



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



**ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ.**

ΣΑΡΛΑΝΗ ΣΟΦΙΑ

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

Ατγάλεω, 2022



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



**ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ.**

ΣΑΡΛΑΝΗ ΣΟΦΙΑ, Α.Μ.:09619

Επιβλέπων: Πανάγου Βασίλειος, Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Λογιστικής
& Χρηματοοικονομικής

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

Ατγάλεω, 2022



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



TELEWORKING IN THE PUBLIC SECTOR.
CASE STUDY: TELEWORKING IN
e-EFKA.

SARLANISOFIA, R.N.: 09619

Supervisor: Panagou Vasilios, Professor, University of West Attica, Department of Accounting & Finance

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy.

Aigaleo, Greece, 2022



**ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ.**

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 24/02/2022

Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Βασίλειος Πανάγου	Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
2	Ανδρέας Αλεξόπουλος	Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3	Ελένη Ιμπριζή	Λέκτορας Εφαρμογών	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Σαρλάνη Σοφία του Ιωάννη, με αριθμό μητρώου 09619 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική» του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματός.

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

Η Σαρλάνη Σοφία



Αφιέρωσεις: Στον αγαπημένο μου γιο Θεοδόση.

Ευχαριστίες

Σε αυτό το μέρος της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους εκείνους που με βοήθησαν και με εμπύχωσαν να ολοκληρώσω με επιτυχία τη διπλωματική μου εργασία. Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Πανάγου Βασίλειο για την καθοδήγηση του κατά τη διάρκεια εκπόνησης αυτής της εργασίας. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου στον e-ΕΦΚΑ, που συμμετείχαν στην έρευνα και ανταποκρίθηκαν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την οικογένεια μου και την μητέρα μου για την στήριξη που μου παρείχαν, αλλά και για την κατανόηση τους, για τον χρόνο που τους στερήσα.

[ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ]

Περίληψη

Ως τηλεργασία θεωρείται η πρακτική της εργασίας μακριά από το συνηθισμένο χώρο εργασίας. Συνήθως, αναφέρεται στην εργασία από το σπίτι. Η τηλεργασία απέκτησε ιδιαίτερο νόημα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, καθώς πολλές εταιρείες χρησιμοποίησαν αυτή την πρακτική για τον περιορισμό της πανδημίας και την ασφάλεια των εργαζομένων τους. Η εργασία αυτή ασχολήθηκε με την εξ' αποστάσεως εργασία, και παίρνει ως μελέτη περίπτωσης τους εργαζομένους του e-ΕΦΚΑ. Η εργασία έλεγξε τις επιδράσεις που έχει η τηλεργασία σε αυτούς τους υπαλλήλους. Για τους σκοπούς της έρευνας πραγματοποιήθηκε ερωτηματολόγιο. Τα αποτελέσματα της εργασίας έδειξαν ότι η τηλεργασία επηρεάζει θετικά τις εργασιακές σχέσεις και την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής των υπαλλήλων. Δεν επηρεάζει την εξουθένωση και την κούραση των υπαλλήλων. Αυξάνει την εργασιακή απόδοση και την κοινωνική απομόνωση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Κύριο πλεονέκτημα της τηλεργασίας θεωρήθηκε η μείωση του χρόνου μετακίνησης. Κύριο μειονέκτημα θεωρήθηκε ο μη σαφής προσδιορισμός μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής.

Σημαντικοί Όροι: τηλεργασία, υπάλληλοι, e-ΕΦΚΑ, επίδραση, πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα.

[TELEWORKING IN THE PUBLIC SECTOR. CASE STUDY: TELEWORKING IN e-EFKA]

Abstract

Teleworking is considered as the practice of working remote from the usual workplace. Usually, it refers to work from home. Teleworking had a special importance, after the outbreak of the Covid-19 pandemic, as companies, around the globe, used this practice to contain the spread of the virus and to ensure the safety of their employees. This paper was based on teleworking. As a case study, it used the employees of e-EFKA. The paper examined the effects that teleworking has on these employees. For the purposes of the research analysis, a questionnaire was conducted. The results of the analysis of the paper showed that teleworking positively affects the working relationships, and the balance between personal and work life of these employees. Teleworking does not affect the exhaustion and the fatigue of these employees. Teleworking increases the work efficiency and social isolation of the employees of e-EFKA. The main advantage of teleworking was considered to be the reduction of travel-to-work time. The main disadvantage was the unclear distinction between personal and work life.

Keywords: teleworking, employees, e-EFKA, impact, advantages - disadvantages.

Περιεχόμενα

Περίληψη	xv
Abstract.....	xvii
Κατάλογος Πινάκων.....	xxiii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	3
1.1. Εισαγωγή	3
1.2. Σχετικές Μελέτες πάνω στην Τηλεργασία.....	3
1.3. Σχετικές Μελέτες πάνω στην Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα.....	6
1.4. Ανακεφαλαίωση	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.....	13
2.1. Εισαγωγή	13
2.2. Τηλεργασία.....	13
2.2.1. Η έννοια της τηλεργασίας.....	13
2.2.2. Ιστορική Αναδρομή	15
2.2.3. Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα	19
2.2.4. Η επίδραση της τηλεργασίας στη Ζωή των Εργαζομένων.....	25
2.2.4.1. Τηλεργασία & Παρακίνηση.....	25
2.2.4.2. Τηλεργασία & Απομόνωση & Εξουθένωση	27
2.2.5. Η τηλεργασία στα Χρόνια της Πανδημίας του Covid-19	28
2.3. Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα.....	31
2.4. Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).....	32
2.5. Ανακεφαλαίωση	34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	37
3.1. Εισαγωγή	37
3.2. Ερευνητικές Υποθέσεις.....	37
3.2.1. Ερευνητικά Ερωτήματα	38
3.2.2. Αντικείμενο και Σκοπός της Εργασία	38
3.3. Μεθοδολογία.....	39
3.3.1. Ερωτηματολόγιο	39
3.3.1.1. Η έννοια του ερωτηματολογίου.....	39
3.3.1.2. Παρουσίαση Ερωτηματολογίου.....	43
3.3.2. Επαγωγική & Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση	45
3.3.3. Δείγμα.....	47
3.3.4. Εξεταζόμενη περίοδος.....	48
3.4. Σχετικές Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	48
3.5. Ανακεφαλαίωση	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	51
4.1. Εισαγωγή	51
4.2. Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου	51
4.3. Αποτελέσματα Επαγωγικής & Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης	72
4.4. Ανακεφαλαίωση	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	77
5.1. Εισαγωγή	77
5.2. Συμπεράσματα.....	77
5.3. Προτάσεις	82
ΣΥΝΟΨΗ.....	85

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	87
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	91

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 2.1.: Ποσοστό Ελλήνων Εργαζομένων υπό το Καθεστώς της Τηλεργασίας (Περιστασιακά ή Συνήθως), στοιχεία 2008 – 2018....	19
Πίνακας 2.2.: Ποσοστό απασχολούμενων που εργάζονται εξ’ αποστάσεως (ΕΕ-27 και Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία , Ισλανδία, και Ελβετία), στοιχεία 2019	30
Πίνακας 4.1.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Φύλο.....	51
Πίνακας 4.2.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Ηλικία	52
Πίνακας 4.3.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Οικογενειακή κατάσταση ...	53
Πίνακας 4.4.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Βαθμίδα εκπαίδευσης	53
Πίνακας 4.5.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Θέση εργασίας	54
Πίνακας 4.6.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Υπάλληλος σε.....	55
Πίνακας 4.7.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Χρόνια προϋπηρεσίας.....	56
Πίνακας 4.8.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Τόπος εργασίας.....	56
Πίνακας 4.9.: Εξ’ αποστάσεως εργασία την τρέχουσα περίοδο.....	57
Πίνακας 4.10.: Εξ’ αποστάσεως εργασία κατά το παρελθόν.....	58
Πίνακας 4.11.: Δυνατότητα πραγματοποίησης εργασίας εξ’ αποστάσεως ..	59
Πίνακας 4.12.: Εξ’ αποστάσεως εργασία & Covid-19.....	60
Πίνακας 4.13.: Δυνατότητα πραγματοποίησης εργασίας εξ’ αποστάσεως, στο μέλλον	61
Πίνακας 4.14.: Δυνατότητα πραγματοποίησης τμήματος εργασίας εξ’ αποστάσεως, στο μέλλον.....	62
Πίνακας 4.15.: Πλεονεκτήματα εξ’ αποστάσεως εργασίας	63
Πίνακας 4.16.: Μειονεκτήματα εξ’ αποστάσεως εργασίας	64
Πίνακας 4.17.: Εξ’ αποστάσεως εργασία & εργασιακές σχέσεις.....	65

Πίνακας 4.18.: Εξ' αποστάσεως εργασία & ισορροπία προσωπικής ζωής και εργασίας.....	66
Πίνακας 4.19.: Εξ' αποστάσεως εργασία & αύξηση εργασιακής απόδοσης	66
Πίνακας 4.20.: Εξ' αποστάσεως εργασία & αύξηση φόρτου εργασίας.....	68
Πίνακας 4.21.: Εξ' αποστάσεως εργασία & αύξηση εξουθένωσης και κούρασης	68
Πίνακας 4.22.: Εξ' αποστάσεως εργασία & απομόνωση	69
Πίνακας 4.23.: Εξ' αποστάσεως εργασία & ικανοποίηση.....	70
Πίνακας 4.24.: Θέληση για μόνιμη εξ' αποστάσεως εργασία.....	71

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τον Δεκέμβριο του 2019, η νόσος του κορωνοϊού (Covid-19) εμφανίστηκε στη κινέζικη πόλη Wuhan, και άρχισε να εξαπλώνεται ανεξέλεγκτα σε όλο τον κόσμο. Τον Μάρτιο του 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) ανακοίνωσε επίσημα την πανδημία. Από τότε και ύστερα έχουμε επίσημα την πανδημία του Covid-19, που -επί του παρόντος- συνεχίζει να υπάρχει.

Ως αποτέλεσμα, οι κυβερνήσεις διαφορετικών χωρών παγκοσμίως, αναγκάστηκαν να λάβουν ακραία μέτρα για να περιορίσουν και να αποτρέψουν την εξάπλωση του ιού. Ένα από αυτά τα μέτρα που εφαρμόστηκαν, τόσο από τον ιδιωτικό τομέα, όσο και από το δημόσιο τομέα, ήταν η εξ' αποστάσεως εργασία (ή αλλιώς η τηλεργασία). Η εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας έγινε με σκοπό να διασφαλιστεί τόσο η εργασία, όσο και η ασφάλεια των εργαζομένων. Άλλα μέτρα ήταν οι καραντίνες και τα lockdowns. Όλα αυτά τα μέτρα που εφαρμόστηκαν προκάλεσαν αλλαγές στις ζωές των ανθρώπων, αλλά και στον τρόπο που εργάζονται. Φυσικά, ανά τον κόσμο, και η εφαρμογή αυτή της τηλεργασίας δεν ήταν εύκολη.¹ Ενώ, πολλές φορές επηρέασε τις ζωές και την καθημερινότητα των εργαζομένων που ήταν σε αυτό το καθεστώς εργασίας. Μερικές από τις διαταραχές που έχουν αναφερθεί αναφέρονται σε οικονομικές διαταραχές, κοινωνικές διαταραχές, αλλά και ψυχολογικές διαταραχές.

Η τηλεργασία αποτελεί μια ευέλικτη μορφή εργασίας, η οποία επιτρέπει σε έναν εργαζόμενο να εργάζεται από κάποια απομακρυσμένη τοποθεσία, μακριά από τον συνήθη τόπο δραστηριότητας του (ο οποίος συνήθως είναι εταιρικά γραφεία). Η απομακρυσμένη αυτή περιοχή είναι συνήθως το σπίτι του εργαζομένου, αλλά μπορεί να είναι και κάποια βιβλιοθήκη ή καφετέρια. Παρόλο που έγινε επιτακτική ανάγκη εξαιτίας της πανδημίας του Covid-19, η ιδέα της εξ' αποστάσεως εργασίας δεν είναι κάτι νέο. Στη σύγχρονη έννοια της φαίνεται να υπάρχει μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Ωστόσο, στην Ελλάδα, πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, η εξ' αποστάσεως εργασία δεν ήταν ιδιαίτερα διαδεδομένη και ανεπτυγμένη. Ενώ, δεν ελεγχόταν ο αριθμός των εργαζομένων που ήταν υπό αυτό το καθεστώς.

¹ Όπως συνέβη και με τα υπόλοιπα μέτρα που εφαρμόστηκαν.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, η διπλωματική αυτή εργασία θα ασχοληθεί με την εξ' αποστάσεως εργασία, και πιο συγκεκριμένα με την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας σε δημόσιους οργανισμούς. Ως μελέτη περίπτωσης λαμβάνονται υπόψη οι εργαζόμενοι του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Ο φορέας επέβαλε το καθεστώς της τηλεργασίας μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19. Η διπλωματική αυτή εργασία θα ελέγξει την επίδραση που έχει η εξ' αποστάσεως εργασία στους εργαζομένους του e-ΕΦΚΑ. Ελέγχει ακόμη τι θεωρούν αυτοί οι εργαζόμενοι ως μειονέκτημα και τι ως πλεονέκτημα της τηλεργασίας. Το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας θα πραγματοποιηθεί μέσω ερωτηματολογίου. Τα ευρήματα αυτής της διπλωματικής εργασίας μπορούν να φανούν χρήσιμα στους ανώτερους διοικητές του φορέα e-ΕΦΚΑ, οι οποίοι αποφασίζουν για τη συνέχιση ή όχι της πρακτικής της τηλεργασίας στους εργαζόμενους του φορέα.

Η εργασία συνεχίζεται ως εξής, στο Κεφάλαιο 1 παρουσιάζεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση, βασισμένη στη μορφή της εξ' αποστάσεως εργασίας. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση βασίζεται τόσο σε παγκόσμιες, όσο και σε Ευρωπαϊκές και ελληνικές μελέτες. Στο Κεφάλαιο 2, η έννοια της εξ' αποστάσεως εργασίας αναλύεται θεωρητικά. Γίνεται αναφορά στην έννοια της τηλεργασίας, στην ιστορική αναδρομή αυτής, καθώς και στα πλεονεκτήματα και στα μειονεκτήματα της, και στην επίδραση που έχει στη ζωή των εργαζομένων. Φυσικά, γίνεται ξεχωριστή αναφορά στην τηλεργασία κατά τα χρόνια της πανδημίας, αλλά και στην τηλεργασία στο δημόσιο τομέα. Ακόμη, στο Κεφάλαιο 2 γίνεται μια σύντομη αναφορά των διευθύνσεων του e-ΕΦΚΑ.

Στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθείται σε αυτή τη διπλωματική εργασία. Πιο συγκεκριμένα παρουσιάζεται η μέθοδος του ερωτηματολογίου, ακόμη τα αποτελέσματα ελέγχονται μέσα από την επαγωγική και την περιγραφική στατιστική. Μέσα σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται και οι ερευνητικές υποθέσεις, τα ερευνητικά ερωτήματα, και το αντικείμενο και ο σκοπός της εργασίας αυτής. Στο Κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε. Στο Κεφάλαιο 5 παραθέτονται τα συμπεράσματα από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων και γίνονται προτάσεις για βελτίωση όποιων προβλημάτων βρέθηκαν. Αυτή η διπλωματική εργασία κλείνει με τη Σύνοψη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

1.1. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει αναλυτική παρουσίαση των επιστημονικών μελετών, οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί κατά το παρελθόν και οι οποίες είναι σχετικές με το θέμα. Τόσο στην Ευρώπη, όσο και παγκοσμίως, διάφορες μελέτες έχουν γίνει επί του συγκεκριμένου θέματος. Από το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19 και ύστερα, οι επιστημονικές αυτές μελέτες έχουν αυξηθεί σημαντικά, εξαιτίας και της υποχρεωτικής χρήσης του καθεστώτος της τηλεργασίας για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας. Το κεφάλαιο θα ξεκινήσει με αναφορά σε επιστημονικές μελέτες, γενικά, πάνω στο καθεστώς της τηλεργασίας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται έρευνες πάνω στο καθεστώς της τηλεργασίας, συγκεκριμένα για τους δημόσιους φορείς διαφόρων κρατών. Τέλος, το εν λόγω κεφάλαιο κλείνει με την ανακεφαλαίωση επί των αναλυθέντων επιστημονικών ερευνών.

1.2. Σχετικές Μελέτες πάνω στην Τηλεργασία

Αρχικά, οι Felstead και Henseke (2017) ερεύνησαν και αξιολόγησαν κριτικά την θετική επίδραση που φαίνεται να έχει η τηλεργασία στους εργοδότες και στους εργαζομένους. Για τους σκοπούς της έρευνας τους χρησιμοποίησαν δευτερογενή δεδομένα, από δείγματα εργαζομένων του Ηνωμένου Βασιλείου. Διεξήγαγαν ανάλυση τάσεων επί του τρόπου εργασίας (εργασία από το σπίτι, εργασία από το γραφείο, εργασία από διαφορετικό μέρος), και ανάλυση της ευημερίας και της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των Βρετανών εργαζομένων. Οι ερευνητές, για την ανάλυση τάσεων χρησιμοποίησαν ήδη πραγματοποιηθείσες έρευνες πάνω στο εργατικό δυναμικό. Στο Ηνωμένο Βασίλειο διεξάγονται αντίστοιχες έρευνες από το 1981, ενώ το 1997 και ύστερα, διεξάγονται κάθε ημερολογιακό τρίμηνο. Στις εν λόγω έρευνες συμμετάσχουν περίπου 40.000 νοικοκυριά και περίπου 45.000 εργαζόμενοι, ηλικίας 16 ετών κι άνω. Για τους σκοπούς της έρευνας τους, οι αναλυτές χρησιμοποίησαν στοιχεία από έρευνες που έγιναν μεταξύ 1997 με 2014. Ακόμη, για την ανάλυση της ευημερίας και της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν στοιχεία από τις έρευνες δεξιοτήτων και απασχόλησης που γίνονται στη χώρα. Από την εν λόγω έρευνα

έλαβαν στοιχεία από το 2001, το 2006 και το 2012, με συμμετέχοντες περίπου 4.470, 7.787 και 3.200 εργαζομένους, αντίστοιχα.

Οι Felstead και Henseke (2017) αναγνώρισαν μια τάση αύξησης της τηλεργασίας στους εργαζομένους ηλικίας 20 έως 59 ετών. Το 1997, το ποσοστό των εργαζομένων που δούλεψαν τουλάχιστον μια ημέρα μακριά από το γραφείο ήταν 13,30%. Ωστόσο, μέσα σε 17 χρόνια, το ποσοστό αυτό αυξήθηκε σε 17,10% (το 2014).² Η αύξηση της τηλεργασίας παρατηρήθηκε σε όλους τους κλάδους, εκτός από τα εργοστάσια και τις μονάδες παραγωγής, όπου απαιτείται η λειτουργία και η εργασία των μηχανημάτων. Ως βασικό λόγο της αύξησης της τηλεργασίας αναγνώρισαν την ανάπτυξη της τεχνολογίας. Επιπρόσθετα, οι ερευνητές κατέληξαν στα συμπεράσματα ότι οι εργαζόμενοι που εργάζονται με το καθεστώς της τηλεργασίας προσπαθούν περισσότερο να επιτύχουν στη δουλειά τους, έχουν μια πιο θετική στάση απέναντι στην εταιρεία που εργάζονται, και είναι πιο ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Παρόλο αυτά, όμως, οι Felstead και Henseke (2017) αναγνώρισαν ότι η τηλεργασία φέρνει αρνητικές επιπτώσεις στην εξισορρόπηση εργασιακής και προσωπικής ζωής. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, η επαγγελματική και η προσωπική ζωή αλληλοσυγκρούονται, και οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να τα ξεχωρίσουν.

Την ίδια χρονιά, οι Lila και Anjaneyulu (2017), λαμβάνοντας υπόψη τις επιπτώσεις της τεχνολογίας, εξέτασαν τον αντίκτυπο της τηλεργασίας στον πληθυσμό αστικών περιοχών. Για τους σκοπούς της έρευνας τους συλλέχθηκαν δεδομένα από την πόλη Μπανγκαλόρ, της Ινδίας. Οι συγγραφείς βάσισαν την έρευνα τους στην επίδραση που έχει η τηλεργασία στο δίκτυο μεταφοράς, αλλά και σε περιβαλλοντικές παραμέτρους. Οι Lila και Anjaneyulu (2017) βρήκαν ότι η τηλεργασία έχει οδηγήσει σε μείωση χρήσης οχημάτων και μείωση επικίνδυνων, προς το περιβάλλον, εκπομπών.

Λίγα χρόνια αργότερα, οι Blumberga και Pylinskaya (2019) εξέτασαν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας. Ως μελέτη περίπτωσης, πήραν τους εργαζομένους στη Ρωσία. Για τους σκοπούς της ανάλυσης τους έκαναν έρευνες πάνω στην ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους πριν από τη μετάβαση στη τηλεργασία, πάνω στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων ως προς την τηλεργασία, και πάνω στην ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους μετά από τη μετάβαση

² Το αντίστοιχο ποσοστό για το 1981 ήταν μόλις 7%.

στη τηλεργασία. Οι έρευνες αυτές πραγματοποιήθηκαν από τους ίδιους τους συγγραφείς, με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα οποία στάλθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε εργαζομένους εταιρειών πληροφορικής. Ανταποκρίθηκαν 73 εργαζόμενοι στα ερωτηματολόγια τους (οι οποίοι είχαν ήδη αρχίσει να εργάζονται μέσω καθεστώσ τηλεργασίας, κατά την πραγματοποίηση της έρευνας). Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποίησαν τον συντελεστή συσχέτισης Pearson και t-Tests.

Οι Blumberga και Pylinskaya (2019) βρήκαν ότι πριν από την μετάβαση στη τηλεργασία, περισσότερο από το ένα τρίτο των εργαζομένων ήταν δυσαρεστημένοι από την υπάρχουσα μορφή και οργάνωση της εργασίας τους. Αυτό άλλαξε με την μετάβαση στην τηλεργασία. Μετά την μετάβαση στην τηλεργασία, τα αποτελέσματα της έρευνας τους έδειξαν μείωση των επιπέδων του άγχους, μείωση λειτουργικών εξόδων γραφείων, ανάπτυξη οικονομικής απόδοσης. Άλλα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας που βρήκαν οι συγγραφείς ήταν η εξοικονόμηση και η καλύτερη διαχείριση χρόνου και χρημάτων (χρόνος μετάβασης προς/ από τη δουλειά), καθώς και η ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής. Στον αντίποδα, μετά την μετάβαση στην τηλεργασία, οι εργαζόμενοι ανέφεραν προβλήματα ως προς την επικοινωνία με τους διευθυντές, τους συνεργάτες, και τους υφιστάμενους τους. Κάτι που αναγνωρίστηκε ως μειονέκτημα της τηλεργασίας. Εν τέλει, οι Blumberga και Pylinskaya (2020) αναγνώρισαν την ανάγκη για αποτελεσματική, σωστά ανεπτυγμένη και συντονισμένη διαδικασία επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ διευθυντών και εργαζομένων υπό το καθεστώς της τηλεργασίας.

Ένα χρόνο αργότερα, και μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, οι Béland *et al.* (2020) έλεγξαν τις βραχυπρόθεσμες συνέπειες της πανδημίας του Covid-19 και της τηλεργασίας, στους τομείς της απασχόλησης, και στους μισθούς. Για τους σκοπούς της έρευνας τους έλαβαν δεδομένα από εργαζομένους των ΗΠΑ. Χρησιμοποίησαν δευτερογενή δεδομένα που εξήγαγαν από τρέχουσες έρευνες πληθυσμού, μέσω ολοκληρωμένων δειγμάτων δημόσιας χρήσης. Οι εν λόγω έρευνες αφορούν μηνιαίες έρευνες, οι οποίες απευθύνονται σε περίπου 60.000 νοικοκυριά τη φορά. Γίνονται είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων. Οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν δεδομένα από τον Ιανουάριο 2016 έως τον Μάρτιο 2020, για άτομα ηλικίας από 16 έως 70 ετών. Συνολικά, το 4,30% του δείγματος ήταν άνεργοι, ενώ το 71% εργαζόταν σε εργοστάσια και στον τομέα παραγωγής.

Οι Béland *et al.* (2020) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η πανδημία αύξησε τα ποσοστά ανεργίας, μείωσε τις ώρες εργασίας, όμως, δεν είχε σημαντικές επιπτώσεις στους μισθούς των εργαζομένων. Οι αρνητικές αυτές επιπτώσεις ήταν πιο έντονες στους άνδρες, στους νεότερους σε ηλικία εργαζόμενους, τους Ισπανόφωνους, καθώς και στους λιγότερο μορφωμένους εργαζόμενους. Ουσιαστικά, η πανδημία αυξάνει τις ανισότητες στην αγορά εργασίας. Όσον αφορά την τηλεργασία, οι συγγραφείς κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι τα επαγγέλματα που εξαρτώνται από τη φυσική εγγύτητα πλήττονται περισσότερο οικονομικά, σε σχέση με επαγγέλματα που μπορούν να ασκηθούν με το καθεστώς της τηλεργασίας.

