



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Τηλεργασία στο Δημόσιο τομέα : Μελέτη περίπτωσης Συνηγόρου του
Πολίτη.

Κούγια Χριστίνα

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2021



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Τηλεργασία στο Δημόσιο τομέα : Μελέτη περίπτωσης Συνηγόρου του
Πολίτη.

Κούγια Χριστίνα

A.M. 05218

Επιβλέπων: Ανδρέας Αλεξόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής τμήματος Λογιστικής και
Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2021



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



M.Sc. in Public Economics and Policy
Teleworking in the public sector : A case study of the Greek
Ombudsman

Kougia Christina

R.N. 05218

Supervisor: Andreas Alexopoulos, Assistant Professor, Department of Accounting and
Finance

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance
of the University of Western Attica in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2021



Τίτλος εργασίας : Τηλεργασία στο Δημόσιο τομέα : Μελέτη περίπτωσης Συνηγόρου του Πολίτη.

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 20/10/21

A/A	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤ Α	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Αλεξόπουλος Ανδρέας	Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
2	Δεδούλη Αικατερίνη	Επίκουρη Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Κούγια Χριστίνα του Δημητρίου, με αριθμό μητρώου 05218 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Τμήματος λογιστικής και χρηματοοικονομικής της Σχολής διοικητικών, οικονομικών και κοινωνικών επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και έχω αναγνωρίσει και αναφέρει εντός ότι βοήθεια είχα κατά την διαδικασία συγγραφής της. Επιπλέον στην βιβλιογραφία καθώς και σε παραπομπές έχω αναφέρει το σύνολο των πηγών από τις οποίες πληροφορήθηκα για το θέμα της εργασίας αυτής. Γίνεται πλήρης αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και όλων των πηγών που χρησιμοποίησα από το διαδίκτυο. Τέλος, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί αποκλειστικά από μένα και αποτελεί προϊόν πνευματικής μου ιδιοκτησίας αλλά και πνευματική ιδιοκτησία του Ιδρύματος.

Οποιαδήποτε παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο/Η Δηλών/ούσα

(Υπόγραφή)

Στην μητέρα μου και την αδερφή μου.

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό, δράττομαι της ευκαιρίας να ευχαριστήσω θερμά τις διδάσκουσες και τους διδάσκοντες του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών: «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, για τις ποικίλες γνώσεις που μου μετέδωσαν μέσω της εξαιρετικής διδασκαλίας τους, κατά την διάρκεια της φοίτησης μου στο Πρόγραμμα αυτό. Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω και το διοικητικό προσωπικό του Προγράμματος που συνέβαλε στην άψογη οργάνωση και εκτέλεση της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Ιδιαίτερος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα μου, Καθηγητή κύριο Ανδρέα Αλεξόπουλο ο οποίος συνέβαλε σημαντικά στην πορεία ολοκλήρωσης της εργασίας αυτής, εξασφαλίζοντας συνθήκες ευελιξίας και διαρκή παροχή συμβουλών, κατά την συνεργασία μας. Επιπροσθέτως, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Διευθυντή του Προγράμματος, Καθηγητή κύριο Θεόδωρο Παπαηλία ο οποίος κατά την διάρκεια της φοίτησής μας, καθοδηγούσε και συμβούλευε αδιαλείπτως εμένα και τους συναδέλφους μου.

Άφησα για το τέλος το Συνήγορο του Πολίτη κ. Α. Ποττάκη τον οποίο ευχαριστώ ιδιαίτερος για την καθοδήγηση σε βάθος και την ανάλυση του οράματός του αναφορικά με τον τρόπο εφαρμογής της τηλεργασίας στην Αρχή, πριν ακόμα αυτή θεσμοθετηθεί, τη Βοηθό Συνήγορο Ίσης Μεταχείρισης κα. Κ. Λυκοβαρδή που καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου με βοήθησε σε όλα τα στάδια προετοιμασίας αυτής της εργασίας επιβλέποντας την και τέλος το σύνολο του εργατικού δυναμικού της Αρχής που βοήθησε αφιερώνοντας λίγο χρόνο απάντηση του ερωτηματολογίου μου και συνεπώς στην ολοκλήρωση αυτής της έρευνας.

Τέλος, οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην μητέρα και την αδερφή μου, οι οποίες σαν πυξίδα στην ζωή μου, με καθοδηγούν στον σωστό δρόμο με στόχο να εξελίξομαι συνεχώς σε προσωπικό αλλά και μορφωτικό επίπεδο, καθώς επίσης και για την απεριόριστη στήριξη, ψυχολογική και οικονομική, που μου παρείχαν, καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου.

Τηλεργασία στο Δημόσιο τομέα : Μελέτη περίπτωσης Συνηγόρου του Πολίτη.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας, η οποία επιτρέπει στον εργαζόμενο, μέσω της χρήσης μέσων τεχνολογίας, να εργάζεται απομακρυσμένα από το σπίτι του χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική του παρουσία στην έδρα εργασίας. Η τηλεργασία, παρόλο που έχει εδραιωθεί σχεδόν πλήρως στο πρόγραμμα εργασίας των επιχειρήσεων του εξωτερικού, στην Ελλάδα και δη στον δημόσιο τομέα, δεν είναι ευρέως διαδεδομένη. Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα στην Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη. Η εξέταση των επιδράσεων της τηλεργασίας στις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων καθώς και στην διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών του δημοσίου τομέα είναι υψίστης σημασίας. Μέσω της παρούσης εργασίας επιχειρείται η διερεύνηση της συμβολής της τηλεργασίας ως μορφής εργασίας, στην αναβάθμιση των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα.

***Λέξεις-κλειδιά:** τηλεργασία, δημόσιος τομέας, Συνήγορος του Πολίτη, εξ αποστάσεως εργασία, τηλεεργαζόμενοι, επιχειρήσεις.*

Teleworking in the public sector: A case study of the Greek Ombudsman

ABSTRACT

Telecommuting is a work arrangement, in which employees Work from home by using technological means and do not have any physical presence in their workplace. Despite the fact that telecommuting is almost fully established abroad, in Greece, more specifically in the public sector, is not widely spread. This research aims to investigate the positive and negative effects of telecommuting in the public sector and specifically on the Independent Authority of the Greek Ombudsman. The examination of the effects of telecommuting on employees working conditions as well as the day-to-day work of the public sector is essential as it will demonstrate whether telecommuting, as a form of work, contributes to the upgrade of public sector services in Greece.

Key words: *telecommuting, public sector, The Greek Ombudsman, teleworkers, industries, remote working*

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	xv
ABSTRACT	xvii
Κατάλογος Πινάκων	xxvii
Κατάλογος Διαγραμμάτων	xxxι
Συντομογραφίες	xxxv
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο	3
ΒΑΣΙΚΗ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	3
1.1 Η τηλεργασία ως μορφή εργασίας	3
1.1.2 Έννοια της τηλεργασίας	5
1.2 Είδη τηλεργασίας	6
1.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της τηλεργασίας	8
1.3.1 Πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους	8
1.3.2 Πλεονεκτήματα για την εργοδοσία	10
1.3.3 Μειονεκτήματα για τους εργαζομένους	11
1.3.4 Μειονεκτήματα για την εργοδοσία	12
1.4 Ελληνικό νομικό πλαίσιο για την τηλεργασία	13
1.4.1 Ανάλυση νομοσχεδίου ΥΠΕΣ	14
1.4.2 Σύνοψη νομοσχεδίου του ΥΠΕΣ	19
1.4.3 Παρατηρήσεις Συνηγόρου του Πολίτη επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών “Θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας, διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες ρυθμίσεις”.	20
1.5 Επίβλεψη εργαζομένων, ωράριο εργασίας και προστασία προσωπικών δεδομένων	25
1.5.1 Επίβλεψη εργαζομένων	25
1.5.2 Διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων	29
1.5.3 Εργασιακό ωράριο	32
1.6 Τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία του Covid-19	34
1.6.1 Η τηλεργασία πριν την πανδημία Covid-19	34
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1	35
(%) ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΕΠΙ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΕ-28 ΤΑ ΕΤΗ 2009 ΚΑΙ 2019.	35
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2	36

(%) ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΕ-28 ΤΟ 2019.	36
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.3	37
(%) ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΑΘΕΡΑ ΕΠΙ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΕ-28 ΤΟ 2019.	37
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.4	38
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ.	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1	39
ΠΟΣΟΣΤΟ (%) ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ, ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε – 28 (2016-2019)	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 1.2	41
ΠΟΣΟΣΤΟ (%) ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΤΑΘΕΡΑ, ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε – 28 (2016-2019)	41
1.6.2 Η τηλεργασία μετά την πανδημία Covid-19	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο	47
Περίπτωση Ανεξάρτητης αρχής Συνηγόρου του Πολίτη	47
2.1 Η ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα	47
2.2 Παρουσίαση Συνηγόρου του Πολίτη	48
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2	50
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	50
2.3 Περίπτωση Ανεξάρτητης Αρχής Συνηγόρου του Πολίτη	50
2.4 Τηλεργασία στον Συνήγορο του Πολίτη κατά την πανδημία του Covid-19.	52
2.4. 1 Συναλλαγές πολιτών.	52
2.4. 2 Προγραμματισμός εξ' αποστάσεως εργασίας - τηλεργασίας.	52
2.4. 3 ΣΗΔΕ και εξ' αποστάσεως εργασία - τηλεργασία.	53
2.4. 4 Δυνατότητα διεκπεραίωσης καθημερινών εργασιών κατά την τηλεργασία.	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο	57
Μεθοδολογία έρευνας	57
3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	57
3.2 Ερευνητική μέθοδος	59
3.3 Ερευνητικό εργαλείο	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο	61
Στατιστική Ανάλυση	61
4.1 Περιγραφική Στατιστική	61
4.1.1 Δημογραφικά Στοιχεία	61
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1	61
ΦΥΛΟ	61

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 1	62
ΦΥΛΟ	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 2	62
ΗΛΙΚΙΑ	62
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 2	63
ΗΛΙΚΙΑ	63
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 3	63
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ	63
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 3	64
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 4	65
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	65
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 4	65
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 5	66
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 5	67
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	67
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 6	67
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	67
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 6	68
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 7	69
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΑ	69
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 7	70
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΑ	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 8	70
ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	70
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.8	71
ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 9	72
ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ	72
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 9	72
ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ	72
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10	73
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	73
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10	73
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	73
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11	74
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ ΜΕ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	74
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.11	75

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ ΜΕ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12	75
ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	75
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.12	76
ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13	77
ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	77
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.13	77
ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 14	78
ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	78
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 14	79
ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	79
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.15	80
ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	80
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 15	80
ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	80
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16.1	81
1ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΛΟΓΩ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΠΠΤΙ	81
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.1	82
1ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΛΟΓΩ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΠΠΤΙ	82
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16.2	83
2ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΚΙΝΗΣΕΩΝ, ΝΤΥΣΙΜΑΤΟΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	83
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.2	83
2ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΚΙΝΗΣΕΩΝ, ΝΤΥΣΙΜΑΤΟΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16.3	84
3ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΝΕΟΤΕΡΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΛΟΓΩ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΜΕ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	84
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.3	85
3ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΝΕΟΤΕΡΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΛΟΓΩ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΜΕ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16.4	86
4ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ	86
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.4	86
4ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ	86

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16.5	87
5Ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΡΕΣ/ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	87
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.5	88
5Ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΡΕΣ/ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	88
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.6	88
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.17	89
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	89
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17	90
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	90
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.18.1	91
1Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΑΠΟΞΕΝΩΣΗ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	91
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.18.1	91
1Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΑΠΟΞΕΝΩΣΗ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 18.2	92
2Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΑΜΕΣΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ	92
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.18.2	93
2Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΑΜΕΣΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 18.3	94
3Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ	94
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.18.3	94
3Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ	94
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 18.4	95
4Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΔΥΣΔΙΑΚΡΙΤΑ ΟΡΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ-ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ	95
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. 18.4	96
4Ο ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ : ΔΥΣΔΙΑΚΡΙΤΑ ΟΡΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ-ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ	96
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.18.5	96
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	96
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.19	98
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	98
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.19	99
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.20	100
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	100
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.20	100

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	100
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.21	101
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	101
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.21	102
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 22	103
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ103	
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.22	103
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ103	
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.23.1	104
1ο ΚΩΛΥΜΑ : ΜΗ ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	104
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23.1	105
1ο ΚΩΛΥΜΑ : ΜΗ ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	105
ΠΙΝΑΚΑΣ 4. 23.2	106
2ο ΚΩΛΥΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23.2	106
2ο ΚΩΛΥΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	106
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.23.3	107
3ο ΚΩΛΥΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΔΙΑΦΥΛΑΞΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	107
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23.3	108
3ο ΚΩΛΥΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΔΙΑΦΥΛΑΞΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	108
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.23.4	109
4ο ΚΩΛΥΜΑ : ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23.4	109
4ο ΚΩΛΥΜΑ : ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	109
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.23.5	110
5ο ΚΩΛΥΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΑΛΛΗΛΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΗΔΕ ΚΑΙ ΣΕ ΜΙΑ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ.	110
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23.5	111
5ο ΚΩΛΥΜΑ : ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΑΛΛΗΛΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΗΔΕ ΚΑΙ ΣΕ ΜΙΑ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ.	111
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23.6	111
ΚΩΛΥΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΜΠΟΔΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	111
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.24	113
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΚΩΛΥΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΜΠΟΔΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	113
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.24	114
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΚΩΛΥΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΜΠΟΔΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	114

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.25	115
ΔΙΑΣΠΑΣΗ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	115
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.25	115
ΔΙΑΣΠΑΣΗ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	115
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.26	116
ΑΛΛΟΙΩΣΗ ΩΡΑΡΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	116
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.26	117
ΑΛΛΟΙΩΣΗ ΩΡΑΡΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	117
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.27	118
ΠΑΡΟΧΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΨΗ ΕΞΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΡΧΗ.	118
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.27	118
ΠΑΡΟΧΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΨΗ ΕΞΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΡΧΗ.	118
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.28	119
ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ- ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	119
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.28	119
ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ- ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	119
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.29	120
ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΛΟΓΩ ΣΗΔΕ	120
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.29	121
ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΛΟΓΩ ΣΗΔΕ	121
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.30	123
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	123
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.30 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΠ	124
4.2 Συζήτηση αποτελεσμάτων έρευνας	128
4.2.1 Πλεονεκτήματα τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.	128
4.2.2 Μειονεκτήματα τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.	130
4.2.3 Κωλύματα και προοπτική πλήρους ενσωμάτωσης της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.	133
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο	135
Συμπεράσματα- Προτάσεις	135
5.1.1 Συμπεράσματα έρευνας	135
5.1.2 Περιορισμοί έρευνας	136
5.1.3 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	137
Βιβλιογραφία	139
Ελληνική Βιβλιογραφία	139
Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία	140
Ηλεκτρονικές Πηγές	142
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α	145

Ερευνητικό εργαλείο	145
ΜΕΡΟΣ Α' (ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΟΣ/ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑΣ)	145
ΜΕΡΟΣ Β' (ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΩΣ ΜΟΡΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ)	147
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β	155
Γραμμική συσχέτιση	155

Κατάλογος Πινάκων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	xv
Πίνακας 1.1	39
Ποσοστό (%) απασχολουμένων από το σπίτι εκ περιτροπής, ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε – 28 (2016-2019)	39
Πίνακας 1.2	41
Ποσοστό (%) απασχολουμένων από το σπίτι σταθερά, ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε – 28 (2016-2019)	41
Πίνακας 4.1	61
Φύλο	61
Πίνακας 4. 2	62
Ηλικία	62
Πίνακας 4. 3	63
Αριθμός τέκνων	63
Πίνακας 4. 4	65
Επίπεδο εκπαίδευσης	65
Πίνακας 4. 5	66
Προϋπηρεσία Δημόσιος τομέας	66
Πίνακας 4. 6	67
Προϋπηρεσία στον ΣτΠ	67
Πίνακας 4. 7	69
Θέση εργασίας ιεραρχικά	69
Πίνακας 4. 8	70
Σχέση εργασίας	70
Πίνακας 4. 9	72
Εμπειρία τηλεργασίας στο παρελθόν	72
Πίνακας 4.10	73
Εφαρμογή τηλεργασίας αυτή την περίοδο στον ΣτΠ	73
Πίνακας 4.11	74
Επίπεδο εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες	74
Πίνακας 4.12	75
Επιλογή ενσωμάτωσης τηλεργασίας στον ΣτΠ	75
Πίνακας 4.13	77
Επιρροή τηλεργασίας στην αποδοτικότητα των εργαζομένων	77

Πίνακας 4. 14	78
Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων	78
Πίνακας 4.15	80
Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση οικογενειακών αναγκών των εργαζομένων	80
Πίνακας 4.16.1	81
1ο πλεονέκτημα : Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας στο σπίτι	81
Πίνακας 4.16.2	83
2ο πλεονέκτημα : Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς κατά την τηλεργασία	83
Πίνακας 4.16.3	84
3ο πλεονέκτημα : Προσέλκυση νεότερων υπαλλήλων λόγω εξοικείωσης του με τις νέες τεχνολογίες	84
Πίνακας 4.16.4	86
4ο πλεονέκτημα : Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων ευαίσθητων ομάδων	86
Πίνακας 4.16.5	87
5ο πλεονέκτημα : Μείωση στρές/άγχους κατά την εργασία στο γραφείο	87
Πίνακας 4.17	89
Πρόσθετα πλεονεκτήματα τηλεργασίας	89
Πίνακας 4.18.1	91
1ο μειονέκτημα : Αποξένωση συναδέλφων λόγω έλλειψης επικοινωνίας	91
Πίνακας 4. 18.2	92
2ο μειονέκτημα : Μειωμένη συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας συναδέλφων	92
Πίνακας 4. 18.3	94
3ο μειονέκτημα : Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας	94
Πίνακας 4. 18.4	95
4ο μειονέκτημα : Δυσδιάκριτα όρια ιδιωτικής-επαγγελματικής ζωής	95
Πίνακας 4.19	98
Πρόσθετα μειονεκτήματα τηλεργασίας	98
Πίνακας 4.20	100

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις της Ελλάδας	100
Πίνακας 4.21	101
Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες της Ελλάδας	101
Πίνακας 4. 22	103
Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στον ΣτΠ	103
Πίνακας 4.23.1	104
1ο κώλυμα : Μη σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός	104
Πίνακας 4. 23.2	106
2ο κώλυμα : Αδυναμία ελέγχου εργαζομένων	106
Πίνακας 4.23.3	107
3ο κώλυμα : Αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων	107
Πίνακας 4.23.4	109
4ο κώλυμα : Γραφειοκρατικές διαδικασίες	109
Πίνακας 4.23.5	110
5ο κώλυμα : Αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.	110
Πίνακας 4.24	113
Πρόσθετα κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ	113
Πίνακας 4.25	115
Διάσπαση προσοχής τηλεεργαζομένων	115
Πίνακας 4.26	116
Αλλοίωση ωραρίου εργασίας με την εφαρμογή τηλεργασίας	116
Πίνακας 4.27	118
Παροχή εξοπλισμού τηλεργασίας και κάλυψη εξόδων από την Αρχή.	118
Πίνακας 4.28	119
Διάκριση Τηλεργασίας- Εξ' αποστάσεως εργασίας	119
Πίνακας 4.29	120
Διευκόλυνση τηλεργασίας λόγω ΣΗΔΕ	120
Πίνακας 4.30	123
Προτάσεις εργαζομένων για την ενσωμάτωση τηλεργασίας στον ΣτΠ	123

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1.1	35
(%) απασχόλησης με τηλεργασία επι της συνολικής απασχόλησης ΕΕ-28 τα έτη 2009 και 2019.	35
Διάγραμμα 1.2	36
(%) αυτοαπασχολούμενων και μισθωτών που απασχολούνται με τηλεργασία εκ περιτροπής επι της συνολικής απασχόλησης ΕΕ-28 το 2019.	36
Διάγραμμα 1.3	37
(%) αυτοαπασχολούμενων και μισθωτών που απασχολούνται με τηλεργασία σταθερά επι της συνολικής απασχόλησης ΕΕ-28 το 2019.	37
Διάγραμμα 1.4	38
Συχνότητα τηλεργασίας ανα επαγγελματικό κλάδο.	38
Διάγραμμα 2.2	50
Οργανόγραμμα Συνηγόρου του Πολίτη	50
Διάγραμμα 4. 1	62
Φύλο	62
Διάγραμμα 4. 2	63
Ηλικία	63
Διάγραμμα 4. 3	64
Αριθμός τέκνων	64
Διάγραμμα 4. 4	65
Επίπεδο εκπαίδευσης	65
Διάγραμμα 4. 5	67
Προϋπηρεσία Δημόσιος τομέας	67
Διάγραμμα 4. 6	68
Προϋπηρεσία στον ΣτΠ	68
Διάγραμμα 4. 7	70
Θέση εργασίας ιεραρχικά	70
Διάγραμμα 4.8	71
Σχέση εργασίας	71
Διάγραμμα 4. 9	72
Εμπειρία τηλεργασίας στο παρελθόν	72
Διάγραμμα 4.10	73
Εφαρμογή τηλεργασίας αυτή την περίοδο στον ΣτΠ	73
Διάγραμμα 4.11	75
Επίπεδο εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες	75

Διάγραμμα 4.12	76
Επιλογή ενσωμάτωσης τηλεργασίας στον ΣτΠ	76
Διάγραμμα 4.13	77
Επιρροή τηλεργασίας στην αποδοτικότητα των εργαζομένων	77
Διάγραμμα 4. 14	79
Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων	79
Διάγραμμα 4. 15	80
Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση οικογενειακών αναγκών των εργαζομένων	80
Διάγραμμα 4.16.1	82
1ο πλεονέκτημα : Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας στο σπίτι	82
Διάγραμμα 4.16.2	83
2ο πλεονέκτημα : Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς κατά την τηλεργασία	83
Διάγραμμα 4.16.3	85
3ο πλεονέκτημα : Προσέλκυση νεότερων υπαλλήλων λόγω εξοικείωσης του με τις νέες τεχνολογίες	85
Διάγραμμα 4.16.4	86
4ο πλεονέκτημα : Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων ευαίσθητων ομάδων	86
Διάγραμμα 4.16.5	88
5ο πλεονέκτημα : Μείωση στρές/άγχους κατά την εργασία στο γραφείο	88
Διάγραμμα 4.16.6	88
Σημαντικά πλεονεκτήματα τηλεργασίας	88
Διάγραμμα 4.17	90
Πρόσθετα πλεονεκτήματα τηλεργασίας	90
Διάγραμμα 4.18.1	91
1ο μειονέκτημα : Αποξένωση συναδέλφων λόγω έλλειψης επικοινωνίας	91
Διάγραμμα 4.18.2	93
2ο μειονέκτημα : Μειωμένη συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας συναδέλφων	93
Διάγραμμα 4.18.3	94
3ο μειονέκτημα : Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας	94
Διάγραμμα 4. 18.4	96
4ο μειονέκτημα : Δυσδιάκριτα όρια ιδιωτικής-επαγγελματικής ζωής	96
Διάγραμμα 4.18.5	96
Σημαντικά μειονεκτήματα τηλεργασίας	96
Διάγραμμα 4.19	99
Πρόσθετα μειονεκτήματα τηλεργασίας	99
Πίνακας 4.20	100

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις της Ελλάδας	100
Διάγραμμα 4.20	100
Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις της Ελλάδας	100
Διάγραμμα 4.21	102
Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες της Ελλάδας	102
Διάγραμμα 4.22	103
Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στον ΣτΠ	103
Διάγραμμα 4.23.1	105
1ο κώλυμα : Μη σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός	105
Διάγραμμα 4.23.2	106
2ο κώλυμα : Αδυναμία ελέγχου εργαζομένων	106
Διάγραμμα 4.23.3	108
3ο κώλυμα : Αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων	108
Διάγραμμα 4.23.4	109
4ο κώλυμα : Γραφειοκρατικές διαδικασίες	109
Διάγραμμα 4.23.5	111
5ο κώλυμα : Αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.	111
Διάγραμμα 4.23.6	111
Κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ	111
Διάγραμμα 4.24	114
Πρόσθετα κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ	114
Διάγραμμα 4.25	115
Διάσπαση προσοχής τηλεργαζομένων	115
Διάγραμμα 4.26	117
Αλλοίωση ωραρίου εργασίας με την εφαρμογή τηλεργασίας	117
Διάγραμμα 4.27	118
Παροχή εξοπλισμού τηλεργασίας και κάλυψη εξόδων από την Αρχή.	118
Διάγραμμα 4.28	119
Διάκριση Τηλεργασίας- Εξ' αποστάσεως εργασίας	119
Διάγραμμα 4.29	121
Διευκόλυνση τηλεργασίας λόγω ΣΗΔΕ	121
Διάγραμμα 4.30 Προτάσεις εργαζομένων για την ενσωμάτωση τηλεργασίας στον ΣτΠ	124

Συντομογραφίες

ΣΤΠ	Συνήγορος Του Πολίτη
ΥΠΕΣ	Υπουργείο Εσωτερικών
ΑΠΔΠΧ	Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
JCR	Joint Research Center
ΠΝΠ	Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών αναπτύσσονται με ταχύτατους ρυθμούς, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται και να αλλάζει ο τρόπος που επικοινωνούν οι άνθρωποι καθώς και ο τρόπος που διεκπεραιώνουν τις διάφορες εργασίες τους.

Η εξέλιξη αυτή οδηγεί στην εμφάνιση και υιοθέτηση μιας νέας μορφής εργασίας, την τηλεργασία η οποία ενσωματώνεται σταδιακά στα μοντέλα οργάνωσης εργασίας των σύγχρονων ιδιωτικών επιχειρήσεων αλλά και των δημοσίων υπηρεσιών. Η τηλεργασία βασίζεται εξ' ολοκλήρου στην χρήση αυτών των τεχνολογιών ώστε να υποκατασταθεί η φυσική παρουσία των εργαζομένων στην εκάστοτε επιχείρηση. Με την ενσωμάτωση της στο πρόγραμμα εργασιών των επιχειρήσεων ο εργαζόμενος δύναται να διεκπεραιώσει τις καθημερινές του εργασιακές υποχρεώσεις απομακρυσμένα.

Οι λόγοι για τους οποίους εμφανίστηκε και αναπτύσσεται το φαινόμενο της τηλεργασίας είναι πολλοί. Ένας από αυτούς είναι η αντιμετώπιση προβλημάτων που προκύπτουν στις σύγχρονες οικογένειες, όπως είναι η φροντίδα ανηλίκων παιδιών ή υπερηλίκων, η οποία καθίσταται δύσκολη εφόσον στην πλειονότητα τους και οι δύο ενήλικες μιας οικογένειας εργάζονται. Επίσης, η τηλεργασία βοηθάει στον περιορισμό του φαινομένου του κοινωνικού αποκλεισμού ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως άτομα με προβλήματα υγείας, άτομα με ειδικές ανάγκες, εγκυμονούσες γυναίκες, μονογονείς μητέρες κλπ., δίνοντάς τους την δυνατότητα να εργάζονται από το σπίτι (Βλασσόπουλος, 2005).

Έως και το 2020, δεν υπάρχει καταγραφή σε συστηματική βάση του φαινομένου της τηλεργασίας. Έρευνα που διεξήχθη στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής (2021) σχετικά με την διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι δείχνουν μεγάλο ενδιαφέρον για αυτή την νέα μορφή εργασίας και αισιοδοξούν ότι θα επιφέρει θετικές αλλαγές στην καθημερινότητα και την σχέση τους με την δουλειά τους. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξε και η έρευνα της KPMG (2021), η οποία διεξήχθη πρόσφατα μετά και την “επιβολή” της τηλεργασίας, λόγω των έκτακτων συνθηκών που επέφερε η πανδημία του Covid-19 στην χώρα μας. Σύμφωνα με αυτήν, το 90% των Ελλήνων εργαζομένων θεώρησαν ικανοποιητική την

τηλεργασία στο διάστημα του κορωνοϊού και το 70% αυτών θα ήθελαν να καθιερωθεί η τηλεργασία ως μορφή εργασίας και μετά την περίοδο της κρίσης.

Από την πλευρά των επιχειρήσεων, η τηλεργασία έως το 2020 φαίνεται περιορισμένη και αφορά πολυεθνικές εταιρείες, οι οποίες υιοθετούν το μοντέλο τηλεργασίας που ακολουθείται και από τις επιχειρήσεις του εξωτερικού, αυτοαπασχολούμενους που εργάζονται κυρίως μέσω υπολογιστή (συγγραφείς, λογιστές, αρχιτέκτονες, προγραμματιστές κλπ) και δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν εξυπηρέτηση πελατών μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών επικοινωνίας.

Συνεπώς, ένα σημαντικό ερευνητικό ερώτημα το οποίο θα προσπαθήσει να απαντήσει η παρούσα έρευνα είναι κατά πόσο έχει ενσωματωθεί η τηλεργασία στα ελληνικά δεδομένα και δει στον δημόσιο τομέα. Στόχος της έρευνας είναι να διερευνήσει τις εργασιακές συνθήκες, κατά την χρήση τηλεργασίας, των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα και ειδικότερα των εργαζομένων της Ανεξάρτητης Αρχής Συνηγόρου του Πολίτη.

Πιο αναλυτικά στο πρώτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε την βασική έννοια της τηλεργασίας, τα είδη της, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που η εφαρμογή της επιφέρει. Επιπροσθέτως θα αναλύσουμε τα βασικά σημεία του Νομοσχεδίου του ΥΠΕΣ για την τηλεργασία.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα μελετήσουμε την περίπτωση της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Πολίτη ως προς τον τρόπο λειτουργίας της και τον τρόπο εφαρμογής της τηλεργασίας στην υπηρεσία προ και κατά την διάρκεια της έξαρσης της πανδημίας του κορωνοϊού στην Ελλάδα.

Έπειτα, ακολουθεί η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων των εργαζομένων της Αρχής στα ερωτηματολόγια που τους ζητήθηκε να συμπληρώσουν αναφορικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη, τα μειονεκτήματα, τα πλεονεκτήματα αλλά και τα κωλύματα που προκύπτουν από αυτή.

Τέλος, γίνεται γραμμική συσχέτιση των μεταβλητών με την χρήση του συντελεστή Pearson και ακολουθούν συμπεράσματα της έρευνας και προτάσεις των εργαζομένων για την σωστή εφαρμογή της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΒΑΣΙΚΗ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.1 Η τηλεργασία ως μορφή εργασίας.

Το 2020 ήταν αδιαμφισβήτητα η χρονιά που σηματοδοτήθηκε από την πανδημία του κορωνοϊού και τις αλλαγές που αυτή επέφερε σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο καθώς και σε υγειονομικό επίπεδο. Η νέα κατάσταση που διαμορφώθηκε βάσει αυτών των αλλαγών είχε ως συνέπεια την μεταβολή των ισχυρότων εργασιακών σχέσεων, κυρίως μέσω της εφαρμογής της τηλεργασίας σε πολύ μεγαλύτερο εύρος από ότι τα προηγούμενα χρόνια, με σκοπό την αντιμετώπιση και την οριοθέτηση της κοινωνικοοικονομικής κρίσης. Αυτός ο μετασχηματισμός της παραδοσιακής εργασίας με την αυξανόμενη χρήση της τηλεργασίας, παρατηρήθηκε παγκοσμίως αλλά και ειδικότερα στην Ελλάδα όπου η χρήση της ήταν σε πολύ χαμηλά έως και μηδενικά επίπεδα στο παρελθόν, ειδικότερα στην δημόσιο τομέα.

Τηλεργασία ορίζεται ως η μορφή εργασίας όπου ο εργαζόμενος δύναται να εργαστεί είτε από την οικεία του, είτε από οποιαδήποτε άλλη τοποθεσία, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλα τεχνολογικά μέσα, έχοντας πρόσβαση στο διαδίκτυο, ώστε να επικοινωνεί με την έδρα της εκάστοτε εταιρείας/υπηρεσίας, τους συναδέλφους, τους προϊσταμένους και τους πελάτες του (Thomas Et. Al., 1999).

Η τηλεργασία αποτελεί έναν τρόπο εργασίας που παρέχει ευελιξία στον εργαζόμενο καθώς δεν απαιτείται η φυσική του παρουσία στον χώρο εργασίας του στο σύνολο της βάρδιας του. Η αποτελεσματική εφαρμογή της προϋποθέτει την πρόσβαση σε τεχνολογικό τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό.

Χρονολογικά, η τηλεργασία υιοθετείται ως μορφή εργασίας από την Ευρώπη, κυρίως από μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους μείωσης του κόστους λειτουργίας τους. Η δυνατότητα εφαρμογής της τηλεργασίας σε μια εταιρεία/υπηρεσία καθορίζεται από τον διαχωρισμό των καθημερινών εργασιών ενός εργαζομένου, σε αυτές που πρέπει κατά ανάγκη να διεκπεραιωθούν εντός του χώρου εργασίας και σε αυτές που υπάρχει δυνατότητα διεκπεραίωσης τους και εξ' αποστάσεως. Κατόπιν αυτού του

διαχωρισμού, αναλύεται και αποφασίζεται εάν η εκάστοτε επιχείρηση μπορεί να υποστηρίξει την χρήση τηλεργασίας και σε ποιο ποσοστό.

Εφόσον αποφασιστεί η υιοθέτηση του εργασιακού μοντέλου της τηλεργασίας, απαιτείται από την επιχείρηση, η παροχή υποδομών και κατάρτισης των εργαζομένων ώστε να μπορούν να διεκπεραιωθούν οι καθημερινές εργασίες εξ αποστάσεως. Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι η χρήση της τηλεργασίας δεν στοχεύει στην μείωση του φόρτου ή του ωραρίου εργασίας του εργαζομένου αλλά στην αύξηση της αποδοτικότητας του.

Υπογραμμίζεται ότι η τηλεργασία διαφέρει και δεν πρέπει να συγχέεται με την εξ' αποστάσεως εργασία. Στην περίπτωση της εξ' αποστάσεως εργασίας, ο εργαζόμενος αναλαμβάνει ένα Project είτε μια συγκεκριμένη εργασία και επικοινωνεί με την εταιρεία για διευκρινήσεις στο τελικό στάδιο. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, ο τηλεεργαζόμενος είναι σε διαρκή επικοινωνία με τον προϊστάμενο του, τους συναδέλφους καθώς και τους πελάτες του. Για παράδειγμα σε μια συμβουλευτική εταιρεία, κατά την ανάληψη ενός Project, ο εργαζόμενος που βρίσκεται σε διαδικασία υλοποίησης αυτού του project πρέπει να επικοινωνεί με τον προϊστάμενο του , με τους συναδέλφους της ίδιας ομάδας, με τους εν δυνάμει πελάτες που θα φέρει σε επαφή κτλ.

Συνεπώς, η τηλεργασία αποτελεί ένα εγχείρημα με σκοπό την αναβάθμιση της εργασιακής καθημερινότητας των εργαζομένων αλλά και του κόστους ζωής τους μέσω της μείωσης των μετακινήσεων τους. Σαν αποτέλεσμα προσδοκάται η αναβάθμιση του βιοτικού τους επιπέδου και η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας τους (Gray Et. Al., 1993).

Εν έτη 2020, η πληροφορική έχει την δυνατότητα να αλλάξει τον τρόπο εργασίας και να ανατρέψει τα παραδοσιακά δεδομένα της απασχόλησης έως σήμερα. Αυτό επιτυγχάνεται αξιοποιώντας την εργασία εξ' αποστάσεως μέσω της τηλεργασίας.

Ο όρος τηλεργασία ετυμολογικά σημαίνει εργασία από μακριά και με την εφαρμογή της , η έννοια “γραφείο” ως ένα σταθερό γεωγραφικό σημείο καταργείται. Μέσω της χρήσης των σύγχρονων δικτύων τηλεπικοινωνιών και των νέων τεχνολογικών μέσων, ο εργαζόμενος μπορεί να διεκπεραιώσει το σύνολο των καθημερινών εργασιών του εκτός του παραδοσιακού εργασιακού του χώρου (Nilles, 1994).

Ως εκ τούτου, τηλεργασία είναι μια νέα ευέλικτη μορφή εργασίας κατά την οποία η φυσική παρουσία του εργαζομένου στην εργασιακή του βάση δεν κρίνεται

απαραίτητη. Επιπροσθέτως, δεν κρίνεται απαραίτητη ούτε η τήρηση του πλήρους ωραρίου του εργαζομένου, καθώς μέσω ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και χρησιμοποιώντας τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό όπως τηλέφωνο, υπολογιστή συνδεδεμένο στο δίκτυο, scanner κλπ. μπορεί να ολοκληρώσει την εκάστοτε εργασία του σε μικρότερο χρονικό διάστημα (Hodson & Gordon, 1993).

Η βασική διαφορά της τηλεργασίας και του παραδοσιακού τρόπου εργασίας με φυσική παρουσία είναι ότι στην περίπτωση της τηλεργασίας, η εργασία πάει μαζί με τον εργαζόμενο και όχι ο εργαζόμενος στην εργασία. Οι υπάλληλοι κάνουν τις εργασίες που κάνουν συνήθως, σε μέρος που επιλέγουν οι ίδιοι. Επομένως, η τηλεργασία είναι η εργασία που εκτελείται από τον υπάλληλο, σε τοποθεσία εκτός της προκαθορισμένης γεωγραφικής βάσης, μέσω της συμβολής τηλεπικοινωνιών και σύγχρονων τεχνολογιών πληροφόρησης ως βασικό γνώρισμα της.

1.1.2 Έννοια της τηλεργασίας

Η τηλεργασία θεωρείται η μελλοντική μορφή εργασίας που αναμένεται να κυριαρχήσει στον επαγγελματικό τομέα. Προσφέρει την δυνατότητα στον εργαζόμενο να απαλλαγεί από τον χώρο και τον χρόνο, χρησιμοποιώντας τεχνολογικά μέσα επικοινωνίας και επεξεργασίας πληροφοριών.

Αρκετοί ορισμοί έχουν δοθεί ανά τα χρόνια για την τηλεργασία εκ των οποίων οι πιο βασικοί είναι οι κάτωθι:

- Με τον όρο τηλεργασία εννοείται κάθε μορφή απασχόλησης η οποία επιτρέπει στον τηλεεργαζόμενο να φέρει εις πέρας το έργο που του ζητήθηκε, από την οικεία του ή από φυσικό χώρο της επιλογής του, μέσω των δυνατοτήτων που προσφέρουν σε αυτόν η πληροφορική και οι τηλεπικοινωνίες (Gray et. Al., 1993).
- Τηλεργασία νοείται η αλλαγή γεωγραφικού χώρου εργασίας μέσω της χρήσης υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών (Βλασσόπουλος, 2005).
- Η τηλεργασία είναι μια ευέλικτη μορφή εργασίας, μέσω νέων πρακτικών εργασίας ευέλικτο ωράριο, ευελιξία χώρου εργασίας, ευελιξία εργασιακών συμβάσεων κλπ (Sullivan, 2003).

Η τηλεργασία προσδιορίζεται ως :

- Ένα είδος αλλαγής του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων/οργανισμών κατά το οποίο, μέσω σύγχρονων τεχνολογικών

μέσων ο εργαζόμενος προσφέρει τις υπηρεσίες του από απόσταση. Η αλλαγή έγκειται στην αντικατάσταση του παραδοσιακού χώρου εργασίας όπως σήμερα τον γνωρίζουμε, από απομακρυσμένα σημεία όπως η οικεία του εργαζομένου, είτε ειδικές δομές σε απομακρυσμένη τοποθεσία.

- Ένα μέσο ικανοποίησης ειδικών αναγκών του εργαζομένου. Ειδικότερα, την προτίμηση του να εργαστεί από το σπίτι προκειμένου να συνδυάσει προσωπική και επαγγελματική ζωή (πχ περίπτωση εγκυμοσύνης – ανατροφής τέκνου κλπ.)

Επομένως, η έννοια της εργασίας προσδιορίζεται βάσει δύο παραμέτρων, της αμειβόμενης εκτέλεσης εργασίας και του χώρου απασχόλησης. Η διαφορά της τηλεργασίας από την κανονική εργασία είναι ότι το προσωπικό δεν συναθροίζεται σε ένα φυσικό, κοινό χώρο εργασίας αλλά εργάζεται εξ' αποστάσεως.

1.2 Είδη τηλεργασίας

Η τηλεργασία ταξινομείται σε 5 κατηγορίες (Gray et. Al., 1993):

1. Την **πολύ-τοποθεσιακή τηλεργασία**, η οποία χωρίζεται στην φυσική παρουσία του υπαλλήλου στο γραφείο και στην εργασία του από το σπίτι.
2. Την **τηλεργασία στο σπίτι**, η οποία αφορά εργασία αποκλειστικά από το σπίτι.
3. Την **ελεύθερη τηλεργασία**, η οποία αφορά εργασία αποκλειστικά από το σπίτι και ελεύθερο ωράριο.
4. Την **κινούμενη τηλεργασία**, η οποία αφορά επέκταση παραδοσιακών μορφών κινούμενης εργασίας όπως επισκέπτες υγείας.
5. Την **απομακρυσμένη τηλεργασία**, η οποία αφορά εργασία από το σπίτι του εργαζομένου, ο οποίος όμως βρίσκεται σε άλλη χώρα από την βάση της επιχείρησης για την οποία εργάζεται.

Σκοπός της τηλεργασίας είναι να μην υπάρχει συγκεκριμένο γεωγραφικό σημείο απ' όπου θα εργάζεται ο υπάλληλος και διακρίνεται στις εξής μορφές

(Gray et. Al., 1993) :

- Τα **τηλεκέντρα**, τα οποία είναι χώροι που έχουν την μορφή γραφείου και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από εργαζομένους που ανήκουν στην επιχείρηση ακόμα και αν αυτοί ανήκουν σε διαφορετικά τμήματα καθώς και από εργαζομένους άλλων επιχειρήσεων. Αυτή η μορφή τηλεργασίας καταργεί

την ιδιωτικοποίηση ενός χώρου και ενισχύει το δεδομένο ότι όλοι μπορούν να δουλέψουν παντού.

- Τα **τηλεσπίτια**, τα οποία είναι χώροι που έχουν μορφή γραφείου και βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές. Αυτή η μορφή τηλεργασίας είναι αρκετά διαδεδομένη στην Ευρώπη. Οι χώροι αυτοί είναι εξοπλισμένοι με τα απαραίτητα τεχνολογικά μέσα ενώ δημιουργήθηκαν για να απορροφηθούν εργαζόμενοι που διαμένουν σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές και να εκπαιδευτούν στην χρήση τηλεπικοινωνιών. Τα τηλεσπίτια συμβάλλουν στην ενίσχυση των τοπικών επιχειρήσεων.
- Την **τηλεργασία στο σπίτι**, όπου η εργασία πραγματοποιείται από το σπίτι του εργαζομένου εφόσον ο χώρος πληροί τις απαραίτητες τεχνολογικές προδιαγραφές.
- Την **νομαδική τηλεργασία**, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να εργαστούν σε οποιοδήποτε σημείο επιλέξουν αρκεί να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του φορητού ηλεκτρονικού τους υπολογιστή.
- Την **τηλεργασία με κινητό γραφείο**, όπου το γραφείο του εργαζομένου είναι πλήρως εξοπλισμένο αλλά βρίσκεται γεωγραφικά μακριά από την βάση της επιχείρησης και συνήθως έχει υποστηρικτικό χαρακτήρα σε αυτή.
- Την **διάσπαρτη τηλεργασία**, όπου το γραφείο του εργαζομένου μπορεί να βρίσκεται σε άλλη περιοχή ή ακόμα και σε άλλη χώρα.
- g. Τα **τηλεχωριά**, τα οποία είναι μια εξελιγμένη μορφή των τηλεσπιτιών και αποτελείται από τεχνολογικά εξοπλισμένα σπίτια που συνδέονται μεταξύ τους και συνθέτουν ένα χωριό το οποίο έχει πρόσβαση στα δεδομένα της επιχείρησης.
- Τα **δορυφορικά κέντρα**, όπου υπάλληλοι της ίδιας επιχείρησης εργάζονται σε γραφεία που είναι εγκατεστημένα σε απομακρυσμένες περιοχές, προάστια ή κοντά στις οικίες τους.
- Την **ομαδική εργασία από απόσταση**, όπου μια ομάδα εργαζομένων συνεργάζονται ώστε να ολοκληρωθεί ένα έργο που έχουν αναλάβει (πχ τηλεεκπαίδευση).
- και τις **τηλε-υπηρεσίες**, όπου οι υπηρεσίες ενός οργανισμού είναι εξωτερικές. (πχ τεχνική υποστήριξη).

Αναλύοντας τις κατηγορίες της τηλεργασίας παρατηρούμε ότι κάποιες από αυτές εφαρμόζονται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα αλλά σχεδόν καμία δεν εφαρμόζεται στο δημόσιο τομέα ειδικά προ πανδημίας.

