλε - υπηρεσίες (Tele - Services)* δηλαδή οι εξωτερικές υπηρεσίες που παρέχονται σε μία επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό όπως είναι η γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση.

1.3.2 Διάκριση με βάση το μέγεθος της παρεχόμενης εργασίας

Η εξ αποστάσεως εργασία διακρίνεται σε *σταθερή, εναλλασσόμενη και συμπληρωματική*.

- *Σταθερή* αποκαλούμε την τηλεργασία της οποίας το μεγαλύτερο μέρος της, ποσοστό άνω του 90% του συνολικού εργάσιμου χρόνου, παρέχεται στην οικία του τηλεεργαζόμενου. Η

συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας εγείρει και τις μεγαλύτερες επιφυλάξεις και προβληματισμούς, καθώς έχει διαπιστωθεί πως απομονώνει τον τηλεργαζόμενο, μετατρέποντας την οικία του σε εργασιακό χώρο, και κατά συνέπεια διαταράσσει τόσο τον ελεύθερο χρόνο του όσο και την ιδιωτική του ζωή.

- *Εναλλασσόμενη* χαρακτηρίζουμε την τηλεργασία κατά την οποία ο τηλεργαζόμενος δαπανά ποσοστό μικρότερο του 10% του συνολικού εργάσιμου χρόνου του στην οικία του, και αντιστοιχεί τουλάχιστον σε μια ημέρα την εβδομάδα, και το υπόλοιπο στα γραφεία της επιχείρησης.
- Ενώ, *συμπληρωματική* αποκαλούμε την τηλεργασία που εκτελείται στην οικία και καλύπτει ποσοστό μικρότερο του 10% του συνολικού εργάσιμου χρόνου και αντιστοιχεί σε λιγότερο από μια ημέρα την εβδομάδα.

1.3.3 Άλλες μορφές τηλεργασίας

Επίσης μπορούμε να διακρίνουμε και τις κάτωθι μορφές τηλεργασίας :

- *Άτυπη εργασία (informal work)* ή *μικτή* τηλεργασία η οποία συνίσταται στη διαπραγμάτευση μεταξύ της εταιρείας και του εργαζομένου ώστε να εργάζονται μερικές ώρες εκτός της εταιρείας.
- *Ατομική* τηλεργασία όπου ο τηλεργαζόμενος βρίσκεται μόνος στο χώρο εργασίας του και δεν συνεργάζεται με άλλον τηλεργαζόμενο καθ' οιοδήποτε τρόπο.
- *Ομαδική* τηλεργασία όπου περισσότεροι του ενός τηλεργαζόμενοι συνεργάζονται μεταξύ τους είτε για την παραγωγή κοινού αποτελέσματος είτε για την ολοκλήρωση επί μέρους τμημάτων κοινών εργασιών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ομαδικής τηλεργασίας είναι η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση.
- *Networking* τηλεργασία όπου ο τηλεργαζόμενος βρίσκεται δικτυωμένος (on - line) με άλλους τηλεργαζόμενους που επικοινωνούν μεταξύ τους ηλεκτρονικά και συνιστούν μέλη μιας κοινής ομάδας ή ενός κοινού project. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι επιστήμονες οι οποίοι εργάζονται πάνω στο ίδιο αντικείμενο έρευνας και χρειάζεται να βρίσκονται σε συνεχή και αδιάκοπη επικοινωνία μεταξύ τους.
- Τηλεργασία *πλήρους ή μερικής απασχόλησης*.
- Τηλεργασία που παρέχεται βάσει *εξαρτημένης σχέσης* εργασίας ή από *ανεξάρτητο επαγγελματία*.

Κάθε μία από αυτές τις διαφορετικές μορφές τηλεργασίας συμβάλλει στη διάχυση του εργατικού δυναμικού σε παγκόσμιο επίπεδο δίχως τον περιορισμό της γεωγραφικής θέσης. Στον τρέχοντα παγκοσμιοποιημένο κόσμο σύμφωνα με τους Araujo *et al.*, (2019) οι οργανισμοί αναζητούν νέες βιώσιμες και εναλλακτικές λύσεις για τη βελτιστοποίηση της εργασίας, με απώτερο στόχο την εξοικονόμηση πόρων σε ποιότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

Η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών στην πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες κατέστησε εφικτή την επικοινωνία μεταξύ ατόμων που δεν βρίσκονται στο ίδιο μέρος χωρίς να διακυβεύεται, ωστόσο, η ποιότητα του παραγόμενου έργου. Σχετικές έρευνες απέδειξαν πως η ποιότητα μιας εργασίας που πραγματοποιείται εξ αποστάσεως από μία ομάδα ανθρώπων είναι συγκρίσιμη με εκείνη μιας ομάδας εργασίας πρόσωπο με πρόσωπο (Klorotek, 2017).

Σύμφωνα με τους Olson *et al.*, (1995) η εξ αποστάσεως εργασία απαιτεί ισχυρά προσωπικά κίνητρα και αυτοπειθαρχία. Η εξ αποστάσεως εργασία απαιτεί μειωμένη φυσική κατάσταση και αυξημένη πνευματική συγκέντρωση καθώς και ικανότητα ατομικού ελέγχου του ρυθμού εργασίας. Ως εναλλακτική και συμφέρουσα οικονομικά μορφή απασχόλησης είθισται να προτιμάται από άτομα που είναι επιβαρυνόμενα με αυξημένες οικογενειακές υποχρεώσεις όπως η φροντίδα μικρών παιδιών, ατόμων με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένων. Κατά τους Beuregard *et al.* (2019) για θέσεις εργασίας που απαιτείται αυξημένη διανοητική συγκέντρωση η εργασία στο σπίτι / τηλεργασία αποδίδει καλύτερα αποτελέσματα.

Οι επιπτώσεις της τηλεργασίας σύμφωνα με την επισκόπηση της βιβλιογραφίας σχετίζονται με τρεις διαφορετικές πτυχές: τον εργαζόμενο, την επιχείρηση και την κοινωνία (Tavares, 2020). Η επίδραση της τηλεργασίας σε γενικές γραμμές μπορεί να κριθεί θετική ως προς τα συνολικά οφέλη που αυτή συνεπάγεται, ωστόσο δεν θα πρέπει να υποτιμάται και η αρνητική επίδραση, όπως άλλωστε αποδεικνύουν και σχετικές έρευνες, η οποία από πολλές απόψεις κρίνεται εξίσου σημαντική με την θετική. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας για τον εργαζόμενο, την επιχείρηση και την κοινωνία. Ο προσεχτικός αναγνώστης θα παρατηρήσει πως κάποιες πτυχές της τηλεργασίας μοιάζουν υπό συγκεκριμένες συνθήκες

να έχουν και θετική και αρνητική επίδραση στον ίδιο συντελεστή (π.χ. μείωση ή αύξηση του άγχους του τηλεργαζόμενου).

2.1 Η επίδραση της τηλεργασίας στο άτομο

2.1.1 Θετικός αντίκτυπος

Όσον αφορά τον εργαζόμενο ο θετικός αντίκτυπος της τηλεργασίας αντανακλάται στη μεγαλύτερη ευελιξία που διαθέτει το άτομο ως προς τον εργασιακό χρόνο απασχόλησης και στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για τη μετακίνηση από και προς τα γραφεία του οργανισμού (Araujo *et al*, 2019). Ο χρόνος και η προσπάθεια που εξοικονομούνται μπορούν να επενδυθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην ικανοποίηση του ατόμου (Carillo *et al*. 2020).

Η ευελιξία παρέχει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα να κατανέμει τον εργασιακό του χρόνο κατά τέτοιο τρόπο που να μπορεί να επιτύχει ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής. Η φροντίδα μικρών παιδιών, ηλικιωμένων και ατόμων με αναπηρία, αλλά και η εργασία σε μέρες και ώρες πέραν των καθιερωμένων όπως κατά τη διάρκεια των διακοπών, το Σαββατοκύριακο, σε αργίες, νωρίς το πρωί ή αργά το βράδυ με την τηλεργασία είναι εφικτά (Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, 2004: 64 - 65).

Στα θετικά αποτελέσματα για τον εργαζόμενο οι Tavares *et al*. (2020) και Tavares (2017) αναγνωρίζουν την θετική επίδραση στην υγεία, επειδή ο εργαζόμενος βιώνει λιγότερο άγχος και επιτυγχάνει καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογένειας. Ο έλεγχος και η ισορροπία μεταξύ δαπανώμενου χρόνου για τηλεργασία και καθημερινής ζωής αποδεικνύεται ζωτικής σημασίας τόσο για την ποιότητα ζωής του ατόμου όσο και για την κοινωνική ισορροπία (Thulin *et al.*, 2019). Ωστόσο, σύμφωνα με σχετικές έρευνες διαφαίνεται πως υπάρχει μια αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ α. της επαγγελματικής - οικογενειακής ζωής στην τηλεργασία και β. της τηλεργασίας στην επαγγελματική - οικογενειακή ζωή (Zhang *et al.*, 2020).

Τέλος, η τηλεργασία εκτιμάται ότι συμβάλλει με θετικό τρόπο στην αύξηση της απόδοσης του τηλεργαζόμενου. Οι Beuregard *et al*. (2019) αναγνωρίζουν τον θετικό συσχετισμό μεταξύ παραγωγικότητας και τηλεργασίας. Σύμφωνα με τον ισχυρισμό τους αυτό συμβαίνει τόσο επειδή οι εργαζόμενοι εξοικονομούν χρόνο από τις μετακινήσεις τους, και επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν τον επιπλέον αυτό χρόνο για να εργαστούν, όσο και επειδή έχουν μικρότερη συμμετοχή στην οργανωτική πολιτική της επιχείρησης.

2.1.2 Αρνητικός αντίκτυπος

Οι αρνητικές επιπτώσεις της τηλεργασίας στον εργαζόμενο εντοπίζονται στην περιορισμένη κοινωνική αλληλεπίδραση και στην κοινωνική απομόνωση οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν στη μείωση της παραγωγικότητας, αλλά και στον κλονισμό της υγείας. Επίσης η έλλειψη προγραμματισμού κατά την τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της εργασιακής πίεσης αλλά και στην κατανάλωση απεριόριστου χρόνου εργασίας. Ενώ ακόμη και ο υπερβολικός ελεύθερος χρόνος μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της παραγωγικότητας του εργαζόμενου, επηρεάζοντας αρνητικά την ισορροπία της επιχείρησης (Belzunegui - Eraso *et al.*, 2020).

Μελέτες του Ευρωπαϊκού ιδρύματος και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά το παρελθόν έδειξαν πως πολλές φορές η υψηλή παραγωγικότητα των τηλεεργαζόμενων δεν οφείλεται μόνο στα κίνητρα που προσφέρουν τα αυτοεπιλεγμένα περιβάλλοντα εργασίας και οι μειωμένες διακοπές στην εργασία λόγω έλλειψης περισπασμών και μετακινήσεων, αλλά ίσως και στις κρυφές υπερωρίες που πολλές φορές είναι αυξημένες κατά πολύ σε σύγκριση με όσους δεν κάνουν τηλεργασία (Peters *et al.*, 2008).

Σύμφωνα με τους Bailey και Kurland (2000) στα αρνητικά της τηλεργασίας θα πρέπει να σημειωθεί και η αδυναμία αντικειμενικής αξιολόγησης της απόδοσης του τηλεεργαζόμενου. Πολλές φορές είναι αδύνατον να εκτιμηθεί τόσο από τους συναδέλφους όσο και από τον επιβλέποντα η προσπάθεια και ο χρόνος που απαιτούνται από τον υπάλληλο που βρίσκεται σε τηλεργασία για την ολοκλήρωση μιας εργασίας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην λαμβάνει το ανάλογο όφελος και επιβράβευση σε σχέση με εκείνο που θα λάμβανε εάν βρισκόταν σε καθεστώς παραδοσιακής εργασίας.

Επίσης πρόσφατη έρευνα των Carillo *et al.* (2020) που εξετάζει την τηλεργασία σε καθεστώς επιβολής – κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 – στη Γαλλία έδειξε πως ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια προσαρμογής των τηλεεργαζόμενων ήταν η έλλειψη επαφών και άτυπων σχέσεων με συναδέλφους, καθώς και η έλλειψη συστηματικής ανατροφοδότησης από τον διευθυντή και τον οργανισμό. Μάλιστα η έρευνα έδειξε πως η τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας επιδείνωσε τον αρνητικό αντίκτυπο στην επαγγελματική απομόνωση του ατόμου.

2.2 Η επίδραση της τηλεργασίας στην επιχείρηση

Η τηλεργασία επηρεάζει τόσο με θετικό όσο και με αρνητικό τρόπο τους εργοδότες, ειδικά όσον αφορά την οργάνωση και τη νοοτροπία της εργασίας τους,

συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων παρακολούθησης και επίβλεψης, αλλά και την παραγωγικότητα της εργασίας και το κόστος παραγωγής.

Αρχικά, όσον αφορά τη διαχείριση και τα συστήματα παρακολούθησης / επίβλεψης, η διαδεδομένη / πανταχού παρούσα χρήση των ΤΠΕ και η αυξημένη ψηφιοποίηση έχουν ήδη σημαντικές επιπτώσεις στην οργάνωση της παραγωγής και της εργασίας και σε συναφείς απαιτήσεις γνώσης, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Η πανδημία και η μαζική μετάβαση στην τηλεργασία έχουν επιταχύνει σημαντικά τις τάσεις όσον αφορά την οργάνωση της εργασίας που ήδη υπήρχε. Για παράδειγμα, παρόλο που ο αριθμός των εργαζομένων που απασχολούνται με τηλεργασία αυξάνεται με την πάροδο του χρόνου, η έκρηξη μιας τέτοιας μορφής εργασίας ως αποτέλεσμα της πανδημίας αντιπροσωπεύει σίγουρα μια αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης, εκτέλεσης και παρακολούθησης της εργασίας, ανεξάρτητα από την εργασία ή το επάγγελμα (Ceurstemont, 2020). Οι σημαντικές - και αναμφισβήτητα μόνιμες - αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας (και τη σχετική κουλτούρα διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου της διαχείρισης), ωστόσο, δεν είναι ομοιογενείς μεταξύ τομέων, επαγγελμάτων / ομάδων εργαζομένων, εταιρειών και καθηκόντων. Επιπλέον, αυτά φαίνεται να έχουν αλλάξει με την πάροδο του χρόνου, δηλαδή από τα πρώτα στάδια στα μεταγενέστερα στάδια της πανδημίας (Lodovici et al., 2021).

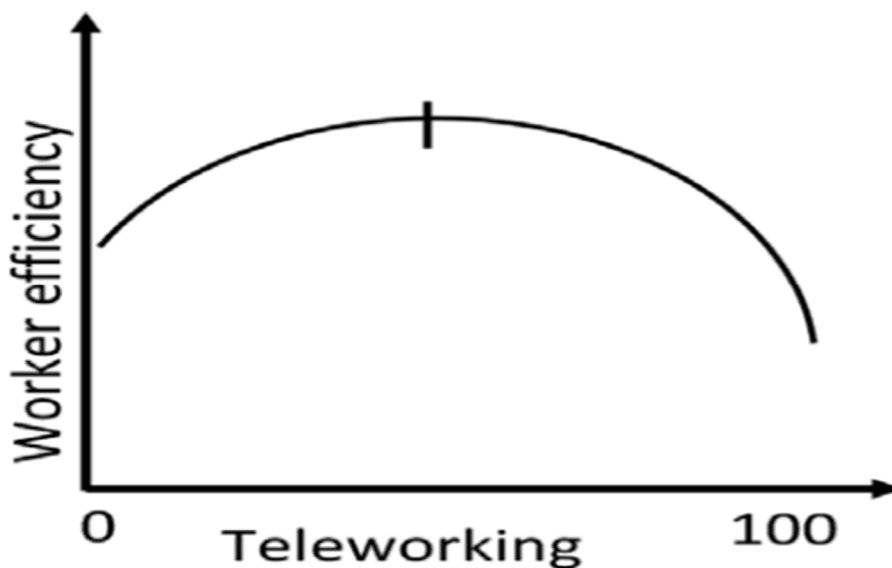
Από την άλλη, η τηλεργασία επηρεάζει την παραγωγικότητα και τη μείωση του κόστους. Η έρευνα σχετικά με τον αντίκτυπο της τηλεργασίας στην παραγωγικότητα δείχνει αμφιλεγόμενα αποτελέσματα, με τη σχέση μεταξύ τέτοιων εργασιακών ρυθμίσεων και μεμονωμένων επιδόσεων εργασίας να είναι λιγότερο σαφής από ό, τι υποτίθεται συχνά (Eurofound, 2020a). Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (2020α), δεδομένης της πολλαπλότητας, της πολυπλοκότητας και των αλληλεπιδράσεων μεταξύ παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία, μέχρι σήμερα, δεν υπάρχει συναίνεση στη βιβλιογραφία σχετικά με τον αντίκτυπο της απομακρυσμένης εργασίας στην παραγωγικότητα. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα διαστάσεων που σχετίζονται με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων (Batut and Tabet, 2020):

- των συνθηκών της απομακρυσμένης λειτουργίας, π.χ. ΤΠΕ / ψηφιακός εξοπλισμός, εργονομία κατ' οίκον, ταχύτητα και ποιότητα ευρυζωνικής σύνδεσης / συνδεσιμότητα, εκπαίδευση και για τους δύο, τους τηλεεργαζόμενους και τους

διαχειριστές τους όσον αφορά την εργασία, την επικοινωνία και τη διαχείριση εικονικών ομάδων από απόσταση

- του στυλ οργάνωσης και διαχείρισης εργασίας, π.χ. βαθμός αυτονομίας των εργαζομένων, ευελιξία, προσδοκίες, ικανότητα της διοίκησης να προσαρμοστεί στο κίνητρο, υποστήριξη και διαχείριση του προσωπικού από απόσταση
- τη φύση της εργασίας / επαγγέλματος, π.χ. βαθμός αλληλεξάρτησης των καθηκόντων των τηλεεργαζομένων με άλλα καθήκοντα, ο βαθμός στον οποίο οι εργασίες των τηλεεργαζομένων μπορούν να εκτελούνται ανεξάρτητα, πεδίο δημιουργικότητας.

Η ανεστραμμένη σχέση σχήματος U που παρουσιάζεται στο Σχήμα 1 παρακάτω αντικατοπτρίζει την πιθανή συνολική επίδραση της έκτασης / έντασης της τηλεργασίας στην αποδοτικότητα των εργαζομένων (και στην παραγωγικότητα). Γενικά, πιστεύεται ότι η βέλτιστη ισορροπία μπορεί να είναι περίπου δύο ή τρεις ημέρες τηλεργασίας την εβδομάδα, δίνοντας στον εργαζόμενο τη δυνατότητα να οργανώσει την εργασία του / της για να μεγιστοποιήσει τα οφέλη κάθε τρόπου εργασίας (απομακρυσμένο και επί τόπου). Εάν η τηλεργασία πρόκειται να αυξήσει την παραγωγικότητα σε επίπεδο επιχείρησης, τότε είναι ζωτικής σημασίας η ικανοποίηση των εργαζομένων να αυξηθεί επαρκώς, ώστε να αντισταθμίσει τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στην επικοινωνία, την ανταλλαγή ιδεών και πληροφοριών και τη διαχειριστική εποπτεία (OECD, 2020).



Σχήμα 1: Τηλεργασία και αποδοτικότητα των εργαζομένων: Μια ανεστραμμένη σχέση σχήματος U (OECD, 2020)

Επίσης, υπήρξε μια εκτεταμένη συζήτηση στη βιβλιογραφία σχετικά με την εξοικονόμηση κόστους που μπορεί να αποφέρει η τηλεργασία στους εργοδότες. Για παράδειγμα, ακόμη και πριν από την έλευση του COVID-19, έρευνες δείχνουν ότι για σχεδόν έξι στους δέκα εργοδότες στις ΗΠΑ η εξοικονόμηση κόστους λόγω απομακρυσμένης εργασίας θεωρήθηκε σημαντικό όφελος (Global Workplace Analytics, 2015). Ομοίως, η έκθεση Eurofound 2020 για την τηλεργασία επισημαίνει ότι οι εργοδότες μπορούν να καταφύγουν σε τέτοιες ρυθμίσεις εργασίας σε μια προσπάθεια μείωσης του κόστους και βελτίωσης της απόδοσης των επιχειρήσεων (Eurofound, 2020a). Μια σημαντική και άμεση εξοικονόμηση κόστους σε σχέση με την τηλεργασία είναι το χαμηλότερο κόστος κεφαλαίου με τη μορφή λιγότερου χώρου γραφείου και εξοπλισμού που απαιτείται από την εταιρεία (OECD, 2020) και όλα τα σχετικά έξοδα (π.χ. ενοικίαση γραφείου και συντήρηση, ηλεκτρικό ρεύμα, επικοινωνία / συνδεσιμότητα, θέρμανση ή / και κλιματισμό), καθώς συχνά το κόστος για τον εξοπλισμό τηλεργασίας αποζημιώνεται μόνο εν μέρει από την εταιρεία και βαρύνει τους εργαζομένους (Sostero et al., 2020).

Συνεπώς, τα κύρια οφέλη της τηλεργασίας για την επιχείρηση είναι η εξοικονόμηση στο κόστος κατασκευής και λειτουργίας και η αύξηση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού. Ωστόσο, η τηλεργασία μπορεί να επηρεάσει αρνητικά το κοινωνικό δίκτυο στο χώρο εργασίας και, ως εκ τούτου, να δημιουργήσει άλλες προκλήσεις για τους εργαζόμενους. Για παράδειγμα, η τηλεργασία μπορεί να επηρεάσει αρνητικά όσους παραμένουν στο χώρο εργασίας (δηλαδή, εκτός τηλεργασίας) με (1) διακοπή της ομαδικής εργασίας, (2) κατακερματισμό του τοπικού κοινωνικού δικτύου [εκείνων που έχουν μείνει πίσω] και (3) πιθανή δυσαρέσκεια μεταξύ υπαλλήλων που ΔΕΝ επιλέχθηκαν για τηλεργασία. Για παράδειγμα, σε μια περίπτωση, ένας τηλεργαζόμενος παραπονέθηκε ότι επειδή ζούσε δίπλα σε ένα γήπεδο γκολφ, οι συνάδελφοί του τον κορόϊδευαν ότι είχε πάει για «τηλε - γκολφ» όταν εργαζόταν στο σπίτι (Bailey and Kurland, 2000).

2.3 Η επίδραση της τηλεργασίας στην κοινωνία

Όσον αφορά τις επιδράσεις της τηλεργασίας στα πρότυπα ένταξης / αποκλεισμού στην αγορά εργασίας και στο ψηφιακό χάσμα, η επιτάχυνση στη χρήση της τηλεργασίας με την πανδημία Covid-19 δημιούργησε νέες μορφές ένταξης / αποκλεισμού στην αγορά εργασίας, βελτιώνοντας τις ευκαιρίες εργασίας για ορισμένους, αυξάνοντας παράλληλα τον κίνδυνο αποκλεισμού για άλλους, όπως είναι οι γυναίκες και τα άτομα με αναπηρίες. Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές και χωρικές επιπτώσεις της τηλεργασίας, μειώνοντας τις

μετακινήσεις εργασίας και επιτρέποντας την εργασία από οπουδήποτε, η τηλεργασία έχει σημαντικές επιπτώσεις στις εκπομπές άνθρακα και στη χωρική ανάπτυξη. Ωστόσο, τα στοιχεία που προκύπτουν από τη βιβλιογραφία δείχνουν ότι αυτά τα αποτελέσματα δεν είναι τόσο πειστικά όσο αναμενόταν σε αυτό το στάδιο (Lodovici et al., 2021).

Τέλος, τα τηλεπικοινωνιακά προγράμματα επιτρέπουν στις εταιρείες να συμμορφώνονται με κανονισμούς όπως το Clean Air Act. Η Πόλη του Σαν Ντιέγκο διαθέτει υπερηχητικό πρόγραμμα τηλεργασίας που υλοποίησε ως απάντηση στις ομοσπονδιακές και κρατικές εντολές για τον καθαρισμό του αέρα. Το Telecom - σίγαση οδηγεί τους ανθρώπους από τους αυτοκινητόδρομους και παρέχει ευκαιρίες σε άτομα που μένουν στο σπίτι ή που διαφορετικά θα δυσκολεύονταν να ταξιδέψουν στο χώρο εργασίας. Τα οργανωτικά πλεονεκτήματα της τηλεργασίας καλύπτουν επομένως ένα ευρύ φάσμα, συμπεριλαμβανομένων των συμπεριφορικών εξόδων, της παραγωγικότητας και των νομικών ζητημάτων (Bailey and Kurland, 2000).

2.4 Μέτρηση του χρόνου και έλεγχος του τηλεργαζόμενου

Η μέτρηση της τηλεργασίας από πλευράς διάρκειας αλλά και τοποθέτησής της μέσα στα χρονικά όρια του 24ώρου, ιδίως όταν αυτή γίνεται από το σπίτι, καθίσταται ιδιαίτερος δύσκολο εγχείρημα. Ο έλεγχος του τηλεργαζόμενου από τον εργοδότη τόσο ως προς τον χρόνο της εργασίας όσο και ως προς την απόδοσή του αποδεικνύεται, λόγω και των υπαρκτών ιδιαιτεροτήτων, αδύναμος και πολλές φορές μη επιθυμητός αμφότερα. Η δυσκολία έγκειται πως στην πραγματικότητα, και λόγω της δεδομένης ελαστικότητας ως προς το ωράριο παροχής της εργασίας, δεν μπορεί να εκτιμηθεί ο πραγματικός χρόνος απασχόλησης του τηλεργαζόμενου και κατά προέκταση να διαπιστωθεί εάν αυτός συμπλήρωσε το ημερήσιο ή εβδομαδιαίο ωράριο, εάν πραγματοποίησε υπερωριακή απασχόληση ή εάν εργάστηκε νύχτα, Κυριακές ή αργίες (Ληξουριώτης, 2011, σ. 172).

Η εκτίμηση του μεγέθους της προσφερόμενης εργασίας (ως υποκατάστατο του χρόνου απασχόλησης ως μεγέθους μέτρησης της εργασίας) στη βάση της μέτρησης της ποσότητας ή / και της ποιότητας του παραγόμενου έργου μπορεί να πραγματοποιηθεί και με την αποδοχή αντιστοίχων χρόνου εργασίας – μεγέθους παραγόμενου έργου. Στις περιπτώσεις αδυναμίας ποσοτικού ελέγχου της τηλεργασίας γίνεται φανερό πως χρειάζεται ολοκληρωτική μετατροπή των συστημάτων διαχειριστικού ελέγχου αλλά και του συστήματος αμοιβής (Ληξουριώτης, 2011, σ. 172).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΚΕΘΕΣΤΩΣ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ

3.1 Η τηλεργασία σε συνθήκες κρίσης

Σε σύγκριση με την τηλεργασία που πραγματοποιείται σε κανονικές συνθήκες, η τηλεργασία ως αναγκαία συνθήκη λόγω έκτακτων αναγκών όπως η εκδήλωση μίας πανδημίας παρουσιάζει εγγενείς ιδιαιτερότητες. Πολλές εταιρείες του ιδιωτικού τομέα, αλλά και συγκεκριμένοι τομείς του Δημοσίου τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα εφάρμοσαν την τηλεργασία ως απάντηση στην πανδημία.

Ωστόσο στο πλαίσιο της νόσου Covid-19 η ευελιξία ως προς τη θέση και τον χρόνο εργασίας καταργείται εξαιτίας της υποχρεωτικής επιβολής της. Επιβάλλεται ο περιορισμός στο σπίτι και η συμβατική εργασία μετατρέπεται σε τηλεργασία πλήρους απασχόλησης άνευ του στοιχείου της προσωπικής επιλογής από την πλευρά του εργαζόμενου, και κατά προέκταση της αμοιβαίας συναίνεσης σύμφωνα με τους Beauregard *et al.* (2019) όπως είδαμε προηγουμένως. Στην τηλεργασία σε συνθήκες έκτακτων αναγκών οι εργαζόμενοι προσαρμόζονται στις απαιτήσεις του εργοδότη και επομένως ο εθελοντικός χαρακτήρας της τηλεργασίας δεν πληρούται (Carillo *et al.*, 2020).

Η τηλεργασία σε συνθήκες κρίσεων παρουσιάζει ιδιαιτερότητες τόσο στο εργασιακό περιβάλλον όσον αφορά τον τρόπο εφαρμογής της όσο και στον τρόπο αποδοχής της από τους εργαζόμενους. Ενώ παραδοσιακά η τηλεργασία θεωρείται μία προνομιούχος μορφή εργασίας με την έννοια της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Donnelly & Proctor Thomson, 2015), η τηλεργασία σε συνθήκες αβεβαιότητας, όπως είναι οι φυσικές καταστροφές και οι κίνδυνοι υγείας όπως η τρέχουσα πανδημία Covid-19, αποσκοπεί αποκλειστικά στη διασφάλιση της συνέχειας των επιχειρήσεων και των οργανισμών (Mello *et al.*, 2011).

Ο Savage (2002) υπογράμμισε την ανάγκη εξεύρεσης ισορροπίας σε περιόδους κρίσης μεταξύ των αναγκών του οργανισμού για τη διατήρηση κατάλληλου επιπέδου στελέχωσης και για την αποφυγή διαταραχών αφενός, και των προσωπικών ανησυχιών των εργαζομένων, αφετέρου. Επιπλέον, σε περιόδους κρίσης η υλοποίηση της τηλεργασίας γίνεται με ξαφνικό και απροετοίμαστο τρόπο. Όταν μια πανδημία, όπως η περίπτωση της Covid-19, χτυπά, η προσδοκία για ένα κατάλληλο περιβάλλον τηλεργασίας, η σχεδίαση των κατάλληλων συνθηκών και των εργαλείων, καθώς και η οργανωτική υποστήριξη για την εφαρμογή της δεν θα πρέπει να θεωρούνται ως προϋπάρχοντα στοιχεία στους οργανισμούς που καλούνται να την εφαρμόσουν (Donnelly & Proctor-Thomson, 2015).

Η τηλεργασία ως επακόλουθο μιας παγκόσμιας κρίσης λειτουργεί σε ένα γενικά υποβαθμισμένο πλαίσιο (αποδιοργανωμένη εργασία, αμφίβολη πρόσβαση σε παγκόσμιες και ΤΠΕ υποδομές, lockdown, άγχος). Ωστόσο, η τηλεργασία που προκαλείται από επιδημία διαφέρει από άλλα πλαίσια κρίσης, όπως μετά από σεισμό (Donnelly & Proctor Thomson, 2015) ή επίθεση (Savage, 2002) για τα οποία έχουν υπάρξει προηγούμενες μελέτες. Μια επιδημική κρίση δεν συνεπάγεται σημαντικές διαταραχές ή ζημιές σε μεγάλες υποδομές ή πρόσβαση σε ΤΠΕ, οι οποίες μπορεί να αντιπροσωπεύουν σημαντικό εμπόδιο στην τηλεργασία σε άλλα πλαίσια κρίσης. Ωστόσο, ένα πλαίσιο επιδημικής κρίσης όπως η νόσος Covid-19 μπορεί να οδηγήσει σε ένα αίσθημα ανασφάλειας όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια των τηλεργαζόμενων ή των συγγενών τους, καθώς και ένα αίσθημα επαγγελματικής αβεβαιότητας λόγω της σχετικής οικονομικής κρίσης (Belzunegui - Eraso & Erro - Garcés, 2020). Το γενικό άγχος που προκαλείται από το να ζεις μέσα από ένα τέτοιο πλαίσιο μπορεί να αλλάξει την αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας.