Ομοίως, και οι Brynjolfsson *et al.* (2020) εξετάζουν την επίδραση της πανδημίας του Covid-19 και της τηλεργασίας σε εργαζομένους των ΗΠΑ. Ωστόσο, σε αντίθεση με τους Béland *et al.* (2020), οι Brynjolfsson *et al.* (2020) περιορίζουν χρονικά το δείγμα τους, σε δύο μικρές περιόδους. Η πρώτη περίοδος ήταν μεταξύ 1 με 5 Απριλίου 2020, και η δεύτερη περίοδος ήταν μεταξύ 2 με 8 Μαΐου 2020. Επίσης, οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν πρωτογενή δεδομένα, τα εξήχθησαν από έρευνα με ερωτήσεις που κατασκευάστηκε στο περιηγητή της Google. Δημιούργησαν δύο έρευνες, με βάση της υπό εξέταση χρονικές περιόδους. Σε κάθε έρευνα ανταποκρίθηκαν περίπου 25.000 άτομα. Οι Brynjolfsson *et al.* (2020) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι μισοί από τους εργαζόμενους που εργαζόντουσαν πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, μετά το ξέσπασμα εργάζονται μέσα από το καθεστώς της τηλεργασίας. Οι νεότεροι φάνηκε να εργάζονται σε μεγαλύτερο ποσοστό μέσω τηλεργασίας. Φυσικά, συμφωνώντας και με ευρήματα των Béland *et al.* (2020), υπήρχαν και εργαζόμενοι που απολύθηκαν μετά το ξέσπασμα της πανδημίας.

1.3. Σχετικές Μελέτες πάνω στην Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα

Αφήνοντας τις έρευνες που έχουν γίνει πάνω στον γενικό πληθυσμό, στην παρούσα υπό-ενότητα θα γίνει αναφορά στις μελέτες που έχουν διεξαχθεί πάνω στην τηλεργασία σε συγκεκριμένο κλάδο ή τομέα μιας οικονομίας και χώρας. Εξαιτίας του αντικειμένου της παρούσας εργασίας, η εν λόγω ανάλυση θα βασισθεί συγκεκριμένα στον δημόσιο τομέα των κρατών.

Οι Vries *et al.* (2019) ερεύνησαν τα αποτελέσματα της τηλεργασίας, σε καθημερινή βάση. Ως μελέτη περίπτωσης πήραν τους εργαζόμενους του δημοσίου τομέα της

Ολλανδίας. Οι ερευνητές χρησιμοποίησαν μια μεθοδολογία ημερολογίου, ακολουθώντας την καθημερινότητα δημοσίων υπαλλήλων για πέντε συνεχόμενες μέρες. Η επικοινωνία γινόταν ηλεκτρονικά. Οι εργαζόμενοι καλούνταν να απαντήσουν κάποιες ερωτήσεις στο τέλος της ημέρας. Οι συγγραφείς απευθύνθηκαν σε εργαζομένους μεσαίων μεγεθών ολλανδικών δήμων. Η χρονική περίοδος της έρευνας του ήταν ο Ιούνιος 2016. Συνολικά, το δείγμα τους αποτελούνταν από 61 δημόσιους υπαλλήλους, με 259 ημερήσιες έρευνες (μερικές έρευνες δεν ελήφθησαν υπόψη εξαιτίας ανεπαρκών στοιχείων). Οι Vries *et al.* (2019) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι βιώνουν αρκετά αρνητικές επιπτώσεις από την τηλεργασία. Αυτές οι επιπτώσεις σχετίζονται με την αύξηση της επαγγελματικής απομόνωσης, και την μείωση της οργανωσιακής δέσμευσης, τις ημέρες που εργάζονταν εξ' ολοκλήρου από το σπίτι. Ωστόσο, οι συγγραφείς δεν βρήκαν ενδείξεις για επηρεασμό της εργασιακής δέσμευσης, από την τηλεργασία.

Δύο χρόνια αργότερα και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι Edelmann *et al.* (2021) εξέτασαν τον επηρεασμό της τηλεργασίας στην οργανωτική και ψηφιακή κουλτούρα των εταιρειών, κατά τη διάρκεια του πρώτου κύματος της πανδημίας του Covid-19. Η έρευνα τους βασίστηκε, σε πρωτογενή στοιχεία, σε δημόσιους υπαλλήλους, από διαφορετικούς οργανισμούς του δημοσίου τομέας της Αυστρίας. Η ακριβής χρονική περίοδος της έρευνας ήταν από τον Μάρτιο 2020 έως τον Ιούλιο 2020. Συνολικά ανταποκρίθηκαν 40 άτομα στις συνεντεύξεις. Οι Edelmann *et al.* (2021) καταλήγουν με το συμπέρασμα ότι η τηλεργασία θα αλλάξει σημαντικά την οργανωτική και ψηφιακή κουλτούρα ενός οργανισμού, επιταχύνοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό αυτού. Στο δημόσιο τομέα, οι αλλαγές αυτές από τη μια μεριά αντικατοπτρίζουν ουσιαστικές προκλήσεις, από την άλλη όμως μπορεί να δημιουργήσουν σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο.

Την ίδια χρονική περίοδο, οι Liebermann *et al.* (2021) ασχολήθηκαν με τον τρόπο με τον οποίο προϊστάμενοι και διευθυντές ασκούσαν τα καθήκοντα τους τόσο πριν την εμφάνιση της πανδημίας του Covid-19, όσο και μετά, την περίοδο όπου η τηλεργασία ήταν σχεδόν υποχρεωτική. Ως μελέτη περίπτωσης πήραν το δημόσιο τομέα της Γερμανίας. Συνολικά πραγματοποιήθηκαν 20 ημι-δομημένες τηλεφωνικές συνεντεύξεις με προϊστάμενους και διευθυντές του γερμανικού δημοσίου τομέα, οι οποίες σχετίζονταν με την καθημερινή συμπεριφορά αυτών των ανθρώπων πριν την εμφάνιση της πανδημίας, και

τις αλλαγές που έχουν γίνει μετά το ξέσπασμα αυτής. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν τον Μάιο 2020.

Οι Liebermann *et al.* (2021) βρήκαν ότι μέσα από την τηλεργασία οι διευθυντές του δημοσίου τομέα της Γερμανίας έχουν υψηλό κίνητρο εργασίας, καθώς μπορούν να συνδυάσουν καλύτερα την εργασιακή και την προσωπική ζωή. Αυτό τους δίνει τη δυνατότητα να λειτουργήσουν ως καλύτερα πρότυπα προς τους υφιστάμενους τους. Φυσικά, υπάρχει και ένα ποσοστό διευθυντών που θεωρεί ότι δεν μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά στην μετά Covid-19 εποχή, λόγω της έλλειψης προσωπικής επαφής και επικοινωνίας με τους υφιστάμενους τους. Από την άλλη πλευρά, οι διευθυντές του δημοσίου τομέα της Γερμανίας υπογράμμισαν ότι τα προβλήματα επικοινωνίας ήταν ένα από τα βασικά εμπόδια της τηλεργασίας κατά την περίοδο της πανδημίας. Αυτό το εμπόδιο δεν επιτρέπει και τον μετασχηματισμό του δημοσίου τομέα. Μέσα από το καθεστώς της τηλεργασίας είναι πιο δύσκολο να αντιδράσουν σε όποιο πρόβλημα αντιμετωπίσουν οι εργαζόμενοι τους. Ενώ, ομοίως, δεν μπορούν να εμπνεύσουν τους υφιστάμενους τους μέσω άμεσης ανατροφοδότησης και συζητήσεων.

Την ίδια χρονιά, σε μια διαφορετική προσέγγιση, οι Jhair *et al.* (2021) ασχολούνται με την τηλεργασία στο δημόσιο τομέα, μέσα από μια βιβλιογραφική προσέγγιση του θέματος. Για τον σκοπό της ανάλυσης τους χρησιμοποίησαν δευτερογενή δεδομένα από βάσεις δεδομένων. Συνολικά εξετάστηκαν 98 έγγραφα. Μέσα από την βιβλιογραφική τους προσέγγιση, οι Jhair *et al.* (2021) βρήκαν ότι η τηλεργασία μπορεί να έχει είτε αρνητικές είτε θετικές επιπτώσεις. Οι επιπτώσεις εξαρτώνται από το οικιακό περιβάλλον, την οργανωτική υποστήριξη, και τις κοινωνικές σχέσεις, εκτός εργασίας. Θεωρούν ότι η τηλεργασία αποτελεί την καλύτερη εναλλακτική λύση για την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων. Οι συγγραφείς αναγνωρίζουν ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τα smartphones παίζουν σημαντικό ρόλο στην επιτυχημένη πραγματοποίηση της τηλεργασίας. Ακόμη, για ένα αποτελεσματικό καθεστώς τηλεργασίας, οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι των δημόσιων τομέων θα πρέπει να γνωρίζουν καλά τους υφιστάμενους τους.

Συνεχίζοντας, όσον αφορά τα ελληνικά στοιχεία, ο Τσουκνίδας (2021) εξετάζει τις διαφορετικές πτυχές της τηλεργασίας, και ελέγχει τις διαφορετικές παραμέτρους αυτής που μπορούν να φέρουν θετική έκβαση στη λειτουργία της. Ως μελέτη περίπτωσης πήρε

τους εργαζομένους του ελληνικού δημοσίου φορέα e-ΕΦΚΑ, και πιο συγκεκριμένα σε κεντρική υπηρεσία του φορέα. Ο συγγραφέας πραγματοποίησε 10 συνεντεύξεις, με δημόσιους υπαλλήλους τριών διαφορετικών βαθμίδων, για μεγαλύτερη αντικειμενικότητα των αποτελεσμάτων (απλός υπάλληλος, προϊστάμενος τμήματος, προϊστάμενος διεύθυνσης).

Ο Τσουκνίδας (2021) αναγνωρίζει ότι η τηλεργασία στους υπαλλήλους του φορέα δεν έχει αφομοιωθεί σε βαθμό που να θεωρείται σίγουρη η επικράτηση της στο μέλλον. Ακόμη, ο συγγραφέας βρήκε ότι οι εργαζόμενοι του φορέα είναι διατεθειμένοι να εργαστούν στο καθεστώς της τηλεργασίας για όσο διάστημα το επιβάλλει η πανδημία του Covid-19, αλλά σε κάθε περίπτωση είναι αρνητικοί στην πλήρη αντικατάσταση της παραδοσιακής μορφής εργασίας. Αυτό, κυρίως, εξαιτίας της φύσης των καθηκόντων των υπαλλήλων. Ο Τσουκνίδας (2021) καταλήγει ότι θα μπορούσε, μελλοντικά, να εφαρμοστεί να εργασιακό καθεστώς, το οποίο θα συνδυάζει την τηλεργασία με την παραδοσιακή μορφή εργασίας, εκμεταλλευόμενο τα πλεονεκτήματα και των δύο μοντέλων.

Σε μια αντίστοιχη προσέγγιση, η Τσιρακίδου (2021) εξετάζει και εκείνη την εφαρμογή της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα της Ελλάδας, εξαιτίας της εμφάνισης της πανδημίας Covid-19. Εκείνη επικεντρώνεται στην περίπτωση των εργαζομένων του δήμου Φιλοθέης – Ψυχικού. Η συγγραφέας χρησιμοποιεί έναν συνδυασμό ποσοτικής και ποιοτικής μεθόδους, χρησιμοποιεί τη μέθοδο του ερωτηματολογίου και των δομημένων συνεντεύξεων. Το δείγμα της περιλάμβανε 88 ερωτηματολόγια και τέσσερις συνεντεύξεις σε προϊσταμένους και προέδρους του δήμου. Τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων και των ερωτηματολογίων αναλύθηκαν μέσα από στατιστικά εργαλεία.

Η Τσιρακίδου (2021) μέσα από την έρευνα της αναγνωρίζει ότι οι υπάλληλοι του δήμου δεν θα εφάρμοζαν το καθεστώς της τηλεργασίας εάν δεν υπήρχε η πανδημία, και δεν είναι πρόθυμοι να το ακολουθήσουν στο μέλλον. Ενώ, για την ικανοποιητική εφαρμογή της τηλεργασίας απαιτείται καλή σχέση μεταξύ των εργαζομένων (Τσουκνίδας, 2021). Μέσα από την τηλεργασία, ο όγκος εργασιών δεν φάνηκε να έχει αυξηθεί, και η απόδοση των υπαλλήλων δεν φάνηκε να μεταβάλλεται. Οι δημόσιοι υπάλληλοι αναγνωρίζουν ότι για τη σωστή εφαρμογή του καθεστώτος της τηλεργασίας απαιτείται αναγκαίος εξοπλισμός, όμως ο δήμος δεν είναι σε θέση να τους παράσχει τον εν λόγω

εξοπλισμό. Η μη πρόσβαση των δημοσίων υπαλλήλων σε εργαλεία απαραίτητα για την διεκπεραίωση των καθηκόντων τους αποτελεί κύριο πρόβλημα της τηλεργασίας.

Ολοκληρώνοντας, τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, την ίδια περίοδο, αλλά από μια διαφορετική προσέγγιση, Ξείνης (2021) εξέτασε την συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της πρόθεσης παραμονής στη θέση εργασίας. Για τους σκοπούς της έρευνας του πήρε δείγμα από εργαζόμενους τόσο του ιδιωτικού τομέα, όσο και του δημοσίου τομέα της Ελλάδας. Ο συγγραφέας χρησιμοποίησε τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, στο οποίο συμμετείχαν 169 εργαζόμενοι (άνδρες/ γυναίκες), 73 στον ιδιωτικό τομέα και 96 στο δημόσιο τομέα.

Μέσα από την έρευνα του, ο Ξείνης (2021) αναγνώρισε ότι το καθεστώς της τηλεργασίας υπήρχε και πριν την πανδημία του Covid-19, για τους εργαζομένους του ιδιωτικού τομέα. Στο δημόσιο τομέα εμφανίστηκε για τους σκοπούς του περιορισμού της πανδημίας [Τσιρακίδου (2021), Τσουκνίδας (2021)]. Στον ιδιωτικό τομέα το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων, ως προς την τηλεργασία εξαρτάται από τον μισθό και τις δυνατότητες προαγωγής. Κάτι τέτοιο δεν ισχύει στον δημόσιο τομέα. Ακόμη, το επίπεδο ικανοποίησης ως προς την τηλεργασία έχει αρνητική σχέση με τις συνθήκες λειτουργίας του φορέα. Ανάποδη επίδραση παρατηρήθηκε στον ιδιωτικό τομέα. Και στους δύο τομείς, η δυνατότητα εργασίας εξ' αποστάσεως επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των εργαζομένων. Ενώ, το επίπεδο ικανοποίησης της τηλεργασίας εξαρτάται από τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο, ακολουθώντας τα ευρήματα αντίστοιχων ερευνών [Τσιρακίδου (2021), Τσουκνίδας (2021)].

1.4. Ανακεφαλαίωση

Στο κεφάλαιο αυτό έγινε παρουσίαση σχετικών επιστημονικών μελετών που ήδη υπάρχουν στην βιβλιογραφία, πάνω στο θέμα της τηλεργασίας. Όπως αναφέρθηκε και στην αρχή του κεφαλαίου τέτοιες μελέτες έχουν γίνει τόσο παγκοσμίως [Béland *et al.* (2020), Brynjolfsson *et al.* (2020), Lila & Anjaneyulu (2017)], όσο και στην Ευρώπη [Blumberga & Pylinskaya (2019),³ Edelman *et al.* (2021), Felstead & Henseke (2017), Liebermann *et al.* (2021), Vries *et al.* (2019)] και στην Ελλάδα [Ξείνης (2021), Τσιρακίδου

³ Η Ρωσία θεωρήθηκε ως Ευρωπαϊκή χώρα επειδή το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της ζει στην Ευρώπη.

(2021), Τσουκνίδας (2021)]. Οι εν λόγω έρευνες είτε αναφέρονται σε όλο το εργατικό δυναμικό μιας χώρας [Béland *et al.* (2020), Felstead & Henseke (2017)] είτε σε ένα συγκεκριμένο τομέα, για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας στον δημόσιο τομέα [Edelmann *et al.* (2021), Jhair *et al.* (2021), Liebermann *et al.* (2021), Vries *et al.* (2019), Τσιρακίδου (2021), Τσουκνίδας (2021)]. Ακόμη, οι εν λόγω έρευνες είτε βασίζονται σε βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις και δευτερογενή δεδομένα [Béland *et al.* (2020), Felstead & Henseke (2017), Jhair *et al.* (2021)] είτε σε πρωτογενή δεδομένα. Οι σχετικές μελέτες που έχουν γίνει μέσω πρωτογενών δεδομένων βασίζονται κυρίως είτε σε ερωτηματολόγια [Blumberga & Pylinskaya (2019), Brynjolfsson *et al.* (2020), Τσιρακίδου (2021), Ξείνης (2021)] είτε σε συνεντεύξεις [Liebermann *et al.* (2021)/ Τσουκνίδας (2021)].

Ακολούθως, όπως αναφέρθηκε και στην αρχή του κεφαλαίου, μελέτες πάνω στην τηλεργασία υπήρχαν και πριν την εμφάνιση της πανδημίας του Covid-19, όμως εξαιτίας της εμφάνισης της πανδημίας -και της αναγκαιότητας που έφερε στο καθεστώς της τηλεργασίας- οι έρευνες επί του θέματος αυξήθηκαν. Η πλειοψηφία των εν λόγω ερευνών ασχολούνται με την επίδραση της τηλεργασίας στους εργοδότες και στους εργαζομένους, ιδίως μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19 [Brynjolfsson *et al.* (2020), Felstead & Henseke (2017), Liebermann *et al.* (2021), Vries *et al.* (2019), Τσιρακίδου (2021), Τσουκνίδας (2021)].

Οι επιστημονικές μελέτες κυρίως καταλήγουν ότι η τηλεργασία, τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί, σε όλους τους κλάδους, πέρα από ότι σχετίζεται με την παραγωγή και απαιτεί χειρωνακτική εργασία. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τα smartphones έχουν κι αυτά συμβάλει στην ανάπτυξη της εν λόγω εργασίας. Αν και η επιβολή της τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας φαίνεται να αυξάνει τα ποσοστά ανεργίας. Οι εργαζόμενοι, οι οποίοι εργάζονται μέσα από το καθεστώς της τηλεργασίας φαίνεται να έχουν μειωμένο άγχος, να είναι ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους, προσπαθώντας περισσότερο να πετύχουν σε αυτό που κάνουν. Ακόμη, μειονέκτημα της τηλεργασίας φαίνεται να είναι τα προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων με τους συναδέλφους τους. Ωστόσο, οι μελέτες φαίνεται να καταλήγουν σε διφορούμενα αποτελέσματα ως προς την εξισορρόπηση εργασιακής και προσωπικής ζωής.

Συνεχίζοντας, όσον αφορά τα ελληνικά δεδομένα, οι δημόσιοι υπάλληλοι φαίνεται να αποδέχονται την τηλεργασία, εξαιτίας της ύπαρξης της πανδημίας, αλλά δεν φαίνονται

διατεθειμένοι να συνεχίσουν το εν λόγω στυλ εργασίας και στο μέλλον. Στην Ελλάδα, οι επιστημονικές μελέτες που έχουν γίνει επί της τηλεργασίας αφορούν -κυρίως- συγκεκριμένους τομείς. Αυτή τη βιβλιογραφία θα εμπλουτίσει η εν λόγω εργασία, παρουσιάζοντας τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στους εργαζομένους του δημόσιου τομέα, και πιο συγκεκριμένα στους εργαζομένους του e-ΕΦΚΑ, γενικά στο σύνολο του φορέα, και όχι ενός συγκεκριμένου υποκαταστήματος ή υπηρεσίας. Από όσο γνωρίζουμε αντίστοιχη έρευνα δεν έχει γίνει στο παρελθόν.

Συνοψίζοντας, αντικείμενο της εργασίας είναι η εξέταση των επιπτώσεων της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, και πιο συγκεκριμένα η εξέταση των επιπτώσεων της τηλεργασίας στον φορέα του e-ΕΦΚΑ. Αντίστοιχα, σκοπός της εργασίας είναι να εξακριβώσει πως η τηλεργασία επηρεάζει τόσο τις εργασιακές σχέσεις και την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής των εργαζομένων, όσο και την εργασιακή απόδοση των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ. Ακόμη, σκοπός της εν λόγω διπλωματικής εργασίας είναι ο έλεγχος των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της τηλεργασίας πάνω στους εργαζόμενους, αλλά και ο έλεγχος του κατά πόσο η τηλεργασία προκαλεί εξουθένωση, κούραση, και απομόνωση στους εργαζομένους του φορέα του e-ΕΦΚΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Θεωρητική Προσέγγιση

2.1. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει μια θεωρητική παρουσίαση του εξεταζόμενου θέματος. Πιο συγκεκριμένα, θα παρουσιαστεί η έννοια της τηλεργασίας, η ιστορική εξέλιξη της, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής. Ακόμη, θα γίνει αναφορά στην επίδραση που έχει η τηλεργασία στην καθημερινότητα και στη ζωή των εργαζομένων. Πιο αναλυτικά, θα γίνει αναφορά στο πως η τηλεργασία επηρεάζει την παρακίνηση των εργαζομένων, αλλά και στο πως συμβάλει στην απομόνωση και στην εξουθένωση των εργαζομένων. Δεν παραλείπεται να γίνει αναφορά της τηλεργασίας στα πρόσφατα χρόνια της πανδημίας, αλλά και στην τηλεργασία στον δημόσιο τομέα. Η τελευταία ουσιαστική ενότητα του κεφαλαίου θα αναφερθεί συγκεκριμένα στον δημόσιο φορέα e-ΕΦΚΑ, αφού αυτός θα είναι και ο φορέας της μελέτης περίπτωσης και του δείγματος μας. Το κεφάλαιο κλείνει με την ανακεφαλαίωση.

2.2. Τηλεργασία

Στην παρούσα υποενότητα θα γίνει αναφορά στην μορφή της τηλεργασίας. Θα παρουσιασθούν ο ορισμός της τηλεργασίας, η ιστορική της εξέλιξη, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εν λόγω μορφής, καθώς και η επίδραση που έχει η εξ' αποστάσεως εργασία στη καθημερινή ζωή των εργαζομένων. Όσον αφορά την επίδραση θα εξεταστούν οι παράγοντες της παρακίνησης, αλλά και της απομόνωσης και εξουθένωσης των εργαζομένων. Η εν λόγω υποενότητα θα κλείσει με την αναφορά της τηλεργασίας κατά τα χρόνια της πανδημίας του Covid-19.

2.2.1. Η έννοια της τηλεργασίας

Ως τηλεργασία, ή εξ' αποστάσεως εργασία θεωρείται η πρακτική ενός εργαζομένου, που εργάζεται -κυρίως- στο σπίτι του, ή σε κάποιο άλλο μέρος που δεν είναι ο συνήθης τόπος δραστηριότητας/ γραφεία ενός οργανισμού ή μιας εταιρείας (βιβλιοθήκη, καφετέρια). Η τηλεργασία αποτελεί έναν τύπο ευέλικτης μορφής εργασίας, επιτρέποντας σε έναν εργαζόμενο να εργάζεται από απομακρυσμένη τοποθεσία εκτός των εταιρικών γραφείων. Θεωρείται μια μορφή εργασίας, η οποία μπορεί να εξασφαλίσει ισορροπία μεταξύ

επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, μείωση στο χρόνο και στο κόστος μετακίνησης, καθώς και να εξασφαλίσει μεγαλύτερες ευκαιρίες σταδιοδρομίας. Όμοια, για μια επιχείρηση, η τηλεργασία μπορεί να εξασφαλίσει αυξημένη ικανοποίηση εργαζομένων, και εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους.

Το καθεστώς της τηλεργασίας μπορεί να είναι είτε προσωρινό είτε μόνιμο. Ακόμη, μπορεί να αφορά συμβάσεις εργασίας μερικής ή πλήρους απασχόλησης. Ωστόσο, για την διεκπεραίωση του καθεστώτος της τηλεργασίας απαιτούνται πολιτικές που να διέπουν τη χρήση εξοπλισμού, την ασφάλεια του δικτύου του εκάστοτε οργανισμού, τις προσδοκίες απόδοσης των εργαζομένων, καθώς και τα εργασιακά δικαιώματα των εργαζομένων.

Τις τελευταίες δεκαετίες, και κυρίως μετά την εμφάνιση και την εξάπλωση του διαδικτύου, το καθεστώς της τηλεργασίας έχει αυξηθεί σημαντικά. Σε αυτό είχε καθοριστική συμβολή το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τα κινητά τηλέφωνα. Πλέον, ένας υπάλληλος μπορεί να εργαστεί εξ' αποστάσεως σε διαφορετική χώρα, ακόμη και ήπειρο. Οι ΗΠΑ είναι η χώρα με τους περισσότερους εξ' αποστάσεως εργαζομένους. Στην Ευρώπη, το αντίστοιχο ποσοστό δεν είναι τόσο μεγάλο. Ακολούθως, το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19 συνέβαλε στην αύξηση της τηλεργασίας. Άλλωστε, τα τελευταία σχεδόν δύο χρόνια, η εξ' αποστάσεως εργασία έχει ορισθεί ως μέτρο για την καταπολέμηση και τον περιορισμό του Covid-19 (Chakravorti & Chaturvedi, 2020).