1.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της τηλεργασίας

Σε αυτήν την ενότητα αναδεικνύονται τα θετικά αποτελέσματα της εφαρμογής της τηλεργασίας, καθώς και τα πιθανά κωλύματα που ενδεχομένως επέρχονται από την εφαρμογή της, σύμφωνα με την επισκόπηση της βιβλιογραφίας. Σκοπός αυτής της ανασκόπησης είναι να αναδείξουμε τα οφέλη που καθιστούν την τηλεργασία ως επιθυμητή μορφή εργασίας, αλλά ταυτόχρονα να επισημάνουμε και τους λόγους που η χρήση της καθίσταται προβληματική.

1.3.1 Πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους

Όσο η τεχνολογία εξελίσσεται, όλες οι μορφές τηλεργασίας ανθίζουν καθώς τα πλεονεκτήματα της είναι πολλά και ποικίλα. Ενδεικτικά θα αναφέρουμε τα εξής (Shafizadeh et. Al., 1998):

— Επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση χρόνου μετακίνησης καθώς δεν απαιτείται η μετάβαση του εργαζομένου στο φυσικό χώρο εργασίας του, αφού μέσω της τηλεργασίας, εργάζεται από τον χώρο του. Με αυτόν τον τρόπο, εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος τον οποίο ο εργαζόμενος καθημερινά δαπανά σε μετακινήσεις από και προς την εργασία. Επιπροσθέτως, προκύπτει και οικονομικό όφελος γι' αυτόν εφόσον δεν χρειάζεται να χρησιμοποιήσει κάποιο μέσο μεταφοράς είτε το προσωπικό του όχημα για να προσέλθει στον χώρο εργασίας του. Τέλος, με αυτόν τον τρόπο, ελαχιστοποιώντας τις μετακινήσεις, επιχειρήσεις και εργαζόμενοι συμβάλλουν και στην προστασία του περιβάλλοντος.

— Σε προσωπικό επίπεδο ο τηλεεργαζόμενος έχει μεγαλύτερη ευελιξία και ευχέρεια. Δύναται να προγραμματίσει ο ίδιος την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιακών του καθηκόντων, καθώς εργάζεται μόνος του σπίτι και όχι στο φυσικό χώρο εργασίας του. Δύναται ακόμα, να οργανώσει τις εργασίες του βάσει προσωπικών κριτηρίων και να κατανείμει τον χρόνο του με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι τον δυνατόν περισσότερο αποδοτικός. Επίσης, έχει την ευχέρεια να εργάζεται τις ώρες που η αποδοτικότητα του είναι περισσότερο αυξημένη, ώστε να αυξήσει την

απόδοση του στα μέγιστα και να διεκπεραιώσει με συνέπεια όλους τους στόχους του. Με την ελευθερία διαχείρισης του χρόνου του, αυξάνεται η ικανοποίηση που λαμβάνει από την εργασία του και συνεπώς, η απόδοση του. Έρευνες δείχνουν ότι η παραγωγικότητα των τηλεεργαζομένων αυξάνει κατά 30 - 40% (ΣΕΒ, 2019).

— Με αφορμή το παραπάνω πλεονέκτημα, να αναφέρουμε ότι λόγω της δυνατότητας που παρέχει η τηλεεργασία, στην αποτελεσματική οργάνωση του προσωπικού χρόνου του τηλεεργαζομένου, αυτός μπορεί πλέον να ισορροπήσει πιο αρμονικά μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής (Fonner and Roloff, 2010) . Έχει την δυνατότητα να ισοκατανείμει τον χρόνο του μεταξύ εργασίας και οικογένειας και να ανταποκριθεί αποτελεσματικά και στους δύο τομείς.

— Ταυτόχρονα, δίνεται η ευκαιρία στις εργαζόμενες μητέρες να συνεχίσουν να εργάζονται ενώ παράλληλα φροντίζουν τα παιδιά τους. Ακόμα τους δίνεται η επιλογή να εργαστούν με πλήρες ή μειωμένο ωράριο. Επομένως, η ανατροφή των παιδιών διευκολύνεται και παράλληλα ο γονιός έχει και οικονομικό όφελος καθώς δεν χρειάζεται να επιβαρυνθεί με δαπάνες παιδικών σταθμών κλπ.

— Επιτυγχάνεται η μέγιστη απόδοση του εργαζομένου οικογενειάρχη, καθώς έχοντας ευέλικτο πρόγραμμα εργασίας και δουλεύοντας από το σπίτι δεν χρειάζεται να παίρνει άδειες για τις οικογενειακές του υποχρεώσεις.

— Δίνεται η δυνατότητα σε κατοίκους της επαρχίας να εργαστούν σε επαγγέλματα που έχουν την βάση τους στην πρωτεύουσα. Με αυτό τον τρόπο η τηλεεργασία συμβάλλει και στην αποκέντρωση καθώς για την πρόσληψη δεν είναι προαπαιτούμενη η διαμονή στον τόπο της φυσικής έδρας κάθε επιχείρησης/υπηρεσίας.

— Καταπολεμείται το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού. Δίνεται η δυνατότητα σε άτομα που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες όπως, άτομα με ειδικές ανάγκες, εγκυμονούσες γυναίκες, μονογονείς μητέρες κλπ να εργαστούν κανονικά από το σπίτι τους, παρέχοντας τους ανεξαρτησία.

— Εκσυγχρονίζεται ο εργαζόμενος ώστε να εναρμονιστεί με τις απαιτήσεις του μέλλοντος, όπου εκτιμάται ότι η τεχνολογία θα κάνει αλματώδη πρόοδο.

— Ο εργαζόμενος δεν υπόκειται υπό έλεγχο από την διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, λόγω του ότι το άτομο εργάζεται από την οικία του και δεν βρίσκεται στο φυσικό χώρο εργασίας, δεν έρχεται σε άμεση επαφή με τους ανωτέρους του οπότε ο παραδοσιακός τρόπος ελέγχου εκλείπει. Σε επόμενο κεφάλαιο θα διευκρινιστεί ότι

δεν εκλείπει ο έλεγχος των τηλεργαζομένων, όμως πραγματοποιείται με διαφορετικό τρόπο και μέσα.

— Τέλος, περιορίζεται το καθημερινό εργασιακό άγχος καθώς η εργασία από το σπίτι γίνεται με ρυθμούς που ταιριάζουν στο προφίλ του κάθε εργαζομένου, σε γνώριμο και φιλικό περιβάλλον και χωρίς συνεχή έλεγχο των προϊσταμένων.

Η τηλεργασία, επομένως, συμβάλει στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου του εργαζομένου σύμφωνα με τα παραπάνω οφέλη που προσφέρει η εφαρμογή της.

1.3.2 Πλεονεκτήματα για την εργοδοσία

Εκτός από τα οφέλη που προσφέρει η τηλεργασία στον εργαζόμενο, οφείλουμε να εξετάσουμε και τα οφέλη που προσφέρει στον εργοδότη (Gibson et. Al., 2002). Ενδεικτικά αναφέρονται τα κάτωθι :

— Σκοπός της τηλεργασίας εν γένει είναι η αύξηση της παραγωγικότητας του τηλεργαζομένου. Εφόσον αυτός ο στόχος επιτευχθεί, ο εργοδότης και η εκάστοτε επιχείρηση/υπηρεσία θα είναι οι πρώτοι και οι βασικότεροι αποδέκτες αυτής της αύξησης και με τον τρόπο αυτό μπορεί επομένως να εξυπηρετήσει τους εργασιακούς στόχους της αποτελεσματικότερα.

— Παρατηρείται επίσης, μείωση του λειτουργικού κόστους (χωροταξικά) μιας υπηρεσίας η οποία εφαρμόζει την τηλεργασία (Σεβαστάκη ,1998). Τα λειτουργικά έξοδα μειώνονται παράλληλα με τα οικονομικά έξοδα, καθώς πχ μειώνονται τα έξοδα υπερωρίας. Όταν ο εργαζόμενος εργάζεται από το σπίτι είναι πιο δύσκολο να υπολογιστούν οι πραγματικές ώρες υπερωρίας που αυτός παρέχει, καθώς είναι στην ευχέρεια του πως θα διανείμει το ωράριο του σε πραγματικό χρόνο.

— Τέλος, η επιχείρηση δύναται να έχει ευελιξία στον αριθμό εργαζομένων και στον χρόνο εργασίας (Κουκιάδης ,1996). Ο τηλεργαζόμενος δεν επηρεάζεται από συχνές διαταραχές όπως απεργίες ΜΜΜ, επικίνδυνες καιρικές συνθήκες κλπ, καθώς εργάζεται από το σπίτι και δεν έχει υποχρέωση φυσικής παρουσίας στο χώρο εργασίας του.

Η τηλεργασία, επομένως, συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων καθώς και στην μείωση των οικονομικών και λειτουργικών εξόδων των επιχειρήσεων/υπηρεσιών σύμφωνα με τα παραπάνω οφέλη που προσφέρει η εφαρμογή της.

1.3.3 Μειονεκτήματα για τους εργαζομένους

Τα παραπάνω πλεονεκτήματα, υφίστανται μόνο με την σωστή ενσωμάτωση της τηλεργασίας στο πρόγραμμα εργασιών της εκάστοτε επιχείρησης/υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση, η τηλεργασία μπορεί να επιφέρει κωλύματα.

Ενδεικτικά θα αναφέρουμε τα εξής:

— Πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται δυσφορία και αδυνατούν να προσαρμοστούν σ' αυτή την μορφή εργασίας (πχ άτομα χωρίς κίνητρο εξέλιξης, άτομα που λειτουργούν υπό πίεση, άτομα που λειτουργούν υπό τον φόβο ελέγχου κλπ.). Επομένως, βασική προϋπόθεση της ομαλής λειτουργίας τα τηλεργασίας είναι η σωστή επιλογή υπαλλήλων που θα τηλεργαστούν.

— Ορισμένες εργασίες δεν μπορούν να γίνουν από απόσταση με τηλεργασία (πχ χειρωνακτικές εργασίες, εργασίες παραγωγής).

— Πολλές επιχειρήσεις/υπηρεσίες δεν μπορούν να προσαρμοστούν στην ευελιξία της εξ' αποστάσεως εργασίας καθώς δεν δύνανται να προμηθεύσουν με τον απαραίτητο σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό τους εργαζόμενους. Επίσης, κώλυμα αποτελεί και το γεγονός ότι οι προϊστάμενοι τμημάτων δεν είναι εκπαιδευμένοι να διοικούν εξ' αποστάσεως τους τηλεργαζόμενους.

— Οι εργαζόμενοι πολλές φορές δεν μπορούν να διαχωρίσουν τον χρόνο τους σε χρόνο 'εργασίας' και 'μη εργασίας'. Πιο συγκεκριμένα, δυσκολεύονται να διαχωρίσουν την επαγγελματική από την οικογενειακή τους ζωή, με αποτέλεσμα να εργάζονται πολύ περισσότερο από το ωράριο τους αλλά και το αντίστροφο.

— Οι τηλεργαζόμενοι αποκλείονται από τις κοινωνικές, πολιτιστικές, αθλητικές και λοιπές μη εργασιακές δραστηριότητες καθώς και τα εργασιακά συνδικάτα. Επιπροσθέτως, οι τηλεργαζόμενοι ανησυχούν για την ενδεχόμενη απώλεια ευκαιρίας ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η επιχείρηση/υπηρεσία (πχ προαγωγή, μετάθεση κλπ.).

— Σε περίπτωση βλάβης του τεχνολογικού εξοπλισμού, παρατηρείται απώλεια παραγωγικότητας καθώς η επιθεώρηση και επίλυση της, από τεχνικό, στο σπίτι του εργαζομένου είναι χρονοβόρα και δύσκολη.

— Ο τηλεργαζόμενος εργάζεται μόνος και πιθανόν μετά από κάποιο διάστημα να παρατηρηθεί έλλειψη της ανθρώπινης επικοινωνίας που θα είχε αν εργαζόταν σε ένα γραφείο. Δουλεύοντας στο σπίτι, επικοινωνεί ελάχιστα με τους συναδέλφους του επομένως δεν αλληλεπιδρά σε ικανοποιητικό βαθμό μαζί τους σε επαγγελματικό αλλά και κοινωνικό επίπεδο, γεγονός που σε ορισμένες περιπτώσεις, πιθανόν να οδηγήσει σε κατάθλιψη και κοινωνική απομόνωση. Αυτό το μειονέκτημα αφορά σε μεγαλύτερο βαθμό την εξ' αποστάσεως εργασία και όχι τόσο την τηλεργασία με την μορφή που λαμβάνει μετά την πανδημία του Covid - 19, καθώς κατά την τηλεργασία οι εργαζόμενοι βρίσκονται σε διαρκή επικοινωνία μέσω ειδικών πλατφορμών μέσω διαδικτύου.

Η τηλεργασία, ενδεχομένως, να επηρεάζει αρνητικά σε κάποιες περιπτώσεις το βιοτικό επίπεδο του εργαζομένου σύμφωνα με τα παραπάνω μειονεκτήματα που μπορεί να επιφέρει η εφαρμογή της.

1.3.4 Μειονεκτήματα για την εργοδοσία

Εκτός από τα μειονεκτήματα που επιφέρει η τηλεργασία στον εργαζόμενο, οφείλουμε να εξετάσουμε και αυτά που επιφέρει στον εργοδότη. Ενδεικτικά αναφέρονται τα κάτωθι :

— Το σημαντικότερο ζήτημα που τίθεται με την χρήση της τηλεργασίας είναι η ασφάλεια μετάδοσης της πληροφορίας. Οι πληροφορίες και τα έγγραφα της εκάστοτε επιχείρησης και ορισμένων οργανισμών συνήθως είναι απόρρητα προς το κοινό και πρέπει να προστατεύονται κατά την αποστολή τους ηλεκτρονικά. Στις μέρες μας, το πρόβλημα αυτό τείνει να εκλείψει, καθώς η τεχνολογία έχει προοδεύσει και η προστασία των προσωπικών και ιδιωτικών δεδομένων είναι ζητούμενο κάθε εταιρείας και δει κάθε δημόσιας υπηρεσίας. Πλέον, αντιμετωπίζεται με κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού στον τομέα χειρισμού ευαίσθητων δεδομένων και με την χρήση λογισμικού που αποθηκεύονται εφεδρικά αντίγραφα ασφαλείας (Pyoria ,2011).

— Επίσης, κατά την τηλεργασία δεν υπάρχει η δυνατότητα του παραδοσιακού ελέγχου των εργαζομένων καθώς αυτοί δεν εργάζονται στο φυσικό χώρο εργασίας τους αλλά στην οικία τους. Επομένως, δεν είναι δυνατόν να διαπιστωθεί εάν στο χώρο τους έχει διαμορφωθεί το σωστό εργασιακό περιβάλλον καθώς ο εργαζόμενος προστατεύεται από το οικογενειακό άσυλο.

— Επιπλέον, παρατηρείται μειωμένη επικοινωνία και συνεργασία με τους συναδέλφους κατά την τηλεργασία. Γεγονός που όμως αρχίζει να εκλείπει λόγω των νέων τεχνολογιών που επιτρέπουν τις τηλεδιασκέψεις, τα άμεσα μηνύματα, την ηλεκτρονική αλληλογραφία κλπ. (Ellison ,2004).

— Σε πρακτικό επίπεδο προκύπτει κώλυμα με την τεχνική υποστήριξη του εξοπλισμού του εργαζομένου καθώς σε περίπτωση βλάβης η επισκευή είναι χρονοβόρα. Αντιμετώπιση σ' αυτό το ζήτημα μπορεί να υπάρξει μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης μέσω της οποίας ένας τεχνικός μπορεί να επέμβει στον υπολογιστή του τηλεεργαζομένου εξ' αποστάσεως μέσω του διαδικτύου και ειδικών εφαρμογών που αυτός διαθέτει. Με αυτόν τον τρόπο περιορίζεται η ανάγκη για φυσική παρουσία και η τηλεργασία μπορεί να τελεστεί χωρίς πρόβλημα (Πιερρακέας .,2003).

— Η τηλεργασία μπορεί επιπλέον να επιφέρει ένα επιπλέον οικονομικό κόστος για τους εργοδότες ανά εργαζόμενο. Για να τηλεεργαστεί αποτελεσματικά στην οικία του ένα άτομο, απαιτείται η επιχείρηση/οργανισμός να του παρέχει τεχνολογικό εξοπλισμό τον οποίο θα εγκαταστήσει και θα συντηρεί, όπως ηλεκτρονικό υπολογιστή φορητό ή μονάδα, δίκτυο, εφαρμογές απαραίτητες για επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων κλπ. Πέραν του τεχνολογικού εξοπλισμού, οικονομικό κόστος στην επιχείρηση/υπηρεσία επιφέρει η εκπαίδευση των εργαζομένων ώστε να αποκτήσουν τις ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζεται για να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της τηλεργασίας.

1.4 Ελληνικό νομικό πλαίσιο για την τηλεργασία

Είναι γεγονός ότι στην Ελλάδα η τηλεργασία δεν ρυθμίζεται μέσω ενός σύγχρονου θεσμικού πλαισίου. Υπάρχει ένα μεγάλο νομοθετικό κενό αναφορικά με το ζήτημα αυτό.

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, το 2002 υπογράφηκε η **Συμφωνία- Πλαίσιο για την τηλεργασία** με την οποία έγινε μια προσπάθεια κάλυψης αυτού του κενού στη νομοθεσία. Ωστόσο, η Συμφωνία αυτή δεν μορφοποιήθηκε ποτέ σε Ευρωπαϊκή Οδηγία επομένως η ενσωμάτωση της στηρίζεται στην πρωτοβουλία των επιμέρους εθνικών εταίρων και στις ειδικές πρακτικές κάθε χώρας.

Στην Ελλάδα αυτή η ευρωπαϊκή συμφωνία ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη το 2006.

Η τηλεργασία ως μορφή εργασίας, αποτελεί μια υποκατηγορία των παραδοσιακών μορφών παροχής υπηρεσιών και το νομικό καθεστώς της παρουσιάζεται και αναλύεται σε αυτό το κεφάλαιο.(Νομοτέλεια 2021). Η ανάλυση αυτή, σκοπό έχει να παραθέσει τους κανόνες οι οποίοι ρυθμίζουν το φαινόμενο της τηλεργασίας και το πλαίσιο της εργασιακής σχέσης.

1.4.1 Ανάλυση νομοσχεδίου ΥΠΕΣ

Ειδικότερα, αναλύοντας τα βασικά του σημεία, το νομοσχέδιο Βορίδη (Νόμος 4807/2021), παρατηρούμε ότι σκοπός του παρόντος νόμου είναι να ρυθμίσει το πλαίσιο οργάνωσης και εφαρμογής της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, σε έκτακτες και μη συνθήκες, αξιοποιώντας την πληροφορική και τις νέες τεχνολογίες.

Μέσω του νόμου προσδιορίζονται η έννοια και οι βασικές αρχές της τηλεργασίας, καθορίζεται το χρονικό πλαίσιο και ο τρόπος παροχής της και καθορίζεται η διαδικασία υποβολής αιτήματος των υπαλλήλων για τηλεργασία και η έκδοση της σχετικής απόφασης και του περιεχομένου της.

Κατόπιν παρατίθενται οι ορισμοί των βασικών όρων τηλεργασίας, τηλεργαζόμενοι και φορέα και οροθετείται το πεδίο εφαρμογής της στο οποίο υπάγονται οι μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι και οι υπάλληλοι με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου - ορισμένου χρόνου, συμπεριλαμβανομένων των απασχολούμενων με σύμβαση έμμισθης εντολής, εφόσον η φύση των καθηκόντων τους καθιστά εφικτή την εκτέλεσή τους μέσω τηλεργασίας. Εξαιρούνται του πεδίου εφαρμογής, το εκπαιδευτικό προσωπικό και οι εκπαιδευτές σε όλες τις δομές κάθε βαθμίδας εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στην συνέχεια παρατίθενται οι αρχές της τηλεργασίας. Πιο συγκεκριμένα, η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα, δηλαδή είναι εθελούσια για τον τηλεργαζόμενο αλλά και για τον φορέα. Κατόπιν εφαρμόζεται η Αρχή της Ίσης μεταχείρισης, η οποία ορίζει ότι τηλεργαζόμενοι και εργαζόμενοι στο φυσικό χώρο εργασίας, έχουν τα ίδια δικαιώματα και τις ίδιες υποχρεώσεις. Επιπροσθέτως, εξασφαλίζεται από τον φορέα η προστασία προσωπικών δεδομένων που χρησιμοποιούνται και επεξεργάζονται από τον τηλεργαζόμενο κατά την παροχή των εργασιών του, με την χρήση κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων. Τέλος, διασφαλίζεται ο σεβασμός της προσωπικής ζωής του εργαζομένου από τον φορέα, ο οποίος οφείλει να σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεργαζόμενου και το απόρρητο

των επικοινωνιών του. Τονίζεται δε, ότι το οποιοδήποτε μέσο παρακολούθησης χρησιμοποιείται κατά τον χρόνο εργασίας, οφείλει να επιβάλλεται βάση των λειτουργικών αναγκών του φορέα, να αναλογεί στον στόχο του και να περιορίζεται στον σκοπό που επιδιώκει.

Αναφορικά με τα θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τονίζεται ότι ο φορέας ευθύνεται για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαχειρίζεται ο τηλεργαζόμενος και διασφαλίζει εφαρμόζοντας τα κατάλληλα μέτρα την ασφάλεια τους.

Επίσης, ο φορέας σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας δεδομένων, οφείλει να ενημερώνει επαρκώς, να εκπαιδεύει και να συνδράμει τους τηλεργαζόμενους ώστε να εφαρμόζουν τις διαδικασίες προστασίας των προσωπικών δεδομένων αυτών.

Επιπροσθέτως ο φορέας εξασφαλίζει ασφαλή απομακρυσμένη πρόσβαση στους πόρους πληροφοριακών συστημάτων του με την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Επιβάλλει περιορισμούς υπό τους οποίους αυτή επιτρέπεται, διασφαλίζει την κρυπτογράφηση των δεδομένων στα οποία ο τηλεργαζόμενος έχει πρόσβαση μέσω υπηρεσίας “απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας”, εγκαθιστά ασφαλές πρωτόκολλο ασύρματης σύνδεσης στον σταθμό τηλεργασίας του υπαλλήλου και δημιουργεί ένα ιδιωτικό δίκτυο το οποίο λειτουργεί με τρόπο που οι εργαζόμενοι είναι εικονικά στο φυσικό χώρο εργασίας ενώ στην πραγματικότητα βρίσκονται στον σταθμό τηλεργασίας τους και εργάζονται εξ’ αποστάσεως.

Αναφορικά με την ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων μεταξύ των τηλεργαζομένων για υπηρεσιακούς λόγους, χρησιμοποιείται αποκλειστικά το υπηρεσιακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του φορέα.

Επιπλέον ο φορέας υποχρεούται να εγκαταστήσει στον σταθμο εργασίας του τηλεργαζομένου antivirus και firewall.

Αναφορικά με τις τηλεδιασκέψεις ο φορέας οφείλει να χρησιμοποιεί πλατφόρμες που επιτρέπουν την κρυπτογράφηση του συνδέσμου σύνδεσης σε αυτές. Τονίζεται ρητά ότι κατά τις τηλεδιασκέψεις αλλά και για λόγους ελέγχου του τηλεργαζομένου δεν επιτρέπεται η χρήση της ενσωματωμένης κάμερας στον σταθμό εργασίας του. Σε περίπτωση που εφαρμοστεί οποιοδήποτε σύστημα παρακολούθησης του τηλεργαζομένου, οφείλει να εξυπηρετεί τις λειτουργικές ανάγκες του φορέα, να αναλογεί στον στόχο εφαρμογής του και να εξυπηρετεί μόνο τον σκοπό που επιδιώκει.

Προκειμένου να εφαρμοστεί η τηλεργασία το νομοσχέδιο επιβάλλει έλεγχο εξασφάλισης των παραπάνω προδιαγραφών από τον φορέα. Σε αντίθετη περίπτωση η τηλεργασία δεν λαμβάνει χώρα.

Συνεχίζοντας, υπογραμμίζεται ο εθελούσιος χαρακτήρας της τηλεργασίας για τον τηλεργαζόμενο αλλά και για τον φορέα. Μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις που σχετίζονται με θέματα υγείας και εφόσον η φύση των καθηκόντων επιτρέπει την εξ' αποστάσεως εργασία, ο φορέας υποχρεούται να δεχτεί την πρόταση του εργαζομένου για παροχή εξ' αποστάσεως εργασίας, εκτός αν υπάρχουν ειδικοί λόγοι απόρριψης της, τους οποίους ο φορέας οφείλει να ενημερώσει και να δικαιολογήσει γραπτώς στον υπάλληλο. Αντιθέτως, σε περίπτωση κινδύνου της δημόσιας υγείας ή άλλων έκτακτων συνθηκών, ο εργαζόμενος υποχρεούται να αποδεχθεί την πρόταση του φορέα για παροχή εξ' αποστάσεως εργασίας για όσο χρόνο αυτές διαρκούν.

Αναφορικά με τα χρονικά όρια της τηλεργασίας, ορίζεται ότι η τηλεργασία παρέχεται σε καθορισμένες ημέρες σε εβδομαδιαία και μηνιαία βάση κάθε ημερολογιακού έτους, μπορεί να παρέχεται για 40 εργάσιμες μέρες σε διάστημα 3 μηνών, ανά ημερολογιακό έτος και δεν παρέχεται το διάστημα 15 Ιουλίου έως 30 Αυγούστου, με εξαίρεση περιπτώσεις που αφορούν σοβαρά θέματα υγείας ή άλλες έκτακτες συνθήκες.

Τηλεργασία μπορεί να προσφέρει το 25% των υπαλλήλων ανα διεύθυνση φορέα των οποίων η φύση εργασίας το επιτρέπει, με εξαίρεση περιπτώσεις που αφορούν σοβαρά θέματα υγείας ή άλλες έκτακτες συνθήκες. Το ωράριο τηλεργασίας ορίζεται από τις κείμενες γενικές ή ειδικές διατάξεις και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας όπου εφαρμόζονται.

Αναφορικά με τον τόπο παροχής τηλεργασίας, ο τηλεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται εξ' αποστάσεως από το σπίτι του ή από οποιονδήποτε σταθερό χώρο εκτός του φυσικού χώρου του φορέα του και εντός Ελλάδος με την προϋπόθεση έγκρισης από το αρμόδιο όργανο Διεύθυνσης του φορέα. Επίσης, ο υπάλληλος υποχρεούται να εξασφαλίσει χώρο ο οποίος πληροί τις προδιαγραφές ώστε να εκτελεί αποτελεσματικά τα καθήκοντά του μέσω τηλεργασίας και ο οποίος αρμόζει στους κανόνες πρόληψης υγιεινής και ασφάλειας.

Στην συνέχεια αναλύεται η έννοια και οι προδιαγραφές του σταθμού εργασίας του τηλεργαζόμενου. Τον Σταθμό Τηλεργασίας αποτελεί ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός και η τεχνολογική συσκευή που χρειάζεται για την παροχή

απομακρυσμένης εργασίας, και παρέχεται από την υπηρεσία στον τηλεργαζόμενο, η οποία είναι υπεύθυνη και για την εγκατάσταση του εφόσον ο υπάλληλος το ζητήσει.

Παρέχεται, ωστόσο, στον εργαζόμενο η επιλογή να χρησιμοποιήσει και τον προσωπικό του τεχνολογικό εξοπλισμό αν αυτός το επιθυμεί.

Επιπροσθέτως, ο φορέας ευθύνεται για την επισκευή σε περίπτωση βλάβης ή καταστροφής του καθώς και επιβαρύνεται με το οικονομικό κόστος της απαιτούμενης συντήρησης και αναβάθμισης του. Σε περίπτωση βλάβης που οφείλεται σε δόλο του υπαλλήλου δεν ευθύνεται για την αντικατάσταση ή την επισκευή του η υπηρεσία. Τέλος, επισημαίνεται ότι, ο τηλεργαζόμενος δεν χρησιμοποιεί τον σταθμό τηλεργασίας εκτός πλαισίου άσκησης τηλεργασίας, ήτοι για προσωπική χρήση.

Αναφορικά με τον καθορισμό θέσεων τηλεργασίας, ορίζεται ότι εφόσον εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία του φορέα, ο προϊστάμενος κάθε Διεύθυνσης κάθε αυτοτελούς τμήματος του φορέα, δύο φορές κάθε χρόνο ή σε πιο σύντομο διάστημα αν παραστεί έκτακτη ανάγκη, αφού λάβει υπόψη τις ανάγκες του φορέα και διασφαλίσει την ομαλή λειτουργία του, και εφόσον η φύση των καθηκόντων του προσωπικού επιτρέπει την διεκπεραίωση αυτών μέσω τηλεργασίας, καθορίζει τις θέσεις εργασίας τηλεργασίας καθώς και όλες τις λεπτομέρειες για την εφαρμογή της.

Εν συνεχεία κατά την διαδικασία έκδοσης απόφασης ο υπάλληλος δηλώνει ότι θέλει να τηλεργαστεί υποβάλλοντας έγγραφο αίτημα στον προϊστάμενο της Διεύθυνσης του φορέα του στο οποίο αναφέρει τον αριθμό ημερών και το συνολικό χρονικό διάστημα που επιθυμεί να τηλεργαστεί και την διεύθυνση του τόπου παροχής τηλεργασίας. Επίσης ο υπάλληλος δηλώνει αν θέλει να λάβει σταθμό τηλεργασίας και προτείνει, κατ' εξαίρεση, διαφορετικό ωράριο εργασίας εντός του ωραρίου λειτουργίας του φορέα που υπηρετεί.

Στην συνέχεια, ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης, αφού λάβει υπόψη τις ανάγκες του φορέα και διασφαλίσει την ομαλή λειτουργία του, και εφόσον η φύση των καθηκόντων του προσωπικού επιτρέπει την διεκπεραίωση αυτών μέσω τηλεργασίας, απαντά εντός 10 ημερών γραπτώς στον υπάλληλο. Σε περίπτωση μη απάντησης εντός 10 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος, το αίτημα θεωρείται ότι δεν έχει γίνει δεκτό. Ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης του φορέα κοινοποιεί την απόφαση επί του αιτήματος τηλεργασίας στους αρμόδιους συντονιστές της διαδικασίας.

Στην περίπτωση που το αίτημα για εφαρμογή τηλεργασίας γίνει δεκτό, γνωστοποιείται στον υπάλληλο ο τόπος όπου θα τηλεργάζεται, το ωράριο εργασίας, ο απαραίτητος Σταθμός Τηλεργασίας, οι όροι χρήσης του, ο τρόπος τεχνικής

υποστήριξης, οι περιορισμοί χρήσης του και οι κυρώσεις αν παραβιαστούν, ο τρόπος και τα μέσα ελέγχου τήρησης ωραρίου αν αυτό προβλέπεται, οι κανόνες τήρησης ασφάλειας προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών.

Προκειμένου να περατωθεί η χρήση τηλεργασίας ο εργαζόμενος υποβάλλει γραπτό αίτημα στο αρμόδιο όργανο ή τον φορέα και αφού γίνει δεκτό πραγματοποιείται περάτωση της τηλεργασίας.

Αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των τηλεργαζόμενων ορίζεται ότι, τηλεργαζόμενοι και εργαζόμενοι με φυσική παρουσία έχουν ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις. Επιπροσθέτως, ο τηλεργαζόμενος οφείλει να είναι εχέμυθος με πληροφορίες που λαμβάνει κατά την τηλεργασία και πρέπει να διασφαλίζει ότι πληρούνται οι κανόνες πρόληψης και ασφάλειας και ότι δεν είναι εφικτή η πρόσβαση στα φυσικά και ηλεκτρονικά του αρχεία από χρήστες που δεν είναι εξουσιοδοτημένοι. Τέλος, ο τηλεργαζόμενος οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντα του διασφαλίζοντας το κοινό συμφέρον και παρέχοντας το βέλτιστο των υπηρεσιών του στους πολίτες.

Αναφορικά με το δικαίωμα αποσύνδεσης, ο τηλεργαζόμενος έχει το δικαίωμα να αποσυνδεθεί από τα τεχνολογικά μέσα τα οποία χρησιμοποιεί για την παροχή τηλεργασίας, μετά το πέρας του ωραρίου εργασίας του.

Εν συνεχεία παρατίθενται εξουσιοδοτικές διατάξεις οι οποίες ρυθμίζουν θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, εξειδικεύονται οι κίνδυνοι για τη δημόσια υγεία και οι έκτακτες συνθήκες και ανάγκες της που επιβάλλουν ως μέσο πρόληψης και διασφάλισης της δημόσιας υγείας και προστασίας των πολιτών την εφαρμογή της τηλεργασίας, εξειδικεύονται τα αναφερόμενα προβλήματα υγείας και δύναται να τροποποιούνται τα χρονικά όρια τηλεργασίας για τους έχοντες μόνιμα ή πρόσκαιρα προβλήματα υγείας, τροποποιούνται σε περιόδους εκτάκτων συνθηκών, τα χρονικά διαστήματα έκδοσης των αποφάσεων του φορέα που σχετίζονται με την επιλεξιμότητα των θέσεων εργασίας που καθιστούν εφικτή την εκτέλεσή τους υπό καθεστώς τηλεργασίας και τέλος, ύστερα από αιτιολογημένο αίτημα του φορέα, δύναται να αυξάνεται το ποσοτικό όριο των υπαλλήλων ανά Διεύθυνση ή Αυτοτελές Τμήμα του εκάστοτε φορέα που μπορούν να τηλεργαστούν, το οποίο σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να ξεπερνά ποσοστό 50% επί του συνόλου των υπαλλήλων της εν λόγω οργανικής μονάδας των οποίων η φύση των καθηκόντων καθιστά εφικτή την εκτέλεσή τους μέσω τηλεργασίας.

Τέλος, τονίζεται ότι το παρόν νομοσχέδιο ισχύει μετά την δημοσίευση του στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

1.4.2 Σύνοψη νομοσχεδίου του ΥΠΕΣ

Λόγω των συνθηκών της εν εξέλιξη πανδημίας του Covid- 19 στην χώρα μας συστάθηκε το πρώτο νομοσχέδιο του υπουργείου Εσωτερικών για την εφαρμογή της τηλεργασίας στο Δημόσιο. Το νομοσχέδιο αυτό τέθηκε σε διαβούλευση τον Μάιο του 2021 και αφορά την εφαρμογή της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, εφόσον αυτό είναι εφικτό εκ της φύσεως καθηκόντων του υπαλλήλου.

Η εφαρμογή της τηλεργασίας υπόκειται στην διακριτική ευχέρεια του εκάστοτε φορέα και τηλεργαζομένου, είτε αυτός είναι μόνιμος υπάλληλος ή υπάλληλος αορίστου ή ορισμένου χρόνου στον δημόσιο τομέα. Ωστόσο, σε συνθήκες κινδύνου της δημόσιας υγείας είτε σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης, όπως η υπάρχουσα πανδημία, ο υπάλληλος υποχρεούται να εφαρμόσει την πρόταση για τηλεργασία του φορέα.

Οι ρυθμίσεις του νομοσχεδίου αφορούν το σύνολο των φορέων του δημοσίου τομέα. Ειδικότερα, περιλαμβάνουν τους φορείς Γενικής Κυβέρνησης, τα εκτός αυτής νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, και τις εκτός αυτής δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς (ΔΕΚΟ). Εξαίρεση αποτελεί το σύνολο του εκπαιδευτικού προσωπικού και οι εκπαιδευτές στο σύνολο των δομών κάθε βαθμίδας εκπαίδευσης και κατάρτισης (Καθημερινή, 2021).

Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των τηλεργαζομένων είναι τα ίδια με τους υπαλλήλους που εργάζονται στο φυσικό χώρο εργασίας (μισθός, ωράριο εργασίας, άδειες, ασφάλιση κλπ).

Το ποσοστό που μπορεί να εργαστεί εξ' αποστάσεως, ορίζεται στο 25% των υπαλλήλων ανά Διεύθυνση ή αυτοτελές τμήμα του εκάστοτε φορέα, ενώ μπορεί να φτάσει το 50% κατόπιν αιτιολογημένου αιτήματος του φορέα, σύμφωνα με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών.

Εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να παρέχεται σε καθορισμένες ημέρες εβδομαδιαίως και μηνιαίως, οι οποίες σε σύνολο πρέπει να είναι έως και 40 εργάσιμες ημέρες ανά τρίμηνο ενός ημερολογιακού έτους. Η εξ αποστάσεως εργασία δεν ισχύει τους καλοκαιρινούς μήνες, ειδικότερα το διάστημα από 15 Ιουλίου έως 30 Αυγούστου.

Ο τηλεργαζόμενος έχει την ευχέρεια να παρέχει εργασία από την οικεία του είτε από άλλο χώρο όπου εγκαθίσταται ο Σταθμός Τηλεργασίας. Τον Σταθμό

Τηλεργασία αποτελεί ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός και η τεχνολογική συσκευή που χρειάζεται για την παροχή απομακρυσμένης εργασίας, και του τον παρέχει η υπηρεσία. Επιπροσθέτως, ο φορέας ευθύνεται για την επισκευή σε περίπτωση βλάβης ή καταστροφής του καθώς και επιβαρύνεται με το οικονομικό κόστος της απαιτούμενης συντήρησης και αναβάθμισης του. Παρέχεται ωστόσο στον εργαζόμενο η επιλογή να χρησιμοποιήσει και τον προσωπικό του τεχνολογικό εξοπλισμό αν αυτός το επιθυμεί.

Τέλος, προβλέπεται από τον φορέα η διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων που χρησιμοποιούνται και διακινούνται από τον τηλεεργαζόμενο.

Συμπερασματικά, για να μπορέσει η τηλεεργασία να ενσωματωθεί πλήρως στην ελληνική εργασιακή κουλτούρα και να πραγματοποιείται με σωστό και αποτελεσματικό τρόπο θα πρέπει αρχικά να υπάρξει θεσμικό πλαίσιο που θα προστατεύει τον τηλεεργαζόμενο αλλά και την επιχείρηση/υπηρεσία που τον απασχολεί και έπειτα να διαμορφωθεί ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού ώστε να διαμορφωθεί ένα νέο πρότυπο εργασιακής κουλτούρας το οποίο θα πρέπει να αναπτύσσει κάθε επιχείρηση/υπηρεσία στην σύγχρονη εποχή. (Taskin L,2010)

1.4.3 Παρατηρήσεις Συνηγόρου του Πολίτη επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών ‘‘Θεσμικό πλαίσιο τηλεεργασίας, διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες ρυθμίσεις’’.

Με τις τρέχουσες καταστάσεις είναι κρίσιμο να ρυθμιστεί άμεσα η λειτουργία της τηλεεργασίας στον δημόσιο τομέα. Στην Ελλάδα δεν έχει διαμορφωθεί κάποιο πλαίσιο οργάνωσης της εξ’αποστάσεως εργασίας και παροχής υπηρεσιών.

Η έξαρση της πανδημίας του Covid -19 αναμόρφωσε τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας στον δημόσιο τομέα με σκοπό την διασφάλιση της προστασίας της υγείας των εργαζομένων αλλά και των συνδιαλεγόμενων πολιτών. Για παραπάνω από ένα έτος οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν με μειωμένο προσωπικό εξ’ αποστάσεως είτε με τηλεεργασία, εκ περιτροπής.

Η απουσία ρυθμιστικού πλαισίου τηλεεργασίας δημιούργησε σημαντικά και αλληλένδετα προβλήματα στην ομαλή λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και στην εξυπηρέτηση των πολιτών, γεγονός που προκύπτει από τις πολυάριθμες αναφορές πολιτών που έλαβε ο Συνήγορος του Πολίτη.

Η έξαρση της πανδημίας του Covid-19 πήρε τεράστιες διαστάσεις και απαιτήθηκαν άμεσες και αποτελεσματικές λύσεις. Ωστόσο, ο δημόσιος τομέας της χώρας δεν ήταν προετοιμασμένος να ανταπεξέλθει σε αυτές τις προκλήσεις.

Η διαμόρφωση και ισχύ ενός πλαισίου τηλεργασίας εκ πρώτου θα εξασφάλιζε μια πιο γρήγορη, ομαλή και οργανωμένη μετάβαση στον εξ' αποστάσεως τρόπο εργασίας αλλά και στην εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πολιτών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Αρχής, σύμφωνα με το άρθρο 103 παρ. 9 του Συντάγματος και το νόμο 3094/2003, έθεσε προ μηνών υπόψη της Διαρκούς Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης κάποιες παρατηρήσεις επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών «Θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας, διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες ρυθμίσεις» (Συνήγορος του Πολίτη, 2021).

Ο Συνήγορος του πολίτη επιδιώκει να συμβάλει στην διαμόρφωση ενός λειτουργικού και αποτελεσματικού πλαισίου τηλεργασίας το οποίο θα βοηθήσει στην ομαλή λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, θα διασφαλίζει τα δικαιώματα του εργατικού δυναμικού της και θα εξυπηρετεί ανάγκες των συναλλασσόμενων πολιτών.

Συνοψίζοντας τις παρατηρήσεις επί του νομοσχεδίου Βορίδη (Νόμος 4807/2021), ο Συνήγορος του πολίτη παραθέτει τις 4 κατηγορίες τηλεργασίας βάσει της λειτουργίας της σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ, αλλά και στα όργανα της Ένωσης, οι οποίες είναι η τακτική τηλεργασία, η περιστασιακή τηλεργασία (η οποία εφαρμόζεται για την εξυπηρέτηση περιστασιακών αναγκών της υπηρεσίας ή του εργαζομένου), η ειδική τηλεργασία (η οποία εφαρμόζεται για την εξυπηρέτηση ειδικών αναγκών του εργαζομένου), και η εξαιρετική τηλεργασία (η οποία εφαρμόζεται σε ειδικές και έκτακτες καταστάσεις όπως η πανδημία Covid-19).

Ο Συνήγορος τονίζει ότι το σχέδιο νόμου, ρυθμίζει την «κανονική» και την «έκτακτη» τηλεργασία και περιλαμβάνει ρυθμίσεις ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί σε ειδικές ανάγκες των εργαζομένων του δημοσίου. Ωστόσο παρατηρεί ότι, η «κανονική» τηλεργασία που περιγράφεται στο σχέδιο νόμου ομοιάζει με την «περιστασιακή» τηλεργασία των άλλων χωρών της ΕΕ και όχι με την «τακτική» τηλεργασία η οποία είναι πλήρως εντεταγμένη στον τρόπο λειτουργίας μια υπηρεσίας που παρέχει υπηρεσίες εξ' αποστάσεως.

Αναφορικά με τους ορισμούς που δίνονται στο σχέδιο νόμου παρατηρεί ότι, οριοθετείται το πεδίο εφαρμογής των διατάξεων της νομοθετικής πρωτοβουλίας ως προς τους φορείς που εμπίπτουν σε αυτό. Σε αυτούς του φορείς εμπίπτουν και οι

Ανεξάρτητες Αρχές, τόσο όσες έχουν νομική προσωπικότητα (άρ. 14 παρ. 1 περ. γ' ν. 4270/2014), όσο και εκείνες που δεν έχουν νομική προσωπικότητα (άρ. 14 παρ. 1 περ. στ' ν. 4270/2014).

Ωστόσο, παρατηρεί ότι δεν υπάρχει πρόβλεψη που να εξουσιοδοτεί τις Ανεξάρτητες Αρχές να εκδώσουν εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας τηλεργασίας. Η μη έκδοση εσωτερικού κανονισμού, δημιουργεί προβληματισμούς όσων αφορά τον σεβασμό στην συνταγματικά ή μη λειτουργική ανεξαρτησία των Ανεξάρτητων Αρχών.

Στην συνέχεια, αναφορικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων, ο Συνήγορος τονίζει ότι η καταγραφή των τηρούμενων όρων επαρκούς προστασίας προσωπικών δεδομένων κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι αναλυτική και τεχνική σε σημεία. Εκτιμάται ότι σκοπός είναι ο νόμος να διαμορφώσει ένα αυστηρό πλαίσιο. Αναφέρεται στις παρ. 1 και 2 του αρ. 5 ως επαρκείς από νομοτεχνικής άποψης ενώ κατατάσσει τις ρυθμίσεις των παρ. 3-9 ως περιεχόμενο δευτερογενών, κανονιστικών ρυθμίσεων. Τέλος, υπογραμμίζει ότι η προστασία υπηρεσιακών απορρήτων συναντάται στο σχέδιο νόμου μόνο ως υποχρέωση του εργαζομένου ενώ δεν έχει γίνει άλλη ρητή αναφορά στην ανάγκη προστασία τους.

Αναφορικά με τον οικειοθελή χαρακτήρα της τηλεργασίας, προτείνει την ρύθμιση 3 διακριτών κατηγοριών τηλεργασίας με διαφορετικό τρόπο:

1. κανονική τηλεργασία : εθελούσια μορφή τηλεργασίας η οποία χορηγείται κατά την διακριτική ευχέρεια του φορέα, κατόπιν αιτήματος του εργαζομένου,
2. ειδική τηλεργασία : μορφή τηλεργασίας η οποία χορηγείται υποχρεωτικά απ' τον φορέα, κατόπιν αιτήματος του εργαζομένου, και
3. έκτακτη τηλεργασία : μορφή τηλεργασίας η οποία εφαρμόζεται κατόπιν απόφασης του φορέα, χωρίς το αίτημα του εργαζομένου.