3.2 Η τηλεργασία εν καιρώ Covid-19

Αναμφίβολα, έχουμε εισέλθει στην πιο ασυνήθιστη ρύθμιση λειτουργίας αυτής της γενιάς. Ο κόσμος, όπως γνωρίζαμε, σταμάτησε απότομα στις αρχές του 2020 και οι κυβερνήσεις, που ενημερώθηκαν από την επιστήμη, έπρεπε να επιβάλουν δραστικά μέτρα για τη διάσωση ζωών. Η πρόκληση για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής είναι πώς να συνεχίσουν να προστατεύουν τη ζωή και την υγεία των ανθρώπων χωρίς να προξενήσουν, κατά τη διαδικασία, μη αναστρέψιμες ζημιές στην οικονομία. Τα μέτρα που διασφαλίζουν τη φυσική απόσταση - το κλείσιμο των σχολείων, την καθήλωση των πτήσεων, τη διακοπή μεγάλων συγκεντρώσεων και το κλείσιμο χώρων εργασίας - είναι μόνο η αρχή της καταπολέμησης του ιού και χρησιμεύουν μόνο ως εργαλείο για να επιβραδύνουν την εξάπλωσή του. Η διευκόλυνση των περιορισμών δεν πρέπει να θέσει σε κίνδυνο τις ζωές ή να διακινδυνεύσει ένα νέο κύμα λοιμώξεων (ILO, 2020).

Πριν από την πανδημία, μόνο ένα κλάσμα του εργατικού δυναμικού εργαζόταν περιστασιακά από το σπίτι. Εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), η συχνότητα της τακτικής ή περιστασιακής τηλεργασίας (συνδυασμένη τηλεργασία κατ'οίκον και κινητή τηλεργασία) κυμαινόταν από 30% ή περισσότερο στη Δανία, τις Κάτω Χώρες και τη Σουηδία έως 10% ή λιγότερο στην Τσεχική Δημοκρατία, Ελλάδα, Ιταλία και Πολωνία. Ανάλογα με τις μελέτες, έως και το 20% του εργατικού δυναμικού των Ηνωμένων

Πολιτειών εργάζονταν τακτικά ή περιστασιακά από το σπίτι ή από άλλη εναλλακτική τοποθεσία, 16 % στην Ιαπωνία και μόλις 1,6 % στην Αργεντινή (Eurofound και ILO, 2017).

Από τον Ιανουάριο έως τον Μάρτιο του 2020, καθώς οι μολύνσεις Covid-19 έπληξαν τον κόσμο, μία προς μία οι χώρες έδωσαν εντολή στους εργοδότες να κλείσουν τις εργασίες τους και, εάν είναι δυνατόν, να εισάγουν τηλεργασία πλήρους απασχόλησης για τους εργαζομένους τους, με πολύ λίγο χρόνο να προετοιμαστούν τόσο οι εργοδότες όσο και οι εργαζόμενοι. Κάτι που είχε προγραμματιστεί ως προσωρινή, βραχυπρόθεσμη λύση βρίσκεται σε εξέλιξη εδώ και μήνες.

Ορισμένοι παράγοντες καθορίζουν εάν μια εργασία μπορεί δυνητικά να εκτελεστεί εξ αποστάσεως. Το τμήμα των θέσεων εργασίας που είναι επιρρεπές στην τηλεργασία καθορίζει το μέγεθος του εργατικού δυναμικού που μπορεί να εργαστεί από το σπίτι κατά τη διάρκεια μιας πανδημίας και συνεπώς να μειώσει την κοινοτική μετάδοση του ιού. Δύο πρόσφατες εργασίες (Hatayama et al., 2020, ILO 2020a) εξέτασαν τις δυνατότητες εργασίας από το σπίτι σε χώρες με διαφορετικά επίπεδα οικονομικής ανάπτυξης και διαπίστωσαν ότι παράγοντες όπως η οικονομική και επαγγελματική δομή, καθώς και η πρόσβαση στο ευρυζωνικό διαδίκτυο και η πιθανότητα να κατέχουν έναν προσωπικό υπολογιστή, είναι σημαντικοί καθοριστικοί παράγοντες για την εργασία από το σπίτι. Τα ευρήματα δείχνουν ότι η ευκολία των θέσεων εργασίας στην τηλεργασία από το σπίτι αυξάνεται με το επίπεδο οικονομικής ανάπτυξης της χώρας. Συνεπώς, οι χώρες όπου μεγάλο μέρος των θέσεων εργασίας βρίσκεται σε τομείς όπως οι ΤΠΕ, η παροχή υπηρεσιών, οι χρηματοοικονομικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, η δημόσια διοίκηση έχουν τη δυνατότητα να κινητοποιήσουν μεγαλύτερο ποσοστό του εργατικού δυναμικού να εργαστεί από το σπίτι, ενώ οι χώρες με μεγάλη εξάρτηση από τομείς όπως η μεταποίηση, η γεωργία, οι κατασκευές και ο τουρισμός είναι λιγότερο ικανές να το κάνουν. Ως αποτέλεσμα των κρατικών παραγγελιών παραμονής στο σπίτι, σχεδόν 4 στους 10 υπαλλήλους στην Ευρώπη ξεκίνησαν την τηλεργασία (Eurofound, 2020).

Η πιο σημαντική αύξηση της τηλεργασίας έγινε σε χώρες που πλήττονται περισσότερο από τον ιό και όπου η τηλεργασία είχε αναπτυχθεί καλά πριν από την πανδημία. Στη Φινλανδία, περίπου το 60% των υπαλλήλων άλλαξαν σε εργασία από το σπίτι. Στο Λουξεμβούργο, τις Κάτω Χώρες, το Βέλγιο και τη Δανία, πάνω από το 50%, στην Ιρλανδία, την Αυστρία, την Ιταλία και τη Σουηδία, περίπου το 40% των εργαζομένων τηλεεργαζόταν. Κατά μέσο όρο, στην Ευρώπη, το 24% των εργαζομένων που δεν είχαν

εργαστεί ποτέ από το σπίτι στο παρελθόν, ξεκίνησαν την τηλεργασία, σε σύγκριση με το 56% των εργαζομένων, οι οποίοι είχαν εργαστεί από το σπίτι κατά καιρούς πριν. Αυτό το άλμα στους αριθμούς δείχνει ότι με τη σωστή τεχνολογία, εργαλεία (π.χ. εργαλεία επικοινωνίας) και την αναδιοργάνωση της εργασίας, μπορούν να εκτελεστούν πολύ περισσότερες εργασίες από απόσταση (ILO, 2020).

Παρόμοια μέτρα ελήφθησαν σε άλλα μέρη του κόσμου, όπου οι κυβερνήσεις κάλεσαν τους εργοδότες να αγκαλιάσουν την τηλεργασία για να μειώσουν την πυκνότητα των μετακινούμενων σε μεγάλες πόλεις και, συνεπώς, να συμβάλουν στη φυσική απόσταση. Στην Ιαπωνία, σύμφωνα με έρευνα του Υπουργείου Γης, Υποδομών και Τουρισμού, λιγότερο από το 13% των εργαζομένων σε εθνικό επίπεδο ήταν σε θέση να εργαστούν από το σπίτι τον Μάρτιο του 2020, ενώ πάνω από το 70% ανέφεραν δυσκολίες με την τηλεργασία, λόγω πολλών παραγόντων, συμπεριλαμβανομένης της εκτεταμένης χρήσης της σφραγίδας Hanko (Doolley, 2020).

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι για τους εργαζόμενους γονείς και τους φροντιστές, το κλείσιμο των σχολείων και το κλείσιμο άλλων εγκαταστάσεων φροντίδας κατέστησαν την εργασία από το σπίτι δύσκολη. Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα του Eurofound, από όσους εργάζονται από το σπίτι ως μέτρο φυσικής απόστασης, το 26% ζει σε νοικοκυριά με παιδιά κάτω των 12 ετών και ένα άλλο 10% ζει με παιδιά ηλικίας 12-17 (Eurofound, 2020). Αυτοί οι εργαζόμενοι βρίσκουν δύσκολη την εξισορρόπηση μεταξύ εργασίας και φροντίδας και βιώνουν μία πρωτόγνωρη εμπειρία στη διαχείριση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής.

Η επόμενη φάση της πανδημικής απόκρισης επιβάλλει το προσεχτικό άνοιγμα, αρχικώς, των βασικών τομέων της οικονομίας και, εν συνεχεία, των λοιπών υπηρεσιών και βιομηχανιών. Υπάρχει ωστόσο ένας πολύ υψηλός βαθμός αβεβαιότητας που σχετίζεται με αυτήν τη φάση. Οι οργανισμοί θα πρέπει να συμμορφώνονται με ορισμένους αυστηρούς κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας και οι συνεχιζόμενοι περιορισμοί, η φυσική απόσταση σε ανελκυστήρες, γραφεία και αίθουσες συσκέψεων ενδέχεται να μην επιτρέψουν σε ολόκληρο το εργατικό δυναμικό να επιστρέψει με ασφάλεια στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Η τηλεργασία θα παραμείνει απαραίτητη για τουλάχιστον ένα μέρος του εργατικού δυναμικού κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου. Τέλος, οι ομάδες υψηλού κινδύνου και οι ευάλωτες ομάδες πρέπει να προστατεύονται, γι' αυτό και η τηλεργασία στο σπίτι θα είναι μια πολύ ελκυστική εναλλακτική λύση τουλάχιστον για τη διάρκεια της πανδημίας. Όπως και με οποιαδήποτε κρίση, απαιτείται υψηλός βαθμός

ευελιξίας και προθυμίας από όλους τους ενδιαφερόμενους, τις κυβερνήσεις, τους εργοδότες, τους εργαζομένους και τους κοινωνικούς εταίρους για να διερευνήσουν ποιοι ρόλοι και θέσεις εργασίας μπορούν να εκτελεστούν τουλάχιστον εν μέρει από το σπίτι. Ωστόσο, η διευρυμένη χρήση της τηλεργασίας μπορεί να μην τελειώσει με την πανδημία, αλλά θα μπορούσε να γίνει μέρος του «νέου και καλύτερου φυσιολογικού» για τα επόμενα χρόνια, υποστηριζόμενο από την ψηφιοποίηση, την προηγμένη επικοινωνία και τις τεχνολογίες cloud (ILO, 2020).

Οι εργοδότες πρέπει να λάβουν υπόψη τις προοπτικές των εργαζομένων σε σχέση με τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες τηλεργασίας για αυτούς (οικογένεια και κατάσταση διαβίωσης, τύπος ρόλου, δεξιότητες κτλ.). Οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους πρέπει να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσω ενός εποικοδομητικού κοινωνικού διαλόγου που μπορεί να λάβει διάφορες μορφές, όπως διαβουλεύσεις, ανταλλαγή πληροφοριών ή διαπραγματεύσεις. Αυτή η νέα εποχή της τηλεργασίας θα απαιτήσει πολύ ευρύτερη χρήση ενός νέου είδους διαχείρισης - αυτό που είναι πιο αξιόπιστο και βασίζεται στα αποτελέσματα - και επίσης έναν νέο τρόπο εργασίας - έναν πιο αυτόνομο, πιο ευέλικτο και καλύτερα προσαρμοσμένο στις ατομικές συνθήκες και προτιμήσεις των εργαζομένων σε σχέση με πριν (ILO, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ

4.1 Το νομοθετικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ευρώπη

Η ευρωπαϊκή συμφωνία πλαίσιο για την τηλεργασία συνάφθηκε μεταξύ των κοινωνικών εταίρων (ETUC, BusinessEurope, CEEP και UEAPME) τον Ιούλιο του 2002. Αυτή η συμφωνία πλαίσιο υπήρξε πρωτοποριακή επειδή για πρώτη φορά μια συμφωνία, η οποία έπρεπε να εφαρμοστεί απευθείας στα διαφορετικά συστήματα εργασιακών σχέσεων των κρατών μελών, ολοκληρώθηκε ως αυτόνομη κοινωνική εταιρική σχέση. Η συμφωνία παρέχει ένα γενικό ευρωπαϊκό πλαίσιο για τους ανθρώπους που κάνουν τηλεργασία, η οποία πρέπει να εφαρμοστεί σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες και πρακτικές. Σε αυτήν τη συμφωνία, η τηλεργασία ορίζεται ως εξής (Eurofound and ILO, 2017, p. 44):

Η τηλεργασία είναι μια μορφή οργάνωσης ή / και εκτέλεσης εργασίας, χρησιμοποιώντας τεχνολογία πληροφοριών, στο πλαίσιο μιας σύμβασης / σχέσης εργασίας, όπου η εργασία, η οποία θα μπορούσε επίσης να εκτελεστεί

στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, εκτελείται σε τακτική βάση μακριά από αυτές τις εγκαταστάσεις.

Ευρωπαϊκή συμφωνία πλαίσιο για την τηλεργασία, άρθρο 2.

Τα περισσότερα από τα κράτη μέλη της ΕΕ έχουν εφαρμόσει την ευρωπαϊκή συμφωνία - πλαίσιο για την τηλεργασία μέσω εθνικών συμφωνιών κοινωνικής εταιρικής σχέσης. Η ευρωπαϊκή συμφωνία - πλαίσιο για την τηλεργασία καλύπτει τα ακόλουθα στοιχεία :

- τον εθελοντικό χαρακτήρα της τηλεργασίας και για τους δύο συμβαλλόμενους δηλαδή εργαζόμενο και ενδιαφερόμενο εργοδότη,
- την εγγύηση ότι οι τηλεεργαζόμενοι επωφελούνται από τα ίδια δικαιώματα όσον αφορά τους όρους απασχόλησης σε σχέση με τους εργαζόμενους που εργάζονται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη,
- τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν από τον εργοδότη για να διασφαλιστεί ότι τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται και υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον τηλεεργαζόμενο υπόκεινται σε κατάλληλα πρότυπα προστασίας δεδομένων και ότι τηρείται το απόρρητο του τηλεεργαζόμενου (ο τηλεεργαζόμενος επίσης πρέπει να συμμορφώνεται με αυτούς τους κανόνες),
- την πρόβλεψη για εγκατάσταση και συντήρηση του απαραίτητου για την τηλεργασία εξοπλισμού, που είναι ευθύνη του εργοδότη εκτός εάν ο τηλεεργαζόμενος επιλέξει να χρησιμοποιήσει τον δικό του εξοπλισμό,
- την προστασία της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας του τηλεεργαζόμενου, για την οποία υπεύθυνος είναι ο εργοδότης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία στην ΕΕ και σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και με τις συλλογικές συμβάσεις,
- την οργάνωση της εργασίας, και ιδιαιτέρως το ότι ο τηλεεργαζόμενος διαχειρίζεται το χρόνο εργασίας του σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις και τους εταιρικούς κανόνες και επίσης εφαρμόζοντας ισοδύναμο πρότυπο φόρτου εργασίας και επιδόσεων σαν αυτό που ισχύει για τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη,
- τα μέτρα για να αποτρέψει τον τηλεεργαζόμενο να είναι απομονωμένος από την υπόλοιπη εργατική κοινότητα της εταιρίας του,
- την πρόσβαση στην εκπαίδευση και στις ευκαιρίες εξέλιξης της καριέρας του, οι οποίες πρέπει να είναι ίδιες με αυτές των εργαζομένων στις εγκαταστάσεις του εργοδότη,

- τα συλλογικά δικαιώματα των τηλεργαζομένων, τα οποία πρέπει να είναι τα ίδια με εκείνα των εργαζομένων στις εγκαταστάσεις του εργοδότη (ιδίως, δεν πρέπει να υπάρχουν εμπόδια στην επικοινωνία με τους εκπροσώπους των εργαζομένων) και
- την εφαρμογή / υλοποίηση και παρακολούθηση (Eurofound and ILO, 2017).

4.2 Το νομοθετικό πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ελλάδα

Η βίαιη προσαρμογή στα νέα δεδομένα εργασίας, εξαιτίας της νόσου Covid-19, απεκάλυψε την ανεπάρκεια του ελληνικού νομοθετικού πλαισίου για την τηλεργασία στην Ελλάδα, και ιδιαιτέρως για την τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα. Παρότι στον υπόλοιπο κόσμο η εξ αποστάσεως εργασία ήταν μία διαδεδομένη μορφή εργασίας εδώ και χρόνια, στην Ελλάδα υπήρξε σημαντική καθυστέρηση όσον αφορά την υιοθέτηση ενός πλήρους νομοθετικού πλαισίου για την τηλεργασία.

Η πρώτη αναφορά για την τηλεργασία γίνεται στο άρθρο 1 του ν.2639 / 1998 «Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 205 / 2 - 9 - 1998) όπου δίνεται μία λεπτομερής περιγραφή της διαδικασίας της σύναψης και κατάρτισης της σύμβασης της τηλεργασίας.

Σύμφωνα, λοιπόν, με την παρ.1 του άρθρου 1 του νόμου 2639 / 1998 «Η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), Τηλεργασίας, 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».

Η παρ. 1 του άρθρου 1 του νόμου 2639 / 1998 τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 του ν. 3846 / 2010 «Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 66 / 11.05.2010) ως εξής ακολούθως : «Η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), τηλεργασίας, 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».

Στο άρθρο 5 του νόμου 3846 / 2010 ρυθμίζονται μια σειρά δεδομένων σχετικά με την παροχή της τηλεργασίας όπως το περιεχόμενο της σύμβασης εργασίας για τηλεργασία, ο τρόπος μετατροπής της κανονικής εργασίας σε τηλεργασία, το κόστος για αυτή τη μορφή

εργασίας και ειδικότερα των τηλεπικοινωνιών, καθώς και ο τρόπος επικοινωνίας του τηλεεργαζόμενου με τους εκπροσώπους προσωπικού στην επιχείρηση.

Πιο συγκεκριμένα :

Στην παρ. 1 ορίζεται πως «Ο εργοδότης όταν καταρτίζει σύμβαση εργασίας για τηλεργασία, 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».

Στην παρ. 2 ορίζεται πως «Αν κανονική εργασία μετατρέπεται σε τηλεργασία, 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 τηλεργασία και ο μισθωτός να επιστρέψει στην εργασία του σε αντίστοιχη θέση με αυτήν που κατείχε».

Στην παρ. 3 ορίζεται πως «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».

Στην παρ.4 του άρθρου 5 του ν. 3846 / 2010 ορίζεται πως «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».

Τέλος, κατά τη διάρκεια σύνταξης της παρούσας εργασίας κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων, στις 02 Ιουνίου 2021, το νομοσχέδιο με τίτλο «Θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας,

διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών» που μεταξύ άλλων προβλέπει:

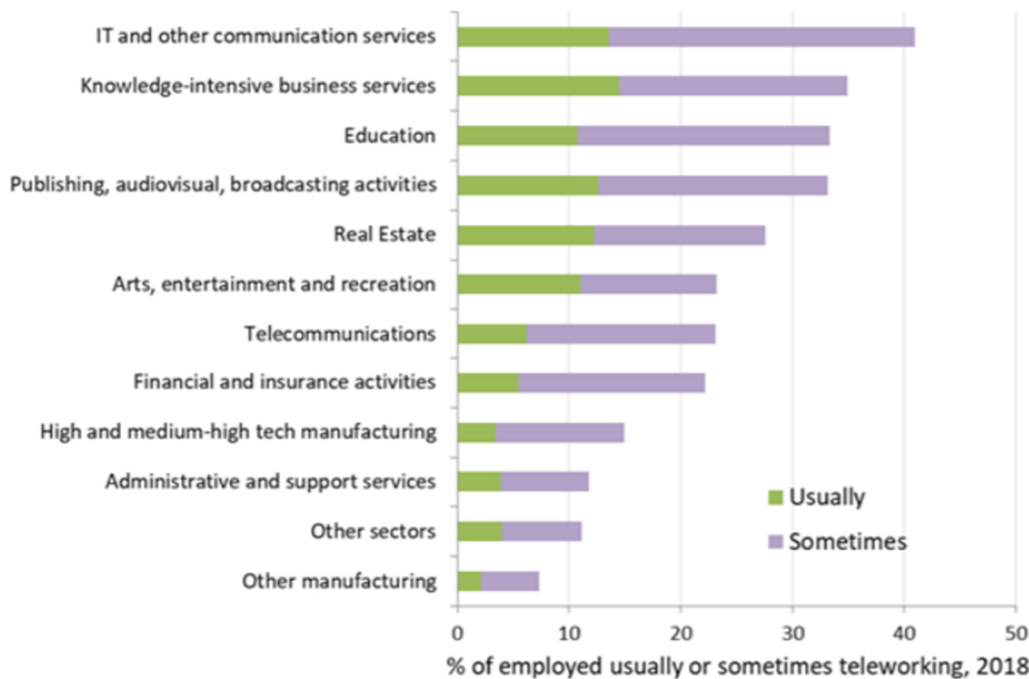
- Το πλαίσιο οργάνωσης και αποτελεσματικής εφαρμογής της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, τόσο σε κανονικές όσο και σε έκτακτες συνθήκες, μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (άρθρο 1).
- Τον καθορισμό της έννοιας της τηλεργασίας, του τηλεργαζόμενου (άρθρο 3) και των βασικών αρχών που διέπουν την τηλεργασία όπως είναι ο οικειοθελής χαρακτήρας, η αρχή της ίσης μεταχείρισης υπαλλήλων τηλεργαζόμενων και μη, η προστασία προσωπικών δεδομένων, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής (άρθρο 5).
- Τα χρονικά όρια της τηλεργασίας (άρθρο 8), τον ποσοτικό περιορισμό της τηλεργασίας, δηλαδή το μέγιστο ποσοστό των υπαλλήλων ανά Διεύθυνση του φορέα που δύναται να απασχολείται με τηλεργασία (άρθρο 9), το ωράριο τηλεργασίας (άρθρο 10) και τον τόπο παροχής της τηλεργασίας (άρθρο 11).
- Τον καθορισμό των υποχρεώσεων του φορέα, ο οποίος με τη συνδρομή και του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων, είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση και συνεχή ενημέρωση των τηλεργαζόμενων, τον εφοδιασμό με τον κατάλληλο τεχνολογικό εξοπλισμό, τη δυνατότητα ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα και τη χρήση με ασφάλεια των αρχείων που περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, μέσω διαδικασιών κρυπτογράφησης και λήψης αντιγράφων ασφαλείας (άρθρο 6).
- Την υποχρέωση του φορέα να προμηθεύει τον υπάλληλο με τον απαραίτητο και κατάλληλο τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και τεχνολογική συσκευή (εφεξής «Σταθμός Τηλεργασίας») αποκλειστικά και μόνο για την εκτέλεση της τηλεργασίας, αλλά και την υποχρέωση του φορέα για συντήρηση και αναβάθμιση του Σταθμού Τηλεργασίας (άρθρο 12).
- Τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των τηλεργαζόμενων, που είναι ίδια με εκείνα των υπαλλήλων που εκτελούν τα καθήκοντά τους με φυσική παρουσία στις εγκαταστάσεις του φορέα, και ιδιαιτέρως το δικαίωμα του τηλεργαζόμενου στην αποσύνδεση από τα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιεί, μετά το πέρας του ωραρίου του (άρθρα 17-18) (<https://www.taxheaven.gr/news/54686/thlergasia-sto-dhmosio-ti-problepei-to-neo-nomosxedio-poy-katateohke-sth-boylh>).

4.3 Η τηλεργασία στην Ευρώπη

Στην Ευρώπη η τηλεργασία αυξήθηκε αργά τα τελευταία 10 χρόνια, πριν από το ξέσπασμα της νόσου Covid-19, ως μοτίβο εργασίας. Στην πραγματικότητα, το 2019, μόνο το 5,4% των απασχολούμενων στην ΕΕ-27 εργάζονταν συνήθως από το σπίτι - ένα μερίδιο που παρέμεινε μάλλον σταθερό από το 2009. Ωστόσο, κατά την ίδια περίοδο, το μερίδιο των απασχολούμενων που εργάζονται τουλάχιστον μερικές φορές από τα σπίτια τους αυξήθηκε από 5,2% το 2009 σε 9% το 2019. Η εργασία από το σπίτι ήταν πολύ πιο συχνή μεταξύ των αυτοαπασχολούμενων από ότι των εξαρτημένων εργαζόμενων, αν και αυξήθηκε με παρόμοιο τρόπο και για τις δύο κατηγορίες κατά την τελευταία δεκαετία. Το 2019, σχεδόν το 36% των αυτοαπασχολούμενων εργαζόταν μερικές φορές ή συνήθως από το σπίτι στην ΕΕ των 27, από 30% το 2009. Ο επιπολασμός της τηλεργασίας μεταξύ των εξαρτώμενων εργαζομένων ήταν λίγο πάνω από 11% το 2019 από 7,5% το 2009 (European Commission, 2020).

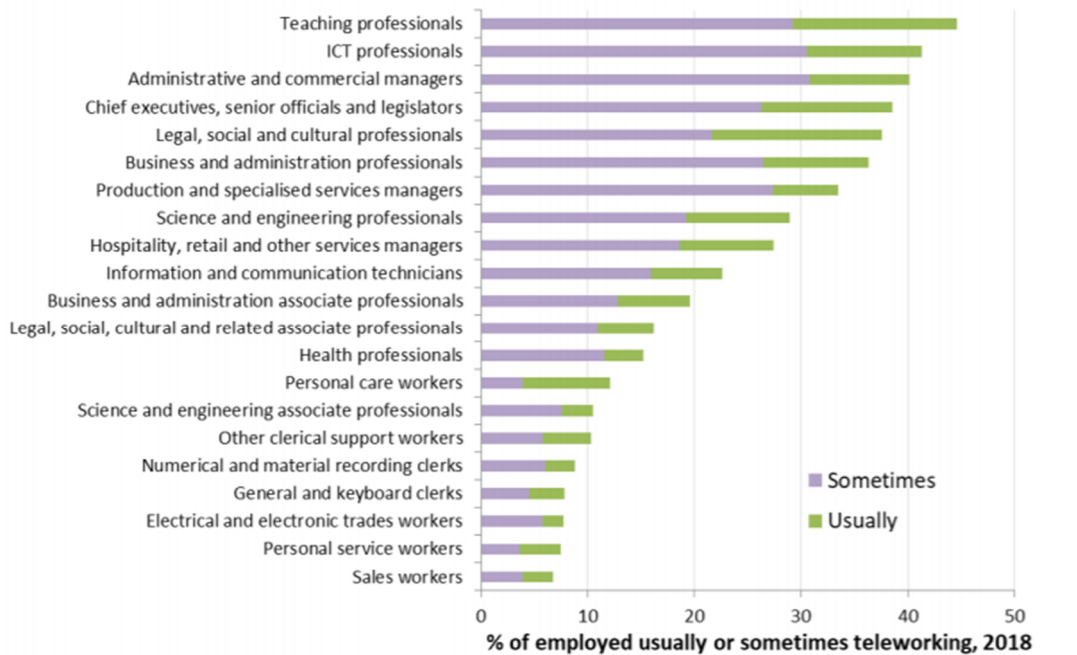
Ο επιπολασμός της τηλεργασίας ποικίλλει έντονα μεταξύ τομέων και επαγγελμάτων. Ήταν ιδιαίτερα υψηλός σε υπηρεσίες έντασης γνώσης και ΤΠΕ. Πράγματι, όπως φαίνεται στο Σχήμα 2, περισσότερο από το 40% των εργαζομένων στην πληροφορική και σε άλλες υπηρεσίες επικοινωνίας εργάζονταν ήδη από το σπίτι τακτικά ή τουλάχιστον με κάποια συχνότητα το 2018 στην ΕΕ-27. Το μερίδιο των τακτικών ή συχνών τηλεεργαζομένων υπερέβαινε το 30% σε μια σειρά επιχειρηματικών υπηρεσιών έντασης γνώσης, καθώς και σε δραστηριότητες εκπαίδευσης και εκδόσεων. Επίσης, ήταν υψηλό - περίπου 20% - στις τηλεπικοινωνίες, τα χρηματοοικονομικά και τις ασφαλίσσεις. Αντίθετα, το μερίδιο των τηλεεργαζομένων ήταν μάλλον χαμηλό στις υπηρεσίες διαχείρισης και υποστήριξης, καθώς και στους τομείς που περιλαμβάνουν τη φυσική χειραγώγηση υλικών και / ή αντικειμένων, όπως η κατασκευή.

Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)



Σχήμα 2: Επικράτηση της τηλεργασίας ανά τομέα, ΕΕ-27 (European Commission, 2020)

Οι ειδικευμένοι επαγγελματίες και οι διευθυντές είχαν ήδη συνηθίσει να εργάζονται από το σπίτι. Μέχρι το ξέσπασμα της πανδημίας, η τηλεργασία είχε χρησιμοποιηθεί ως επί το πλείστον από ειδικευμένους εργαζόμενους που κάνουν το μεγαλύτερο μέρος της δουλειάς τους σε υπολογιστές, απολαμβάνουν υψηλούς βαθμούς αυτονομίας και απασχολούνται σε δραστηριότητες έντασης γνώσης. Μέσα σε αυτήν την ομάδα, η υψηλότερη επικράτηση της τηλεργασίας βρέθηκε στους δασκάλους (43%) - αντανακλώντας σε μεγάλο βαθμό τον περιστασιακό χρόνο που αφιερώνεται στο σπίτι για προετοιμασία μαθήματος πρόσωπο με πρόσωπο και μαθήματα. Οι επαγγελματίες των ΤΠΕ, οι διευθυντές και οι επαγγελματίες που εργάζονται στη νομική, επιχειρηματική και διοικητική επιστήμη παρουσίασαν επίσης παρόμοια υψηλά ποσοστά τηλεργασίας (Σχήμα 3).



Σχήμα 3: Επικράτηση της τηλεργασίας ανά επάγγελμα, EU27 (European Commission, 2020)

Πέρα από τη φύση της εργασίας τους, τα υψηλά ποσοστά τηλεργασίας πριν από την πανδημία ορισμένων επαγγελματιών μπορεί επίσης να αντικατοπτρίζουν το βαθμό στον οποίο έκαναν άτυπη υπερωριακή εργασία στο σπίτι, καθώς και το γεγονός ότι ορισμένοι από αυτούς είναι πιο πιθανό να εργαστούν ως αυτοαπασχολούμενοι. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για επαγγελματίες (π.χ. δικηγόρους) που μπορούν πιο εύκολα να καθορίσουν τα δικά τους προγράμματα εργασίας και το ρυθμό εργασίας τους. Γενικότερα, οι διαφορές στα ποσοστά τηλεργασίας στα επαγγέλματα αντικατοπτρίζουν το γεγονός ότι, ανάλογα με το περιεχόμενο της εργασίας, ορισμένες εργασίες μπορούν να εκτελεστούν εύκολα από το σπίτι (π.χ. να γράψετε μια συνταγή), ενώ άλλες όχι ή με μεγαλύτερη δυσκολία (π.χ. επίσκεψη σε έναν ασθενή).