Παγκοσμίως, πλέον, 16% των οργανισμών είναι πλήρως υπό το καθεστώς της τηλεργασίας. Αν και το ποσοστό είναι σχετικά μικρό, μόνο περαιτέρω αύξηση αναμένεται να έχει. Οι επιχειρήσεις με τον μεγαλύτερο αριθμό εξ' αποστάσεως εργαζομένων είναι στον τομέα της υγείας (ποσοστό 15%), στον τομέα της τεχνολογίας (ποσοστό 10%), και στον χρηματοοικονομικό τομέα (ποσοστό 9%). Στον αντίποδα, ποσοστό 44% των επιχειρήσεων, ανά τον κόσμο, δεν επιτρέπουν την τηλεργασία, σχεδόν οι μισές. Ο αριθμός αυτός αναμένεται να μειωθεί. Από τη μεριά των εργαζομένων, περίπου το 62%, αυτών, ηλικίας από 22 έως 65 ετών, φαίνεται να εργάζονται εξ' αποστάσεως, τουλάχιστον περιστασιακά. Σε σχέση με το 2009, το ποσοστό αυτό έχει ανέβει σημαντικά, κατά 159%. Ενώ, τα τελευταία πέντε χρόνια, η αντίστοιχη αύξηση ήταν μικρότερη, στο 44% (Steward, 2021).

2.2.2. Ιστορική Αναδρομή

Το ενδιαφέρον για την πρακτική της τηλεργασίας φαίνεται να ξεκίνησε αρχικά μετά το πέρας του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Ωστόσο, σαν αρχική εξ' αποστάσεως εργασία, σε πρώιμο στάδιο, μπορεί να θεωρηθεί η εργασία στο σπίτι διαφόρων επαγγελματιών, όπως αρτοποιίες, μοδίστρες, τσαγκάρηδες, αγγειοπλάστες, υφαντές, ζυθοποιίες, σιδηρουργοί, κατά τα χρόνια του Μεσαίωνα. Εκείνη τη χρονική περίοδο μπορούσαν να εργάζονται στο σπίτι, είτε άντρες είτε γυναίκες, χωρίς να υπάρχει κάποια διάκριση στο φύλο. Όμως, μερικούς αιώνες αργότερα, κατά τη βιομηχανική επανάσταση (1760 – 1840), δημιουργήθηκαν ισχυρά κοινωνικά κινήματα για εργασία εκτός σπιτιού. Ενώ, στις αρχές του 19ου αιώνα, τα πρώτα σύγχρονα επιχειρησιακά γραφεία άρχισαν να εμφανίζονται στις ΗΠΑ (το γραφείο στυλ θαλαμίσκου -cubicle, σχεδιάστηκε το 1968). Και, το 1926, η εταιρεία “*Ford Motor Companies*” υιοθέτησε την πενθήμερη εργασία, με 40 ώρες εβδομαδιαίως εργασία.

Συνεχίζοντας με τη σύγχρονη εποχή, μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου, γυναίκες με εργασιακή εμπειρία και προσόντα, οι οποίες, κατά τη διάρκεια του πολέμου, δούλευαν στα καθήκοντα των ανδρών (οι οποίοι είχαν σταλεί στον πόλεμο), αναγκάστηκαν να απομακρυνθούν από τα καθήκοντα τους, όταν επέστρεψαν οι άνδρες από το μέτωπο. Η επιστροφή στο σπίτι και στο νοικοκυριό συνέβαλε στο να εφαρμόσουν έναν καινοτόμο τρόπο εργασίας, αυτόν της εργασίας από το σπίτι (τηλεργασία). Κατά κύριο λόγο, εκείνη την περίοδο, οι περισσότερες γυναίκες ασχολήθηκαν με τη διαφήμιση και το μάρκετινγκ. Η εταιρεία Tupperware¹ ήταν μια από τις πρώτες εταιρείες που επωφελήθηκε από αυτές τις γυναίκες και εφάρμοσε την πολιτική της εργασίας από το σπίτι.

Κατά τη δεκαετία του 1970, η εξ' αποστάσεως εργασία άρχισε να αποκτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Τότε, ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιήθηκε για να δηλώσει την εργασία μακριά από το γραφείο, χρησιμοποιώντας κυρίως την τηλεφωνική επικοινωνία ως υποκατάστατο της φυσικής παρουσίας ενός εργαζομένου στα γραφεία μιας εταιρείας. Τότε, κινήματα και θεσμοί για την προστασία του περιβάλλοντος είδαν την εργασία από το σπίτι ως μια ευκαιρία για τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Άλλωστε, η εξ' αποστάσεως εργασία σήμαινε λιγότερα ταξίδια, που μεταφράστηκαν σε λιγότερα οχήματα στο δρόμο, λιγότερη ρύπανση στον αέρα, και πολλή υποστήριξη από τα πράσινα

περιβαλλοντικά κινήματα. Ειδικότερα, το 1976 κυκλοφόρησε το βιβλίο “*The Telecommunications Transportation Tradeoff*”, του Jack Nilles. Ο Nilles εκείνη την εποχή εργαζόταν πάνω στα συστήματα επικοινωνίας της NASA. Θεωρείται ο πατέρας της σύγχρονης τηλεργασίας (Reynolds, 2021).

Στα τέλη της δεκαετίας του ‘70, η εταιρεία *IBM* επέτρεψε σε πέντε από τους υπαλλήλους της να εργαστούν από το σπίτι τους. Αυτό το έκανε στα πλαίσια ενός πειράματος. Μέχρι, το 1983, περίπου 2.000 υπάλληλοι της εν λόγω εταιρείας εργαζόντουσαν από το σπίτι τους. Στη δεκαετία του 1980, το ενδιαφέρον για την τηλεργασία συνέχισε να αυξάνεται, τόσο μεταξύ των εργαζομένων, όσο και των εργοδοτών, των κοινοτήτων και του κλάδου των τηλεπικοινωνιών. Ακόμη, στα μέσα της δεκαετίας του 1980, η εταιρεία “*J. C. Penney*” επέτρεψε σε όλους τους υπαλλήλους του τηλεφωνικού της κέντρου να εργάζονται από το σπίτι τους. Στα τέλη της δεκαετίας αυτής (περίπου στο 1987), στις ΗΠΑ, ο αριθμός των εργαζομένων που εργαζόντουσαν υπό το καθεστώς της εξ’ αποστάσεως εργασίας έφθασε στα 1,50 εκατ. υπαλλήλους.

Τη δεκαετία του 1990, με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την ευρεία χρήση του διαδικτύου και του ασύρματου δικτύου Wi-Fi παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση της τηλεργασίας.⁴ Στα μέσα της εν λόγω δεκαετίας, εταιρείες και κυβερνητικά ιδρύματα άρχισαν να αποκτούν

αντικείμενα και εξοπλισμό που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους υπαλλήλους να εργαστούν από το σπίτι. Ο αριθμός των εταιρειών που εφάρμοσαν την τηλεργασία συνεχώς αυξανόταν (Vries, *et al.*, 2019).

Στα χρόνια που ακολούθησαν, πολλές εταιρείες άρχισαν να καθιερώνουν την εξ’ αποστάσεως εργασίας (έστω για μερικές φορές μέσα στην εβδομάδα ή τον μήνα, απολαμβάνοντας τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει η τηλεργασία. Η εξέλιξη της εν λόγω μορφής εργασίας έκανε πολλά κράτη, ανά την υφήλιο, να δημιουργήσουν νόμους για την προστασία των δικαιωμάτων των εξ’ αποστάσεως εργαζομένων. Όλα αυτά, μέχρι το 2020, και το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, όπου οι κυβερνήσεις ανά τον κόσμο έκαναν υποχρεωτική την τηλεργασία, ως μέτρο περιορισμού της εξάπλωσης του ιού.

Συνεχίζοντας, με τα δεδομένα της Ελλάδας, πριν το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, η τηλεργασία δεν ήταν ιδιαίτερα ανεπτυγμένη στη χώρα, αλλά ούτε και

⁴ Το Wi-Fi ανακαλύφθηκε το 1991.

ελεγχόταν συστηματικά ο αριθμός των εργαζομένων που εργαζόντουσαν εξ' αποστάσεως. Μια έρευνα που είχε πραγματοποιηθεί το 2002, από το Ινστιτούτο Εργασίας (INE), της Ελληνικής Γενικής Συνομοσπονδίας Εργασίας (ΓΣΕΕ) και της Συνομοσπονδίας Δημοσίων Υπαλλήλων (Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων, ΑΔΕΔΥ) έδειξε ότι το ποσοστό των υπαλλήλων που εργαζόντουσαν μέσω τηλεργασίας τότε ήταν μόλις στο 1,10%.⁵ Εκείνη την εποχή οι εταιρείες ανησυχούσαν για την ανάπτυξη των πρακτικών της εξ' αποστάσεως εργασίας, έχοντας θετική στάση προς αυτήν. Ενώ, τα συνδικάτα ανησυχούσαν για τη φύση των συμβάσεων και τα εργασιακά δικαιώματα των υπαλλήλων της τηλεργασίας. Υποστηρίζαν ότι αρχικά χρειαζόταν ένα πιο συγκεκριμένο ρυθμιστικό πλαίσιο.

Ένα χρόνο αργότερα, το 2003, μια μελέτη από το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας (ΥΠΑΚΠ) ανέφερε ότι ο πραγματικός αριθμός των ατόμων που ασχολούνται με την τηλεργασία στην Ελλάδα είναι πιθανώς άγνωστος. Ανεπίσημες στατιστικές εκτιμούσαν ότι ο αριθμός των υπαλλήλων υπό το καθεστώς της τηλεργασίας ανερχόταν σε 50.000 άτομα (1,14% του συνολικού εργατικού δυναμικού της χώρας).⁶

Η συχνότητα της υιοθέτησης της πρακτικής της τηλεργασίας ήταν σχετικά μεγαλύτερη στον βιομηχανικό τομέα. Ακόμη, αυτή η νέα -για την Ελλάδα- μορφή απασχόληση προσέλκυε κυρίως οργανισμούς και εταιρείες μέλη μεγάλων επιχειρηματικών ομίλων ή πολυεθνικών, των οποίων οι μητρικές εταιρείες στο εξωτερικό είχαν αρχίσει να υιοθετούν πρακτικές και μοντέλα οργάνωσης του καθεστώτος της τηλεργασίας. Επαγγέλματα που ασχολούνταν κυρίως με την εξ' αποστάσεως εργασία ήταν επαγγέλματα που απαιτούσαν εξοικείωση και χρήση νέων τεχνολογιών (συγγραφείς, δημοσιογράφοι, μεταφραστές, λογιστές, προγραμματιστές).

Μερικά χρόνια αργότερα, κατά την περίοδο 2006 - 2007, η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) ενσωμάτωσε στο καταστατικό πλαίσιο για τις ελληνικές εργασιακές σχέσεις την ευρωπαϊκή συμφωνία πλαίσιο για το καθεστώς απασχόλησης της τηλεργασίας. Η ενσωμάτωση αυτή κάλυπτε όλους τους εργαζομένους, σε κάθε τομέα και κλάδο της οικονομίας. Όμως, εξαιτίας των διαφόρων παραμέτρων του πλαισίου, η εν λόγω συμφωνία ουσιαστικά δεν εφαρμόστηκε. Για παράδειγμα, ένα από τα άρθρα αυτής της

⁵ Με βάση τις εταιρείες που συμμετείχαν στην έρευνα και λάμβαναν τέτοιες πρακτικές.

⁶ Το συνολικό εργατικό δυναμικό της χώρας τότε ανερχόταν σε των 4,40 εκατομμυρίων ατόμων.

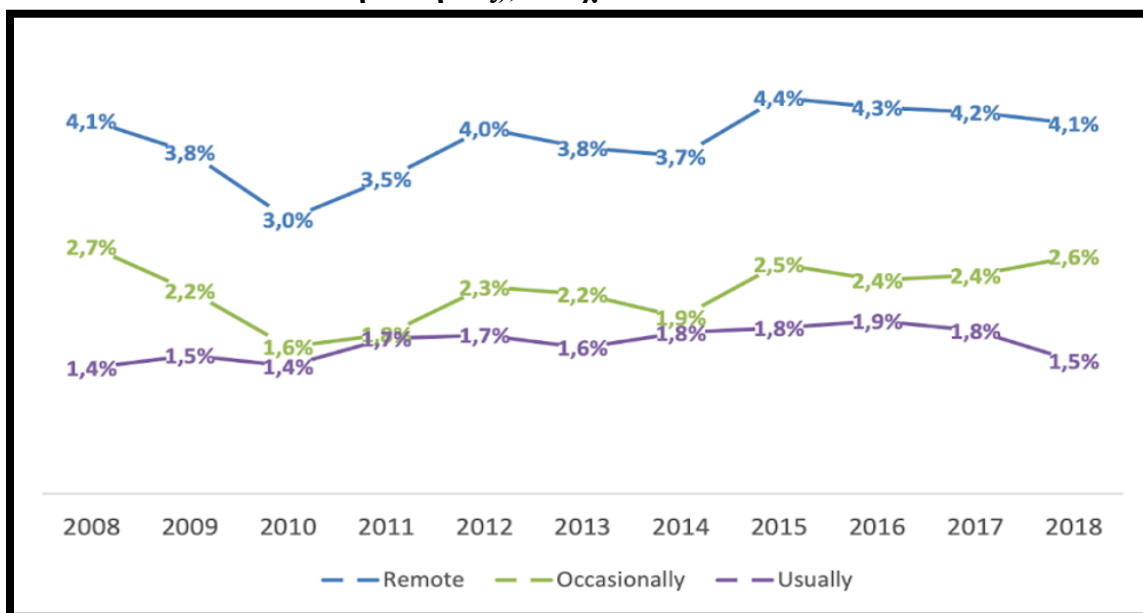
συμφωνίας - πλαισίου όριζε ότι η απόφαση για μετάβαση στο καθεστώς της τηλεργασίας είναι αναστρέψιμη. Σε αυτό το σημείο εναπόκειται και στις δύο πλευρές να καθορίσουν τους όρους και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ένας υπάλληλος υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας θα μπορούσε να επιστρέψει στην προηγούμενη εργασιακή του κατάσταση στην εταιρεία. Η ΕΓΣΣΕ δεν καθιστούσε τη διάταξη πιο συγκεκριμένη, όπως είχε γίνει σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Eurofound, 2021).

Ακολούθως, πριν το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, στην Ελλάδα μόλις το 5% των εργαζομένων εργαζόταν υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας (στοιχεία 2015) (Πίνακας 2.1.). Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, και ειδικότερα το 2020, υπολογίζεται ότι το ποσοστό αυτό ανέβηκε στο 73%. Ενώ, 95% των επιχειρήσεων της χώρας εφάρμοσαν κάποια μορφή εξ' αποστάσεως εργασίας. Ακόμη, πριν την πανδημία, το νομικό πλαίσιο για την εξ' αποστάσεως εργασία παρέμεινε περιορισμένο. η εξ' αποστάσεως εργασία ήταν εθελοντική τόσο για τον εργοδότη, όσο και για τον εργαζόμενο. Ο εργοδότης δεν μπορούσε να αναγκάσει τον εργαζόμενο να εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, και δεν μπορούσε να απολύσει εργαζόμενο, ο οποίος απέρριπτε την πρόταση της εξ' αποστάσεως εργασίας.

Ωστόσο, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, έχουν γίνει προσπάθειες για μεταρρύθμιση του υφιστάμενου νομικού πλαισίου, με σκοπό την αντιμετώπιση των διαφόρων προκλήσεων που ήδη υπάρχουν ή ενδέχεται να προκύψουν από την εγκαθίδρυση της τηλεργασίας στην ελληνική κοινωνία. Οι μεταρρυθμίσεις σχετίζονται και με την ασφαλή χρήση του απαραίτητου εργασιακού εξοπλισμού, την ασφάλεια των δεδομένων, και την τεχνική υποστήριξη. Ενώ, οι απαιτήσεις περί υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, φυσικά, εξακολουθούν να ισχύουν και σε συνθήκες εξ' αποστάσεως εργασίας. Οι υπάλληλοι που εργάζονται με το καθεστώς της τηλεργασίας πρέπει να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα με τους υπαλλήλους που εργάζονται στα γραφεία/ εγκαταστάσεις της εκάστοτε επιχείρησης και να μην αισθάνονται αποκομμένοι από την επιχείρηση και τον εργοδότη [(Ioannou, *et al.*, 2020), (Pouloupoulos, *et al.*, 2020)].

Πίνακας 2.1.

Ποσοστό Ελλήνων Εργαζομένων υπό το Καθεστώς της Τηλεργασίας (Περιστασιακά ή Συνήθως), στοιχεία 2008 – 2018.



Πηγή: <https://docs.iza.org/dp13408.pdf>

2.2.3. Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα

Όπως ήδη έχει αναφερθεί παραπάνω, η πανδημία του Covid-19 ώθησε πολλές εταιρείες, ανά την υφήλιο, να εφαρμόσουν άμεσα τις πρακτικές της τηλεργασίας. Πολλά προβλήματα δημιουργήθηκαν σε αυτή την άμεση και ξαφνική ανάγκη για εφαρμογή της τηλεργασίας. Αυτά τα προβλήματα σχετίστηκαν με τα εργαλεία που θα χρειαζόνταν για να εργαστούν οι υπάλληλοι από το σπίτι. Ωστόσο, μετά την εγκαθίδρυση της εξ' αποστάσεως εργασίας, έγινε εμφανές ότι οι υπάλληλοι μπορεί να είναι παραγωγικοί και πέρα από τα φυσικά όρια του γραφείου τους. Ενώ, οι εργοδότες παγκοσμίως άρχισαν να αναγνωρίζουν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να λειτουργήσει πραγματικά και έχει να προσφέρει κάποια πλεονεκτήματα.

Ακολούθως, τα κυρίως αποδεκτά πλεονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι (Courtney, 2021):

- Αύξηση παραγωγικότητας και εργασιακής απόδοσης.

Η εργασία από το σπίτι συνήθως συνδέεται με λιγότερους περισπασμούς, και ήσυχα περιβάλλοντα εργασίας. Τα στοιχεία αυτά οδηγούν σε αυξημένη παραγωγικότητα. Η τηλεργασία επιτρέπει στους υπαλλήλους να επικεντρωθούν σε αυτό που πραγματικά έχει σημασία —στην απόδοση και στην εκπλήρωση των καθηκόντων τους. Άλλωστε, τα φυσικά γραφεία των επιχειρήσεων μπορούν να δημιουργήσουν περισπασμούς και προκαταλήψεις (Blumberga & Pylinskaya, 2019).

- Καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασιακής και οικογενειακής ζωής.

Συνήθως, η πρακτική της τηλεργασίας ορίζει κάποια καθήκοντα και χρονοδιαγράμματα που πρέπει να υλοποιηθούν εντός της ημέρας. Ως επακόλουθο, ο εργαζόμενος μπορεί να ορίσει μόνος του το πως θα καλύψει αυτά τα καθήκοντα μέσα στην ημέρα (π.χ. κάνει κάποιες δουλειές του σπιτιού το πρωί και εργάζεται στη συνέχεια), εξισορροπώντας εργασία και σπίτι [(Blumberga & Pylinskaya, 2019), (Jhair, *et al.*, 2021), (Liebermann, *et al.*, 2021)].

- Λιγότερες μετακινήσεις / μεγαλύτερη αποταμίευση.

Από τη στιγμή που ο υπάλληλος εργάζεται από το σπίτι, δεν χρειάζεται να σπαταλήσει χρόνο για να πάει και να επιστρέψει από τα γραφεία της εταιρείας. Η μείωση των μετακινήσεων επιφέρει και αύξηση στις αποταμιεύσεις του υπαλλήλου (δεν χρειάζεται να ξοδέψει χρήματα σε βενζίνη και διόδια), αλλά έχει και περιβαλλοντικό αντίκτυπο, αφού λιγότερα αυτοκίνητα βρίσκονται στο δρόμο, εκπέμποντας βλαβερά για το περιβάλλον αέρια του θερμοκηπίου.

- Βιωσιμότητα.

Πέρα από την μείωση των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου. Άλλα περιβαλλοντικά πλεονεκτήματα που φέρνει η εξ' αποστάσεως εργασία είναι η μείωση της ρύπανσης, και η μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης. Η τηλεργασία φαίνεται να είναι μια πολύ καλή μέθοδος για να βοηθήσουμε τον πλανήτη μας (Lila & Anjaneyulu, 2017).

➤ Μείωση στρες και άγχους.

Η εργασία από το σπίτι και η μη ανάγκη μετακίνησης από και προς την εργασία έχει συνδεθεί και με τη μείωση του άγχους των υπαλλήλων. Αυτή η κατάσταση εν μέρει μπορεί να συνδεθεί με το γεγονός ότι η μείωση των μετακινήσεων μπορεί να κάνει τους εργαζομένους να αποκτήσουν περισσότερο ελεύθερο χρόνο και να εστιάσουν τις προτεραιότητες τους σε άλλα θέματα, εκτός εργασίας, τα οποία βοηθούν στην μείωση του στρες και βελτιώνουν την υγεία των ανθρώπων (περισσότερος ύπνος, υγιεινότερο πρωινό) (Blumberga & Pylinskaya, 2019).

➤ Εξατομικευμένο γραφείο.

Ο εργαζόμενος που βρίσκεται στο καθεστώς της τηλεργασίας έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει ένα άνετο γραφείο στο σπίτι του, εξατομικεύοντας το στις ανάγκες του (εργονομική καρέκλα/ εξειδικευμένο εξοπλισμό γραφείου που συνδέεται με κάποιο πρόβλημα υγείας).

➤ Ανεξαρτησία ως προς τον τόπο εργασίας.

Οι άνθρωποι που μπορούν να εργαστούν από το σπίτι, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύτερο φάσμα ευκαιριών εργασίας, χωρίς να περιορίζονται από τη γεωγραφική τους θέση και χώρα. Αυτό μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε εργαζόμενους που ζουν σε μικρές πόλεις, χωρίς πολλές διαθέσιμες τοπικές θέσεις εργασίας. Επίσης, από αυτή τη μορφή εργασίας μπορούν να επωφεληθούν και οι σύζυγοι ατόμων που μετακινούνται ή ταξιδεύουν συχνά. Τα εν λόγω άτομα μπορούν να ασχοληθούν με μια εξ' αποστάσεως εργασία που μπορεί να πραγματοποιηθεί από οπουδήποτε. Από την άλλη, η τηλεργασία μπορεί να δώσει την ευκαιρία σε έναν εργαζόμενο να επιλέξει την πόλη που θέλει να ζήσει - αποφεύγοντας πόλεις με υψηλά ενοίκια και υψηλό κόστος ζωής- χωρίς να περιορίσει την καριέρα του.

Σε μια άλλη οπτική, η εξ' αποστάσεως εργασία δίνει τη δυνατότητα, σε άτομα που μπορεί να δυσκολεύονται να βρουν σταθερή απασχόληση (π.χ. άτομα με αναπηρίες), την ευκαιρία να ακολουθήσουν τους επαγγελματικούς τους στόχους χωρίς να χρειάζεται να ανησυχούν για τις μετακινήσεις τους σε ένα φυσικό γραφείο.

- Ευτυχισμένη, πιο υγιής εργασιακή ζωή.

Ολοκληρώνοντας, από τη μεριά του εργαζομένου, η τηλεργασία τείνει να τους κάνει πιο ευέλικτους, πιο χαρούμενους και πιο πιστούς υπαλλήλους. Αυτό, εν μέρει επειδή η εξ' αποστάσεως εργασία μειώνει το άγχος, παρέχει περισσότερο ελεύθερο χρόνο, και βελτιώνει τις προσωπικές σχέσεις των εργαζομένων. Ακόμη, μέσω της τηλεργασίας και οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ συναδέλφων και διευθυντών μπορεί να είναι καλύτερες, μακριά από τις προκαταλήψεις των φυσικών εταιρικών γραφείων.

Παραπάνω παρουσιάστηκαν τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας από τη σκοπιά του εργαζομένου, με μια σύντομη αναφορά στα πλεονεκτήματα που έχει η εξ' αποστάσεως εργασία και στο περιβάλλον. Ωστόσο, η τηλεργασία δεν είναι καλή μόνο για τους εργαζομένους, αλλά και για τους εργοδότες. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως ένα από τα θετικά στοιχεία της τηλεργασίας στους εργαζομένους είναι η αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης τους. Όμως, αυτό το στοιχείο πέρα από την εργασιακή εξέλιξη και ολοκλήρωση που προσφέρει στους εργαζομένους είναι ευεργετικό και για τις επιχειρήσεις. Η αυξημένη παραγωγικότητα οδηγεί σε αύξηση των πωλήσεων και του κύκλου εργασιών για τις επιχειρήσεις. Άλλο πλεονέκτημα της τηλεργασίας για τις εταιρείες είναι το γεγονός ότι η εξ' αποστάσεως εργασία έχει μεγάλο αντίκτυπο στη διατήρηση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι που έχουν την επιλογή της τηλεργασίας φαίνεται να έχουν περισσότερες πιθανότητες να μείνουν στην εταιρεία.

Επιπρόσθετα, όπως η τηλεργασία δίνει τη δυνατότητα σε άτομα να εργαστούν από οπουδήποτε, έτσι δίνει και τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να βρουν εργαζόμενους από οπουδήποτε. Οι επιχειρήσεις μπορούν πλέον να προσλάβουν άτομα από διαφορετικά κοινωνικό-οικονομικά, γεωγραφικά και πολιτιστικά υπόβαθρα, καθώς και άτομα με διαφορετικές προοπτικές. Η κατάσταση αυτή, είναι δύσκολο να επιτευχθεί, εάν η πρόσληψη περιορίζεται σε μια συγκεκριμένη γεωγραφική τοποθεσία. Η εν λόγω δυνατότητα αυξάνει την ποικιλομορφία ενός οργανισμού. Κάτι που μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερες και πιο ολοκληρωμένες επιχειρησιακές αποφάσεις. Ολοκληρώνοντας με τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας, από τη μεριά του οργανισμού, η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε μείωση των εξόδων συντήρησης των φυσικών γραφείων, αφού λιγότερη

υπάλληλοι θα πηγαίνουν και θα περνάνε χρόνο εκεί [(Blumberga & Pylinskaya, 2019), (Janza, 2020)].