Αναφορικά με τα χρονικά όρια τηλεργασίας, ο Συνήγορος παρατηρεί ότι τονίζεται ότι η τηλεργασία μπορεί να παρέχεται για 44 εργάσιμες μέρες σε διάστημα 3 μηνών, ανά ημερολογιακό έτος και παρατηρεί ότι η πρόβλεψη των 44 ημερών έρχεται σε αντιστοιχία με τις περισσότερες έννομες τάξεις εντός της ΕΕ. Ωστόσο, παρατηρεί ότι το διάστημα των 3 μηνών αποτελεί ιδιαίτερη ρύθμιση και επεξηγεί:

- σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση ένας εργαζόμενος μπορεί να εργάζεται με τηλεργασία συνεχόμενα για 44 ημέρες. Το σύνολο της τηλεργασίας πρέπει

να χορηγηθεί εντός τριμήνου, το οποίο είναι και αυτό συνεχόμενο. Όπερ σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι που θα τηλεργάζονται δεν θα έχουν φυσική παρουσία στον χώρο εργασίας για διάστημα 1 μήνα και άνω. Αυτή η ρύθμιση προσομοιάζει περισσότερο με την περιστασιακή τηλεργασία η οποία εφαρμόζεται για την εξυπηρέτηση περιστασιακών αναγκών της υπηρεσίας ή του εργαζομένου. (μελέτης, εισήγησης, επεξεργασίας κανονιστικών κειμένων κ.ο.κ.) και όχι με την κανονική ή την τακτική.

- Η χορήγηση τηλεργασίας στο σύνολό της σε διάστημα 3 συνεχόμενων μηνών ανά έτος ενδεχομένως να μην εξυπηρετεί εργαζόμενους με μόνιμα προβλήματα υγείας (τα οποία επιτρέπουν την παροχή υπηρεσιών) αλλά και όσους εργαζόμενους θέλουν να κάνουν χρήση του δικαιώματος για άλλους λόγους όπως βελτίωση επαγγελματικής – προσωπικής ζωής κλπ
- Επιπροσθέτως, η χορήγηση τηλεργασίας στο σύνολό της σε διάστημα 3 συνεχόμενων μηνών ανά έτος ενδεχομένως να προκαλέσει δυσλειτουργίες στις δημόσιες υπηρεσίες όσων αφορά την υλοποίηση του ετήσιου προγραμματισμού.

Κατόπιν των παρατηρήσεων, ο Συνήγορος προτείνει, η κανονική τηλεργασία να μπορεί να χορηγηθεί σε διάστημα ενός έτους, ενώ η δυνατότητα η τηλεργασία να χορηγείται συνεχόμενα εντός 3μήνου να είναι εφικτή στην περίπτωση της περιστασιακής τηλεργασίας.

Αναφορικά με τον ποσοτικό περιορισμό της τηλεργασίας, ο Συνήγορος εκτιμά ότι η βούληση του συντάκτη είναι να καθορίζεται ημερησίως το μέγιστο όριο των υπαλλήλων που μπορούν να τηλεργάζονται και να είναι 25%. Με μια άλλη ανάγνωση της ρύθμισης θα μπορούσε το 25% ως μέγιστο όριο να καθορίζεται σε ετήσια βάση, γεγονός που θα εξαιρούσε ένα μεγάλο ποσοστό εργαζομένων οι οποίοι δεν θα μπορούσαν να ασκήσουν το δικαίωμα της τηλεργασίας. Ωστόσο αυτό δεν φαίνεται να προκύπτει από το σύνολο των υπόλοιπων διατάξεων του σχεδίου νόμου.

Για λόγους ακριβείας και σαφήνειας, ο Συνήγορος προτείνει να προστεθεί ρητή αναφορά στον υπολογισμό του ανώτατου ορίου υπαλλήλων που τηλεργάζονται σε ημερήσια βάση.

Αναφορικά με το ωράριο τηλεργασίας, ο Συνήγορος τονίζει την αναγκαιότητα πρόβλεψης ειδικής εξουσιοδοτικής διάταξης για τη σύνταξη εσωτερικού κανονισμού

λειτουργίας τηλεργασίας σε κάθε φορέα, καθώς δεν προβλέπεται τρόπος ελέγχου τήρησης του ωραρίου ή εκτέλεσης υπερωρίας.

Αναφορικά με τον τόπο παροχής τηλεργασίας, ο Συνήγορος υπογραμμίζει ότι ως προς το εφαρμοστέο δίκαιο, η προϋπόθεση ο χώρος τηλεργασίας να βρίσκεται εντός των συνόρων κράτους μέλους της ΕΕ είναι βάσιμη. Στην περίπτωση ωστόσο που σχετίζεται με την έγκαιρη επιστροφή του εργαζομένου στην έδρα του φορέα (εντός 5 ημερών) θα μπορούσε ο χώρος εργασίας να βρίσκεται και σε γειτονικές χώρες με την ελληνική επικρατεία (πχ Αλβανία)¹ είτε χώρες εκτός ΕΕ με ειδικά καθεστάτα μετακινήσεων που καθιστούν εύκολη την μετακίνηση από και προς αυτές (πχ ΗΒ).

Αναφορικά με τον καθορισμό θέσεων τηλεργασίας, ο Συνήγορος τονίζει ότι, ο καθορισμός, θέσεων για 3 μήνες που επιλέγονται για τηλεργασία με απόφαση του Δ/ντή και έγκριση του Προϊσταμένου του φορέα επιβαρύνει την υπηρεσία. Τονίζει ότι, η επιβάρυνση αυτή δικαιολογείται στην περιστασιακή τηλεργασία και όχι στην κανονική εφόσον αυτή κατανέμεται σε χρονικό διάστημα ενός έτους.

Αναφορικά με το περιεχόμενο απόφασης τηλεργασίας, ο Συνήγορος τονίζει ότι οι ρυθμίσεις των στοιχ. δ' και ε' του άρ. 15 θα πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας του συστήματος τηλεργασίας ανά φορέα. Αιτιολογεί λέγοντας ότι είναι ρυθμίσεις οι οποίες αφορούν το σύνολο του προσωπικού που επιθυμεί να τηλεργαστεί και δεν είναι εξατομικευμένες ρυθμίσεις. Συμπληρώνει ότι ο τρόπος που θα επιλεγεί σε ότι αφορά τον καθορισμό και την τήρηση του ωραρίου εργασίας και τις υπερωρίες, οφείλει να εναρμονίζεται με τους όρους και τις προϋποθέσεις που θέτει η Ενιαία Αρχή Πληρωμών.

Αναφορικά με την περάτωση της τηλεργασίας, προκειμένου να είναι ολοκληρωμένη η διάταξη, ο Συνήγορος προτείνει εκτός από την δυνατότητα να περατωθεί η τηλεργασία κατόπιν αιτήματος του εργαζομένου και αποδοχής από το αρμόδιο όργανο (αρ.13), να υπάρξει πρόβλεψη περάτωσης της τηλεργασίας και από τον φορέα σε εξαιρετικές περιπτώσεις και κατόπιν ειδικής αιτιολογίας. Η περάτωση μπορεί να οφείλεται σε έκτακτες ανάγκες του φορέα είτε σε αδυναμία παροχής υπηρεσιών μέσω τηλεργασίας κατά το διάστημα χορήγησης της. Σε αυτές τις

¹ Μάλιστα, λόγω της γεωγραφικής θέσης της Ελλάδας στην ΕΕ υπάρχουν πολλές περιπτώσεις που η επιστροφή από μία χώρα της ΕΕ θα είναι πολύ δυσχερέστερη από ό,τι η επιστροφή από μία γείτονα τρίτη χώρα (το παράδειγμα ενός φορέα με έδρα τις Σέρρες του οποίου ένας υπάλληλος τηλεργάζεται από πόλη της βόρειας Σουηδίας και ένας άλλος από πόλη της Βόρειας Μακεδονίας).

περιπτώσεις με απόφαση αρμόδιου οργάνου η τηλεργασία θα μπορεί να αναστέλλεται η σε εξαιρετικές περιπτώσεις να περατώνεται.

Τέλος, αναφορικά με τις εξουσιοδοτικές διατάξεις, ο Συνήγορος προτείνει να χορηγηθεί η εξουσιοδότηση των παρ. 5 και 6 ρητά και προς επικεφαλής Ανεξάρτητων Αρχών και αυτοτελών δημοσίων υπηρεσιών, για να είναι η διάταξη συνεπής με την νομοθετικά αναγνωριζόμενη λειτουργική ανεξαρτησία αυτοτελών υπηρεσιών και Ανεξάρτητων Αρχών, και κυρίως με την συνταγματικά κατοχυρωμένη ανεξάρτητη λειτουργία τους.

1.5 Επίβλεψη εργαζομένων, ωράριο εργασίας και προστασία προσωπικών δεδομένων

Στην ενότητα αυτή αναλύονται βασικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής της τηλεργασίας τα οποία προκύπτουν από την σύνδεση στο διαδίκτυο. Είναι χρήσιμο να αξιολογήσουμε αυτά τα χαρακτηριστικά, καθώς αποτελούν κίνδυνο για τους εργαζόμενους, ο οποίος επιβάλλεται να συνεκτιμηθεί στην δημιουργία μιας αντικειμενικής εικόνας της τηλεργασίας.

1.5.1 Επίβλεψη εργαζομένων

Πριν αναλύσουμε τον τρόπο ελέγχου των εργαζομένων από τους προϊσταμένους ενώσω τηλεργάζονται είναι σημαντικό να επισημάνουμε τα θεμελιώδη κατοχυρωμένα δικαιώματα του ανθρώπου.

Είναι Συνταγματικά κατοχυρωμένο στο άρθρο 9Α το δικαίωμα του καθενός να προστατεύεται από την συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως μέσω ηλεκτρονικών μέσων, των προσωπικών του δεδομένων, όπως ορίζει ο νόμος (ΦΕΚ 187/Α', 2019).

Κάθε πρόσωπο δικαιούται τον σεβασμό της ιδιωτικής και οικογενειακής του ζωής σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 1 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και με το άρθρο 7 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκή Σύμβαση του Ανθρώπου, 1950).

Ακόμα στο άρθρο 8 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατοχυρώνεται το δικαίωμα του καθενός, στην προστασία των προσωπικών δεδομένων που τον αφορούν αλλά και στην ενημέρωση του όταν αυτά επεξεργάζονται (Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων ΕΕ).

Συμπερασματικά, στην περίπτωση τηλεργασίας, θα πρέπει ο εργοδότης να παρακολουθεί τις δραστηριότητες του τηλεργαζομένου σεβόμενος ορισμένες αρχές οι οποίες θα αναλυθούν σ' αυτό το κεφάλαιο με συνοπτικό τρόπο.

Η πιο βασική εκ των αρχών αυτών είναι η αρχή της αναγκαιότητας. Η αρχή αυτή, πλαισιώνει ότι σχετίζεται με την οριοθέτηση της παρακολούθησης, τις συνθήκες πραγματοποίησης και τις περιπτώσεις που αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί. Ειδικότερα, η παρακολούθηση του εργαζομένου κρίνεται αναγκαία σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπως π.χ η απόδειξη κινήσεων του κατά την διάρκεια του ωραρίου εργασίας του. Σε περιπτώσεις σαν αυτή, ο εργοδότης μπορεί να μπει σε μια διαδικασία επίβλεψης του εργαζομένου, στην οποία η ιδιωτικότητα του μετριάζεται και τα προσωπικά του δεδομένα επεξεργάζονται.

Στη συνέχεια η αρχή της διαφάνειας υποχρεώνει τον εργοδότη να επικοινωνεί με τον εργαζόμενο και να τον πληροφορεί για την ανάγκη επίβλεψης του, και εφόσον αυτός με την σειρά του συναινεί στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, η παρακολούθηση πρέπει να γίνεται με διαφανή τρόπο. Ο εργαζόμενος πρέπει να είναι πλήρως ενήμερος για όλα τα στάδια και τους τρόπους που αυτή λαμβάνει χώρα.

Τέλος, σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται πρέπει να είναι ακριβώς όσα χρειάζονται και είναι αναγκαία για τον σκοπό που εξυπηρετούν και να μην τον υπερβαίνουν (Παναγοπούλου - Κουτνατζή, , 2012).

Περνώντας τώρα στην διαδικασία παρακολούθησης του εργαζομένου, είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι ο εργοδότης ελέγχει και αξιολογεί τον εργαζόμενο, εντός και εκτός του φυσικού εργασιακού του χώρου, βάσει της ποσότητας και της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων του.

Η επίβλεψη των εργαζομένων κατά την τηλεργασία γίνεται με την βοήθεια των νέων τεχνολογιών όπως πχ πρόγραμμα παρακολούθησης Η/Υ και χρήση εταιρικών τηλεφώνων ή εφαρμογών επικοινωνίας. Νέες τεχνολογίες αποτελούν όλες οι εφαρμογές όπως η πληροφορική, η τηλεματική κλπ που χρησιμοποιούνται για την ψηφιοποίηση.

Ψηφιοποίηση είναι η μετατροπή αναλογικών πληροφοριών, όπως φυσικά έγγραφα, σε ψηφιακά αρχεία δηλαδή ψηφιακά έγγραφα (pdf, word κλπ). Στον τομέα της εργασίας, ψηφιοποίηση είναι η αυξανόμενη χρήση εργαλείων και εφαρμογών προγραμματισμού οι οποίες έχουν βάση στο Διαδίκτυο και στοχεύουν στην επίτευξη της πρόσβασης εξ' αποστάσεως και της συνεργατικής εργασίας.

Η απομακρυσμένη πρόσβαση επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή με δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο. Με τον υπολογιστή η πρόσβαση σε αρχεία απαραίτητα για την καθημερινή εργασία γίνεται γρήγορη και εύκολη.

Επομένως, οι νέες τεχνολογίες και η ψηφιοποίηση δίνουν το πλεονέκτημα της επεξεργασίας, αποθήκευσης και διακίνησης πληροφοριών και παράλληλα δίνουν και μια χρονική και χωρική ευελιξία, γεγονός το οποίο δεν υφίστατο στο παρελθόν.

Ειδικότερα, στην περίπτωση της τηλεργασίας, οι νέες τεχνολογίες είναι αυτές οι οποίες έχουν διευκολύνει την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιακών υποχρεώσεων των υπαλλήλων εξ' αποστάσεως. Ουσιαστικά η τηλεργασία εμφανίστηκε και αποτελεί μια νέα μορφή εργασίας, ως επακόλουθο της εξέλιξης της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.

Εκτός από αυτά τα σημαντικά οφέλη, η χρήση των νέων τεχνολογιών δημιουργεί και κάποια ηθικά διλήμματα. Για παράδειγμα, μέσω κάποιων εφαρμογών, πραγματοποιείται η επίβλεψη των τηλεεργαζομένων κατά την εξ' αποστάσεως εργασία τους. Η τηλεργασία πραγματοποιείται μέσω της σύνδεσης στο διαδίκτυο από ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η τεχνολογία δίνει στον εργοδότη την δυνατότητα να παρακολουθεί διαρκώς την δραστηριότητα του εργαζομένου, γεγονός που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ιδιωτική του ζωή και τις θεμελιώδεις ελευθερίες του. Καθώς ο τηλεεργαζόμενος εργάζεται σε έναν σταθμό εργασίας ο οποίος είναι συνδεδεμένος με την επιχείρηση/οργανισμό του, δίνει ανά πάσα ώρα την δυνατότητα σ' αυτήν να γνωρίζει τις ιστοσελίδες που επισκέπτεται, τον χρόνο παραμονής του σε αυτές, των αρχείων που αποθηκεύει καθώς και των μηνυμάτων που ανταλλάσσει (Παναγοπούλου - Κουτνατζή, 2012).

Επίσης, κατά την τηλεργασία, ο τόπος εργασίας συνήθως είναι η οικεία του υπαλλήλου, όπως επιβεβαιώθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας. Το γεγονός ότι ο υπάλληλος εργάζεται στην οικεία του καθιστά δυσδιάκριτα τα όρια μεταξύ ιδιωτικού και εργασιακού χρόνου. Η εγκατάσταση σταθμού εργασίας στο σπίτι του εργαζομένου δίνει από τεχνικής απόψεως στον εργοδότη την δυνατότητα να έχει πρόσβαση στην ιδιωτική ζωή του εργαζομένου χωρίς να χρειάζεται την άδεια του.

Επιπροσθέτως, όταν χρησιμοποιείται λογισμικό παρακολούθησης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή δίνεται η δυνατότητα αποθήκευσης όλων των εντολών που δίνονται από τον σταθμό εργασίας. Παράλληλα, καταγράφονται όλες οι επικοινωνίες που γίνονται μέσω των ηλεκτρονικών συσκευών επικοινωνίας. Καθώς δεν υπάρχει φίλτρο διαχωρισμού καταγραφής αμιγώς επαγγελματικών στοιχείων και

πληροφοριών, αυξάνονται οι πιθανότητες κατάχρησης άσκησης του διευθυντικού δικαιώματος και προσβολή της προσωπικότητας των εργαζομένων.

Ωστόσο, είναι κοινά παραδεκτό ότι η ανάγκη να προστατευτεί η ιδιωτική ζωή του υπαλλήλου δεν μπορεί να οδηγήσει σε κατάργηση ελέγχου της εργασίας, καθώς αυτό θα έπληττε τα εύλογα συμφέροντα του εργοδότη.

Κατά την εργασία με φυσική παρουσία, τον εργαζόμενο επέβλεπε σε καθημερινή βάση, δια ζώσης, ο προϊστάμενος του, ο οποίος βρίσκεται στο ίδιο κτίριο και υπάρχει άμεση συνεργασία και επαφή μεταξύ τους. Κατά την τηλεργασία, ο εργαζόμενος υπόκειται σε έλεγχο και αξιολογείται με την βοήθεια τεχνικών μέσων, εξ' αποστάσεως.

Η επίβλεψη του εργαζομένου και στις δύο περιπτώσεις αλλά κυρίως κατά την τηλεργασία έγκειται στην διασφάλιση ότι ο εργαζόμενος δεν αναλώνεται σε δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με τις καθημερινές εργασιακές του υποχρεώσεις. Παράλληλα, ο εργοδότης βεβαιώνεται ότι υπάρχει πρόοδος και ποιότητα στην εργασιακή καθημερινότητα του υπαλλήλου.

Η χρήση της τεχνολογίας για την επίβλεψη των εργαζομένων ενδεχομένως οδηγεί σε δεδομένα απόδοσης που παρέχουν περισσότερες και πιο αποτελεσματικές πληροφορίες για την διαδικασία εργασίας των υπαλλήλων απ' ότι θα προσέφερε η απλή βεβαίωση ολοκλήρωσης των καθημερινών εργασιών τους στο φυσικό χώρο εργασίας.

Ο εργοδότης επομένως, οφείλει να έχει πρόσβαση μόνο στην επαγγελματική αλληλογραφία του εργαζομένου και στα υπηρεσιακά του συστήματα. Η ανάγκη προστασίας της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων είναι επιτακτική γιατί σε αρκετές περιπτώσεις στην τηλεργασία τα όρια μεταξύ ιδιωτικής και εργασιακής ζωής μπορεί να είναι δυσδιάκριτα.

Συμπερασματικά, προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, επιβάλλεται το σύστημα ελέγχου που ενεργοποιείται να ανταποκρίνεται στον σκοπό για τον οποίο προορίζεται και να συμφωνεί με το Π.Δ. 398/94 περί οθονών οπτικής απεικόνισης. Επιπροσθέτως, ο εργοδότης οφείλει να εξασφαλίζει ότι προστατεύονται τα δεδομένα που συλλέγονται, χρησιμοποιούνται και διακινούνται από τον τηλεεργαζόμενο για επαγγελματικό σκοπό και οφείλει να σέβεται την ιδιωτική ζωή των εργαζομένων.

1.5.2 Διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων

Είναι ευρέως γνωστό ότι το τελευταίο χρονικό διάστημα η τηλεργασία καταλαμβάνει την πρώτη θέση στην κατηγορία των νέων και ευέλικτων μορφών εργασίας. Αυτή η μορφή εργασίας χαρακτηρίζεται κυρίως από την εξ' αποστάσεως επεξεργασία και διακίνηση προσωπικών δεδομένων. Είναι αδιαμφισβήτητο ότι η επεξεργασία και διακίνηση δεδομένων από τους εργαζομένους οι οποίοι έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση στα κεντρικά συστήματα μιας υπηρεσίας, δεν είναι ιδιαιτέρως ασφαλής.

Ενώ οι εγκαταστάσεις μιας υπηρεσίας προστατεύονται από αυστηρά μέτρα ασφαλείας, οι εργαζόμενοι που εργάζονται εξ' αποστάσεως δεν έχουν τον ίδιο βαθμό προστασίας. Ο κίνδυνος να αποκτήσει πρόσβαση σε προσωπικά αρχεία του εργαζομένου είτε των συνδιαλεγόμενων μαζί του κάποιος μην έχων εξουσιοδότηση είναι ιδιαιτέρως αυξημένος. Επίσης, υπάρχει πολύ σημαντική πιθανότητα απώλειας, καταστροφής, κλοπής δεδομένων εργαζομένων, συνεργατών και συνδιαλεγόμενων.

Η μαζική υιοθέτηση της τηλεργασίας σε ιδιωτικό και δημόσιο τομέα μετά την πανδημία του Covid-19, ώθησε την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) να εκδώσει το 2020 τις "Κατευθυντήριες Γραμμές της Αρχής Προστασίας για τη λήψη μέτρων ασφαλείας στο πλαίσιο τηλεργασίας".

Στο προαναφερόμενο κείμενο η ΑΠΔΠΧ τονίζει στις επιχειρήσεις/υπηρεσίες τους σοβαρούς κινδύνους που διέπουν την εξ' αποστάσεως εργασία και την ανάγκη διαρκούς ενημέρωσης των εργαζομένων για αυτούς. Επίσης, επισημαίνει την σημαντικότητα της συνδρομής του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων ο οποίος κρίνεται αναγκαίος βάσει νόμου σε μερικές περιπτώσεις. Ακόμα, τονίζει ότι οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα των εργαζομένων τους. Υποχρέωση με σημαντική βαρύτητα στην περίπτωση της τηλεργασίας καθώς τα όρια μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής είναι ιδιαιτέρως θολά. Είναι σημαντικό η προσωπική ζωή του εργαζομένου να προστατεύεται σε κάθε περίπτωση καθώς είναι ένα ζήτημα που δημιουργεί ανασφάλεια στον ίδιο εφόσον εργάζεται σπίτι του.

Επομένως, η ΑΠΔΠΧ υποδεικνύει την λήψη μέτρων τα οποία αφορούν την πρόσβαση στο διαδίκτυο, την ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον τρόπο αποθήκευσης δεδομένων και την πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων. Τα μέτρα αυτά θα αναλύσουμε συνοπτικά παρακάτω ανά κατηγορία.

- **Πρόσβαση στο Διαδίκτυο**

Το πιο κρίσιμο ζητούμενο είναι να διασφαλίζεται ασφαλής απομακρυσμένη πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης/υπηρεσίας. Συνίσταται η χρήση ενός ιδιωτικού δικτύου (VPN) στο οποίο γίνεται κρυπτογράφηση των πληροφοριών και απαιτείται αυθεντικοποίηση των χρηστών. Η εκάστοτε επιχείρηση/υπηρεσία πρέπει να καθορίζει σε ποιες θεματικές επιτρέπεται η πρόσβαση ανάλογα με τα καθήκοντα του εκάστοτε εργαζομένου.

Οι τηλεεργαζόμενοι από την άλλη, πρέπει να συνδέονται στο Διαδίκτυο μέσω wifi και να χρησιμοποιούν ασφαλές πρωτόκολλο με πολύ ισχυρό κωδικό. Επίσης, συνίσταται να αποφεύγεται η αποθήκευση δεδομένων σε OnLine χώρους αποθήκευσης (πχ google drive, wetransfer) εκτός αν τα δεδομένα είναι κρυπτογραφημένα.

- **Ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**

Είναι πολύ σημαντικό να αποφεύγεται η ανταλλαγή επαγγελματικών μηνυμάτων μέσω προσωπικού ταχυδρομείου κατά την τηλεργασία. Η ανταλλαγή μηνυμάτων επαγγελματικού χαρακτήρα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης της επιχείρησης/υπηρεσίας. Σε περίπτωση αδυναμίας χρήσης της επαγγελματικής διεύθυνσης, συνίσταται η κρυπτογράφηση των περιεχομένων των μηνυμάτων. Ακόμα, συνίσταται η αποφυγή εισαγωγής πληροφοριών προσωπικών δεδομένων στο θέμα του μηνύματος.

Τέλος, η ΑΠΔΠΧ συνιστά να αποφεύγεται η αποστολή, σε περίπτωση που ένα μήνυμα περιέχει προσωπικά δεδομένα τα οποία αν διαρρεύσουν θα πλήξουν την επιχείρηση/υπηρεσία.

- **Αποθήκευση δεδομένων σε αποθηκευτικά μέσα**

Ο εργαζόμενος, κατόπιν των κατευθυντήριων γραμμών του εργοδότη, οφείλει να μεριμνήσει για τις ηλεκτρονικές συσκευές μέσω των οποίων τηλεργάζεται.

Οι συσκευές αυτές πρέπει να έχουν εγκατεστημένα αντικά προγράμματα, να είναι ενημερωμένες στο τελευταίο λογισμικό και να έχουν τις πιο πρόσφατες εκδόσεις προγραμμάτων πλοήγησης στο Διαδίκτυο.

Προτείνεται επίσης κατά την τηλεργασία να χρησιμοποιείται ανώνυμη περιήγηση είτε να γίνεται διαγραφή ιστορικού σχετικού με την τηλεργασία στο τέλος κάθε μέρας εργασίας. Επίσης, ο εργαζόμενος πρέπει να διαχωρίζει τα αρχεία που σχετίζονται με την εργασία του από τα προσωπικά του αρχεία. Τέλος,

λόγω ενδεχόμενης πρόσβασης άλλων μελών της οικογένειας στις συσκευές τηλεργασίας, τα επαγγελματικά αρχεία και δεδομένα πρέπει να κλειδώνονται.

Οι επιχειρήσεις/οργανισμούς από την μεριά τους οφείλουν να παρέχουν στον εργαζόμενο τρόπο κρυπτογράφησης αρχείων ιδίως αν αυτά πρέπει να μεταφερθούν σε φορητά μέσα αποθήκευσης. Τέλος, οι επιχειρήσεις/υπηρεσίες πρέπει να τηρούν αντίγραφο ασφαλείας από αρχεία και δεδομένα που επεξεργάζεται ο εργαζόμενος κατά την παροχή τηλεργασίας.

- **Πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων**

Κατά την διάρκεια της πανδημίας του Covid-19 οι τηλεδιασκέψεις ήταν η μορφή επικοινωνίας που αξιοποιήθηκε περισσότερο από τις επιχειρήσεις/υπηρεσίες για την πραγματοποίηση συναντήσεων εξ' αποστάσεως μεταξύ συναδέλφων και εξωτερικών συνεργατών εντός και εκτός Ελλάδος. Ωστόσο, και σε αυτές πρέπει να βεβαιώνεται η λήψη μέτρων για την διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων.

Η ΑΠΔΠΧ επιβάλλει την αξιοποίηση πλατφορμών που υποστηρίζουν την κρυπτογράφηση. Σε περίπτωση προγραμματισμένων τηλεδιασκέψεων, ο σύνδεσμος πρέπει να παραμένει κρυφός και να μην δημοσιοποιείται. Τέλος, οι επιχειρήσεις/υπηρεσίες που χρησιμοποιούν αυτό το μέσο πρέπει να γνωρίζουν και να μελετούν τους όρους χρήσης και προστασίας προσωπικών δεδομένων όταν επιλέγουν πλατφόρμα πραγματοποίησής τους.

Οφείλουμε να παρατηρήσουμε ότι υπάρχει πιθανότητα, κατά την προσπάθεια αποφυγής του κινδύνου διαρροής προσωπικών δεδομένων, οι επιχειρήσεις/οργανισμούς να υποπέσουν στον κίνδυνο λήψης υπερβολικών και ενδεχομένως παράνομων μέσων προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Για παράδειγμα η χρήση καταγραφής οθόνης των εργαζομένων, εφαρμογών που χρησιμοποιούν και η χρήση κάμερας παρακολούθησης κυρίως εκτός εργασιακού ωραρίου αποτελούν παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων του εργαζομένου και είναι παράνομες.

Αναφορικά με αυτές τις τεχνολογίες παρακολούθησης, η ομάδα εργασίας του άρθρου 29 (Γνώμη,2017) έχει αποφανθεί τονίζοντας ότι ο εργοδότης δεν μπορεί να δικαιολογήσει τέτοιες πρακτικές βάσει της νομικής βάσης του έννομου συμφέροντός του και άρα τέτοιες πρακτικές είναι απαγορευμένες κατά την χρήση της τηλεργασίας αλλά και μετά το πέρας αυτής.

1.5.3 Εργασιακό ωράριο

Η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας που δύσκολα μετριέται η διάρκειά της, ιδίως όταν παρέχεται από το σπίτι. Παράλληλα είναι δύσκολο να τοποθετηθεί μέσα στα όρια του 24ωρου. Ωστόσο, υπάρχει μεγάλη ευχέρεια να πραγματοποιείται παράλληλα με άλλες εργασίες του σπιτιού, γεγονός που καθιστά πολύ θολά τα όρια του εργασιακού ωραρίου του τηλεεργαζόμενου.

Κατά την διάρκεια της πανδημίας του Covid-19, η τηλεργασία ταυτίστηκε με την εξ' αποστάσεως εργασία και οι επιχειρήσεις/οργανισμούς δεν ήταν προετοιμασμένες κατάλληλα ώστε να μπορούν να οργανώσουν και να επιβλέπουν τους εργαζόμενους. Το πιο σημαντικό πρόβλημα που προέκυψε από αυτή την αιφνίδια ανάγκη για παροχή τηλεεργασίας κατά την καραντίνα ήταν η καταπάτηση του εργασιακού ωραρίου το οποίο δεν ήταν οριοθετημένο.

Εργαζόμενοι που είχαν ανήλικα παιδιά είτε εξαρτώμενα μέλη στο σπίτι, προσπαθούσαν να συνδυάσουν την φροντίδα τους με τις καθημερινές τους εργασιακές υποχρεώσεις. Γεγονός που είχε ως αποτέλεσμα να ξεκινούν την εργασία τους πολύ νωρίς το πρωί, να τελειώνουν πολύ αργά το βράδυ είτε να κάνουν πολλαπλά διαλείμματα για να ανταπεξέλθουν σε ιδιωτική και επαγγελματική ζωή.

Παράλληλα υπήρχαν εργαζόμενοι οι οποίοι μη έχοντας οικογενειακές υποχρεώσεις, εργαζόντουσαν το χρονικό διάστημα που απαιτείται για να πραγματοποιήσουν τις ημερήσιες εργασιακές τους υποχρεώσεις και αφού τις ολοκλήρωναν, ασχολούνταν με την ιδιωτική τους ζωή παρόλο που δεν είχε ολοκληρωθεί το ωράριο εργασίας τους.

Τέλος σε πολλές περιπτώσεις, προκειμένου να προχωρήσει η δουλειά, και λόγω της τηλε-ετοιμότητας, η ηγεσία των επιχειρήσεων/οργανισμών παραβλέποντας το πέρας του δώρου εργασίας, ανέθετε στους εργαζομένους κάποιες επιπλέον επαγγελματικές υποχρεώσεις

Επομένως, παρατηρείται ότι κατά την παροχή εξ' αποστάσεως εργασίας ή τηλεεργασίας χωρίς επίβλεψη, το ωράριο εργασίας είτε υπερβαίνεται είτε καταπατάται.

Ως εκ τούτου η επίβλεψη από τον εργοδότη κρίνεται μάλλον σημαντική. Ωστόσο, ο έλεγχος των εργαζομένων δεν είναι ιδιαίτερα επιθυμητός ούτε από τους ίδιους του εργαζόμενους ούτε από τους εργοδότες ορισμένες φορές. Οι εργαζόμενοι απ' την

πλευρά τους, ενδεχομένως θέλουν να μπορούν να οργανώσουν τα καθημερινά εργασιακά τους καθήκοντα με ευελιξία ώστε να τα συνδυάσουν με τις οικογενειακές τους υποχρεώσεις. Οι εργοδότες από την άλλη πλευρά, δίνοντας αυτή την ευελιξία στους εργαζόμενους να προσαρμόσουν στα μέτρα τους το πρόγραμμα τους, τους καθιστούν περισσότερο παραγωγικούς και αποτελεσματικούς, γεγονός που λειτουργεί προς όφελός τους. Για τους λόγους αυτούς θα πρέπει να βρεθεί μια ενδιάμεση λύση μέσω της σχέσης εμπιστοσύνης των δύο μερών.

Η τηλεργασία σαν μια νέα μορφή εργασίας, η οποία δεν έχει βρει πλήρως εκπαιδευμένες και οργανωμένες τις επιχειρήσεις/οργανισμούς δημιουργεί μια ασάφεια σχετικά με τις αρμοδιότητες των εργαζομένων και την προτεραιοποίηση τους. Οι εργαζόμενοι πρέπει να εξοικειωθούν με τον νέο τεχνολογικό εξοπλισμό και τις προηγμένες εφαρμογές που καλούνται να χρησιμοποιούν καθημερινά, να οργανώσουν τελείως διαφορετικά το καθημερινό τους οργανόγραμμα και να ανταπεξέλθουν σε υποχρεώσεις της οικογενειακής τους ζωής, γεγονός που δικαιολογεί το πρόβλημα υπερεργασίας και το αντίστροφο που έχουν προκύψει.

Συνεπώς, είναι πολύ δύσκολο να εκτιμηθεί ο χρόνος που ο εργαζόμενος εργάστηκε, τότε εργάστηκε μέσα στην μέρα, καθώς και αν συμπλήρωσε το ημερήσιο του ωράριο. Παράλληλα, λόγω της διαρκούς παραλαβής επαγγελματικών μηνυμάτων σε κινητό και υπολογιστή, την διαρκή δυνατότητα συνδεσιμότητας στο διαδίκτυο ο εργαζόμενος είναι σε διαρκές δίλημμα ως προς το να απαντήσει ή να αγνοήσει τα μηνύματα αυτά κατά τον ελεύθερο χρόνο του. Υπάρχει δηλαδή μια διαρκής ψηφιακή ετοιμότητα του εργαζομένου, η οποία τον επηρεάζει στην προσωπική του ζωή.

Τίθενται επομένως, σοβαροί κίνδυνοι για την δυσκολία διάκρισης προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων. Η τηλε-ετοιμότητα θα πρέπει να θεωρείται ως χρόνος εργασίας που ρυθμίζεται ρητά. Θα πρέπει να υπάρχει το “δικαίωμα της αποσύνδεσης” το οποίο θα αντιμετωπίσει το πρόβλημα των άτυπων υπερωριών.

Λόγω του επίκαιρου του ζητήματος, πραγματοποιούνται ήδη ενέργειες σε ευρωπαϊκό επίπεδο ώστε να υπάρξει ένα πλαίσιο προστασίας του εργαζομένου. Ειδικότερα, η Επιτροπή Απασχόλησης του Ευρωκοινοβουλίου έχει αιτηθεί από το Συμβούλιο και την Επιτροπή την έκδοση Οδηγίας για το “δικαίωμα αποσύνδεσης” των εργαζομένων από τα ψηφιακά συστήματα και εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για την παροχή τηλεργασίας μετά το πέρας του χρόνου εργασίας ([Lawspot, 2020](#)).

Η Οδηγία θα πρέπει να συμπληρώνει τις εξής υπάρχουσες Οδηγίες : Την 2003/88 για την οργάνωση του χρόνου εργασίας, την 2019/1152 για τους διαφανείς και

προβλέψιμους όρους εργασίας και την 2019/1158 για την ισορροπία επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής για γονείς και φροντιστές. Παράλληλα, θα πρέπει να προτείνει λύσεις αντιμετώπισης της ευθύνης του εργοδότη να τηρεί τους κανόνες στο χρόνο εργασίας. Επιπροσθέτως, το δικαίωμα αποσύνδεσης θα πρέπει να διασφαλίζεται γραπτώς με γραπτή δήλωση και επαρκή πληροφόρηση προς τον εργαζόμενο. Τέλος, η Οδηγία θα πρέπει να καλύπτει τους εργαζομένους σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

Ένα σημαντικό πρόβλημα που προκύπτει με το δικαίωμα αποσύνδεσης, αφορά εταιρείες με διεθνείς συνεργασίες, λόγω της διαφοράς ώρας, η οποία καθιστά απαραίτητη πολλές φορές την επικοινωνία εκτός ωραρίου ή τις μη εργάσιμες μέρες.

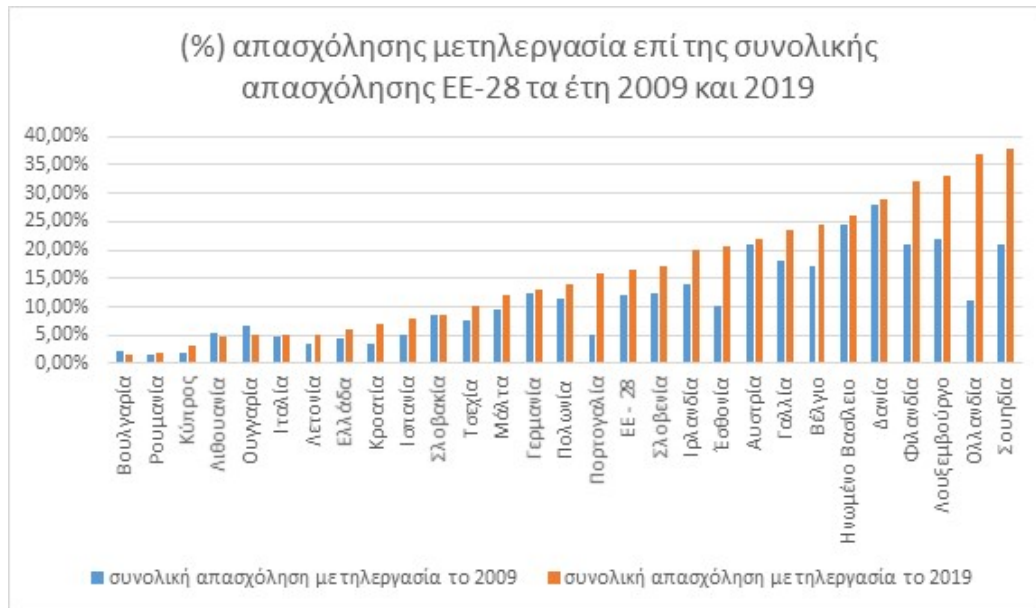
Συμπερασματικά, ο εργοδότης οφείλει να μην ενοχλεί τον εργαζόμενο εκτός εργασιακού ωραρίου είτε τις μη εργάσιμες ημέρες, εκμεταλλευόμενος την επέκταση του εργασιακού περιβάλλοντος στην οικεία του ή την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασής του στο διαδίκτυο.

1.6 Τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία του Covid-19

1.6.1 Η τηλεργασία πριν την πανδημία Covid-19

Η εφαρμογή της τηλεργασίας είτε ακολουθεί το μοντέλο σταθερής τηλεργασίας, είτε το μοντέλο εκ περιτροπής, αυξάνεται με σταθερό ρυθμό τα τελευταία δέκα χρόνια στην ΕΕ (Eurostat, 2019). (Γράφημα 1) Ωστόσο, από το γράφημα, παρατηρούμε ότι το μοντέλο της εκ περιτροπής εργασίας είναι πιο διαδεδομένο.

Η Ελλάδα φαίνεται να έχει από τα πιο χαμηλά ποσοστά τηλεργασίας στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι 4,3% το 2009 και 5,3% το 2019. Ειδικότερα, η εκ περιτροπής τηλεργασία παρουσιάζει αύξηση 1% από το έτος 2009 έως το έτος 2019, ενώ η σταθερή τηλεργασία για την ίδια χρονική περίοδο παραμένει στο στάσιμη.

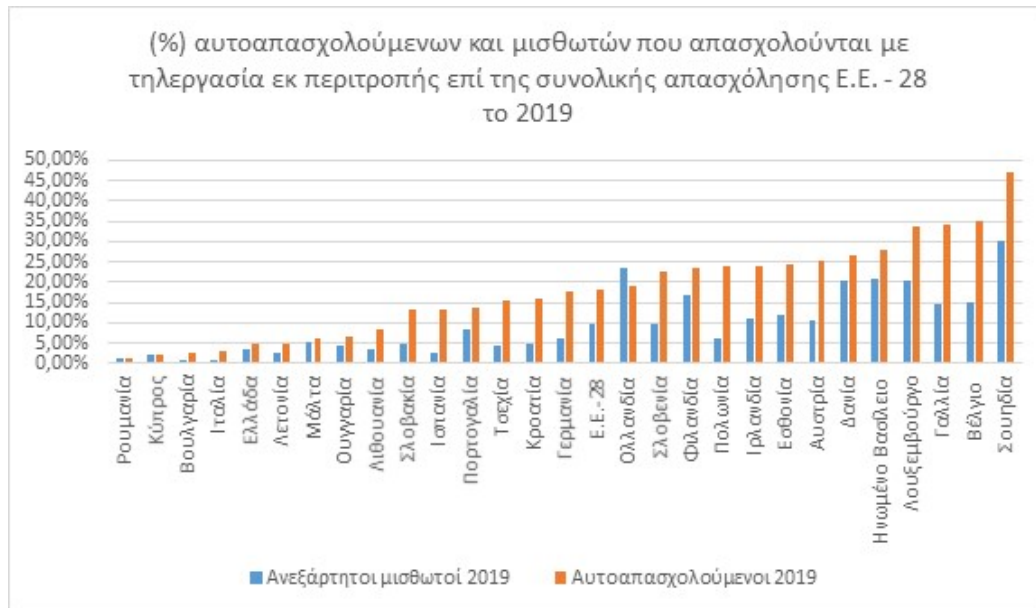


Πηγή : Eurostat, lfsa_ehomp

Διάγραμμα 1.1

(%) απασχόλησης με τηλεργασία επί της συνολικής απασχόλησης ΕΕ-28 τα έτη 2009 και 2019.

Παρατηρείται επίσης, ότι η τηλεργασία αφορά τους εργαζομένους που δεν έχουν εργοδότη αλλά δουλεύουν σε δική τους επιχείρηση σε μεγαλύτερο βαθμό, συγκριτικά με τους μισθωτούς εξαρτημένης εργασίας.

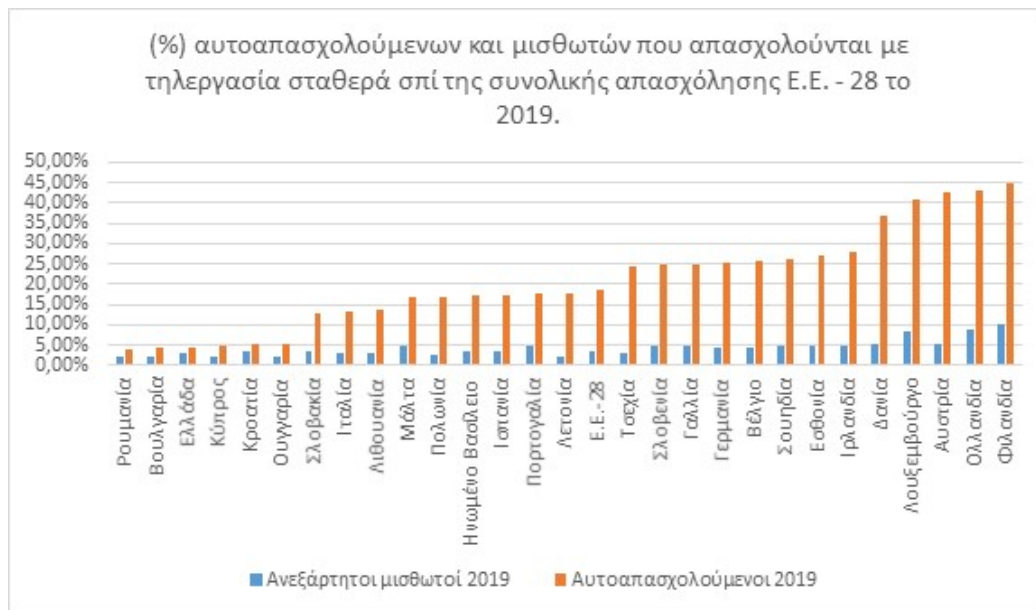


Πηγή : Eurostat, lfsa_ehomp

Διάγραμμα 1.2

(%) αυτοαπασχολούμενων και μισθωτών που απασχολούνται με τηλεργασία εκ περιτροπής επί της συνολικής απασχόλησης ΕΕ-28 το 2019.