Για πολλούς άλλους, η τηλεργασία είναι μια σχεδόν νέα εμπειρία. Ο περιορισμός πιθανότητας προκάλεσε μια διάδοση της τηλεργασίας μεταξύ των εργαζομένων που, παρά το ότι εργάζονταν εντατικά με τις ΤΠΕ, μέχρι στιγμής είχαν μόνο περιορισμένη εμπειρία με αυτήν τη μορφή οργάνωσης εργασίας. Για παράδειγμα, το 2018, λιγότερο από το 20% των τεχνικών ΤΠΕ και το 10% των γενικών υπαλλήλων γραφείου και άλλων εργαζομένων υποστήριξης γραφείου είχαν βιώσει κάποια μορφή τηλεργασίας. Εν τω μεταξύ, οι νέοι επαγγελματίες παρουσιάζουν πολύ χαμηλότερες συχνότητες τηλεργασίας από τους

ανώτερους ομολόγους τους, ακόμη και εντός της ίδιας δραστηριότητας (European Commission, 2020).

4.4 Η τηλεργασία στην Ελλάδα

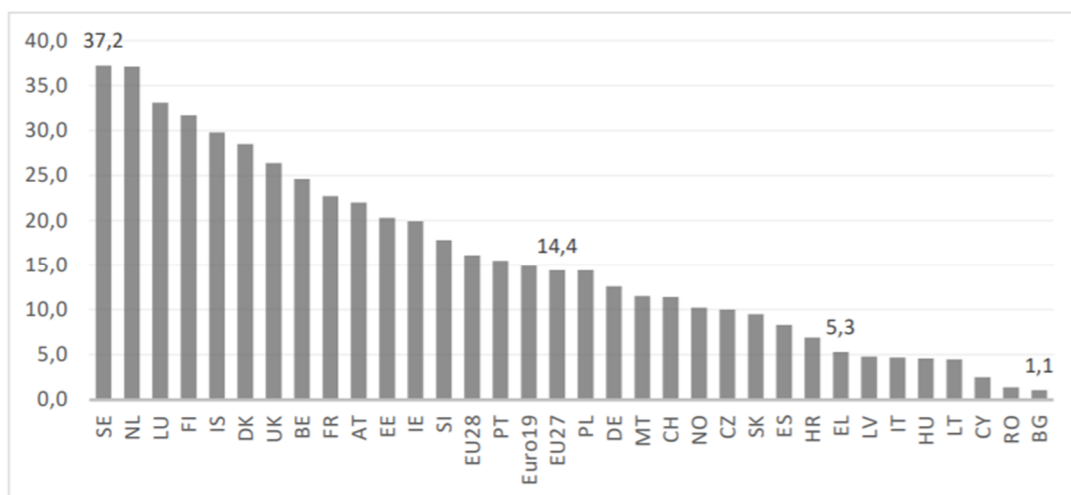
Ένας έντονος αντίκτυπος της πανδημίας Covid-19 και των σχετικών μέτρων περιορισμού ήταν ο αυξανόμενος αριθμός ατόμων που αναγκάστηκαν να εργαστούν από το σπίτι και στην Ελλάδα. Καθώς η τηλεργασία δεν είναι εφικτή για όλες τις ομάδες εργαζομένων, ιδίως για εκείνους τους εργαζομένους που θεωρούνται «απαραίτητοι» ή στην πρώτη γραμμή για την αντιμετώπιση των επιδημικών συνεπειών, οι χώρες με βιομηχανική και επαγγελματική δομή που ευνοούν την απομακρυσμένη εργασία θα έπρεπε επίσης να είχαν καταφέρει να προσαρμοστούν καλύτερα. Μπαίνοντας στην πιο σοβαρή κρίση για τη δημόσια υγεία τα τελευταία χρόνια, η Ελλάδα ήταν μια χώρα που είχε ήδη τα μεγάλα ποσοστά της προηγούμενης κρίσης οικονομικού και χρηματοπιστωτικού χρέους. Εφαρμοσμένες πολιτικές λιτότητας κατά την προηγούμενη δεκαετία ως μέρος των προγραμμάτων οικονομικής αναδιάρθρωσης ή μνημονίων της χώρας, αύξησαν τις ανησυχίες για τις δυνητικά επιζήμιες επιπτώσεις που είχαν αυτά τα μέτρα πολιτικής στο στενό σύστημα υγειονομικής περίθαλψης της χώρας (Kotsakis, 2018· Kyriopoulos et al., 2019).

Η Ελλάδα κατατάχθηκε επίσης στο κάτω μέρος των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) όσον αφορά τη συνολική ψηφιακή ετοιμότητά της (European Commission, 2019), συμπεριλαμβανομένων δεικτών όπως η συνδεσιμότητα και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, η χρήση ψηφιακών υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα, η χρήση τεχνολογιών ΤΠΕ στο σπίτι ή στην εργασία, ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών σε επιχειρήσεις και, το σημαντικότερο, ανεπάρκεια της βάσης ψηφιακών δεξιοτήτων (Cedefop, 2018). Η μεγάλη εξάρτηση της χώρας από μια μικρή και μεσαία εταιρική βάση πιστεύεται επίσης ότι συμβάλλει στη χαμηλότερη έκθεση και χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, που αποδεικνύεται από τη χαμηλή συγκέντρωση εργαζομένων σε ψηφιακά εντατικά επαγγέλματα. Συνολικά, η χώρα πάσχει από ένα έντονο «ψηφιακό χάσμα», με σημαντικές κοινωνικοοικονομικές διαφορές στην πρόσβαση και τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και εργαλείων πληροφόρησης (Paidousi, 2020· Lintzeris, 2020). Οι παραπάνω ελλείψεις εξηγούν γιατί η χώρα κατατάχθηκε στην 53η από τις 63 χώρες στην παγκόσμια ψηφιακή ανταγωνιστικότητα IMD, η οποία μετρά την ικανότητα και την ετοιμότητα των οικονομιών να προσαρμόσουν και να εξερευνήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες ως βασικό

μοχλό οικονομικού μετασχηματισμού στις επιχειρήσεις, την κυβέρνηση και την ευρύτερη κοινωνία (Ρουλιάκας, 2020).

Επιπλέον, η ελληνική οικονομία παραδοσιακά εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από άλλες χώρες της ΕΕ στην παροχή οικονομικών δραστηριοτήτων που συνεπάγονται την παροχή διαδραστικών υπηρεσιών, κυρίως μέσω της σημαντικής τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και των σχετικά μεγαλύτερων τομέων χονδρικού και λιανικού εμπορίου και υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης. Αυτός είναι ένας άλλος παράγοντας που επηρέασε σε μεγάλο βαθμό την ικανότητα της χώρας να μετριάσει τις αρνητικές οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες του σοκ Covid-19 (Ρουλιάκας, 2020).

Για τους παραπάνω λόγους, αλλά και λόγω πολιτιστικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών, η Ελλάδα ήταν επίσης μία από τις χώρες της ΕΕ με τη χαμηλότερη συχνότητα εργαζομένων με τηλεργασία στην προ Covid-19 εποχή (Eurostat, 2020). Όπως φαίνεται στο Σχήμα 4, η Ελλάδα κατατάχθηκε 24η από τις 31 χώρες όσον αφορά το μερίδιο των μισθωτών που εργάζονται είτε μερικές φορές είτε συνήθως από το σπίτι το 2019. Μόνο το 5,3% όλων των μισθωτών εργαζόταν εξ αποστάσεως στην Ελλάδα, υψηλότερο από ό, τι στη γειτονική Ιταλία, τη Βουλγαρία και την Κύπρο, αλλά σημαντικά χαμηλότερα από το μέσο όρο της ΕΕ-27 της τάξης του 14% και τα πολύ υψηλά μερίδια της εργασίας στο σπίτι (πάνω από 37%) παρατηρήθηκαν στις κορυφαίες χώρες της Σουηδίας και των Κάτω Χωρών (Ρουλιάκας, 2020).



Σχήμα 4: Ποσοστό % των μισθωτών με τηλεργασία, EU-27 (Ρουλιάκας, 2020)

Παρά τις πολλές προκλήσεις που αντιμετώπισε η πληγείσα από την κρίση χώρα, αντιμετώπισε επίσης, δυσκολίες από την πανδημία Covid-19. Ωστόσο, για να

εξασφαλιστούν μεσοπρόθεσμα καλά αποτελέσματα δημόσιας υγείας και να βοηθηθεί η εφαρμογή των απαραίτητων πρακτικών κοινωνικής απόστασης, η τηλεργασία θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί από ένα μεγαλύτερο μέρος του ελληνικού εργατικού δυναμικού. Θα χρειαστούν επίσης οργανωτικές και δημόσιες πολιτικές για την προώθηση της περαιτέρω εδραίωσης της οικιακής και της διαδικτυακής εργασίας στην Ελλάδα, έτσι ώστε να μην υστερεί στο συγκρότημα άλλων ευρωπαϊκών και προηγμένων οικονομιών, δεδομένου ότι οι ρυθμίσεις εξ αποστάσεως εργασίας αναμένεται να γίνουν πιο διαδεδομένες μετά την πανδημία (Pouliakas, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: Ο e-ΕΦΚΑ

5.1 Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ είναι ο νέος μεγάλος φορέας κοινωνικής ασφάλισης ο οποίος προέκυψε μετά και την προσθήκη του άρθρου 51Α του ν. 4670 / 2020 στο άρθρο 51 του ν. 4387 / 2016 με το οποίο είχε συσταθεί αρχικώς το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με την επωνυμία «Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)» και το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του την 01 Ιανουαρίου 2017. Στο νέο φορέα υπάχθηκαν αυτοδίκαια οι μέχρι τότε κύριοι φορείς κοινωνικής ασφάλισης και ο e-ΕΦΚΑ κατέστη οιονεί καθολικός διάδοχός τους. Σύμφωνα με το άρθρο 51 του προαναφερθέντος νόμου σκοπός του ΕΦΚΑ νυν e-ΕΦΚΑ είναι η κάλυψη των υπακτέων σε αυτόν φυσικών προσώπων για τους ασφαλιστικούς κινδύνους, τους οποίους αναγνωρίζει η οικεία νομοθεσία, με την προβλεπόμενη στο νόμο αυτόν χορήγηση :

- μηνιαίας κύριας σύνταξης λόγω γήρατος, σύνταξης αναπηρίας στους ασφαλισμένους και θανάτου στα μέλη της οικογένειας.
- προσυνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους και σε όσους είχαν θεμελιώσει δικαίωμα λήψης της παροχής.
- παροχών ασθένειας σε χρήμα, ειδικών προνοιακών επιδομάτων και κάθε άλλης παροχής σε χρήμα ή υπηρεσιών, για τις οποίες αρμόδιος κατέστη ο ΕΦΚΑ νυν e-ΕΦΚΑ.

5.2 Το όραμα του e-ΕΦΚΑ

Ο νέος φορέας κοινωνικής ασφάλισης δεδομένου και των οικονομικών, κυρίως, συνθηκών που δημιουργήθηκαν τα τελευταία χρόνια λόγω της κρίσης χρέους και του δημοσιονομικού ελλείμματος της χώρας, αλλά και ιδιαίτερων τρεχουσών συνθηκών λόγω

της πανδημίας Covid19, έπρεπε να αναθεωρήσει και να επικαιροποιήσει τόσο το όραμα όσο και τους στόχους του, προκειμένου να ανταπεξέλθει κατά το δυνατόν στην αποστολή του, που δεν είναι άλλη από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον πολίτη, με συνέπεια και σεβασμό.

Ο e-ΕΦΚΑ οραματίζεται και, ταυτόχρονα, οικοδομεί το κλυδωνισμένο εδώ και δεκαετίες ασφαλιστικό σύστημα σε νέες βάσεις όπου η άμεση εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, η αρχή της δικαιοσύνης, η αρχή της ίσης μεταχείρισης, η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και του έμπυχου δυναμικού, με κοινή συνισταμένη την εξοικονόμηση πόρων, θα αποτελέσουν τις θεμέλιες λίθους ενός σύγχρονου και ανταγωνιστικού δημόσιου φορέα (ΕΦΚΑ / Γεν. Δ / νση Στρατηγικής & Ανάπτυξης, 2018).

5.3 Η αποστολή του e-ΕΦΚΑ

Αποστολή του e - ΈΦΚΑ είναι η εξασφάλιση ενός **βιώσιμου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης** στην Ελλάδα και η **παροχή υπηρεσιών ολικής ποιότητας** προς τους πολίτες – ασφαλισμένους, μέσω σύγχρονων και φιλικών προς τους χρήστες μηχανογραφικών εφαρμογών, πλήρως εναρμονισμένων με τις σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ). Επίσης, ο e-ΕΦΚΑ αξιοποιώντας τη γνώση του παρελθόντος, επιδιώκει την **οικονομική επάρκεια** του, με όπλα τόσο τη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση της ενιαίας περιούσιας του Φορέα όσο και την ορθότερη χρήση του ελεγκτικού μηχανισμού.

Στην προμετωπίδα της αποστολής του ο e-ΕΦΚΑ έχει τη **μείωση του χρόνου απονομής σύνταξης** στους δικαιούχους και την **κατάρτιση ενός ενιαίου κανονισμού ασφάλισης και παροχών**, που θα εξασφαλίζει την αρχή της ισότητας και της δικαιοσύνης για όλους τους ασφαλισμένους, ανεξαρτήτως, του αρχικού φορέα προέλευσής τους.

Τέλος, ο e-ΕΦΚΑ επιχειρεί **την αναδιάρθρωση** του οργανογράμματός του με βάση το **έμπυχο δυναμικό** που διαθέτει και με τη δημιουργία νέων δομών συντονισμού και υποστήριξης του συνολικού εγχειρήματος (ΕΦΚΑ / Γεν. Δ / νση Στρατηγικής & Ανάπτυξης, 2018).

5.4 Οι στόχοι του e-ΕΦΚΑ

Βασικός επιχειρησιακός στόχος του e-ΕΦΚΑ είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με κεντρικό άξονα την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ Φορέα και ασφαλισμένων, καθώς και ενιαίων διαδικασιών εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ο στόχος μιας δομημένης λειτουργικής εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων όλων των κατηγοριών (ενεργοί ασφαλισμένοι, έμμεσα μέλη, συνταξιούχοι, εργοδότες, οργανισμοί) βασίζεται στην ανάπτυξη των εξής δράσεων :

- Τη δημιουργία του Χάρτη - πλαισίου παροχής υπηρεσιών.
- Την κατάρτιση των Προτύπων Εξυπηρέτησης Κοινού.
- Τη συνεχή παρακολούθηση / αξιολόγηση των Προτύπων Εξυπηρέτησης Κοινού.
- Τη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Η καθιέρωση μίας νέας οργανωτικής δομής με ευέλικτα σχήματα και η ενσωμάτωση μεθόδων στρατηγικού σχεδιασμού και σύγχρονης διοίκησης αποτελούν έναν από τους στρατηγικούς στόχους του e-ΕΦΚΑ. Οι δημιουργία δέκα τριών (13) νέων Περιφερειακών Υπηρεσιών Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ), οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την ορθολογική διοίκηση και τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των αποκεντρωμένων μονάδων του Φορέα προς του πολίτες, καθώς και τα έντεκα (11) Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (ΠΕΚΑ), τα οποία εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη εισροή πόρων στο φορέα από τις ασφαλιστικές εισφορές, μέσω της πάταξης της εισφοροαποφυγής και της αδήλωτης εργασίας, συμβάλουν με καθοριστικό τρόπο στην υλοποίηση του ανωτέρω στρατηγικού στόχου και, συνακόλουθα, στη διαμόρφωση ενός υπέρ - Φορέα με κύριο στόχο τη διασφάλιση του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης για το μέλλον.

Τέλος, ο e-ΕΦΚΑ έχει θέσει ως βασικό στρατηγικό του στόχο την αναβάθμιση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων του, αλλά και την εφαρμογή νέων τεχνολογικών και ηλεκτρονικών εφαρμογών σε όλες τις υπάρχουσες δομές του. Στόχος του ο μετασχηματισμός του από έναν φορέα σε έναν e - Φορέα του δημοσίου.

Η εφαρμογή ενός σύγχρονου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος και η αναβάθμιση του υπάρχοντος ηλεκτρονικού εξοπλισμού θα συμβάλει :

- Στη μείωση του χρόνου Απονομής Σύνταξης μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Στην ψηφιοποίηση του ιστορικού ασφάλισης του κάθε ασφαλισμένου· ο ασφαλισμένος, ανεξαρτήτως, των διαφορετικών ταμείων ασφάλισης θα έχει έναν ηλεκτρονικό φάκελο με τα πλήρη στοιχεία του ιστορικού ασφάλισής του.
- Στην καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής και της εισφοροαποφυγής.
- Στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών του υπηρεσιών προκειμένου σημαντικός αριθμός εγγράφων να χορηγούνται διαδικτυακά, καταργώντας σταδιακά τη φυσική παρουσία των

ασφαλισμένων στα υποκαταστήματα (ΕΦΚΑ / Γεν. Δ / νση Στρατηγικής & Ανάπτυξης, 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Σκοπός της έρευνας

Η τηλεργασία ως εναλλακτική μορφή εργασίας, μετά και την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, παρουσιάζει εξαιρετικό ενδιαφέρον σε ευρεία κλίμακα ως προς τις δυνατότητες εφαρμογής της τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα, και υπό το πρίσμα της αναγκαίας πολλές φορές επιλογής της, λόγω απρόβλεπτων συνθηκών όπως αυτή της πανδημίας Covid-19.

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπός να διερευνήσει την υιοθέτηση της τηλεργασίας, εν καιρώ Covid - 19, από τους υπαλλήλους του e - ΕΦΚΑ και τη δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της, με βάση διαφορετικές παραμέτρους όπως: τα ατομικά χαρακτηριστικά, οι δεξιότητες IT, η διαθεσιμότητα τεχνικού εξοπλισμού, η υποστήριξη εκ μέρους της Διοίκησης / Διεύθυνσης.

6.2 Στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι να δοθούν απαντήσεις ως προς τα παρακάτω γενικότερα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία διακρίνονται σε δύο αλληλοσυμπληρώμενα επίπεδα:

Σε ένα πρώτο επίπεδο διερευνάται, σε σχέση **α.** με την απόδοση / παραγωγικότητα των υπαλλήλων του Φορέα, **β.** με τη διάθεση του απαραίτητου εξοπλισμού, χώρου και τεχνικών δεξιοτήτων, αλλά και την υλικοτεχνική / συμβουλευτική υποστήριξη εκ μέρους της Διεύθυνσης / Διοίκησης και **γ.** με το ποσοστό των υπαλλήλων που εντάχθηκαν στην τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19, **η επίδρασή της τηλεργασίας στους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ.**

Σε ένα δεύτερο επίπεδο διερευνάται **η στάση των υπαλλήλων όσον αφορά την τηλεργασία** αλλά και **οι δυνατότητες του Δημοσίου Τομέα για συνέχιση της τηλεργασίας μετά το πέρας της πανδημίας Covid-19.**

6.3 Δείγμα έρευνας

Για την πραγματοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε δείγμα των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ Λάρισας προερχόμενο από τις εξής δομές: Περιφερειακή Υπηρεσία Συντονισμού

και Υποστήριξης (11 στελέχη), Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Λάρισας (τ. ΙΚΑ, 88 στελέχη), Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Λάρισας (τ. ΙΚΑ, 29 στελέχη), Περιφερειακή Διεύθυνση Μη Μισθωτών Λάρισας (τ. Ο.Α.Ε.Ε., 15 στελέχη), Α΄ Β΄ Τμήμα Μη Μισθωτών Λάρισας (τ. Ο.Α.Ε.Ε., 11 στελέχη), Περιφερειακό Τμήμα Υγειονομικών Λάρισας (3 στελέχη), Περιφερειακό Τμήμα Μηχανικών Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (3 στελέχη) και Περιφερειακή Διεύθυνση ΠΕΚΑ Θεσσαλίας (16 στελέχη). Σύνολο 176 στελέχη. Συνολικά μοιράστηκαν 165 ερωτηματολόγια εκ των οποίων απαντήθηκαν και συμπεριλήφθηκαν στη μελέτη 137 ερωτηματολόγια.

Το αποδεκτό δείγμα της έρευνας για τη διασφάλιση των αποτελεσμάτων υπολογίστηκε σύμφωνα με την υπολογιστική εφαρμογή του διαδικτύου raosoft που διατίθεται στον ιστότοπο www.raosoft.com/samplesize.html λαμβάνοντας υπόψη τις κάτωθι σταθερές παραμέτρους:

- Αποδεκτό ποσοστό σφάλματος: 5%
- Επίπεδο εμπιστοσύνης της έρευνας: 95%
- Μέγεθος πληθυσμού: 180
- Κατανομή απόκρισης: 50%
- Προτεινόμενο μέγεθος δείγματος: 123 (ερωτηματολόγια)

6.4 Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Η ερευνητική μέθοδος που αποφασίστηκε να ακολουθηθεί είναι η ποσοτική με τη χρήση ερωτηματολογίου. Στη συγκεκριμένη εργασία έγινε ποσοτική πρωτογενής έρευνα με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η χρήση ερωτηματολογίου η οποία κρίθηκε ότι ήταν η ενδεδειγμένη μέθοδος για την έρευνα αφού εμφανίζει πολλά πλεονεκτήματα (Cohen et al., 2008).

Τα ερωτηματολόγια είναι ένα από τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα μέσα συλλογής δεδομένων, και ως εκ τούτου πολλοί ερευνητές στον τομέα των επιχειρήσεων και της διαχείρισης, αλλά και σε άλλους τομείς των κοινωνικών επιστημών συνδέουν την έρευνα με ερωτηματολόγια. Δεδομένης της επικράτησής τους, είναι εύκολο να γίνει αντιληπτό ότι τα ερωτηματολόγια είναι εύκολο να σχεδιαστούν και να χρησιμοποιηθούν (Bryman & Bell, 2011). Επίσης, τα ερωτηματολόγια είναι αποτελεσματικά ως προς το κόστος και αποτελούν έναν πρακτικό τρόπο συλλογής δεδομένων. Ακόμη, τα ερωτηματολόγια επιτρέπουν την εξαγωγή γρήγορων αποτελεσμάτων. Επιπροσθέτως, τα ερωτηματολόγια

επιτρέπουν την ανωνυμία των χρηστών. Αυτή η απόκρυψη ωθεί τους ερωτηθέντες και τους ενθαρρύνει να απαντήσουν ειλικρινά. Τέλος, ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα των ερωτηματολογίων είναι ότι ο ερευνητής μπορεί να ζητήσει όσο το δυνατόν περισσότερες ερωτήσεις (Cohen et al., 2008).

6.5 Περιγραφή ερευνητικού εργαλείου

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα στηρίχθηκε (έγινε επιλογή συγκεκριμένων ερωτήσεων βάσει τους ερευνητικούς σκοπούς της συγκεκριμένης εργασίας) σε ερωτηματολόγιο το οποίο είχε καταρτισθεί από την ευρωπαϊκή εταιρεία SIGMA σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πολιτικής του Βελιγραδίου (2020) προκειμένου να εντοπισθούν οι προκλήσεις και τα οφέλη που αντιμετωπίζουν οι δημόσιοι υπάλληλοι στην εξ αποστάσεως εργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19. Δημοσιοποιήθηκε τον Ιούλιο του 2020. Πρόκειται συνεπώς για ένα επικαιροποιημένο εργαλείο έρευνας όσον αφορά την τηλεργασία στον Δημόσιο Τομέα (Διαθέσιμο στο: <http://www.sigmaweb.org/publications/Sample-survey-teleworking-coronavirus-covid-19-SIGMA-July-2020.pdf>)

Σύμφωνα με τους δημιουργούς του αρχικού ερωτηματολογίου – ερωτηματολογίου μήτρα, και δεδομένου ότι η πλειοψηφία των χωρών της Ευρώπης αντιμετωπίζει παρόμοια ζητήματα, το ερωτηματολόγιο, που είναι μάλλον γενικό, μπορεί να αναπαραχθεί εύκολα σε δημόσιες υπηρεσίες και άλλων χωρών ή ακόμη και σε μεμονωμένους οργανισμούς. Συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από συνολικά 40 ερωτήσεις και χωρίστηκε σε πέντε μέρη.

- Το πρώτο μέρος περιλάμβανε 3 ερωτήσεις που αφορούσαν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, όπως φύλο, ηλικία και επίπεδο εκπαίδευσης.
- Το δεύτερο μέρος περιλάμβανε 19 ερωτήσεις που αφορούσαν τις εμπειρίες και τις προτιμήσεις των υπαλλήλων σχετικά με την τηλεργασία.
- Το τρίτο μέρος της έρευνας περιλάμβανε 4 ερωτήσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά της εργασίας των υπαλλήλων και τους τεχνικούς πόρους.
- Το τέταρτο μέρος της έρευνας περιλάμβανε 12 ερωτήσεις σχετικά με τους παράγοντες διοίκησης (μάνατζμεντ) στην τηλεργασία.
- Το πέμπτο και τελευταίο μέρος της έρευνας περιλάμβανε 2 ερωτήσεις που αφορούσαν μόνο όσους υπαλλήλους του ΕΦΚΑ δεν εργάστηκαν με τηλεργασία.

6.6 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2021. Το δείγμα τελικά αποτελούνταν από 137 υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ. Η έρευνα στηρίχτηκε σε αυτο - συμπλήρωση, η οποία δεν απαιτούσε πάνω από 10 λεπτά. Τα ερωτηματολόγια δημιουργήθηκαν μέσω της πλατφόρμας Google forms και μοιράστηκαν στους συμμετέχοντες τόσο ηλεκτρονικά (50) όσο και διά ζώσης (115). Η ερευνήτρια είχε φροντίσει να εξασφαλίσει από πριν τις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων, στους οποίους στάλθηκε το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε και οι απαντήσεις λήφθηκαν ηλεκτρονικά. Παράλληλα, δόθηκαν οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης στην αρχή του ερωτηματολογίου. Ακολουθήθηκε η ίδια σειρά συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων σε όλα τα άτομα.

Πριν την κύρια έρευνα έγινε πιλοτική διανομή σε δύο στελέχη της ΠΥΣΥ Θεσσαλίας και τέσσερα στελέχη του Περιφ/κού Υποκ/τος Μισθωτών Λάρισας (τ. ΙΚΑ) προκειμένου να ανιχνευθούν τυχόν αστοχίες του ερωτηματολογίου ως προς την κατανόηση του από τους υπαλλήλους και παροχή περαιτέρω διευκρινίσεων.

6.7 Στατιστική ανάλυση

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), με τη βοήθεια του οποίου ερμηνεύτηκαν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το σύνολο των ερωτηματολογίων που επεστράφησαν. Εν συνεχεία τα αποτελέσματα των συσχετίσεων αναλύθηκαν με τη βοήθεια υπολογιστικών φύλλων Excel της Microsoft.

Για να διερευνηθεί η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας για τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Η εσωτερική συνοχή υπολογίστηκε μέσω του συντελεστή alpha του Cronbach. Τα αποτελέσματα του ελέγχου δείχνουν υψηλή αξιοπιστία για το ερωτηματολόγιο καθώς ο δείκτης Cronbach alpha είναι ίσος με $0,803 > 0,7$.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

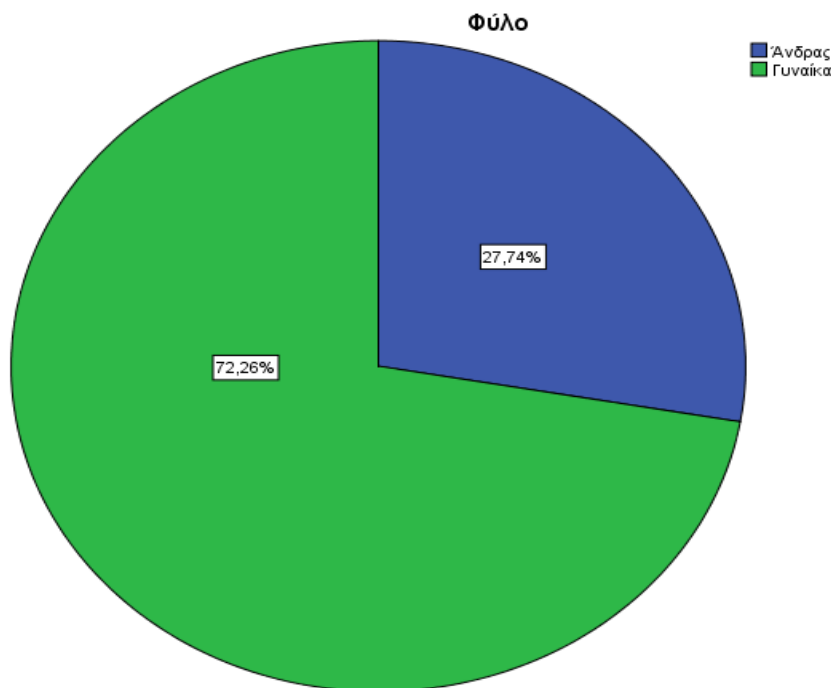
Το κεφάλαιο που ακολουθεί περιλαμβάνει την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των

συμμετεχόντων, οι εμπειρίες και προτιμήσεις τους σχετικά με την τηλεργασία, τα χαρακτηριστικά εργασίας και οι τεχνικοί πόροι, οι παράγοντες διοίκησης (μánaτζμεντ) στην τηλεργασία και ερωτήσεις για όσους δεν εργάστηκαν με τηλεργασία. Τέλος, παρουσιάζονται και οι συσχετίσεις που έγιναν μεταξύ των μεταβλητών.

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 137 υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ εκ των οποίων οι περισσότεροι ήταν γυναίκες με ποσοστό 72,3% και ακολουθούν οι άνδρες με ποσοστό 27,7%.

Πίνακας 1: Φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Άνδρας	38	27,7	27,7	27,7
Γυναίκα	99	72,3	72,3	100,0
Σύνολο	137	100,0	100,0	

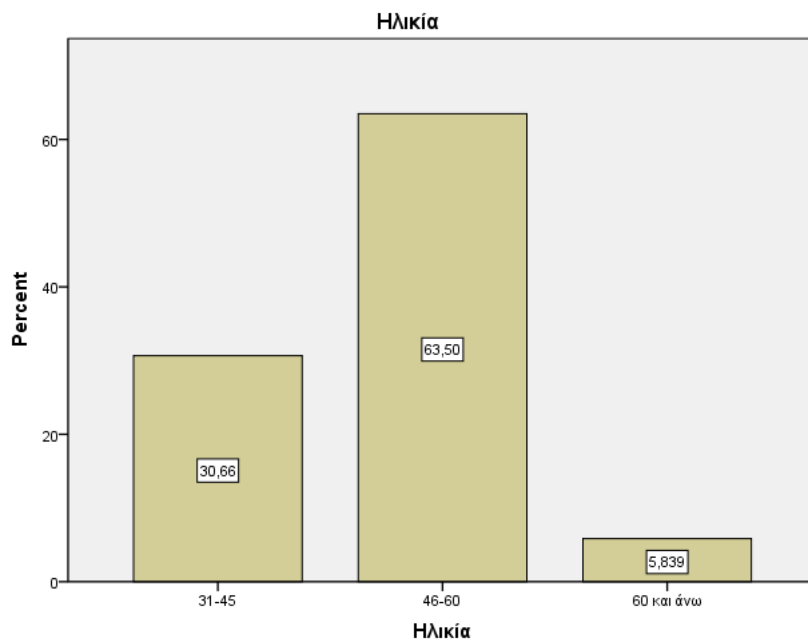


Γράφημα 1: Φύλο

Όσον αφορά την ηλικία των υπαλλήλων που έλαβαν μέρος στην έρευνα οι περισσότεροι είχαν ηλικίες που κυμαίνονταν μεταξύ 46 - 50 ετών με ποσοστό 63,5% και ακολουθούν όσοι είχαν ηλικίες μεταξύ 31 - 45 ετών με 30,7%.