Στον αντίποδα, η τηλεργασία εμφανίζει και κάποια μειονεκτήματα, τόσο από τη μεριά των εργαζομένων, όσο και από τη μεριά των οργανισμών. Από τη μεριά των εργαζομένων, τα κυρίως αποδεκτά μειονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι (Stanley, 2021):

➤ Έλλειψη Κοινωνικής Αλληλεπίδρασης.

Η επικοινωνία με διευθυντές και συναδέλφους δεν είναι η ίδια όταν διεξάγεται μέσω μιας οθόνης ή ενός τηλεφώνου. Η τηλεργασία μπορεί να φέρει κοινωνική απομόνωση στον εργαζόμενο, καθώς οι διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις είναι λίγες. Οι τηλεδιασκέψεις μπορεί να συμβάλλουν στη γεφύρωση αυτής της απομόνωσης. Όμως, οι εργαζόμενοι θα πρέπει συχνά να κανονίζουν εξόδους με οικογένεια και φίλους, για να αναπληρώνουν τις αλληλεπιδράσεις που δεν πετυχαίνουν μέσα από την εργασία τους (Vries, *et al.*, 2019).

➤ Αυξημένη πιθανότητα υπερκόπωσης.

Η τηλεργασία και η απομόνωση στο σπίτι δεν επιτρέπει απόσπαση προσοχής, κάτι που μπορεί να συμβεί στο γραφείο. Ο εργαζόμενος είναι υπερβολικά συγκεντρωμένος στη δουλειά του, και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε υπερκόπωση και εξουθένωση. Αυτή η κατάσταση θα μπορούσε να βελτιωθεί ή να εξαλειφθεί θέτοντας -ο εξ' αποστάσεως εργαζόμενος- ένα χρονοδιάγραμμα εργασίας, να καθορίσουν μια εργασιακή ρουτίνα.

➤ Περισπασμοί στο σπίτι.

Όπως αναφέρθηκε στα πλεονεκτήματα η εξ' αποστάσεως εργασία -και ειδικότερα η εργασία από το σπίτι- οδηγεί σε περιορισμό των περισπασμών. Όμως, υπάρχουν εργαζόμενοι που δεν μπορούν να συγκεντρωθούν για να εργαστούν από το σπίτι. Άλλωστε, μέσα στο σπίτι, πολλά πράγματα μπορούν να αποσπάσουν την προσοχή του εργαζομένου. Η εύρεση κινήτρων παραγωγικότητας δεν είναι εύκολη, και η τηλεργασία απαιτεί αυτοπειθαρχία. Ακόμη, εργαζόμενοι που είναι σε καθεστώς εξ' αποστάσεως εργασίας μακροπρόθεσμα, μπορεί να είναι δύσκολο να σηκωθούν και να κάνουν το ίδιο πράγμα, κάθε μέρα.

- Έξοδα εξοπλισμού και προσωπικού γραφείου.

Η δημιουργία ενός γραφείου μέσα στο σπίτι, για την πραγματοποίηση εξ' αποστάσεως εργασίας απαιτεί χώρο και εξοπλισμό, στα οποία ο εργαζόμενος μπορεί να μην έχει πρόσβαση. Μερικές φορές ο εξοπλισμός μπορεί να είναι δαπανηρός, ειδικά εάν απαιτείται ειδική τεχνολογία και λογισμικό. Ακόμη, να μην υπάρχει μείωση στα έξοδα μετακίνησης, αλλά ο οικιακός λογαριασμός ρεύματος και ο λογαριασμός τηλεφώνου πιθανόν να είναι υψηλότερος, ειδικά εάν ο υπάλληλος εργάζεται μπροστά σε έναν υπολογιστή για αρκετές ώρες. Ο εργαζόμενος δεν δικαιούται να λάβει καμία μείωση σε αυτούς τους λογαριασμούς. Πολλοί εργαζόμενοι θεωρούν ότι οι εργοδότες τους πρέπει να καλύπτουν ένα μέρος των οικιακών τους εξόδων όταν εκείνοι εργάζονται με το καθεστώς της τηλεργασίας.

- Λιγότερα εργασιακά προνόμια.

Σε μερικές χώρες ο υπάλληλος που εργάζεται σε καθεστώς τηλεργασίας προστατεύεται λιγότερο -από το νόμο- από υπαλλήλους που είναι σε κανονικό καθεστώς εργασίας, στα γραφεία του εκάστοτε οργανισμού.

- Τηλεπικοινωνιακές Δυσκολίες.

Πολλές φορές μπορούν να δημιουργηθούν προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και των συναδέλφων ή των προϊσταμένων τους. Ειδικά, την περίοδο της πανδημίας, εξαιτίας της αύξησης των εξ' αποστάσεως υπαλλήλων, πολλές πλατφόρμες που υποστήριζαν την τηλεργασία αντιμετώπισαν προβλήματα επικοινωνίας [(Blumberga & Pylinskaya, 2019), (Liebermann, *et al.*, 2021)].

Εξαιτίας των παραπάνω μειονεκτημάτων, και ειδικά σε ορισμένες περιοχές, η τηλεργασία είναι λιγότερο ελκυστική στους εργαζόμενους. Μεγάλο ρόλο σε αυτό παίζει η αμφιβολία ως προς την σταθερότητα και την ασφάλεια των εργασιακών τους δικαιωμάτων. Επιπρόσθετα, πέρα από τη μεριά των εργαζομένων, η τηλεργασία προσφέρει και κάποια μειονεκτήματα ως προς τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν το εν λόγω καθεστώς. Αρχικά, η διαδικασία εύρεσης υπαλλήλων για εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να είναι περίπλοκη για μια επιχείρηση. Ακόμη, ο εξ' αποστάσεως εργαζόμενος μπορεί να χρειαστεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ευαίσθητα εταιρικά έγγραφα. Εάν ήταν στο γραφείο αυτό θα

μπορούσε να γίνει εύκολα, αλλά μέσω της τηλεργασίας αυτό γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω διαδικτύου. Η κοινή, ηλεκτρονική, χρήση αυτών των ευαίσθητων εταιρικών εγγράφων εγείρει ζητήματα ασφάλειας, καθώς μπορούν εύκολα να υποκλαπούν [(Blumberga & Pylynskaya, 2019), (Chandler, 2020)].

Ολοκληρώνοντας την υποενότητα με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασία, μπορεί να θεωρηθεί ότι η τηλεργασία, ίσως, αποτελεί έναν ιδανικό καθεστώς εργασίας για εσωστρεφείς και αυτό-παρακινούμενους εργαζομένους. Από την άλλη μεριά, εξωστρεφείς και δραστήριοι εργαζόμενοι ίσως αντιμετωπίσουν προβλήματα με την τηλεργασία, και την αυτοπειθαρχία και την παρακίνηση που αυτή απαιτεί (Chandler, 2020).

2.2.4. Η επίδραση της τηλεργασίας στη Ζωή των Εργαζομένων

Παραπάνω αναφέρθηκαν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας τόσο από την μεριά των εργαζομένων, όσο και από τη μεριά των εργοδοτών/ επιχειρήσεων. Στην υποενότητα αυτή θα γίνει αναφορά στην επίδραση που έχει η τηλεργασία στη ζωή των εργαζομένων. Θα γίνει αναφορά σε τρεις βασικούς παράγοντες επηρεασμού. Αυτοί οι παράγοντες είναι η παρακίνηση, η απομόνωση και η εξουθένωση.

2.2.4.1. Τηλεργασία & Παρακίνηση

Ως εργασιακή παρακίνηση μπορεί να θεωρηθεί μια ψυχολογική διαδικασία που πηγάζει από την ύπαρξη και την προσωπικότητα του ίδιου του εργαζομένου (εγγενή κίνητρα εργασίας), αλλά και από το περιβάλλον του (εξωγενή κίνητρα εργασίας) και επηρεάζει τη συμπεριφορά του που σχετίζεται με την εργασία. Εξασφαλίζοντας στους υπαλλήλους τους υψηλή εργασιακή παρακίνηση, οι οργανισμοί μπορούν να ωφεληθούν μακροπρόθεσμα. Η εργασιακή παρακίνηση αυξάνεται μεταξύ των εργαζομένων όταν το εργασιακό περιβάλλον είναι υποστηρικτικό και ικανοποιεί τις ανάγκες τους. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που έχουν αντίκτυπο στην εργασιακή παρακίνηση, όπως η εθνική κουλτούρα, ο σχεδιασμός εργασίας, η προσαρμογή ατόμου στο περιβάλλον, το γνήσιο ενδιαφέρον του ανθρώπου, η πιθανότητα να λάβει κάποια ανταμοιβή (Latham & Pinder, 2005).

Ακολούθως, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, οι εργαζόμενοι έχουν λόγους να είναι ευχαριστημένοι από την τηλεργασία. Πολλές φορές, οι εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι

φαίνεται να είναι πιο παρακινούμενοι, φέρνοντας υψηλότερες οικονομικές αποδόσεις στην εκάστοτε επιχείρηση. Ωστόσο, όταν κάποιος εργάζεται μόνος του εξ' αποστάσεως, από το σπίτι του, ίσως δεν βρίσκει πάντα λόγο για να παρακινηθεί να εργαστεί, ενώ πολλές φορές μπορεί να περισπάτε εύκολα από πράγματα και καταστάσεις μέσα στο σπίτι. Παρόλα αυτά, ακόμη και στην περίπτωση των δύσκολα παρακινούμενων εργαζομένων, είτε οι ίδιοι οι εργαζόμενοι είτε οι εργοδότες τους μπορούν να βρουν τρόπους για να τους παρακινήσουν και να αυξήσουν την εργασιακή τους απόδοση.

Αρχικά, από τη μεριά του εργαζομένου, προκειμένου να φύγει από την άνεση του σπιτιού και να παρακινηθεί να εργαστεί θα πρέπει να δημιουργήσει τον απαραίτητο χώρο εργασίας (γραφείο). Ένα σημείο που δεν θα δημιουργεί περισπασμούς και θα βοηθάει στην συγκέντρωση του εργαζομένου. Θα μπορούσε (ο εξ' αποστάσεως εργαζόμενος) να δημιουργήσει ένα ημερήσιο πρόγραμμα, με τις ώρες που θα αρχίζει και θα τελειώνει ημερησίως τη δουλειά του. Θα μπορούσε ακόμη και να οριοθετήσει και τα καθήκοντα που θα πρέπει να κάνει κάθε μέρα, και να σπάσει αυτά τα καθήκοντα σε μικρά χρονικά τμήματα, εντός του ημερησίου προγράμματος του. Επίσης, ο εργαζόμενος που είναι σε καθεστώς τηλεργασίας, καλό θα είναι, τουλάχιστον μια φορά την ημέρα να βγαίνει από το σπίτι, για να μην αισθάνεται ότι είναι συνέχεια κλεισμένος μέσα σε αυτό (Morin, 2021).

Από την άλλη πλευρά, οι εταιρείες και πιο συγκεκριμένα οι προϊστάμενοι των ανθρώπων που εργάζονται εξ' αποστάσεως θα πρέπει να βεβαιωθούν ότι η εβδομαδιαία ρουτίνα αυτών των εργαζομένων δεν επικεντρώνονται μόνο στα τακτικά τους καθήκοντα. Αντιθέτως, μέσα στην εβδομάδα οι προϊστάμενοι θα πρέπει να μιλάνε με τους εξ' αποστάσεως εργαζομένους για τυχόν προβλήματα που ίσως αντιμετωπίζουν (και να επιλύουν αυτά τα προβλήματα). Οι προϊστάμενοι θα πρέπει να έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των εξ' αποστάσεως υπαλλήλων, έτσι ώστε να τους ανοιχτούν και να μιλήσουν για τα προβλήματα τους. Επίσης, θα πρέπει να πειραματίζονται και να δημιουργήσουν μια νοοτροπία ανάπτυξης, για την περαιτέρω ανάπτυξη της εργασιακής παρακίνησης και απόδοσης των εργαζομένων σε τηλεργασία. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να επιτευχθεί και μέσα από προγράμματα αναγνώρισης. Μέσα από αυτά τα προγράμματα ο εξ' αποστάσεως εργαζόμενος αισθάνεται ότι δεν είναι απλά ένας ακόμη εργαζόμενος, αλλά ότι τα επιτεύγματα του και η αξία του αναγνωρίζονται από τους προϊστάμενους και την εταιρεία.

Ουσιαστικά, οι εταιρείες και οι προϊστάμενοι θα πρέπει να παρέχουν στους εξ' αποστάσεως εργαζομένους τα απαραίτητα εργαλεία και εξοπλισμό για να πραγματοποιούν σωστά την εργασία τους, θα πρέπει να δημιουργούν μια κουλτούρα εμπιστοσύνης, θα πρέπει να υιοθετήσουν μια νοοτροπία ανάπτυξης, και -φυσικά- θα πρέπει να είναι ανοιχτοί σε επικοινωνία με τους εν λόγω εργαζομένους. Άλλωστε, εάν δεν υπάρχει ήδη, η παρακίνηση μιας ομάδας/ εργαζομένου, μέσα σε ένα καινούργιο εργασιακό περιβάλλον, δεν γίνεται από τη μια μέρα στην άλλη. Είναι μια μακροπρόθεσμη κατάσταση, η οποία απαιτεί συνέπεια τόσο από τον προϊστάμενο και την εταιρεία, όσο και από τον εργαζόμενο υπό το καθεστώς της τηλεργασίας. (McGregor & Doshi, 2020)

2.2.4.2. Τηλεργασία & Απομόνωση & Εξουθένωση

Ένα από τα προβλήματα που δημιουργεί η εξ' αποστάσεως εργασία είναι η απομόνωση και η εξουθένωση των εργαζομένων που είναι σε αυτό το καθεστώς. Η απομόνωση θεωρείται η μεγαλύτερη αναφερόμενη ανησυχία μεταξύ των εξ' αποστάσεως εργαζομένων. Μερικά συμπτώματα απομόνωσης περιλαμβάνουν αυξημένα επίπεδα άγχους και κακή λήψη αποφάσεων (κρίσιμα συμπτώματα για εργαζόμενο με σημαντική θέση ευθύνης). Δυστυχώς, εξαιτίας της εξ' αποστάσεως εργασίας, αυτά τα συμπτώματα είναι δύσκολο να εντοπιστούν από τις εταιρείες (Modi, 2021).

Προκειμένου οι εργαζόμενοι υπό το καθεστώς της τηλεργασίας να αποφύγουν τη κοινωνική απομόνωση θα μπορούσαν -τουλάχιστον μια μέρα την εβδομάδα- να εργάζονται εκτός σπιτιού (π.χ. καφετέρια, βιβλιοθήκη). Εάν υπάρχει η δυνατότητα, θα μπορούσαν να προγραμματίσουν να εργαστούν από τα γραφεία της εκάστοτε εταιρείας (τουλάχιστον μια φορά το μήνα, ή μια φορά το τρίμηνο). Επίσης, θα μπορούσαν να κάνουν σχέδια, για το πως θα περάσουν το χρόνο τους, μετά το πέρας του εργασιακού τους προγράμματος. Θα μπορούσαν, ακόμη, να επωφεληθούν και από το ευέλικτο πρόγραμμα που τους προσφέρει η τηλεργασία, κατά τη διάρκεια της ημέρας.

Από την μεριά τους, οι εταιρείες θα μπορούσαν να προγραμματίζουν τακτικές εικονικές συναντήσεις με ολόκληρη την εκάστοτε ομάδα, ή ακόμη και με ολόκληρη την εταιρεία. Έτσι, θα μπορούσαν οι εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι να γνωριστούν μεταξύ τους. Αυτές οι συναντήσεις θα μπορούσαν να γίνουν με εργαλεία τηλεδιάσκεψης, αλλά και με τηλεφωνικές κλήσεις. Επίσης, ο εκάστοτε οργανισμός θα μπορούσε να προγραμματίσει

εκδηλώσεις σε φυσικό χώρο του, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Μέσα από όλες αυτές τις συναντήσεις και τις εκδηλώσεις, οι εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι θα αισθάνονται ότι συμπεριλαμβάνονται σε μια ομάδα, ότι είναι μέλη της εκάστοτε εταιρείας (Barron, 2020).

Συνεχίζοντας, ένα άλλο χαρακτηριστικό της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι ότι υπάλληλοι αισθάνονται εργασιακή εξουθένωση. Ο όρος της εργασιακής εξουθένωσης αναφέρεται σε μια κατάσταση συναισθηματικής, ψυχικής ή σωματικής εξάντλησης που είναι αρκετά σοβαρή, και επηρεάζει την ποιότητα εργασίας των υπαλλήλων (Michaels, 2021).

Συνήθως, οι υπάλληλοι υπό το καθεστώς της τηλεργασίας δουλεύουν περισσότερο, από ότι εάν ήταν σε φυσικά γραφεία μιας επιχείρησης. Αυτό, συμβαίνει κυρίως επειδή είναι δύσκολο να ξεχωρίσουν τη δουλειά από το σπίτι. Ο καλύτερος τρόπος για να καταπολεμήσει ένας εξ' αποστάσεως υπάλληλος την επαγγελματική εξουθένωση είναι να θέσει ρεαλιστικούς στόχους εντός του ημερήσιου προγράμματος του. Θέτοντας στόχους και όρια, ο εργαζόμενος θα μπορέσει ευκολότερα να ξεχωρίσει την επαγγελματική από την προσωπική του ζωή. Επίσης, όπως μια βόλτα έξω από το σπίτι -τουλάχιστον μια φορά την ημέρα- βοηθάει τον εξ' αποστάσεως εργαζόμενο να παρακινηθεί, το ίδιο ισχύει και σε αυτή την περίπτωση. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να ξεκουράζεται, να κάνει διαλείμματα, και να ξοδεύει χρόνο εκτός σπιτιού. Αυτό θα τον βοηθήσει να χαλαρώσει και να ηρεμήσει. Φυσικά, ο εργαζόμενος που βρίσκεται υπό το καθεστώς της τηλεργασίας δεν θα πρέπει να ξεχνά να ξεκουράζεται και να κοιμάται καλά [(O'Malley, 2020), (Smith, 2021)].

Από την άλλη πλευρά, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι έτοιμες να αντιμετωπίσουν την εργασιακή εξουθένωση των εξ' αποστάσεων υπαλλήλων τους. Αυτό θα μπορούσαν να το πετύχουν είτε δείχνοντας μια κουλτούρα ενσυναίσθησης είτε επιτρέποντας στους υπαλλήλους τους να εργάζονται ευέλικτα στις ώρες και τις μέρες που εκείνοι επιθυμούν είτε προτρέποντας στους υπαλλήλους τους να κάνουν διαλείμματα και να παίρνουν άδεια (Michaels, 2021).

2.2.5. Η τηλεργασία στα Χρόνια της Πανδημίας του Covid-19

Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, και τα μέτρα που εφαρμόστηκαν για τον περιορισμό της (καραντίνα, lockdown, αυτό-επιβαλλόμενη απομόνωση) ανάγκασαν πολλούς οργανισμούς, ανά τον κόσμο, να εφαρμόσουν το καθεστώς της τηλεργασίας.

Αυτή η νέα κατάσταση άλλαξε δραματικά τα εργασιακά περιβάλλοντα. Ενώ, ο τεράστιος αυτός αριθμός εργαζομένων που ξαφνικά βρέθηκε να δουλεύει εξ' αποστάσεως μπορεί να αποτελέσει και πείραμα για την πορεία και το μέλλον της τηλεργασίας. Τα επαγγέλματα που εφάρμοσαν κυρίως την τηλεργασία αφορούσαν θέσεις που απαιτούσαν μόρφωση και δεξιότητες. Συνήθως αφορούσαν υψηλά αμειβόμενα επαγγέλματα, στα οποία ο εργαζόμενος δεν χρειαζόταν να ήταν στα φυσικά γραφεία της εταιρείας. Χειρωνακτικά επαγγέλματα που σχετίζονται με την παραγωγή και τη βιομηχανία δύσκολα μπορούν να υλοποιηθούν εξ' αποστάσεως [(Béland, *et al.*, 2020), (Dryselius & Pettersson, 2021)].

Ακολούθως, αυτή η απότομη, παγκόσμια, στροφή προς την εξ' αποστάσεως εργασία πυροδότησε διαρθρωτικές αλλαγές και προκλήσεις και στο νομικό κλάδο των χωρών. Πριν την πανδημία, οι περισσότερες δεν εφάρμοζαν (ή εφάρμοζαν σε πολύ μικρό ποσοστό) την τηλεργασία. Ως αποτέλεσμα, η εν λόγω μορφή εργασίας δεν ήταν πλήρως κατοχυρωμένη νομικά.⁷ Όμως, με το ξέσπασμα της πανδημίας και την εγκαθίδρυση της τηλεργασίας, πολλές χώρες αναγκάστηκαν να εγκρίνουν ή να εφαρμόσουν νέα νομοθεσία για την τηλεργασία. Φυσικά αυτά τα νέα νομοθετικά πλαίσια που εφαρμόστηκαν για την εξ' αποστάσεως εργασία διαφέρουν πολύ μεταξύ των χωρών.

Όσον αφορά τα ελληνικά δεδομένα, η χώρα πριν το ξέσπασμα της πανδημίας δεν είχε ιδιαίτερα αναπτύξει την τηλεργασία, ούτε είχε ιδιαίτερα αναπτύξει το νομικό πλαίσιο που καλύπτει τους εξ' αποστάσεως εργαζομένους. Σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα βρισκόταν σε πολύ χαμηλή θέση, ως προς την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας. Για την ακρίβεια, η Ελλάδα ήταν στην 24η θέση (από 31 χώρες) ως προς το ποσοστό των απασχολούμενων που εργάζονταν είτε μερικές φορές είτε συνήθως από το σπίτι, με βάση στοιχεία του 2019 (Πίνακας 2.2.). Πριν την πανδημία, μόλις το 5% των υπαλλήλων εργαζόντουσαν υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (τουλάχιστον μερικές φορές). Σχεδόν όλοι ανήκαν στον ιδιωτικό τομέα.

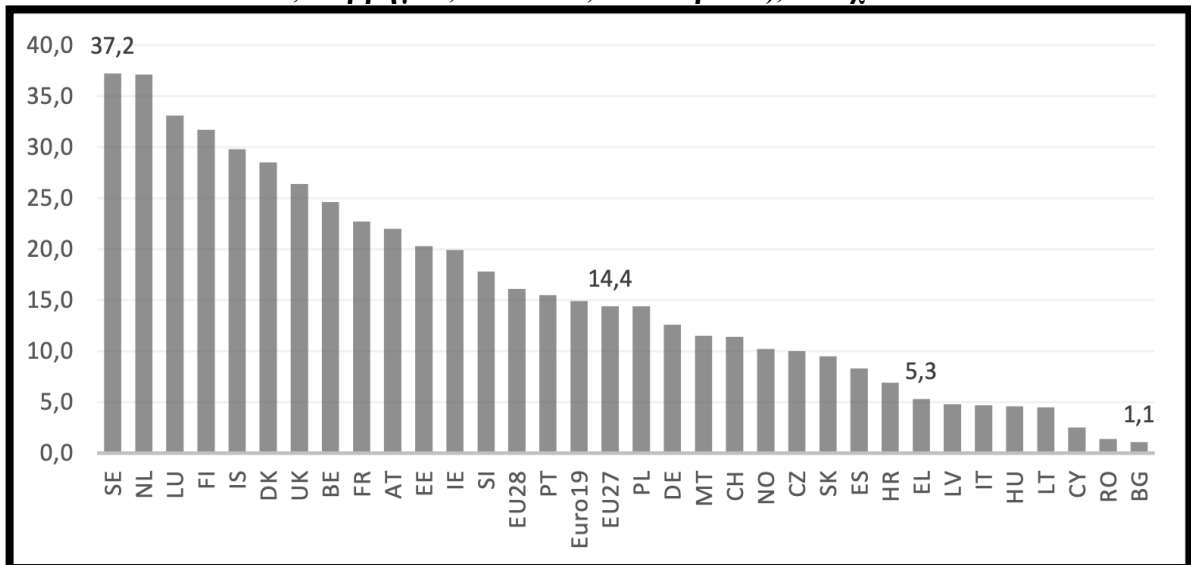
Ωστόσο, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19 και προκειμένου να διασφαλιστεί η δημόσια υγεία και να εφαρμοστούν τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης που όρισε η ελληνική κυβέρνηση, μεγάλο μέρος του ελληνικού

⁷ Αυτός ήταν και ένας λόγος που πολύ εργαζόμενοι απέφυγαν την τηλεργασία πριν το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19. Θεωρούσαν ότι ως εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι τα εργασιακά τους δικαιώματα δεν προστατεύονταν όπως των υπαλλήλων στα φυσικά γραφεία των εταιρειών.