Στην Ελλάδα το 2019 παρατηρούμε ότι μεγαλύτερο ποσοστό αυτοαπασχολούμενων εργάζεται με τηλεργασία είτε εκ περιτροπής είτε σε σταθερή βάση συγκριτικά με τους εξαρτημένους μισθωτούς. Σε κάθε περίπτωση το ποσοστό εφαρμογής τηλεργασίας κυμαίνεται από 1-5% (Γραφημα 3).



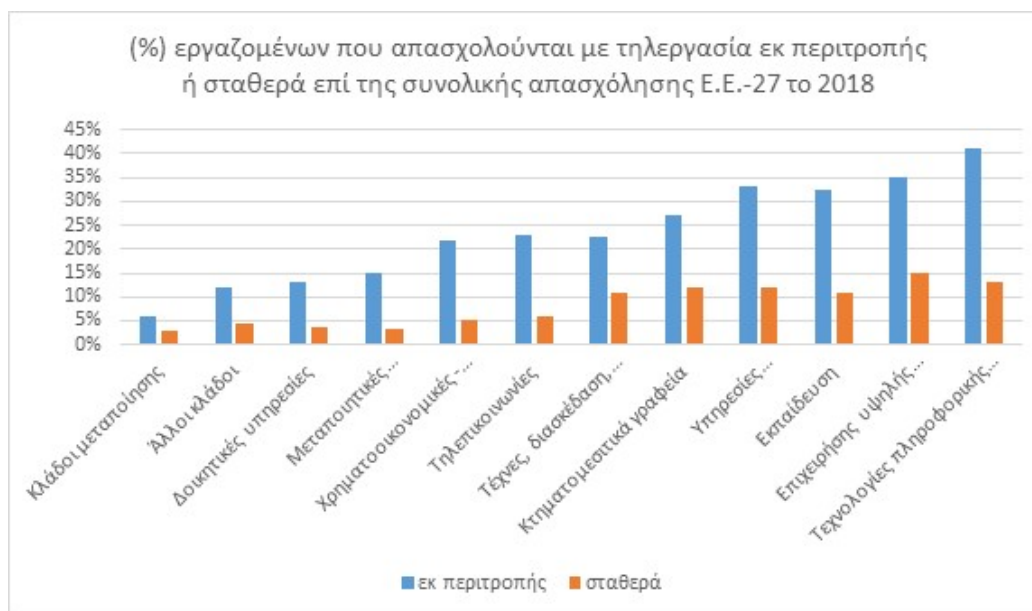
Πηγή : Eurostat, ifsa_ehomp

Διάγραμμα 1.3

(%) αυτοαπασχολούμενων και μισθωτών που απασχολούνται με τηλεργασία σταθερά επι της συνολικής απασχόλησης ΕΕ-28 το 2019.

Σημαντικό είναι να τονίσουμε ότι τα ποσοστά τηλεργασίας διαφοροποιούνται ανά επαγγελματικό κλάδο. Η τηλεργασία, όπως είναι λογικό, δεν μπορεί να εφαρμοστεί στα επαγγέλματα πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς επίσης και σε όλα τα επαγγέλματα παραγωγής προϊόντων. Αυτονόητο είναι επίσης, ότι η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε όλα τα επαγγέλματα γραφείου ανεξαρτήτως επαγγελματικού κλάδου.

Σύμφωνα με το Γράφημα 4, το μεγαλύτερο ποσοστό που εργάζεται με τηλεργασία εκ περιτροπής ή σταθερά είναι αυτό των εργαζομένων σε τομείς πληροφορικής και επικοινωνιών, αμέσως μετά ακολουθούν εργαζόμενοι σε τομείς που παρέχουν νομικές, χρηματοοικονομικές και λογιστικές υπηρεσίες, υπηρεσίες συμβουλευτικής επιχειρήσεων, υπηρεσίες από μηχανικούς αρχιτέκτονες κλπ, υπηρεσίες διαφήμισης και marketing κλπ. και το 32% στην εκπαίδευση. Κλάδοι με αναλόγως υψηλά ποσοστά είναι οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών. Αντίθετα, πολύ χαμηλά ποσοστά εφαρμογής της τηλεργασίας, παρατηρούνται σε παραγωγικούς κλάδους και ειδικά σε κλάδους χαμηλής τεχνολογικής εξειδίκευσης και έντονης παραγωγικής εργασίας.



Πηγή : Joint Research Center 2020, με επεξεργασία στοιχείων Eurostat

Διάγραμμα 1.4

Συχνότητα τηλεργασίας ανα επαγγελματικό κλάδο.

Ακολουθώντας τις εξελίξεις μέχρι και την έξαρση της πανδημίας, προκύπτει ότι δύνανται να παρέχουν εργασία απομακρυσμένα, οι εργαζόμενοι που κατά βάση εργάζονται μέσω Η/Υ και χρησιμοποιούν τεχνολογικά μέσα και αυτοί είναι, οι εξειδικευμένοι εργαζόμενοι υψηλών δεξιοτήτων και οι προϊστάμενοι των επιχειρήσεων/υπηρεσιών. Αντίθετα, δεν υπάρχει δυνατότητα χρήσης τηλεργασίας από εργαζόμενους στην παραγωγή, στο εμπόριο και κάθε εργασία που απαιτεί προσωπική επαφή με τον πελάτη στο φυσικό χώρο εργασίας. Επομένως, όπως είναι λογικό, σε αυτά τα επαγγέλματα παρατηρούνται χαμηλά ποσοστά τηλεργασίας.

Αρκετά υψηλά ποσοστά παροχής τηλεργασίας υπάρχουν και στον τομέα της εκπαίδευσης, λόγω του χρόνου προετοιμασίας της εκπαιδευτικής δραστηριότητας των εργαζομένων στο σπίτι.

Σημαντικό είναι να παρατηρήσουμε τα ποσοστά εφαρμογής τηλεργασίας μεταξύ των χωρών της ΕΕ πριν από την πανδημία. Οι διαφοροποιήσεις παρουσιάζονται μεγάλες όπως φαίνεται και στον Πίνακα 1.

Πίνακας 1.1

Ποσοστό (%) απασχολουμένων από το σπίτι εκ περιτροπής, ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε – 28 (2016-2019)

ΧΩΡΑ	2016	2017	2018	2019
Σουηδία	26,8	27,4	29,4	31,3
Ολλανδία	21,2	21,4	21,7	23
Ηνωμένο Βασίλειο	19,5	19,8	19,4	21,7
Λουξεμβούργο	20,4	20,9	19,8	21,5
Δανία	23,7	21,1	19,6	20,7
Βέλγιο	15,5	16,5	16,1	17,7
Φινλανδία	15,4	16,2	17	17,6
Γαλλία	13,4	13,6	14,1	15,7
Εσθονία	9,6	10,7	12,5	13,5
Ιρλανδία	9,3	11,5	12,8	12,9
Αυστρία	12,1	12,1	11,7	12,1
Σλοβενία	10,1	11	10,9	11
Ε.Ε. -28	9,9	9,7	9,9	10,8
Πολωνία	9,4	9,1	9,4	9,8
Πορτογαλία	8,1	8,3	8,6	9
Γερμανία	7,7	6	6,6	7,4
Σλοβακία	5	4,9	5,4	5,8

Μάλτα	2,9	3,1	3,9	5,4
Τσεχία	5	5,2	5,4	5,4
Κροατία	3,9	4,6	5,3	5
Ισπανία	2,9	3	3,2	3,5
Ελλάδα	3,4	3,2	3,1	3,4
Ουγγαρία	4,2	4,1	3,7	3,4
Λιθουανία	2,1	2,1	2,1	2,1
Λετονία	1,6	1,2	1,9	1,8
Κύπρος	1,3	1,3	1	1,2
Ιταλία	1	1,1	1,2	1,1
Ρουμανία	0,3	0,2	0,3	0,6
Βουλγαρία	1	0,6	0,7	0,6

Πηγή: Eurostat (2019)

https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsa_ehomp&lang=en

Πίνακας 1.2

Ποσοστό (%) απασχολουμένων από το σπίτι σταθερά, ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε – 28 (2016-2019)

ΧΩΡΑ	2016	2017	2018	2019
Ολλανδία	13,4	13,7	14	14,1
Φινλανδία	11,9	12,3	13,3	14,1
Λουξεμβούργο	12	12,7	11	11,6
Αυστρία	9,9	9,5	10	9,9
δανία	8,4	8,8	7,8	7,8
Ιρλανδία	3,3	5	6,5	7
Γαλλία	6,9	6,7	6,6	7
Βέλγιο	7,2	6,9	6,6	6,9
Σλοβενία	7,5	7,2	6,9	6,8
Εσθονία	6	5,9	7,6	6,8
Πορτογαλία	6,3	5,9	6,1	6,5
Μάλτα	3,6	4,4	5,8	6,1
Σουηδία	5,1	5	5,3	5,9
Ε.Ε.28	4,7	5	5,1	5,3
Γερμανία	3,2	4,8	5	5,2
Ισπανία	3,5	4,3	4,3	4,8
Ηνωμένο Βασίλειο	4,1	4	4,4	4,7
Πολωνία	5,3	4,5	4,6	4,6
Τσεχία	3,8	3,9	4	4,6

Σλοβακία	3,2	3,5	3,6	3,7
Ιταλία	3,3	3,5	3,6	3,6
Λετονία	2,6	2,1	2,9	3
Λιθουανία	2,7	2,6	2,5	2,4
Ελλάδα	2,6	2,3	2	1,9
Κροατία	1,4	1,4	1,4	1,9
Κύπρος	1,6	1,2	1,2	1,3
Ουγγαρία	3	2,5	2,3	1,2
Ρουμανία	0,5	0,4	0,4	0,8
Βουλγαρία	0,2	0,3	0,3	0,5

Πηγή: Eurostat (2019)

https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsa_ehomp&lang=en

Σύμφωνα με τους Πίνακες 1.1 και 1.2 μόνο σε 3 χώρες το συνολικό ποσοστό των εργαζομένων που τηλεργάζονταν εκ περιτροπής ή σταθερά ξεπερνούσε το 30% και αυτές ήταν η Φινλανδία, η Ολλανδία και η Σουηδία. Στις άλλες χώρες καταγράφονται ποσοστά κάτω του 10%. Σε μια μέση κατάσταση στο 15-25% ήταν η Πορτογαλία, η Γαλλία και το Βέλγιο.

Συμπεραίνουμε επομένως, ότι η τηλεργασία έχει αναπτυχθεί κυρίως στις σκανδιναβικές χώρες, ωστόσο σημαντική πρόοδο έχουν κάνει κράτη μέλη όπως η Σλοβενία, η Εσθονία, η Ιρλανδία και η Πορτογαλία.

Αυτό συμβαίνει επειδή οι σκανδιναβικές χώρες επενδύουν στην αναβάθμιση των ψηφιακών δομών και μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων τους απασχολούνται σε κλάδους υψηλής τεχνολογικής εξειδίκευσης. Αναλόγως σ' αυτές τις χώρες παρατηρήθηκε η μεγαλύτερη αύξηση της τηλεργασίας και κατόπιν της πανδημίας.

Ωστόσο, για τις μεγάλες αποκλίσεις στην εφαρμογή της τηλεργασίας μεταξύ των χωρών της Ε.Ε, παρόλο που αναφερόμαστε στον ίδιο επαγγελματικό κλάδο, ευθύνονται και οι μεγάλες διαφορές σε ζητήματα τεχνολογικής υποδομής, οργανογράμματος εργασίας, δυνατοτήτων πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες, τρόπο διοίκησης και φυσικά ζητήματα επαγγελματικής κατάρτισης των εργαζομένων της κάθε χώρας.

Επιπροσθέτως, ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που αφορά την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι το μέγεθος των επιχειρήσεων/υπηρεσιών. Επιχειρήσεις/υπηρεσίες μεγάλες σε μέγεθος μπορούν πιο εύκολα να υιοθετήσουν την τηλεργασία. Επομένως, η εφαρμογή της τηλεργασίας σε χώρες όπου κατά βάση κυριαρχούν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι πολύ πιο δύσκολη.

1.6.2 Η τηλεργασία μετά την πανδημία Covid-19

Η εξέλιξη της πανδημίας του Covid-19 είχε ως αποτέλεσμα καθολικό lockdown στην χώρα μας και επομένως, περιορισμό της λειτουργίας σχεδόν όλων των επιχειρήσεων και υπηρεσιών. Παράλληλα, ελήφθησαν περιοριστικά μέτρα γεγονός που οδήγησαν τις επιχειρήσεις και τις υπηρεσίες να εισάγουν στο πρόγραμμα εργασιών τους την εξ' αποστάσεως εργασία και την τηλεργασία, σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και με ένα πολύ γενικό και αόριστο τρόπο, προκειμένου να συνεχίσουν να λειτουργούν όσο το δυνατόν πιο παραγωγικά διασφαλίζοντας παράλληλα την υγεία και την ασφάλεια των υπαλλήλων τους.

Στην αρχή της πανδημίας καταγράφηκαν τα πρώτα στοιχεία εφαρμογής της τηλεργασίας με μια πανευρωπαϊκή έρευνα από το Eurofound (2020). Το βασικό της εύρημα ήταν ότι πάνω από το 37% των εργαζομένων στην Ε.Ε.-27 που εργάζονταν με φυσική παρουσία στον χώρο εργασίας, μπήκε σε καθεστώς τηλεργασίας λόγω της πανδημίας. Τα πιο μεγάλα ποσοστά σημειώθηκαν στις Σκανδιναβικές χώρες και στις χώρες Benelux, ενώ πιο μικρά σημειώθηκαν σε Ουγγαρία, Βουλγαρία, Κροατία και Ελλάδα. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εξ' αποστάσεως εργασία είχε σημαντική αύξηση σε σχέση με την εποχή προ Covid-19.

Παρόλο που η αύξηση της τηλεργασίας σε μια πιο σταθερή βάση σε κάποια επαγγέλματα ήταν αναμφίβολα μια από τις επιπτώσεις της πανδημίας Covid-19, σημαντικό είναι να τονίσουμε ότι μετά το πρώτο κύμα της, τα αρχικά ποσοστά που καταγράφηκαν και ήταν σε πολύ υψηλά επίπεδα, σιγά σιγά μειώνονται όσο αποκαθίσταται και η οικονομική δραστηριότητα στην Ε.Ε.

Μια σειρά επιστημονικών εκτιμήσεων πραγματοποιούνται ώστε να υπολογιστεί η δυναμική της τηλεργασίας μετά πανδημίας. Πόρισμα τους είναι ότι η εφαρμογή της τηλεργασίας όπου είναι εφικτή σε λειτουργικό, τεχνικό και οικονομικό επίπεδο, βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη και στο μέλλον θα αυξηθεί σημαντικά. Οι κλάδοι που μελετώνται περισσότερο είναι αυτοί στους οποίους η εφαρμογή της τηλεργασίας είναι

περισσότερο εφικτή. Σε αυτούς τους κλάδους έρευνες δείχνουν ότι περίπου το 40% των εργαζομένων μπορεί άμεσα να εργαστεί εξ αποστάσεως και στα προσεχή χρόνια στις πιο ανεπτυγμένες οικονομίες θα γίνει μια μεταστροφή στην εφαρμογή της τηλεργασίας στο πρόγραμμα εργασιών των επιχειρήσεων/υπηρεσιών.

Μια έρευνα του Joint Research Center (JCR) εκτιμά ότι το 25% των εργαζομένων σε αυτούς τους κλάδους εργάζεται σταθερά εξ' αποστάσεως μετά την πανδημία, ενώ πριν την πανδημία το ποσοστό ανέρχεται σε 15% (Fana et. Al., 2020).

Σ' αυτό το σημείο, είναι σημαντικό να διαχωρίσουμε τα επαγγέλματα σε τρεις κατηγορίες.

Η πρώτη κατηγορία είναι τα επαγγέλματα που απαιτούν πάντα την φυσική παρουσία των εργαζομένων κατά την άσκηση των εργασιακών δραστηριοτήτων τους. Τα επαγγέλματα αυτά θεωρούνται ακατάλληλα για τηλεργασία.

Η δεύτερη κατηγορία είναι τα επαγγέλματα που δεν απαιτούν πάντα την φυσική παρουσία των εργαζομένων κατά την άσκηση των εργασιακών δραστηριοτήτων τους καθώς μπορούν να τις ασκήσουν και εξ' αποστάσεως το ίδιο αποτελεσματικά. Τα επαγγέλματα αυτά θεωρούνται μερικώς κατάλληλα για τηλεργασία.

Η τρίτη κατηγορία είναι τα επαγγέλματα που δεν απαιτούν καθόλου την φυσική παρουσία των εργαζομένων κατά την άσκηση των εργασιακών δραστηριοτήτων τους καθώς μπορούν να τις ασκήσουν εξ' αποστάσεως το ίδιο αποτελεσματικά. Τα επαγγέλματα αυτά θεωρούνται πλήρως κατάλληλα για τηλεργασία.

Βάσει αυτής της κατηγοριοποίησης, εκτιμάται ότι το 37% της μισθωτής εργασίας μπορεί να ασκηθεί εξ' αποστάσεως.

Η Ελλάδα κατέχει υψηλό ποσοστό εργαζομένων που μπορούν να εργαστούν με τηλεργασία και προσεγγίζει το 40%. Μια πρόσφατη έρευνα του Institute of Labour Economics (IZA) (Pouliakas, 2020) ο επιβεβαιώνει. Σύμφωνα με αυτήν στο σύνολο μισθωτών και αυτοαπασχολούμενων, έως το 25% των απασχολούμενων μπορούν να τηλεργαστούν πλήρως και το 12% μπορούν να τηλεργαστούν μερικώς.

Είναι δεδομένο ότι η χώρα μας υστερεί στην καθιέρωση της τηλεργασίας και αυτό οφείλεται στην δυσκολία προσαρμογής στις συνθήκες που μεταβάλλονται αφενός με την συνεχή τεχνολογική ανάπτυξη και με τα σύγχρονα συστήματα οργάνωσης εργασίας. Η οικονομία μετασχηματίζεται σε μια πιο ψηφιακή μορφή και αλλάζει τα επαγγέλματα πληροφορικής αλλά και τα πιο παραδοσιακά.

Η τηλεργασία εφαρμόζεται περισσότερο και στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς σε κλάδους έντασης γνώσης όπως στον κλάδο πληροφορικής, επικοινωνίας, εκπαίδευσης κλπ.

Ο ΣΕΒ διεξήγαγε μια έρευνα το 2018 προ πανδημίας, μελετώντας 813 επιχειρήσεις που απασχολούσαν πάνω από 30 άτομα σε 6 κλάδους της οικονομίας. Τα αποτελέσματα της δείχνουν ότι, 1 στις 4 επιχειρήσεις εφαρμόζει έναν τρόπο τηλεργατικής μορφής απασχόλησης διαφορετικό ανά κλάδο. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε κλάδους έντασης γνώσης εφαρμόζουν την τηλεργασία σε αισθητά υψηλότερο ποσοστό από αυτές που δραστηριοποιούνται σε κλάδους έντασης κεφαλαίου.

Σε μια έρευνα που διεξήχθη μετά πανδημίας από την ΓΣΕΕ το 2020 μελετήθηκαν εργαζόμενοι ιδιωτικού τομέα για να αποτιμηθεί το κλίμα αναφορικά με την αισιοδοξία, την εξέλιξη της μισθολογικής αμοιβής και την ασφάλεια θέσης εργασίας. Το πόρισμα δείχνει ότι οι εργαζόμενοι εμφανίζονται επιφυλακτικοί στην Ελλάδα με την προοπτική ανάπτυξης της τηλεργασίας για τους εξής λόγους:

- 67% του δείγματος αξιολογεί αρνητικά την τηλεργασία φοβούμενος την διακύβευση των εργασιακών του δικαιωμάτων.
- 61% του δείγματος αξιολογεί αρνητικά την τηλεργασία φοβούμενος την επέκταση του ωραρίου εργασίας του ή την ασάφεια ως προς την έκταση του γενικότερα.
- 60% του δείγματος αξιολογεί αρνητικά την τηλεργασία φοβούμενος αρνητική εξέλιξη ως προς την αμοιβή του.
- 52% του δείγματος αξιολογεί αρνητικά την τηλεργασία φοβούμενος ότι θα επηρεάσει την ιδιωτική του ζωή.
- και 45% του δείγματος αξιολογεί αρνητικά την τηλεργασία φοβούμενος την επαγγελματική του εξέλιξη.

Σε κάθε περίπτωση οι έρευνες δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι εμφανίζονται θετικά προσκείμενοι στην εφαρμογή της τηλεργασίας στα επαγγέλματα που αυτό είναι εφικτό, έχοντας μερικές επιφυλάξεις που αφορούν την διασφάλιση εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων, τις μισθολογικές μεταβολές, τον κίνδυνο εξισορρόπησης οικογενειακής και επαγγελματικής καθημερινότητας και τις ευκαιρίες ανέλιξης που αυτή η μορφή εργασίας πιθανόν να επιφέρει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Περίπτωση Ανεξάρτητης αρχής Συνηγόρου του Πολίτη

2.1 Η ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα

Η δημόσια διοίκηση, τα τελευταία χρόνια, λόγω της οικονομικής, δημοσιονομικής και κοινωνικής κρίσης, χρειάστηκε να προσπαθήσει να εναρμονιστεί σε συνεχόμενες μεταρρυθμίσεις, κάποιες από τις οποίες δεν τελειοποιήθηκαν. Υπέστη ξαφνικές και όχι καλά μελετημένες αναδιαρθρώσεις καθώς και μείωση προσωπικού αλλά και πόρων. Το γεγονός αυτό την κατέστησε αναποτελεσματική στο να εξελιχθεί και οδήγησε σε στασιμότητα της ανάπτυξης της είτε σε φθίνουσα πορεία. Η ποιότητα της παροχής υπηρεσιών ήταν κάτω του προσδοκώμενου ορίου ενώ ταυτόχρονα οι απαιτήσεις στις οποίες έπρεπε να ανταποκριθεί αυξήθηκαν (Συνήγορος του Πολίτη, 2018).

Έως και την έξαρση της πανδημίας του Covid - 19, παρόλο που η πληροφορική και η τεχνολογία συνεχώς εξελίσσονται, οι δημόσιες υπηρεσίες ακολουθούσαν την παραδοσιακή μορφή εργασίας. Αυτό το γεγονός οφείλεται σε πολλούς παράγοντες.

Πρώτος και βασικότερος παράγοντας ήταν η έλλειψη νομοθετικού πλαισίου που να ορίζει την τηλεργασία στο δημόσιο τομέα. Δευτερευόντως, η κυβέρνηση κωλυσιεργούσε την ηλεκτρονική σύνδεση των δημοσίων οργανισμών, δεν τους παρείχε σύγχρονο ηλεκτρονικό εξοπλισμό και αποδεχόταν μόνο την ηλεκτρονική αποστολή μηνυμάτων ως σύγχρονο τεχνολογικό μέσο επικοινωνίας. Επομένως, για να εκσυγχρονιστεί η δημόσια διοίκηση δεν αρκεί μόνο η χρήση τεχνολογικού εξοπλισμού, αλλά πρωτεύει η αλλαγή των πρακτικών και των κανόνων εργασίας, με σκοπό την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της τεχνολογίας.

Η τηλεργασία στον δημόσιο τομέα κατά βάση έχει την μορφή εξ' αποστάσεως εργασίας ή εξυπηρέτησης μέσω σύγχρονων τεχνολογικών μέσων. Περιορίζεται στις δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Υπάρχει μια λίστα αρκετών δημοσίων οργανισμών, οι υπηρεσίες των οποίων παρέχονται μέσω των ιστοσελίδων τους. Ο πολίτης μπορεί να λάβει τις πληροφορίες που χρειάζεται (πχ πιστοποιητικά κτλ) αφού συμπληρώσει και αποστείλει ηλεκτρονικά τις φόρμες/αιτήσεις που θα βρει στο site του οργανισμού είτε στο gov.gr. Τέτοιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενδεικτικά είναι, η έκδοση

διαβατηρίου/άδειας οδήγησης, η αίτηση για κοινωνικά επιδόματα, η δήλωση στην αστυνομία, η έκδοση πιστοποιητικών γάμου/γεννήσεως, οι υπηρεσίες ραντεβού σε νοσοκομεία ή ιατρούς κλπ.

Οι προσπάθειες αυτές παροχής on line υπηρεσιών αξιοποιώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σκοπό έχουν να παρέχονται πλήρως οι υπηρεσίες αυτές μέσω διαδικτύου και να διασφαλίζεται η διαφάνεια τους από τους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην αναδιάρθρωση των διαδικασιών παροχής πληροφόρησης και υπηρεσιών αξιοποιώντας νέες τεχνολογίες διαδικτύου και τηλεπικοινωνιών. Με αυτόν τον τρόπο, οι πολίτες θα έχουν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση, σε μικρότερο χρονικό διάστημα και με πλήρη διαφάνεια. Το γεγονός αυτό αναμένεται να ενισχύσει την σχέση εμπιστοσύνης Κράτους – Πολιτών.

Η πορεία υλοποίησης της πλήρους παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου βασιζόμενη στην στρατηγική i2010, που έρχεται να αντικαταστήσει το eEurope 2005, ακολουθεί διάφορα στάδια.

Το πρώτο στάδιο είναι η πληροφόρηση των πολιτών για ζητήματα δημόσιας διοίκησης, το δεύτερο στάδιο είναι η ενεργός δράση πολίτη – διοίκησης, το τρίτο στάδιο είναι η δυνατότητα να συνδιαλέγεται ο πολίτης οικονομικά με την διοίκηση και τέλος στο τέταρτο στάδιο αναμένεται να εφαρμοστεί ηλεκτρονική δημοκρατία.

Ως εκ τούτου, δημιουργήθηκαν πλατφόρμες επικοινωνίας μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών, θεσμικό πλαίσιο για την χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής και διασφάλιση προστασίας της επικοινωνίας πολιτών με τις δημόσιες επιχειρήσεις.

2.2 Παρουσίαση Συνηγόρου του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη ιδρύθηκε το 1998 και αποτέλεσε καινοτόμο θεσμό για την ελληνική κοινωνία καθώς και για την δημόσια διοίκηση. Βάσει του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, στόχευε σε μια νέα διοικητική κουλτούρα, με κύριο και βασικό μοχλό την διαμεσολάβηση. Μέχρι την ίδρυση του Συνηγόρου του Πολίτη, η διαμεσολάβηση δεν χρησιμοποιήθηκε ως μέσο επίλυσης των διοικητικών διαφορών και προβλημάτων που κυριαρχούσαν στην καθημερινότητα των πολιτών. Οι γραφειοκρατικές διαδικασίες καθιστούσαν την επίλυση των διαφορών των πολιτών με το Κράτος χρονοβόρα και αναδείκνυαν την δυσλειτουργικότητα των υπηρεσιών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, σε βάθος χρόνου αναδείχθηκε σε ασφαλή εγγυητή διεθνών συμβάσεων, προασπιστή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συνομιλητή με

γνώση και αποδοχή των προκλήσεων που καλείται να αντιμετωπίσει η διεθνής κοινωνία. Στις αρμοδιότητές του Συνηγόρου του πολίτη εμπίπτει η διαχείριση του προσφυγικού συστήματος, των παράνομων μεταναστών, της προστασίας του παιδιού, της προάσπισης των δικαιωμάτων των ανθρώπων με αναπηρία, της διερεύνησης περιστατικών αυθαιρεσίας του ένστολου προσωπικού, της αποτύπωσης και του ελέγχου του καθεστώτος των φυλακών και των συνθηκών κράτησης και της προώθησης της εφαρμογής της ίσης μεταχείρισης στην ελληνική έννομη τάξη (Συνήγορος του Πολίτη, 2018).

Ο ρόλος της υπηρεσίας του Συνηγόρου του Πολίτη είναι σημαντικός και η επαφή της υπηρεσίας με τον πολίτη είναι διαρκής και προσωπική. Η υπηρεσία αντιλαμβάνεται ότι ο εκσυγχρονισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης είναι αναγκαιότητα σήμερα περισσότερο από ποτέ. Η αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών πρέπει να είναι το κύριο μέλημα της δημόσιας διοίκησης.

Τα στάδια ολοκλήρωσης της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Πολίτη είναι τέσσερα: η πληροφόρηση, η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση με τον πολίτη και τέλος, η διαμεσολάβηση στις σχετιζόμενες δημόσιες υπηρεσίες.

Στο πρώτο στάδιο, ο πολίτης μέσω της ιστοσελίδας του Συνηγόρου του Πολίτη μπορεί να ενημερωθεί πλήρως για τις αρμοδιότητες της αρχής καθώς και για τις δράσεις της.

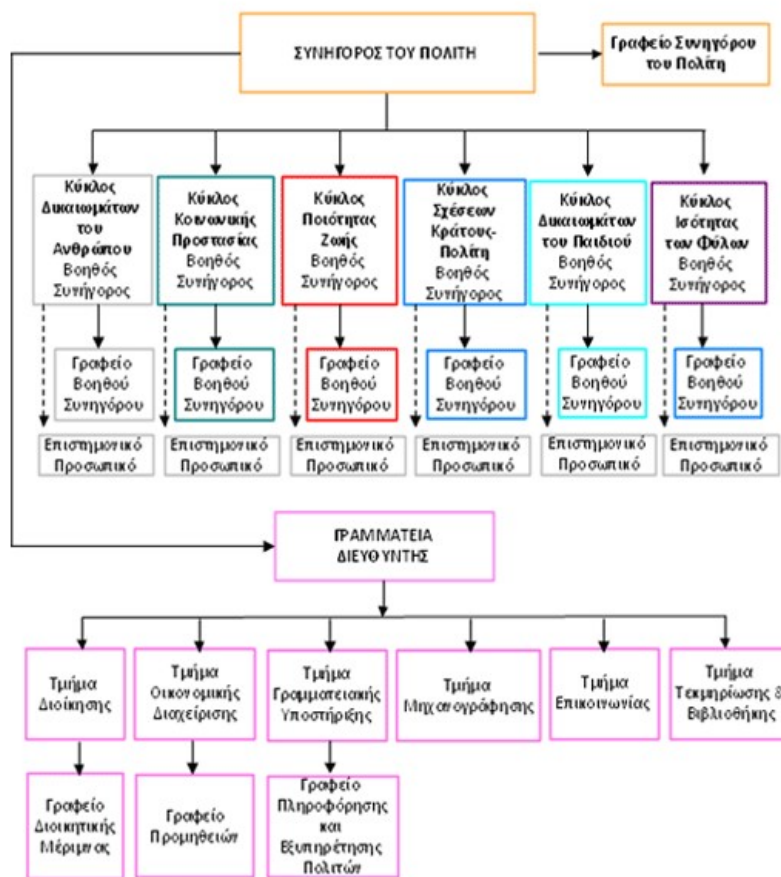
Στο δεύτερο στάδιο, θα βρει στην ιστοσελίδα, φόρμα σε ηλεκτρονική μορφή ώστε να συντάξει το πρόβλημα που τον απασχολεί, αφού πρώτα περάσει μια αρχική ταυτοποίηση.

Στο τρίτο στάδιο, η αναφορά του προωθείται στην κεντρική γραμματεία, πρωτοκολλείται και στην συνέχεια ανατίθεται στον αρμόδιο Κύκλο όπου την αναλαμβάνει το Επιστημονικό προσωπικό ώστε να γίνει διερεύνηση.

Στο τέταρτο και τελευταίο στάδιο, ο Συνήγορος του Πολίτη διαμεσολαβεί μέσω εγγράφων στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία και με το πέρας της διαμεσολάβησης η αναφορά αρχειοθετείται.

Για να λειτουργήσει η Αρχή αποτελεσματικά, πρέπει να υπάρχει ένα οργανωτικό πλαίσιο που να μπορεί να ακολουθεί τις κατευθυντήριες που έχει χαράξει ο νομοθέτης και να υποστηρίζει το έργο του υπό τις όσο το δυνατόν καλύτερες συνθήκες. Η δομή του Συνηγόρου του Πολίτη, εξειδικεύεται λεπτομερώς στον κανονισμό λειτουργίας.

Το οργανόγραμμα της Αρχής φαίνεται σχηματικά στο κάτωθι διάγραμμα.



Πηγή: <https://www.synigoros.gr/?i=stp.el>

Διάγραμμα 2.2

Οργανόγραμμα Συνηγόρου του Πολίτη

2.3 Περίπτωση Ανεξάρτητης Αρχής Συνηγόρου του Πολίτη

Το 2003 για πρώτη φορά υπήρξε πρόβλεψη στην Αρχή για τηλεργασία περιορισμένων θέσεων και, επιπροσθέτως, δοκιμές βάσει των τότε προσφερόμενων μέσων. Εκ τότε δεν υπήρχαν περαιτέρω προσπάθειες για την εξέλιξη της ένταξης της τηλεργασίας στο πρόγραμμα εργασιών της.

Υπήρχαν σημαντικά κωλύματα με βασικότερο την έλλειψη νομοθετικού πλαισίου, καθώς και την αδυναμία ενίσχυσης των τεχνολογικών υποδομών της Αρχής με ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των δεδομένων.

Λόγω των έκτακτων συνθηκών που επέβαλε στην χώρα μας η πανδημία του Covid-19, η τηλεργασία “επιβλήθηκε” ως έκτακτο μέτρο αντιμετώπισης της καραντίνας, ενός χρονικού διαστήματος που απαγόρευε την φυσική παρουσία των εργαζομένων στα γραφεία της Αρχής. Για να αποσαφηνίσουμε την έννοια υπογραμμίζεται εδώ ότι ως τηλεργασία νοείται στο δημόσιο η εξ’ αποστάσεως εργασία μέσω της χρήσης τεχνολογικών μέσων. Η υπηρεσία κατάφερε παρά των ελλείψεων σύγχρονων τεχνολογικών μέσων να ανταπεξέλθει σε ικανοποιητικό βαθμό στην ενσωμάτωση της τηλεργασίας στο πρόγραμμα εργασιών της.

Περίπου 1,5 χρόνο μετά την λήψη έκτακτων προληπτικών μέτρων για τον περιορισμό της διασποράς του Covid-19, ο Συνήγορος του Πολίτη, όπως και το σύνολο των υπηρεσιών του δημοσίου, βρίσκεται πλέον σε φάση σταδιακής επανόδου στο 100% της παραδοσιακής μορφής λειτουργίας τους με φυσική παρουσία.

Σε ό,τι αφορά όλο αυτό το διάστημα που έχει μεσολάβήσει από τα μέσα Μαρτίου 2020 περίπου, η υπηρεσία κλήθηκε λόγω του εκτάκτου και εξαιρετικού των συνθηκών, να λειτουργήσει σε καθεστώς εκ περιτροπής εργασίας με φυσική παρουσία στα γραφεία της Αρχής και σε καθεστώς εξ’ αποστάσεως εργασίας-τηλεργασίας. Εξαιρετικά σημαντικό γεγονός για την δημόσια διοίκηση είναι ότι η Αρχή παρέμεινε ανοιχτή, ενεργή καθ’ όλη τη διάρκεια της πρώτης φάσης αντιμετώπισης της πανδημίας, ακολουθώντας το παράδειγμα ομόλογων θεσμών ανά την Ευρώπη, και παρείχε τις πολύτιμες υπηρεσίες της στους δοκιμαζόμενους πολίτες, τους κατοίκους εν γένει της χώρας, αλλά και στη διοίκηση.

Η εμπειρία της προηγούμενης περιόδου κατέστησε επιτακτική την τάχιστα μετάβαση της υπηρεσίας σε ένα πιο σύγχρονο μοντέλο λειτουργίας. Τα –στενά ήδη- χρονικά περιθώρια που υπήρχαν πριν την πανδημία έγιναν πλέον ασφυκτικά. Προς την κατεύθυνση αυτή, η ομάδα που συγκροτήθηκε από την διοίκηση της Αρχής, ανέλαβε, υπό τις δεδομένες συνθήκες, την εξεύρεση λύσης στα χρονίζοντα προβλήματα που αντιμετωπίζει η υπηρεσία με το πεπερασμένης τεχνολογίας και δυνατοτήτων, πληροφοριακό σύστημα. Βασικές παράμετροι του νέου συστήματος ΣΗΔΕ βελτίωσαν σημαντικά τη ποιότητα της δουλειάς των εργαζομένων και την αξιοποίηση του χρόνου τους καθώς δόθηκε δυνατότητα τηλεργασίας, ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων (εσωτερική και εξωτερική) και απεμπλοκή από τη συντήρηση ενός εσωτερικού συστήματος αποθήκευσης (μετάβαση στο G-cloud).

2.4 Τηλεργασία στον Συνήγορο του Πολίτη κατά την πανδημία του Covid-19.

Κατά την περίοδο της έξαρσης της πανδημίας Covid-19, ο Συνήγορος του Πολίτη κλήθηκε να εναρμονιστεί με τις οδηγίες του Υπουργείου Εσωτερικού, οι οποίες καθιέρωσαν τους περιορισμούς λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών και ρύθμισαν το πρόγραμμα εξ' αποστάσεως εργασίας των υπαλλήλων καθώς και τις καθημερινές εργασίες των υπαλλήλων που ήταν εφικτό να πραγματοποιηθούν εξ' αποστάσεως.

2.4. 1 Συναλλαγές πολιτών.

Προκειμένου να εργαστεί μέρος του προσωπικού της Αρχής εξ' αποστάσεως δημιουργήθηκε η ανάγκη αναδιαμόρφωσης των συναλλαγών των πολιτών που πραγματοποιούνται με φυσική παρουσία στα κεντρικά γραφεία της Αρχής.

Πιο συγκεκριμένα, στον Συνήγορο του Πολίτη υπάρχουν κάποιες συναλλαγές του πολίτη, οι οποίες πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά όπως η υποβολή νεας αναφοράς, η υποβολή σχετικών εγγράφων σε υπάρχουσα αναφορά και παρακολούθηση πορείας αναφοράς με την χρήση ειδικού κωδικού παρακολούθησης. Επίσης, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας μπορούν να δοθούν πληροφορίες στον πολίτη για την πορεία της αναφοράς του, αλλά και πληροφορίες ή απαντήσεις σε γενικά ερωτήματα σχετικά με υποθέσεις του, καλώντας το τηλεφωνικό κέντρο και μιλώντας με καταρτισμένο Ειδικό Επιστημονικό προσωπικό.

Σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να εξυπηρετηθεί με φυσική του παρουσία στα κεντρικά γραφεία της Αρχής, λόγω έκτακτης ανάγκης, υποβάλλει αίτημα για ραντεβού στο τηλεφωνικό κέντρο. Κατόπιν αιτήματος, ο αρμόδιος Ειδικός Επιστήμονας που έχει βάρδια στο τηλεφωνικό κέντρο διαχειρίζεται το αίτημα και κλείνει το ραντεβού στον πολίτη.

Τα ραντεβού προγραμματίζονται με γνώμονα την αποφυγή συνωστισμού και την αναγκαιότητα φυσικής παρουσίας του πολίτη (πχ αδυναμία - δυσκολία χειρισμού Η/Υ λόγω ηλικίας, καταγωγής κλπ).

2.4. 2 Προγραμματισμός εξ' αποστάσεως εργασίας - τηλεργασίας.

Σε συνέχεια σχετικής ΚΥΑ Αριθ. Δ1α/Γ.Π.οικ.: 16320 - ΦΕΚ 996/Β/13.03.2021, αναφορικά με τα έκτακτα μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας από τον κίνδυνο διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, η υπηρεσία του Συνηγόρου του Πολίτη από 16 Μαρτίου 2020 λειτούργησε με περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων ανά Κύκλο.

Ειδικότερα, οι υπάλληλοι εργάζονταν με φυσική παρουσία εκ περιτροπής. Στο πρώτο κύμα της πανδημίας η Αρχή λειτούργησε με προσωπικό ασφαλείας. Πιο ειδικά, μια εβδομάδα προσέρχονταν οι εργαζόμενοι στην υπηρεσία και μια ή δύο εβδομάδες ανάλογα το ποσοστό εργαζομένων ανά Κύκλο ή Τμήμα, οι εργαζόμενοι εργάζονταν εξ' αποστάσεως από την οικία τους. Από αυτό το πρόγραμμα εξαιρέθηκαν όσοι τελούσαν σε άδεια ειδικού σκοπού ή έκαναν χρήση αναρρωτικής αδείας.

Στη συνέχεια ανάλογα τα δεδομένα της πανδημίας, έγινε μια εξίσωση της τηλεργασίας με την φυσική παρουσία σε αναλογία 1 προς 1 εβδομάδα (1 εβδομάδα παρόντες και 1 εβδομάδα τηλεεργαζόμενοι) σε όσους Κύκλους αυτό ήταν εφικτό βάση του αριθμού του προσωπικού που απασχολεί.

Κατά τους καλοκαιρινούς μήνες του 2021 έως και το πέρας αυτή της εργασίας, συνεχίστηκε η λειτουργία της υπηρεσίας με μειωμένο προσωπικό με το ποσοστό των εργαζομένων με φυσική παρουσία να πρέπει να προσεγγίζει το 70%.

Για τους κατέχοντες θέση ευθύνης, ο προγραμματισμός ήταν πιο περίπλοκος και η δυνατότητα τηλεργασίας επηρεαζόταν από τις ανάγκες, τις συνθήκες και τα δεδομένα που ίσχυαν κατά περίοδο.

Αναφορικά με το αντικείμενο εργασιών στην τηλεργασία, αρμοδιότητα των Προϊσταμένων (Τμήματος ή Κύκλου), ήταν η διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων αλλά και η ομαλή λειτουργία της Αρχής κατά την διάρκεια των συνθηκών πανδημίας. Προκειμένου να συμβεί αυτό, οι Προϊστάμενοι προσδιόρισαν τις εργασίες που είναι εφικτό να εκτελούνται εξ' αποστάσεως ώστε να επιτευχθεί ο αποτελεσματικός συντονισμός εργασιών, είτε υπήρχε, είτε όχι δυνατότητα πλήρους πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα της Αρχής.

2.4. 3 ΣΗΔΕ και εξ' αποστάσεως εργασία - τηλεργασία.

Κατά την διάρκεια της εφαρμογής της εξ' αποστάσεως εργασίας προέκυψαν κάποιες τεχνικές δυσλειτουργίες και κωλύματα αναφορικά με την προσβασιμότητα των εργαζομένων από τον υπολογιστή του σπιτιού τους στα πληροφοριακά συστήματά της Αρχής.

Τα προβλήματα αυτά αντιμετωπίστηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό, από την υπηρεσία με την βοήθεια του Τμήματος Μηχανογράφησης με την προμήθεια, εγκατάσταση και

λειτουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης και ροής εγγράφων, πρωτοκόλλου, ψηφιακών υπογραφών και υποθέσεων (ΣΗΔΕ).

Το ΣΗΔΕ καλύπτει όλες τις μονάδες της υπηρεσίας (Κύκλους Αρμοδιότητας και Υπηρεσιακές Μονάδες). Πιο συγκεκριμένα το ΣΗΔΕ εξυπηρετεί περίπου 210 υπαλλήλους οι οποίοι συμμετέχουν σε όλη την διαδικασία επεξεργασίας εγγράφων (αναφορών υποθέσεων και υπηρεσιακών).

Η διαδικασία επεξεργασίας εγγράφων σχετίζεται με θέματα διαχείρισης – διακίνησης αναφορών υποθέσεων και υπηρεσιακών εγγράφων, διαχείριση των σχετικών εγγράφων με τις αναφορές και διαχείριση των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής των εγγράφων.

Το έργο αυτό στοχεύει στα εξής (Συνήγορος του Πολίτη, 2021):

- Δυνατότητα τηλεργασίας στο σύνολο των χρηστών της Αρχής.
- Ελαχιστοποίηση χρήσης μελανιού και χαρτιού σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και στην ΕΕ.
- Δυνατότητα ασφαλούς ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, διαχείρισης τους και ψηφιακής τους υπογραφής.
- Μείωση κόστους διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων.
- Αύξηση παραγωγικότητας υπαλλήλων.
- Απλούστευση των διαδικασιών.
- Βελτίωση δημόσιας εικόνας της Αρχής και βελτιστοποίηση διαδικασιών εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων πολιτών.
- Ενίσχυση της διαφάνειας σε σχέση με τα θέματα που χειρίζεται και επιλύει.
- Άμεση επικοινωνία της πλατφόρμας με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΕΡΜΗΣ, ΕΣΗΔΗΣ κλπ.).
- Σκοπός της εγκατάστασης αυτού του συστήματος είναι να μπορεί να ανταποκριθεί η Αρχή στις ολοένα αυξανόμενες αρμοδιότητές της αλλά και να μπορεί να παρέχει τηλεργασία το σύνολο των χρηστών της. Χρησιμοποιώντας το απαραίτητο λογισμικό και την δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής, η Αρχή λειτουργεί αποτελεσματικότερα και επιτυγχάνεται η ψηφιακή διαχείριση όλων των εγγράφων της, απομακρυσμένα, διευκολύνοντας την παροχή τηλεργασίας.