Πίνακας 2: Ηλικία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
31 - 45	42	30,7	30,7	30,7
46 - 60	87	63,5	63,5	94,2
60 και άνω	8	5,8	5,8	100,0
Σύνολο	137	100,0	100,0	

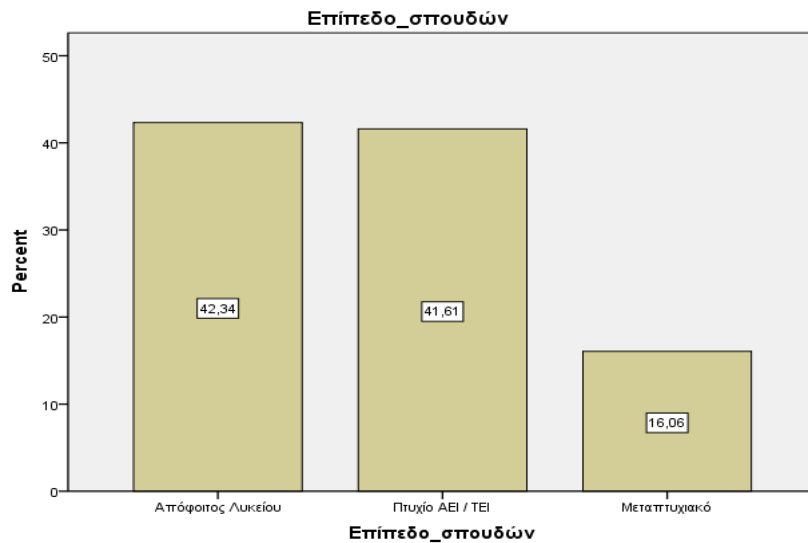


Γράφημα 2: Ηλικία

Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών των υπαλλήλων οι περισσότεροι ήταν απόφοιτοι Λυκείου με ποσοστό 42,3% και ακολουθούν με έναν συμμετέχοντα διαφορά οι απόφοιτοι ΑΕΙ / ΤΕΙ με ποσοστό 41,6%.

Πίνακας 3: Επίπεδο σπουδών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Απόφοιτος Λυκείου	58	42,3	42,3	42,3
Πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ	57	41,6	41,6	83,9
Μεταπτυχιακό	22	16,1	16,1	100,0
Σύνολο	137	100,0	100,0	



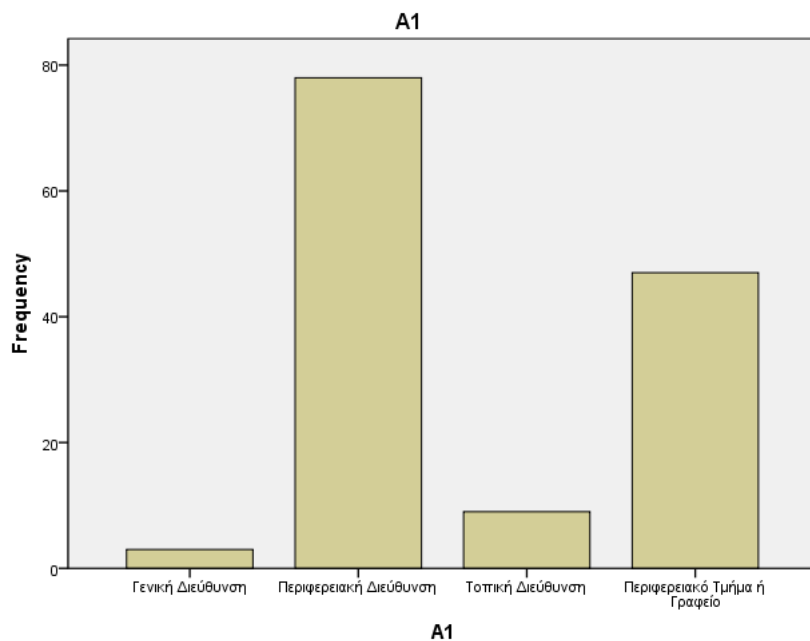
Γράφημα 3: Επίπεδο σπουδών

7.2 Εμπειρίες και προτιμήσεις σχετικά με την τηλεργασία

Το κυρίως μέρος της έρευνας ασχολήθηκε με τη διερεύνηση των εμπειριών και των προτιμήσεων των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ σχετικά με την τηλεργασία. Αρχικά, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν σχετικά με το επίπεδο της δομής του e-ΕΦΚΑ στην οποία εργάζονται. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται στην Περιφερειακή Διεύθυνση με ποσοστό 56,9% και ακολουθούν όσοι εργάζονται στο Περιφερειακό Τμήμα ή Γραφείο με ποσοστό 34,3%. Ωστόσο, στην έρευνα συμμετείχαν με μικρότερα ποσοστά και υπάλληλοι της Γενικής Διεύθυνσης (2,2%) και υπάλληλοι της Τοπικής διεύθυνσης (6,6%).

Πίνακας 4: Επίπεδο της δομής του e - ΕΦΚΑ

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Γενική Διεύθυνση	3	2,2	2,2	2,2
Περιφερειακή Διεύθυνση	78	56,9	56,9	59,1
Τοπική Διεύθυνση	9	6,6	6,6	65,7
Περιφερειακό Τμήμα ή Γραφείο	47	34,3	34,3	100,0
Σύνολο	137	100,0	100,0	

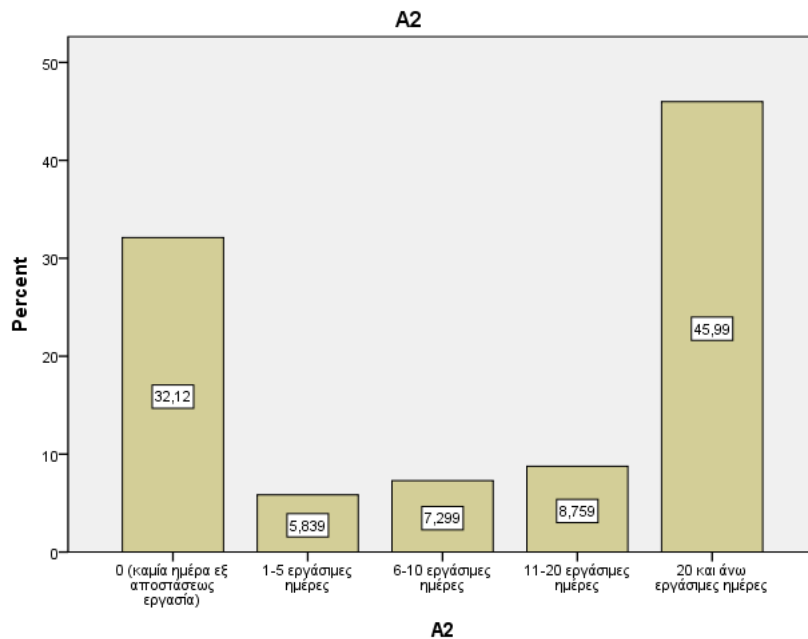


Γράφημα 4: Επίπεδο της δομής του e – ΕΦΚΑ

Στη συνέχεια, οι υπάλληλοι ρωτήθηκαν στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα - ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου) πόσες ημέρες συνολικά εργάστηκαν εξ αποστάσεως (τηλεργασία). Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ανέφερε ότι εργάστηκε 20 μέρες και άνω εργάσιμες μέρες με ποσοστό 46% και ακολουθούν όσοι δεν εργάστηκαν καμία μέρα εξ αποστάσεως με ποσοστό 32,1%. Αυτό το αποτέλεσμα είναι ιδιαίτερος σημαντικό καθώς σχεδόν το 1/3 του δείγματος δεν εργάστηκε καμία μέρα με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως εργασίας.

Πίνακας 5: Στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα – ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου) πόσες ημέρες συνολικά εργάστηκατε εξ αποστάσεως (τηλεργασία) ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
0 (καμία ημέρα εξ αποστάσεως εργασία)	44	32,1	32,1	32,1
1 - 5 εργάσιμες ημέρες	8	5,8	5,8	38,0
6 - 10 εργάσιμες ημέρες	10	7,3	7,3	45,3
11 - 20 εργάσιμες ημέρες	12	8,8	8,8	54,0
20 και άνω εργάσιμες ημέρες	63	46,0	46,0	100,0
Σύνολο	137	100,0	100,0	



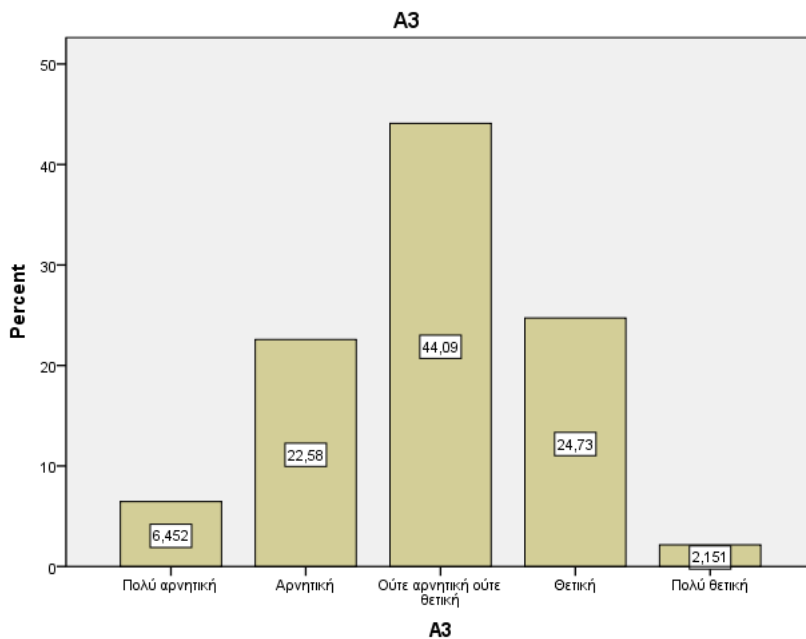
Γράφημα 5: Στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα – ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου) πόσες ημέρες συνολικά εργαστήκατε εξ αποστάσεως (τηλεργασία);

Στη συνέχεια, οι ερωτήσεις που ακολουθούν πλην των δύο τελευταίων, αφορούν όσους εργάστηκαν έστω και μια μέρα με τηλεργασία.

Αρχικά, ζητήθηκε από τους υπαλλήλους να περιγράψουν την εμπειρία τους στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία). Οι περισσότεροι με ποσοστό 44,1% κράτησαν ουδέτερη στάση αναφέροντας ότι η εμπειρία τους στην εξ αποστάσεως εργασία δεν ήταν ούτε θετική ούτε αρνητική, ενώ ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι είχαν αρνητική ή πολύ αρνητική εμπειρία με ποσοστό 29%. Αντίθετα θετική ή πολύ θετική εμπειρία υποστήριξε ότι είχε το 26,9% των υπαλλήλων. Όπως παρατηρούμε, οι απόψεις των εργαζομένων είναι μοιρασμένες και δεν μπορεί να εξαχθεί κάποιο ασφαλές συμπέρασμα σχετικά με το αν η εμπειρία τους από την εξ αποστάσεως εργασία ήταν θετική ή αρνητική.

Πίνακας 6: Πως θα περιγράφετε την εμπειρία σας στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ αρνητική	6	4,4	6,5	6,5
Αρνητική	21	15,3	22,6	29,0
Ούτε αρνητική ούτε θετική	41	29,9	44,1	73,1
Θετική	23	16,8	24,7	97,8
Πολύ θετική	2	1,5	2,2	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		

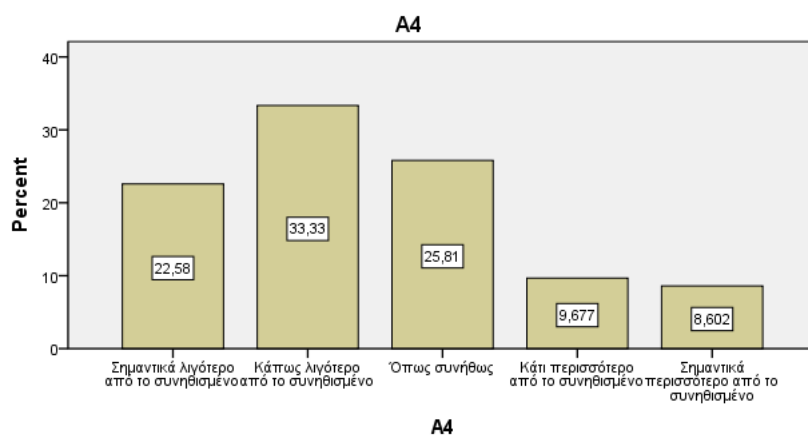


Γράφημα 6: Πως θα περιγράφετε την εμπειρία σας στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία);

Σχετικά με το πόσο παραγωγικοί ήταν οι υπάλληλοι κατά την τηλεργασία, οι περισσότεροι ανέφεραν ότι ήταν κάπως λιγότερο από το συνηθισμένο με ποσοστό 33,3% και ακολουθούν όσοι υποστήριζαν ότι ήταν παραγωγικοί όπως συνήθως με ποσοστό 25,8%. Εντούτοις, σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων και συγκεκριμένα πάνω από τους μισούς (55,9%) ανέφεραν ότι κατά την τηλεργασία ήταν λιγότερο παραγωγικοί.

Πίνακας 7 : Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Σημαντικά λιγότερο από το συνηθισμένο	21	15,3	22,6	22,6
Κάπως λιγότερο από το συνηθισμένο	31	22,6	33,3	55,9
Όπως συνήθως	24	17,5	25,8	81,7
Κάτι περισσότερο από το συνηθισμένο	9	6,6	9,7	91,4
Σημαντικά περισσότερο από το συνηθισμένο	8	5,8	8,6	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		

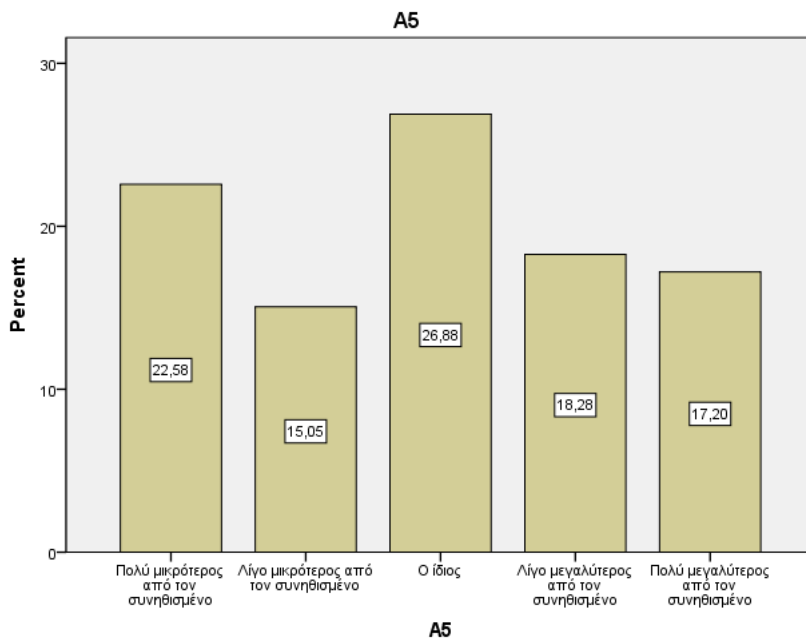


Γράφημα 7: Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία ;

Όσον αφορά το φόρτο εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας οι περισσότεροι ανέφεραν ότι ήταν ο ίδιος με ποσοστό 26,9% και ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι ήταν πολύ μικρότερος από τον συνηθισμένο με ποσοστό 22,6%.

Πίνακας 8: Ποιος ήταν ο φόρτος εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ μικρότερος από τον συνηθισμένο	21	15,3	22,6	22,6
Λίγο μικρότερος από τον συνηθισμένο	14	10,2	15,1	37,6
Ο ίδιος	25	18,2	26,9	64,5
Λίγο μεγαλύτερος από τον συνηθισμένο	17	12,4	18,3	82,8
Πολύ μεγαλύτερος από τον συνηθισμένο	16	11,7	17,2	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



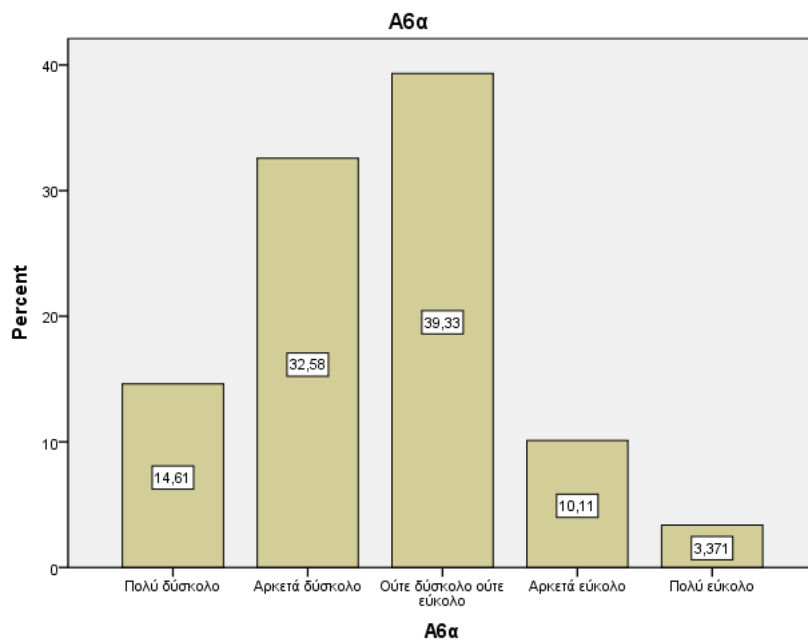
Γράφημα 8: Ποιος ήταν ο φόρτος εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας ;

Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες υπάλληλοι κλήθηκαν να αναφέρουν πόσο δύσκολο ή εύκολο βρήκαν κάποιες διατυπώσεις που τους δόθηκαν. Όσον αφορά την ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 39,3% και ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι ήταν αρκετά δύσκολο με ποσοστό 32,6%. Χαρακτηριστικό είναι ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι (47,2%) σε αυτή την

ερώτηση υποστήριξαν ότι διατηρήθηκε δύσκολα η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, σε αντίθεση με όσους υποστήριξαν ότι ήταν εύκολο να διατηρήσουν τη σχετική ισορροπία που αντιστοιχούν μόλις στο 8,8%. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα έρχεται να επιβεβαιώσει και σχετικές μελέτες που έδειξαν ότι η τηλεργασία αυξάνει την ένταση της εργασίας και τις παρεμβολές στο σπίτι, οδηγώντας σε δυσμενείς επιπτώσεις στην ευημερία και στα επίπεδα άγχους των τηλεεργαζομένων (Eurofound και ILO, 2017).

Πίνακας 9: Ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ δύσκολο	13	9,5	14,6	14,6
Αρκετά δύσκολο	29	21,2	32,6	47,2
Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	35	25,5	39,3	86,5
Αρκετά εύκολο	9	6,6	10,1	96,6
Πολύ εύκολο	3	2,2	3,4	100,0
Σύνολο	89	65,0	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	48	35,0		
Σύνολο	137	100,0		



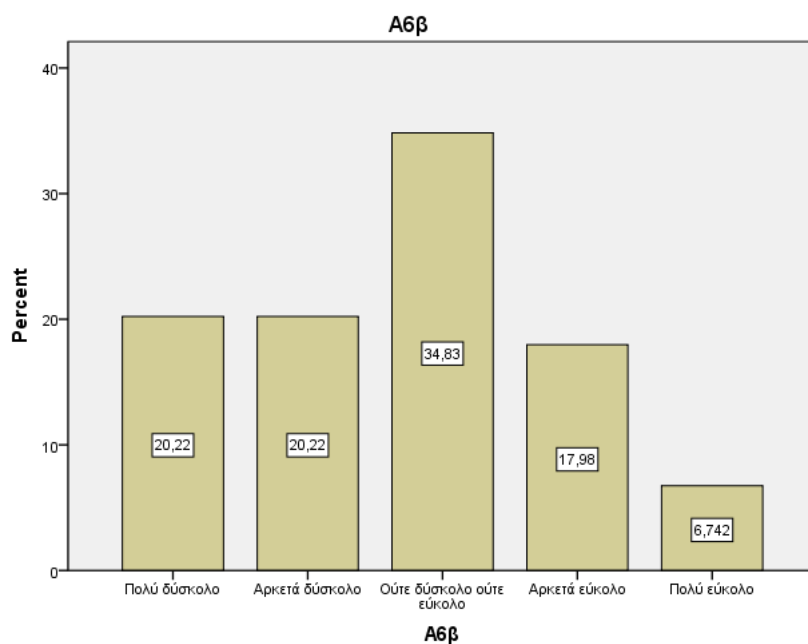
Γράφημα 9: Ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής

Όσον αφορά το σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζονται παραπάνω από το συνηθισμένο) οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 34,8% και

ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι ήταν αρκετά ή πολύ δύσκολο με 40,4%. Αντίθετα, αρκετά ή πολύ εύκολο υποστήριξε ότι ήταν μόνο το 16,1%.

Πίνακας 10: Σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζεστε παραπάνω από το συνηθισμένο)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ δύσκολο	18	13,1	20,2	20,2
Αρκετά δύσκολο	18	13,1	20,2	40,4
Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	31	22,6	34,8	75,3
Αρκετά εύκολο	16	11,7	18,0	93,3
Πολύ εύκολο	6	4,4	6,7	100,0
Σύνολο	89	65,0	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	48	35,0		
Σύνολο	137	100,0		

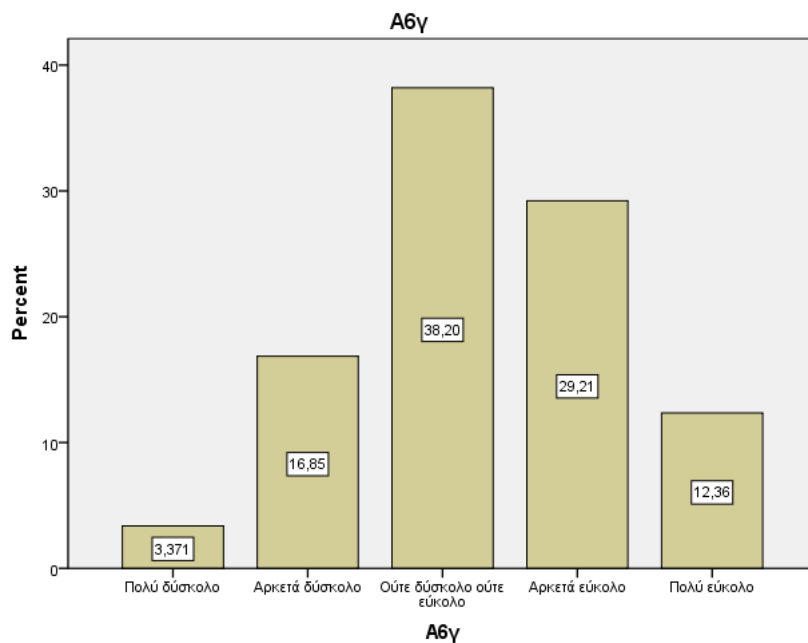


Γράφημα 10: Σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζεστε παραπάνω από το συνηθισμένο)

Όσον αφορά το να κάνουν τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 38,2% και ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι ήταν αρκετά εύκολο με ποσοστό 29,2%.

Πίνακας 11: Να κάνετε τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ δύσκολο	3	2,2	3,4	3,4
Αρκετά δύσκολο	15	10,9	16,9	20,2
Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	34	24,8	38,2	58,4
Αρκετά εύκολο	26	19,0	29,2	87,6
Πολύ εύκολο	11	8,0	12,4	100,0
Σύνολο	89	65,0	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	48	35,0		
Σύνολο	137	100,0		

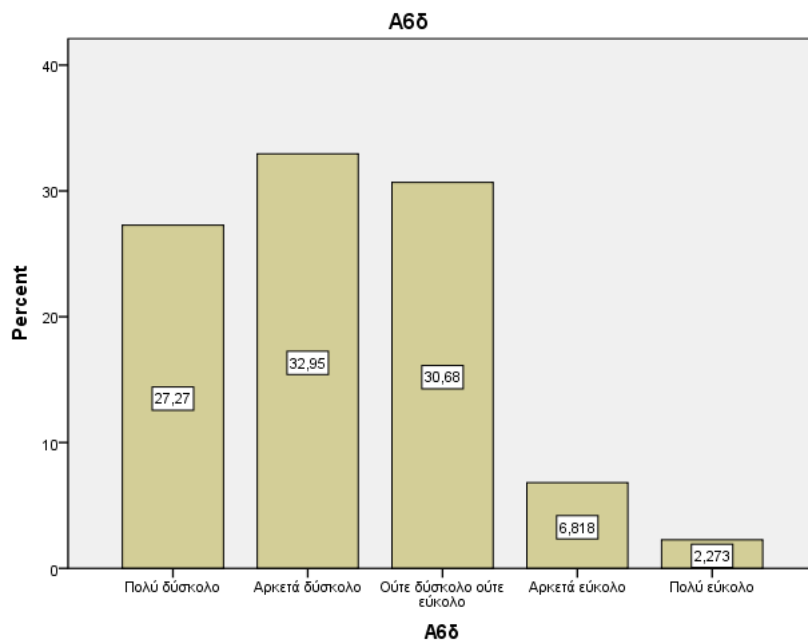


Γράφημα 11: Να κάνετε τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας

Όσον αφορά την εργασία σε κοινωνική απομόνωση οι περισσότεροι υποστήριξαν ότι ήταν αρκετά δύσκολο με ποσοστό 33%. Ειδικότερα, οι περισσότεροι υπάλληλοι με ποσοστό 60,2% υποστήριξα ότι ήταν γενικά δύσκολο να εργαστούν απομονωμένοι.

Πίνακας 12 : Την εργασία σε κοινωνική απομόνωση

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ δύσκολο	24	17,5	27,3	27,3
Αρκετά δύσκολο	29	21,2	33,0	60,2
Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	27	19,7	30,7	90,9
Αρκετά εύκολο	6	4,4	6,8	97,7
Πολύ εύκολο	2	1,5	2,3	100,0
Σύνολο	88	64,2	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	49	35,8		
Σύνολο	137	100,0		



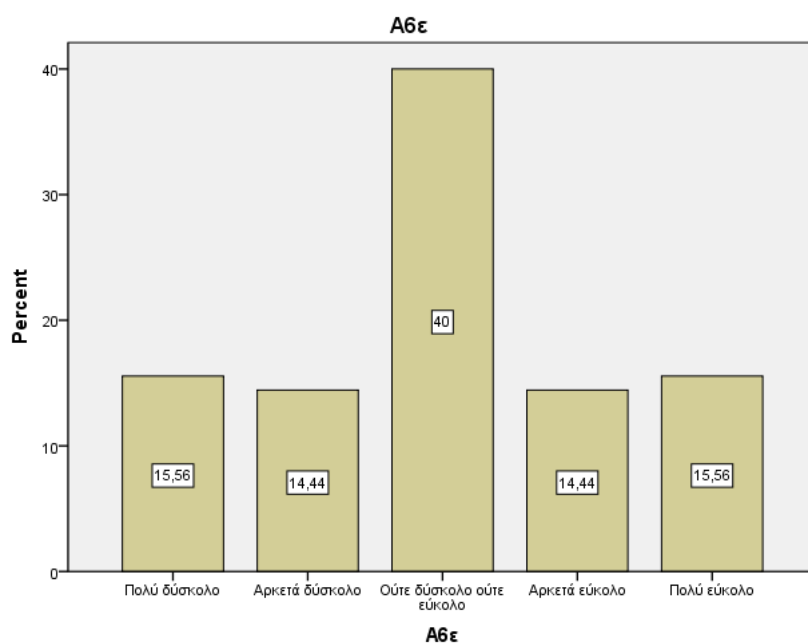
Γράφημα 12: Την εργασία σε κοινωνική απομόνωση

Τέλος, όσον αφορά την αντιμετώπιση του άγχους για τη νόσο Covid - 19 οι περισσότεροι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 40% και ακολουθούν με ίδια ποσοστά όσοι υποστήριξαν ότι ήταν δύσκολο και όσοι υποστήριξαν ότι ήταν εύκολο. Συνεπώς, σε αυτήν την ερώτηση δεν μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με το αν ήταν όντως εύκολο

ή όχι για τους υπαλλήλους να αντιμετωπίσουν το άγχος για τη νόσο Covid – 19.

Πίνακας 13: Την αντιμετώπιση του άγχους για τη νόσο Covid - 19

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ δύσκολο	14	10,2	15,6	15,6
Αρκετά δύσκολο	13	9,5	14,4	30,0
Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	36	26,3	40,0	70,0
Αρκετά εύκολο	13	9,5	14,4	84,4
Πολύ εύκολο	14	10,2	15,6	100,0
Σύνολο	90	65,7	100,0	
Δεν απάντησαν Δεν τηλεργάστηκαν	47	34,3		
Σύνολο	137	100,0		



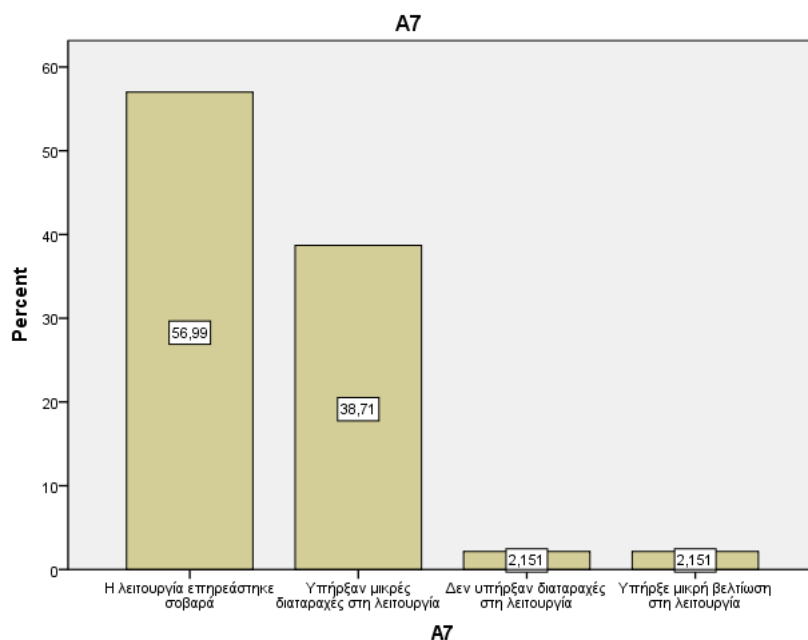
Γράφημα 13: Την αντιμετώπιση του άγχους για τη νόσο Covid – 19

Ακολούθως η έρευνα διερεύνησε τις απόψεις των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ σχετικά με τον βαθμό στον οποίο η πανδημία Covid - 19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα τους. Οι περισσότεροι υπάλληλοι με ποσοστό 57% υποστήριξαν ότι η λειτουργία του φορέα επηρεάστηκε σοβαρά και ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι υπήρξαν μικρές διαταραχές στη λειτουργία με 38,7%. Ιδιαίτερα εντυπωσιακό είναι το

γεγονός ότι το 95,7% των συμμετεχόντων απάντησαν ότι η λειτουργία επηρεάστηκε σε κάποιον βαθμό σε αντίθεση με όσους υποστήριξαν το αντίθετο (4,3%).