εργατικού δυναμικού βρέθηκε να εργάζεται υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, τόσο στον ιδιωτικό, όσο και στον δημόσιο τομέα. Πριν την πανδημία για να εργαστεί κάποιος υπάλληλος εξ' αποστάσεως απαιτούνταν η γραπτή συγκατάθεση του, πλέον είναι υποχρεωτικό, βάση νομοθεσίας, ένα συγκεκριμένο ποσοστό εργαζομένων ανά εταιρεία (συγκεκριμένων κλάδων) να εργάζονται εξ' αποστάσεως. Κατ' επακόλουθο της αλλαγής αυτής, η ελληνική εργασιακή νομοθεσία μεταβλήθηκε, για να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες εργασίας και για να προστατεύσει τα εργασιακά δικαιώματα των εξ' αποστάσεως εργαζομένων. Ακόμη και εάν ο εργαζόμενος είναι σε τηλεργασία (χωρίς κάποια έγγραφη δήλωση), οι υποχρεώσεις του εργοδότη προς αυτόν παραμένουν οι ίδιες. Ομοίως και οι υποχρεώσεις του εργαζομένου προς την εταιρεία παραμένουν οι ίδιες (Ρουλιάκας, 2020).

Πίνακας 2.2.

Ποσοστό απασχολούμενων που εργάζονται εξ' αποστάσεως (ΕΕ-27 και Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Ισλανδία, και Ελβετία), στοιχεία 2019.



Πηγή: <https://docs.iza.org/dp13408.pdf>

Ολοκληρώνοντας, σχεδόν δύο χρόνια μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, οι κυβερνήσεις ανά την υφήλιο έχουν αρχίσει να άρουν τους περιορισμούς και πολλοί από τους εξ' αποστάσεως εργαζομένους έχουν αρχίσει να επιστρέφουν πίσω στα φυσικά εταιρικά γραφεία. Ωστόσο, σε μερικές περιπτώσεις και θέσεις εργασίας, η τηλεργασία

είναι εδώ για να μείνει, αποτελώντας το μέλλον για μερικά επαγγέλματα. Από ότι φαίνεται, στον εν λόγω τομέα (και τουλάχιστον για μερικά επαγγέλματα), η πανδημία του Covid-19 έσπασε πολιτιστικούς και τεχνολογικούς φραγμούς, οι οποίοι εμπόδιζαν την εξέλιξη της εξ' αποστάσεως εργασίας, θέτοντας σε κίνηση μια δομική αλλαγή επί του τόπου που πραγματοποιείται η εργασία.

2.3. Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα

Σχετικά με τον δημόσιο τομέα ορισμένες χώρες και κυβερνήσεις είχαν ήδη επιτρέψει στους υπαλλήλους τους να εργάζονται εξ' αποστάσεως ακόμη και πριν το ξέσπασμα της πανδημίας. Από την άλλη πλευρά, κυβερνήσεις εξαναγκάστηκαν να βάλουν τους δημόσιους υπαλλήλους τους να εργάζονται υπό το καθεστώς της τηλεργασίας εξαιτίας του ξεσπάσματος της πανδημίας του Covid-19. Όπως είναι κατανοητό αυτή η αλλαγή έχει φέρει προκλήσεις στην λειτουργία του δημόσιο τομέα των χωρών. Όμως, μπορεί να δημιουργήσει σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και ανάπτυξη του δημοσίου τομέα των χωρών (Edelmann, *et al.*, 2021).

Φυσικά, και ο ελληνικός δημόσιος τομέας επηρεάστηκε από την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας εξαιτίας της εμφάνισης της πανδημίας, προκαλώντας ένα άνευ προηγουμένου σοκ στον ελληνικό κρατικό μηχανισμό και πυροδοτώντας σημαντικές μεταρρυθμίσεις στο διοικητικό σύστημα της χώρας. Όπως έχει ήδη αναφερθεί πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, ο δημόσιος τομέας της Ελλάδας δεν λειτουργούσε υπό το καθεστώς της τηλεργασίας. Το θετικό στοιχείο της πανδημίας του Covid-19 στο δημόσιο τομέα της χώρας είναι ότι εκσυγχρονίζει, και βοηθάει στην από-γραφειοκρατία και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Ο ρυθμός ολοκλήρωσης αυτών των αλλαγών ποικίλλει (Τσουκνίδας, 2021).

Συνεχίζοντας, πολλοί από τους εξ' αποστάσεως δημόσιους υπαλλήλους αισθάνονται και ανησυχούν ότι η τηλεργασία δεν είναι αρκετά αποτελεσματική για τον δικό τους τομέα. Ενώ, άλλοι ακόμη προσπαθούν να προσαρμοστούν σε αυτή τη νέα εργασιακή κουλτούρα, και να εργαστούν ικανοποιητικά από το σπίτι. Ουσιαστικά, φαίνεται ότι η τηλεργασία έχει αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή και την εργασιακή συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων. Η διαφορά του δημοσίου τομέα, σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα, η οποία δημιουργεί και περαιτέρω προβλήματα και προκλήσεις είναι ότι -συνήθως- ο

δημόσιος τομέας υστερεί στην τεχνολογία. Ωστόσο, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, και ο δημόσιος τομέας διαφόρων χωρών ανά την υφήλιο έχει αναγκαστεί να επενδύσει σε πιο σύγχρονη τεχνολογία και εξοπλισμό. Άλλη διαφορά έγκειται στην αλλαγή κουλτούρας μεταξύ του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα. Παρόλο αυτά, με την σωστή εκπαιδευτική προσέγγιση και τα κατάλληλα εργαλεία, οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να προσαρμοστούν και να προετοιμαστούν κατάλληλα για την εξ' αποστάσεως εργασία, όσο δύσκολη κι αν η εκπαιδευτική διαδικασία. Επιπρόσθετα, δεν θα πρέπει να ξεχνιέται ότι η ενσωμάτωση της κουλτούρας της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα απαιτεί χρόνο [(Dudley, 2021), (Vries, *et al.*, 2019)].

Ολοκληρώνοντας, παρά τις προκλήσεις που έφερε η τηλεργασία στους δημόσιους τομείς των χωρών παγκοσμίως, από ότι φαίνεται αυτού του είδους η εργασία φαίνεται βέβαιο ότι θα διαδραματίσει σημαντικότερο ρόλο στο μέλλον (στον εν λόγω τομέα). Ακόμη και στην Ελλάδα γίνονται σκέψεις για την μόνιμη εφαρμογή του καθεστώτος της τηλεργασίας σε κάποια τμήματα του δημοσίου τομέα. Επίσης, οι επενδύσεις που έκανε ο δημόσιος τομέας σε σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό θα αποφέρουν μακροπρόθεσμα οφέλη.

2.4. Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ή αλλιώς, σε συντομία, και όπως θα αναφέρεται στην εν λόγω εργασία, e-ΕΦΚΑ) λειτουργεί από την 1^η Ιανουαρίου 2017, και αποτελεί την ενοποίηση των προ-υπαρχόντων φορέων κοινωνικής ασφάλισης που λειτουργούσαν στην Ελλάδα. Ο e-ΕΦΚΑ δημιουργήθηκε με το Νόμο 4387/2016 (13 Μαΐου 2016). Είναι υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης που εντάχθηκαν στον e-ΕΦΚΑ είναι το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ – ΕΤΑΜ), το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ – ΜΜΕ), ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ), ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ), το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ), το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών (ΤΕΑΥΦΕ), το Μετοχικό Ταμείο Ναυτικού (ΜΤΝ), το Μετοχικό Ταμείο Στρατού (ΜΤΣ), το Μετοχικό Ταμείο Αεροπορίας (ΜΤΑ),

καθώς και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ), το Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (ΕΤΑΑ), και τέλος, το Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (ΤΑΥΤΕΚΩ). Τα τελευταία τρία ασφαλιστικά ταμεία αποτελούν επικουρικά ταμεία.

Σκοπός του e-ΕΦΚΑ είναι ο εκσυγχρονισμός και η απλοποίηση των διαδικασιών, η δημιουργία ενός πιο λειτουργικού και σύγχρονου φορέα. Αυτό που άλλαξε για τους ασφαλισμένους είναι ότι πλέον όλοι ασφαλιζονται στον ίδιο φορέα, τον e-ΕΦΚΑ. Όλοι οι εργαζόμενοι, είτε αυτοαπασχολούμενοι είτε μισθωτοί, καταβάλουν εισφορές στον νέο αυτό φορέα και θα λάβουν κύρια σύνταξη από αυτόν τον φορέα. Επίσης, ενοποιούνται όλοι οι κανόνες και οι υπηρεσίες, τόσο για μισθωτούς όσο και για αυτοαπασχολούμενους (μη μισθωτούς), και για το δημόσιο και για τον ιδιωτικό τομέα. Πλέον, όλοι πληρώνουν το ίδιο ποσοστό των εισοδημάτων τους, όλοι απολαμβάνουν τις ίδιες υπηρεσίες, και όλοι θα λάβουν σύνταξη, στο ίδιο ποσοστό επί των εισφορών τους. Ενώ, για τους συνταξιούχους, οι διαδικασίες απλοποιούνται και συντομεύουν. Με τον νέο ηλεκτρονικό φορέα e-ΕΦΚΑ, οι συνταξιούχοι μπορούν να υποβάλουν την αίτηση συνταξιοδότησης τους ηλεκτρονικά. Οι εργαζόμενοι των πρώην ταμείων -που συνενώθηκαν στον e-ΕΦΚΑ- συνεχίζουν κανονικά στις θέσεις τους, κανείς δεν έχασε τη δουλειά του.

Συνεχίζοντας, το διοικητικό συμβούλιο του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, αποτελείται από έναν πρόεδρο, δέκα τακτικά μέλη και δέκα αναπληρωτές. Πρόεδρος του e-ΕΦΚΑ είναι ο κος Δουφεξής Παναγιώτης, ο οποίος είναι και διοικητής του φορέα. Ακόμη, ο φορέας, πέρα από τον διοικητή του έχει και τέσσερις υποδιοικητές. Ωστόσο, το αρχικό οργανόγραμμα περιλάμβανε μόνο δύο υποδιοικητές, αυτό άλλαξε το 2019. Πρώτος διοικητής του φορέα, το 2017, ήταν ο κος Μπακαλέξης Αθανάσιος.

Ακολούθως, ο φορέας, ως δομή, αποτελείται από τέσσερις υπηρεσίες, αυτές είναι η τοπική διεύθυνση, η περιφερειακή υπηρεσία συντονισμού και υποστήριξης (ΠΥΣΥ), τα περιφερειακά ελεγκτικά κέντρα ασφάλισης (ΠΕΚΑ), και το κέντρο είσπραξης ασφαλιστικών οφειλών (ΚΕΑΟ). Οι τοπικές διευθύνσεις αναφέρονται στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης μεταξύ των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ με τους πολίτες. Υπάρχει πληθώρα τοπικών διευθύνσεων του e-ΕΦΚΑ ανά την Ελλάδα. Η δημιουργία των τοπικών διευθύνσεων έχει γίνει με βάση τους νομούς και τις ασφαλιστικές περιφερειακές ενότητες

της χώρας. Οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ) δημιουργήθηκαν για την αντιμετώπιση των λειτουργικών προβλημάτων του φορέα, και τον καλύτερο και πιο αποτελεσματικό συντονισμό μεταξύ των περιφερειακών και των τοπικών υπηρεσιών του φορέα. Συνολικά, υπάρχουν δώδεκα ΠΥΣΥ στην Ελλάδα. Ο ρόλος των ΠΥΣΥ είναι εποπτικός, συντονιστικός και υποστηρικτικός, ως προς τις λειτουργίες των τοπικών διευθύνσεων. Ουσιαστικά, αποτελούν ένα συνδυαστικό κρίκο μεταξύ των τοπικών διευθύνσεων του e-ΕΦΚΑ με την κεντρική διοίκηση του φορέα. Σαν οργανωτικές δομές, οι ΠΥΣΥ υπάγονται στην Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας και στην Διεύθυνση Συντονισμού και Διαχείρισης Υπηρεσιών (Παγώνης, 2021).

Τα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (ΠΕΚΑ) έχουν ως λειτουργία τους την πραγματοποίηση ελέγχων (επιτόπιων/ τακτικών/ εκτάκτων/ ειδικών ελέγχων) για εξασφάλιση της σωστής εφαρμογή της ασφαλιστικής νομοθεσίας. Ουσιαστικά, τα ΠΕΚΑ αποτελούν τον ελεγκτικό μηχανισμό του e-ΕΦΚΑ. Συνολικά, στην Ελλάδα υπάρχουν συνολικά έντεκα ΠΕΚΑ, σε μεγάλες πόλεις της χώρας, τα οποία καλύπτουν γεωγραφικά όλη την ελληνική επικράτεια. Σαν οργανωτικές δομές, τα ΠΕΚΑ υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση Ελέγχων και στη Διεύθυνση Σχεδιασμού και Συντονισμού Ελέγχων. Τα ΠΕΚΑ δημιουργήθηκαν με το Νόμο 4445/2016 (Θεοδώρου, 2021).

Ολοκληρώνοντας, το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ). Σκοπός του ΚΕΑΟ είναι η είσπραξη των ληξιπρόθεσμων ασφαλιστικών οφειλών, η παρακολούθηση των οφειλετών (και η τήρηση στατιστικών στοιχείων), η δημιουργία ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων των οφειλετών των ασφαλιστικών οργανισμών, η μελέτη, επεξεργασία, και υποβολή προτάσεων για νομοθετικές ρυθμίσεις, καθώς και ο σχεδιασμός και η εκτέλεση δράσεων για την επίτευξη του σκοπού του ΚΕΑΟ. Σαν οργανωτική δομή, το ΚΕΑΟ λειτουργεί με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια και υπάγεται στον διοικητή του e-ΕΦΚΑ. Το ΚΕΑΟ δημιουργήθηκε με το άρθρο 101 του Νόμου 4172/2013 (και μεταφέρθηκε στην διοίκηση του e-ΕΦΚΑ με το άρθρο 54 του Νόμου 4387/2016).

2.5. Ανακεφαλαίωση

Ανακεφαλαιώνοντας, στο παραπάνω κεφάλαιο έγινε αναφορά στην θεωρητική προσέγγιση της τηλεργασίας. Αρχικά έγινε αναφορά στην έννοια και στον ορισμό της τηλεργασίας. Στη συνέχεια, έγινε αναφορά στην ιστορική της εξέλιξη, και στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αυτής. Σχετικά με την επίδραση της τηλεργασίας στη ζωή και την καθημερινότητα των εργαζομένων, περαιτέρω ανάλυση έγινε ως προς τον τομέα της παρακίνησης και της εργασιακής απομόνωσης και εξουθένωσης. Φυσικά, δεν παραλείφθηκε η αναφορά στην τηλεργασία κατά τα χρόνια της πανδημίας του Covid-19 και η αναφορά της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα. Ακόμη, έγινε μια συνοπτική αναφορά στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), ο οποίος αποτελεί και τη μελέτη περίπτωσης της εν λόγω διπλωματικής εργασίας.

Η τηλεργασία αναφέρεται στην εξ' αποστάσεως εργασία, μακριά από τον φυσικό χώρο άσκησης της επαγγελματικής δραστηριότητας μιας εταιρείας ή οργανισμού. Η τηλεργασία σαν πρώτη μορφή εμφανίστηκε περίπου στα μεσαιωνικά χρόνια, τότε που οι τεχνίτες εργαζόντουσαν από το σπίτι. Με τη σύγχρονη μορφή της, μπορούμε να πούμε ότι εμφανίστηκε μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, τότε που οι νοικοκυρές άρχισαν να διαφημίζουν προϊόντα στο σπίτι τους. Από τότε, μέχρι σήμερα, η τηλεργασία έχει εξελιχθεί και αναπτυχθεί. Σε αυτή την εξέλιξη έχει συμβάλει και η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας. Η εμφάνιση της πανδημίας του Covid-19 βοήθησε στην περαιτέρω εξάπλωση του εν λόγω καθεστώτος εργασίας, ενώ έκανε εταιρείες που δεν εφάρμοζαν την τηλεργασία, να την εφαρμόσουν. Μετά την εμφάνιση της πανδημίας, η τηλεργασία χρησιμοποιήθηκε από τις κυβερνήσεις ανά τον κόσμο ως ένα μέτρο κοινωνικής αποστασιοποίησης και καταπολέμησης της εξάπλωσης του κορονοϊού.

Η τηλεργασία αποτελεί μια μορφή εργασίας, η οποία προσφέρει πλεονεκτήματα στους εργαζομένους. Όμως, φέρνει και κάποια μειονεκτήματα και προκλήσεις, οι οποίες πρέπει να αντιμετωπιστούν εγκαίρως και αποτελεσματικά τόσο από τους ίδιους τους εξ' αποστάσεως εργαζομένους, όσο και από τους εργοδότες τους, προκειμένου να συνεχίσουν οι εργαζόμενοι να είναι αποδοτική στην εργασία τους. Τα μειονεκτήματα και οι προκλήσεις πρέπει να αντιμετωπιστούν έγκαιρα, κρατώντας τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας, καθώς, από ότι φαίνεται, η εν λόγω μορφή εργασίας θα είναι ιδιαίτερα δημοφιλής και στο μέλλον, μετά το πέρας της πανδημίας.

Σχετικά με την τηλεργασία στον δημόσιο τομέα, η επικράτηση της σε αυτόν είναι δυσκολότερη, εξαιτίας της έλλειψης του απαραίτητου σύγχρονου μηχανολογικού εξοπλισμού και της διαφορετικής κουλτούρας του τομέα, ως προς την εν λόγω μορφή εργασίας. Ωστόσο, με τη σωστή εκπαίδευση, τα προβλήματα αυτά μπορούν να ξεπεραστούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Ερευνητική Μεθοδολογία

3.1. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό (Κεφάλαιο 3) θα παρουσιαστεί η ερευνητική μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί στην εν λόγω διπλωματική εργασία. Αρχικά στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν οι ερευνητικές υποθέσεις, τα ερευνητικά ερωτήματα, καθώς και το αντικείμενο και ο σκοπός της εργασίας αυτής. Στη συνέχεια, θα παρουσιαστεί η ερευνητική μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, δηλαδή θα γίνει παρουσίαση της ερευνητικής μεθοδολογίας του ερωτηματολογίου, και πιο συγκεκριμένα θα γίνει παρουσίαση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου που δόθηκε στους συμμετέχοντες προκειμένου να ολοκληρωθεί η έρευνα της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Επίσης, θα παρουσιαστεί η έννοια της επαγωγικής και της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης, θα παρουσιαστεί το δείγμα, στο οποίο δόθηκε το ερωτηματολόγιο προς απάντηση, καθώς η χρονική περίοδος μέσα στην οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα. Το παρόν κεφάλαιο κλείνει με αναφορά σε σχετικές μελέτες από την υφιστάμενη βιβλιογραφία, οι οποίες χρησιμοποιούν την ίδια ερευνητική μέθοδο, το ερωτηματολόγιο.

3.2. Ερευνητικές Υποθέσεις

Η εν λόγω εργασία αποτελεί μια μελέτη περίπτωσης σχετικά με την τηλεργασία στο δημόσιο τομέα, και πιο συγκεκριμένα, οι επιδράσεις της τηλεργασίας στους εργαζόμενους του κοινωνικού φορέα e-ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα οι ερευνητικές υποθέσεις που προσπαθεί να αναλύσει και να ελέγξει η διπλωματική αυτή εργασία σχετίζονται με το πως οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ βιώνουν την τηλεργασία. Σχετίζονται με το εάν οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η τηλεργασία επηρεάζει τόσο τις εργασιακές τους σχέσεις, όσο και την εργασιακή τους απόδοση. Σχετίζονται με το εάν οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ θεωρούν ότι η τηλεργασία φέρνει ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και της εργασιακής τους ζωής. Και τέλος, οι ερευνητικές υποθέσεις σχετίζονται με το εάν οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η τηλεργασία ουσιαστικά αυξάνει ή μειώνει την εξουθένωση, την κούραση και την κοινωνική απομόνωση των εν λόγω εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ.

Ακολούθως, οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις πάνω στις οποίες θα βασισθούν τα ερευνητικά ερωτήματα της διπλωματικής εργασίας είναι εάν η τηλεργασία επηρεάζει, είτε

θετικά είτε αρνητικά, όλες τις παραπάνω πτυχές (εργασιακές σχέσεις, εργασιακή απόδοση, ισορροπία σε προσωπική και εργασιακή ζωή, εξουθένωση, κούραση, απομόνωση). Επίσης, άλλη βασική ερευνητική υπόθεση σχετίζεται με το εάν οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι είναι πιο εξοικειωμένοι με την τηλεργασία. Και εάν οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι, όχι μόνο είναι τώρα πιο πρόθυμοι να εργαστούν με αυτό τον τρόπο, αλλά και εάν θέλουν να συνεχίσουν να εργάζονται και στο μέλλον μέσω αυτού του τύπου εργασίας.

3.2.1. Ερευνητικά Ερωτήματα

Με βάση τις ερευνητικές υποθέσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω, τα ερευνητικά ερωτήματα αυτής της διπλωματικής είναι:

- Επηρεάζει η τηλεργασία τις εργασιακές σχέσεις των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ;
- Επηρεάζει η τηλεργασία την εργασιακή απόδοση των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ;
- Φέρνει η τηλεργασία ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής στους εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ;
- Επηρεάζει η τηλεργασία την εξουθένωση και την κούραση των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ;
- Επηρεάζει η τηλεργασία την κοινωνική απομόνωση των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ;

3.2.2. Αντικείμενο και Σκοπός της Εργασίας

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω ερευνητικές υποθέσεις και τα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα, οδηγούμαστε στο αντικείμενο της εργασίας, ο οποίος είναι η εξέταση των επιπτώσεων της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, και πιο συγκεκριμένα η εξέταση των επιπτώσεων της τηλεργασίας στους εργαζόμενους του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).

Επιπρόσθετα, ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι ο έλεγχος του τι θεωρούν ως πλεονεκτήματα και τι ως μειονεκτήματα της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ, η εξακρίβωση του κατά πόσο η τηλεργασία επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις, ο

έλεγχος της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής, καθώς και της εργασιακής απόδοσης των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ. Και τέλος, ο έλεγχος του κατά πόσο η τηλεργασία προκαλεί εξουθένωση, κούραση και απομόνωση μεταξύ των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ.

3.3. Μεθοδολογία

Για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων και την εύρεση των απαντήσεων στις ερωτήσεις που σχετίζονται με το σκοπό αυτής της διπλωματικής εργασίας, η ερευνητική μέθοδος που θα χρησιμοποιηθεί είναι η μέθοδος του ερωτηματολογίου. Παρακάτω παρουσιάζεται η έννοια του ερωτηματολογίου, ως ερευνητική μέθοδος.

3.3.1. Ερωτηματολόγιο

3.3.1.1. Η έννοια του ερωτηματολογίου

Ως ερωτηματολόγιο θεωρείται ένα ερευνητικό εργαλείο που αποτελείται από ένα σύνολο ερωτήσεων. Στόχος του ερωτηματολογίου είναι η συλλογή πληροφοριών από έναν ερωτώμενο. Οι πληροφορίες και τα δεδομένα που συλλέγονται από ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να είναι τόσο ποιοτικές όσο και ποσοτικές. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί μια απλή ερευνητική μέθοδο, που μπορεί εύκολα να συγκεντρώσει μεγάλο όγκο χρήσιμων δεδομένων. Μπορεί εύκολα και απλά να σταλεί στους ερωτώμενους μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Ο πιο σημαντικός περιορισμός ενός ερωτηματολογίου είναι ότι οι ερωτώμενοι πρέπει να διαβάσουν όλες τις ερωτήσεις και να απαντήσουν σε αυτές. Παραδείγματα ερωτηματολογίου μπορεί να είναι ένα ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών (ερευνά αλληλεπίδραση μεταξύ πελάτη και επιχείρησης), ερωτηματολόγιο ικανοποίησης χρήσης προϊόντος (καλύτερη κατανόηση τάσεων χρήσης προϊόντος/παρόμοιων προϊόντων), ερωτηματολόγιο αξιολόγησης εταιρικών επικοινωνιών (εξέταση εσωτερικών και εξωτερικών επικοινωνιών).

Επιπρόσθετα, ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να πάρει δύο μορφές, είτε δομημένο ερωτηματολόγιο είτε αδόμητο. Η πρώτη μορφή, τα δομημένα ερωτηματολόγια συλλέγουν ποσοτικά δεδομένα. Είναι σχεδιασμένα για τη συλλογή συγκεκριμένων πληροφοριών. Επίσης, μέσα από αυτά τα ερωτηματολόγια μπορούν να ελέγχουν προηγούμενα δεδομένα και να επικαιροποιηθούν προηγούμενες υποθέσεις. Η δεύτερη μορφή, τα αδόμητα

ερωτηματολόγια, από την άλλη πλευρά, συλλέγουν ποιοτικά δεδομένα. Τα εν λόγω ερωτηματολόγια έχουν μια βασική δομή, αλλά οι απαντήσεις του ερωτώμενου δεν περιορίζονται. Συνήθως, χρησιμοποιούν ανοικτού τύπου ερωτήσεις, για να συλλέξουν συγκεκριμένα δεδομένα από τους ερωτώμενους [(McLeod, 2018), (Young, 2016)].