2.4. 4 Δυνατότητα διεκπεραίωσης καθημερινών εργασιών κατά την τηλεργασία. Από την έρευνα προκύπτει ένα θετικό κλίμα αναφορικά με την τηλεργασία. Κατά την εφαρμογή της όλο αυτό το διάστημα, οι εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να διεκπεραιώνουν εργασίες ,αν και όχι στο σύνολο τους, τις οποίες εκτελούν και κατά την φυσική τους παρουσία στα γραφεία της Αρχής. Τέτοιες εργασίες είναι όσες μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω ΣΗΔΕ και αφορούν κυρίως την σύνταξη, διαχείριση, διεκπεραίωση εγγράφων αλλά και την μελέτη και τον προγραμματισμό χειρισμού των αναφορών των πολιτών.

Αντιθέτως εργασίες που σχετίζονται με τηλεφωνική επικοινωνία των εργαζομένων με τους συναλλασόμενους πολίτες ή τις αρμόδιες υπηρεσίες δεν καθίστανται δυνατές λόγω απαγόρευσης χρήσης προσωπικών κινητών ή σταθερών τηλεφώνων.

Ακόμα, η πληροφόρηση και παρακολούθηση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων μπορεί να γίνει μόνο κατά την φυσική πρόσβαση στο γραφείο καθώς δεν υπάρχει πρόσβαση των εργαζόμενων στα υπηρεσιακά τους email.

Λόγω του παραπάνω διαχωρισμού σε εργασίες που μπορούν να εκτελεστούν με τηλεργασία και σε εργασίες που μπορούν να εκτελεστούν μόνο με φυσική παρουσία προκύπτουν τα εξής πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της εφαρμογής της τηλεργασίας σύμφωνα με τους εργαζομένους στον Συνήγορο του Πολίτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Μεθοδολογία έρευνας

3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Τον 21^ο αιώνα, είναι απαραίτητο να επαναπροσδιοριστούν και να αποσαφηνιστούν οι εναλλακτικοί αλλά και οι παραδοσιακοί τρόποι εργασίας ως έννοιες για κάθε εργαζόμενο στον κόσμο. Για την Ελλάδα, η χρήση της τηλεργασίας αποτελεί ένα νέο μοντέλο εργασίας που κατέστη αναγκαίο λόγω της έξαρσης της πανδημίας του κορωνοϊού. Ωστόσο, οι συνθήκες τηλεργασίας κάτω απ' τις οποίες ήδη εργάζονται εκατομμύρια εργαζόμενοι παγκοσμίως, είναι μόνιμο θέμα συζήτησης και ανάλυσης. Τέλος, υφίσταται και το ερώτημα εάν και σε τι βαθμό η τηλεργασία αποτελεί το μέλλον και την εξέλιξη της εργασιακής καθημερινότητας.

Παρατηρείται λοιπόν, η συνεχής δημιουργία ερωτημάτων όσον αφορά την φύση της τηλεργασίας, τα οποία πρέπει να απαντηθούν, ώστε να υπάρξει ξεκάθαρο αποτέλεσμα και να προκύψει το ποσοστό κατά το οποίο η τηλεργασία μελλοντικά μπορεί να εδραιωθεί, είτε ενδεχομένως, να αντικαταστήσει την παραδοσιακή μορφή εργασίας με φυσική παρουσία σε μια εταιρεία/υπηρεσία.

Πρωτίστως, η τηλεργασία χαρακτηρίζεται από μια βασική ιδιαιτερότητα. Κατά την εφαρμογή της παρατηρείται δυσκολία στο συγχρονισμό της εργασιακής και προσωπικής ζωής του εργαζομένου. Κατά την διάρκεια του ωραρίου εργασίας του, ο τηλεεργαζόμενος καλείται να διαχωρίσει τα επαγγελματικά του καθήκοντα από τις οικογενειακές του υποχρεώσεις, παρόλο που η εργασιακή του έδρα είναι παράλληλα και η οικογενειακή του έδρα. Τα όρια των δύο αυτών ιδιοτήτων του ατόμου κατά την τηλεργασία, δηλαδή του οικογενειάρχη και του υπαλλήλου, είναι ιδιαίτερος δυσδιάκριτα. Στην περίπτωση που ο τηλεεργαζόμενος έχει παιδιά, καλείται να διαχειριστεί τον χρόνο του με τέτοιο τρόπο, ώστε να φέρει εις πέρας τα εργασιακά του καθήκοντα, να διαμορφώσει εντός του σπιτιού του έναν κατάλληλο χώρο εργασίας και να είναι αποδοτικός ανεξαρτήτων συνθηκών που επικρατούν στο υπόλοιπο σπίτι. Αυτή θεωρείται και η μεγαλύτερη δυσκολία που αντιμετώπισε ο μέσος εργαζόμενος οικογενειάρχης με την “επιβολή” της τηλεργασίας κατά την περίοδο έξαρσης της πανδημίας του Covid - 19.

Δευτερευόντως, σημαντικό ζήτημα αποτελεί η χορήγηση απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού που χρειάζεται ο εργαζόμενος, ώστε να ανταπεξέλθει στις

καθημερινές του εργασιακές υποχρεώσεις. Η εκάστοτε επιχείρηση οφείλει να χορηγήσει στο σύνολο του προσωπικού που τηλεργάζεται τα απαραίτητα τεχνολογικά μέσα (πχ ηλεκτρονικό υπολογιστή ή λάπτοπ, πρόσβαση στο διαδίκτυο κλπ.). Εν συνεχεία, γεννάται το ερώτημα αν με την χορήγηση όλων των προ απαιτούμενων τεχνολογικών μέσων, ο τηλεργαζόμενος έχει την δυνατότητα να εκτελεί το σύνολο των καθημερινών καθηκόντων που ασκεί κατά την παρουσία του στο γραφείο. Πιο συγκεκριμένα, πρέπει να διασταυρωθεί εάν οι πληροφορίες που μεταδίδονται μέσω διαδικτύου αντικαθιστούν πλήρως και με ακρίβεια τις πληροφορίες που θα ανταλλάσσονταν στα γραφεία της εταιρείας/υπηρεσίας.

Επίσης, πρέπει να εξεταστεί η κοινωνική και ψυχολογική επιρροή που έχει η τηλεργασία στον εργαζόμενο. Ο τηλεργαζόμενος εργάζεται επί το πλείστον μόνος του έχοντας μόνο εικονική επαφή με τους συναδέλφους του. Σημαντικό είναι να εξετάσουμε πως επιδρά αυτή η απομόνωση στον τηλεργαζόμενο και πως μεταλλάσσεται η έννοια της συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων.

Τέλος, σημαντικότερος παράγοντας που πρέπει να εξεταστεί είναι ο βαθμός αποδοτικότητας του εργαζομένου. Πρέπει να παρακολουθείται εάν η απόδοση του τηλεργαζομένου μειώνεται, μένει σταθερή είτε αυξάνεται όταν εργάζεται στον χώρο του σε σχέση με την απόδοση του όταν εργάζεται δια ζώσης. Ακόμα είναι σημαντικό να διασταυρωθεί ο τρόπος ελέγχου και τα κριτήρια του από τους προϊσταμένους.

Συνεπώς, ένα σημαντικό ερευνητικό ερώτημα το οποίο θα προσπαθήσει να απαντήσει η παρούσα έρευνα είναι κατά πόσο έχει ενσωματωθεί η τηλεργασία στα ελληνικά δεδομένα και δει στον δημόσιο τομέα. Στόχος της έρευνας είναι να διερευνηθούν οι εργασιακές συνθήκες, κατά την χρήση τηλεργασίας, των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα και ειδικότερα των εργαζομένων της Ανεξάρτητης Αρχής Συνηγόρου του Πολίτη, ώστε να απεικονιστούν οι διάφορες πτυχές της τηλεργασίας, να αξιολογηθεί η υιοθέτησή της ως νέα μορφή εργασίας και να υπολογιστεί το ποσοστό που αυτή είναι ωφέλιμη για το σύνολο του προσωπικού και την ροή των εργασιών μιας εταιρείας/υπηρεσίας.

Συνοψίζοντας, σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα στην Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που επιχειρούνται να απαντηθούν είναι:

- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα της χρήσης της τηλεργασίας;
- Ποια είναι τα εργασιακά θέματα που επιλύει η χρήση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;
- Ποια είναι τα κωλύματα που δυσχεραίνουν την χρήση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;

Η έρευνα έχει πραγματοποιηθεί στον ΣτΠ και έχει συμπληρωθεί από τα στελέχη που εργάζονται στην υπηρεσία αυτή. Ειδικότερα δείγμα της έρευνας αποτέλεσε το ενεργό προσωπικό του ΣτΠ όπου συμμετείχαν 58 υπάλληλοι από τους συνολικά 210.

Μέσω του ερωτηματολογίου (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) που κλήθηκαν να απαντήσουν οι εργαζόμενοι της Αρχής επιδιώκουμε να ερευνήσουμε εάν η τηλεργασία ως μορφή εργασίας κρίνεται αποτελεσματική για την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών και εάν η ενσωμάτωσή της θα βοηθούσε στον εκσυγχρονισμό της υπηρεσίας καθώς και ποια πλεονεκτήματα και ποια μειονεκτήματα εντόπισαν οι εργαζόμενοι από αυτή τους την εμπειρία.

3.2 Ερευνητική μέθοδος

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσε το εργατικό δυναμικό (επιστημονικό και διοικητικό) του Συνηγόρου του Πολίτη συμπεριλαμβανομένου του Συνηγόρου του Πολίτη και των έξι Βοηθών Συνηγόρων. Το επιστημονικό δυναμικό αποτελείται από 141 Ειδικούς Επιστήμονες και το διοικητικό δυναμικό από 62 στελέχη. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε με την μορφή google form μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε επαγγελματικό και προσωπικό e-mail , λόγω της μη δυνατότητας φυσικής παρουσίας όλου του συνόλου του εργατικού δυναμικού στον εργασιακό χώρο καθώς μεγάλο ποσοστό εργαζόταν εξ' αποστάσεως λόγω έξαρσης της πανδημίας Covid-19. Η παρούσα έρευνα έγινε με την ποσοτική προσέγγιση, η οποία αποτελεί την πιο αντικειμενική μορφή έρευνας αφού διεξάγεται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες.

Η **ποσοτική έρευνα** αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους και αριθμητικά δεδομένα. Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων επιδιώκοντας τα αποτελέσματα να γενικευτούν στον ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων γίνεται με ερωτηματολόγια, κλίμακες κ.λ.π

Τα βασικά πλεονεκτήματα της ποσοτικής έρευνας είναι τα εξής (Bryman, A. 2004):

1. Έχει σταθερή μορφή.
2. Συνδέει παραπάνω από δύο χαρακτηριστικά για πολυάριθμες περιπτώσεις.
3. Αναδεικνύει γενικές τάσεις.
4. Απευθύνεται σε μεγάλο και άρα αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού.
5. Μπορεί να περιλαμβάνει πολλές μεταβλητές και χαρακτηριστικά.
6. Βοηθάει στην συσχέτιση χαρακτηριστικών και μεταβλητών για να εμφανίσει γενικές τάσεις.
7. Επαληθεύει θεωρητικά ερωτήματα και υποθέσεις.
8. Μετρά θεωρητικές έννοιες μέσω τυποποιημένων εργαλείων με πιο συχνό το ερωτηματολόγιο.
9. Ανάδειξη της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας. Λόγω της μορφής της έρευνας τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι αριθμητικά και δεν προσφέρονται περιθώρια προσωπικής άποψης ή μεροληψίας από τον ερευνητή.

3.3 Ερευνητικό εργαλείο

Για την παρούσα έρευνα το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου και περιλαμβάνει ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής κλειστού τύπου. Το ερωτηματολόγιο προτιμάται ως ερευνητικό εργαλείο γιατί δίνει την δυνατότητα στον ερευνητή να λάβει μεγάλο αριθμό απαντήσεων σε μικρό χρονικό διάστημα. Για την διεξαγωγή της έρευνας και της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων απαιτήθηκε χρονικό διάστημα ενός μήνα. Η διάρκεια συμπλήρωσης του κάθε ερωτηματολογίου περίπου 20 λεπτά λόγω των ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης. Μετά την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και την κωδικοποίηση τους, οι απαντήσεις καταχωρήθηκαν στο SPSS. Κατόπιν έγινε η ανάλυση και εξήχθησαν οι πίνακες και τα διαγράμματα, ώστε να είναι κατανοητά τα αποτελέσματα όσων προέκυψαν, μέσω αριθμητικών δεδομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Στατιστική Ανάλυση

4.1 Περιγραφική Στατιστική

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα του Α' μέρους του ερωτηματολογίου που αναφέρονται στα στοιχεία των συμμετεχόντων.

4.1.1 Δημογραφικά Στοιχεία

ΦΥΛΟ

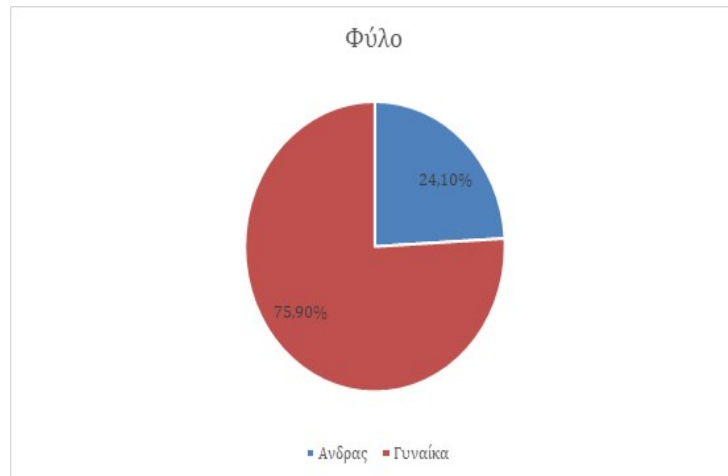
Σε αυτή την έρευνα έλαβαν μέρος 58 εργαζόμενοι του Συνηγόρου του πολίτη εκ των οποίων 44 ήταν γυναίκες και 14 ήταν άνδρες με ποσοστό 75,9% και 24,1% αντίστοιχα.

Πίνακας 4.1

Φύλο

		Freq uency	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
V alid	Γυναίκα	14	24,1	24,1	24,1
	Άνδρας	44	75,9	75,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 1

Φύλο

ΗΛΙΚΙΑ

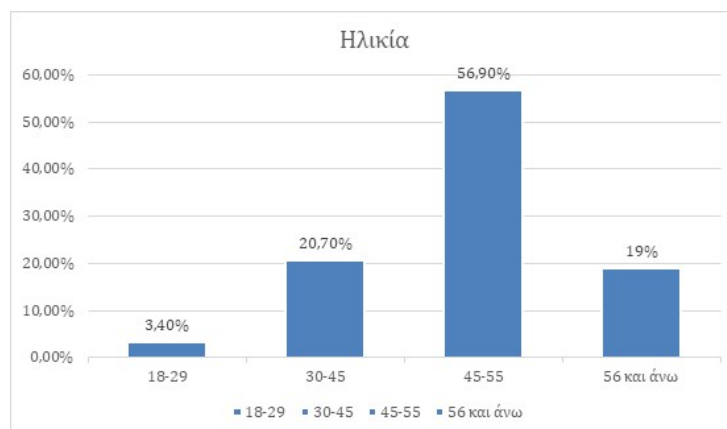
Στην ηλικιακή κλίμακα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό, 56,9%, κατείχαν οι ηλικίες (45-55). Οι εργαζόμενοι 30-45 ετών αποτελούσαν το 20,7% του δείγματος και ακολουθούν οι ηλικίες 56 ετών και άνω με ποσοστό 19%. Τέλος, μόλις το 3,4% του δείγματος καταλαμβάνουν εργαζόμενοι ηλικίας 18-29 ετών.

Πίνακας 4. 2

Ηλικία

		Fre quenc y	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	2	3,4	3,4	3,4
	30-45	12	20,7	20,7	24,1
	45-55	33	56,9	56,9	81
	56 +	11	19	19	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 2

Ηλικία

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ

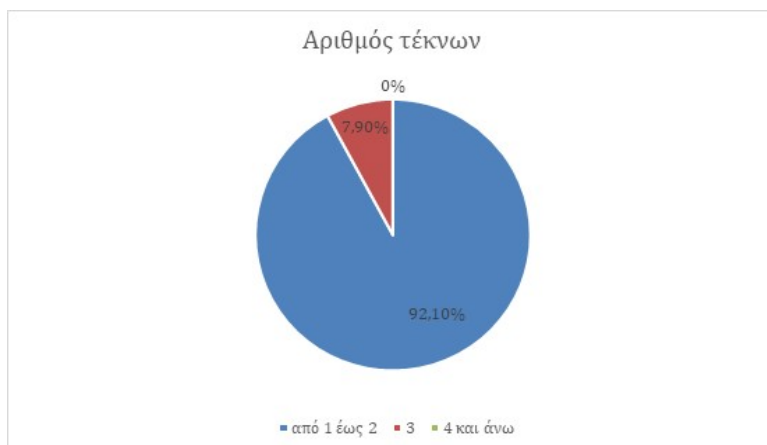
Η παρούσα ερώτηση δεν ήταν υποχρεωτική και δεν απαντήθηκε από 20 εργαζόμενους, οι οποίοι υποθέτουμε ότι δεν έχουν τέκνα και δεν υπολογίζονται στα ποσοστά παρακάτω. Επομένως, από όσους απάντησαν στην ερώτηση (38 εργαζόμενοι), το 92,1% έχει 1-2 τέκνα, μόλις το 7,9% έχει 3 τέκνα ενώ κανείς από τους εργαζόμενους που απάντησαν δεν έχει 4 και άνω.

Πίνακας 4. 3

Αριθμός τέκνων

		Frequ ency	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 τέκνα	35	92,1	92,1	92,1
	3 τέκνα	3	7,9	7,9	100,0
	4 και άνω τέκνα	0	0	0	
	Total	38	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 3

Αριθμός τέκνων

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

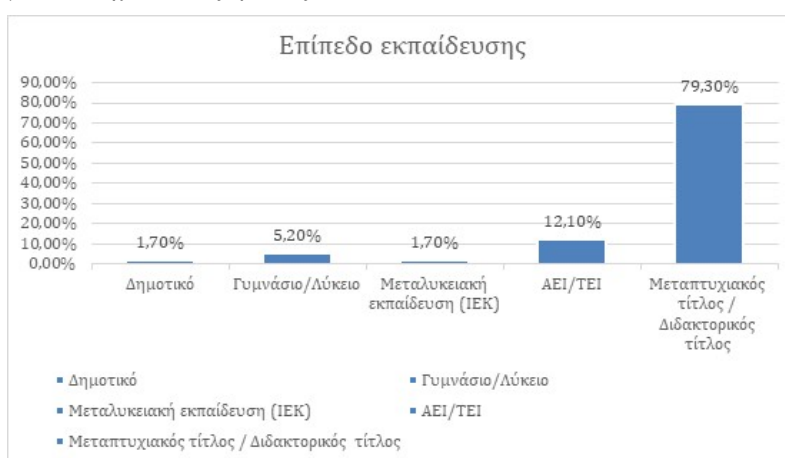
Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος το 79,3% κατέχουν μεταπτυχιακό/διδακτορικό τίτλο, το 12,1% είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ, το 5,2% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 1,7% έχει μεταλυκειακή εκπαίδευση σε ιδιωτικό φορέα και το ίδιο ποσοστό κατέχουν απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Πίνακας 4. 4

Επίπεδο εκπαίδευσης

		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μεταπτυχ/κος Διδακτ/κος τίτλος	46	79,3	79,3	79,3
	Απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ	7	12,1	12,1	91,4
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	3	5,2	5,2	96,6
	Μεταλυκειακή εκπ/ση ΙΕΚ	1	1,7	1,7	98,3
	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	1	1,7	1,7	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 4

Επίπεδο εκπαίδευσης

ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

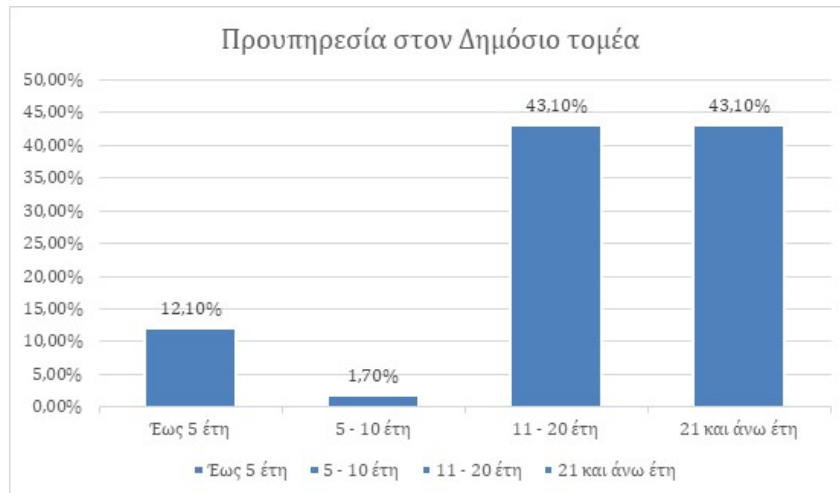
Το ίδιο ακριβώς ποσοστό των εργαζομένων του δείγματος ,43,1%, εργάζονται αντίστοιχα 11 με 20 έτη και 21 και άνω έτη στον δημόσιο τομέα. Το 12,1% των εργαζομένων εργάζονται στον δημόσιο τομέα λιγότερα από 5 έτη και το 1,7% του δείγματος εργάζεται 5 έως 10 έτη.

Πίνακας 4. 5

Προϋπηρεσία Δημόσιος τομέας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11-20 έτη	25	43,1	43,1	43,1
	21 και άνω	25	43,1	43,1	86,2
	5-10 έτη	7	12,1	12,1	98,3
	έως 5 έτη	1	1,7	1,7	100,0
Total	58	100,0	100,0		

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 5

Προϋπηρεσία Δημόσιος τομέας

ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

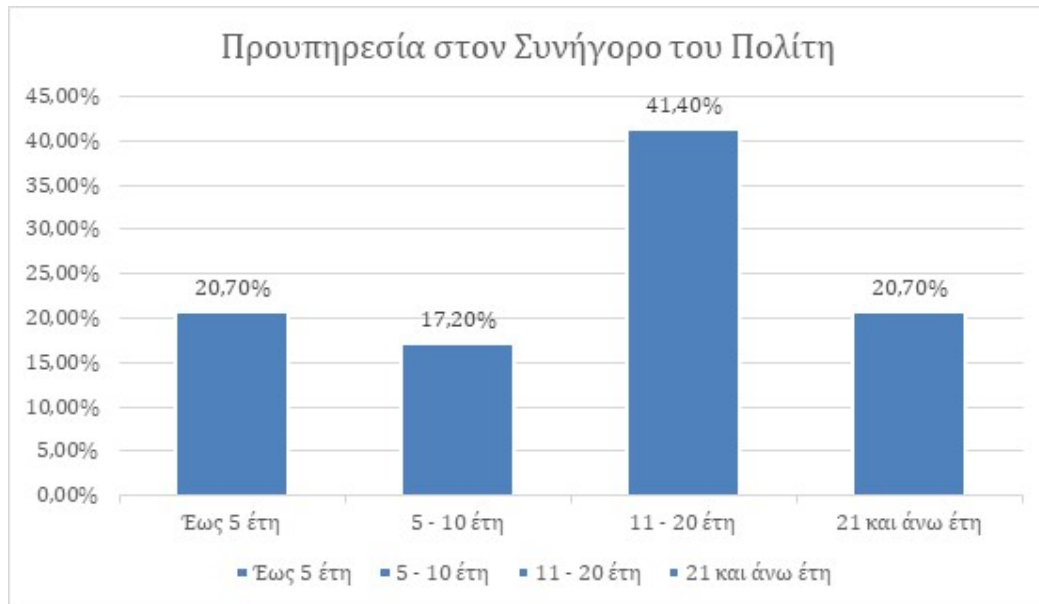
Από τους εργαζόμενους που έλαβαν μέρος στην έρευνα το 41,4% εργάζονται 11-20 έτη στην Αρχή. Το 20,7% του δείγματος εργάζεται στον ΣτΠ λιγότερα από 5 έτη και το ίδιο ποσοστό εργάζεται 21 και άνω έτη. Τέλος, το 17,2% εργάζεται στον Συνήγορο 5-10 έτη.

Πίνακας 4. 6

Προϋπηρεσία στον ΣτΠ

		Frequ ency	Perc ent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	11-20 έτη	24	41,4	41,4	41,4
	Έως 5 έτη	12	20,7	20,7	62,1
	21 και άνω έτη	12	20,7	20,7	82,8
	5-10 έτη	10	17,2	17,2	100
	Total	58	100, 0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 6

Προϋπηρεσία στον ΣτΠ

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

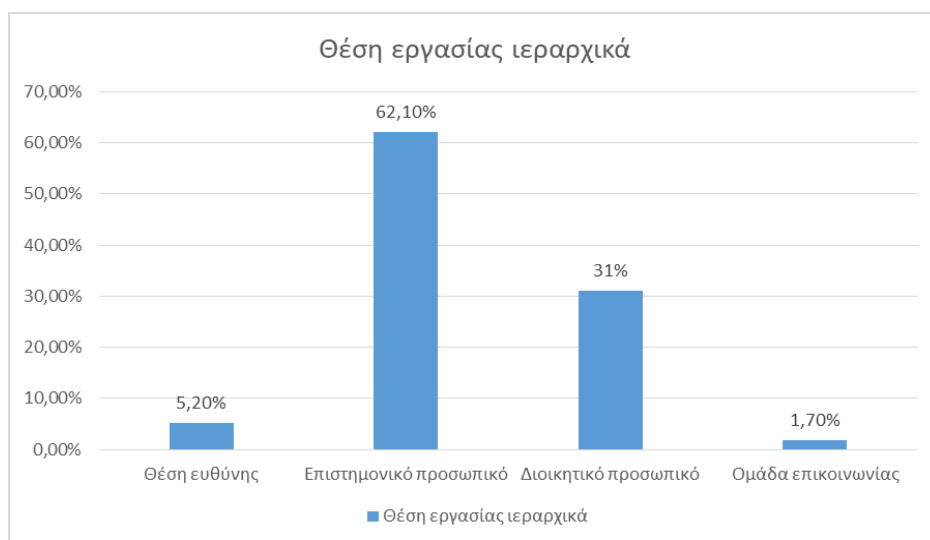
Η πλειοψηφία του δείγματος της έρευνας με ποσοστό 62,1% είναι επιστημονικό προσωπικό. Το 31% είναι διοικητικό προσωπικό. Το 5,2 % κατέχει θέση ευθύνης και το 1,7% ανήκει στην ομάδα επικοινωνίας.

Πίνακας 4. 7

Θέση εργασίας ιεραρχικά

	Freque ncy	Perc ent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Επιστημονικό προσωπικό	36	62,1	62,1	62,1
Διοικητικό προσωπικό	18	31	31	93,1
Θέση ευθύνης	3	5,2	5,2	98,3
Ομάδα επικοινωνίας	1	1,7	1,7	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 7

Θέση εργασίας ιεραρχικά

ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η πλειοψηφία του δείγματος της έρευνας με ποσοστό 89,7 % είναι προσωπικό αορίστου χρόνου, ενώ το 10,3% είναι ορισμένου χρόνου.²

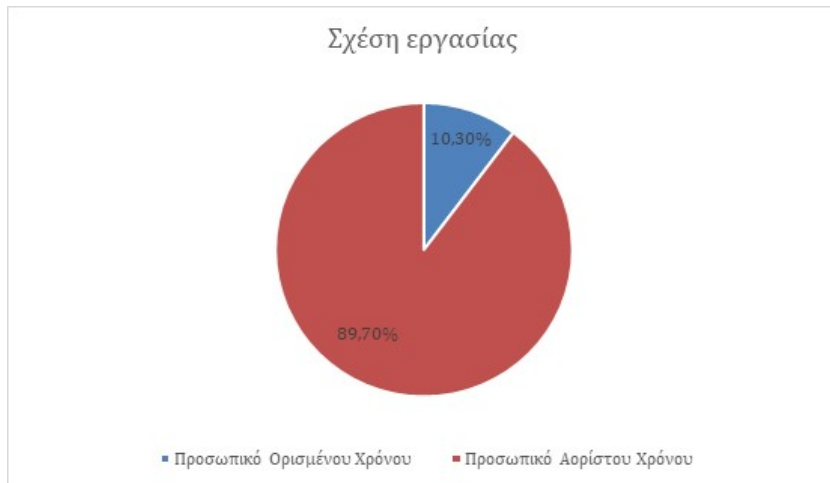
Πίνακας 4. 8

Σχέση εργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Προσωπικό αορίστου χρόνου	52	89,7	89,7	89,7
Προσωπικό ορισμένου χρόνου	6	1,03	10,3	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

² Σημειώνεται ότι δεν μπήκε εκ παραδρομής επιλογή μόνιμου προσωπικού.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.8

Σχέση εργασίας

4.1.2 Ερωτήσεις σχετικά με την ενσωμάτωση της τηλεργασίας

Στους επόμενους πίνακες και διαγράμματα θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα του Β' μέρους της έρευνας σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτηθέντες στις υπόλοιπες ερωτήσεις που αφορούν την αξιολόγηση ενσωμάτωσης της τηλεργασίας ως μορφή εργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.

1. "Έχετε εργαστεί στο παρελθόν με τηλεργασία;"

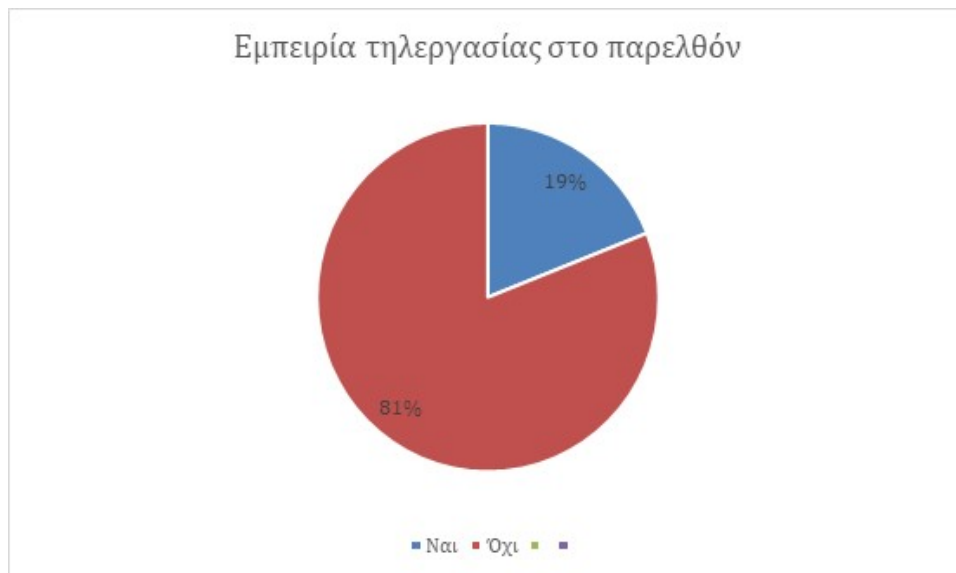
Η πλειοψηφία των εργαζομένων στον ΣτΠ με ποσοστό 81% δεν έχει εργαστεί ποτέ στο παρελθόν με τηλεργασία. Μόνο το 19% του δείγματος έχει εμπειρία ως τηλεεργαζόμενος υπάλληλος.

Πίνακας 4. 9

Εμπειρία τηλεργασίας στο παρελθόν

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	47	81	81	81
	Ναι	11	19	19	100,0
Total		58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 9

Εμπειρία τηλεργασίας στο παρελθόν

2."Εργάζεστε αυτή την περίοδο με τηλεργασία;"

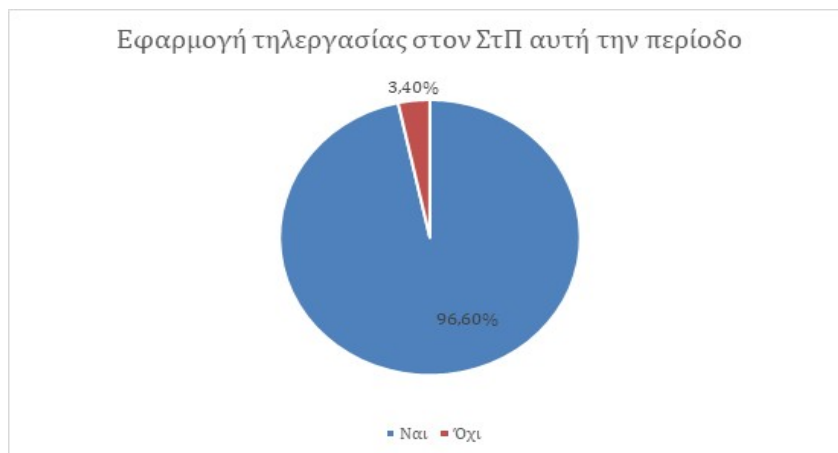
Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων με ποσοστό 96,6% απάντησαν ότι εργάζονται αυτή την περίοδο με τηλεργασία, με ελάχιστο ποσοστό της τάξεως του 3,4% εξ αυτών να απαντά πως δεν εργάζεται με τηλεργασία.

Πίνακας 4.10

Εφαρμογή τηλεργασίας αυτή την περίοδο στον ΣτΠ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	56	96,6	96,6	96,6
	Όχι	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.10

Εφαρμογή τηλεργασίας αυτή την περίοδο στον ΣτΠ

3."Ποιό είναι το επίπεδο εξοικείωσης σας με τα νέα τεχνολογικά μέσα ;"

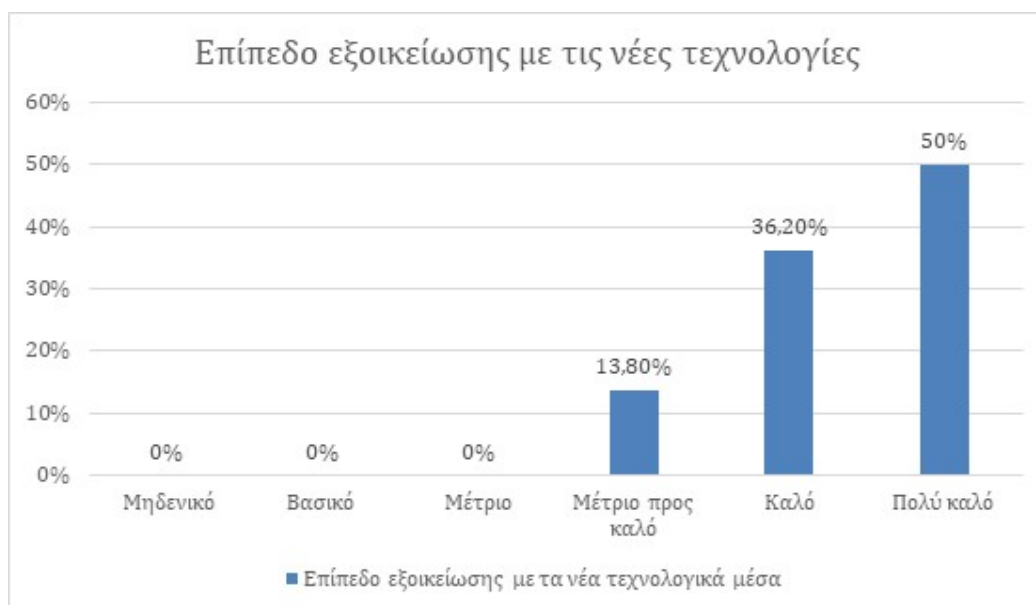
Το σύνολο του δείγματος της έρευνας δήλωσε πως είναι αρκετά έως πολύ εξοικειωμένο με τα νέα τεχνολογικά μέσα. Το 50% δήλωσε πως είναι σε πολύ καλό επίπεδο, το 36,2% σε καλό επίπεδο, το 13,8% σε μέτριο προς καλό επίπεδο, ενώ κανείς δεν φαίνεται να είναι μέτρια έως καθόλου εξοικειωμένος με τις νέες τεχνολογίες.

Πίνακας 4.11

Επίπεδο εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Μηδενικό	0	0	0	0
Βασικό	0	0	0	0
Μέτριο	0	0	0	0
Μέτριο προς καλό	8	13,8	13,8	13,8
Καλό	21	36,2	36,2	50
Πολύ καλό	29	50	50	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.11

Επίπεδο εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες

4."Αν είχατε την δυνατότητα, θα επιλέγατε να ενσωματωθεί η τηλεργασία στο πρόγραμμα εργασιών του Συνηγόρου του πολίτη; "

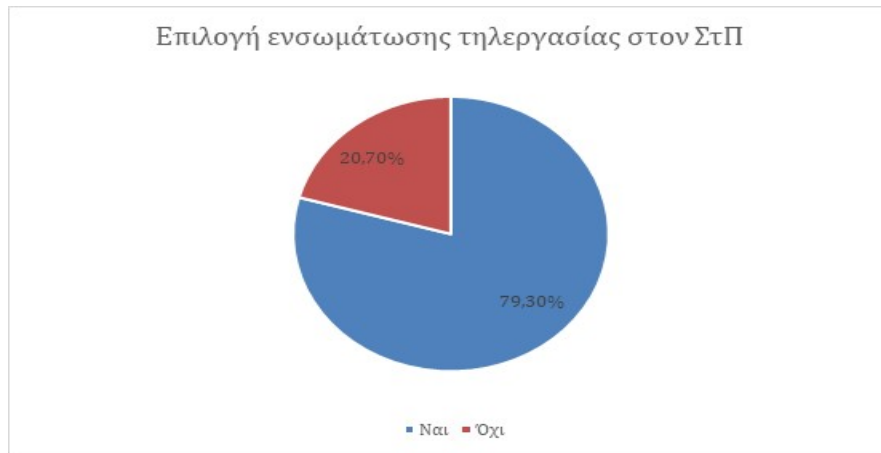
Η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας η οποία προτιμάται από τους εργαζόμενους του Συνηγόρου του Πολίτη καθώς το 79,3% θεωρεί ότι θα ήταν θετική εξέλιξη η ενσωμάτωσή της στο πρόγραμμα εργασιών του Συνηγόρου του Πολίτη και μόλις το 20,7% διαφωνεί με αυτή την πρόταση.

Πίνακας 4.12

Επιλογή ενσωμάτωσης τηλεργασίας στον ΣτΠ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	46	79,3	79,3	79,3
	Όχι	12	20,7	20,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.12

Επιλογή ενσωμάτωσης τηλεργασίας στον ΣτΠ

5." Σε τι βαθμό θα αυξανόταν η αποδοτικότητα σας αν εργαζόσασταν με τηλεργασία; "

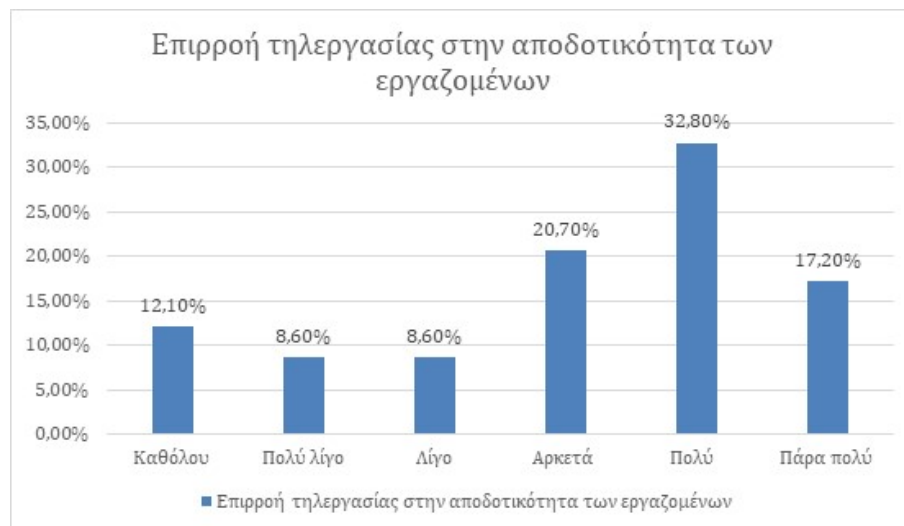
Σύμφωνα με την έρευνα, η τηλεργασία επηρεάζει σημαντικά την αποδοτικότητα των εργαζομένων καθώς οι επικρατέστερες απαντήσεις με συγκεντρωτικό ποσοστό 70,7% ήταν από «αρκετά» έως και το «πάρα πολύ» με ποσοστά 20,7%, 32,8% και 17,2% αντίστοιχα. Το υπόλοιπο ποσοστό των απαντήσεων συγκέντρωσε το 29,3%.

Πίνακας 4.13

Επιρροή τηλεργασίας στην αποδοτικότητα των εργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	12,1	12,1	12,1
	Πολύ λίγο	5	8,6	8,6	20,7
	Λίγο	5	8,6	8,6	29,3
	Αρκετά	12	20,7	20,7	50
	Πολύ	19	32,8	32,8	82,8
	Πάρα πολύ	10	17,2	17,2	100
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.13

Επιρροή τηλεργασίας στην αποδοτικότητα των εργαζομένων

6. "Σε τι βαθμό θα ικανοποιούσατε τις εκπαιδευτικές σας ανάγκες αν εργαζόσασταν με τηλεργασία; "

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος θεωρεί ότι η τηλεργασία βοηθάει πολύ στην παράλληλη εκπλήρωση εκπαιδευτικών αναγκών καθώς με συνολικό ποσοστό 72,4% οι εργαζόμενοι επέλεξαν τις απαντήσεις από «αρκετά» έως και το «πάρα πολύ» με ποσοστά 31%, 29,3% και 12,1% αντίστοιχα. Το υπόλοιπο ποσοστό των απαντήσεων συγκέντρωσε το 27,6%.

Πίνακας 4. 14

Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	8,6	8,6	8,6
	Πολύ λίγο	2	3,4	3,4	12
	Λίγο	9	15,5	15,5	27,5
	Αρκετά	18	31	31	58,5
	Πολύ	17	29,3	29,3	87,8
	Πάρα πολύ	7	12,1	12,1	100
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 14

Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων

7. "Σε τι βαθμό θα ικανοποιούσατε τις οικογενειακές σας ανάγκες αν εργαζόσασταν με τηλεργασία; "

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος θεωρεί ότι η τηλεργασία βοηθάει πολύ στην παράλληλη εκπλήρωση οικογενειακών αναγκών καθώς με συνολικό ποσοστό 81,1% οι εργαζόμενοι επέλεξαν τις απαντήσεις από «αρκετά» έως και το «πάρα πολύ» με ποσοστά 19%, 34,5% και 27,6% αντίστοιχα. Το υπόλοιπο ποσοστό των απαντήσεων συγκέντρωσε το 18,9%.

Πίνακας 4.15

Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση οικογενειακών αναγκών των εργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	6	10,3	10,3	10,3
	Πολύ λίγο	1	1,7	1,7	12
	Λίγο	4	6,9	6,9	18,9
	Αρκετά	11	19	19	37,9
	Πολύ	20	34,5	34,5	72,4
	Πάρα πολύ	16	27,6	27,6	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 15

Επιρροή τηλεργασίας στην ικανοποίηση οικογενειακών αναγκών των εργαζομένων

8. "Ποια πλεονεκτήματα της τηλεργασίας θεωρείτε σημαντικά; "

Αναλύοντας με την σειρά τα 5 βασικά πλεονεκτήματα της τηλεργασίας όπως αυτά προέκυψαν από την έρευνα, παρατηρούμε τα εξής:

1ο πλεονέκτημα Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας σε οικείο περιβάλλον.

Το 60,4% των εργαζομένων βρίσκει «σημαντικό» έως «πολύ σημαντικό» με αντίστοιχα ποσοστά 38% και 22,4%, το πλεονέκτημα του να εργάζεσαι σε οικείο χώρο γιατί θεωρούν ότι όντως βοηθά στην αύξηση της αποδοτικότητας τους. Το 22,4% θεωρεί πως είναι «λίγο σημαντικό», ενώ το 17,2% το βρίσκει «καθόλου σημαντικό».

Πίνακας 4.16.1

1ο πλεονέκτημα : Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας στο σπίτι

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	10	17,2	17,2	17,2
Λίγο σημαντικό	13	22,4	22,4	39,6
Σημαντικό	22	38	38	77,6
Πολύ σημαντικό	13	22,4	22,4	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.16.1

1ο πλεονέκτημα : Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας στο σπίτι

2ο πλεονέκτημα Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας.