Πίνακας 14: Κατά τη γνώμη σας, σε ποιο βαθμό η πανδημία Covid - 19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Η λειτουργία επηρεάστηκε σοβαρά	53	38,7	57,0	57,0
Υπήρξαν μικρές διαταραχές στη λειτουργία	36	26,3	38,7	95,7
Δεν υπήρξαν διαταραχές στη λειτουργία	2	1,5	2,2	97,8
Υπήρξε μικρή βελτίωση στη λειτουργία	2	1,5	2,2	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



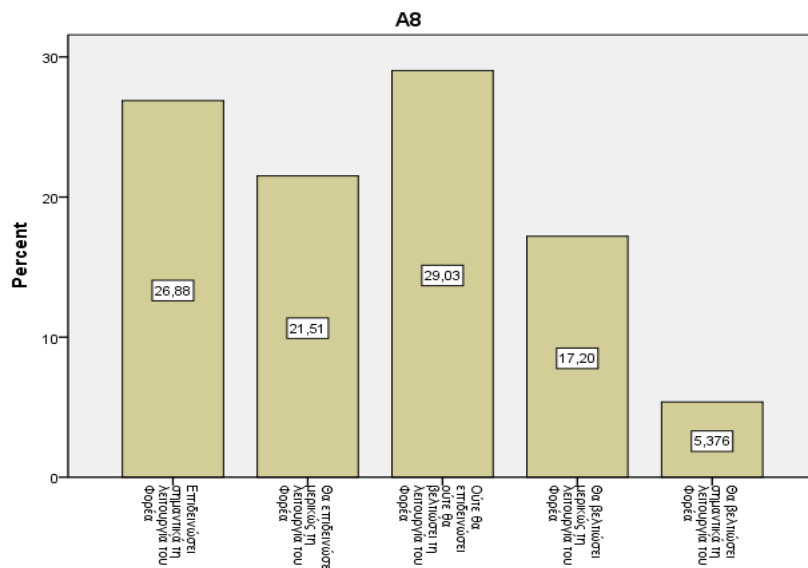
Γράφημα 14: Κατά τη γνώμη σας, σε ποιο βαθμό η πανδημία Covid - 19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα ;

Έπειτα, οι υπάλληλοι ρωτήθηκαν σχετικά τις απόψεις τους για την εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον. Οι περισσότεροι υπάλληλοι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 29%, ενώ ακολουθούν όσοι υποστήριξαν ότι η

εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα επιδεινώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα με ποσοστό 26,9%. Σχεδόν οι μισοί εργαζόμενοι υποστήριξαν ότι θα υπάρξει επιδείνωση της λειτουργίας (48,4%) ενώ το αντίθετο υποστηρίχθηκε από το 22,6%.

Πίνακας 15: Εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Επιδεινώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα	25	18,2	26,9	26,9
Θα επιδεινώσει μερικώς τη λειτουργία του Φορέα	20	14,6	21,5	48,4
Ούτε θα επιδεινώσει ούτε θα βελτιώσει τη λειτουργία του Φορέα	27	19,7	29,0	77,4
Θα βελτιώσει μερικώς τη λειτουργία του Φορέα	16	11,7	17,2	94,6
Θα βελτιώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα	5	3,6	5,4	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		

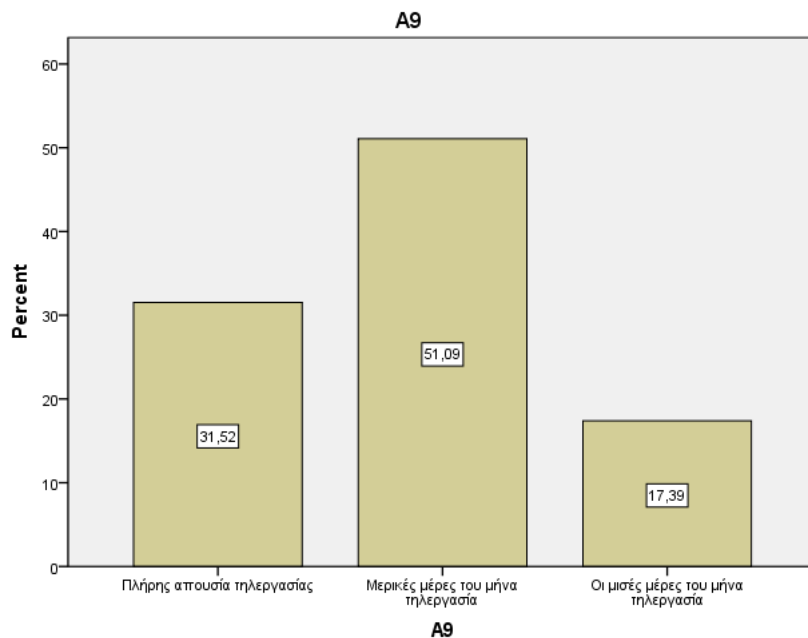


Γράφημα 15: Εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον

Στη συνέχεια, οι υπάλληλοι ρωτήθηκαν πως θα προτιμούσαν να οργανώσουν την εργασία τους στο μέλλον, μετά την κρίση, όπου οι περισσότεροι ανέφεραν ότι θα προτιμούσαν να εργάζονται μερικές μέρες του μήνα με τηλεργασία με ποσοστό 51,1% και ακολουθούν όσοι επέλεξαν την πλήρη απουσία της τηλεργασίας με ποσοστό 31,5%.

Πίνακας 16: Πως θα προτιμούσατε να οργανώσετε την εργασία σας στο μέλλον, μετά την κρίση ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πλήρης απουσία τηλεργασίας	29	21,2	31,5	31,5
Μερικές μέρες του μήνα τηλεργασία	47	34,3	51,1	82,6
Οι μισές μέρες του μήνα τηλεργασία	16	11,7	17,4	100,0
Σύνολο	92	67,2	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	45	32,8		
Σύνολο	137	100,0		



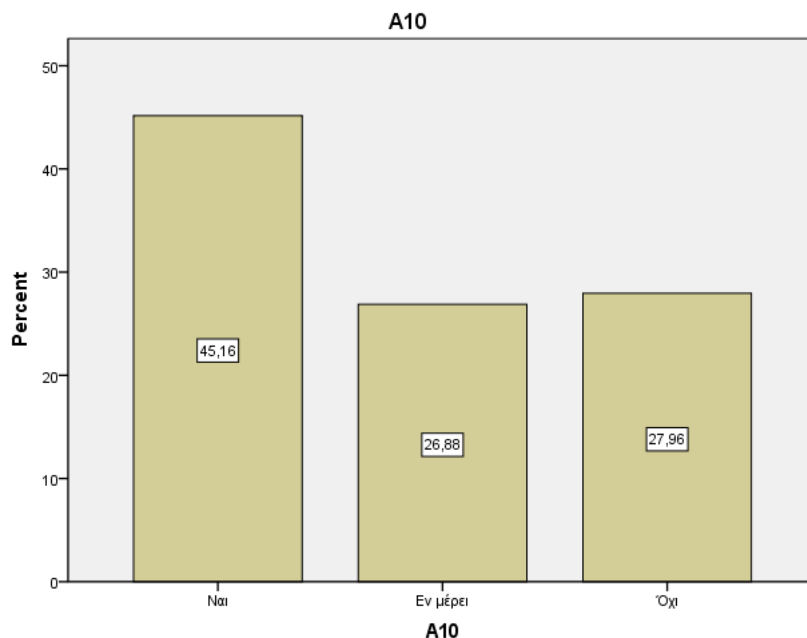
Γράφημα 16: Πως θα προτιμούσατε να οργανώσετε την εργασία σας στο μέλλον, μετά την κρίση ;

Σχετικά με το αν οι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή,

κάμερα web, μικρόφωνο) οι περισσότεροι απάντησαν θετικά με ποσοστό 45,2%, ενώ χαρακτηριστικό είναι ότι πάνω από το ¼ των υπαλλήλων απάντησε αρνητικά. Με άλλα λόγια το 19% των συμμετεχόντων κλήθηκε να εργαστεί με τηλεργασία χωρίς να διαθέτει τον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία. Το εύρημα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό και αντικατοπτρίζει το επίπεδο απορρόφησης της νέας τεχνολογίας από τους υπαλλήλους του δημόσιου φορέα.

Πίνακας 17: Έχετε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	42	30,7	45,2	45,2
Εν μέρει	25	18,2	26,9	72,0
Όχι	26	19,0	28,0	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		

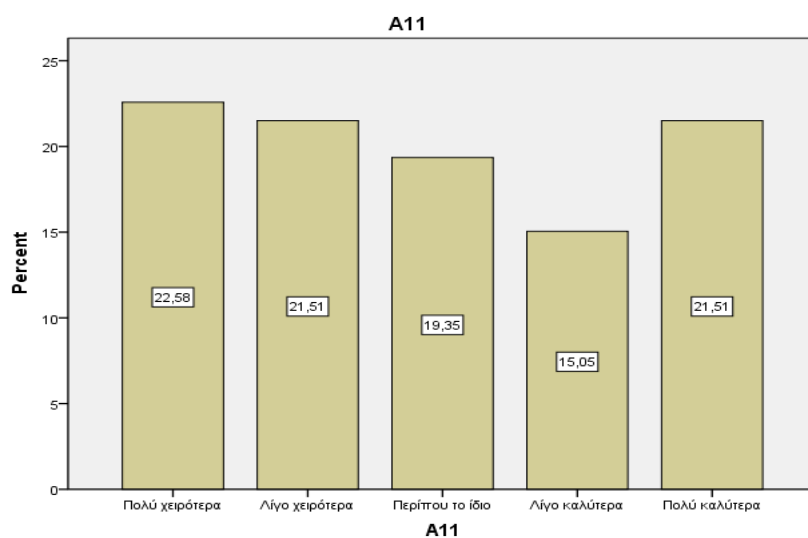


Γράφημα 17: Έχετε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο) ;

Έπειτα ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να συγκρίνουν τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας τους με εκείνες του χώρου διαμονής τους που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία. Η πλειοψηφία των υπαλλήλων ανέφερε ότι είναι χειρότερα με ποσοστό 44,1%, ενώ το αντίθετο υποστηρίχθηκε από το 36,6%.

Πίνακας 18: Συγκρίνετε τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας με εκείνες του χώρου διαμονής σας που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ χειρότερα	21	15,3	22,6	22,6
Λίγο χειρότερα	20	14,6	21,5	44,1
Περίπου το ίδιο	18	13,1	19,4	63,4
Λίγο καλύτερα	14	10,2	15,1	78,5
Πολύ καλύτερα	20	14,6	21,5	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		

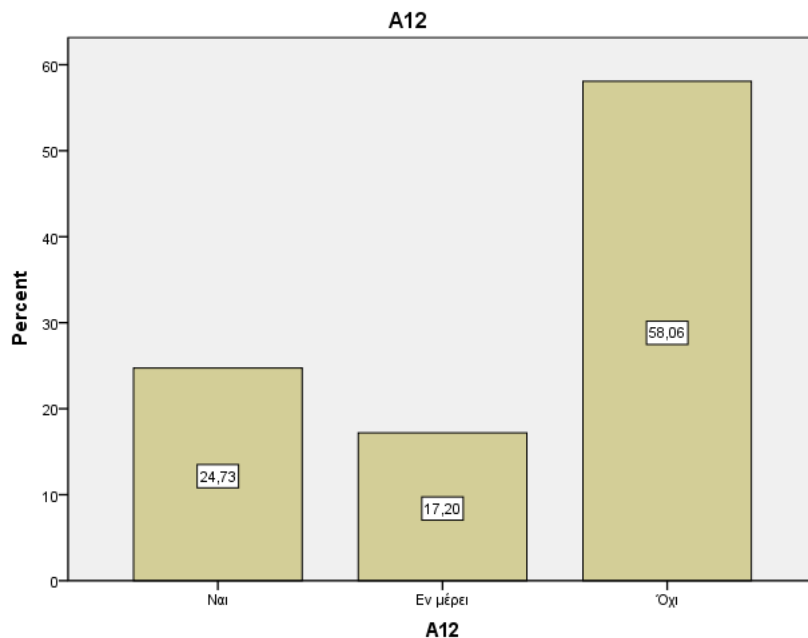


Γράφημα 18: Συγκρίνετε τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας με εκείνες του χώρου διαμονής σας που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία

Αναφορικά με το αν έχουν ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 58,1%. Το εύρημα αυτό είναι σημαντικό καθώς διαφαίνεται ότι οι εργαζόμενοι καθώς εργαζόντουσαν με τηλεργασία δεν βρίσκονταν σε ξεχωριστό μέρος στο σπίτι. Αντιθέτως, μπορεί να συνυπήρχαν στον ίδιο χώρο με άλλα μέλη της οικογένειας και αυτό να δυσχέραινε σε μικρό ή μεγάλο βαθμό την εργασία τους.

Πίνακας 19: Έχετε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	23	16,8	24,7	24,7
Εν μέρει	16	11,7	17,2	41,9
Όχι	54	39,4	58,1	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



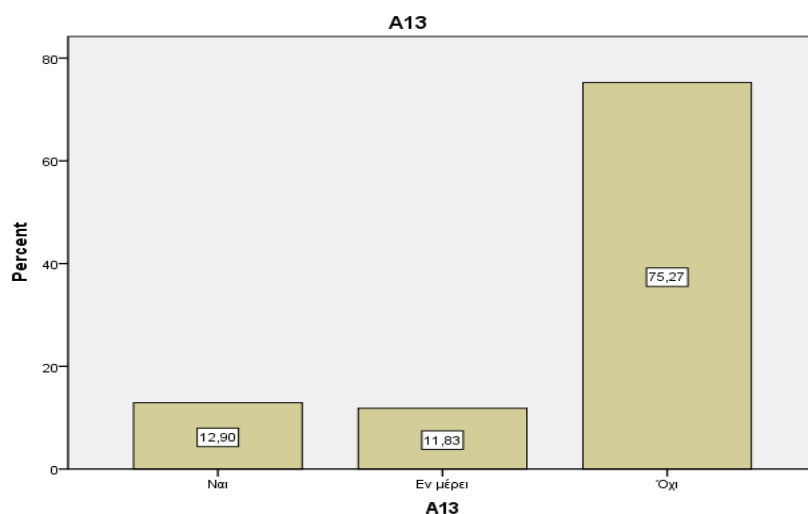
Γράφημα 19: Έχετε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι;

Σχετικά με το αν έλαβαν υποστήριξη από τον Φορέα τους σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ.

προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.), οι περισσότεροι συμμετέχοντες με διαφορά απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 75,3%. Το εύρημα αυτό αντικατοπτρίζει τη βοήθεια της Διοίκησης στους εργαζομένους η οποία ήταν απύσχα όπως φαίνεται από τις απαντήσεις που δόθηκαν. Ένα εύρημα ιδιαίτερα ανησυχητικό που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από τους αρμόδιους φορείς.

Πίνακας 20: Λάβατε υποστήριξη από τον Φορέα σας σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	12	8,8	12,9	12,9
Εν μέρει	11	8,0	11,8	24,7
Όχι	70	51,1	75,3	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν	44	32,1		
Δεν τηλεεργάστηκαν				
Σύνολο	137	100,0		

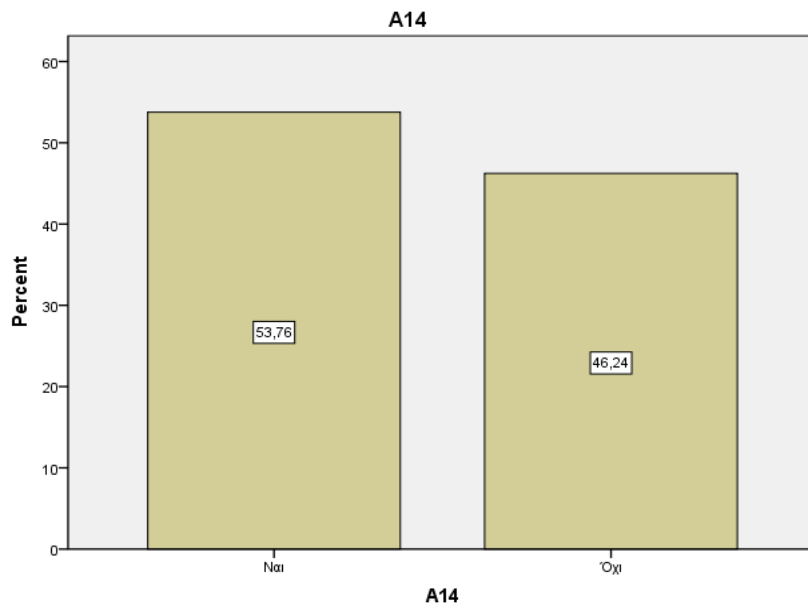


Γράφημα 20: Λάβατε υποστήριξη από τον Φορέα σας σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.);

Επίσης, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα οι περισσότεροι υπάλληλοι κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσουν παιδιά κάτω των 12 ετών ή / και ηλικιωμένους ή / και άτομα με αναπηρία με ποσοστό 53,8%. Το εύρημα αυτό έρχεται να συμφωνήσει με τις απόψεις των συμμετεχόντων σε προγενέστερες ερωτήσεις. Επίσης, αναδεικνύονται οι δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της περιόδου που έπρεπε να εργαστούν από απόσταση.

Πίνακας 21: Κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσετε παιδιά κάτω των 12 ετών ή / και ηλικιωμένους ή / και άτομα με αναπηρία;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	50	36,5	53,8	53,8
Όχι	43	31,4	46,2	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



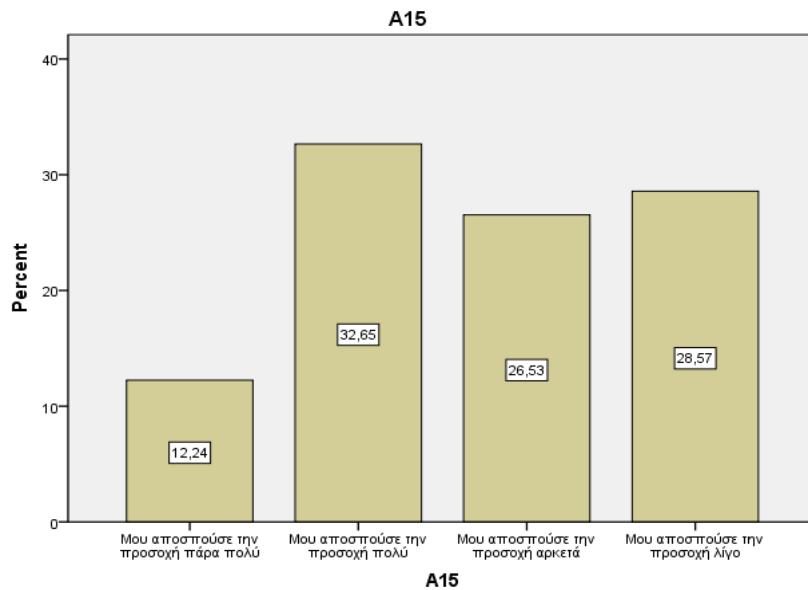
Γράφημα 21: Κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσετε παιδιά κάτω των 12 ετών ή / και ηλικιωμένους ή / και άτομα με αναπηρία ;

Μάλιστα όπως υποστηρίχθηκε από τους πιο πολλούς συμμετέχοντες η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι τους

επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά τους ενώ βρισκόντουσαν σε τηλεργασία και μάλιστα τους αποσπούσε την προσοχή πολύ με ποσοστό 32,7%. Η διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνει πρόσφατη έρευνα η οποία αναδεικνύει την αυξημένη δυσκολία που συνεπάγεται ο συνδυασμός φροντίδας παιδιών, λόγω κλεισίματος των εγκαταστάσεων φροντίδας, και παρατεταμένης τηλεργασίας πλήρους απασχόλησης. Πάνω από ένα στα πέντε άτομα (22 τοις εκατό) που ζούσαν με μικρά παιδιά (κάτω των 12) ανέφεραν δυσκολίες να επικεντρωθούν στη δουλειά τους σχεδόν ή τις περισσότερες φορές, σε σύγκριση με μόλις το 5% των νοικοκυριών χωρίς παιδιά και 7 τοις εκατό με παιδιά ηλικίας 12-17 ετών (Eurofound, 2020b). Συγκεκριμένα, οι μόνοι γονείς ή γονείς παιδιών με αναπηρία ή μαθησιακή δυσκολία αναφέρουν ότι η κατάσταση ήταν πολύ αγχωτική.

Πίνακας 22: Αναφέρετε σε ποιο βαθμό η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι σας επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά σας ενώ βρισκόσασταν σε τηλεργασία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Μου αποσπούσε την προσοχή πάρα πολύ	6	4,4	12,2	12,2
Μου αποσπούσε την προσοχή πολύ	16	11,7	32,7	44,9
Μου αποσπούσε την προσοχή αρκετά	13	9,5	26,5	71,4
Μου αποσπούσε την προσοχή λίγο	14	10,2	28,6	100,0
Σύνολο	49	35,8	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν / Δεν είχαν να φροντίσουν κάποιον	88	64,2		
Σύνολο	137	100,0		



Γράφημα 22: Αναφέρετε σε ποιο βαθμό η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι σας επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά σας ενώ βρισκόσασταν σε τηλεργασία

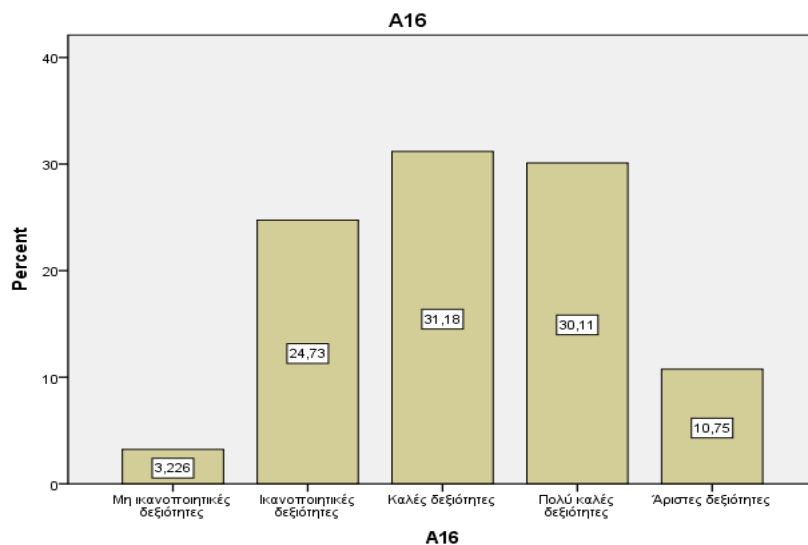
7.3 Χαρακτηριστικά εργασίας και τεχνικοί πόροι

Το επόμενο μέρος της έρευνας περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά της εργασίας των υπαλλήλων και τους τεχνικούς πόρους.

Αρχικά, ζητήθηκε από τους υπαλλήλους να αξιολογήσουν τις τεχνικές / IT δεξιότητές τους που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία, όπου οι περισσότεροι τις χαρακτήρισαν ως καλές με ποσοστό 31,2% και ακολουθούν όσοι τις χαρακτήρισαν πολύ καλές με 30,1%. Αυτό το εύρημα είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό για τις ικανότητες των υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ότι αφορά τις τεχνικές δεξιότητές τους.

Πίνακας 23: Τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Μη ικανοποιητικές δεξιότητες	3	2,2	3,2	3,2
Ικανοποιητικές δεξιότητες	23	16,8	24,7	28,0
Καλές δεξιότητες	29	21,2	31,2	59,1
Πολύ καλές δεξιότητες	28	20,4	30,1	89,2
Άριστες δεξιότητες	10	7,3	10,8	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		

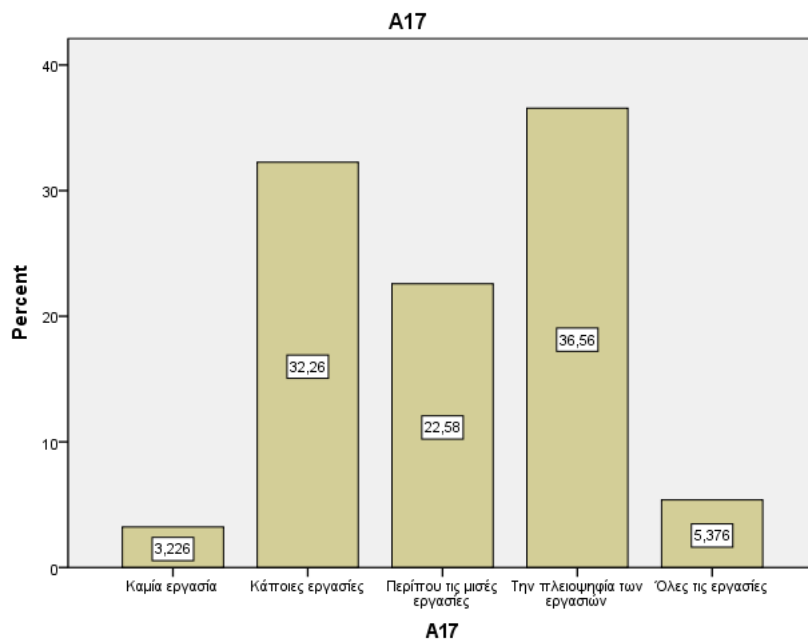


Γράφημα 23: Τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία

Όσον αφορά το μέρος των καθημερινών εργασιών που μπορούν οι υπάλληλοι να ολοκληρώσουν χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή τους αυτές περιλαμβάνουν την πλειοψηφία των εργασιών με ποσοστό 36,6%.

Πίνακας 24: Ποιο μέρος των καθημερινών εργασιών σας μπορείτε να ολοκληρώσετε χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή σας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Καμία εργασία	3	2,2	3,2	3,2
Κάποιες εργασίες	30	21,9	32,3	35,5
Περίπου τις μισές εργασίες	21	15,3	22,6	58,1
Την πλειοψηφία των εργασιών	34	24,8	36,6	94,6
Όλες τις εργασίες	5	3,6	5,4	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεγιάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



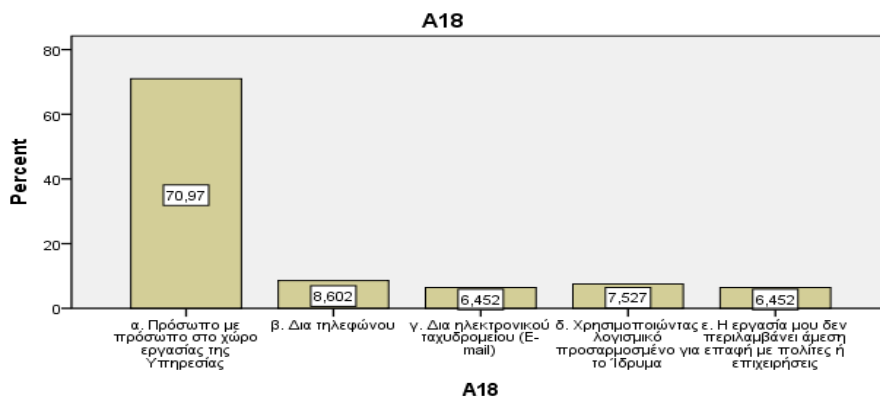
Γράφημα 24: Ποιο μέρος των καθημερινών εργασιών σας μπορείτε να ολοκληρώσετε χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή σας ;

Στη συνέχεια, οι υπάλληλοι κλήθηκαν να αναφέρουν ποια μέθοδο χρησιμοποιούσαν κυρίως ΠΙΠΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετήσουν

πολίτες ή επιχειρήσεις, όπου οι περισσότεροι ανέφεραν ότι χρησιμοποιούσαν την πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας με ποσοστό 71%.

Πίνακας 25: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
α. Πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας	66	48,2	71,0	71,0
β. Δια τηλεφώνου	8	5,8	8,6	79,6
γ. Δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E - mail)	6	4,4	6,5	86,0
δ. Χρησιμοποιώντας λογισμικό προσαρμοσμένο για το Ίδρυμα	7	5,1	7,5	93,5
ε. Η εργασία μου δεν περιλαμβάνει άμεση επαφή με πολίτες ή επιχειρήσεις	6	4,4	6,5	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



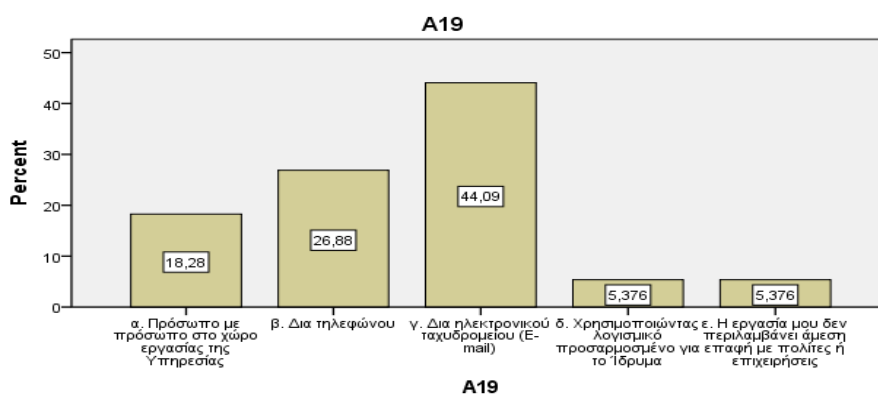
Γράφημα 25: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις ;

Όσον αφορά τη μέθοδο που χρησιμοποιούσαν κυρίως ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετήσουν πολίτες ή επιχειρήσεις, οι

περισσότεροι ανέφεραν ότι χρησιμοποιούσαν την μέθοδο δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E - mail) με ποσοστό 44,1% και ακολουθεί το τηλέφωνο με 26,9%. Απόλυτα λογικά ευρήματα καθώς με την τηλεργασία η επικοινωνία γίνεται με τρόπους εξ αποστάσεως.

Πίνακας 26: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
α. Πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας	17	12,4	18,3	18,3
β. Δια τηλεφώνου	25	18,2	26,9	45,2
γ. Δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E - mail)	41	29,9	44,1	89,2
δ. Χρησιμοποιώντας λογισμικό προσαρμοσμένο για το Ίδρυμα	5	3,6	5,4	94,6
ε. Η εργασία μου δεν περιλαμβάνει άμεση επαφή με πολίτες ή επιχειρήσεις	5	3,6	5,4	100,0
Σύνολο	93	67,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	44	32,1		
Σύνολο	137	100,0		



Γράφημα 26: Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις ;

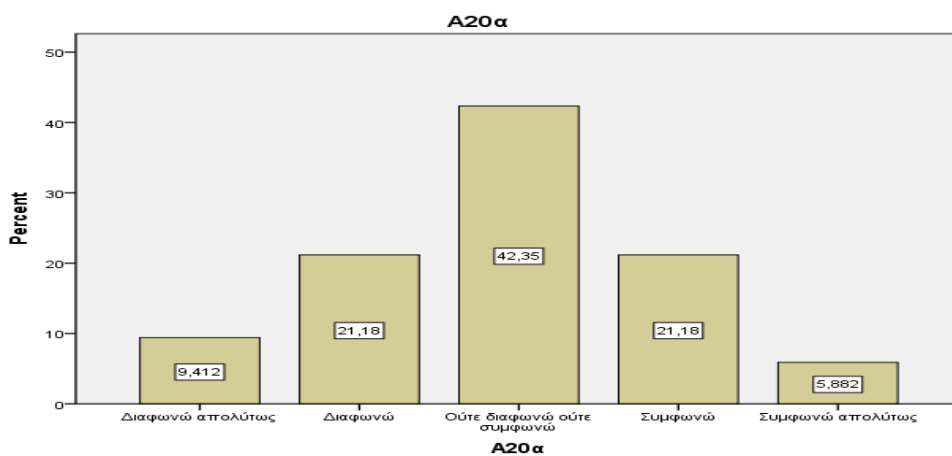
7.4 Παράγοντες διοίκησης (μánaτζμεντ) στην τηλεργασία

Το επόμενο μέρος της έρευνας περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τους παράγοντες διοίκησης (μánaτζμεντ) στην τηλεργασία. Αρχικά, οι υπάλληλοι του ΕΦΚΑ κλήθηκαν να αναφέρουν το βαθμό στον οποίο συμφωνούν ή διαφωνούν με κάποιες δηλώσεις που τους δόθηκαν.