Πλεονεκτήματα ενός ερωτηματολογίου είναι ότι το ερωτηματολόγιο μπορεί να συγκεντρώσει πολλά δεδομένα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Μπορεί εύκολα, γρήγορα και οικονομικά να κατασκευαστεί στο διαδίκτυο, η πιο διαδεδομένη μέθοδος είναι μέσω του εργαλείου Google forms. Προσφέρει ένα πλούσιο σύνολο δυνατοτήτων, ως προς τον σχεδιασμό και τη διανομή του ερωτηματολογίου, καθώς και ως προς την ανάλυση των απαντήσεων των ερωτώμενων. Πέρα από την ανάλυση, οι απαντήσεις μπορούν εύκολα να συγκριθούν με άλλες, παλαιότερες απαντήσεις. Επιπλέον, το ερωτηματολόγιο μπορεί εύκολα να προσαρμοστεί στις ανάγκες της εκάστοτε έρευνας. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι προκαθορισμένες, οπότε αποφεύγονται οι προκαταλήψεις. Τέλος, άλλο πλεονέκτημα του ερωτηματολογίου είναι ότι είναι ανώνυμο, οι ερωτηθέντες μπορούν να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο χωρίς να αποκαλύπτουν την ταυτότητά τους. Ενώ, πλέον, οι περισσότερες έρευνες συμμορφώνονται με σημαντικούς κανονισμούς ασφάλειας περί προσωπικών δεδομένων και απορρήτου (Cleave, 2021).

Στον αντίποδα, τα μειονεκτήματα του ερωτηματολογίου σχετίζονται με το γεγονός ότι είναι δύσκολο -έως αδύνατο- για τον εκάστοτε ερευνητή να πει πόσο ειλικρινείς, ή όχι, ήταν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων. Πολλές ερωτήσεις μπορεί να ερμηνευθούν λάθος από τους ερωτηθέντες, με τρόπους διαφορετικούς από αυτούς που είχαν σκεφτεί οι ερευνητές, κάτι που οδηγεί στην παροχή άσχετων, μη καλών πληροφοριών. Λάθος ερμηνεία μπορεί να προκύψει από το γεγονός ότι ορισμένες ερωτήσεις μπορεί να είναι κακό διατυπωμένες, ενώ κάποιες άλλες μπορεί να είναι πολύ άμεσες. Επίσης, πολλοί είναι εκείνοι που υποστηρίζουν ότι η μέθοδος του ερωτηματολογίου, ως ερευνητική μέθοδος, στερείται εγκυρότητας, καθώς παρέχουν πληροφορίες χωρίς επεξηγήσεις. Ομοίως, δεν δίνουν ούτε κάποια διευκρίνηση σε διαφορούμενες ερωτήσεις. Για αυτούς τους λόγους, αρκετοί αναλυτές δεν τα εφαρμόζουν, θεωρώντας ότι τα ερωτηματολόγια είναι ανεπαρκή, για την πραγματική κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς, των στάσεων, των συναισθημάτων, και των επιθυμιών των ανθρώπων.

Ολοκληρώνοντας με αυτό το κομμάτι, μειονέκτημα των ερωτηματολογίων είναι, ακόμη, το χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης που μπορεί να έχουν. Αυτό το χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης μπορεί να ευθύνεται είτε στο ότι το εκάστοτε ερωτηματολόγιο δεν είναι κατάλληλο για όλους τους ερωτηθέντες (έλλειψη εξατομίκευσης ερωτηματολογίου) είτε στην μη απάντηση των ερωτηθέντων εξαιτίας ανεπαρκούς κινήτρου για απάντηση (Reddy, 2021).

Ακολούθως, ένα ερευνητικό ερωτηματολόγιο είναι συνήθως ένας συνδυασμός ερωτήσεων κλειστού τύπου και ερωτήσεων ανοιχτού τύπου.

Οι ανοιχτού τύπου ερωτήσεις προσφέρουν στον ερωτώμενο τη δυνατότητα να εκφράσει τις σκέψεις του, με ελεύθερο τρόπο. Αυτές οι ερωτήσεις δεν έχουν προκαθορισμένο, συγκεκριμένο, σύνολο απαντήσεων. Ο συμμετέχων στην έρευνα είναι ελεύθερος να απαντήσει ότι θεωρεί ότι ταιριάζει στην ερώτηση. Ένα ερωτηματολόγιο με ανοιχτού τύπου ερωτήσεις μπορεί να επιστρέψει αληθινές και απροσδόκητες απαντήσεις. Αυτού του τύπου ερωτήσεις είναι κατάλληλες για ποιοτική έρευνα. Αρκετά ερωτηματολόγια έχουν μια ερώτηση ανοιχτού τύπου, στο τέλος, που αναζητά σχόλια και προτάσεις για βελτιώσεις, από τους ερωτηθέντες.

Από την άλλη πλευρά, οι κλειστού τύπου ερωτήσεις αφορούν ερωτήσεις στις οποίες οι ενδιαφερόμενοι έχουν περιορισμένη επιλογή μεταξύ οποιασδήποτε από τις απαντήσεις πολλαπλής επιλογής. Η πιο γνωστή μορφή κλειστού τύπου ερώτησης είναι εκείνη που απαντάται με ΝΑΙ/ ή ΟΧΙ. Οι κλειστού τύπου ερωτήσεις είναι εύκολες στον σχεδιασμό και στην ανάλυση. Είναι ιδανικές για τον υπολογισμό στατιστικών δεδομένων και ποσοστών. Επίσης, ερωτήσεις κλειστού τύπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διαφορετικές ομάδες σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα για να παρακολουθηθεί διαχρονικά η γνώμη τους για ένα προϊόν/ υπηρεσία/ εταιρεία (κλπ.), με την πάροδο του χρόνου (McLeod, 2018).

Κλειστού τύπου ερωτήσεις -πέρα από τις ΝΑΙ/ΟΧΙ- είναι οι ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών και οι ερωτήσεις της κλίμακας Likert. Οι ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών αποτελούν κλειστού τύπου ερωτήσεις και δίνουν τη δυνατότητα στον συμμετέχοντα να επιλέξει μια ή περισσότερες απαντήσεις, σε μια ερώτηση, από μια λίστα προκαθορισμένων επιλογών. Αυτού του τύπου οι ερωτήσεις είναι κατάλληλες στην ποσοτική έρευνα, καθώς διαβάζονται, διαχειρίζονται και αναλύονται γρήγορα και εύκολα. Όμως, μερικές φορές, οι

ερωτήσεις αυτές μπορούν να παραπλανήσουν τον ερωτώμενο, εξαιτίας σχετικών/παρόμοιων εννοιών [(Dossetto, 2021), (Farrell, 2016)].

Επιπρόσθετα, οι ερωτήσεις της κλίμακας Likert (αποτελούν και αυτές ερωτήσεις κλειστού τύπου) επιτρέπουν στους ερωτηθέντες να επιλέξουν μια απάντηση βασιζόμενοι στη γνώμη τους. Ουσιαστικά, οι ερωτήσεις αυτές, χρησιμοποιούνται για να μετρήσουν τη στάση των ερωτηθέντων μετρώντας τον βαθμό, στον οποίο αυτοί συμφωνούν ή διαφωνούν με μια συγκεκριμένη ερώτηση ή δήλωση. Οι εν λόγω ερωτήσεις χρησιμοποιούνται ευρέως στην έρευνα δημοφιλών απόψεων. Μπορούν να υπάρχουν ερωτήσεις 5-βαθμιαίας κλίμακας Likert και ερωτήσεις 7-βαθμιαίας κλίμακας Likert.

Το κύριο πλεονέκτημα των ερωτήσεων της κλίμακας Likert είναι ότι χρησιμοποιούν μια καθολική μέθοδο συλλογής δεδομένων, πράγμα που σημαίνει ότι είναι εύκολο να γίνουν κατανοητές από τους ερωτηθέντες. Επίσης, με αυτού του τύπου τις ερωτήσεις είναι εύκολο να αναλυθούν, και να εξαχθούν συμπεράσματα, αναφορές, αποτελέσματα και γραφήματα από τις απαντήσεις. Ο ερωτώμενος μπορεί εύκολα να πραγματοποιήσει συγκρίσεις μεταξύ στοιχείων και να προσαρμόσει εύκολα την απάντησή του. Ενώ, δίνουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες των ερευνών να είναι ουδέτεροι σε μια ερώτηση. Στον αντίποδα, μειονέκτημα αυτού του τύπου ερωτήσεων είναι ότι δύο άτομα μπορούν να λάβουν την ίδια τιμή στην κλίμακα Likert επιλέγοντας τελείως διαφορετικές επιλογές. Ακόμη, για τους ερευνητές είναι δύσκολο να αντιμετωπίσουν τι ουδέτερες απόψεις, δηλαδή απόψεις “Ούτε συμφωνώ ή διαφωνώ”. Τέλος, οι ερωτηθέντες τείνουν να συμφωνούν με τις δηλώσεις που παρουσιάζονται (προκατάληψη συναίνεσης) (McLeod, 2019).

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούνται ερωτήσεις κλειστού τύπου είτε με απαντήσεις ΝΑΙ/ΟΧΙ είτε με απαντήσεις πολλαπλών επιλογών, καθώς και ερωτήσεις κλειστού τύπου βασισμένες στην 5-βαθμιαία κλίμακα Likert (με το 1 να αναφέρεται στο διαφωνώ απολύτως και το 5 στο συμφωνώ απολύτως). Το ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται παρακάτω. Δείγμα του ερωτηματολογίου δίνεται στο παράρτημα.

3.3.1.2. Παρουσίαση Ερωτηματολογίου

Αρχικά, το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μέσω ειδικής φόρμας του Google, τη Google Forms. Εξάχθηκε μέσω ηλεκτρονικού συνδέσμου, προκειμένου να σταλεί στους ενδιαφερόμενους συμμετέχοντες. Όλες οι ερωτήσεις είναι υποχρεωτικές για απάντηση.

Συνεχίζοντας, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος, το οποίο αποτελείται από οκτώ ερωτήσεις, αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος των συμμετεχόντων. Το τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου ξεκινάει με την ερώτηση σχετικά με το φύλο των συμμετεχόντων. Υπάρχουν δύο σχετικές επιλογές: Άνδρας/ Γυναίκα. Η δεύτερη ερώτηση αφορά την ηλικία των ερωτηθέντων. Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση είναι χωρισμένες σε ηλικιακές ομάδες, η πρώτη ηλικιακή ομάδα είναι 20 - 30 (ετών), και μετά έχουμε 31 - 40 (ετών), 41 - 50 (ετών), 51 - 60 (ετών), και τέλος 61 (ετών) και άνω. Η επόμενη ερώτηση αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων. Οι πιθανές απαντήσεις ήταν οι εξής άγαμος, έγγαμος, χήρος, διαζευγμένος, σύμφωνο συμβίωσης. Δινόταν η δυνατότητα οι συμμετέχοντες να απαντήσουν κάτι άλλο. Τέταρτη ερώτηση περί των δημογραφικών χαρακτηριστικών ήταν η βαθμίδα εκπαίδευσης των εργαζομένων, με πιθανές απαντήσεις δευτεροβάθμια εκπαίδευση, τριτοβάθμια εκπαίδευση, μεταπτυχιακό, και διδακτορικό. Και σε αυτή την ερώτηση δινόταν η δυνατότητα συμπλήρωσης άλλης/ διαφορετικής απάντησης.

Οι επόμενες τέσσερις ερωτήσεις σχετίζονταν άμεσα με τη θέση και την εργασιακή εμπειρία των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Αρχικά, υπάρχει ερώτηση πάνω στη θέση εργασίας του ερωτώμενου, με τρεις πιθανές απαντήσεις: υπάλληλος, προϊστάμενος/ αναπληρωτής προϊστάμενος, και διευθυντής. Η επόμενη ερώτηση σχετίζεται με τη διεύθυνση, όπου ο συμμετέχων εργάζεται, τέσσερις πιθανές απαντήσεις υπήρχαν, σχετικά με τις υπηρεσίες και τις διευθύνσεις εργασίας. Οι απαντήσεις αυτές ήταν η τοπική διεύθυνση/ υποκατάστημα, οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ)/ ή αλλιώς η γενική διεύθυνση, τα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (ΠΕΚΑ), και το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ). Ακολούθως, υπάρχει ερώτηση σχετικά με τα χρόνια προϋπηρεσίας των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ. Και σε αυτή την ερώτηση τα χρόνια προϋπηρεσίας είναι χωρισμένα σε ομάδες. Οι ομάδες αυτές είναι οι εξής, λιγότερα από 5 (έτη προϋπηρεσίας), 6 - 15 (έτη προϋπηρεσίας), 16 - 25 (έτη προϋπηρεσίας), 26 - 35 (έτη προϋπηρεσίας), και περισσότερα από 36 (έτη προϋπηρεσίας).

Η τελευταία ερώτηση στον τομέα των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος σχετίζεται με το τόπο εργασίας των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Τρεις επιλογές υπάρχουν, οι οποίες είναι Αθήνα, Θεσσαλονίκη, και άλλη αστική περιοχή.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου είναι και το βασικό μέρος του ερωτηματολογίου, και σχετίζεται συγκεκριμένα με τη μελέτη περίπτωσης της εξ' αποστάσεως εργασίας στον εθνικό ηλεκτρονικό φορέα e-ΕΦΚΑ. Αποτελείται από συνολικά 16 ερωτήσεις. Η πρώτη από αυτές τις ερωτήσεις σχετίζεται με το εάν ο ερωτώμενος εργάζεται υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας, αυτή την περίοδο. Όπως είναι αντιληπτό υπάρχουν δύο επιλογές, ως απάντηση, η επιλογή "Ναι" και η επιλογή "Όχι". Η επόμενη ερώτηση σχετίζεται με τον εάν ο ερωτώμενος έχει εργαστεί στο παρελθόν υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας. Πάλι, οι δυνατότητες απόκρισης είναι δύο, Ναι/ Όχι.

Το ερωτηματολόγιο συνεχίζεται με το εάν η θέση εργασίας του συμμετέχοντα μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω τηλεργασίας και εξ' αποστάσεως εργασίας. Πάλι, οι επιλογές απάντησης είναι δύο, Ναι/ Όχι. Η τέταρτη ερώτηση αυτού του τμήματος συνδέεται με το εάν η πανδημία του Covid-19 είναι ο λόγος που ο συμμετέχων εργάζεται μέσω του καθεστώσ της τηλεργασίας. Δύο δυνατές απαντήσεις, Ναι και Όχι. Οι επόμενες δύο ερωτήσεις σχετίζονται με το εάν η εργασία μεμονωμένα και το τμήμα που εργάζεται ο συμμετέχων και υπάλληλος του e-ΕΦΚΑ θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν μέσω του καθεστώσ της τηλεργασίας και μετά το πέρας της πανδημίας του Covid-19. Και οι δύο ερωτήσεις έχουν σαν μοναδικές επιλογές τις απαντήσεις Ναι και Όχι.

Το στυλ των ερωτήσεων αλλάζει στην ερώτηση εφτά, η οποία σχετίζεται με το τι θεωρούν οι συμμετέχοντες ως πλεονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας. Ο ερωτώμενος έχει να επιλέξει από ένα εύρος απαντήσεων, οι οποίες είναι λιγότερος χρόνος σε μετακινήσεις, περισσότερη ευελιξία και αυτονομία, καλύτερη ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής, υψηλότερη παραγωγικότητα, καθώς και αυξημένο κίνητρο παραγωγικότητας. Υπάρχει η δυνατότητα οι συμμετέχοντες να δώσουν άλλη, δική τους απάντηση. Η ερώτηση οχτώ σχετίζεται με το τι θεωρούν -οι συμμετέχοντες- ως μειονεκτήματα της εξ' αποστάσεως. Σε αυτή την ερώτηση, ο συμμετέχων έχει να απαντήσει μεταξύ των εξής επιλογών, μπορεί να οδηγήσει σε περισσότερες ώρες εργασίας, όχι σαφή όρια μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, απομόνωση, άγχος, καθώς και

εξουθένωση. Και σε αυτή την ερώτηση, οι συμμετέχοντες μπορούν να δώσουν τη δική τους απάντηση.

Οι επόμενες επτά ερωτήσεις αφορούν το πόσο διαφωνούν ή συμφωνούν οι ερωτώμενοι με κάποιες απόψεις σχετικές με την εξ' αποστάσεως εργασία. Η ερώτηση εννέα ρωτάει εάν ο ερωτώμενος θεωρεί ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις. Η ερώτηση 10 αφορά εάν ο ερωτώμενος θεωρεί ότι η τηλεργασία επηρεάζει τις ισορροπίες μεταξύ προσωπικής ζωής και εργασίας. Η ερώτηση 11 σχετίζεται με την άποψη του εργαζομένου του e-ΕΦΚΑ εάν η εργασία υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας αυξάνει την εργασιακή απόδοση. Η ερώτηση 12 αφορά την άποψη του εργαζομένου για το εάν η εξ' αποστάσεως εργασία αυξάνει το φόρτο εργασίας τους. Η ερώτηση 13 σχετίζεται με την άποψη του εργαζομένου εάν η τηλεργασία αυξάνει την εξουθένωση και την κούραση που αισθάνεται. Η ερώτηση 14 σχετίζεται με τον εάν ο ερωτώμενος θεωρεί ότι η εξ' αποστάσεως εργασία τον έχει οδηγήσει σε απομόνωση. Και η ερώτηση 15 ασχολείται με τον εάν ο συμμετέχων υπάλληλος του e-ΕΦΚΑ είναι ικανοποιημένος (-η) να εργάζεται υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (έστω σε γενικές γραμμές). Όλες οι απαντήσεις αυτών των επτά ερωτήσεων βασίζονται στην 5-βαθμιαία κλίμακα Likert, και έχουν εύρος από το διαφωνώ απολύτως έως το συμφωνώ απολύτως.

Ολοκληρώνοντας με την παρουσίαση του ερωτηματολογίου, η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά την επιθυμία/ θέληση του εργαζομένου να εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, στο μέλλον. Όπως είναι αναμενόμενο, δύο πιθανές απαντήσεις, Ναι και Όχι.

3.3.2. Επαγωγική & Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση

Συνεχίζοντας, για καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων του δείγματος, τα αποτελέσματα θα αναλυθούν μέσα από την επαγωγική και την περιγραφική στατιστική ανάλυση. Η εν λόγω ανάλυση θα γίνει επί των ποσοτικών ερωτήσεων, της 5-βαθμιαίας κλίμακας Likert.

Η επαγωγική στατιστική αναφέρεται στη δυνατότητα επιλογής δεδομένων από δείγματα, και στις γενικεύσεις αυτών σε ένα πληθυσμό. Ουσιαστικά, η επαγωγική στατιστική παίρνει ένα δείγμα δεδομένων από έναν μικρό αριθμό ατόμων και προσπαθεί να προσδιορίσει εάν τα δεδομένα αυτά μπορούν να προβλέψουν την ανταπόκριση στον

γενικό πληθυσμό. Η επαγωγική στατιστική μπορεί είτε να κάνει εκτίμηση κάποιων παραμέτρων είτε να κάνει δοκιμές υποθέσεων. Στην πρώτη επιλογή της εκτίμησης παραμέτρων, ο εκάστοτε αναλυτής παίρνει μια στατιστική τιμή από τα δεδομένα του δείγματός (για παράδειγμα, μπορεί να πάρει τη μέση τιμή του δείγματος) και τη χρησιμοποιεί για να εκφράσει κάτι σχετικά με μια παράμετρο του πληθυσμού (για παράδειγμα να υπολογίσει τη μέση τιμή του πληθυσμού). Στη δεύτερη περίπτωση, στις δοκιμές υποθέσεων, ο εκάστοτε αναλυτής μπορεί να χρησιμοποιήσει δείγματα δεδομένων προκειμένου να απαντήσει σε ερευνητικά ερωτήματα (Glen, 2021).

Η επαγωγική στατιστική χρησιμοποιεί στατιστικά μοντέλα. Στην εν λόγω έρευνα υπολογίζεται το μοντέλο “One-Sample t-Test”, με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS. Και υπολογίζεται και η συνάρτηση “Confidence”, με τη βοήθεια του εργαλείου της Microsoft Office Excel, προκειμένου να υπολογιστεί το διάστημα που κινείται ο γενικευμένος πληθυσμός (confidence interval). Το “One-Sample t-Test” ελέγχει εάν ο μέσος όρος ενός πληθυσμού είναι στατιστικά διαφορετικός από μια γνωστή ή υποθετική τιμή. Το διάστημα εμπιστοσύνης είναι 95% (confidence level), και ομοίως το επίπεδο σημαντικότητας είναι $\alpha=5\%$ (significance level)

Ακολούθως, η περιγραφική στατιστική αναφέρεται σε περιγραφικούς συντελεστές που συνοψίζουν ένα σύνολο δεδομένων. Χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν ή να συνοψίσουν τα χαρακτηριστικά ενός δείγματος ή ενός συνόλου δεδομένων. Η περιγραφική στατιστική αναλύει είτε μέτρα κεντρικής τάσης είτε μέτρα μεταβλητότητας. Τα μέτρα της κεντρικής τάσης μετρούν το κέντρο των δεδομένων, και περιλαμβάνουν συνήθως τον μέσο όρο και τη διάμεσο. Ενώ, τα μέτρα μεταβλητότητας μετρούν τη διασπορά των δεδομένων μέσα στο σύνολο, και περιλαμβάνουν συνήθως την τυπική απόκλιση, τη διακύμανση, τις ελάχιστες και μέγιστες μεταβλητές, καθώς και την κύρτωση και τη λοξότητα (Hayes, 2021).

Με βάση τα αποτελέσματα του στατιστικού εργαλείου SPSS, στην εν λόγω έρευνα θα υπολογιστεί ο μέσος όρος (mean) και η τυπική απόκλιση (std. deviation). Αυτά τα δύο άλλωστε είναι και τα δύο πιο κοινά χρησιμοποιούμενα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία. Ο μέσος όρος είναι το μέσο επίπεδο που παρατηρείται σε κάποιο τμήμα δεδομένων. Ενώ, η τυπική απόκλιση περιγράφει τη διακύμανση ή πόσο διασκορπισμένα -τα δεδομένα που παρατηρούνται σε αυτήν τη μεταβλητή- είναι κατανεμημένα γύρω από το μέσο όρο της.

Και στον υπολογισμό βάση του στατιστικού εργαλείου SPSS, αλλά και στον υπολογισμό βάση του Microsoft Office Excel, ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση είχαν τις ίδιες τιμές.

Η διαφορά ανάμεσα στην επαγωγική στατιστική και στην περιγραφική σχετίζεται με το ότι η επαγωγική στατιστική βοηθά στην κατανόηση των συλλογικών ιδιοτήτων των στοιχείων ενός δείγματος δεδομένων. Από την άλλη πλευρά, η περιγραφική στατιστική περιγράφει ή συνοψίζει τα χαρακτηριστικά ενός δείγματος ή ενός συνόλου δεδομένων. Η περιγραφική στατιστική απλά βοηθά στην κατανόηση των χαρακτηριστικών των δεδομένων. Αντιθέτως, η επαγωγική στατιστική μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εξαγωγή συμπερασμάτων και προβλέψεων που σχετίζονται με έναν πληθυσμό (Hayes, 2021).

3.3.3. Δείγμα

Αρχική ιδέα της έρευνας ήταν το ερωτηματολόγιο να δοθεί για απάντηση στους εργαζομένους του ΙΒ Τοπικού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα, με έδρα τη Νέα Φιλαδέλφεια. Ωστόσο, το εν λόγω υποκατάστημα είναι μικρό, έχει μεταξύ 16 με 17 εργαζόμενους. Για το λόγο αυτό, για περισσότερους δηλαδή συμμετέχοντες, το ερωτηματολόγιο θα ανέβει σε σελίδες κοινωνικής δικτύωσης για μέλη/εργαζομένους του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Σκοπός είναι το ερωτηματολόγιο να απαντηθεί από αρκετά άτομα, εργαζόμενους σε διαφορετικές περιοχές και διευθύνσεις, προκειμένου να είναι (το δείγμα) αντιπροσωπευτικό, και όσο πιο κοντά γίνεται στα πραγματικά δεδομένα.

Συνοπτικά, το δείγμα αποτελείται από 135 άτομα, από αυτούς η πλειοψηφία ήταν γυναίκες, κάτοικοι είτε Αθηνών είτε Θεσσαλονίκης είτε άλλων αστικών περιοχών της χώρας. Ηλικιακά, η πλειοψηφία του δείγματος, ήταν μεταξύ 41 ετών με 50 ετών, έγγαμοι. Παρόλο αυτά, οι ηλικίες του δείγματος κυμαίνονταν από 31 ετών έως 61 ετών και άνω. Όλοι ήταν υπάλληλοι στον φορέα του e-ΕΦΚΑ, ενώ υπήρχε μια ποικιλία ως προς τις διευθύνσεις εργασίας. Το δείγμα του ερωτηματολογίου εργαζόταν είτε σε τοπικές διευθύνσεις του φορέα είτε σε Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης είτε σε Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης είτε στο Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών. Επίσης, όλοι οι υπάλληλοι του δείγματος είχαν χρόνια προϋπηρεσίας.

Ωστόσο, το δείγμα δεν είναι απολύτως αντιπροσωπευτικό, αφού τα ποσοστά των συμμετεχόντων των εργαζομένων σε διάφορες υποκατηγορίες του φορέα e-ΕΦΚΑ δεν είναι απολύτως αντίστοιχα με τα πραγματικά ποσοστά εργαζομένων στις αντίθετες διευθύνσεις του φορέα⁸. Απόλυτη αντιστοιχία θα ήταν δύσκολο να παρουσιασθεί, καθώς το ερωτηματολόγιο ανέβηκε σε σελίδες με μέλη εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ, από διάφορες διευθύνσεις. Εξ' αρχής θα ήταν δύσκολο να ελεγχθεί ποιος απαντούσε.