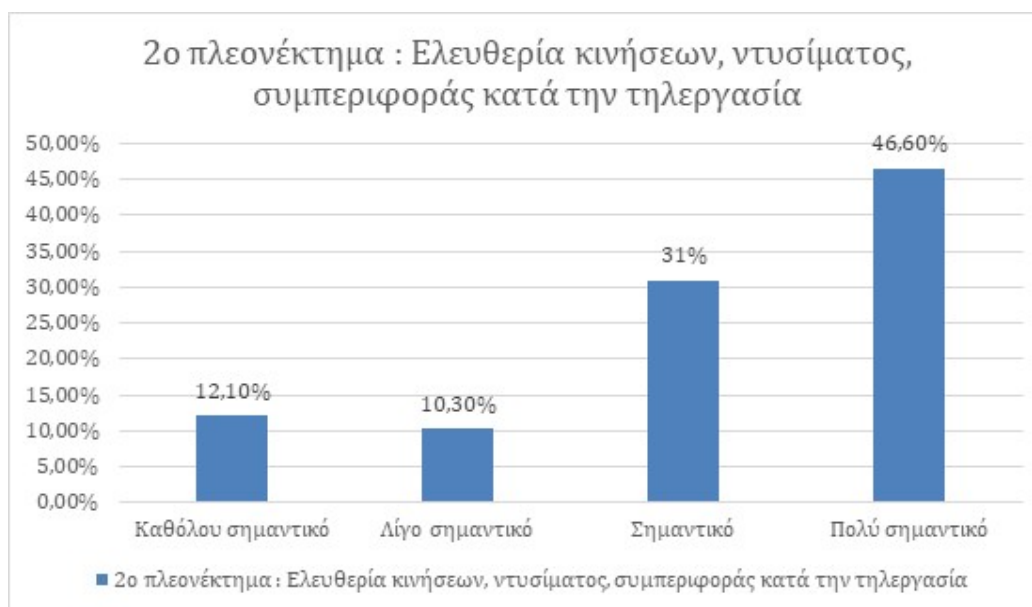
Το 77,6% των εργαζομένων βρίσκει «σημαντικό» έως «πολύ σημαντικό» με αντίστοιχα ποσοστά 31% και 46,6%, το γεγονός ότι κατά την τηλεργασία έχουν ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος και συμπεριφοράς. Το 10,3% θεωρεί πως είναι «λίγο σημαντικό», ενώ το 12,1% το βρίσκει «καθόλου σημαντικό».

Πίνακας 4.16.2

2ο πλεονέκτημα : Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς κατά την τηλεργασία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου σημαντικό	7	12,1	12,1	12,1
	Λίγο σημαντικό	6	10,3	10,3	22,4
	Σημαντικό	18	31	31	53,4
	Πολύ σημαντικό	27	46,6	46,4	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.16.2

2ο πλεονέκτημα : Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς κατά την τηλεργασία

3ο πλεονέκτημα Προσέλκυση προσωπικού νεότερων ηλικιών λόγω εξοικείωσης τους με τα νέα τεχνολογικά μέσα.

Το 89,7% των εργαζομένων βρίσκει «λίγο σημαντικό» έως «πολύ σημαντικό» με αντίστοιχα ποσοστά 38%, 22,4% και 29,3%, το γεγονός ότι με την εφαρμογή της τηλεργασίας θα προσληφθούν νεότεροι υπάλληλοι λόγω της εξοικείωσης τους με τα νέα τεχνολογικά μέσα. Φαίνονται δε μάλλον αρνητικοί στην αναγκαιότητα ανανέωσης του προσωπικού με κριτήριο την καλύτερη τεχνογνωσία των νέων, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό επιλέγει το «λίγο σημαντικό». Το 10,3% δε θεωρεί πως είναι «καθόλου σημαντικό» αυτό το πλεονέκτημα.

Πίνακας 4.16.3

3ο πλεονέκτημα : Προσέλκυση νεότερων υπαλλήλων λόγω εξοικείωσης του με τις νέες τεχνολογίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου σημαντικό	6	10,3	10,3	10,3
	Λίγο σημαντικό	22	38	38	48,3
	Σημαντικό	13	22,4	22,4	70,7
	Πολύ σημαντικό	17	29,3	29,3	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.16.3

3ο πλεονέκτημα : Προσέλκυση νεότερων υπαλλήλων λόγω εξοικείωσης του με τις νέες τεχνολογίες

4ο πλεονέκτημα: Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες (ΑμεΑ, μονογονείς μητέρες κλπ).

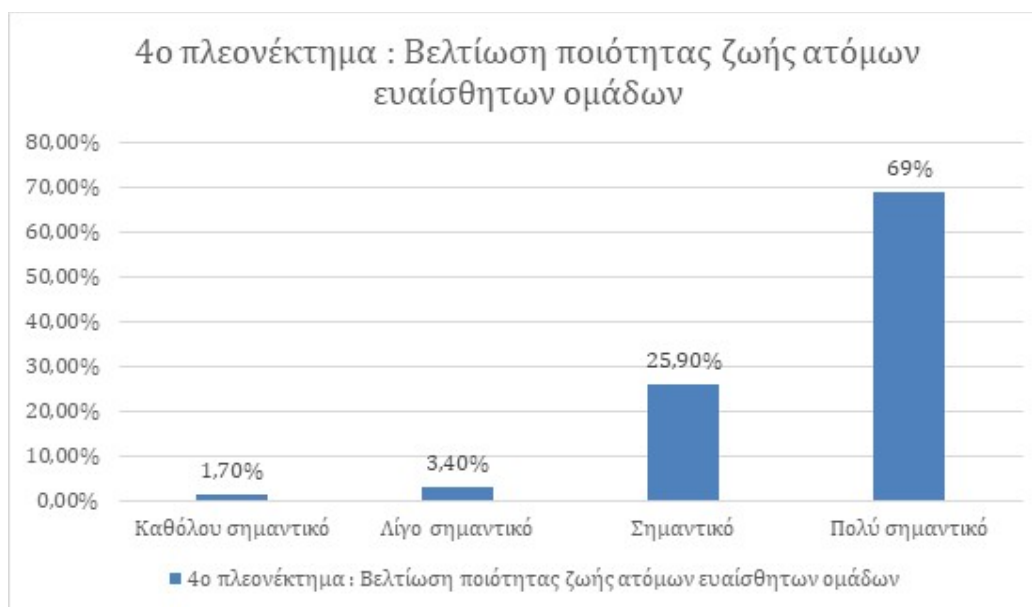
Παρατηρούμε ότι αυτό το πλεονέκτημα είναι το σημαντικότερο από τα 5 σύμφωνα με την έρευνα, καθώς με συντριπτικό ποσοστό 94,9% η πλειοψηφία των ερωτηθέντων βρίσκει «σημαντικό» έως «πολύ σημαντικό» με ποσοστά 25,9% και 69% αντίστοιχα το γεγονός ότι θα βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες αν εφαρμοστεί η τηλεργασία σε σταθερή συχνότητα. Μόνο το 5,1% του δείγματος θεωρεί πως είναι «λίγο σημαντικό» και «καθόλου σημαντικό» με ποσοστά 5,1% και 1,7% αντίστοιχα.

Πίνακας 4.16.4

4ο πλεονέκτημα : Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων ευαίσθητων ομάδων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου σημαντικό	1	1,7	1,7	1,7
	Λίγο σημαντικό	2	3,4	3,4	5,1
	Σημαντικό	15	25,9	25,9	31
	Πολύ σημαντικό	40	69	69	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.16.4

4ο πλεονέκτημα : Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων ευαίσθητων ομάδων

5ο πλεονέκτημα: Μείωση εργασιακού στρες και άγχους που δημιουργείται στον χώρο εργασία κατά την φυσική παρουσία .

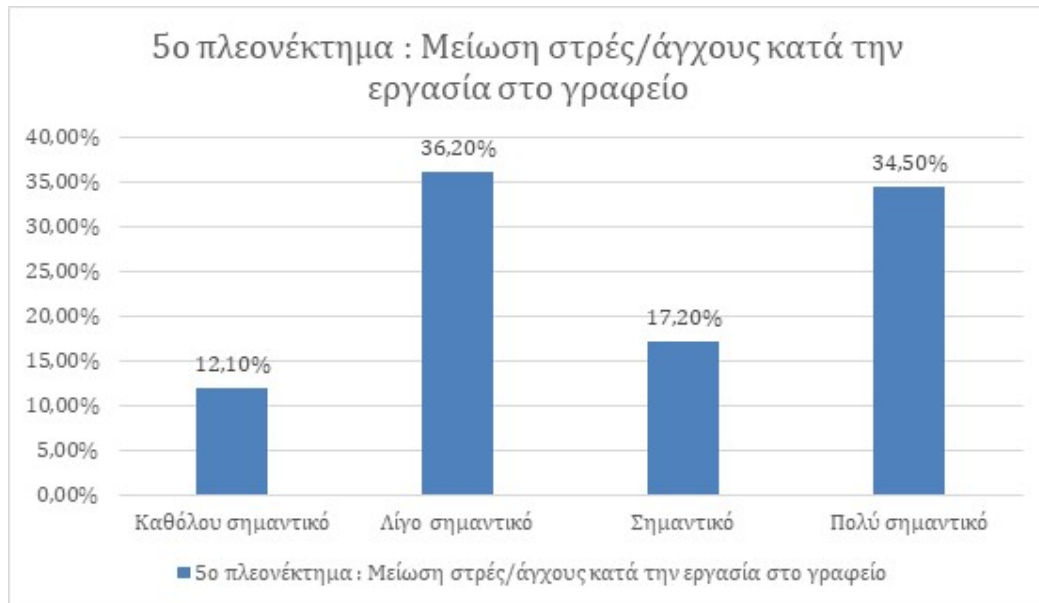
Στο τελευταίο πλεονέκτημα το δείγμα είναι μάλλον μοιρασμένο. Το 48,3% βρίσκει «λίγο σημαντικό» και «καθόλου σημαντικό» με ποσοστά 36,2% και 12,1% αντίστοιχα το ενδεχόμενο μείωσης του στρες κατά την τηλεργασία. Το 51,7 αντίθετα βρίσκει «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» το ενδεχόμενο να μειωθεί το εργασιακό στρες αν ο εργαζόμενος εργάζεται σε οικείο χώρο με ποσοστά 17,2% και 34,5% αντίστοιχα. Τα αποτελέσματα αυτά καθιστούν το 5ο πλεονέκτημα το πιο αμφιλεγόμενο.

Πίνακας 4.16.5

5ο πλεονέκτημα : Μείωση στρές/άγχους κατά την εργασία στο γραφείο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	7	12,1	12,1	12,1
Λίγο σημαντικό	21	36,2	36,2	48,3
Σημαντικό	10	17,2	17,2	65,5
Πολύ σημαντικό	20	34,5	34,5	100
Total	58	100	100	

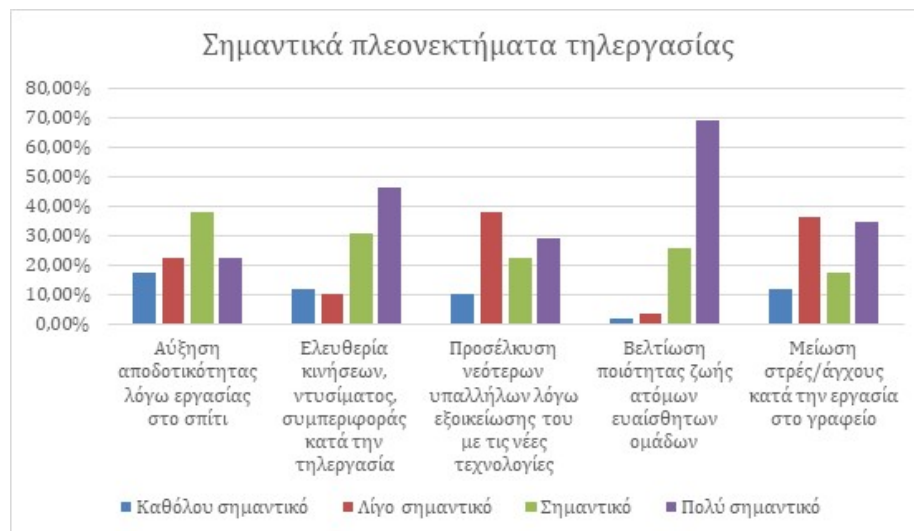
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.16.5

5ο πλεονέκτημα : Μείωση στρές/άγχους κατά την εργασία στο γραφείο



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.16.6

Σημαντικά πλεονεκτήματα τηλεργασίας

9."Υπάρχει κάποιο άλλο σημαντικό πλεονέκτημα κατά την γνώμη σας, το οποίο δεν αναφέρεται στην παραπάνω ερώτηση; "

Στην απάντηση αυτή η οποία δεν ήταν υποχρεωτική και αφορούσε συγκεκριμένα στα πλεονεκτήματα που εντοπίζουν οι εργαζόμενοι όσον αφορά την εφαρμογή τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη, απάντησαν 20 άτομα και τα πλεονεκτήματα που ανέφεραν επιπρόσθετα από τα 5 βασικά γενικά πλεονεκτήματα που προέκυψαν από την μελέτη της βιβλιογραφίας στο πρώτο μέρος είναι τα εξής κατά σημαντικότητα:

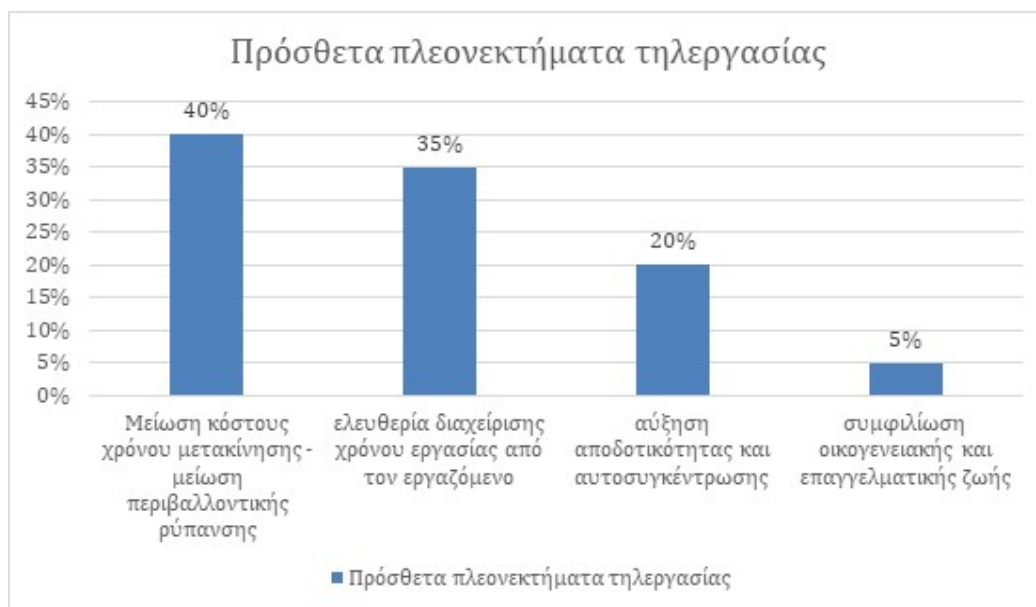
- Μείωση κόστους - χρόνου μετακίνησης και περιβαλλοντικής καταστροφής από και προς την εργασία σε καθημερινή βάση
- Ελευθερία διαχείρισης χρόνου εργασίας από τον εργαζόμενο
- Αύξηση αποδοτικότητας λόγω μη ύπαρξης περισπασμών που υπάρχουν στο γραφείο
- Συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής

Πίνακας 4.17

Πρόσθετα πλεονεκτήματα τηλεργασίας

	Freque ncy	Perc ent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Μείωση κόστους χρόνου μετακίνησης - μείωση περιβαλλοντικής ρύπανσης	8	40	40	40
ελευθερία διαχείρισης χρόνου εργασίας από τον εργαζόμενο	7	35	35	75
αύξηση αποδοτικότητας και αυτοσυγκέντρωσης	4	20	20	95
συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.17

Πρόσθετα πλεονεκτήματα τηλεργασίας

10. "Ποια μειονεκτήματα της τηλεργασίας θεωρείτε σημαντικά; "

Αναλύοντας με την σειρά τα 4 βασικά μειονεκτήματα της τηλεργασίας όπως αυτά προέκυψαν από την έρευνα, παρατηρούμε τα εξής:

1ο μειονέκτημα: Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων η οποία οδηγεί σε αποξένωση .

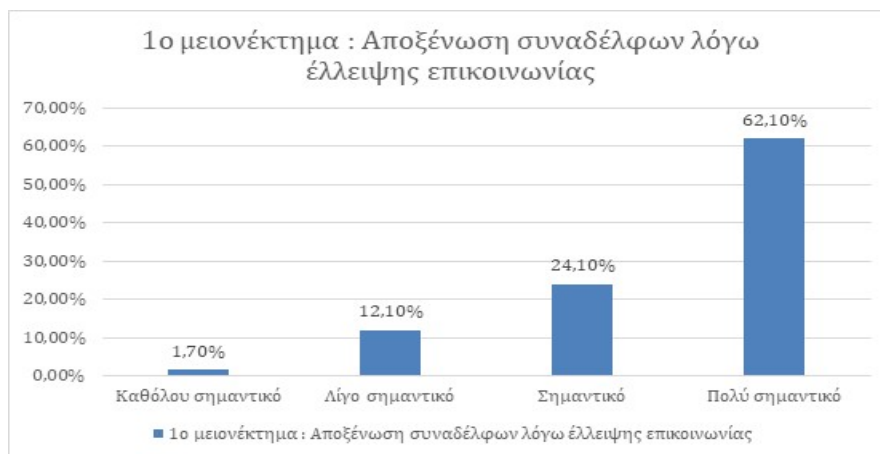
Το πρώτο μειονέκτημα φαίνεται να είναι το πιο σημαντικό καθώς το συντριπτικό ποσοστό του 86,2% των εργαζομένων θεωρεί την αποξένωση μεταξύ συναδέλφων λόγω τηλεργασίας στο σπίτι και όχι στο γραφείο «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» γεγονός με ποσοστά 24,1% και 62,1% αντίστοιχα. Το 12,1% το θεωρεί «λίγο σημαντικό» ενώ μόνο 1,7% το θεωρεί «καθόλου σημαντικό» μειονέκτημα.

Πίνακας 4.18.1

1ο μειονέκτημα : Αποξένωση συναδέλφων λόγω έλλειψης επικοινωνίας

	Fr eque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	1	1,7	1,7	1,7
Λίγο σημαντικό	7	12,1	12,1	13,8
Σημαντικό	14	24,1	24,1	37,9
Πολύ σημαντικό	36	62,1	62,1	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.18.1

1ο μειονέκτημα : Αποξένωση συναδέλφων λόγω έλλειψης επικοινωνίας

2ο μειονέκτημα: Μειωμένη - δυσχερής συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας και επαφής.

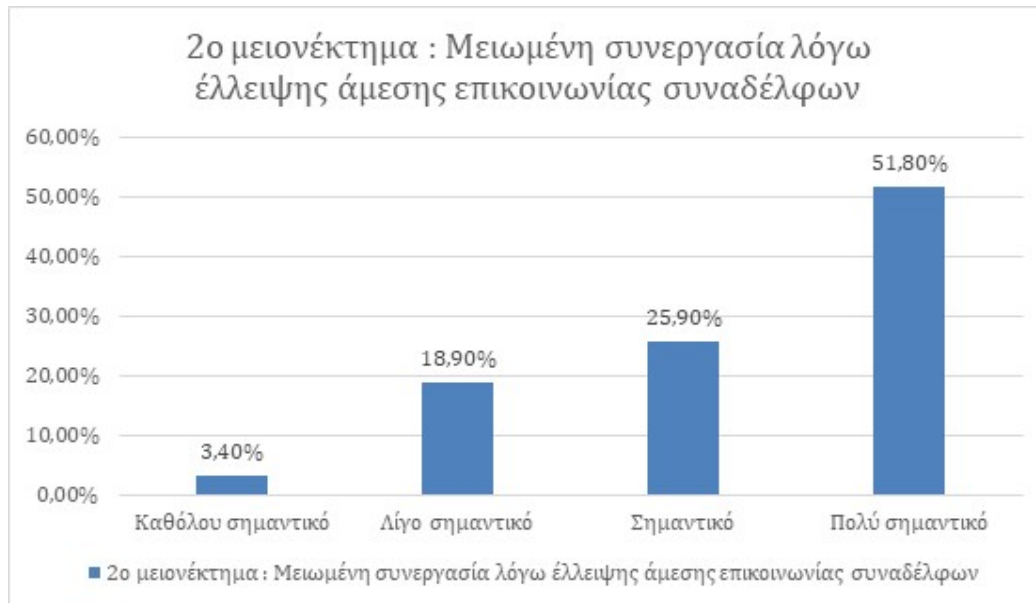
Σύμφωνα με την έρευνα το ποσοστό του 77,7% των εργαζομένων θεωρεί «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» με ποσοστά 25,9% και 51,8% αντίστοιχα, το γεγονός ότι η εφαρμογή της τηλεργασίας δυσχεραίνει την ομαλή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων καθώς δεν υπάρχει άμεση επικοινωνία και επαφή όπως στο φυσικό χώρο εργασίας. Το 18,9% το θεωρεί «λίγο σημαντικό» ενώ μόνο 3,4% το θεωρεί «καθόλου σημαντικό» μειονέκτημα.

Πίνακας 4. 18.2

2ο μειονέκτημα : Μειωμένη συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας συναδέλφων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	2	3,4	3,4	3,4
Λίγο σημαντικό	11	18,9	18,9	22,3
Σημαντικό	15	25,9	25,9	48,2
Πολύ σημαντικό	30	51,8	51,8	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.18.2

2ο μειονέκτημα : Μειωμένη συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας συναδέλφων

3ο μειονέκτημα: Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνολογικών γνώσεων.

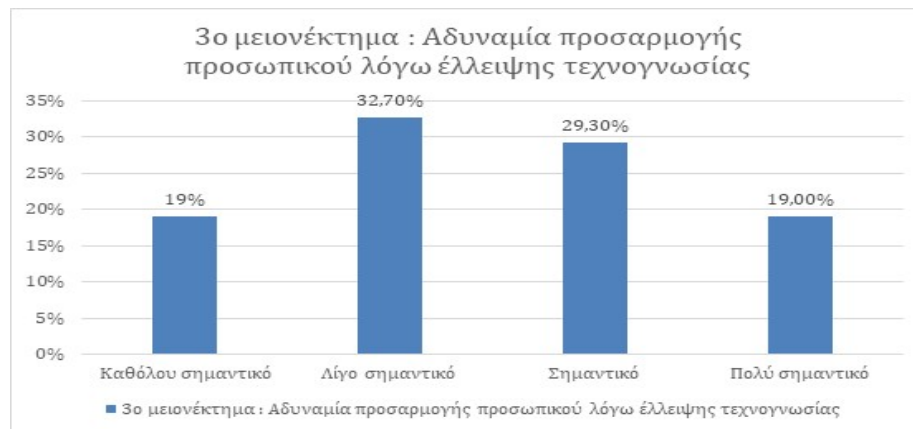
Στην περίπτωση έλλειψης τεχνογνωσίας το δείγμα φαίνεται μοιρασμένο σχεδόν στην μέση. Με συνολικό ποσοστό 48,3% οι εργαζόμενοι θεωρούν «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» με ποσοστά 29,3% και 19% αντίστοιχα, το γεγονός ότι η έλλειψη τεχνογνωσίας δυσχεραίνει την προσαρμογή τους στην εφαρμογή της τηλεργασίας. Αντίθετα, με συνολικό ποσοστό 51,7% οι εργαζόμενοι θεωρούν «λίγο σημαντικό» και «καθόλου σημαντικό» με ποσοστά 32,7% και 19% αντίστοιχα το παρόν μειονέκτημα. Τα αποτελέσματα αυτά καθιστούν το 3ο πλεονέκτημα το πιο αμφιλεγόμενο.

Πίνακας 4. 18.3

3ο μειονέκτημα : Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	11	19	19	19
Λίγο σημαντικό	19	32,7	32,7	51,7
Σημαντικό	17	29,3	29,3	81
Πολύ σημαντικό	11	19	19	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.18.3

3ο μειονέκτημα : Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας

4ο μειονέκτημα: Μη διακριτός διαχωρισμός ιδιωτικής - επαγγελματικής ζωής.

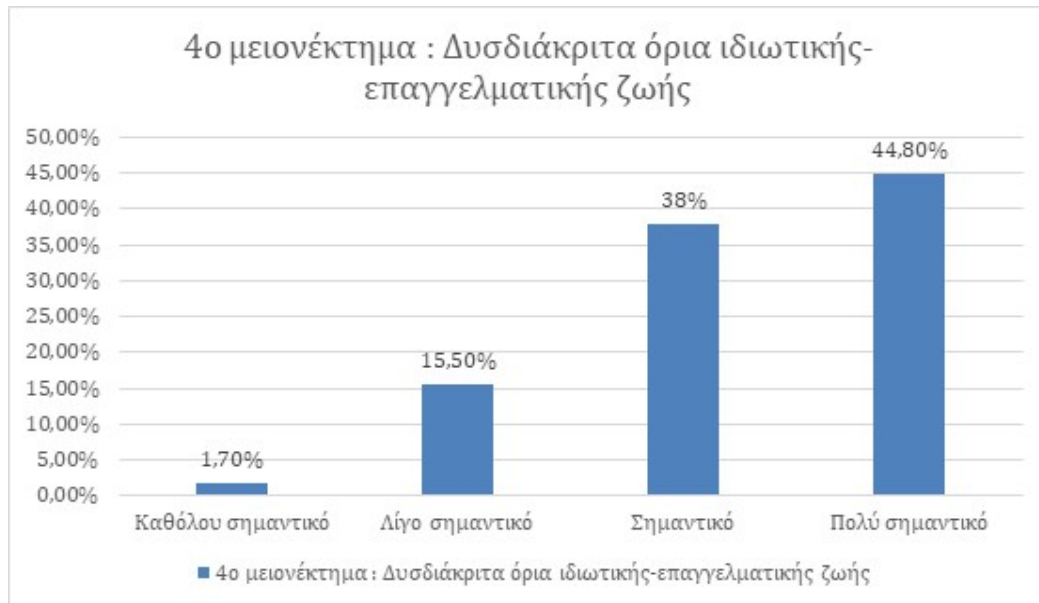
Παρατηρούμε ότι αυτό το μειονέκτημα είναι εξίσου σημαντικό σύμφωνα με την έρευνα, καθώς με συντριπτικό ποσοστό 82,2% η πλειοψηφία των ερωτηθέντων βρίσκει «σημαντικό» έως «πολύ σημαντικό» με ποσοστά 38% και 44,8% αντίστοιχα το γεγονός ότι τα όρια επαγγελματικής και προσωπικής ζωής είναι πολύ θολά κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας. Μόνο το 17,2% του δείγματος θεωρεί πως είναι «λίγο σημαντικό» και «καθόλου σημαντικό» μειονέκτημα με ποσοστά 15,5% και 1,7% αντίστοιχα.

Πίνακας 4. 18.4

4ο μειονέκτημα : Δυσδιάκριτα όρια ιδιωτικής-επαγγελματικής ζωής

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	1	1,7	1,7	1,7
Λίγο σημαντικό	9	15,5	15,5	17,2
Σημαντικό	22	38	38	55,2
Πολύ σημαντικό	26	44,8	44,8	100
Total	58	100	100	

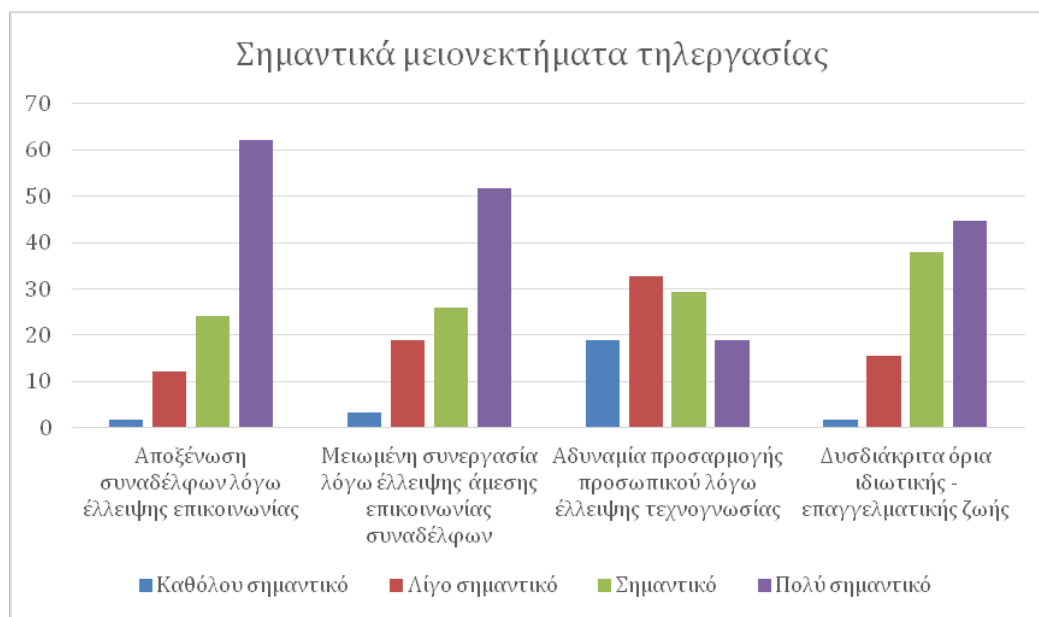
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4. 18.4

4ο μειονέκτημα : Δυσδιάκριτα όρια ιδιωτικής-επαγγελματικής ζωής



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.18.5

Σημαντικά μειονεκτήματα τηλεργασίας

11. "Υπάρχει κάποιο άλλο σημαντικό μειονέκτημα κατά την γνώμη σας, το οποίο δεν αναφέρεται στην παραπάνω ερώτηση; "

Στην απάντηση αυτή η οποία δεν ήταν υποχρεωτική και αφορούσε συγκεκριμένα στα μειονεκτήματα που εντοπίζουν οι εργαζόμενοι όσον αφορά την εφαρμογή τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη, απάντησαν 27 άτομα και τα μειονεκτήματα που ανέφεραν επιπρόσθετα από τα 4 βασικά γενικά μειονεκτήματα που προέκυψαν από την μελέτη της βιβλιογραφίας στο πρώτο μέρος είναι τα εξής κατά σημαντικότητα:

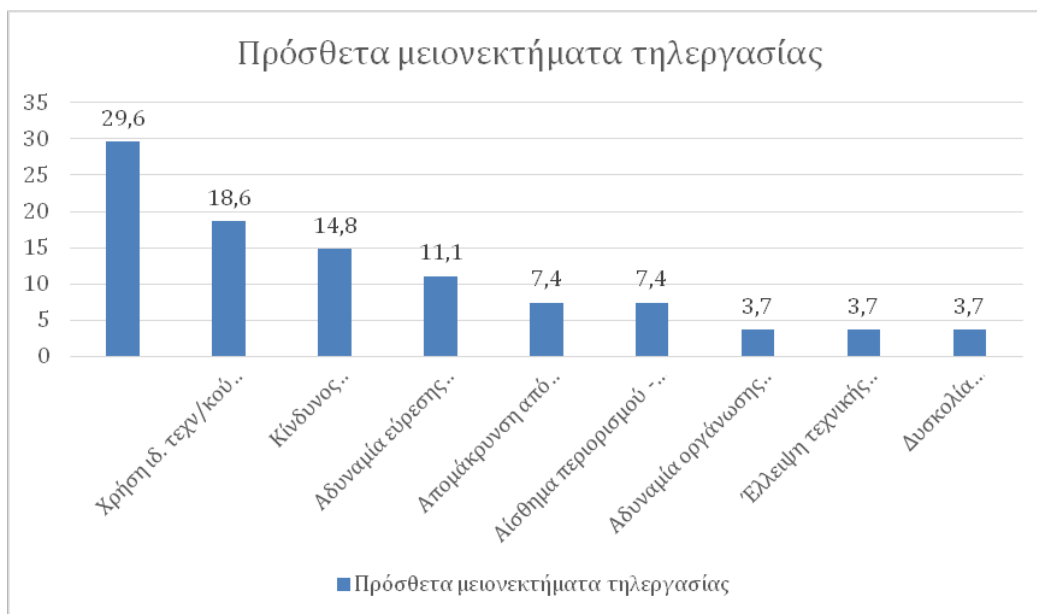
- Αδυναμία επικοινωνίας με πολίτες - δημόσιες υπηρεσίες από προσωπικά μιλ και τηλέφωνα
- Χρήση ιδιωτικού τεχνολογικού εξοπλισμού για τηλεργασία (λαπτοπ, εκτυπωτής, τηλέφωνο κλπ)
- Κίνδυνος καταστρατήγησης εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων
- Αδυναμία πρόσβασης σε βιβλιοθήκες και ενημερωτικό υλικό για χειρισμό υποθέσεων
- Απομάκρυνση τηλεεργαζόμενου από συνδικαλιστική δράση
- Αίσθημα περιορισμού και κατάθλιψης
- Αδυναμία οργάνωσης κοινωνικών εκδηλώσεων με συναδέλφους
- Δυσχέρεια αντιμετώπισης προβλημάτων τεχνικής φύσεως στο σπίτι
- Δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης λόγω όχλησης από μέλη της οικογένειας

Πίνακας 4.19

Πρόσθετα μειονεκτήματα τηλεργασίας

	Freque ncy	Perc ent	Valid Percent	Cumula tive Percent
Valid Αδυναμία επικοινωνίας με πολίτες - δημόσιες υπηρεσίες	8	29,6	29,6	29,6
Χρήση ιδ. τεχν/κού εξοπλισμού	5	18,6	18,6	48,2
Κίνδυνος καταστρατήγησης εργασιακών / ασφαλιστικών δικαιωμάτων	4	14,8	14,8	63
Αδυναμία εύρεσης ενημερωτικού υλικού για επίλυση υποθέσεων	3	11,1	11,1	74,1
Απομάκρυνση από συνδικαλιστική δράση	2	7,4	7,4	81,5
Αίσθημα περιορισμού - κατάθλιψη	2	7,4	7,4	88,9
Αδυναμία οργάνωσης κοινωνικών εκδηλώσεων με συναδέλφους	1	3,7	3,7	92,6
Έλλειψη τεχνικής υποστήριξης στο σπίτι	1	3,7	3,7	96,3
Δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης λόγω μελών οικογενείας	1	3,7	3,7	100
Total	27	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.19

Πρόσθετα μειονεκτήματα τηλεργασίας

12. "Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στις ιδιωτικές επιχειρήσεις στην χώρα μας;"

Ο λόγος που συμπεριλήφθηκε αυτή η ερώτηση στο ερωτηματολόγιο μου είναι γιατί παρατήρησα ότι κατά την διάρκεια της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι συχνά αναφέρονταν στην ικανοποιητική ενσωμάτωση της στις ιδιωτικές επιχειρήσεις έναντι στις δημόσιες υπηρεσίες.

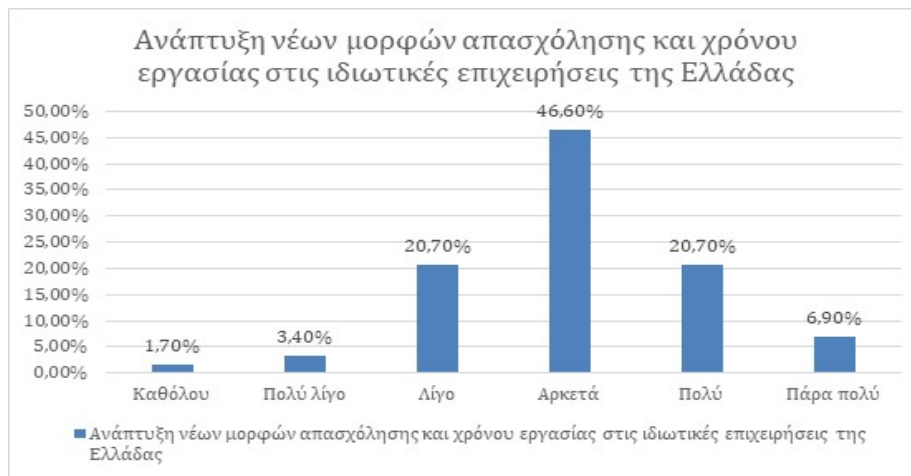
Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους παρατηρούμε ότι κατά μεγάλο ποσοστό είναι εμφανές ότι οι ερωτηθέντες θεωρούν πως στις ιδιωτικές επιχειρήσεις έχουν ήδη αναπτυχθεί νέες μορφές εργασίας και οργάνωσης χρόνου καθώς με συνολικό ποσοστό 74,2% απάντησαν «αρκετά» έως «πάρα πολύ» με ποσοστά 46,6%, 20,7% και 6,9% αντίστοιχα. Από τους υπόλοιπους εργαζόμενους το 20,7% απάντησε «λίγο» και μόλις το 3,4% και το 1,7% απάντησαν «πολύ λίγο» και «καθόλου» αντίστοιχα.

Πίνακας 4.20

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις της Ελλάδας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,7	1,7	1,7
	Πολύ λίγο	2	3,4	3,4	5,1
	Λίγο	12	20,7	20,7	25,8
	Αρκετά	27	46,6	46,6	72,4
	Πολύ	12	20,7	20,7	93,1
	Πάρα πολύ	4	6,9	6,9	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.20

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις της Ελλάδας

13. "Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στις δημόσιες υπηρεσίες στην χώρα μας;"

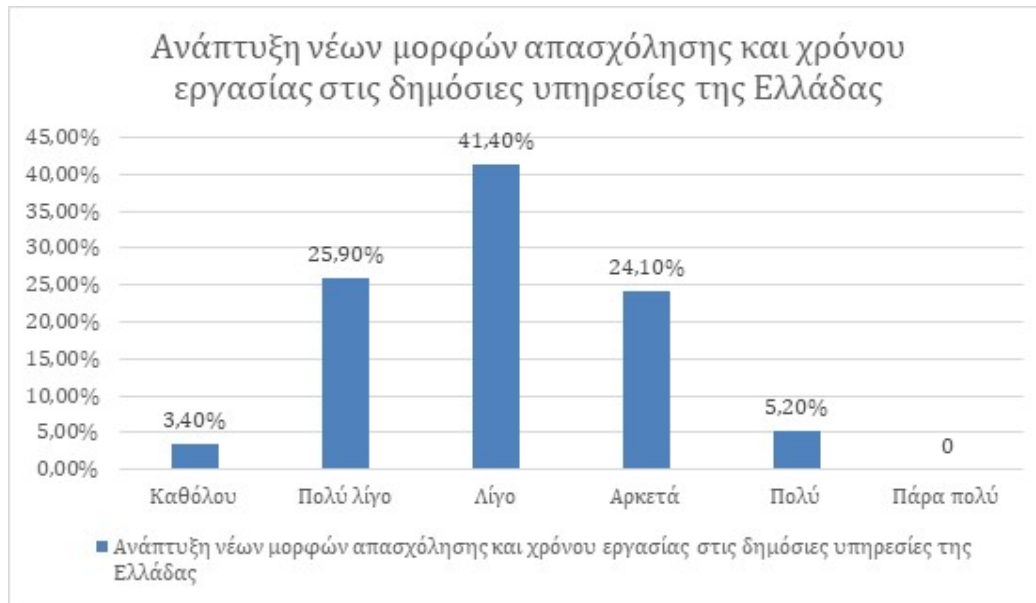
Σε αντίθεση με την προηγούμενη ερώτηση εδώ βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι στις δημόσιες υπηρεσίες δεν έχουν αναπτυχθεί νέες μορφές εργασίας και οργάνωσης χρόνου παρά βρίσκονται σε πολύ αρχικά στάδια καθώς με συντριπτικό ποσοστό 91,4% απάντησαν «πολύ λίγο» έως «αρκετά» με ποσοστά 25,9%, 41,4% και 24,1% αντίστοιχα. Από τους υπόλοιπους εργαζόμενους το 3,4% απάντησε «καθόλου» και μόλις το 5,2% απάντησε «πολύ». Κανένας δεν απάντησε «πάρα πολύ».

Πίνακας 4.21

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες της Ελλάδας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	3,4	3,4	3,4
	Πολύ λίγο	15	25,9	25,9	29,3
	Λίγο	24	41,4	41,4	70,7
	Αρκετά	14	24,1	24,1	94,8
	Πολύ	3	5,2	5,2	100
	Πάρα πολύ	0	0	0	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.21

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες της Ελλάδας

14. "Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στον Συνήγορο του Πολίτη;"

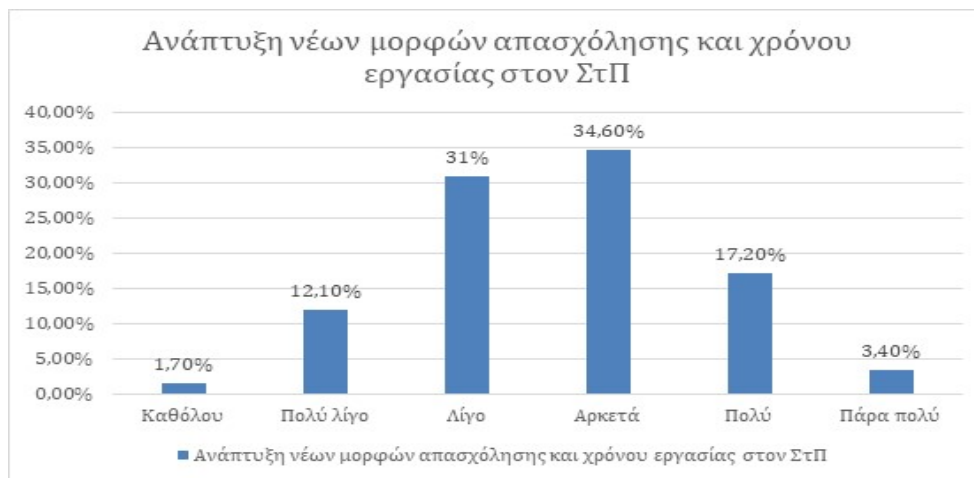
Σε αντίθεση με την προηγούμενη ερώτηση εδώ βλέπουμε ότι οι ερωτηθέντες θεωρούν πως στον Συνήγορο του Πολίτη έχουν αναπτυχθεί νέες μορφές εργασίας και οργάνωσης χρόνου σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ότι στις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, με συνολικό ποσοστό 55,2% απάντησαν «αρκετά» έως «πάρα πολύ» με ποσοστά , 34,6% και 17,2% και 3,4% αντίστοιχα. Από τους υπόλοιπους εργαζόμενους το 1,7% απάντησε «καθόλου» , το 12,1% απάντησε «πολύ λίγο». Μόλις το 31% απάντησε «λίγο».

Πίνακας 4. 22

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στον ΣτΠ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,7	1,7	1,7
	Πολύ λίγο	7	12,1	12,1	13,8
	Λίγο	18	31	31	44,8
	Αρκετά	20	34,6	34,6	79,4
	Πολύ	10	17,2	17,2	96,6
	Πάρα πολύ	2	3,4	3,4	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.22

Ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και χρόνου εργασίας στον ΣτΠ

15. "Πέρα από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ακόμα θεσμικό πλαίσιο ,ποια πιστεύετε ότι είναι τα κωλύματα που δεν επιτρέπουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;"

Αναλύοντας με την σειρά τα 5 βασικά κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη, όπως αυτά προέκυψαν από την βιβλιογραφική επισκόπηση παρατηρούμε τα εξής:

1ο κώλυμα: Μη σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός.

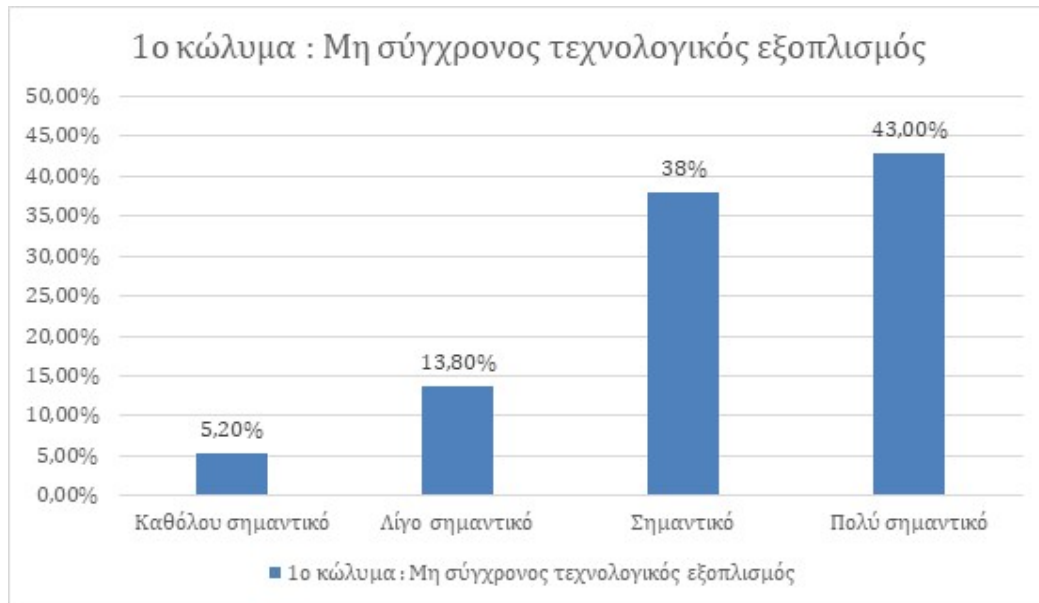
Το πρώτο κώλυμα φαίνεται να είναι το πιο σημαντικό καθώς το συντριπτικό ποσοστό του 81% των εργαζομένων θεωρεί την έλλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» γεγονός που εμποδίζει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ με ποσοστά 38% και 43% αντίστοιχα. Το 13,8% το θεωρεί «λίγο σημαντικό» ενώ μόνο 5,2% το θεωρεί «καθόλου σημαντικό» κώλυμα.