Με την άποψη ότι «Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού παρείχε τακτικά σχόλια για τη δουλειά μου, την απόδοσή μου και τα καθήκοντά μου» οι περισσότεροι υπάλληλοι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 42,4%. Εντούτοις, χαρακτηριστικό είναι ότι το 30,6% διαφώνησε με αυτό, καταδεικνύοντας ότι οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας δεν ήταν αποδέκτες κριτικής από τους προϊσταμένους τους.

Πίνακας 27 : Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού παρείχε τακτικά σχόλια για τη δουλειά μου, την απόδοσή μου και τα καθήκοντά μου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απολύτως	8	5,8	9,4	9,4
Διαφωνώ	18	13,1	21,2	30,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	36	26,3	42,4	72,9
Συμφωνώ	18	13,1	21,2	94,1
Συμφωνώ απολύτως	5	3,6	5,9	100,0
Σύνολο	85	62,0	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	52	38,0		
Σύνολο	137	100,0		

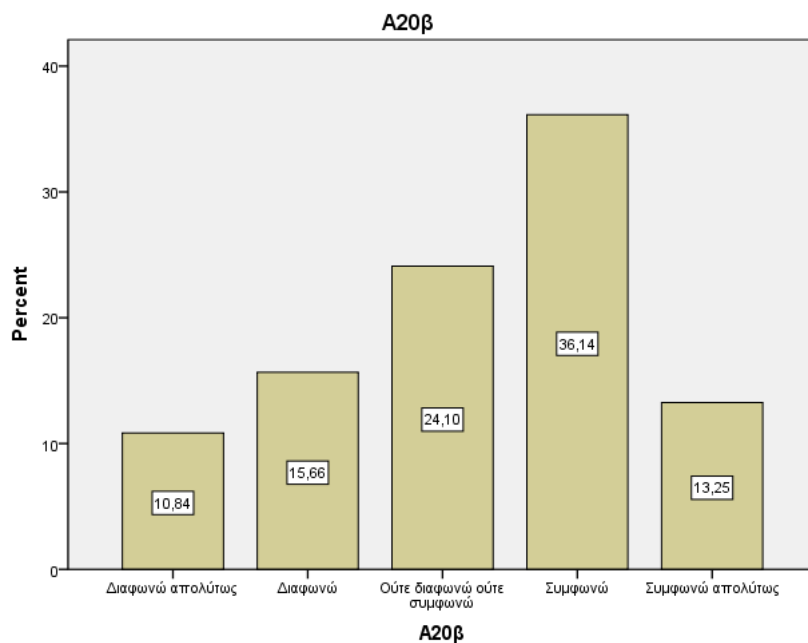


Γράφημα 27: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού παρείχε τακτικά σχόλια για τη δουλειά μου, την απόδοσή μου και τα καθήκοντά μου

Με την άποψη ότι «Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες» οι περισσότεροι υπάλληλοι συμφώνησαν ή συμφώνησαν απόλυτα με ποσοστό 49,4%. Ωστόσο, πάνω από το ¼ των συμμετεχόντων διαφώνησε με αυτήν την άποψη.

Πίνακας 28: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτως	9	6,6	10,8	10,8
Διαφωνώ	13	9,5	15,7	26,5
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	20	14,6	24,1	50,6
Συμφωνώ	30	21,9	36,1	86,7
Συμφωνώ απόλυτως	11	8,0	13,3	100,0
Σύνολο	83	60,6	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	54	39,4		
Σύνολο	137	100,0		

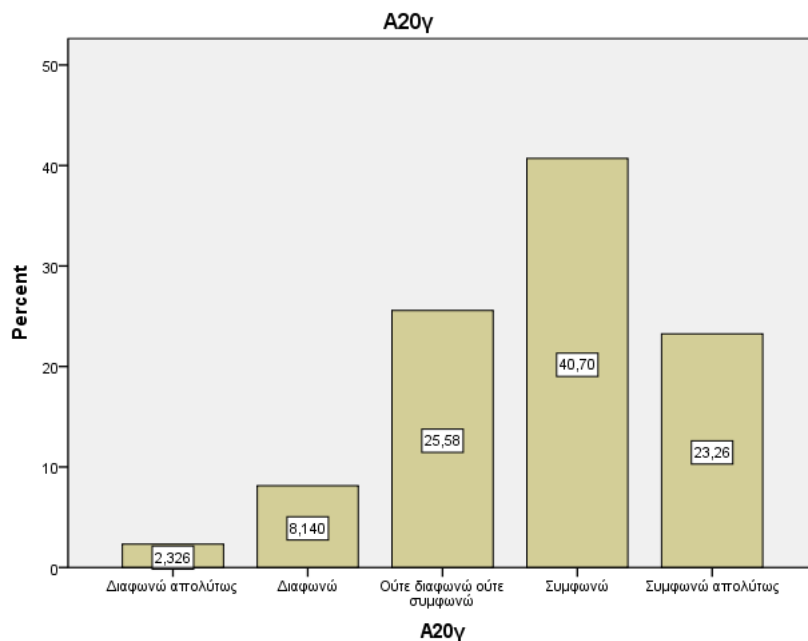


Γράφημα 28: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου μού ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες

Με την άποψη ότι «Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου με εμπιστεύτηκε και δεν μου επέβαλε πρόσθετη εποπτεία» οι περισσότεροι υπάλληλοι συμφώνησαν ή συμφώνησαν απόλυτα με ποσοστό 64%.

Πίνακας 29 : Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου με εμπιστεύτηκε και δεν μου επέβαλε πρόσθετη εποπτεία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτως	2	1,5	2,3	2,3
Διαφωνώ	7	5,1	8,1	10,5
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	22	16,1	25,6	36,0
Συμφωνώ	35	25,5	40,7	76,7
Συμφωνώ απόλυτως	20	14,6	23,3	100,0
Σύνολο	86	62,8	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	51	37,2		
Σύνολο	137	100,0		



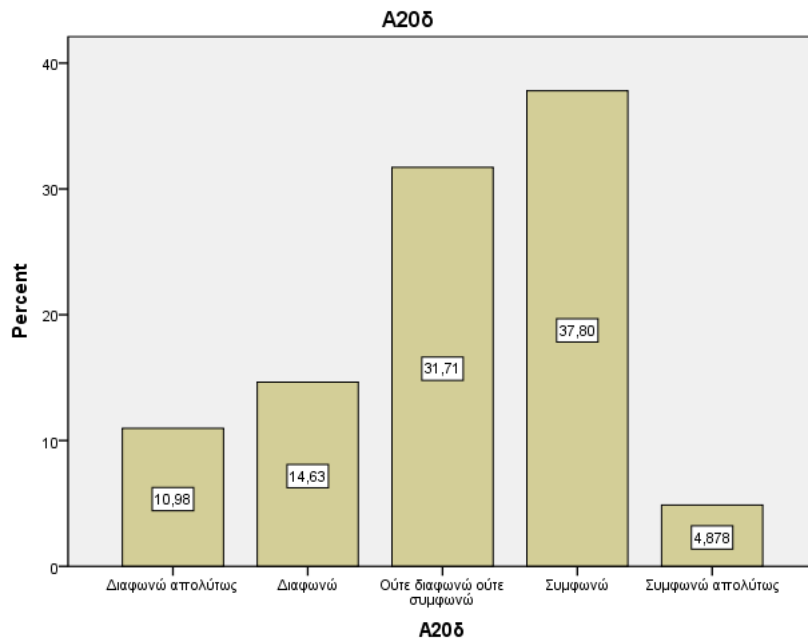
Γράφημα 29: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου με εμπιστεύτηκε και δεν μου επέβαλε πρόσθετη εποπτεία

Με την άποψη ότι «Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πως να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας)» οι περισσότεροι υπάλληλοι συμφώνησαν ή

συμφώνησαν απόλυτα με ποσοστό 42,7%. Ωστόσο, πάνω από το ¼ των συμμετεχόντων διαφώνησε με αυτήν την άποψη καταδεικνύοντας μια έλλειψη επικοινωνίας με τους προϊσταμένους τους.

Πίνακας 30: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πως να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απολύτως	9	6,6	11,0	11,0
Διαφωνώ	12	8,8	14,6	25,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	26	19,0	31,7	57,3
Συμφωνώ	31	22,6	37,8	95,1
Συμφωνώ απολύτως	4	2,9	4,9	100,0
Σύνολο	82	59,9	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	55	40,1		
Σύνολο	137	100,0		

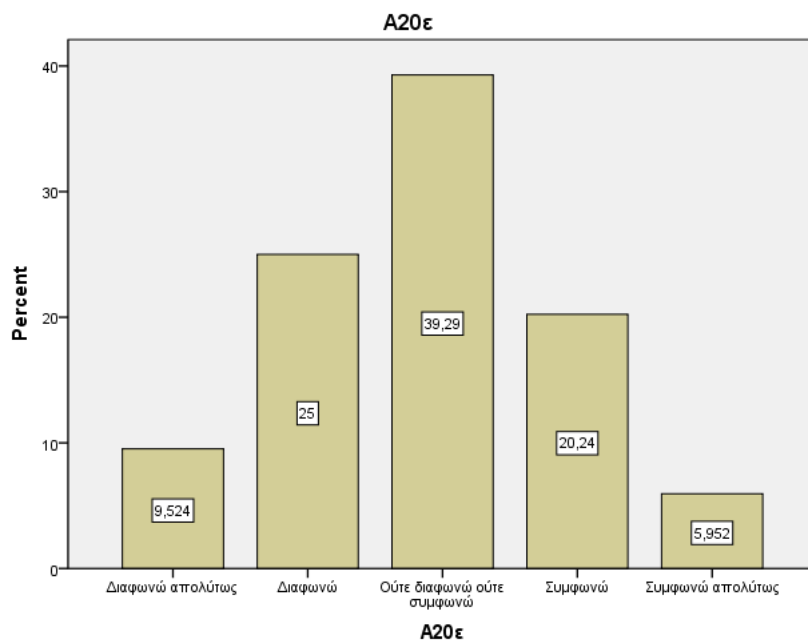


Γράφημα 30: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πως να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας

Με την άποψη ότι «Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου απαιτούσε να είμαι μόνιμα διαθέσιμος κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας» οι περισσότεροι υπάλληλοι κράτησαν ουδέτερη στάση με ποσοστό 39,3%.

Πίνακας 31: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου απαιτούσε να είμαι μόνιμα διαθέσιμος κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απολύτως	8	5,8	9,5	9,5
Διαφωνώ	21	15,3	25,0	34,5
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	33	24,1	39,3	73,8
Συμφωνώ	17	12,4	20,2	94,0
Συμφωνώ απολύτως	5	3,6	6,0	100,0
Σύνολο	84	61,3	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	53	38,7		
Σύνολο	137	100,0		

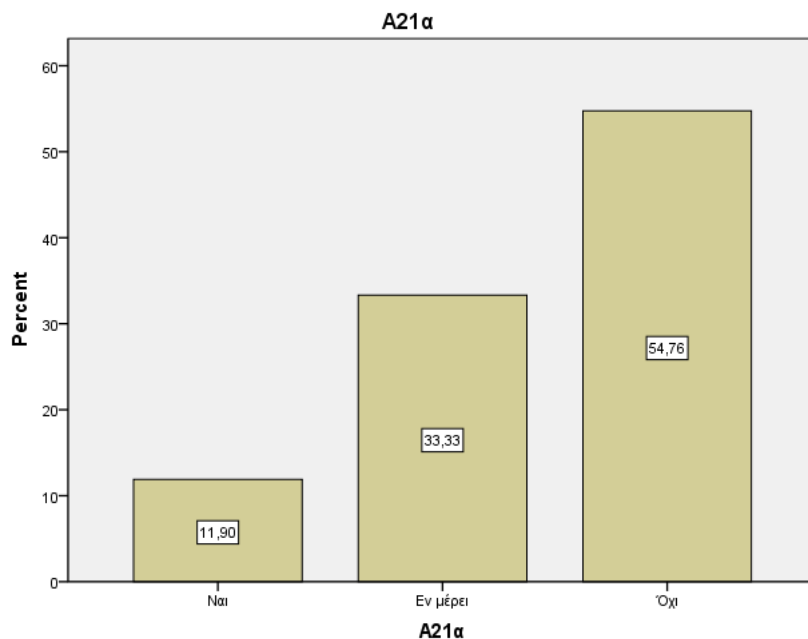


Γράφημα 31: Ο Διευθυντής / Προϊστάμενος μου απαιτούσε να είμαι μόνιμα διαθέσιμος κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας

Σχετικά με το αν ο εργοδότης τους τους παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία) οι περισσότεροι υπάλληλοι απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 54,8%. Επίσης, αυτό το εύρημα αναδεικνύει την έλλειψη σωστής ενημέρωσης και εκπαίδευσης των υπαλλήλων σε θέματα εργασίας εξ αποστάσεως.

Πίνακας 32 : Ο εργοδότης σας σας παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία) ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	10	7,3	11,9	11,9
Εν μέρει	28	20,4	33,3	45,2
Όχι	46	33,6	54,8	100,0
Σύνολο	84	61,3	100,0	
Δεν απάντησαν	53	38,7		
Δεν τηλεεργάστηκαν				
Σύνολο	137	100,0		



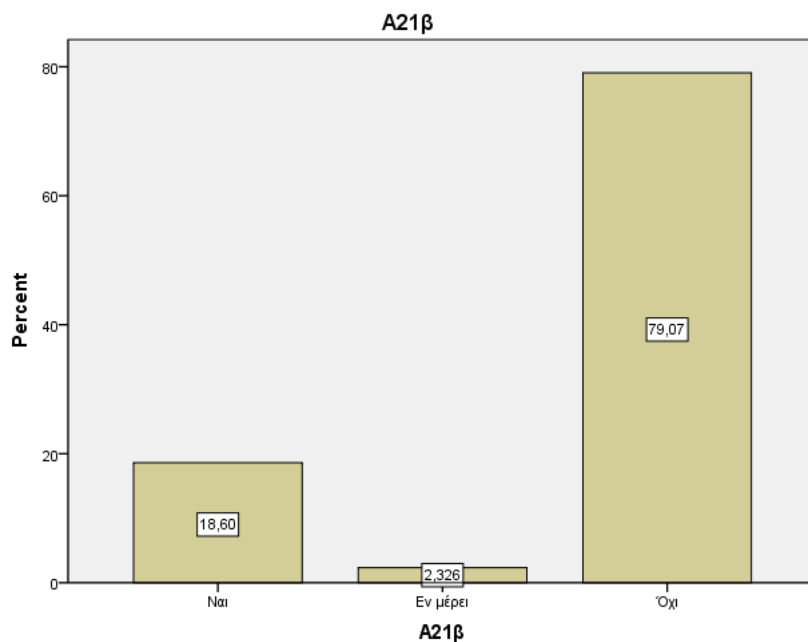
Γράφημα 32: Ο εργοδότης σας σας παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία) ;

Σχετικά με το αν ο εργοδότης τους τους έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.) οι περισσότεροι

υπάλληλοι απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 79,1%. Μόλις το 18,6% απάντησε θετικά, γεγονός που δείχνει επίσης, τον μη σωστό εξοπλισμό των εργαζομένων για να εργαστούν με τηλεργασία.

Πίνακας 33: Ο εργοδότης σας σας έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	16	11,7	18,6	18,6
Εν μέρει	2	1,5	2,3	20,9
Όχι	68	49,6	79,1	100,0
Σύνολο	86	62,8	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	51	37,2		
Σύνολο	137	100,0		

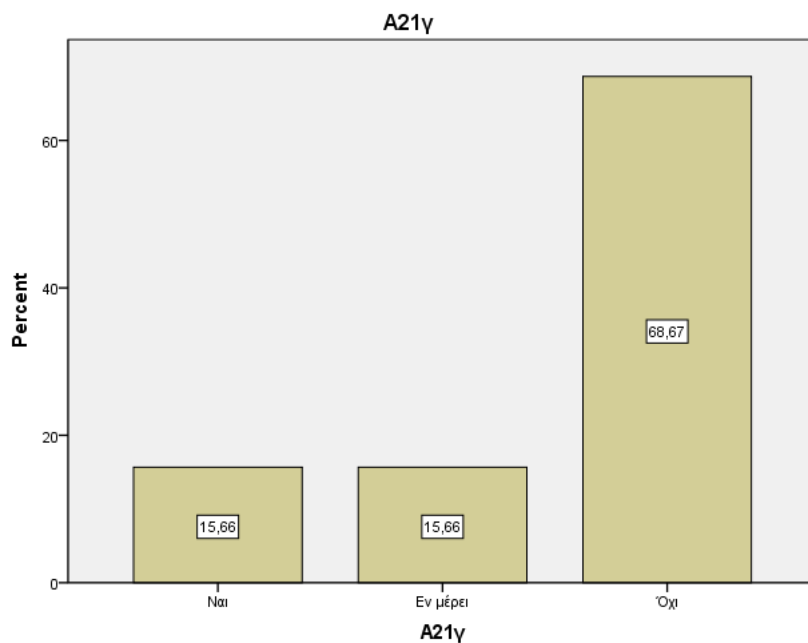


Γράφημα 33: Ο εργοδότης σας σας έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.) ;

Σχετικά με το αν ο εργοδότης τους τους πρότεινε ή τους παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams) οι περισσότεροι υπάλληλοι απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 68,7%.

Πίνακας 34: Ο εργοδότης σας πρότεινε ή σας παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams) ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	13	9,5	15,7	15,7
Εν μέρει	13	9,5	15,7	31,3
Όχι	57	41,6	68,7	100,0
Σύνολο	83	60,6	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	54	39,4		
Σύνολο	137	100,0		

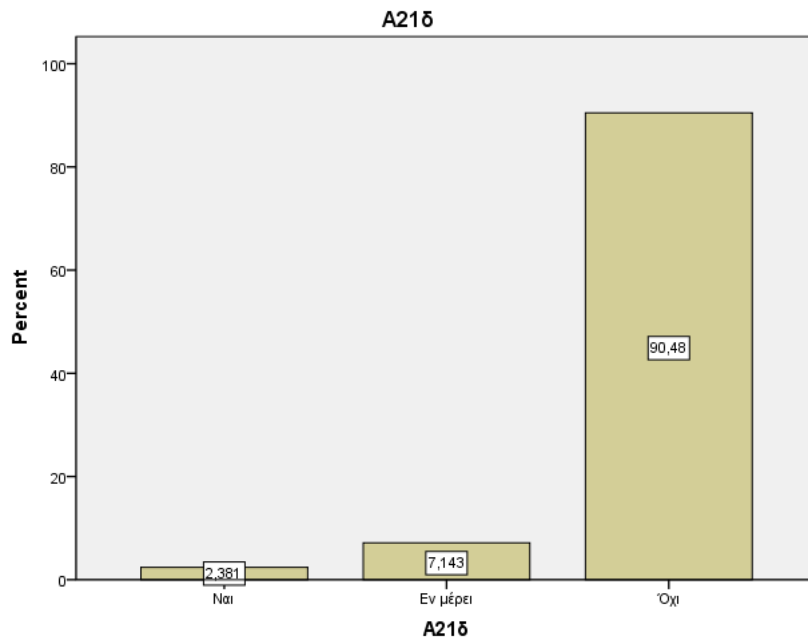


Γράφημα 34: Ο εργοδότης σας πρότεινε ή σας παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams) ;

Σχετικά με το αν ο εργοδότης τους αντιστάθηκε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο) οι περισσότεροι υπάλληλοι απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 90,5%.

Πίνακας 35: Ο εργοδότης σας αντιστάθμισε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ναι	2	1,5	2,4	2,4
Εν μέρει	6	4,4	7,1	9,5
Όχι	76	55,5	90,5	100,0
Σύνολο	84	61,3	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	53	38,7		
Σύνολο	137	100,0		



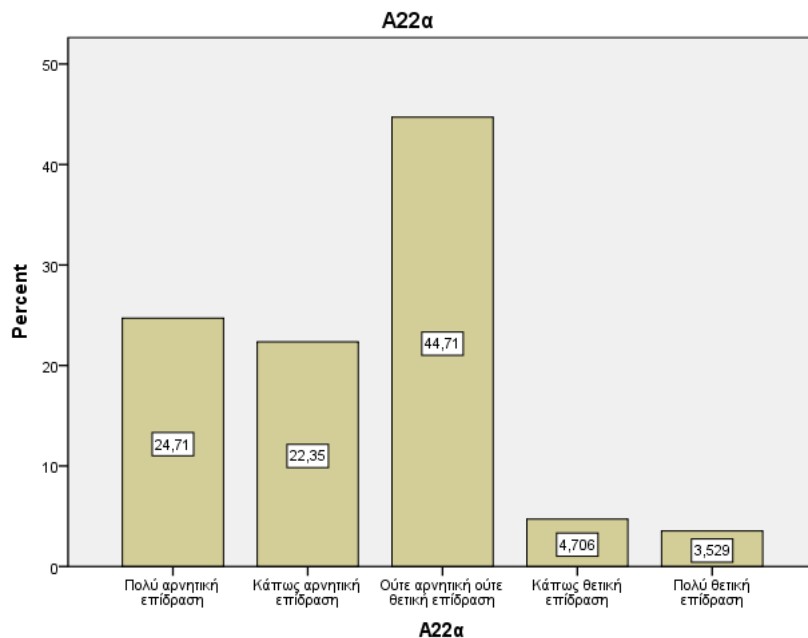
Γράφημα 35: Ο εργοδότης σας αντιστάθμισε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο) ;

Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία τους, τους ζητήθηκε να εκτιμήσουν την επίδραση της απομακρυσμένης εργασίας (τηλεργασία) σε κάποιες πτυχές της επαγγελματικής τους ζωής.

Όσον αφορά το συντονισμό μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων οι περισσότεροι υπάλληλοι ανέφεραν ότι η τηλεργασία είχε αρνητική επίδραση με ποσοστό 47,1%. Αυτό το εύρημα αναδεικνύει τη γενικότερη στάση των υπαλλήλων στην τηλεργασία που όπως προέκυψε και από προηγούμενα αποτελέσματα είναι σε γενικές γραμμές αρνητική.

Πίνακας 36: Συντονισμός μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ αρνητική επίδραση	21	15,3	24,7	24,7
Κάπως αρνητική επίδραση	19	13,9	22,4	47,1
Ούτε αρνητική ούτε θετική επίδραση	38	27,7	44,7	91,8
Κάπως θετική επίδραση	4	2,9	4,7	96,5
Πολύ θετική επίδραση	3	2,2	3,5	100,0
Σύνολο	85	62,0	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	52	38,0		
Σύνολο	137	100,0		

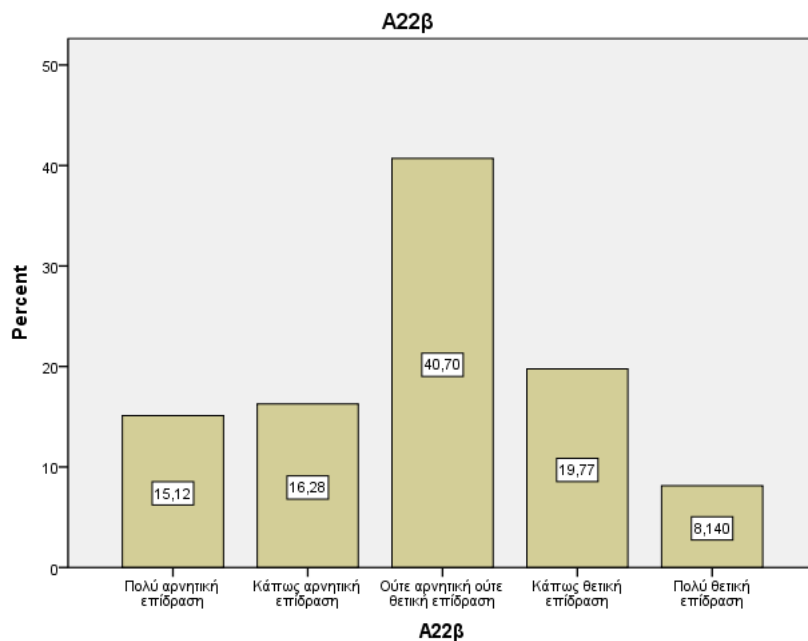


Γράφημα 36: Συντονισμός μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων

Όσον αφορά το συντονισμό των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της ομάδας οι περισσότεροι υπάλληλοι ανέφεραν ότι η τηλεργασία είχε αρνητική επίδραση με ποσοστό 31,4%.

Πίνακας 37: Συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της ομάδας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ αρνητική επίδραση	13	9,5	15,1	15,1
Κάπως αρνητική επίδραση	14	10,2	16,3	31,4
Ούτε αρνητική ούτε θετική επίδραση	35	25,5	40,7	72,1
Κάπως θετική επίδραση	17	12,4	19,8	91,9
Πολύ θετική επίδραση	7	5,1	8,1	100,0
Σύνολο	86	62,8	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεεργάστηκαν	51	37,2		
Σύνολο	137	100,0		

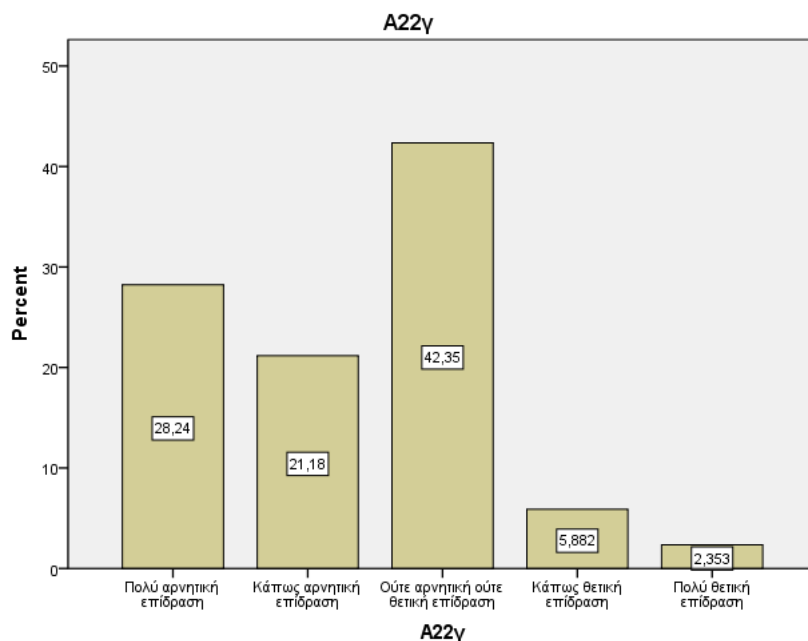


Γράφημα 37: Συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της ομάδας

Όσον αφορά το συντονισμό μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων) οι περισσότεροι υπάλληλοι ανέφεραν ότι η τηλεργασία είχε αρνητική επίδραση με ποσοστό 49,4%.

Πίνακας 38: Συντονισμός μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πολύ αρνητική επίδραση	24	17,5	28,2	28,2
Κάπως αρνητική επίδραση	18	13,1	21,2	49,4
Ούτε αρνητική ούτε θετική επίδραση	36	26,3	42,4	91,8
Κάπως θετική επίδραση	5	3,6	5,9	97,6
Πολύ θετική επίδραση	2	1,5	2,4	100,0
Σύνολο	85	62,0	100,0	
Δεν απάντησαν / Δεν τηλεργάστηκαν	52	38,0		
Σύνολο	137	100,0		



Γράφημα 38: Συντονισμός μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων)

7.5 Ερωτήσεις για όσους δεν εργάστηκαν με τηλεργασία

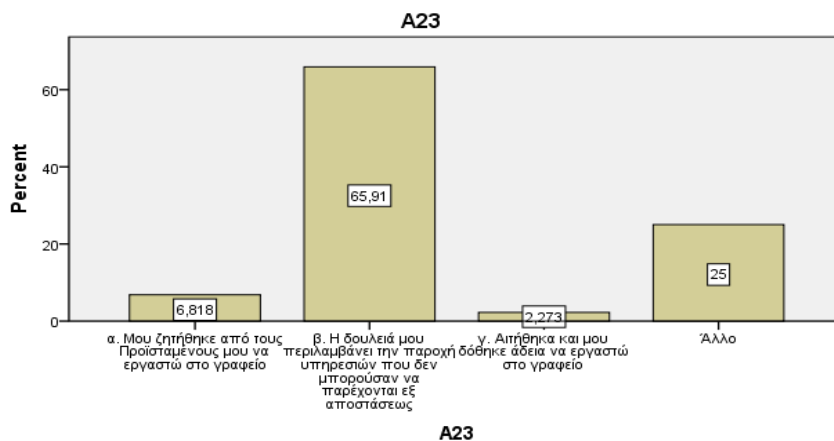
Το τελευταίο μέρος της έρευνας περιλάμβανε ερωτήσεις που αφορούσαν μόνο όσους υπαλλήλους του ΕΦΚΑ δεν εργάστηκαν με τηλεργασία.

Αναφορικά με τους λόγους που δεν έκαναν τηλεργασία οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης ο πιο δημοφιλής ήταν ότι η δουλειά των υπαλλήλων περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών που δεν μπορούσαν να παρέχονται εξ αποστάσεως

με ποσοστό 72,7%. Αυτό το εύρημα είναι απόλυτα λογικό καθώς πολλές δημόσιες υπηρεσίες προσφέρονται στους πολίτες μόνο με φυσική παρουσία τόσο του υπαλλήλου όσο και του εξυπηρετούμενου πολίτη.