Αναλυτικά, το δείγμα και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά αυτού θα παρουσιαστούν στο κεφάλαιο 4, το οποίο σχετίζεται με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων του δείγματος.

3.3.4. Εξεταζόμενη περίοδος

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τη χρονική στιγμή μεταξύ τέλη 2021 με αρχές 2022. Το ερωτηματολόγιο παρέμεινε ανοιχτό και δεχόταν απαντήσεις για διάστημα περίπου ενός μηνός. Ωστόσο, πιο αναλυτικά, οι ερωτηθέντες απάντησαν στο ερωτηματολόγιο μεταξύ 29 Δεκεμβρίου 2021 με 09 Ιανουαρίου 2022.

3.4. Σχετικές Βιβλιογραφικές Αναφορές

Στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία, και ειδικότερα στη σχετική ακαδημαϊκή βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετές μελέτες που χρησιμοποιούν την ίδια μεθοδολογία έρευνας, δηλαδή τη μέθοδο του ερωτηματολογίου.

Οι Blumberga και Pylinskaya (2019) χρησιμοποίησαν τη μέθοδο του ερωτηματολογίου προκειμένου να εξετάσουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εξ' αποστάσεως, σε εργαζόμενους στη Ρωσία. Η Τσιρακίδου (2021) χρησιμοποιεί και εκείνη τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, για να ελέγξει την εφαρμογή του καθεστώτος της τηλεργασίας στους εργαζομένους του δήμου Φιλοθέης – Ψυχικού. Ο Ξεΐνης (2021) εφαρμόζει το ερωτηματολόγιο προκειμένου να ελέγξει τη συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και πρόθεση παραμονής στη θέση εργασίας τόσο για τους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα όσο και για τους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα της Ελλάδας.

⁸ Ναι μεν οι περισσότεροι υπάλληλοι του φορέα είναι σε τοπικές διευθύνσεις, όπως και στο δείγμα αυτής της εργασίας. Αλλά απόλυτη αντιστοιχία στα ποσοστά δεν υπάρχει. Σε γενικές γραμμές, ο φορέας e-ΕΦΚΑ έχει περίπου 7.000 με 8.000 εργαζομένους.

3.5. Ανακεφαλαίωση

Ανακεφαλαιώνοντας, στο παραπάνω κεφάλαιο έγινε η παρουσίαση της ερευνητικής μεθοδολογίας που ακολουθεί η εν λόγω διπλωματική εργασία. Αρχικά, έγινε η παρουσίαση των ερευνητικών υποθέσεων, των ερευνητικών ερωτημάτων, καθώς και η αναφορά στο αντικείμενο και στον σκοπό της εν λόγω εργασίας. Στη συνέχεια παρουσιάστηκε η μεθοδολογία που ακολουθείται. Η εργασία βασίστηκε στη μέθοδο του ερωτηματολογίου, το οποίο απαντήθηκε από 135 άτομα, εργαζομένους σε διάφορα τμήματα και διευθύνσεις του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).

Επίσης, στο κεφάλαιο αυτό έγινε παρουσίαση της επαγωγικής και της περιγραφικής στατιστικής, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου. Έγινε ακόμη αναφορά στο δείγμα, στην εξεταζόμενη περίοδο και σε σχετικές μελέτες που έχουν γίνει στην βιβλιογραφία και χρησιμοποιούν τη μέθοδο του ερωτηματολογίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Ερευνητικά Αποτελέσματα

4.1. Εισαγωγή

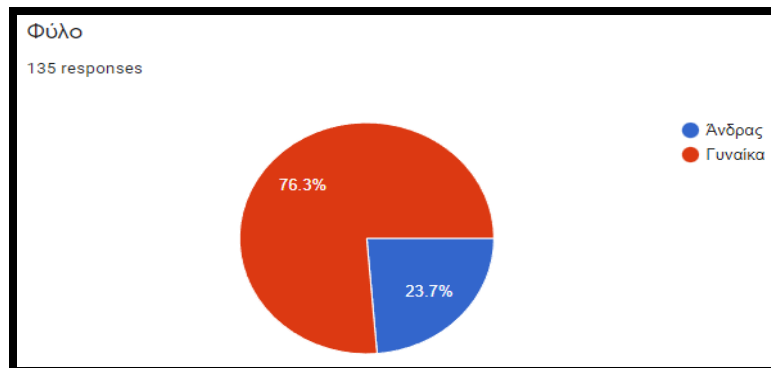
Στο κεφάλαιο 4 θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση του ερωτηματολογίου και από την ανάλυση της επαγωγικής και της περιγραφικής στατιστικής μεθόδου. Να αναφερθεί ότι τα αποτελέσματα που θα πάρουμε από τα ερωτηματολόγια θα αναλυθούν μέσω του λογισμικού προγράμματος SPSS, και των σχετικών εργαλείων του Microsoft Office Excel. Στο ερωτηματολόγιο ανταποκρίθηκαν συνολικά 135 άτομα, για τα οποία κρατήθηκε πλήρη εχεμύθεια και έγιναν σεβαστά τα προσωπικά τους δεδομένα

Αρχικά, παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου.

4.2. Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου

Πίνακας 4.1.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Φύλο



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα.

Αρχικά, όπως ήδη έχει γίνει αναφορά, το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από δημογραφικές ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, την βαθμίδα εκπαίδευσης, τη θέση εργασίας, τα χρόνια προϋπηρεσίας, καθώς και με τον τόπο εργασίας.

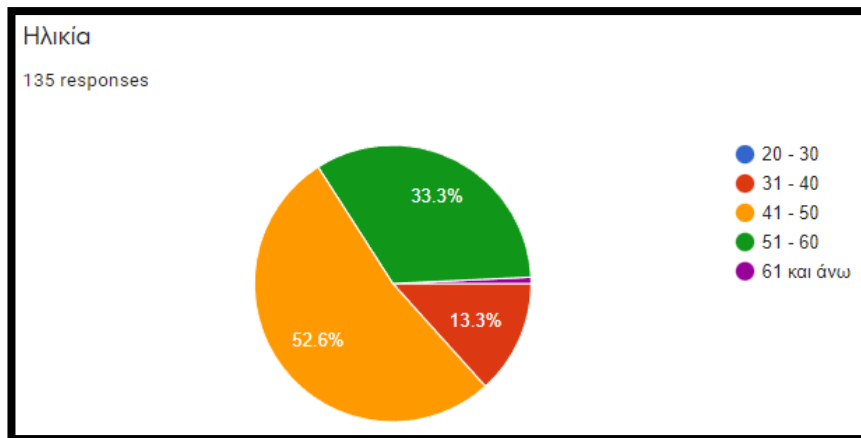
Όσον αφορά αυτά τα στοιχεία, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες. Για την ακρίβεια, γυναίκες ήταν τα 103 άτομα, από τους 135 συνολικούς συμμετέχοντες

(ποσοστό 76,30%). Από την άλλη πλευρά, άνδρες ήταν μόλις 32 άτομα (ποσοστό 23,70%) (Πίνακας 4.1.).

Η ηλικία των συμμετεχόντων κυμαίνονταν από 31 ετών και άνω. Ενώ, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν ηλικίας 41 ετών έως 50 ετών. Για την ακρίβεια, πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες ανήκαν σε αυτή την ηλικιακή ομάδα (41 – 50), 71 άτομα (ποσοστό 52,60%). Στη συνέχεια ήρθαν τα άτομα ηλικίας μεταξύ 51 ετών έως 60 ετών, 45 άτομα (ποσοστό 33,30%). Τα άτομα ηλικιών 31 ετών έως 40 ετών, ανήλθαν συνολικά σε 18 συμμετέχοντες (ποσοστό 13,30%). Ένας συμμετέχοντας ήταν πάνω από 61 ετών, για την ακρίβεια ένας άνδρας (ποσοστό 0,70%). Δεν υπήρχε κανένας συμμετέχοντας από 20 ετών έως 31 ετών (Πίνακας 4.2.).

Πίνακας 4.2.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Ηλικία

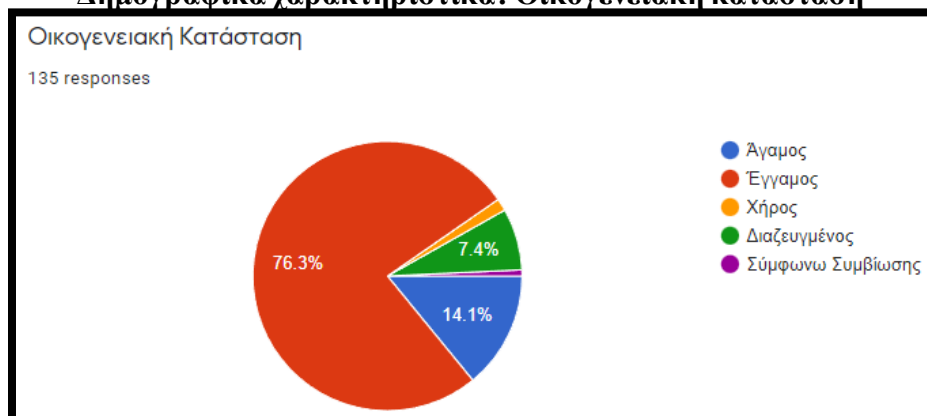


ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, το μεγαλύτερο μέρος αυτών ήταν παντρεμένοι (έγγαμοι), 103 άτομα (ποσοστό 76,30%). Στη συνέχεια, υπήρχαν 19 άτομα που ήταν ανύπαντροι (άγαμοι), ποσοστό 14,10%. Δέκα από τους συμμετέχοντες ήταν διαζευγμένοι (ποσοστό 7,40%). Δύο συμμετέχοντες δήλωσαν ότι ήταν χήροι (ποσοστό 1,50%). Και τέλος, ένας συμμετέχοντας δήλωσε ότι είναι με σύμφωνο συμβίωσης, ένας άνδρας ηλικίας μεταξύ 51 ετών με 60 ετών (ποσοστό 0,70%) Πίνακας 4.3.).

Πίνακας 4.3.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Οικογενειακή κατάσταση

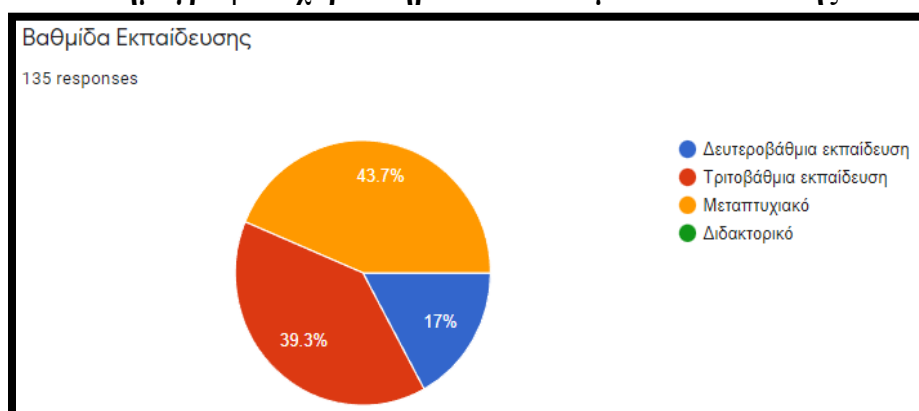


ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Σχετικά με την βαθμίδα εκπαίδευσης, οι περισσότεροι από τους 135 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι έχουν μεταπτυχιακό δίπλωμα σπουδών. Για την ακρίβεια μεταπτυχιακό είχαν 59 από τους 135 συμμετέχοντες (ποσοστό 43,70%). Από εκεί και πέρα, 53 άτομα δήλωσαν ότι έχουν τελειώσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση (ποσοστό 39,30%), και 23 από τους 135 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι έχουν τελειώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση (ποσοστό 17%). Κανένας από τους συμμετέχοντες δεν δήλωσε ότι έχει διδακτορικό τίτλο σπουδών (Πίνακας 4.4.).

Πίνακας 4.4.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Βαθμίδα εκπαίδευσης

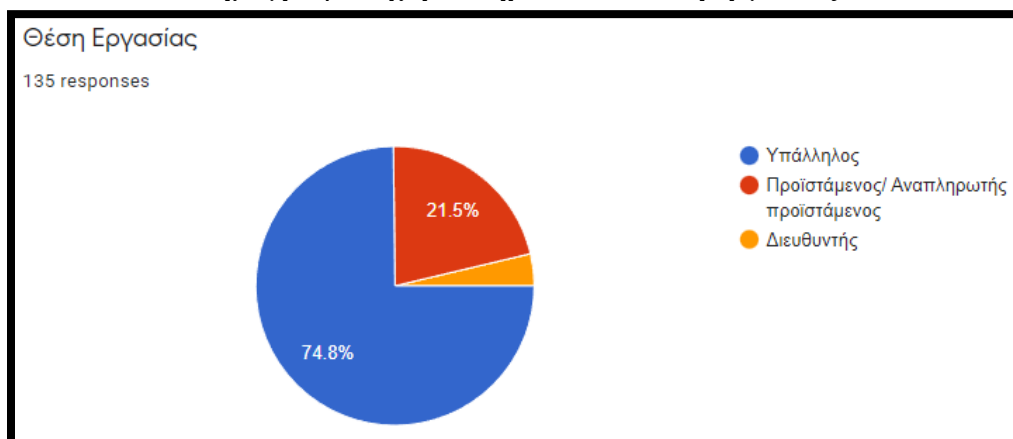


ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Με βάση της ανταποκρίσεις των συμμετεχόντων, οι περισσότεροι από αυτούς είχαν υπαλληλική θέση εργασίας, όχι κάποια διευθυντική ή διοικητική θέση. Εκατόν ένα άτομα απάντησαν ότι ήταν υπάλληλοι σε κάποιον από τους τομείς του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), ποσοστό 74,80%. Από εκεί και πέρα, 29 συμμετέχοντες αποκρίθηκαν ότι ήταν προϊστάμενοι ή αναπληρωτές προϊστάμενοι του φορέα (ποσοστό 21,50%). Και πέντε άτομα κατείχαν διευθυντικές θέσεις στον e-ΕΦΚΑ (ποσοστό 3,70%) (Πίνακας 4.5).

Πίνακας 4.5.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Θέση εργασίας



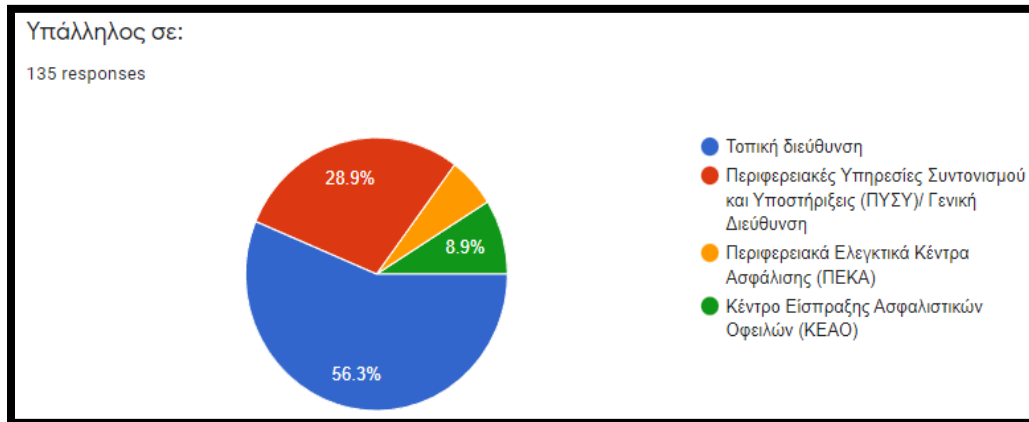
ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Ως προς τις διευθύνσεις και τις υπηρεσίες εργασίας μέσα στον ίδιο τον ηλεκτρονικό εθνικό φορέα, οι περισσότεροι από τους εργαζόμενους δήλωσαν ότι είναι υπάλληλοι σε τοπική διεύθυνση (υποκατάστημα του φορέα). Για την ακρίβεια, 76 άτομα είχαν αυτή την ανταπόκριση (ποσοστό 56,30%). Στη συνέχεια έρχονται τα άτομα που είναι υπάλληλοι στη γενική διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ (Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης -ΠΥΣΥ), 39 άτομα (ποσοστό 28,90%). Δώδεκα άτομα είναι υπάλληλοι του ΚΕΑΟ (Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών), ποσοστό 8,90%. Οχτώ άτομα εργαζόντουσαν στα ΠΕΚΑ (Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης), ποσοστό

5,90%. Οι περισσότεροι από τους διευθυντές και τους προϊστάμενους/ αναπληρωτές προϊστάμενους ήταν σε τοπικές διευθύνσεις (Πίνακας 4.6.).

Πίνακας 4.6.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Υπάλληλος σε

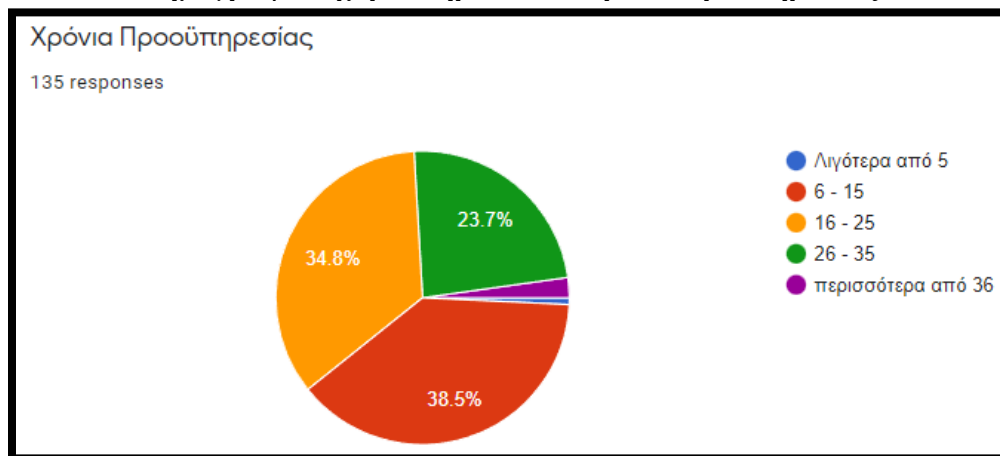


ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Συνεχίζοντας, ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα είχαν πολλές διαφορετικές αποκρίσεις. Οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους έχουν προϋπηρεσία μεταξύ 6 ετών έως 15 ετών, 52 συμμετέχοντες (ποσοστό 38,50%). Η επόμενη ομάδα με τις περισσότερες απαντήσεις είναι οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία 16 ετών έως 25 ετών, 47 συμμετέχοντες από τους 135 (ποσοστό 34,80%). Ακολούθως, 32 άτομα απάντησαν ότι έχουν προϋπηρεσία από 26 έτη έως 35 έτη (ποσοστό 23,70%). Τρία άτομα ήταν πολύ κοντά στην συνταξιοδότηση, με προϋπηρεσία άνω των 36 ετών (ποσοστό 2,20%). Και οι τρεις από αυτούς είχαν το βαθμό του προϊστάμενου/ αναπληρωτή προϊστάμενου, ένας ήταν άνω των 61 ετών, και οι υπόλοιποι δύο ήταν μεταξύ 51 ετών με 60 ετών. Ενώ, ένας μόλις ερωτηθέντας είχε προϋπηρεσία λιγότερη από πέντε έτη (ποσοστό 0,70%). Λιγότερα από πέντε χρόνια προϋπηρεσίας έχει ένας νεαρός υπάλληλος τοπικής διεύθυνσης, ηλικίας 31 ετών έως 40 ετών (Πίνακας 4.7.).

Πίνακας 4.7.

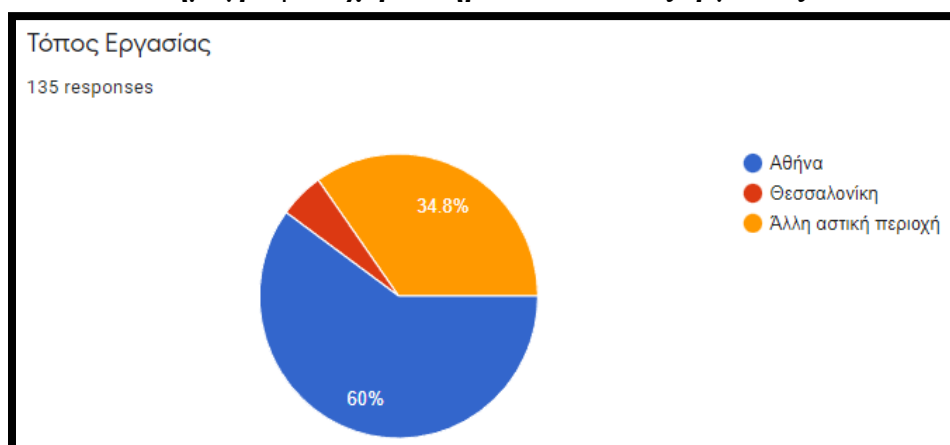
Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Χρόνια προϋπηρεσίας



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Πίνακας 4.8.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Τόπος εργασίας



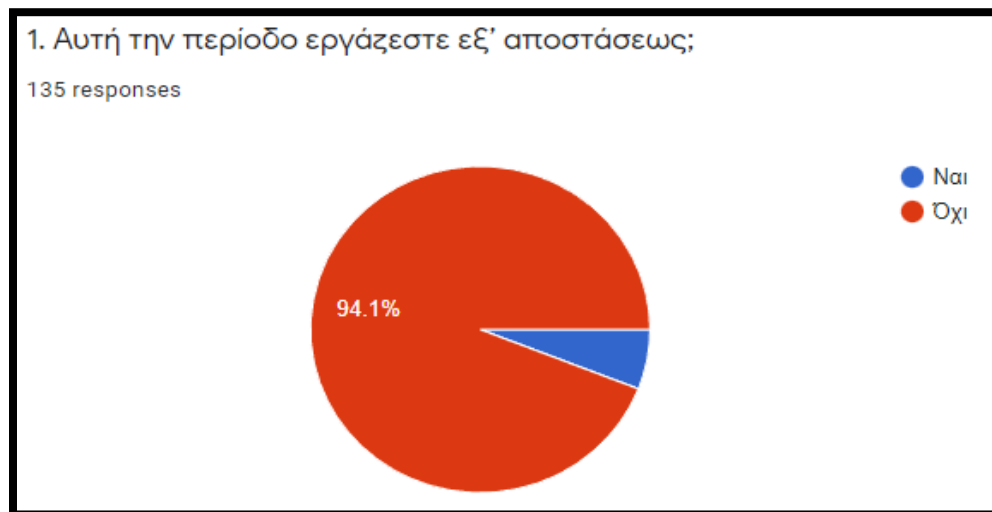
ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Σχετικά με τον τόπο κατοικίας, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων βρίσκεται στην Αθήνα, 81 άτομα, ποσοστό 60%. Στη Θεσσαλονίκη διανέμουν μόλις επτά συμμετέχοντες (ποσοστό 5,20%). Ενώ, σε κάποια άλλη αστική περιοχή της Ελλάδας διαμένουν 47 ερωτηθέντες (ποσοστό 34,80%) (Πίνακας 4.8.).

Συνοψίζοντας με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος της εν λόγω έρευνας, μπορούμε να δημιουργήσουμε τον μέσο συμμετέχοντα του ερωτηματολογίου, βάση των απαντήσεων με τις περισσότερες αποκρίσεις. Οπότε, ο μέσος συμμετέχοντας του δείγματος είναι γυναίκα, ηλικίας μεταξύ 41 ετών με 50 ετών, έγγαμη, και με μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Ενώ, ως προς την εργασιακή της σχέση, είναι (απλή) υπάλληλος σε υποκατάστημα τοπικής διεύθυνσης του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Εργάζεται στην Αθήνα, και έχει έξι έτη με 15 έτη προϋπηρεσίας. Όλα αυτά τα κριτήρια του μέσου συμμετέχοντα, τα εκπληρώνουν τέσσερα άτομα, ποσοστό 3% επί του συνόλου του δείγματος των 135 ατόμων.

Πίνακας 4.9.

Εξ' αποστάσεως εργασία την τρέχουσα περίοδο



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Συνεχίζοντας, με το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου, το οποίο σχετίζεται και με την έρευνα αυτής της πτυχιακής εργασίας, η πρώτη ερώτηση σχετίζονταν με το εάν ο συμμετέχων εργάζεται αυτή τη στιγμή εξ' αποστάσεως. Η πλειοψηφία των απαντήσεων ήταν αρνητικοί σε αυτό. Εκατόν είκοσι επτά άτομα απάντησαν ότι δεν εργάζονται αυτή την περίοδο εξ' αποστάσεως (ποσοστό 94,10%). Ενώ, μόλις οχτώ άτομα ανέφεραν ότι αυτή την περίοδο εργάζονται εξ' αποστάσεως (ποσοστό 5,90%). Από αυτά τα οχτώ άτομα που εργάζονται εξ' αποστάσεως, οι επτά είναι υπάλληλοι, είτε σε τοπικές διευθύνσεις/

υποκαταστήματα είτε στις Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης. Ενώ, το όγδοο άτομο που εργάζεται εξ' αποστάσεως είναι διευθυντής σε τοπική διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ (Πίνακας 4.9).