Πίνακας 4.23.1

1ο κώλυμα : Μη σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	3	5,2	5,2	5,2
Λίγο σημαντικό	8	13,8	13,8	19
Σημαντικό	22	38	38	57
Πολύ σημαντικό	25	43	43	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.23.1

1ο κώλυμα : Μη σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός

2ο κώλυμα: Αδυναμία παρακολούθησης εξ' αποστάσεως εργασίας από τους προϊσταμένους.

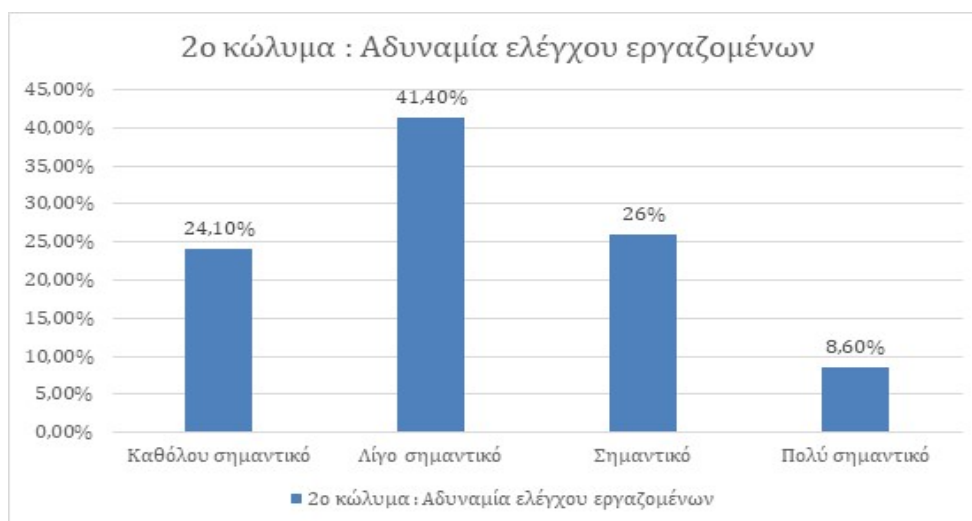
Το ποσοστό του 41,4% των εργαζομένων θεωρεί την έλλειψη ελέγχου από τους προϊσταμένους κατά την τηλεργασία «λίγο σημαντικό» κώλυμα που εμποδίζει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ. «Καθόλου σημαντικό» αλλά και «σημαντικό» με ποσοστά 24,1% και 25,9% αντίστοιχα, γεγονός που είναι λίγο αντικρουόμενο θεωρεί το ½ του δείγματος αυτό το κώλυμα. Μόλις το 8,6% το θεωρεί «πολύ σημαντικό» κώλυμα.

Πίνακας 4. 23.2

2ο κώλυμα : Αδυναμία ελέγχου εργαζομένων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	14	24,1	24,1	24,1
Λίγο σημαντικό	24	41,4	41,4	65,5
Σημαντικό	15	25,9	25,9	91,4
Πολύ σημαντικό	5	8,6	8,6	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.23.2

2ο κώλυμα : Αδυναμία ελέγχου εργαζομένων

3ο κώλυμα: Αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων συνδιαλεγόμενων.

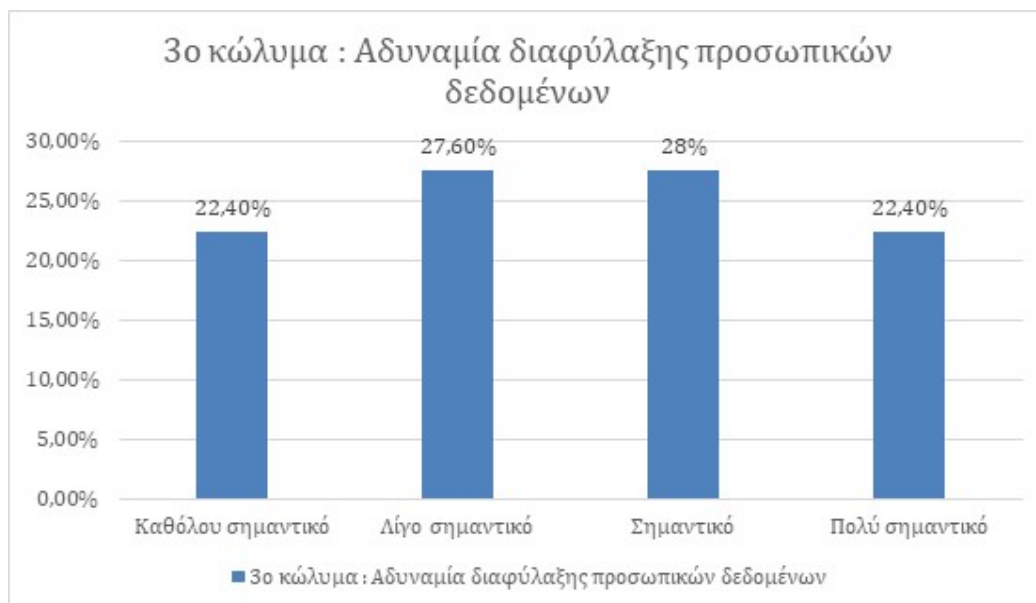
Σε αυτή την περίπτωση το δείγμα έχει μοιραστεί ακριβώς στην μέση. Το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί την αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» κώλυμα που εμποδίζει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ με ποσοστά 27,6% και 22,4% αντίστοιχα. Αντίθετα, το υπόλοιπο 50% θεωρεί πως αυτό το κώλυμα είναι «λίγο σημαντικό» έως «καθόλου σημαντικό» με ποσοστά 27,6% και 22,4% αντίστοιχα. Αυτά τα αποτελέσματα καθιστούν αυτό το κώλυμα το πιο αμφιλεγόμενο όλων.

Πίνακας 4.23.3

3ο κώλυμα : Αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου σημαντικό	13	22,4	22,4	22,4
	Λίγο σημαντικό	16	27,6	27,6	50
	Σημαντικό	16	27,6	27,6	77,6
	Πολύ σημαντικό	13	22,4	22,4	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.23.3

3ο κώλυμα : Αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων

4ο κώλυμα: Γραφειοκρατικές διαδικασίες.

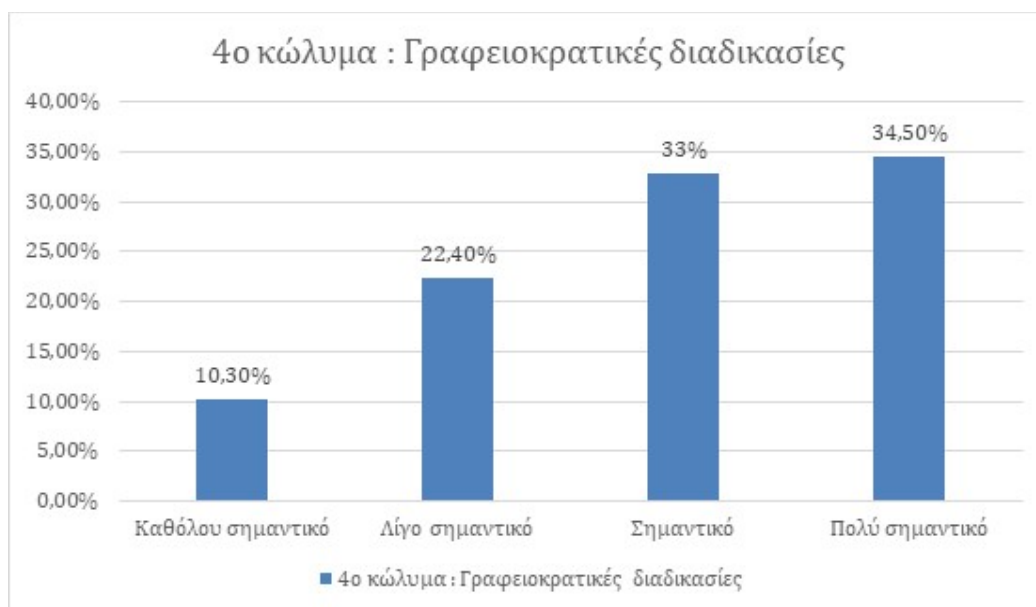
Οι γραφειοκρατικές διαδικασίες φαίνεται να θεωρούνται σημαντικό κώλυμα καθώς το συνολικό ποσοστό του 67,3% των εργαζομένων θεωρεί την γραφειοκρατία του δημοσίου «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» γεγονός που εμποδίζει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ με ποσοστά 32,8% και 34,5% αντίστοιχα. Το 22,4% το θεωρεί «λίγο σημαντικό» ενώ το 10,3% το θεωρεί «καθόλου σημαντικό» κώλυμα.

Πίνακας 4.23.4

4ο κώλυμα : Γραφειοκρατικές διαδικασίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου σημαντικό	6	10,3	10,3	10,3
	Λίγο σημαντικό	13	22,4	22,4	32,7
	Σημαντικό	19	32,8	32,8	65,5
	Πολύ σημαντικό	20	34,5	34,5	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.23.4

4ο κώλυμα : Γραφειοκρατικές διαδικασίες

5ο κώλυμα: Αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.

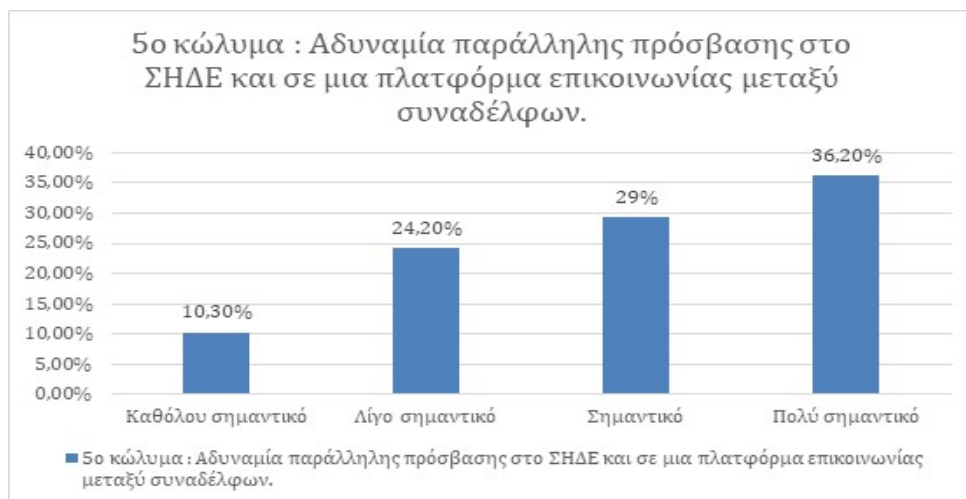
Η αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια ονлайн πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων φαίνεται να θεωρείται εξίσου σημαντικό κώλυμα με το προηγούμενο καθώς το συνολικό ποσοστό του 65,5% των εργαζομένων θεωρεί αυτή την έλλειψη επικοινωνίας των συναδέλφων «σημαντικό» και «πολύ σημαντικό» γεγονός που εμποδίζει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ με ποσοστά 29,3% και 36,2% αντίστοιχα. Το 24,2% το θεωρεί «λίγο σημαντικό» ενώ το 10,3% το θεωρεί «καθόλου σημαντικό» κώλυμα.

Πίνακας 4.23.5

5ο κώλυμα : Αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου σημαντικό	6	10,3	10,3	10,3
Λίγο σημαντικό	14	24,2	24,2	34,5
Σημαντικό	17	29,3	29,3	63,8
Πολύ σημαντικό	21	36,2	36,2	100
Total	58	100	100	

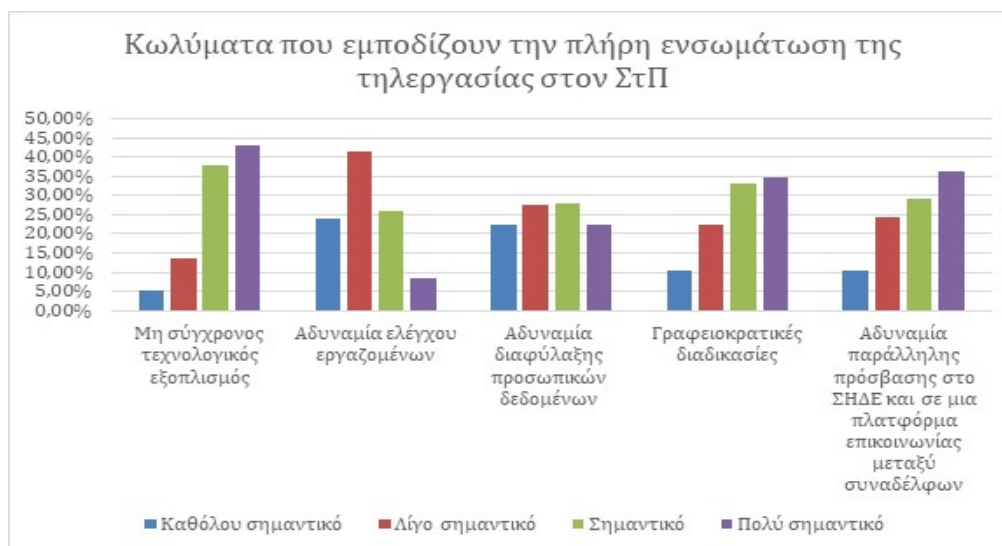
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.23.5

5ο κώλυμα : Αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.23.6

Κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ

16. "Πέρα από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ακόμα θεσμικό πλαίσιο ,υπάρχει κάποιο άλλο σημαντικό κώλυμα κατά την γνώμη σας, το οποίο δεν αναφέρεται στην παραπάνω ερώτηση; "

Στην απάντηση αυτή η οποία δεν ήταν υποχρεωτική και αφορούσε συγκεκριμένα στα κωλύματα που εντοπίζουν οι εργαζόμενοι όσον αφορά την εφαρμογή τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη, απάντησαν 25 άτομα και τα κωλύματα που ανέφεραν επιπρόσθετα από τα 5 βασικά γενικά κωλύματα που προέκυψαν από την μελέτη της βιβλιογραφίας στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας είναι τα εξής κατά σημαντικότητα:

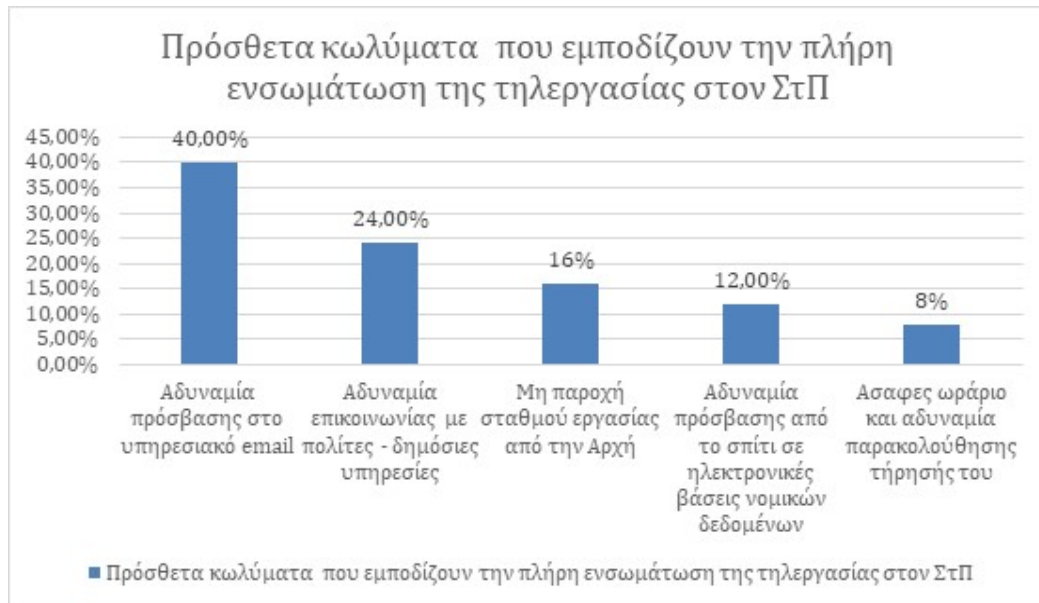
- Αδυναμία πρόσβασης στο υπηρεσιακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Αδυναμία επικοινωνίας με πολίτη - δημόσιες υπηρεσίες από προσωπικά τηλέφωνα
- Έλλειψη σταθμού εργασίας και μη παροχή του από την Αρχή
- Αδυναμία πρόσβασης από το σπίτι σε ηλεκτρονικές βάσεις νομικών δεδομένων
- Ασαφές εργασιακό ωράριο και αδυναμία παρακολούθησης τήρησης του

Πίνακας 4.24

Πρόσθετα κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Αδυναμία πρόσβασης στο υπηρεσιακό email	10	40	40	40
Αδυναμία επικοινωνίας με πολίτες - δημόσιες υπηρεσίες	6	24	24	64
Μη παροχή σταθμού εργασίας από την Αρχή	4	16	16	80
Αδυναμία πρόσβασης από το σπίτι σε ηλεκτρονικές βάσεις νομικών δεδομένων	3	12	12	92
Ασαφές ωράριο και αδυναμία παρακολούθησης τήρησής του	2	8	8	100
Total	25	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.24

Πρόσθετα κωλύματα που εμποδίζουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον ΣτΠ

17. "Πιστεύετε ότι ως τηλεεργαζόμενος η προσοχή σας διασπάται πιο εύκολα;"

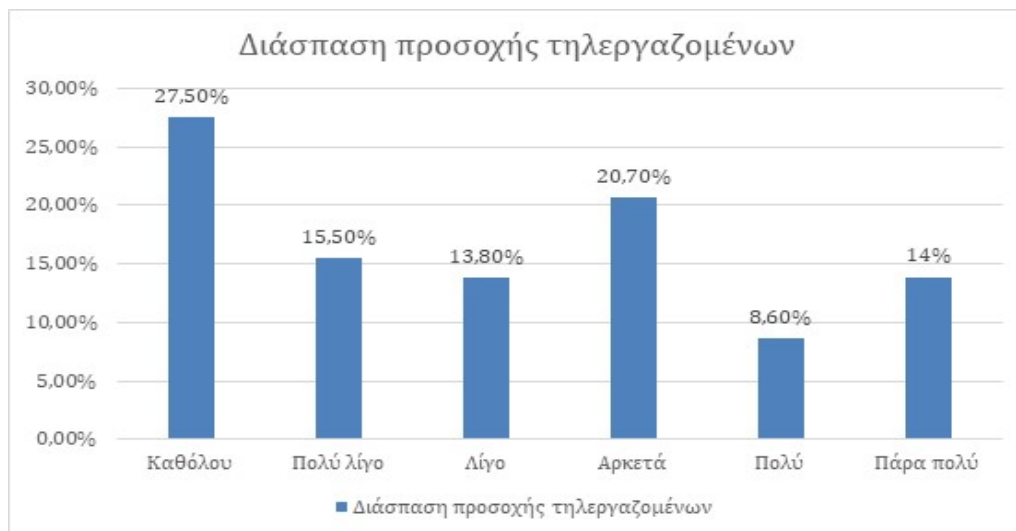
Στην ερώτηση αυτή οι εργαζόμενοι είναι μοιρασμένοι σε όλες τις απαντήσεις χωρίς να βγαίνει ένα πολύ ξεκάθαρο αποτέλεσμα. Φαίνεται ωστόσο να είναι μάλλον περισσότερο συγκεντρωμένοι κατά την τηλεργασία παρά κατά την εργασία με φυσική παρουσία στο γραφείο. Το 56,8% απάντησε «λίγο» έως «καθόλου» με ποσοστά 13,8%, 15,5% και 27,5%. Από την άλλη πλευρά το 43,2% απάντησε ότι στο σπίτι είναι «αρκετά» έως «πέρα πολύ» εύκολο να χάσει την συγκέντρωσή του με ποσοστά 20,7%, 8,6% και 13,9% αντίστοιχα.

Πίνακας 4.25

Διάσπαση προσοχής τηλεργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	16	27,5	27,5	27,5
	Πολύ λίγο	9	15,5	15,5	43
	Λίγο	8	13,8	13,8	56,8
	Αρκετά	12	20,7	20,7	77,5
	Πολύ	5	8,6	8,6	86,1
	Πάρα πολύ	8	13,9	13,9	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.25

Διάσπαση προσοχής τηλεργαζομένων

18. "Πιστεύετε ότι η τηλεργασία πιθανόν να καταργήσει - επεκτείνει το προκαθορισμένο ωράριο που διασφαλίζεται με την φυσική παρουσία;"

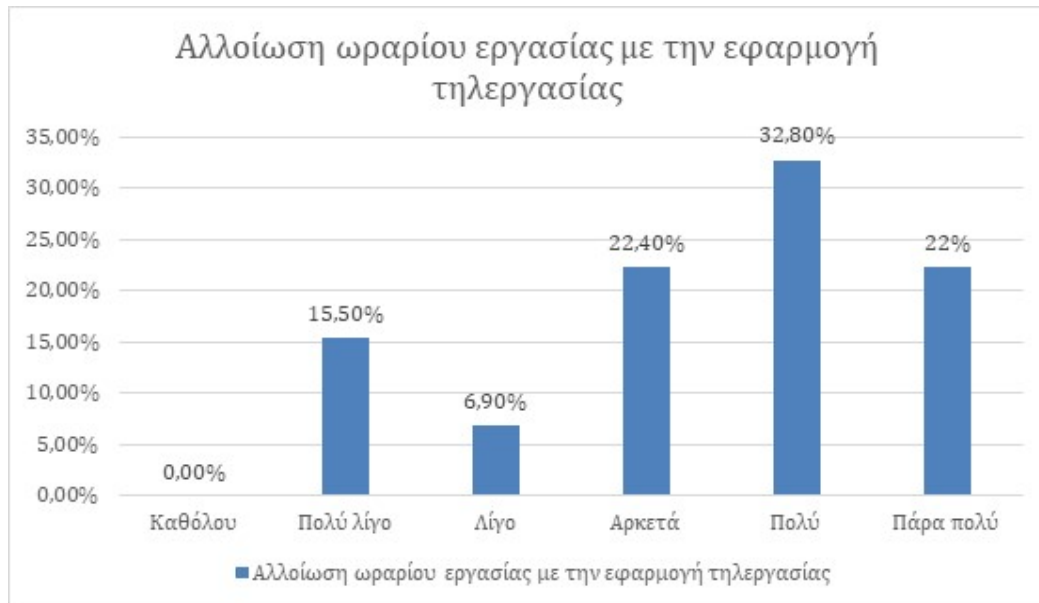
Στην ερώτηση αυτή οι εργαζόμενοι φαίνονται μάλλον προβληματισμένοι και ανήσυχοι ότι η τηλεργασία θα καταστήσει ασαφές το εργασιακό τους ωράριο. Το 77,6% απάντησε «αρκετά» έως «πάρα πολύ» με ποσοστά 22,4%, 32,8% και 22,4%. Από την άλλη πλευρά το 22,4% απάντησε ότι είναι «λίγο» έως «πολύ λίγο» πιθανό να αλλοιωθεί το ωράριο με την νέα αυτή μορφή εργασίας με ποσοστά 15,5% και 6,9% αντίστοιχα. Κανείς δεν ήταν απολύτως σίγουρος ώστε να απαντήσει «καθόλου» πάντως.

Πίνακας 4.26

Αλλοίωση ωραρίου εργασίας με την εφαρμογή τηλεργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	0	0	0	0
	Πολύ λίγο	9	15,5	15,5	15,5
	Λίγο	4	6,9	6,9	22,4
	Αρκετά	13	22,4	22,4	44,8
	Πολύ	19	32,8	32,8	77,6
	Πάρα πολύ	13	22,4	22,4	100
	Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.26

Αλλοίωση ωραρίου εργασίας με την εφαρμογή τηλεργασίας

19."Πιστεύετε ότι η υπηρεσία πρέπει να παρέχει εξοπλισμό και κάλυψη εξόδων που σχετίζονται με τον τηλεργαζόμενο; (τηλέφωνο, internet, παροχή λάπτοπ κλπ)"

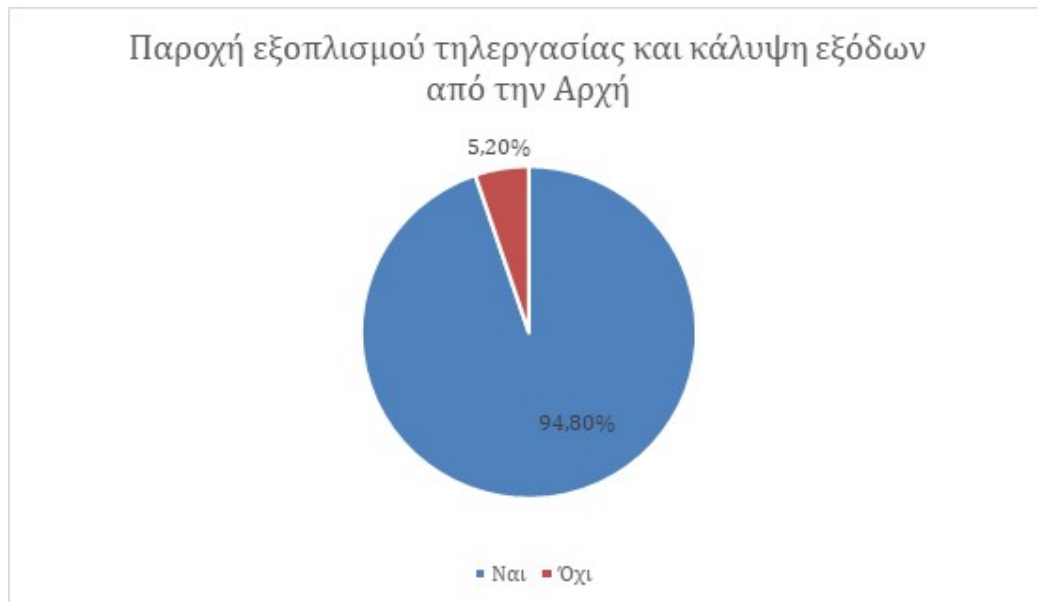
Η πλειοψηφία των εργαζομένων στον ΣτΠ με ποσοστό 94,8% πιστεύει ότι είναι ευθύνη και υποχρέωση της Αρχής να παρέχει εξοπλισμό για τηλεργασία και να καλύπτει τα έξοδα γι' αυτήν. Μόλις το 5,2% του δείγματος διαφωνεί.

Πίνακας 4.27

Παροχή εξοπλισμού τηλεργασίας και κάλυψη εξόδων από την Αρχή.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	55	94,8	94,8	94,8
	Όχι	3	5,2	5,2	100
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.27

Παροχή εξοπλισμού τηλεργασίας και κάλυψη εξόδων από την Αρχή.

20."Μετά την περίοδο του Covid-19, βάσει της εμπειρίας σας, ταυτίζετε τις έννοιες εξ' αποστάσεως εργασία/τηλεργασία;"

Η πλειοψηφία των εργαζομένων στον ΣτΠ με ποσοστό 70,2% ακόμα δυσκολεύεται να διαχωρίσει την τηλεργασία από την εξ' αποστάσεως εργασία. Μόλις το 29,8% του δείγματος διαχωρίζει πλήρως τις δύο έννοιες.

Πίνακας 4.28

Διάκριση Τηλεργασίας- Εξ' αποστάσεως εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	40	70,2	70,2	70,2
	Όχι	17	29,8	29,8	100
	Total	58	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.28

Διάκριση Τηλεργασίας- Εξ' αποστάσεως εργασίας

21. "Κατά πόσο έχει διευκολύνει το ΣΗΔΕ την τηλεργασία στον Συνήγορο του Πολίτη;"

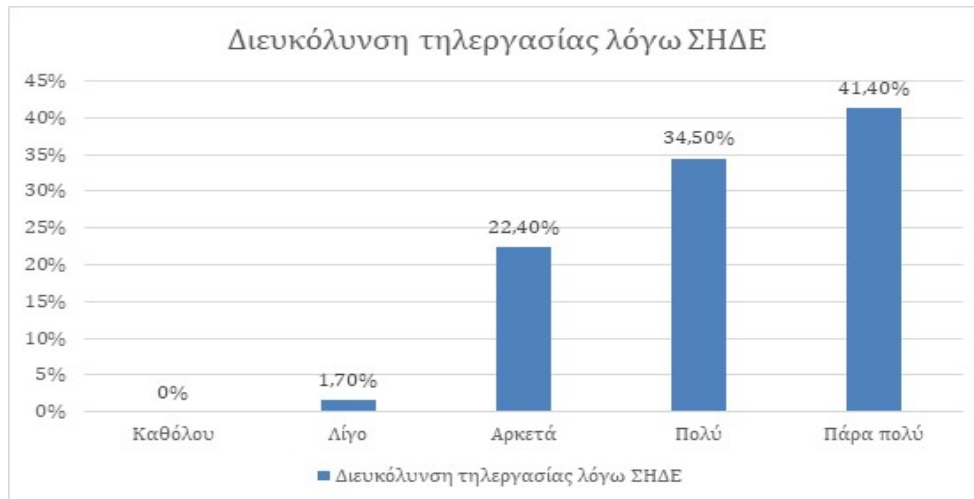
Το ΣΗΔΕ βοήθησε πάρα πολύ την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Αρχή κατά τους εργαζομένους καθώς συνολικά το 98,3% απάντησε «αρκετά» έως «πάρα πολύ» με ποσοστά 22,4%, 34,5% και 41,4% με την επικρατέστερη απάντηση να είναι το «πάρα πολύ». Μόνο το 1,7% απάντησε «λίγο» ενώ κανείς δεν απάντησε «καθόλου».

Πίνακας 4.29

Διευκόλυνση τηλεργασίας λόγω ΣΗΔΕ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	1	1,7	1,7	1,7
Αρκετά	13	22,4	22,4	25,8
Πολύ	20	34,5	34,5	60,3
Πάρα πολύ	24	41,4	41,4	100
Total	58	100	100	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.29

Διευκόλυνση τηλεργασίας λόγω ΣΗΔΕ

22."Βάσει της εμπειρίας σας ποιες πιστεύετε ότι είναι οι προτεινόμενες λύσεις ώστε να μπορέσει να ενσωματωθεί πλήρως η Τηλεργασία στον Συνήγορο του Πολίτη; "

Τέλος, ζητήθηκε η προσωπική άποψη των εργαζομένων του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς και οι προτάσεις τους ώστε να μπορέσει μελλοντικά να ενσωματωθεί η τηλεργασία στην Αρχή. Η ερώτηση δεν ήταν υποχρεωτική αλλά το προσωπικό έδωσε πολλαπλές προτάσεις, και στο σύνολο ήταν 77. Όλες οι προτάσεις και παρατηρήσεις αναφέρονται αποκλειστικά στην πιο ομαλή χρήση της τηλεργασίας σε σχέση με τις τον τρόπο λειτουργίας και τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Συνήγορος του Πολίτη και την προσπάθεια ομαλοποίησης των καθημερινών εργασιών των υπαλλήλων αλλά και την αύξηση της αποδοτικότητάς τους. Αναφέρονται όλες κατά σειρά σημαντικότητας ως εξής:

- Κατ' οίκον υπηρεσιακά μέσα επικοινωνίας με πολίτες (email, τηλέφωνο).
- Παροχή επαρκούς και σύγχρονου εξοπλισμού στους εργαζομένους.
- VPN σύνδεση για πλήρη εξ αποστάσεως πρόσβαση στον Η/Υ που βρίσκεται στις εγκαταστάσεις της Αρχής.
- Δημιουργία πλατφόρμας επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.

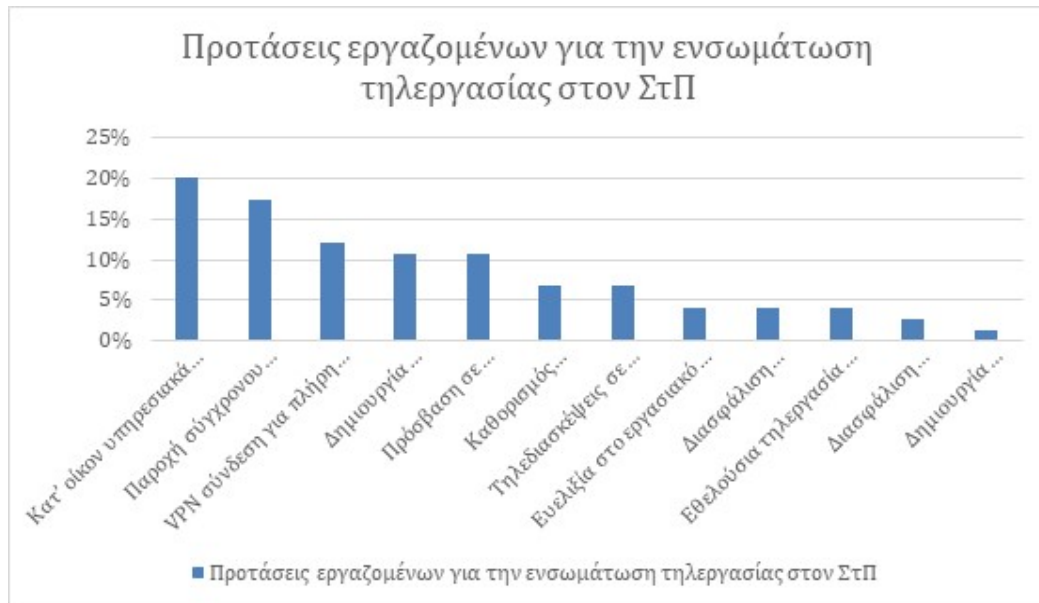
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες.
- Καθορισμός συναντήσεων μεταξύ προσωπικού κατά την φυσική παρουσία.
- Τηλεδιασκέψεις σε σταθερή βάση μεταξύ συναδέλφων.
- Ευελιξία στο εργασιακό ωράριο.
- Διασφάλιση προσωπικών δεδομένων εργαζόμενων και πολιτών.
- Εθελούσια τηλεργασία εκ περιτροπής με φυσική παρουσία.
- Διασφάλιση ‘δικαιώματος αποσύνδεσης’.
- Δημιουργία συστήματος ελέγχου και παρακολούθησης εργασίας από τους προϊσταμένους.

Πίνακας 4.30

Προτάσεις εργαζομένων για την ενσωμάτωση τηλεργασίας στον ΣτΠ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κατ' οίκον υπηρεσιακά μέσα επικοινωνίας με πολίτες (email, τηλέφωνο).	15	20	20	20
	Παροχή σύγχρονου εξοπλισμού στους εργαζομένους.	13	17,3	17,3	37,3
	VPN σύνδεση για πλήρη εξ αποστάσεως πρόσβαση στον Η/Υ της Αρχής.	9	12	12	49,3
	Δημιουργία πλατφόρμας επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.	8	10,7	10,7	60
	Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες.	8	10,7	10,7	70,7
	Καθορισμός συναντήσεων μεταξύ προσωπικού κατά την φυσική παρουσία.	5	6,7	6,7	77,4
	Τηλεδιασκέψεις σε σταθερή βάση μεταξύ συναδέλφων.	5	6,7	6,7	84,1
	Ευελιξία στο εργασιακό ωράριο.	3	4	4	88,1
	Διασφάλιση προσωπικών δεδομένων εργαζόμενων και πολιτών.	3	4	4	92,1
	Εθελούσια τηλεργασία εκ περιτροπής με φυσική παρουσία.	3	4	4	96,1
	Διασφάλιση "δικαιώματος αποσύνδεσης".	2	2,6	2,6	98,7
	Δημιουργία συστήματος ελέγχου και παρακολούθησης εργασίας από τους προϊσταμένους.	1	1,3	1,3	100
	Total	75	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Διάγραμμα 4.30 Προτάσεις εργαζομένων για την ενσωμάτωση τηλεργασίας στον ΣτΠ

4.2 Γραμμική συσχέτιση

Προκειμένου να αναλύσουμε το υπάρχον δείγμα και να υπάρξει γραμμική συσχέτιση μέσω του προγράμματος SPSS, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης του Pearson, ο οποίος συμβολίζεται με r . Ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης r προσδιορίζει το μέγεθος της γραμμικής συσχέτισης δύο μεταβλητών και παίρνει τιμές $[-1,1]$.

Πιο συγκεκριμένα:

Αν $r = +/- 1$, υπάρχει τέλεια γραμμική συσχέτιση.

Αν $-0,3 \leq r < 0,3$, δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση.

Αν $-0,5 < r \leq -0,3$ ή $0,3 \leq r < 0,5$ υπάρχει ασθενής γραμμική συσχέτιση.

Αν $-0,7 < r \leq -0,5$ ή $0,5 \leq r < 0,7$ υπάρχει μέση γραμμική συσχέτιση.

Αν $-0,8 < r \leq -0,7$ ή $0,7 \leq r < 0,8$ υπάρχει ισχυρή γραμμική συσχέτιση.

Αν $-1 < r \leq -0,8$ ή $0,8 \leq r < 1$ υπάρχει πολύ ισχυρή γραμμική συσχέτιση.

Το πρόσημο της τιμής του r καθορίζει μόνο το είδος της συσχέτισης (αρνητική, θετική). Πληροφορούμαστε δηλαδή για το αν η αύξηση μιας μεταβλητής αντιστοιχεί σε αύξηση ή μείωση της άλλης μεταβλητής. Ο βαθμός της συσχέτισης καθορίζεται από την απόλυτη τιμή του r .

Συμπερασματικά καταλήγουμε ότι, στις δύο ακραίες τιμές (-1 και 1) υπάρχει απόλυτη συσχέτιση των δύο μεταβλητών. «Όταν η μια μεταβλητή μεγαλώνει και η άλλη μικραίνει, ο συντελεστής είναι αρνητικός. Όταν η μια μεταβλητή μεγαλώνει και παράλληλα μεγαλώνει και η άλλη, τότε ο συντελεστής συσχέτισης είναι θετικός». Όταν ο συντελεστής συσχέτισης $r=0$ δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση των δύο μεταβλητών.

Στη συσχέτιση μεταξύ ετών προϋπηρεσίας των εργαζομένων στον Συνήγορο του Πολίτη και της ερώτησης «Πιστεύετε ότι η αύξηση της αποδοτικότητας σας λόγω εργασίας σε οικείο χώρο είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;» δεν παρατηρείται γραμμική συσχέτιση εφόσον $r = -0,059$ και επίπεδο σημαντικότητας $P = 0,658$ οπότε η προϋπηρεσία του εργαζομένου στην υπηρεσία, δεν επηρεάζει την αυτοσυγκέντρωση του εκτός του φυσικού χώρου εργασίας. Αναφορικά με την ερώτηση «Πιστεύετε ότι η ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;» η προϋπηρεσία δεν έχει γραμμική συσχέτιση εφόσον $r = -0,039$ και επίπεδο σημαντικότητας $P = 0,774$ η αύξηση της προϋπηρεσίας δεν επηρεάζει την άποψη ότι η ελευθερία κινήσεων,

ντυσίματος και συμπεριφοράς που προσφέρει η τηλεργασία, είναι σημαντικό πλεονέκτημα. Ακόμη ανάμεσα στην προϋπηρεσία και την ερώτηση «Πιστεύετε ότι η προσέλευση προσωπικού νεωτέρων ηλικιών λόγω εξοικείωσης τους με τα νέα τεχνολογικά μέσα είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;» δεν υπάρχει συσχέτιση εφόσον $r = -0,158$ και επίπεδο σημαντικότητας $P = 0,236$ οπότε η αύξηση της προϋπηρεσίας δεν επηρεάζει την άποψη ότι η πρόσληψη νέων είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας.

Ομοίως δεν επηρεάζονται από την προϋπηρεσία το πλεονέκτημα 5 αναφορικά με την μείωση του αισθήματος στρες κατά την τηλεργασία εφόσον $r = -0,153$ και $P = 0,252$, το μειονέκτημα 3 αναφορικά με την αδυναμία προσαρμογής προσωπικού στην τηλεργασία λόγω έλλειψης τεχνολογικών γνώσεων εφόσον $r = -0,040$ και $P = 0,768$, το 4ο μειονέκτημα αναφορικά με τον μη διακριτό διαχωρισμό προσωπικής και επαγγελματικής ζωής κατά την τηλεργασία εφόσον $r = 0,007$ και $P = 0,960$. Μη ύπαρξη γραμμικής συσχέτισης παρατηρείται και ανάμεσα στην προϋπηρεσία και το 1ο κώλυμα αναφορικά με την έλλειψη σύγχρονο τεχνολογικού εξοπλισμού εφόσον $r = -0,172$ και $P = 0,198$, το 4ο κώλυμα μη ένταξης της τηλεργασίας στον ΣτΠ αναφορικά με τις γραφειοκρατικές διαδικασίες εφόσον $r = -0,083$ και $P = 0,536$ παρουσιάζει ασθενή γραμμική συσχέτιση και το ερώτημα 29 αναφορικά με την συμβολή του ΣΗΔΕ στην διευκόλυνση της τηλεργασίας στον ΣτΠ εφόσον $r = -0,016$ και $P = 0,908$.

Ομοίως δεν προκύπτει γραμμική συσχέτιση της προϋπηρεσίας με την ερώτηση «Πιστεύετε ότι η βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες (ΑμεΑ, μονογονείς μητέρες κλ) είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;» με δείκτη $r = 0,070$ και επίπεδο σημαντικότητας $P = 0,604$ μη επηρεάζοντας την άποψη ότι η τηλεργασία θα βοηθήσει στην αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου των ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες. Επίσης δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στην προϋπηρεσία και στο 2ο μειονέκτημα της τηλεργασίας σχετικά με την δυσχέρεια συνεργασίας και της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων κατά την τηλεργασία με δείκτη $r = 0,051$ και επίπεδο σημαντικότητας $P = 0,051$. Τέλος δεν παρατηρείται γραμμική συσχέτιση ανάμεσα στα έτη προϋπηρεσίας και το 2ο κώλυμα μη ένταξης της τηλεργασίας στον ΣτΠ αναφορικά με την αδυναμία παρακολούθησης των εργαζομένων από τους ανωτέρους κατά την τέλεση τηλεργασίας, με $r = 0,022$ και $P = 0,871$ και το 5ο κώλυμα ένταξης

αναφορικά με την αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων, με $r= 0,151$ και $P= 0,256$.

Ασθενής γραμμική συσχέτιση παρατηρείται στο 3ο κώλυμα μη ένταξης της τηλεργασίας στον ΣτΠ αναφορικά με την αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων συνδιαλεγόμενων και εργαζόμενων κατά την χρήση τηλεργασίας εφόσον $r=-0,234$ και $P=0,077$. Εν συνεχεία ασθενής συσχέτιση υπάρχει ανάμεσα προϋπηρεσία και το 1ο μειονέκτημα που αναφέρεται στην έλλειψη επαφής και επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων κατά την τηλεργασία με δείκτη $r= 0,179$ και επίπεδο σημαντικότητας $P= 0,179$ όπου όσο αυξάνονται τα έτη προϋπηρεσίας αυξάνεται ελαφρώς η ανησυχία ότι θα υπάρξει αποξένωση μεταξύ των συναδέλφων κατά την απουσία από τα γραφεία της Αρχής. Τέλος ασθενής συσχέτιση παρατηρείται και ανάμεσα στην προϋπηρεσία και το 4ο μειονέκτημα αναφορικά με τον μη διακριτό διαχωρισμό προσωπικής και επαγγελματικής ζωής κατά την τηλεργασία με $r= 0,273$ και $P= 0,004$.

Αναφορικά με την συσχέτιση της προϋπηρεσίας με τις σημαντικότερες των απαντήσεων που αφορούν τα πλεονεκτήματα, τα μειονεκτήματα και τα κωλύματα της ένταξης της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη, μπορούν να εξαχθούν τα εξής συμπεράσματα:

Ανεξαρτήτως των ετών προϋπηρεσίας των εργαζομένων στην Αρχή, συμπεραίνεται ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η αποδοτικότητα τους είναι εξίσου υψηλή και στο σπίτι και στο γραφείο και η εφαρμογή της τηλεργασίας δεν την επηρεάζει. Η ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος και συμπεριφοράς και η μείωση του εργασιακού στρες εξίσου δεν επηρεάζονται από τα έτη προϋπηρεσίας. Ακόμα η πρόσληψη νεώτερων εργαζομένων φαίνεται να είναι το μικρότερο πλεονέκτημα της τηλεργασίας καθώς η προϋπηρεσία φαίνεται να είναι πιο σημαντική για την σωστή λειτουργία του ΣτΠ. Αντιθέτως, η βελτίωση ποιότητας ζωής των ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες παίζει καθοριστικό παράγοντα ένταξης της τηλεργασίας στην Αρχή.