Πίνακας 39: Λόγοι που δεν κάνατε τηλεργασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης :

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
α. Μου ζητήθηκε από τους Προϊσταμένους μου να εργαστώ στο γραφείο	3	2,2	6,8	6,8
β. Η δουλειά μου περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών που δεν μπορούσαν να παρέχονται εξ αποστάσεως	29	21,2	65,9	72,7
γ. Αιτήθηκα και μου δόθηκε άδεια να εργαστώ στο γραφείο	1	,7	2,3	75,0
Άλλο	11	8,0	25,0	100,0
Σύνολο	44	32,1	100,0	
Δεν απάντησαν / Τελεργάστηκαν	93	67,9		
Σύνολο	137	100,0		

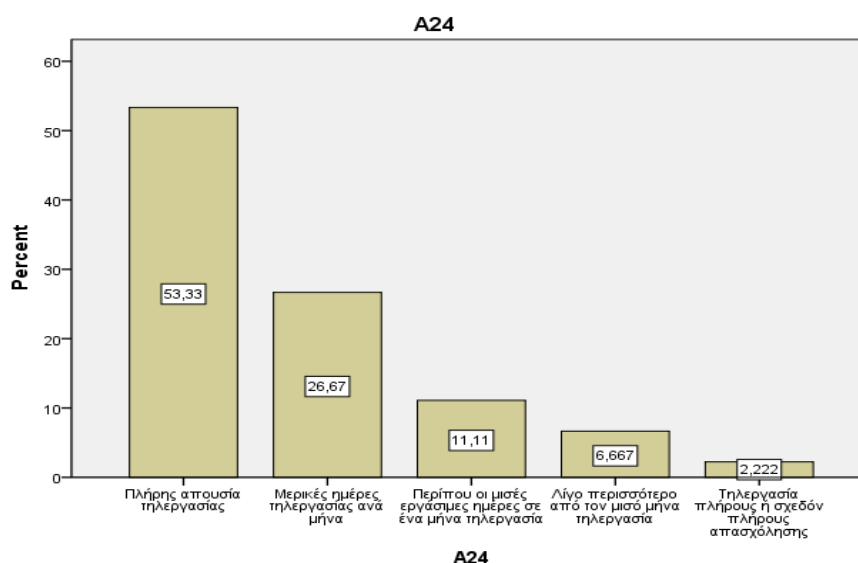


Γράφημα 39: Λόγοι που δεν κάνατε τηλεργασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης :

Τέλος, σχετικά με το πώς θα ήθελαν να οργανώσουν τη δουλειά τους στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid - 19) οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ που δεν τηλεργάστηκαν σε ποσοστό 53,3% δήλωσαν ότι επιθυμούν πλήρη απουσία της τηλεργασίας και συμφωνούν με το 31,5% των εργαζομένων που ενώ τηλεργάστηκαν δήλωσαν, και αυτοί, ότι δεν επιθυμούν για το μέλλον την εξ αποστάσεως εργασία.

Πίνακας 40: Πώς θα θέλατε να οργανώσετε τη δουλειά σας στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid - 19);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πλήρης απουσία τηλεργασίας	24	17,5	53,3	53,3
Μερικές ημέρες τηλεργασίας ανά μήνα	12	8,8	26,7	80,0
Περίπου οι μισές εργάσιμες ημέρες σε ένα μήνα τηλεργασία	5	3,6	11,1	91,1
Λίγο περισσότερο από τον μισό μήνα τηλεργασία	3	2,2	6,7	97,8
Τηλεργασία πλήρους ή σχεδόν πλήρους απασχόλησης	1	,7	2,2	100,0
Σύνολο	45	32,8	100,0	
Δεν απάντησαν / Τηλεργάστηκαν	92	67,2		
Σύνολο	137	100,0		



Γράφημα 40: Πώς θα θέλατε να οργανώσετε τη δουλειά σας στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid - 19);

7.6 Συσχετίσεις

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών για να διαπιστωθούν πιθανές εξαρτήσεις. Συγκεκριμένα, ως ανεξάρτητη μεταβλητή θεωρήθηκε η δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της τηλεργασίας η οποία συσχετίστηκε με όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι η δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της τηλεργασίας σχετίζεται:

- με την εμπειρία των υπαλλήλων στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία),
- με το πόσο παραγωγικοί ήταν οι υπάλληλοι κατά την τηλεργασία,
- με το αν η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα επιδεινώσει τη λειτουργία του φορέα,
- με το αν οι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο),
- με τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας σε σύγκριση με εκείνες του χώρου διαμονής που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία,
- με το αν υπάρχει ξεχωριστός χώρος εργασίας διαθέσιμος στο σπίτι,
- με το αν η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά τους ενώ βρισκόταν σε τηλεργασία,
- με τις τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία,
- με τη μέθοδο που χρησιμοποιούσαν κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης περιορισμού για να εξυπηρετούν πολίτες ή επιχειρήσεις.

Με τη χρήση του SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) εξήχθη ο πίνακας 41 των στατιστικά σημαντικών συσχετίσεων. Για τον εντοπισμό των συσχετίσεων ορίστηκε επίπεδο σημαντικότητας (Sig.) 0,05 και από όλους τους συνδυασμούς των προς συσχέτιση μεταβλητών βρέθηκε ότι στατιστικά σημαντικά (<0,05) συσχετίζονται μόνο οι συγκεκριμένες μεταβλητές. Ειδικότερα πραγματοποιήθηκε ο στατιστικός έλεγχος Pearson. Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα, η δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της τηλεργασίας σχετίζεται **θετικά** και σε **μέτριο βαθμό** με: το αν οι υπάλληλοι έχουν θετική εμπειρία από την εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία)· το πόσο παραγωγικοί ήταν κατά την τηλεργασία· το αν η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο

μέλλον θα επιδεινώσει τη λειτουργία του φορέα· τις συνθήκες εργασίας και με το αν η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι επιδρά στην απόδοση και την παραγωγικότητά και με τις τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία. Συγκεκριμένα βρέθηκε ότι οι υπάλληλοι που υποστηρίζουν περισσότερο την μελλοντική εφαρμογή της τηλεργασίας έχουν θετική εμπειρία από την εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία), ήταν παραγωγικοί κατά την τηλεργασία, θεωρούν ότι η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα βελτιώσει τη λειτουργία του φορέα, δουλεύουν με τις ίδιες συνθήκες εργασίας και έχουν τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία.

Αντίθετα βρέθηκε ότι η δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της τηλεργασίας σχετίζεται **αρνητικά** και σε **μέτριο βαθμό** με την πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο), την ύπαρξη ξεχωριστού χώρου εργασίας διαθέσιμου στο σπίτι και με τη μέθοδο που χρησιμοποιούσαν κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης περιορισμού για να εξυπηρετούν πολίτες ή επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα βρέθηκε ότι οι υπάλληλοι που υποστηρίζουν λιγότερο την μελλοντική εφαρμογή της τηλεργασίας δεν έχουν πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται και δεν διαθέτουν ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι, ενώ η μέθοδος που χρησιμοποιούσαν κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης περιορισμού για να εξυπηρετούν, πολίτες ή επιχειρήσεις, ήταν πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας.

Πίνακας 41: Πίνακας συσχετίσεων

		A9
Εμπειρία στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία)	Pearson Correlation	,358**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	93
Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία;	Pearson Correlation	,258*
	Sig. (2-tailed)	,013
	N	93
Η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα επιδεινώσει τη λειτουργία του φορέα	Pearson Correlation	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	93
Πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο)	Pearson Correlation	-,286**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	93
Συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας σε σύγκριση με εκείνες του χώρου διαμονής που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία	Pearson Correlation	,302**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	92
Ύπαρξη ξεχωριστού χώρου εργασίας διαθέσιμου στο σπίτι	Pearson Correlation	-,330**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	93
Η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι επιδρά στην απόδοση και την παραγωγικότητά	Pearson Correlation	,227*
	Sig. (2-tailed)	,049
	N	93
Τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία	Pearson Correlation	,286**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	93
Μέθοδο που χρησιμοποιούσαν κυρίως ΠΙΠΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης περιορισμού για να εξυπηρετούν πολίτες ή επιχειρήσεις	Pearson Correlation	-,258*
	Sig. (2-tailed)	,044
	N	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Με βάση τα αποτελέσματα των στατιστικά σημαντικών συσχετίσεων εστιάζουμε στις αντίστοιχες απαντήσεις και συμπληρώνουμε τον πίνακα 42. Στον συγκεκριμένο πίνακα αποτυπώνονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων σε σχέση με την προτίμησή τους για μελλοντική εφαρμογή της τηλεργασίας.

Πίνακας 42: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις

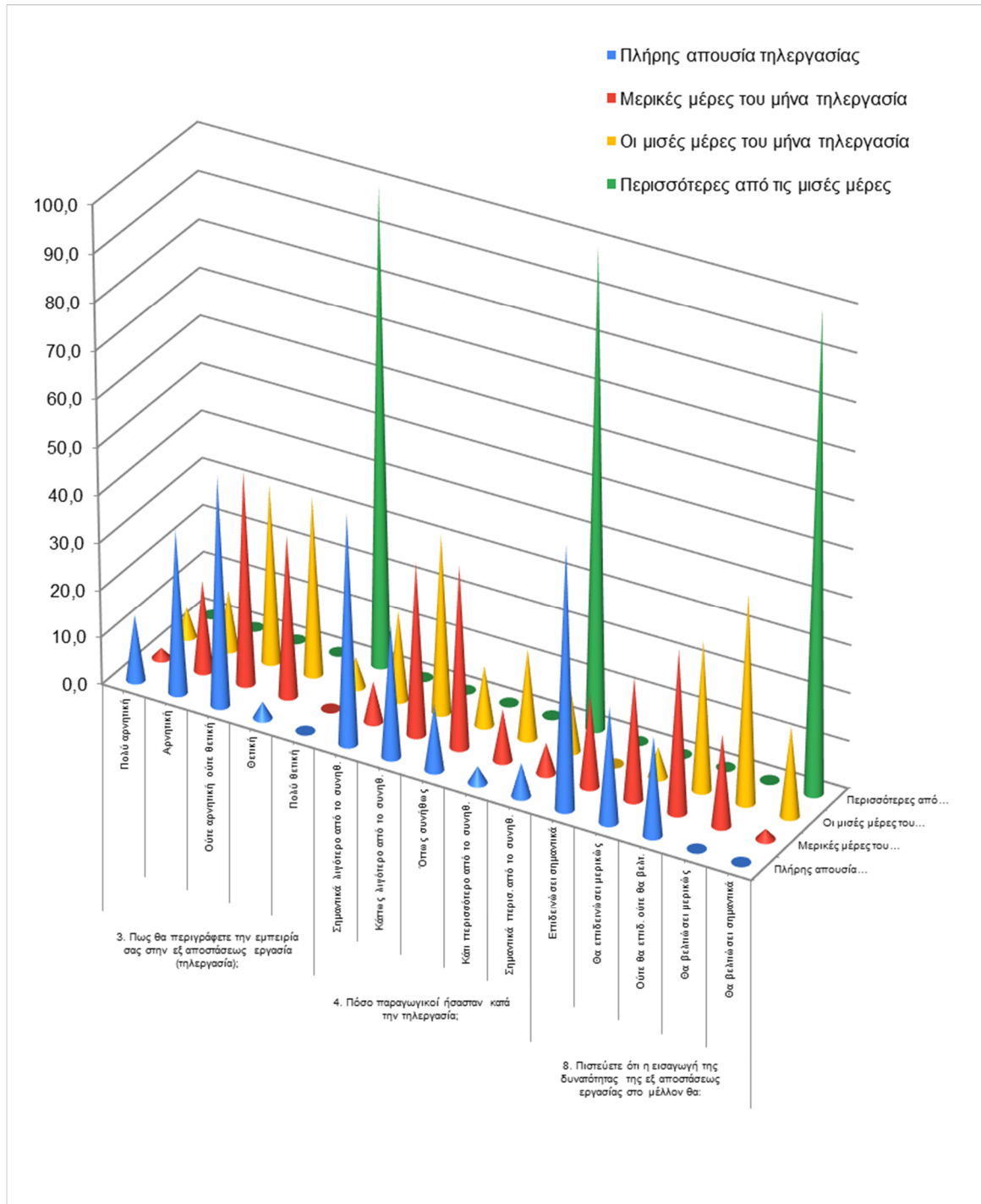
		Πλήρης απουσία τηλεργασίας (άτομα 29)	Μερικές μέρες του μήνα τηλεργασία (άτομα 47)	Οι μισές μέρες του μήνα τηλεργασία (άτομα 16)	Περισσ. από τις μισές μέρες του μήνα τηλεργασία (άτομα 1)
3. Πως θα περιγράφετε την εμπειρία σας στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία);	Πολύ αρνητική	13,8	2,1	6,3	0,0
	Αρνητική	34,5	19,1	12,5	0,0
	Ούτε αρνητική ούτε θετική	48,3	44,7	37,5	0,0
	Θετική	3,4	34,0	37,5	0,0
	Πολύ θετική	0,0	0,0	6,3	100,0
4. Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία;	Σημαντικά λιγότερο από το συνηθισμένο	48,3	8,5	18,8	0,0
	Κάπως λιγότερο από το συνηθισμένο	27,6	36,2	37,5	0,0
	Όπως συνήθως	13,8	38,3	12,5	0,0
	Κάτι περισσότερο από το συνηθισμένο	3,4	10,6	18,8	0,0
	Σημαντικά περισσότερο από το συνηθισμένο	6,9	6,4	12,5	100,0
8. Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα:	Επιδεινώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα	55,2	19,1	0,0	0,0
	Θα επιδεινώσει μερικώς τη λειτουργία του Φορέα	24,1	25,5	6,3	0,0
	Ούτε θα επιδεινώσει ούτε θα βελτιώσει τη λειτουργία του Φορέα	20,7	34,0	31,3	0,0
	Θα βελτιώσει μερικώς τη λειτουργία του Φορέα	0,0	19,1	43,8	0,0
	Θα βελτιώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα	0,0	2,1	18,8	100,0
10. Έχετε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο);	Όχι	44,8	19,1	25,0	0,0
	Εν μέρει	31,0	31,9	6,3	0,0
	Ναι	24,1	48,9	68,8	100,0
11. Συγκρίνετε τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας με εκείνες του χώρου διαμονής σας που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία:	Πολύ χειρότερα	31,0	19,1	18,8	0,0
	Λίγο χειρότερα	20,7	27,7	6,3	0,0
	Περίπου το ίδιο	31,0	17,0	6,3	0,0
	Λίγο καλύτερα	6,9	21,3	12,5	0,0
	Πολύ καλύτερα	10,3	14,9	56,3	100,0

Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:

Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)

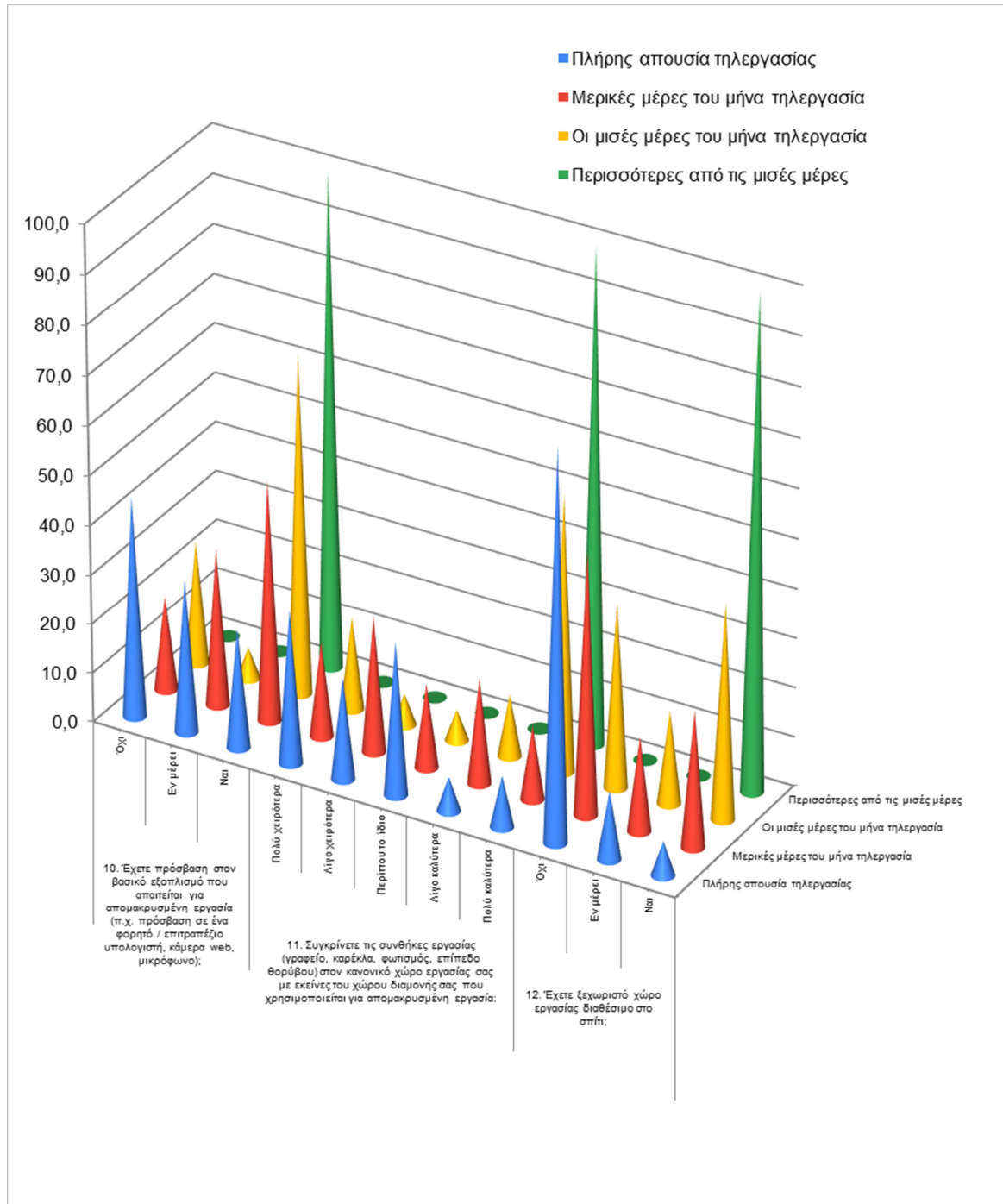
12. Έχετε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι;	Όχι	79,3	53,2	37,5	0,0
	Εν μέρει	13,8	19,1	18,8	0,0
	Ναι	6,9	27,7	43,8	100,0
14. Κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσετε παιδιά κάτω των 12 ετών ή/ και ηλικιωμένους ή/ και άτομα με αναπηρία;	Όχι	55,2	44,7	31,3	100,0
	Ναι	44,8	55,3	68,8	0,0
15. Αναφέρετε σε ποιο βαθμό η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι σας επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά σας ενώ βρισκόσασταν σε τηλεργασία	Μου αποσπούσε την προσοχή λίγο	7,7	38,5	27,3	0,0
	Μου αποσπούσε την προσοχή αρκετά	23,1	26,9	27,3	0,0
	Μου αποσπούσε την προσοχή πολύ	46,2	26,9	36,4	0,0
	Μου αποσπούσε την προσοχή πάρα πολύ	23,1	7,7	9,1	0,0
16. Χρησιμοποιήστε την παρακάτω κλίμακα για να αξιολογήσετε τις τεχνικές / IT δεξιότητές σας που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία:	Μη ικανοποιητικές δεξιότητες	3,4	4,3	0,0	0,0
	Ικανοποιητικές δεξιότητες	41,4	21,3	6,3	0,0
	Καλές δεξιότητες	31,0	29,8	37,5	0,0
	Πολύ καλές δεξιότητες	20,7	31,9	43,8	0,0
	Άριστες δεξιότητες	3,4	12,8	12,5	100,0
18. Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις;	α. Πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας	79,3	72,3	56,3	0,0
	β. Δια τηλεφώνου	6,9	10,6	6,3	0,0
	γ. Δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail)	3,4	10,6	0,0	0,0
	δ. Χρησιμοποιώντας λογισμικό προσαρμοσμένο για το ίδρυμα	3,4	4,3	18,8	100,0
	ε. Η εργασία μου δεν περιλαμβάνει άμεση επαφή με πολίτες ή επιχειρήσεις	6,9	2,1	18,8	0,0

Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)



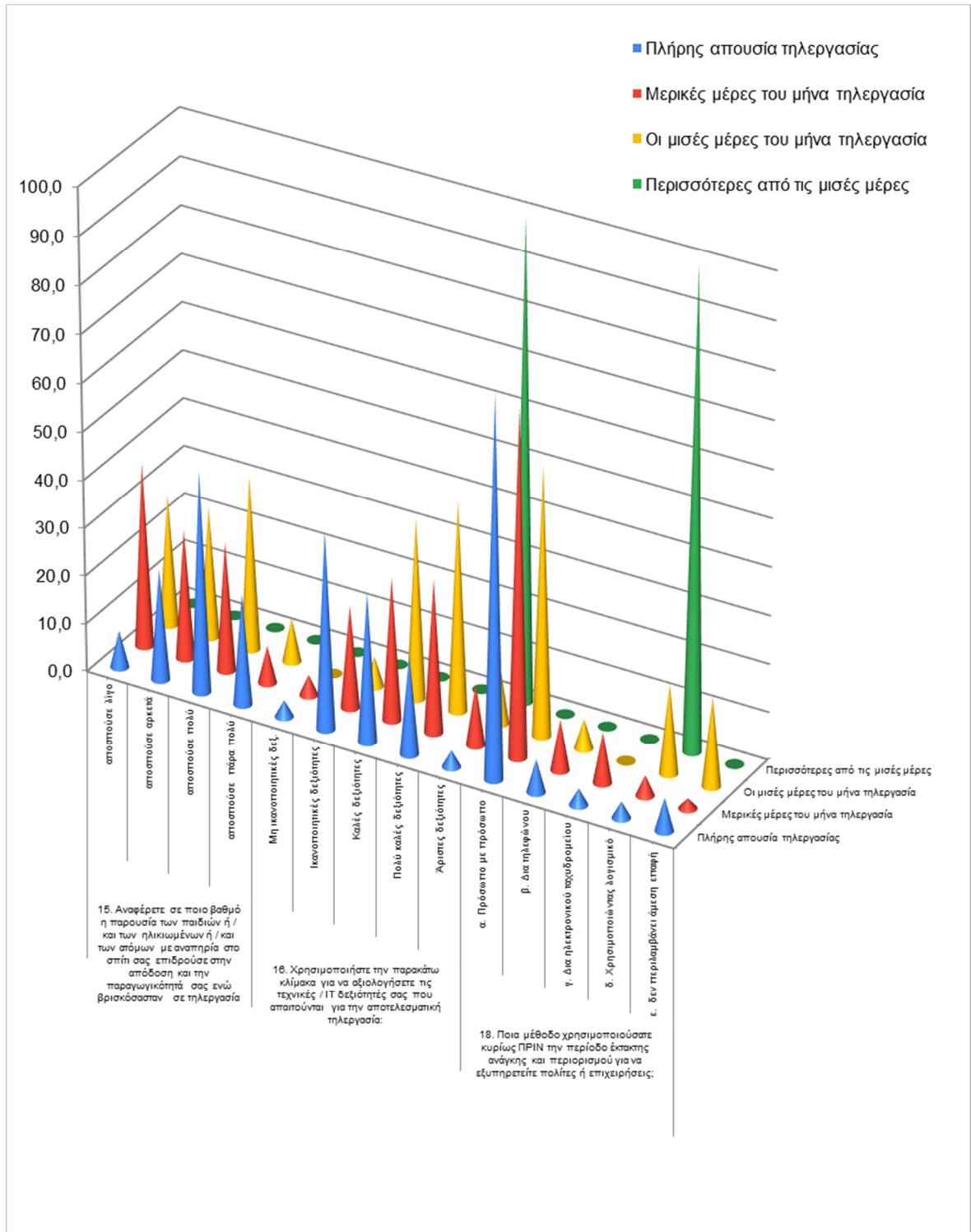
Γράφημα 41α: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις

Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)



Γράφημα 41β: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις

Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)



Γράφημα 41γ: Ποσοστά απαντήσεων στις συσχετιζόμενες ερωτήσεις

Εξετάζοντας τον πίνακα 42 (και τα γραφήματα 42α, 42β, 42γ) βλέπουμε τον τρόπο με τον οποίο συσχετίζονται οι διάφορες μεταβλητές με την στάση των υπαλλήλων για μελλοντική εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασία). Ενδεικτικά από τους

υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ που εργάστηκαν με τηλεργασία όσοι θα προτιμούσαν πλήρη απουσία τηλεργασίας:

- Σχεδόν όλοι (96,6%) θεωρούν αρνητική ή ούτε αρνητική ούτε θετική την εμπειρία τους στην τηλεργασία.
- Η συντριπτική πλειοψηφία δήλωσε πως ήταν λιγότερο παραγωγικοί (76% λιγότερο, 14% το ίδιο, 10% περισσότερο).
- Το 79% πιστεύει ότι η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα επιδεινώσει τη λειτουργία του Φορέα, ενώ το 21% ούτε θα επιδεινώσει ούτε θα βελτιώσει τη λειτουργία του Φορέα.
- Το 45% δήλωσε πως δεν είχε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο), το 31% πως είχε εν μέρει και, μόνο, το 24% δήλωσε πως είχε.
- Σε ποσοστό 52% απάντησε πως είχε χειρότερες συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στο χώρο διαμονής που χρησιμοποίησε για απομακρυσμένη εργασία, το 31% περίπου το ίδιο και το 17% καλύτερες συνθήκες.
- Το 79% δήλωσε πως δεν είχε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι, το 14% είχε εν μέρει και το 7% είχε.
- Σε ποσοστό 45% έπρεπε να φροντίσει παιδιά κάτω των 12 ετών ή/ και ηλικιωμένους ή/ και άτομα με αναπηρία, η παρουσία των οποίων τους αποσπούσε την προσοχή πολύ και πάρα πολύ (ποσοστό 70%).
- Μόνο το 55% αξιολογεί τις τεχνικές / IT δεξιότητες τους που απαιτούνται για την τηλεργασία καλές, πολύ καλές ή άριστες.
- Η συντριπτική πλειοψηφία του 80% χρησιμοποιούσε ως μέθοδο για την εξυπηρέτηση των πολιτών ή των επιχειρήσεων, ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού, την πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας.

Στον αντίποδα από τους υπαλλήλους που εργάστηκαν με τηλεργασία όσοι θα προτιμούσαν στο μέλλον να εργαστούν τις μισές ή και περισσότερες ημέρες τον μήνα:

- Η συντριπτική πλειοψηφία σε ποσοστό 82% δεν θεωρούν αρνητική την εμπειρία τους στην τηλεργασία.
- Σε ένα σημαντικό ποσοστό 47% ήταν το ίδιο ή και περισσότερο παραγωγικοί κατά την τηλεργασία.

- Σε ποσοστό 65% πιστεύουν ότι η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας θα βελτιώσει τη λειτουργία του Φορέα, και ένα 29% ότι τουλάχιστον δεν θα την επιδεινώσει.
- Το 71% δήλωσε πως είχε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο), 6% είχε εν μέρει και 23% δεν είχε.
- Σε ποσοστό 71% δήλωσε πως είχε καλύτερες συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στο χώρο διαμονής που χρησιμοποίησε για απομακρυσμένη εργασία, 6% το ίδιο και 23% χειρότερες.
- Σχεδόν οι μισοί (47%) είχαν ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι, ενώ το 18% είχε εν μέρει.
- Σε ποσοστό 65% έπρεπε να φροντίσει παιδιά κάτω των 12 ετών ή/ και ηλικιωμένους ή/ και άτομα με αναπηρία, η παρουσία των οποίων αποσπούσε την προσοχή πολύ μόνο το 45% αυτών.
- Το 94% αξιολογεί τις τεχνικές / IT δεξιότητες τους που απαιτούνται για την τηλεργασία καλές, πολύ καλές ή άριστες.
- Μόνο το 53% χρησιμοποιούσαν την πρόσωπο με πρόσωπο εξυπηρέτηση στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας, ως μέθοδο για την εξυπηρέτηση των πολιτών ή των επιχειρήσεων, ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8º: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ -ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

8.1 Γενικά συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να μελετήσει την υιοθέτηση της τηλεργασίας, εν καιρώ Covid - 19, από τους υπαλλήλους του e - ΕΦΚΑ και τη δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της, με βάση διαφορετικές ανεξάρτητες μεταβλητές όπως: τα ατομικά χαρακτηριστικά, οι δεξιότητες IT, η διαθεσιμότητα τεχνικού εξοπλισμού, η υποστήριξη εκ μέρους της Διοίκησης / Διεύθυνσης.

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 137 υπάλληλοι του ΕΦΚΑ εκ των οποίων οι περισσότεροι ήταν γυναίκες με ηλικίες που κυμαίνονταν μεταξύ 46 - 50 ετών απόφοιτοι Λυκείου ή απόφοιτοι ΑΕΙ / ΤΕΙ.

Αναφορικά με τις εμπειρίες και προτιμήσεις των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ σχετικά με την τηλεργασία τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι τα εξής :

- Στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα – ημέρα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου) η πλειοψηφία των συμμετεχόντων εργάστηκε 20 μέρες και άνω εργάσιμες μέρες και ακολουθούν όσοι δεν εργάστηκαν καμία μέρα εξ αποστάσεως.
- Σχετικά με το πόσο παραγωγικοί ήταν οι υπάλληλοι κατά την τηλεργασία, οι περισσότεροι (55,9%) ανέφεραν ότι ήταν λιγότερο από το συνηθισμένο
- Ο φόρτος εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας ήταν ο ίδιος.
- Οι περισσότεροι υπάλληλοι (47,2%) υποστήριξαν ότι ήταν δύσκολη η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, το σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζονται παραπάνω από το συνηθισμένο) και η εργασία σε κοινωνική απομόνωση. Αντίθετα το να κάνουν τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας ήταν αρκετά εύκολο.
- Η πανδημία Covid - 19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα τους σοβαρά.
- Η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα επιδεινώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα.
- μετά την κρίση οι εργαζόμενοι θα προτιμούσαν να οργανώσουν την εργασία τους στο μέλλον, με το να εργάζονται μερικές μέρες του μήνα με τηλεργασία και ακολουθούν όσοι επέλεξαν την πλήρη απουσία της τηλεργασίας.
- οι περισσότεροι υπάλληλοι (45,2%) έχουν πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο).
- οι συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας τους με εκείνες του χώρου διαμονής τους που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία είναι χειρότερες.
- οι περισσότεροι υπάλληλοι (58,1%) δεν έχουν ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι.
- οι περισσότεροι υπάλληλοι (75,3%) δεν έλαβαν υποστήριξη από τον Φορέα τους σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.).

- οι περισσότεροι υπάλληλοι (53,8%) κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσουν παιδιά κάτω των 12 ετών ή / και ηλικιωμένους ή / και άτομα με αναπηρία, η παρουσία των οποίων επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά τους ενώ βρισκόντουσαν σε τηλεργασία.

Αναφορικά με τα χαρακτηριστικά της εργασίας των υπαλλήλων και τους τεχνικούς πόρους τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι τα εξής :

- οι περισσότεροι (61,3%) χαρακτήρισαν τις τεχνικές / IT δεξιότητές τους που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία καλές ή πολύ καλές και μπορούν να ολοκληρώσουν χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή τους την πλειοψηφία των εργασιών τους.
- ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετήσουν πολίτες ή επιχειρήσεις, οι εργαζόμενοι κυρίως χρησιμοποιούσαν την πρόσωπο με πρόσωπο μέθοδο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας.
- ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετήσουν πολίτες ή επιχειρήσεις, οι εργαζόμενοι κυρίως χρησιμοποιούσαν την μέθοδο δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E - mail) και ακολουθεί το τηλέφωνο.

Αναφορικά με τους παράγοντες διοίκησης (μάνατζμεντ) στην τηλεργασία τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι τα εξής :

- ο Διευθυντής / Προϊστάμενος τους τους ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες, τους εμπιστεύτηκε και δεν τους επέβαλε πρόσθετη εποπτεία, τους επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πώς να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας).
- Αντίθετα, ο εργοδότης τους δεν τους παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία), δεν τους έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.), δεν τους πρότεινε ή τους παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams) και δεν τους αντιστάθμισε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο).
- Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία τους, οι υπάλληλοι ανέφεραν ότι η τηλεργασία είχε αρνητική επίδραση στο συντονισμό μεταξύ διοίκησης και

εργαζομένων, στο συντονισμό των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της και στο συντονισμό μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων).