Αναλόγως, συμπεραίνουμε ότι ανεξαρτήτως ετών προϋπηρεσίας των εργαζομένων δεν επηρεάζεται η προσαρμογή τους στο μοντέλο τηλεργασίας και η προσωπική τους ζωή. Αντιθέτως, υπάρχει μεγάλος φόβος να γίνει πιο δύσκολη η συνεργασία μεταξύ τους και να προκύψει απομόνωση λόγω έλλειψης επικοινωνίας τους στα φυσικά γραφεία της Αρχής.

Τέλος, με την αύξηση της προϋπηρεσίας συμπεραίνουμε ότι οι εργαζόμενοι δεν επηρεάζονται από την έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού, την αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες κατά την τηλεργασία όπως θα αναμέναμε.

Από την άλλη τα παράθυρα/κενά των νόμων αλλά και η ιδεοληψία του αισθήματος της έλλειψης εκσυγχρονισμού του τεχνολογικού εξοπλισμού στην Αρχή έχουν καθοριστικό ρόλο για την υιοθέτηση της τηλεργασίας ως σταθερή μορφή εργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.

4.2 Συζήτηση αποτελεσμάτων έρευνας

4.2.1 Πλεονεκτήματα τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.

Από την έρευνα προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι βρίσκουν πολλά πλεονεκτήματα στην εφαρμογή τηλεργασίας ως μορφή εργασίας τα οποία θα παρουσιάσουμε συνοπτικά παρακάτω:

1. Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας στο σπίτι.

Οι εργαζόμενοι θεωρούν πως με την τηλεργασία αυξάνεται η αποδοτικότητά τους, κυρίως λόγω της έλλειψης περισπασμών που υπάρχουν στο γραφείο. Λόγω περιορισμού χώρου στα γραφεία της Αρχής καθίσταται ορισμένες φορές δύσκολη η αυτοσυγκέντρωση των υπαλλήλων καθώς οι αρμοδιότητες είναι ποικίλες και υπάρχει μεγάλη πιθανότητα ο ένας εργαζόμενος να συντάσσει κάποιο έγγραφο, ενώ παράλληλα ο άλλος επικοινωνεί με ένα πολίτη είτε με μια δημόσια υπηρεσία. Κατά την τηλεργασία αυτό μπορεί να αποφευχθεί.

2. Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς στο σπίτι.

Μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων θεώρησε πολύ σημαντική την ελευθερία κινήσεων που δίνεται κατά την τηλεργασία, καθώς δεν υπάρχει dress code ούτε περιορισμοί όπως για παράδειγμα το κάπνισμα μόνο σε εξωτερικό χώρο.

3. Προσέλκυση προσωπικού νεότερων ηλικιών λόγω εξοικείωσης του με τα νέα τεχνολογικά μέσα.

Σύμφωνα με τους εργαζομένους δεν είναι τόσο σημαντική η ανανέωση του προσωπικού με νεότερους υπαλλήλους που ενδεχομένως είναι πιο εξοικειωμένοι με τα νέα τεχνολογικά μέσα, αλλά ο εκσυγχρονισμός του τεχνολογικού εξοπλισμού του Συνηγόρου αλλά και η παροχή τεχνολογικού εξοπλισμού για τηλεργασία.

4. Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες (ΑμεΑ, μονογονεΐς μητέρες κλπ).

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα κατά την άποψη των εργαζομένων στο Συνήγορο του Πολίτη, είναι η προοπτική βελτίωσης της ποιότητας ζωής των ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες με την εφαρμογή της τηλεργασίας. Τα ΑμεΑ θα μπορέσουν να εργαστούν με ευκολία χωρίς να σκέφτονται τον τρόπο και το κόστος μετακίνησης και έχοντας στον χώρο τους όλα τα απαραίτητα εργαλεία για να εκτελούν τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα. Επίσης, οι μονογονεΐς μητέρες ή οι φροντιστές των ΑμεΑ θα μπορούν να εργαστούν με ευκολία ενώ παράλληλα θα ικανοποιούν και τις οικογενειακές τους υποχρεώσεις.

5. Μείωση εργασιακού στρες και άγχους που δημιουργείται στον χώρο εργασίας κατά την φυσική παρουσία.

Οι εργαζόμενοι φάνηκαν διχασμένοι σ' αυτό το ερώτημα καθώς το θεώρησαν είτε πολύ σημαντικό είτε ασήμαντο. Σε ορισμένες περιπτώσεις, στο σπίτι ο εργαζόμενος αισθάνεται συνήθως μεγαλύτερη άνεση και ηρεμία με αποτέλεσμα να αυξάνεται η απόδοσή του και να μειώνεται το καθημερινό στρες και άγχος. Σε άλλες περιπτώσεις, στο σπίτι ο εργαζόμενος ίσως λόγω οικογενειακών καταστάσεων να νιώθει λιγότερο παραγωγικός. Εικάζεται πως είναι θέμα χαρακτήρα του καθενός.

6. Μείωση κόστους χρόνου μετακίνησης - μείωση περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Σύμφωνα με τους εργαζομένους στην Αρχή αυτό είναι το μεγαλύτερο πλεονέκτημα. Καθώς τα γραφεία της Αρχής βρίσκονται στο κέντρο της Αθήνας, είναι πολύ δύσκολο να έρθει κάποιος με αμάξι και να βρει θέση να το αφήσει, επομένως οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να το αφήνουν σε ιδιωτικό πάρκινγκ γεγονός που είναι πολύ κοστοβόρο για τους ίδιους. Επίσης, το σύνολο της Αρχής κατοικεί σε διάφορες περιοχές εντός Αττικής και χρειάζεται από μισή έως και μια ώρα και για να προσέλθει στην εργασία επεκτείνοντας έτσι το ωράριο του κατά 1 με 3 ώρες. Κατά την τηλεργασία όλα αυτά τα προβλήματα δεν υπάρχουν. Επίσης, με αυτόν τον τρόπο, ελαχιστοποιώντας τις μετακινήσεις, επιχειρήσεις και εργαζόμενοι συμβάλλουν και στην προστασία του περιβάλλοντος.

7. Ελευθερία διαχείρισης χρόνου εργασίας.

Κατά την τηλεργασία είναι δύσκολο να οριστεί ένα σταθερό και πάγιο ωράριο εργασίας. Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο αφοσιωμένοι και συγκεντρωμένοι και διαχειρίζονται τον χρόνο τους σύμφωνα με την δική τους παραγωγικότητα. Είναι σε

θέση να ρυθμίζουν επαγγελματικές και οικογενειακές υποχρεώσεις εναρμονίζοντας έτσι την οικογενειακή και εργασιακή ζωή. Με αυτόν τον τρόπο ενδεχομένως να μην εργάζονται αυστηρά στο πρωινό ωράριο αλλά το απόγευμα όπου είναι πιο παραγωγικοί. Ωστόσο αυτό το πλεονέκτημα ελλοχεύει κινδύνους καθώς χωρίς ένα πάγιο ωράριο ο εργαζόμενος κινδυνεύει να ο εργαζόμενος υπερεργάζεται.

8. Συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.

Ζήτημα ζωτικής σημασίας φαίνεται να έχει η εξισορρόπηση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής για τους εργαζόμενους καθώς όλοι την ανέφεραν είτε στα πλεονεκτήματα είτε στα μειονεκτήματα της τηλεργασίας. Ως πλεονέκτημα φαίνεται να το αντιμετωπίζουν όσοι θεωρούν ότι κατά την τηλεργασία δημιουργείται περισσότερος παραγωγικός χρόνος για την οικογένεια λόγω της ελευθερίας διαχείρισης του χρόνου εργασίας από τον εργαζόμενο ώστε να μπορεί να συνδυάζει εύκολα ιδιωτική και προσωπική ζωή.

Η τηλεργασία, επομένως, συμβάλει στην βελτίωση της εργασιακής αλλά και προσωπικής καθημερινότητας των εργαζομένων του Συνηγόρου του Πολίτη, σύμφωνα με τα παραπάνω οφέλη που ανέφεραν ότι προσφέρει η εφαρμογή της.

4.2.2 Μειονεκτήματα τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.

Από την έρευνα προέκυψε επίσης ότι οι εργαζόμενοι βρίσκουν και πολλά μειονεκτήματα στην εφαρμογή τηλεργασίας τα οποία θα παρουσιάσουμε συνοπτικά παρακάτω:

1. Μειωμένη - δυσχερής συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας και επαφής.

Αυξημένης σημασίας κρίθηκε από τους εργαζόμενους το γεγονός ότι στερούνται το κομμάτι της συνεργασίας με τους συναδέλφους τους κατά την τηλεργασία. Ορισμένες φορές, ακόμα και για τις εργασίες που μπορούν να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά μέσω ΣΗΔΕ, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, οι εργαζόμενοι επιζητούν την συνδρομή των συναδέλφων τους, την εμπειρία, την γνώση τους κλπ ώστε να ολοκληρώσουν ένα έγγραφο σχετικό με αναφορές που χειρίζονται.

2. Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων η οποία οδηγεί σε αποξένωση.

Το πρώτο μειονέκτημα της έλλειψης συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων, συνδέεται και με την έλλειψη επικοινωνίας σε επίπεδο ανθρωπίνων σχέσεων. Ο φυσικός χώρος εργασίας προσφέρεται για την ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων μεταξύ των

εργαζομένων, γεγονός που τους προσφέρει ικανοποίηση καθημερινά. Μέσω της τηλεργασίας καλλιεργείται το αίσθημα απομόνωσης αφού η ανθρώπινη επαφή επιτυγχάνεται μόνο σε περίπτωση τηλεφωνικής κλήσης ή επικοινωνίας μέσω email η οποία εκτός από απρόσωπη είναι και καθαρά επαγγελματική. Όπως υπογραμμίστηκε και παραπάνω αναφορικά με το αίσθημα άγχους, έτσι και το αίσθημα απομόνωσης, σχετίζεται με το κατά πόσο επηρεάζεται ο καθένας προσωπικά και δεν είναι αντικειμενικά προσεγγίσιμο ζήτημα.

3. Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνολογικών γνώσεων.

Ομοίως με το παρόμοιο ερώτημα στο προηγούμενο κεφάλαιο σύμφωνα με τους εργαζομένους δεν είναι τόσο σημαντική η έλλειψη τεχνολογικών γνώσεων, αλλά η ανάγκη εκσυγχρονισμού του τεχνολογικού εξοπλισμού του Συνηγόρου αλλά και η παροχή τεχνολογικού εξοπλισμού για τηλεργασία. Ενδεχομένως η εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τις νέες τεχνολογίες να εξαλείψει εντελώς αυτό το μειονέκτημα.

4. Μη διακριτός διαχωρισμός ιδιωτικής - επαγγελματικής ζωής.

Ζήτημα ζωτικής σημασίας φαίνεται να έχει η εξισορρόπηση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής για τους εργαζόμενους καθώς όλοι την ανέφεραν είτε στα πλεονεκτήματα είτε στα μειονεκτήματα της τηλεργασίας. Ως μειονέκτημα φαίνεται να το αντιμετωπίζουν όσοι θεωρούν ότι κατά την τηλεργασία, λόγω οικογενειακών παραγόντων (πχ. απόσπαση προσοχής λόγω μικρών παιδιών) ο εργαζόμενος δεν μπορεί να συνδυάσει τις οικογενειακές και επαγγελματικές του υποχρεώσεις και έτσι είναι ασυνεπής σε έναν από τους δύο τομείς ή ενδεχομένως και στους δύο. Ακόμα σε πολλές περιπτώσεις κατά την τηλεργασία, ειδικά σε θέσεις ευθύνης, οι εργαζόμενοι αφιερώνουν ώρες που θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν παραγωγικά με την οικογένεια τους, στην κάλυψη εκκρεμοτήτων της δουλειάς όπως για παράδειγμα απάντηση ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

5. Μη παροχή τεχνολογικού εξοπλισμού τηλεργασίας από την Αρχή.

Το βασικότερο μειονέκτημα που εντοπίζουν οι εργαζόμενοι που ερωτήθηκαν είναι η μη χορήγηση απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού από την υπηρεσία, ώστε να μπορούν να διεκπεραιώσουν τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα στο σπίτι. Παρότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι διέθεταν τον απαραίτητο βασικό εξοπλισμό για να τηλεεργαστούν (λαπτοπ, σύνδεση στο διαδίκτυο), η μη παροχή υπηρεσιακού εξοπλισμού είχε πολλές συνέπειες. Αρχικά, οι εργαζόμενοι επωμίζονται το κόστος

για την σύνδεση στο διαδίκτυο, τις τηλεφωνικές επικοινωνίες κλπ. Έπειτα, σε μερικές οικογένειες ειδικά κατά την περίοδο του lockdown λόγω Covid όλη η οικογένεια έπρεπε από κοινού να χρησιμοποιεί τον ίδιο τεχνολογικό εξοπλισμό που διέθετε, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού τηλεργαζόταν και οι μαθητές τηλεκπαιδεύονταν. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα να μοιράζεται ο χρόνος χρήσης του εξοπλισμού σε όλα τα μέλη της οικογένειας γιατί ο εξοπλισμός συνήθως δεν ήταν επαρκής και η κάλυψη του με αγορά θα ήταν εξαιρετικά κοστοβόρα για την μέση οικογένεια.

6. Ζητήματα αδυναμίας πρόσβασης.

Ένα θέμα που απασχολεί τους εργαζόμενους του Συνηγόρου του Πολίτη είναι η πρόσβαση στην πληροφορία, έκφραση που έχει διττή έννοια.

Εκ πρώτης, οι τηλεργαζόμενοι δεν έχουν πρόσβαση στις πηγές πληροφόρησης που θα είχαν αν εργάζονταν στο χώρο εργασίας, όπως για παράδειγμα πρόσβαση από το σπίτι σε ηλεκτρονικές βάσεις νομικών δεδομένων, ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες για πρόσβαση σε νομοθεσία, νομολογία, μελέτες, παρεμβάσεις, έγγραφα κλπ.

Δευτερευόντως από την πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης, οι εργαζόμενοι υπογράμμισαν ότι δεν έχουν πρόσβαση στην διακίνηση της πληροφορίας που γίνεται στο γραφείο. Δεν έχουν άμεση επαφή με τα περιστατικά που λαμβάνουν χώρα και με τις εξελίξεις. Πιο συγκεκριμένα, δεν υπάρχει ροή των πληροφοριών ανάμεσα στους Ε.Ε. σχετικά με το τι αναφορές εισέρχονται, τι συζητείται, τι γράφεται, τι έχει αποσταλεί από την Αρχή ιδίως εντός του ίδιου Κύκλου αλλά και μεταξύ Κύκλων.

7. Αδυναμία παρακολούθησης του υπηρεσιακού ταχυδρομείου.

Όσον αφορά τις καθημερινές εργασίες που εκτελούνται από το σπίτι προκύπτει το εξής πρόβλημα. Εως και την παρούσα φάση δεν είναι δυνατή η χρήση του outlook από τους τηλεργαζόμενους. Αυτό συνεπάγεται ότι δεν είναι σε θέση να παρακολουθήσουν το υπηρεσιακό τους ταχυδρομείο κατά την τηλεργασία. Είναι αμφίβολο αν μελλοντικά θα αποκατασταθεί αυτό το μεγάλο μειονέκτημα το οποίο κρίνεται μεγίστης σημασίας από τους υπαλλήλους.

Επομένως, σύμφωνα με τα παραπάνω μειονεκτήματα που προέκυψαν από την απάντηση των ερωτηματολογίων της έρευνας φαίνεται πως η τηλεργασία, σε μερικές περιπτώσεις, δυσχεραίνει την εργασιακή καθημερινότητα των εργαζομένων λόγω οργανωτικών και πρακτικών ελλείψεων κατά την εφαρμογή της.

4.2.3 Κωλύματα και προοπτική πλήρους ενσωμάτωσης της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη.

Ο βασικός σκοπός αυτής της έρευνας ήταν να διερευνηθεί η άποψη των εργαζομένων σχετικά με την ενδεχόμενη πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στο πρόγραμμα εργασιών του Συνηγόρου του Πολίτη και μετά το πέρας της πανδημίας του Covid - 19.

Από την ανάλυση των απαντήσεων προκύπτει ότι οι υπάλληλοι είναι μάλλον θετικά προσκείμενοι αλλά παράλληλα προβληματισμένοι. Ένα ποσοστό εξ' αυτών παρόλο που έχει θετική άποψη για την τηλεργασία υπογραμμίζει ότι για την σωστή εφαρμογή της τηλεργασίας πρέπει να εφαρμοστεί το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο, να αναβαθμιστεί ο τεχνολογικός εξοπλισμός της Αρχής και να δοθεί στους εργαζομένους ώστε να τηλεργάζονται χωρίς να χρησιμοποιούν τις προσωπικές τους συσκευές και να υπάρξει πλήρης πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές της Αρχής εξ' αποστάσεως. Επίσης, πολλοί υπάλληλοι φάνηκαν ιδιαίτερα επιφυλακτικοί σε σχέση με την τηλεργασία φοβούμενοι ότι η εφαρμογή της θα θέσει σε κίνδυνο τα εργασιακά τους δικαιώματα.

Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι θεωρούν στο σύνολό τους ότι η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί στον Συνήγορο του Πολίτη μόνο εκ περιτροπής καθώς δεν μπορεί να αντικαταστήσει πλήρως την εργασία με φυσική παρουσία στο σύνολο των υπηρεσιακών καθηκόντων τους.

Προκειμένου να είναι αποτελεσματική, θα πρέπει να επιλυθούν βασικά κωλύματα που υπάρχουν κατά την παρούσα εφαρμογή της. Αυτό μπορεί να γίνει με τη δημιουργία πλατφόρμας επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων ώστε να είναι σε διαρκή επικοινωνία το σύνολο των υπαλλήλων ειδικά εντός του ίδιου Κύκλου, με την παροχή δυνατότητας πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης (πχ ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες), με τον καθορισμό τακτικών τηλεδιασκέψεων είτε συναντήσεων κατά την φυσική παρουσία μεταξύ συναδέλφων, με την παροχή δυνατότητας ευέλικτης διαχείρισης του ωραρίου από τον εργαζόμενο, με την διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων αλλά και των συναλλασσόμενων πολιτών, με την δημιουργία συστήματος ελέγχου εργασίας από τους Προϊσταμένους και τέλος με την διασφάλιση του "δικαιώματος αποσύνδεσης" μετά το πέρας του εργασιακού δώρου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Συμπεράσματα- Προτάσεις

5.1.1 Συμπεράσματα έρευνας

Από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας που προηγήθηκε συμπεραίνουμε ότι η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί στις Ευρωπαϊκές χώρες, ως περιστασιακή είτε ως τακτική μορφή εργασίας, εκ περιτροπής, σε ποσοστό 25% - 40% του εργατικού δυναμικού της εκάστοτε επιχείρησης/υπηρεσίας. Σημαντικό παράγοντα για την εφαρμογή της αποτελεί η δομή της οικονομίας της χώρας καθώς και οι επαγγελματικοί κλάδοι που μπορούν να την υποστηρίξουν (teleworkable επαγγέλματα).

Με την έξαρση της πανδημίας του Covid-19, παρατηρήθηκε μια αύξηση της τηλεργασίας σε σύγκριση με τα χαμηλά ποσοστά καθιέρωσης της πρό Covid-19 στις χώρες της ΕΕ και ειδικά στην Ελλάδα. Μετά το πέρας της πανδημίας, αναμένεται να υπάρξει καθιέρωση της τηλεργασίας ως νέα μορφή εργασίας ειδικά σε επαγγέλματα που ήταν εφικτή εκ των προτέρων, λόγω της φύσης των εργασιακών υποχρεώσεων των εργαζομένων που μπορούν να διεκπεραιωθούν εξ' αποστάσεως. Επομένως, συμπεραίνουμε ότι η τηλεργασία θα διευρυνθεί ειδικά σε επαγγέλματα γραφείου όπου ο Η/Υ είναι το κύριο εργαλείο εργασίας καθημερινά.

Η καθιέρωση της τηλεργασίας είναι πιθανό να δημιουργήσει διάφορα ζητήματα στον μισθολογικό τομέα, στο εργασιακό ωράριο, στον διαχωρισμό επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής κλπ, προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν θεσμικά.

Η χρήση της τηλεργασίας στην Ελλάδα, θα οδηγήσει τις επιχειρήσεις/υπηρεσίες στον εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών τους υποδομών και σε σημαντικές αλλαγές οργάνωσης εργασίας στο εσωτερικό τους συνδυαστικά με ένα γενικό θεσμικό πλαίσιο.

Για την επιτυχημένη πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στο πρόγραμμα εργασιών του Συνηγόρου, σύμφωνα με την παρούσα έρευνα θα πρέπει να προβλεφθούν τα παρακάτω πιθανά προβλήματα.

Η υπηρεσία θα πρέπει να παρέχει τεχνολογικό εξοπλισμό για τηλεργασία και να διασφαλίσει την απρόσκοπτη καθημερινή επικοινωνία των τηλεεργαζομένων με τους συναδέλφους που εργάζονται στα φυσικά γραφεία της Αρχής, με τους συναλλασσόμενους πολίτες και με τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Επίσης θα πρέπει να παρέχει κατάρτιση στους τηλεργαζόμενους ως προς την ορθή διαχείριση του εργασιακού ωραρίου στο σπίτι, ως προς τις τεχνικές συνδυασμού επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής κλπ.

Ακόμα, οφείλει να ενημερώσει τους εργαζομένους αναλυτικά τόσο για τα πλεονεκτήματα όσο και για τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας και παράλληλα να τους διαβεβαιώσει ότι τα εργασιακά, ασφαλιστικά και κοινωνικά τους δικαιώματα θα είναι εξασφαλισμένα.

Η τηλεργασία θα πρέπει να είναι εθελούσια και εναλλασσόμενη με φυσική παρουσία στα γραφεία της Αρχής και θα πρέπει να παρέχεται σε εργαζόμενους που η θέση εργασίας τους, τους δίνει την δυνατότητα να τηλεργάζονται αποτελεσματικά φέροντας εις πέρας όλες τις καθημερινές τους επαγγελματικές υποχρεώσεις.

Τέλος, είναι πολύ σημαντικό οι όροι αμοιβής και εργασίας κατά την τηλεργασία να διαμορφώνονται από κοινού μεταξύ εργαζομένων και εργοδοσίας και να διασφαλιστεί η μη μονομερής αλλαγή των συμφωνηθέντων από κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη. Προκειμένου να διασφαλιστεί αυτή η συμφωνία οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να μπορούν να συμμετέχουν στις συνδικαλιστικές οργανώσεις εξ' αποστάσεως.

Η εξέλιξη της σύγχρονης τεχνολογίας εξασφαλίζει στα διοικητικά συστήματα ευελιξία και προσαρμοστικότητα. Η τηλεργασία φαίνεται μπορεί να εφαρμοστεί με αποτελεσματικότητα καθώς ο ΣτΠ είναι μια μικρή διοικητική μονάδα. Το μέγεθος του φορέα, η φύση της εργασίας και ο όγκος των εργασιών, του επιτρέπει να πρωτοπορεί, όπως και κάνει από την ίδρυση του.

Το νέο νομοθετικό πλαίσιο θα παρέχει τα απαραίτητα εχέγγυα για την εφαρμογή του σύγχρονου ψηφιακού περιβάλλοντος εργασίας, με ιδιαίτερη προσοχή στην αποφυγή διακρίσεων κατά την αντιμετώπιση και αξιολόγηση των υπαλλήλων. Οι κατάλληλες αποφάσεις μπορούν να ληφθούν μετά από συνεννόηση προσωπικού (διοικητικού και επιστημονικού), συλλογικού οργάνου και ηγεσίας της Αρχής.

5.1.2 Περιορισμοί έρευνας

Αναφορικά με την πορεία έρευνας υπογραμμίζεται ότι η συμμετοχή ήταν περιορισμένη λόγω της εκ περιτροπής εργασίας που εφαρμόστηκε στον Συνήγορο του Πολίτη ως μέτρο προστασίας της δημόσιας υγείας λόγω της πανδημίας.

Επίσης, σημειώνεται ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι κατά βάση Ειδικοί Επιστήμονες καθώς καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του προσωπικού του ΣτΠ.

5.1.3 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Στην παρούσα εργασία δεν εξαντλήθηκαν οι δυνατότητες έρευνας και ανάλυσης αναφορικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα.

Η έρευνα θα μπορούσε να εξετάσει περισσότερα δημοσιεύματα και συγγράμματα, προκειμένου να διαφανεί πιο ξεκάθαρα ο τρόπος εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα προ πανδημίας ώστε να συγκριθεί με τον τρόπο εφαρμογής της μελλοντικά. Η έρευνα θα μπορούσε να εστιάζει και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες ώστε να γίνει μια επαρκής σύγκριση μεταξύ των δημοσίων φορέων και της χρήσης τηλεργασίας σε αυτούς. Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν για τους σκοπούς της έρευνας θα μπορούσαν αναλυθούν περαιτέρω συνδυάζοντας περισσότερες ανεξάρτητες μεταβλητές με την χρήση του συντελεστή Pearson καθώς όσες συγκρίναμε δεν έδωσαν σημαντικά αποτελέσματα.

Τέλος η παρούσα εργασία θα μπορούσε να αποτελέσει τη βάση μιας μελλοντικής έρευνας για την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα και ειδικά στον δημόσιο τομέα, μετά το πέρας της πανδημίας του κορωνοϊού, όπου θα διαφαίνεται πιο ξεκάθαρα το ποσοστό υιοθέτησης της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις/οργανισμούς.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

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

Δόνος Π. (2004), Τεχνολογική διακινδύνευση και προστασία προσωπικών δεδομένων, Νέες τεχνολογίες και συνταγματικά δικαιώματα, σελ 24.

Δαλαμάγκας Α. (2001), Η πορεία της Ελλάδας στην Κοινωνία της Πληροφορίας : Προβλήματα και Προκλήσεις από την εισαγωγή των Νέων Τεχνολογιών στην Ελληνική Κοινωνία. Η προσέγγιση της ελληνικής πολιτικής από την σκοπιά των ελληνικών αναπτυξιακών σχεδίων, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα.

Δημουλάς Κ. και Ρομπολής Σ. (1998), Τηλεργασία: απειλή ή πανάκεια; Ενημέρωση ΙΝΕ, τεύχος 37.

Ε.Γ.Σ.Σ.Ε (2006-2007), Συμφωνία-πλαίσιο για τη τηλεργασία. Προσάρτημα Β.

Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Πολίτη (2018), Εθνικό Τυπογραφείο.

Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Πολίτη (2019), Εθνικό Τυπογραφείο.

Ζερδέλης Δ. (2017), Ο χρόνος εργασίας στην εποχή της ψηφιακής εργασίας, ΔΕΕ.

Κιοσσέ-Παυλίδου Λ. (2004), Κλασικές και σύγχρονες ρυθμίσεις του χρόνου εργασίας, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα.

Λυβέρη Χ. Ι. (2010), Τηλεργασία: Ο Εναλλακτικός Τρόπος Παροχής Εργασίας, HR Professional, σ.70.

Ληξουριώτης Ι. (2011), Εργατικό Δίκαιο, Ατομικές Εργασιακές Σχέσεις, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Μαλάγαδρη Α.Κ. (2010), Νέες τεχνολογίες. Προσωπικά δεδομένα και Εργατικό Δίκαιο, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα.

Νόμος 2639/98, Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις.

Νόμος 3846/10, Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις.

Νόμος 4727/20, Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.

Παναγοπούλου και Κουτνατζή Φ. (2012), Ο έλεγχος των εργαζομένων με τεχνικά μέσα - Η περίπτωση του παγκόσμιου συστήματος γεωγραφικού προσδιορισμού, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη.

Πετράκη Γ. (2007), Οι νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, Gutenberg, Αθήνα.

Πιεράκης Χ. και Κουτσονίκος Γ. (2003), New technologies in Teleworking. Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Australian Bureau of Statistics (2011), Teleworking. Cat. 1373.1, Commonwealth of Australia (Sydney Household Travel Survey).

Baruch, Y., Nicholson N. (1997), Home, Sweet Work: Requirements for Effective Home Working. J. Gen. Manag.

Berg-Beckhoff G., Nielsen G. and Ladekjær Larsen E. (2017), ‘Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers – results from a systematic review’, International Journal of Occupational and Environmental Health, Vol. 23, No. 2, pp. 160–171.

Boeri T., Caiumi A. and Paccagnella M. (2020), ‘Work versus safety’, Covid Economics: Vetted and real-time papers, No. 2, 8 April

Bryman A. (2004), Social Research Methods.

Butler E.S., Aasheim C. & William S. (2007), Does Telecommuting improve Productivity? Communications of the ACM, 50 (4), p.101-103.

Chesley N. (2014), ‘Information communication technology use, work intensification and employee strain and distress’, Work, Employment and Society, Vol. 28, No. 4, pp. 589–610.

Dingel J.; Neiman B. (2020), How many jobs can be done at home? Covid Economics: Vetted and real-time papers. No 1, pp. 16-24.

De Vaus D. (2002), *Surveys in Social Research*. 5th Edition, Routledge, London.

Eddleston K.A. & Mulki J. (2017), Toward Understanding Remote Workers' Management of Work-Family Boundaries. *Group and Organization Management*. 42, (3), p. 346-387.

Ellison N. (2004), *Telework and social change*, Westport, Praeger.

Eurofound (2015), *New forms of employment*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound and the International Labour Organization (2017), *Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work*; Publications Office of the European Union, Luxembourg and the ILO: Geneva, Switzerland.

Eurofound and the ILO (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.

Eurofound (2017), *6th European Working Conditions Survey*.

Eurofound (2020), *Living, working and COVID-19: First findings – April 2020*, Dublin

Fana, M., Tolan, S., Torrejon Perez, S., Urzi Brancati, M. and Fernandez Macias, E. (2020), "The COVID confinement measures and EU labour markets", JRC Technical Reports, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

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

Hayes S. C., & Ju W. (1997). The applied implications of rule-governed behavior. In W. O'Donohue (Ed.), *Learning and behavior therapy* (pp. 374-391). New York: Allyn & Bacon.

Henwood K. & Pidgeon N. (1994), Beyond the qualitative paradigm: A framework for introducing diversity within qualitative psychology. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 4(4), 225–238.

Morgan E.R. (2004), Teleworking: An Assessment of the Benefits and Challenges, European Business Review, 16 (4), pp. 344-357.

Nilles J.M. (1994), Making Telecommuting Happen: A guide for telemanagers and telecommuters, Van Nostrand Reinhold, New York.

Pouliakas K. 2020, Working at Home in Greece: Unexplored Potential at Times of Social Distancing?, IZA Discussion Papers 13408, Institute of Labor Economics (IZA).

Strauss A., & Corbin J. M. (1990), Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques, Sage Publications, Inc.

Ηλεκτρονικές Πηγές

CNN, Κορωνοϊός - KPMG: 2 στους 3 Έλληνες θέλουν να συνεχίσουν την τηλεργασία, 8/2020

Efsyn, Δικαίωμα στην αποσύνδεση | Η Εφημερίδα των Συντακτών, 12/2020

EUR-Lex, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:c11328>, 4/2020

Eurofound, Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital, 9/2020

Eurofound, Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, 9/2020

Eurofound, Living, working and COVID-19 (Eurofound 2020), 1/2021

Eurofound, Right to disconnect | Eurofound, 10/2020

Eurofound, Telework in the European Union | Eurofound, 10/2020

Eurofound, COVID-19 unleashed the potential for telework – How are workers coping?, 10/2020

Huffpost, Το νομικό πλαίσιο για την τηλεργασία: Τα θετικά και οι ελλείψεις, 8/2020

KPMG Greece, COVID-19 Employment Conditions Barometer Report -, 6/2020

NEWMONEY, Η Ευρώπη δεν είναι έτοιμη για τηλεργασία – Τι δείχνουν τα στοιχεία, 10/2020

OECD, Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: How can public policies make it happen?, 10/2020

PSYCHOLOGYNOW, Δικαίωμα αποσύνδεσης των εργαζομένων από τα ψηφιακά εργαλεία μετά το πέρας του ωραρίου τους, 12/2020

Taxheaven, Τηλεργασία: Δέσμη 10 διατάξεων για το θεσμικό και νομικό πλαίσιο σε νομοσχέδιο που θα έρθει τις επόμενες ημέρες στη Βουλή, 10/2020

Teleworking, <http://www.teleworking.gr/>, 5/2021

ΙΝΕΓΣΕΕ, ίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρηση & Συ βουλευτική Εργαζο ένων και Ανέργω, 10/2020

ΙΝΕΓΣΕΕ, Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ, 10/2020

ΙΝΕΓΣΕΕ, ΕΘΝΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΤΩΝ 2006 ΚΑΙ 2007 Στην Αθήνα, σ, 10/2020

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ, Η πανδημία άλλαξε τις εργασιακές συνθήκες στον ιδιωτικό τομέα | Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ, 9/2020

Νομοτέλια, <http://www.nomotelia.gr/nservice20/showdoc.asp>, (ημ. ανάκτησης μέσω υπηρεσιακού προφιλ 6/2020)

ΟΚΕ, «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ- ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ», 9/2020

ΣΕΒ, Τηλεργασία: ευκαιρία για πιο παραγωγικές επιχειρήσεις και καλύτερη ζ, 5/2021

ΣΕΒ, Επιχειρήσεις, Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαιδευτικό Σύστημα: Έρευνα σε, 10/2020

ΣΕΒ, Τηλεργασία: ευκαιρία για πιο παραγωγικές επιχειρήσεις και καλύτερη ζ, 10/2020

ΣΕΒ, <https://www.sev.org.gr/grafeio-typou/arthrografia-synentefxeis-se-mme/i-tilergasia-meta-ton-covid-19-mythoi-kai-pragmatikotita/>, 10/2020

Συνήγορος του Πολίτη, <https://www.synigoros.gr/?i=stp.el.annreports>, 7/2021

Συνήγορος του Πολίτη,

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiQhJevvdjyAhU6wAIHHXWPC-YQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.synigoros.gr%2Fresources%2F13072020-diakirixsi.pdf&usg=AOvVaw1gC7yjtF_1Ni5-iiK_8GzG , 5/2021

Συνήγορος του Πολίτη, Παρατηρήσεις του Συνηγόρου του Πολίτη επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών «Θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας, διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες ρυθμίσεις» , 9/2020

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερευνητικό εργαλείο

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της διπλωματικής εργασίας με τίτλο "Τηλεργασία στον Δημόσιο Τομέα : Μελέτη περίπτωσης Συνηγόρου του Πολίτη".

Η συμπλήρωση του απαιτεί λίγο χρόνο και η συμβολή σας είναι σημαντική για την επιτυχή ολοκλήρωση της έρευνας μου. Η συμμετοχή σας είναι ανώνυμη και τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τον σκοπό της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας.

Για οποιαδήποτε επισήμανση μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στην ηλεκτρονική διεύθυνση chris.kougia@gmail.com

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας.

Με εκτίμηση,

Χριστίνα Κούγια

ΜΕΡΟΣ Α' (ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΟΣ/ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑΣ)

1)Ποιο είναι το φύλο σας;

Άνδρας

Γυναίκα

Άλλο :_

2)Ποια είναι η ηλικία σας;

18-29

30-45

45-55

56 και άνω

3) Έχετε τέκνα; Αν ναι ποιός ο αριθμός των τέκνων;

1-2

3

4 και άνω

4) Ποιό είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;

δημοτικό

Γυμνάσιο/Λύκειο

Μεταλυκειακή Εκπαίδευση (ΙΕΚ)

ΑΕΙ/ΤΕΙ

Μεταπτυχιακός Τίτλος/Διδακτορικός Τίτλος

5) Πόσα έτη εργάζεστε στον Δημόσιο Τομέα;

Έως 5 έτη

5-10 έτη

11-20 έτη

21 και άνω έτη

6) Πόσα έτη εργάζεστε στον Συνήγορο του Πολίτη;

Έως 5 έτη

5-10 έτη

- 11-20 έτη
- 21 και άνω έτη

7) Ποιά είναι η θέση εργασίας σας ιεραρχικά;

- Θέση ευθύνης
- Επιστημονικό προσωπικό
- Διοικητικό προσωπικό
- Ομάδα επικοινωνίας

8) Ποιά είναι η σχέση εργασίας σας;

- Προσωπικό Ορισμένου Χρόνου
- Προσωπικό Αορίστου Χρόνου

ΜΕΡΟΣ Β' (ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΩΣ ΜΟΡΦΗ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ)

9) Έχετε εργαστεί στο παρελθόν με τηλεργασία;

- Ναι
- Όχι

10) Εργάζεστε αυτή την περίοδο με τηλεργασία;

- Ναι
- Όχι

11) Ποιό είναι το επίπεδο εξοικείωσης σας με τα νέα τεχνολογικά μέσα;

0 1 2 3 4 5

Μηδενικό ο ο ο ο ο ο Πολύ καλό

12) Εάν είχατε την δυνατότητα, θα επιλέγατε να ενσωματωθεί η τηλεργασία στο πρόγραμμα εργασιών του Συνηγόρου του Πολίτη;

Ναι

Όχι

13) Σε τι βαθμό θα αυξανόταν η αποδοτικότητά σας αν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

14) Σε τι βαθμό θα ικανοποιούσατε τις εκπαιδευτικές σας ανάγκες αν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

15) Σε τι βαθμό θα ικανοποιούσατε τις οικογενειακές σας ανάγκες αν εργαζόσασταν με τηλεργασία;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

16) Ποιά πλεονεκτήματα της τηλεργασίας θεωρείτε σημαντικά; (Βαθμολογήστε βάσει σπουδαιότητας 0=καθολου σημαντικό, 1= λίγο σημαντικό, 2= σημαντικό, 3= πολύ σημαντικό)

	0	1	2	3
Αύξηση αποδοτικότητας λόγω εργασίας σε οικείο περιβάλλον.				
Ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας.				
Προσέλκυση προσωπικού νεότερων ηλικιών λόγω εξοικείωσης με τα νέα τεχνολογικά μέσα.				
Βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων ευαίσθητων ομάδων (ΑμεΑ, εγκυμονούσες, μονογονείς μητέρες κλπ).				
Μείωση εργασιακού στρες και άγχους που δημιουργείται στον χώρο εργασίας κατά την φυσική παρουσία				

17) Υπάρχει κάποιο άλλο σημαντικό πλεονέκτημα κατά την γνώμη σας, το οποίο δεν αναφέρεται στην παραπάνω ερώτηση; (5-15 λέξεις)
.....

18) Ποιά μειονεκτήματα της τηλεργασίας θεωρείτε σημαντικά; (Βαθμολογήστε βάσει σπουδαιότητας 0=καθολου σημαντικό, 1= λίγο σημαντικό, 2= σημαντικό, 3= πολύ σημαντικό)

	0	1	2	3
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων η οποία οδηγεί σε αποξένωση.				
Μειωμένη-δυσχερής συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας και επαφής.				
Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνολογικών γνώσεων.				
Μη διακριτός διαχωρισμός επαγγελματικής/ιδιωτικής ζωής.				

19) Υπάρχει κάποιο άλλο σημαντικό μειονέκτημα κατά την γνώμη σας, το οποίο δεν αναφέρεται στην παραπάνω ερώτηση; (5-15 λέξεις)
.....

20) Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στις ιδιωτικές επιχειρήσεις στην χώρα μας;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

21) Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στις δημόσιες υπηρεσίες στην χώρα μας;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

22) Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι οι νέες μορφές απασχόλησης και οργάνωσης του χρόνου εργασίας έχουν αναπτυχθεί στον Συνήγορο του Πολίτη;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

23) Πέρα από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ακόμα θεσμικό πλαίσιο, ποιά πιστεύετε ότι είναι τα κωλύματα που δεν επιτρέπουν την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη; (Βαθμολογήστε βάσει σπουδαιότητας 0=καθολου σημαντικό, 1= λίγο σημαντικό, 2= σημαντικό, 3= πολύ σημαντικό)

	0	1	2	3
Μη σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός.				
Αδυναμία παρακολούθησης εργασίας εξ' αποστάσεως από τους προϊσταμένους.				
αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων συνδιαλεγόμενων.				
Γραφειοκρατικές διαδικασίες.				
Αδυναμία παράλληλης				

πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων.				
---	--	--	--	--

24) Πέρα από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ακόμα θεσμικό πλαίσιο, υπάρχει κάποιο άλλο σημαντικό κώλυμα κατά την γνώμη σας, το οποίο δεν αναφέρεται στην παραπάνω ερώτηση; (5-15 λέξεις)

.....

25) Πιστεύετε ότι ως τηλεργαζόμενος η προσοχή σας διασπάται πιο εύκολα;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

26) Πιστεύετε ότι η τηλεργασία πιθανόν να καταργήσει - επεκτείνει το προκαθορισμένο ωράριο που διασφαλίζεται με την φυσική παρουσία;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

27) Πιστεύετε ότι η υπηρεσία πρέπει να παρέχει εξοπλισμό και κάλυψη εξόδων που σχετίζονται με τον τηλεργαζόμενο; (τηλέφωνο, internet, παροχή λάπτοπ κλπ);

Ναι

Όχι

28) Μετά την περίοδο του Covid-19, βάσει της εμπειρίας σας, ταυτίζετε τις έννοιες εξ' αποστάσεως εργασία/τηλεργασία;

Ναι

Όχι

29) Κατά πόσο έχει διευκολύνει το ΣΗΔΕ την τηλεργασία στον Συνήγορο του Πολίτη;

0 1 2 3 4 5

Καθόλου ο ο ο ο ο ο Πάρα πολύ

30) Βάσει της εμπειρίας σας ποιες πιστεύετε ότι είναι οι προτεινόμενες λύσεις ώστε να μπορέσει να ενσωματωθεί πλήρως η Τηλεργασία στον Συνήγορο του Πολίτη; (1-5 προτάσεις περιληπτικά)

....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Γραμμική συσχέτιση

		Πόσα έτη εργάζεστε στον συνήγορο του Πολίτη;
1.Πιστεύετε ότι η αύξηση της αποδοτικότητας σας λόγω εργασίας σε οικείο χώρο είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	-,059
	Sig. (2-tailed)	,658
2.Πιστεύετε ότι η ελευθερία κινήσεων, ντυσίματος, συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	-,039
	Sig. (2-tailed)	,774
3.Πιστεύετε ότι η προσέλκυση προσωπικού νεότερων ηλικιών λόγω εξοικείωσης τους με τα νέα τεχνολογικά μέσα είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	-,158

	Sig. (2-tailed)	,236
4.Πιστεύετε ότι η βελτίωση ποιότητας ζωής ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες (ΑμεΑ, μονογονείς μητέρες κλπ) είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	,070
	Sig. (2-tailed)	,604
5.Πιστεύετε ότι η προσέλκυση μείωση εργασιακού στρες και άγχους που δημιουργείται στον χώρο εργασία κατά την φυσική παρουσία είναι σημαντικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	-,153
	Sig. (2-tailed)	,252
1.Πιστεύετε ότι η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων η οποία οδηγεί σε αποξένωση είναι σημαντικό μειονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	,179
	Sig. (2-tailed)	,179

2.Πιστεύετε ότι η μειωμένη - δυσχερής συνεργασία λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας και επαφής είναι σημαντικό μειονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	,051
	Sig. (2- tailed)	,704
3.Πιστεύετε ότι η αδυναμία προσαρμογής προσωπικού λόγω έλλειψης τεχνολογικών γνώσεων είναι σημαντικό μειονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	-,040
	Sig. (2- tailed)	,768
4.Πιστεύετε ότι ο μη διακριτός διαχωρισμός ιδιωτικής επαγγελματικής ζωής είναι σημαντικό μειονέκτημα της τηλεργασίας;	Pearson Correlation	-,007
	Sig. (2- tailed)	,960
1.Πιστεύετε ότι ο μη σύγχρονος εξοπλισμός, είναι σημαντικό κώλυμα που δεν επιτρέπει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;	Pearson Correlation	-,172

	Sig. (2-tailed)	,198
2.Πιστεύετε ότι η αδυναμία παρακολούθησης εξ' αποστάσεως εργασίας από τους προϊσταμένους , είναι σημαντικό κώλυμα που δεν επιτρέπει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;	Pearson Correlation	,022
	Sig. (2-tailed)	,871
3.Πιστεύετε ότι η αδυναμία διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων συνδιαλεγόμενων, είναι σημαντικό κώλυμα που δεν επιτρέπει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;	Pearson Correlation	-,234
	Sig. (2-tailed)	,077
4.Πιστεύετε ότι οι γραφειοκρατικές διαδικασίες , είναι σημαντικό κώλυμα που δεν επιτρέπει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;	Pearson Correlation	-,083
	Sig. (2-tailed)	,536

5.Πιστεύετε ότι η αδυναμία παράλληλης πρόσβασης στο ΣΗΔΕ και σε μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων, είναι σημαντικό κώλυμα που δεν επιτρέπει την πλήρη ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;	Pearson Correlation	,151
	Sig. (2- tailed)	,256
Πιστεύετε ότι το ΣΗΔΕ διευκόλυνε την ενσωμάτωση της τηλεργασίας στον Συνήγορο του Πολίτη;	Pearson Correlation	-,016
	Sig. (2- tailed)	,908