Αναφορικά με ερωτήσεις που αφορούσαν μόνο όσους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ δεν εργάστηκαν με τηλεργασία τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

- ο πιο δημοφιλής λόγος που δεν έκαναν τηλεργασία οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι ήταν ότι η δουλειά των υπαλλήλων περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών που δεν μπορούσαν να παρέχονται εξ αποστάσεως
- οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ, δήλωσαν ότι επιθυμούν πλήρη απουσία της τηλεργασίας για να οργανώσουν τη δουλειά τους στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid - 19).

Από τις συσχετίσεις βρέθηκε ότι η δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της τηλεργασίας υποστηρίχθηκε κυρίως από:

- όσους είχαν θετική εμπειρία στην εξ αποστάσεως εργασία,
- από αυτούς που υποστήριξαν ότι ήταν πιο παραγωγικοί κατά την τηλεργασία,
- από αυτούς που υποστήριξαν ότι η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον δεν θα επιδεινώσει τη λειτουργία του φορέα,
- από όσους είχαν πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο),
- από αυτούς που προτιμούν τις συνθήκες του σπιτιού τους από εκείνες των γραφείων τους,
- από αυτούς που έχουν ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι και δεν υπάρχει η ενοχλητική παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία και
- από αυτούς που διαθέτουν περισσότερες τεχνικές / IT δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία.

8.2 Περιορισμοί / Αδυναμίες της έρευνας

Οι περιορισμοί που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της εργασίας αφορούν κυρίως περιορισμούς που σχετίζονται με τις ποσοτικές έρευνες που πραγματοποιούνται και έχουν να κάνουν με ζητήματα κατανόησης από τους συμμετέχοντες του ερωτηματολογίου. Εντούτοις, έγινε προσπάθεια να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα με την ύπαρξη διευκρινιστικών οδηγιών στην εισαγωγή του ερωτηματολογίου. Επίσης, υπήρξε περιορισμός χρόνου καθώς πρόκειται για εργασία μεταπτυχιακού επιπέδου με συγκεκριμένες ημερομηνίες παράδοσης.

8.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ως μια πρόταση για μελλοντική έρευνα προτείνεται η διενέργεια έρευνας που θα διερευνά τις απόψεις μεγαλύτερου δείγματος συμμετεχόντων υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ με σκοπό τη δημιουργία συγκριτικών αποτελεσμάτων μεταξύ περιοχών. Επίσης, τα ευρήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τη διενέργεια έρευνας που θα διερευνά τις απόψεις εκτός των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ, υπαλλήλων άλλων δημοσίων υπηρεσιών ή και υπαλλήλων του ιδιωτικού τομέα και να αποτελέσουν βάση για περαιτέρω μελέτη και έρευνα.

8.4. Προτάσεις για τη βελτίωση της τηλεργασίας στον e-ΕΦΚΑ

Σε ό,τι αφορά τη χώρα μας, η εμφανής υστέρηση στην εισαγωγή και καθιέρωση της τηλεργασίας σε σημαντικά ποσοστά, αποδίδεται και συνδέεται με τη διαχρονική δυσκολία προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες, που αναφέρονται αφενός μεν στις ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές, αφετέρου δε στα σύγχρονα συστήματα οργάνωσης της εργασίας. Στο μέλλον η πιο γενικευμένη χρήση της τηλεργασίας θα απαιτήσει εκ μέρους των δημόσιων οργανισμών να επενδύσουν σε τεχνολογικές υποδομές, να προχωρήσουν σε εκτεταμένες αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας στο εσωτερικό τους και όλα αυτά να συνδυαστούν με ένα γενικότερο ρυθμιστικό – θεσμικό πλαίσιο σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Σημαντικό βήμα στη βελτίωση της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα γενικά, αλλά και ειδικά στον e-ΕΦΚΑ, αποτελεί η επένδυση σε αγορά, εγκατάσταση εξοπλισμού και εκκίνηση της τηλεργασίας. Για το λόγο αυτό, οι οργανισμοί θα πρέπει να αναπτύξουν μια συνεκτική στρατηγική ανάπτυξης τεχνολογιών και πληροφορικής και να παρέχουν την απαραίτητη υποδομή για τηλεργασία.

Επίσης, σημαντικό είναι πριν από την έναρξη της τηλεργασίας να υπάρχει πολύπλευρη και πολυδιάστατη κατάρτιση στους υποψήφιους τηλεεργαζομένους υπαλλήλους. Κρίνεται ιδιαίτερα απαραίτητη η ενημέρωση / πληροφόρηση του προσωπικού για τα οφέλη αλλά και για τις αρνητικές πλευρές της τηλεργασίας, καθώς και ταυτόχρονη διαβεβαίωση ότι τα δικαιώματα των δημοσίων υπαλλήλων θα διασφαλίζονται και ότι η τηλεργασία δεν οδηγεί σε οποιαδήποτε μορφή διάκρισης.

Τέλος, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έγινε εμφανές ότι η προτεινόμενη μορφή τηλεργασίας είναι η εναλλασσόμενη τηλεργασία (2-3 ημέρες στο σπίτι & 2-3 ημέρες στο χώρο εργασίας). Συνεπώς, προτείνεται η χρήση αυτής της μορφής, καθώς πλεονεκτεί στο ότι μειώνει σε σημαντικό βαθμό την πιθανότητα τα άτομα να νοιώσουν ότι απομονώνονται κοινωνικά ή εργασιακά.

Συνολικά, θα πρέπει να γίνει σαφές πως η τηλεργασία αποτελεί ένα «όχημα» εκσυγχρόνισης του δημοσίου τομέα και όχι αποδυνάμωσής του. Πρωταρχικό μέλημα της κοινωνίας θα πρέπει να είναι η προστασία της δημόσιας υγείας και στη συνέχεια η ικανοποίηση των εργαζομένων με τις συνθήκες εργασίας τους, για το λόγο αυτό θα πρέπει να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για να συνδυαστούν αυτά τα δύο και να υπάρξει βελτίωση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών στο κοινό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ – ΜΕΛΕΤΕΣ

- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A. and Proulhac, L. (2016), “Home - based telework in France : Characteristics, barriers and perspectives”, *Transportation Research Part A* 92 (1 - 11) (Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/305845172_Home-based_telework_in_France_Characteristics_barriers_and_perspectives)
- Araujo, S.A., Franca, F.D.S., Cavalcante, G.F.F., Lima, I.F.D., and Medeiros, J.W.D.M. (2019), “Teletrabalho (telework): uma prospecção para a Editora Universitária da UFPB” *Inf. Pauta, Fortaleza, CE v. 4, n. especial, nov. 2019, ISSN 2525 - 3468* (Διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.42611.132-151>)
- Bailey, D.E. and Kurland, N.B. (2000), “Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime”, *IEEE Engineering Management Review, Vol. 28 (2)* (Διαθέσιμο στο https://www.researchgate.net/profile/Nancy-Kurland/publication/247748414_The_Advantages_and_Challenges_of_Working_Here_links/5444f1640cf2e6f0c0fbf7c7/The-Advantages-and-Challenges-of-Working-Here.pdf)
- Baruch, Y. (2000) “Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers, *New Technology, Work and Employment, Vol. 15(1)*, 34 - 49, <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Baruch, Y. (2001) “The status of research on teleworking and an agenda for future research”, *International Journal of Management Reviews, Vol.3(2)*, pp. 113 - 129, <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>
- Batut, C. and Tabet, Y. (2020), “What do we know about the economic effects of remote work?”, *Direction générale du Trésor, Trésor-Economics, No. 270, November* (Διαθέσιμο στο: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/7b3be9a0-7f07-4c7b-b5f9-85319aa7d02b/files/1527a501-7e52-4f7b-8dca-ba8a18f5a20d>)
- Beauregard, T.A., Basile, K.A. and Canonico, E. (2019), “Telework : outcomes and facilitators for employees”, in Landers R.N. (Ed.), *The Cambridge handbook of*

- technology and employee behavior*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 511 - 543 (Διαθέσιμο στο <https://eprints.bbk.ac.uk/28079/>)
- Belzunegui - Eraso, A., Erro - Garces, A. (2020), “Teleworking in the Context of the Covid - 19 Crisis”, *Journal Sustainability* **2020**, 12 (9), 3662, <https://doi.org/10.3390/su12093662>
 - Bryman, A. and Bell, E. (2011), *Business Research Methods*, Oxford: Oxford University Press.
 - Campbell, J., McDonald, C. (2007), “Defining a Conceptual Framework for Telework Research”, ACIS 2007 Proceedings, 120. <http://aisel.aisnet.org/acis2007/120>
 - Carillo, K., Cachat - Rosset, G., Marsan, J., Saba, T. and Klarsfeld A. (2020), “Adjusting to epidemic - induced telework : empirical insights from teleworkers in Frande”, *European journal of Informations*, pp. 1 - 20. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
 - Cedefop (2018), Insights into skill shortages and skill mismatch: learning from Cedefop’s European skills and jobs survey. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop reference series; No 106. <http://www.cedefop.europa.eu/en/publicationsand-resources/publications/3075>
 - Ceurstemont, S. (2020), “Teleworking is here to stay – here's what it means for the future of work”, Horizon – The EU Research & Innovation Magazine. (Διαθέσιμο στο: <https://horizon-magazine.eu/article/teleworking-here-stay-here-s-what-it-means-futurework.html>)
 - Cohen, L., Manion, L., & Morrison K. (2008), *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, Αθήνα: Μεταίχμιο.
 - Donnelly, N., Proctor – Thomson, S.B. (2015), “Disrupted work : Home - based teleworking (HbTW) in the aftermath of a natural disaster, *New Technology, Work and Employment*, Vol. 30(1), 47 - 61, <https://doi.org/10.1111/ntwe.12040>
 - Dooley, B., (2020), Japan needs to telework. Its paper-pushing offices make that hard. The New York Times, 16 April (Διαθέσιμο στο: <https://www.nytimes.com/2020/04/14/business/japan-coronavirus-telework.html>)
 - Eurofound and 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 (Διαθέσιμο στο : [Working anytime, anywhere : The effects on the world of work \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/public/workinganytimeanywhere))
- Eurofound (2020), Living, working and COVID-19: First findings – April 2020, Dublin: Eurofound (Διαθέσιμο στο: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>)
 - Eurofound, (2020a), Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age, New forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg. (Διαθέσιμο στο: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf)
 - European Commission (2019), The Digital Economy and Society Index (DESI): 2019 Country Report Greece, (Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/scoreboard/greece>)
 - European Commission (2020), Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to (Διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf)
 - Eurostat (2018), Working from home in the EU, 20 June (Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20180620-1>)
 - Eurostat (2020), ‘How usual is it to work from home’, available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20200424-1>
 - Global Workplace Analytics (2015), Advantages of Agile Work Strategies for Companies (Διαθέσιμο στο: <https://globalworkplaceanalytics.com/resources/costs-benefits>)
 - Hatayama, M., Viollaz, M., Winkler, H. (2020), Jobs' Amenability to Working from Home: Evidence from Skills Surveys for 53 Countries. Policy Research Working Paper No. 9241. Washington DC: World Bank (Διαθέσιμο στο: <https://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-9241>)
 - International Labour Office (2020), Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond, A Practical Guide, Geneva 2020 (Διαθέσιμο στο: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf)

- International Labour Office (2020a), Working from Home: Estimating the worldwide potential. ILO Policy Brief. For more information on country measures, see the websites of acaps.org; covid19globalemployer.com; ilo.org.
- International Labour Office (2020b), A Policy for tackling the economic and social impact of the Covid-19 crisis. ILO Policy brief, (Διαθέσιμο στο: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_745337.pdf)
- Klopotek, M. (2017), “The advantages and disadvantages of remote working from the perspective of young employees”, *Scientific Quarterly “Organization and Management”*, Vol. 4 (40)
- Kompast, M., Wagner, I. (1998), “Managing spatial, temporal and cultural boundaries” in Paul, J. Jackson and Jos M. van der Wielen Teleworking : International Perspectives from telecommuting to the virtual organization, London : Routledge
- Kotsakis, G.A. (2018), “The burden of disease in Greece, health loss, risk factors and health financing, 2000-16: an analysis of the Global Burden of Disease Study 2016” *Lancet Public Health*, Vol. 3, e395-406 (Διαθέσιμο στο: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2468-2667%2818%2930130-0>)
- Kyriopoulos, I., Nikoloski, Z. and Mossialos, E. (2019), “The impact of the Greek economic adjustment programme on household health expenditure”, *Social Science and Medicine*, Vol. 222, pp. 274-284 (Διαθέσιμο στο: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953619300218>).
- Lintzeris, P. (2020), “Technological change, digitisation, work and skills”, Research papers IMEGSEVEE 14/2020, Athens: IME GSEVEE, 44 (in Greek).
- Lodovici, M. *et al.* (2021), “The impact of teleworking and digital work on workers and society. Special focus on surveillance and monitoring, as well as on mental health of workers” *Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies Directorate-General for Internal Policies*, European Parliament. (Διαθέσιμο στο: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/662904/IPOL_STU\(2021\)662904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/662904/IPOL_STU(2021)662904_EN.pdf))

- Lopez - Igual P., Rodriguez - Modrono, P. (2020), “Who is Teleworking and Where from? Exploring the Main Determinants of Telework in Europe”, *Journal Sustainability* 2020, 12 (21), 8797 ; <https://doi.org/10.3390/su12218797>
- Mello, A., Goncalves, F.d.A., Lima, F. (2011), “Lessons Learned from September 11th: Telework as an Organizational Resource to Business Continuity Planning (BCP)”, *Journal of Japan Telework Society, Vol. 9*, pp.46-51 (Διαθέσιμο στο: https://www.jstage.jst.go.jp/article/jats/9/1/9_KJ00007224798/_article).
- Messenger, J., Gschwind, L. (2016) “Three generations of Telework : New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office”, *New Technology, Work and Employment, Vol. 31 (3)*, (195 - 208), <https://doi.org/10.1111/ntwe.12073>
- OECD (2020), Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: How can public policies make it happen?, Policy Brief, 7 September 2020, (Διαθέσιμο στο: https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=135_135250-u15liwp4jd&title=Productivity-gains-fromteleworking-in-the-post-COVID-19-era)
- Olson, J.S., Olson, G.M. and Meader, D.K. (1995), “What mix of video and audio is useful for small groups doing remote real - time design work?”, *CHI '95 : Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Δεν απάντησαν*, pp. 362 - 368, <https://doi.org/10.1145/223904.223951>
- Paidousi, C. (2020), “Digital transformation: mind the digital gap”, *National Institute of Labour and Human Resources (NILHR)* (in Greek).
- Perez, M. P., Sanchez, A. M. and De Luis Carnicer, M. P. (2002), “Benefits and barriers of telework : Perception differences of human resources managers according to company’s operations strategy, *Technovation*, 22(12), 775 - 783, [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(01\)00069-4](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(01)00069-4)
- Peters, P., Wetzels, C. and Tijdens K. (2008), “Telework : Timesaving or Time Consuming? An Investigation into Actual Working Hours” *The Journal of Interdisciplinary Economics, Vol. 19*, pp. 421 - 442, DOI : [10.1177 / 02601079X08001900407](https://doi.org/10.1177/02601079X08001900407)
- Pouliakas, K. (2020), “Working at Home in Greece: Unexplored Potential at Times of Social Distancing” *IZA – Institute of Labor Economics*, (Διαθέσιμο στο: <http://ftp.iza.org/dp13408.pdf>)

- Savage, M. (2002), “Business continuity planning” *Work Study*, 51(5), 254–261, <https://doi.org/10.1108/00438020210437277>
- Sostero, M., et al. (2020), “Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?”, Seville: European Commission, JRC121193, (Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc121193.pdf>).
- Sullivan, C. (2003), “What’s in a name? Definitios and conceptualisations of teleworking and homeworking”, *New Technology, Work and Employment*, Vol.18 (3), pp. (158 - 165), <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00118>
- Tavares, A.I. (2017), “Telework and health effects review”, *International Journal of Healthcare*, Vol. 3(2), p.30 <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
- Tavares, F., Santos, E., Diogo, A. and Ratten, V. (2020), “Teleworking in Portuguese communities during the COVID - 19 pandemic”, *Journal of Enterprising Communities : People and Places in the Global Economy*, (Διαθέσιμο στο : <https://www.emerald.com/insight/1750-6204.htm>)
- Thulin, E., Vilhelmson, B. and Johansson, M. (2019), “New Telework, Time Pressure, and Time Use Control in Everyday Life” *Sustainability* 2019, 11(11) 3067, <https://doi.org/10.3390/su11113067>
- World Health Organization (2020), WHO Director - General's opening remarks at the media briefing on COVID - 19 - 11 March 2020 (Διαθέσιμο στο : <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020>)
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A.T., Shuai, B. and Gao J. (2020), “A work - life conflict perspective on telework” *Transportation Research Part A* (141), pp. 51 - 68, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>
- Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ), (2020), “Η Τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία Covid19”, τ. 3. (Διαθέσιμο στο : https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC_ISSUE_TELEWORK_FINAL.pdf)
- Κουκιάδης, Ι. (1996), “Τηλεργασία. Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης”, *Δελτίο Εταιρειών Επιχειρήσεων*, τ. 1 / 1996, σ.12 - 20.
- Ληξουριώτης, Ι. (2011), “Εργατικό Δίκαιο, Ατομικές Εργασιακές Σχέσει”, *Νομική Βιβλιοθήκη*, 2011.

*Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)*

- Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας (2004), Μελέτη για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα (Διαθέσιμο στο : www.eyefekt.gr, ανάκτηση 24 / 03 / 2021).

NOMOI

- Ν.2639 / 1998 «Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 205 / 2 - 9 - 1998).
- Ν. 3846 / 2010 «Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 66 / 11.05.2010)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- <https://www.taxheaven.gr/news/54686/thlergasia-sto-dhmosio-ti-problepei-to-neo-nomosxedio-poy-katateohke-sth-boylh> (ανάκτηση, 03/06/2021).
- <http://www.sigmaweb.org/publications/Sample-survey-teleworking-coronavirus-covid-19-SIGMA-July-2020.pdf> (ανάκτηση, 21/03/2021).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

Ενημερωτικό Σημείωμα

Σκοπός της παρούσας έρευνας που διεξάγεται στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας, στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση" του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, είναι να μελετήσει την υιοθέτηση της τηλεργασίας, εν καιρώ Covid-19, από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ και τη δυνατότητα μελλοντικής εφαρμογής της, με βάση διαφορετικές ανεξάρτητες μεταβλητές όπως: τα ατομικά χαρακτηριστικά, οι δεξιότητες IT, η διαθεσιμότητα τεχνικού εξοπλισμού, η υποστήριξη εκ μέρους της Διοίκησης / Διεύθυνσης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς αυτής. Θα τηρηθεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων καθώς και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων της έρευνας. Παρακαλώ λάβετε υπόψη σας πως πρέπει να απαντηθούν ΟΛΕΣ οι ερωτήσεις και πως δεν υπάρχουν σωστές και λανθασμένες απαντήσεις. Η συνεργασία σας και η ειλικρίνεια στις απαντήσεις σας είναι απαραίτητη και πολύτιμη.

Με εκτίμηση,

Η Μεταπτυχιακή φοιτήτρια

Αικατερίνη Καλπακίδου

ΟΙ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΣΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

1. Παρακαλώ επιλέξτε το επίπεδο της δομής του e-ΕΦΚΑ στην οποία εργάζεσθε:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Γενική Διεύθυνση
- Περιφερειακή Διεύθυνση
- Τοπική Διεύθυνση
- Περιφερειακό Τμήμα ή Γραφείο

2. 2. Στη διάρκεια της 2ης φάσης έκτακτης ανάγκης (16 Νοεμβρίου 2020 έως σήμερα) πόσες ημέρες συνολικά εργαστήκατε εξ αποστάσεως (τηλεργασία);

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 0 (καμία ημέρα εξ αποστάσεως εργασία)
Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 23
- 1-5 εργάσιμες ημέρες
- 6-10 εργάσιμες ημέρες
- 11-20 εργάσιμες ημέρες
- 20 και άνω εργάσιμες ημέρες

Σε περίπτωση που η απάντησή σας στην ερώτηση 2 είναι 0 (καμία ημέρα εξ αποστάσεως εργασία) μεταβείτε στην ερώτηση 23.

3. 3. Πως θα περιγράφετε την εμπειρία σας στην εξ αποστάσεως εργασία (τηλεργασία);

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πολύ αρνητική
- Αρνητική
- Ούτε αρνητική ούτε θετική
- Θετική
- Πολύ θετική

4. 4. Πόσο παραγωγικοί ήσασταν κατά την τηλεργασία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Σημαντικά λιγότερο από το συνηθισμένο
- Κάπως λιγότερο από το συνηθισμένο
- Όπως συνήθως
- Κάτι περισσότερο από το συνηθισμένο
- Σημαντικά περισσότερο από το συνηθισμένο

5. 5. Ποιος ήταν ο φόρτος εργασίας στη διάρκεια της τηλεργασίας;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πολύ μικρότερος από τον συνηθισμένο
- Λίγο μικρότερος από τον συνηθισμένο
- Ο ίδιος
- Λίγο μεγαλύτερος από τον συνηθισμένο
- Πολύ μεγαλύτερος από τον συνηθισμένο

6. 6. Όσον αφορά την περίοδο της εξ αποστάσεως εργασίας αναφέρετε πόσο δύσκολο ή εύκολο βρήκατε τα ακόλουθα:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πολύ δύσκολο	Αρκετά δύσκολο	Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	Αρκετά εύκολο	Πολύ εύκολο
α. Ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
β. Σταθερό ωράριο εργασίας (π.χ. να μην εργάζεστε παραπάνω από το συνηθισμένο)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
γ. Να κάνετε τακτικά διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
δ. Την εργασία σε κοινωνική απομόνωση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ε. Την αντιμετώπιση του άγχους για τη νόσο Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. 7. Κατά τη γνώμη σας, σε ποιο βαθμό η πανδημία Covid-19 και η κατάσταση έκτακτης ανάγκης επηρέασαν τη λειτουργία του Φορέα;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Η λειτουργία επηρεάστηκε σοβαρά
- Υπήρξαν μικρές διαταραχές στη λειτουργία
- Δεν υπήρξαν διαταραχές στη λειτουργία
- Υπήρξε μικρή βελτίωση στη λειτουργία
- Υπήρξαν σημαντικές βελτιώσεις στη λειτουργία

8. 8. Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της δυνατότητας της εξ αποστάσεως εργασίας στο μέλλον θα:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Επιδεινώνει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα
- Θα επιδεινώσει μερικώς τη λειτουργία του Φορέα
- Ούτε θα επιδεινώσει ούτε θα βελτιώσει τη λειτουργία του Φορέα
- Θα βελτιώσει μερικώς τη λειτουργία του Φορέα
- Θα βελτιώσει σημαντικά τη λειτουργία του Φορέα

9. 9. Πως θα προτιμούσατε να οργανώσετε την εργασία σας στο μέλλον, μετά την κρίση;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πλήρης απουσία τηλεργασίας
- Μερικές μέρες του μήνα τηλεργασία
- Οι μισές μέρες του μήνα τηλεργασία
- Περισσότερες από τις μισές μέρες του μήνα τηλεργασία
- Πλήρης ή σχεδόν πλήρης τηλεργασία

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ (ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ)

10. 10. Έχετε πρόσβαση στον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. πρόσβαση σε ένα φορητό / επιτραπέζιο υπολογιστή, κάμερα web, μικρόφωνο);

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Εν μέρει
 Όχι

11. 11. Συγκρίνετε τις συνθήκες εργασίας (γραφείο, καρέκλα, φωτισμός, επίπεδο θορύβου) στον κανονικό χώρο εργασίας σας με εκείνες του χώρου διαμονής σας που χρησιμοποιείται για απομακρυσμένη εργασία:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πολύ χειρότερα
 Λίγο χειρότερα
 Περίπου το ίδιο
 Λίγο καλύτερα
 Πολύ καλύτερα

12. 12. Έχετε ξεχωριστό χώρο εργασίας διαθέσιμο στο σπίτι;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Εν μέρει
 Όχι

13. 13. Λάβατε υποστήριξη από τον Φορέα σας σε περίπτωση δυσλειτουργίας του υλικού ή λογισμικού που είναι απαραίτητο για απομακρυσμένη εργασία (π.χ.προμήθεια εξοπλισμού όπως φορητός υπολογιστής, ακουστικά, μικρόφωνο, συμβουλές σε περίπτωση μη λειτουργίας των προγραμμάτων κ.λπ.);

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Εν μέρει
 Όχι

Εάν η απάντηση στην ερώτηση 14 είναι "Ναι" προχωρήστε στην ερώτηση 15. Εάν είναι "Όχι" μεταβείτε στην ερώτηση 16.

14. 14. Κατά τη διάρκεια των ωρών τηλεργασίας έπρεπε να φροντίσετε παιδιά κάτω των 12 ετών ή/ και ηλικιωμένους ή/ και άτομα με αναπηρία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
 Όχι

15. 15. Αναφέρετε σε ποιο βαθμό η παρουσία των παιδιών ή / και των ηλικιωμένων ή / και των ατόμων με αναπηρία στο σπίτι σας επιδρούσε στην απόδοση και την παραγωγικότητά σας ενώ βρισκόσασταν σε τηλεργασία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Μου αποσπούσε την προσοχή πάρα πολύ
 Μου αποσπούσε την προσοχή πολύ
 Μου αποσπούσε την προσοχή αρκετά
 Μου αποσπούσε την προσοχή λίγο
 Δεν μου αποσπούσε την προσοχή καθόλου

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ

16. 16. Χρησιμοποιήστε την παρακάτω κλίμακα για να αξιολογήσετε τις τεχνικές / IT δεξιότητές σας που απαιτούνται για την αποτελεσματική τηλεργασία:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Μη ικανοποιητικές δεξιότητες
- Ικανοποιητικές δεξιότητες
- Καλές δεξιότητες
- Πολύ καλές δεξιότητες
- Άριστες δεξιότητες

17. 17. Ποιο μέρος των καθημερινών εργασιών σας μπορείτε να ολοκληρώσετε χρησιμοποιώντας μόνο τον υπολογιστή σας;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Καμία εργασία
- Κάποιες εργασίες
- Περίπου τις μισές εργασίες
- Την πλειοψηφία των εργασιών
- Όλες τις εργασίες

18. 18. Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΠΡΙΝ την περίοδο έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- α. Πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας
- β. Δια τηλεφώνου
- γ. Δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail)
- δ. Χρησιμοποιώντας λογισμικό προσαρμοσμένο για το Ίδρυμα
- ε. Η εργασία μου δεν περιλαμβάνει άμεση επαφή με πολίτες ή επιχειρήσεις

19. 19. Ποια μέθοδο χρησιμοποιούσατε κυρίως ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ της περιόδου έκτακτης ανάγκης και περιορισμού για να εξυπηρετείτε πολίτες ή επιχειρήσεις;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- α. Πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο εργασίας της Υπηρεσίας
- β. Δια τηλεφώνου
- γ. Δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail)
- δ. Χρησιμοποιώντας λογισμικό προσαρμοσμένο για το Ίδρυμα
- ε. Η εργασία μου δεν περιλαμβάνει άμεση επαφή με πολίτες ή επιχειρήσεις

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (MANATZMENT) ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

20. 20. Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία σας με την απομακρυσμένη εργασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης, παρακαλούμε να αναφέρετε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις:

Na επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
α. Ο Διευθυντής/Προϊστάμενος μου μου παρείχε τακτικά σχόλια για τη δουλειά μου, την απόδοσή μου και τα καθήκοντά μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
β. Ο Διευθυντής/Προϊστάμενος μου μου ανέθεσε σαφείς εργασίες και προθεσμίες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
γ. Ο Διευθυντής/Προϊστάμενος μου με εμπιστεύτηκε και δεν μου επέβαλε πρόσθετη εποπτεία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
δ. Ο Διευθυντής/Προϊστάμενος μου επικοινωνήσε με σαφήνεια της συνθήκες της απομακρυσμένης εργασίας (π.χ. πότε θα είναι διαθέσιμος για κλήσεις, πως να αναφέρουμε τις ώρες εργασίας κ.λπ.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ε. Ο Διευθυντής/Προϊστάμενος μου απαιτούσε να είμαι μόνιμα διαθέσιμος κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Παρακαλούμε ενημερώστε μας για τα εξής:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	ΝΑΙ	Εν μέρει	Όχι
α. Ο εργοδότης σας σας παρείχε κάποια εκπαίδευση ή συμβουλές για την απομακρυσμένη εργασία (τηλεργασία);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
β. Ο εργοδότης σας σας έδωσε κάποιο εξοπλισμό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. φορητό υπολογιστή, tablet κ.λπ.);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
γ. Ο εργοδότης σας πρότεινε ή σας παρείχε οτιδήποτε σε λογισμικό για απομακρυσμένη εργασία (π.χ. Microsoft Teams);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
δ. Ο εργοδότης σας αντιστάθμισε τυχόν πρόσθετα κόστη της απομακρυσμένης εργασίας που δεν είχατε στο παρελθόν (π.χ. Διαδίκτυο);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. 22. Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία σας, εκτιμήστε την επίδραση της απομακρυσμένης εργασίας (τηλεργασία) στις ακόλουθες πτυχές της επαγγελματικής σας ζωής:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πολύ αρνητική επίδραση	Κάπως αρνητική επίδραση	Ούτε αρνητική ούτε θετική επίδραση	Κάπως θετική επίδραση	Πολύ θετική επίδραση
α. Συντονισμός μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
β. Συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους και τα μέλη της ομάδας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
γ. Συντονισμός μεταξύ διαφορετικών οργανισμών της Κυβέρνησης (π.χ. μεταξύ υπουργείων)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΔΕΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΤΗΚΑΝ

Εάν η απάντηση στην ερώτηση 2 ήταν "Ο καμία ημέρα εξ αποστάσεως εργασία"
προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση 23.

23. 23. Παρακλούμε ενημερώστε μας για τους λόγους που δεν κάνατε τηλεργασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- α. Μου ζητήθηκε από τους Προϊσταμένους μου να εργαστώ στο γραφείο
- β. Η δουλειά μου περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών που δεν μπορούσαν να παρέχονται εξ αποστάσεως
- γ. Αιτήθηκα και μου δόθηκε άδεια να εργαστώ στο γραφείο
- δ. Άλλο

24. 24. Πώς θα θέλατε να οργανώσετε τη δουλειά σας στο μέλλον (μετά την κρίση του Covid-19);

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πλήρης απουσία τηλεργασίας
- Μερικές ημέρες τηλεργασίας ανά μήνα
- Περίπου οι μισές εργάσιμες ημέρες σε ένα μήνα τηλεργασία
- Λίγο περισσότερο από τον μισό μήνα τηλεργασία
- Τηλεργασία πλήρους ή σχεδόν πλήρους απασχόλησης

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

25. 25. Φύλλο

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- α. Άνδρας
- β. Γυναίκα

*Υιοθέτηση /Διάχυση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα σε συνθήκες αβεβαιότητας:
Μελέτη περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ (εν καιρώ Covid-19)*

26. 26. Ηλικία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Έως 30
- 31-45
- 46-60
- 60 και άνω

27. 27. Επίπεδο σπουδών

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- α. Απόφοιτος Γυμνασίου
- β. Απόφοιτος Λυκείου
- γ. Πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ
- δ. Μεταπτυχιακό
- ε. Διδακτορικό

Σας ευχαριστώ για την πολύτιμη συνεργασία σας.

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.

Google Φόρμες