Αντιθέτως, όσον αφορά την ερώτηση περί εξ' αποστάσεως εργασίας στο παρελθόν, η συντριπτική πλειοψηφία δήλωσε ότι είχε εργαστεί με το καθεστώς της τηλεργασίας στο παρελθόν. Για την ακρίβεια 106 άτομα δήλωσαν ότι είχαν εργαστεί εξ' αποστάσεως στο παρελθόν (ποσοστό 78,50%). Από αυτά τα 106 άτομα μόλις τα πέντε δήλωσαν ότι ακόμη συνεχίζουν να εργάζονται εξ' αποστάσεως, ποσοστό 5% περίπου (και ποσοστό 3,70% περίπου επί του συνόλου των 135 συμμετεχόντων). Αντιθέτως, 29 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν είχαν εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας στο παρελθόν (ποσοστό 21,50%). Από αυτά τα άτομα που δήλωσαν ότι δεν είχαν εργαστεί εξ' αποστάσεως παλιότερα, μόλις τρία εργάζονται τώρα εξ' αποστάσεως (ποσοστό 2% επί του συνόλου) (Πίνακας 4.10).

Πίνακας 4.10.

Εξ' αποστάσεως εργασία κατά το παρελθόν



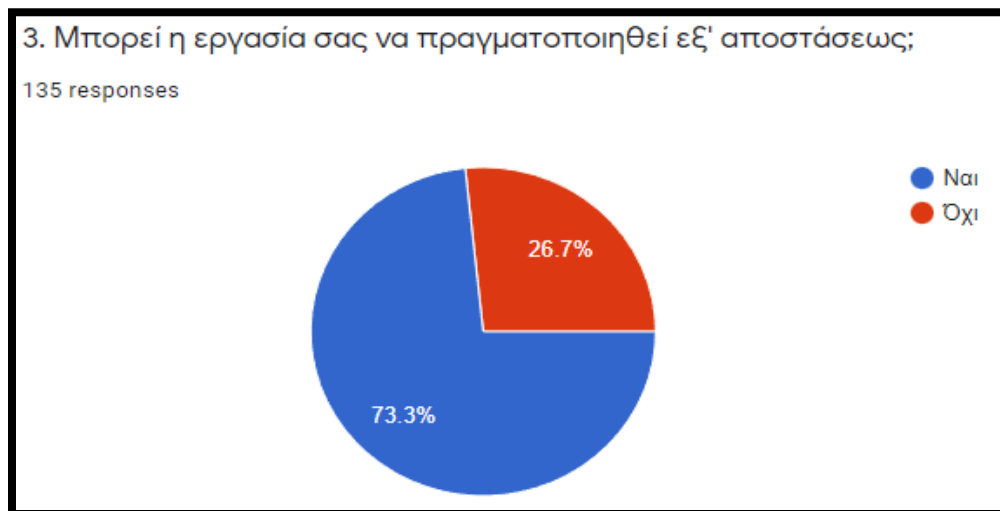
ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Συνεχίζοντας, 99 συμμετέχοντες παραδέχθηκαν ότι η εργασία τους μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ' αποστάσεως, υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (ποσοστό 73,30%). Ενώ, μόλις 36 άτομα δήλωσαν ότι η εργασία τους δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ'

αποστάσεως (ποσοστό 26,70%). Ωστόσο, από αυτά τα 36 άτομα, ένα άτομο δήλωσε ότι εργάζεται τώρα από το καθεστώς της τηλεργασίας (ποσοστό 0,75% επί του συνόλου), και 18 άτομα δήλωσαν ότι κατά το παρελθόν είχαν εργαστεί εξ' αποστάσεως (ποσοστό 13,33% επί του συνόλου). Φαίνεται, δηλαδή, ότι σε ποσοστό 50%, το ξέσπασμα της πανδημίας ανάγκασε ανθρώπους να εργαστούν εξ' αποστάσεως, ακόμη και εάν η θέση τους δεν το επέτρεπε. Αντιθέτως, από τα 99 άτομα που απάντησαν ότι η εργασία τους μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ' αποστάσεως, οχτώ άτομα παραδέχθηκαν ότι δεν έχουν εργαστεί καθόλου υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (ούτε τώρα ούτε στο παρελθόν), ποσοστό 8% και ποσοστό 6% επί του συνόλου. Όλα αυτά τα άτομα είναι εργαζόμενοι σε τοπικές διευθύνσεις του φορέα e-ΕΦΚΑ (Πίνακας 4.11).

Πίνακας 4.11.

Δυνατότητα πραγματοποίησης εργασίας εξ' αποστάσεως



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Ακολούθως, όπως άλλωστε ήταν αναμενόμενο, η πανδημία του Covid-19 είναι ο λόγος που η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων εργάζεται (ή έστω είχε εργαστεί στο παρελθόν) υπό το καθεστώς της τηλεργασίας. Για την ακρίβεια, 119 άτομα συμφώνησαν με αυτή τη δήλωση (ποσοστό 88,10%). Σε αντίθεση με 16 άτομα που ανέφεραν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία τους δεν είχε σχέση με την πανδημία (ποσοστό 11,90%). Από αυτά τα άτομα, σχεδόν όλοι δεν έχουν εργαστεί εξ' αποστάσεως (είτε τώρα

είτε στο παρελθόν). Δύο γυναίκες μόνο ήταν υπό το καθεστώς της τηλεργασίας στο παρελθόν, αφού δεν έχει σχέση με την πανδημία, ίσως για λόγους υγείας ή μητρότητας, και ένα άτομο -άνδρας- ήταν και είναι ακόμη σε καθεστώς τηλεργασίας, ίσως και αυτό για λόγους υγείας/ ή οποιοδήποτε άλλο σημαντικό λόγο, αφού όπως και ο ίδιος είπε τα καθήκοντα της εργασίας του δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν εξ' αποστάσεως. Και τα τρία αυτά άτομα είναι σε τοπικές διευθύνσεις, ένα ποσοστό επί του συνόλου 2% περίπου. Το ποσοστό είναι πολύ μικρό, και δεν λαμβάνεται υπόψη για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων (Πίνακας 4.12).

Πίνακας 4.12.

Εξ' αποστάσεως εργασία & Covid-19



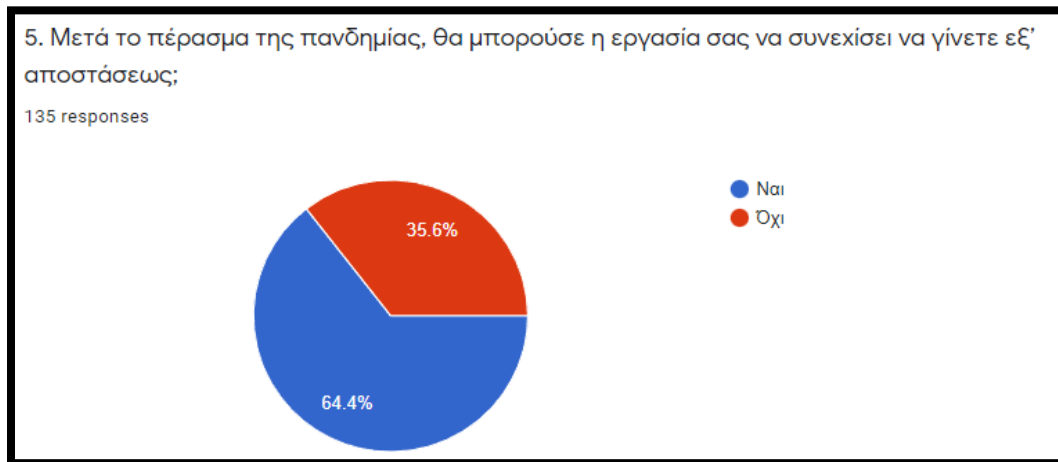
ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Παρόλο που 99 άτομα θεώρησαν ότι η θέση εργασίας τους και τα καθήκοντα τους μπορούν να πραγματοποιηθούν εξ' αποστάσεως, μόνο 87 συμφώνησαν στο ότι η εργασία τους μπορεί να συνεχίσει υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, και μετά το τέλος της πανδημίας του Covid-19 (ποσοστό 64,40%). Από την άλλη πλευρά, 48 άτομα δεν φαίνεται να συμφωνούν ότι η εργασία τους μπορεί να συνεχίσει υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, και στο μέλλον (ποσοστό 35,60%). Εξ' αυτών, 15 άτομα (ποσοστό 11% επί του συνόλου) είχαν συμφωνήσει ότι τα καθήκοντα τους μπορούν να ολοκληρωθούν εξ' αποστάσεως. Όλοι είχαν εργαστεί με τηλεργασία στο παρελθόν, αλλά όχι τώρα. Από ότι φαίνεται,

πραγματοποιώντας, εν τέλει, εξ' αποστάσεως εργασία, μερικοί εργαζόμενοι είδαν ότι τελικά δεν ήταν εφικτή στις δικές τους θέσεις εργασίας. Δεν βρέθηκε κάποια συσχέτιση με τη διεύθυνση ή το υποκατάστημα εργασίας (Πίνακας 4.13).

Πίνακας 4.13.

Δυνατότητα πραγματοποίησης εργασίας εξ' αποστάσεως, στο μέλλον

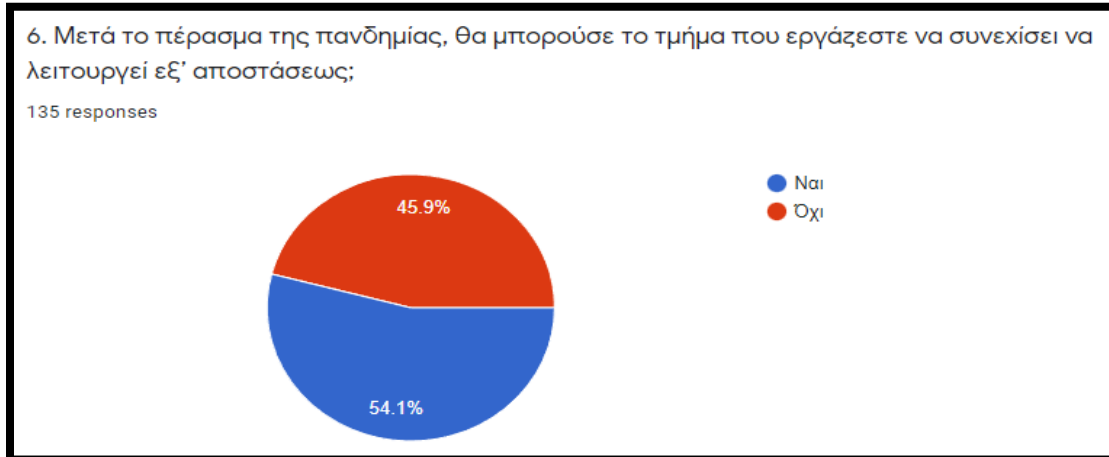


ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Επιπρόσθετα, ακόμα λιγότεροι θεωρούν ότι μελλοντικά το τμήμα στο οποίο εργάζονται μπορεί να συνεχίσει να λειτουργεί εξ' αποστάσεως. Εβδομήντα τρία άτομα θεωρούν ότι μπορεί να συμβεί κάτι τέτοιο, ποσοστό 54,10% (73 άτομα έναντι 87 που θεωρούν ότι η εργασία τους, μελλοντικά μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ' αποστάσεως). Ακολούθως, 62 συμμετέχοντες δεν πιστεύουν ότι το τμήμα που εργάζονται μπορεί να πραγματοποιεί εξ αποστάσεως εργασία και να λειτουργεί μέσω αυτής στο μέλλον. Το παράδοξο σε αυτή την ερώτηση είναι ότι τέσσερα άτομα παρόλο που θεωρούν ότι η εργασία τους μελλοντικά δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί, ενώ σαν σύνολο, το τμήμα στο οποίο εργάζονται μπορεί να πραγματοποιήσει εξ' αποστάσεως εργασία (ποσοστό 3% επί του συνόλου). Από ότι φαίνεται, αναγκαστικά κάποιες θέσεις μέσα στον ηλεκτρονικό φορέα e-ΕΦΚΑ χρειάζονται φυσική παρουσία, ανεξαρτήτως τμήματος. Φυσικά, υπάρχουν και περιπτώσεις όπου ο εργαζόμενος μπορεί να εργαστεί εξ' αποστάσεως, αλλά όχι το τμήμα, σαν σύνολο, 18 περιπτώσεις για την ακρίβεια (ποσοστό 13,33% επί του συνόλου) (Πίνακας 4.14).

Πίνακας 4.14.

Δυνατότητα πραγματοποίησης τμήματος εργασίας εξ' αποστάσεως, στο μέλλον



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Παρακάτω το ερωτηματολόγιο συνεχίζει με ερωτήσεις σχετικά με το τι θεωρούν οι εργαζόμενοι του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης, e-ΕΦΚΑ, πλεονεκτήματα και τι μειονεκτήματα της τηλεργασίας.

Ως πλεονεκτήματα της τηλεργασίας θεωρήθηκε, κατά πλειοψηφία, ο λιγότερος χρόνος σε μετακινήσεις -56 άτομα (ποσοστό 41,50%), η περισσότερη ευελιξία και αυτονομία, 33 άτομα (ποσοστό 24,40%), η υψηλότερη παραγωγικότητα -22 άτομα (ποσοστό 16,30%), και η καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής -18 άτομα (ποσοστό 13,30%).⁹ Από αυτά τα 18 άτομα, όλα ήταν παντρεμένοι ή διαζευγμένοι (δύο διαζευγμένοι), σε κάθε περίπτωση -με βάση τις ηλικίες τους- ήταν άτομα με παιδιά σε νεαρές ακόμη ηλικίες. Τρία άτομα θεώρησαν ως πλεονέκτημα της τηλεργασίας το αυξημένο κίνητρο παραγωγικότητας (ποσοστό 2,20%). Και από ένα άτομο θεώρησαν ως πλεονέκτημα της τηλεργασίας την προστασία από τον κορονοϊό, την μείωση της διασποράς του ιού, καθώς και την ύπαρξη επαρκή χρόνου για την αντιμετώπιση πολύπλοκων περιπτώσεων (ποσοστό 0,70%, ο καθένας εκ του τρεις) (Πίνακας 4.15).

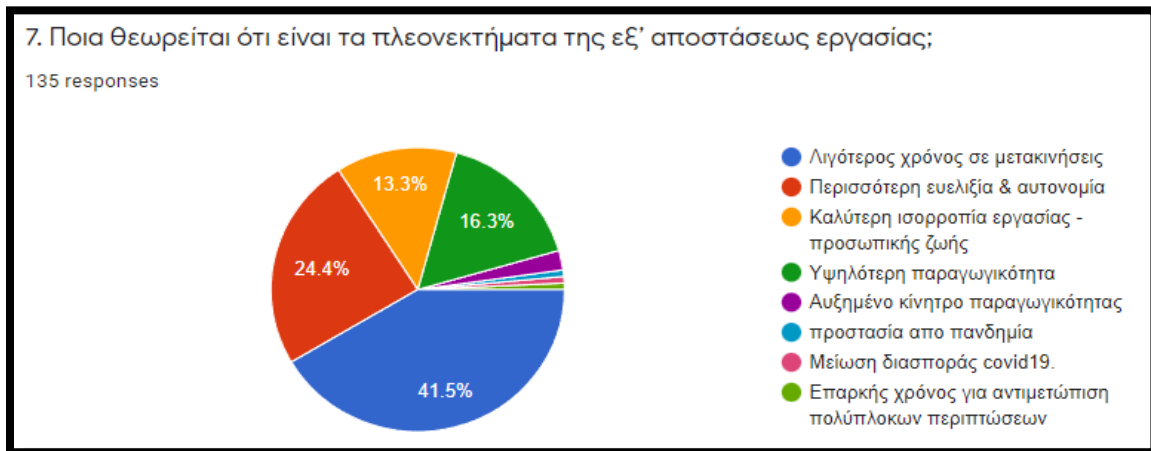
Οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι (ηλικίας 31 ετών έως 40 ετών) κατά πλειοψηφία θεώρησαν ότι πλεονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι η μεγαλύτερη ευελιξία

⁹ Οι 46 από αυτούς τους συμμετέχοντες είτε διαμένουν στην Αθήνα είτε στη Θεσσαλονίκη.

και αυτονομία και η υψηλότερη παραγωγικότητα. Κάθε απάντηση απαντήθηκε από έξι άτομα, (ποσοστό 33,33%). Μετά, πέντε άτομα θεώρησαν ότι πλεονέκτημα της τηλεργασίας είναι ο λιγότερος χρόνος σε μετακινήσεις (ποσοστό 27,78%), όλοι κάτοικοι Αθηνών. Και ένα άτομο θεώρησε ότι πλεονέκτημα είναι η καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής (ποσοστό 5,56%), μια έγγαμη γυναίκα.

Πίνακας 4.15.

Πλεονεκτήματα εξ' αποστάσεως εργασίας



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Όσον αφορά τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας, η πλειοψηφία θεωρεί ότι είναι ο μη σαφής προσδιορισμός των ορίων μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής, 62 άτομα απάντησαν αυτή την επιλογή (ποσοστό 45,90%). Ωστόσο, πέντε από αυτά τα άτομα είχαν δηλώσει ότι πλεονέκτημα της τηλεργασίας είναι η καλύτερη ισορροπία μεταξύ της εργασιακής και της προσωπικής ζωής. Από ότι φαίνεται, ακόμη, υπάρχουν υπάλληλοι που είναι μπερδεμένοι με την έννοια και τα όρια της τηλεργασίας. Άλλο μειονέκτημα είναι η απομόνωση, 33 άτομα (ποσοστό 24,40%) και το ότι η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε περισσότερες ώρες εργασίας, πάλι 33 άτομα (ποσοστό 24,40%). Από εκεί και πέρα δύο άτομα δήλωσαν ότι μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι το άγχος (ποσοστό 1,50%). Ενώ, από ένα άτομο θεώρησαν ότι μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι η εξουθένωση, το γεγονός ότι η εξ' αποστάσεως εργασία κάνει πιο έντονα τα προβλήματα στις εργασιακές σχέσεις, και ένα άτομο θεώρησε τη χαμηλότερη αποδοτικότητα (ποσοστό 0,70%, το κάθε

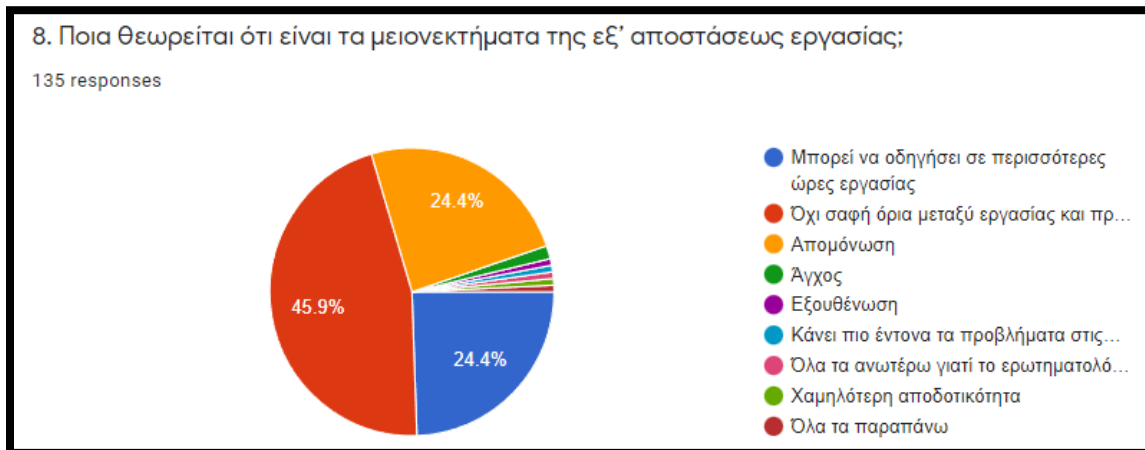
ένα από τα τρία άτομα). Δύο άτομο θεωρούν ότι τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας είναι όλα τα παραπάνω (ποσοστό 1,50%) (Πίνακας 4.16).

Σχετικά με τους νέους σε ηλικία υπαλλήλους (ηλικίας 31 ετών έως 40 ετών), μεγαλύτερο μειονέκτημα θεωρήθηκε οι περισσότερες ώρες εργασίας, 8 άτομα (ποσοστό 44% περίπου), όλοι με υπαλληλικές θέσεις εργασίας. Εφτά άτομα θεώρησαν ότι μειονέκτημα της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι ο μη σαφής προσδιορισμός των ορίων μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής (ποσοστό 39% περίπου), όλες γυναίκες με υπαλληλικές θέσεις εργασίας. Και μόλις τρία άτομα θεώρησαν ότι μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι η απομόνωση (ποσοστό 17% περίπου), όλες γυναίκες.

Τα θεωρούμενα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας δεν φαίνεται να επηρεάζονται από τη διεύθυνση και τον τομέα που εργάζεται κάποιος.

Πίνακας 4.16.

Μειονεκτήματα εξ' αποστάσεως εργασίας



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Συνεχίζοντας, οι παρακάτω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου σχετίζονται με συγκεκριμένες θέσεις και απόψεις που θέλει να ελέγξει το ερωτηματολόγιο, ως προς τη γνώμη των συμμετεχόντων για το καθεστώς της τηλεργασίας. Οι πρώτη από αυτές τις ερωτήσεις θέλει συγκεκριμένα να ελέγξει εάν οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί με αυτή την άποψη, 76 άτομα στο σύνολο. Από αυτά

33 άτομα δήλωσαν ότι είναι απόλυτα σύμφωνοι με αυτή την άποψη (ποσοστό 24,40%) και τα 43 άτομα ότι ήταν σύμφωνοι με τη δήλωση (ποσοστό 31,90%). Από την άλλη 44 άτομα είχαν ουδέτερη στάση, ως προς την άποψη (ποσοστό 32,60%). Και μόλις 15 άτομα διαφώνησαν με την εν λόγω άποψη, από αυτούς πέντε άτομα ήταν απολύτως αντίθετα με την άποψη αυτή (ποσοστό 3,70%) και 10 άτομα διαφωνούσαν (ποσοστό 7,40%). Οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι (31 – 40) φαίνεται να έχουν διαφορετικές απόψεις επί του εν λόγω θέματος (Πίνακας 4.17.).

Πίνακας 4.17.

Εξ' αποστάσεως εργασία & εργασιακές σχέσεις



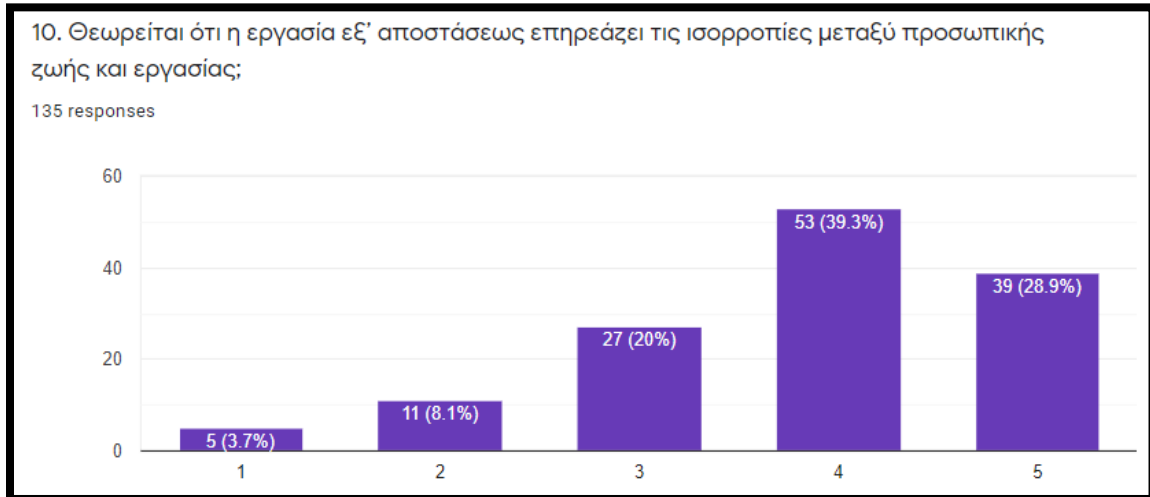
ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Η επόμενη ερώτηση ασχολείται με την άποψη των συμμετεχόντων ως προς το κατά πόσο η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει τις ισορροπίες μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφώνησε με αυτή την άποψη, στο σύνολο 92 άτομα, 39 εξ' αυτών δήλωσαν ότι είναι απόλυτα σύμφωνοι με αυτή την άποψη (ποσοστό 28,90%) και τα υπόλοιπα 53 άτομα δήλωσαν ότι ήταν σύμφωνοι με τη δήλωση (ποσοστό 39,30%). Είκοσι επτά άτομα είχαν ουδέτερη στάση (ποσοστό 20%), και 16 άτομα διαφώνησαν με την άποψη, πέντε άτομα ήταν απολύτως αντίθετα με την άποψη αυτή (ποσοστό 3,70%) και 11 άτομα διαφωνούσαν (ποσοστό 8,10%). Πάλι φαίνεται να μην υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ της άποψης αυτής με την ηλικία των

συμμετεχόντων, τα χρόνια προϋπηρεσίας, τη θέση εργασίας ή τη διεύθυνση εργασίας (Πίνακας 4.18.).

Πίνακας 4.18.

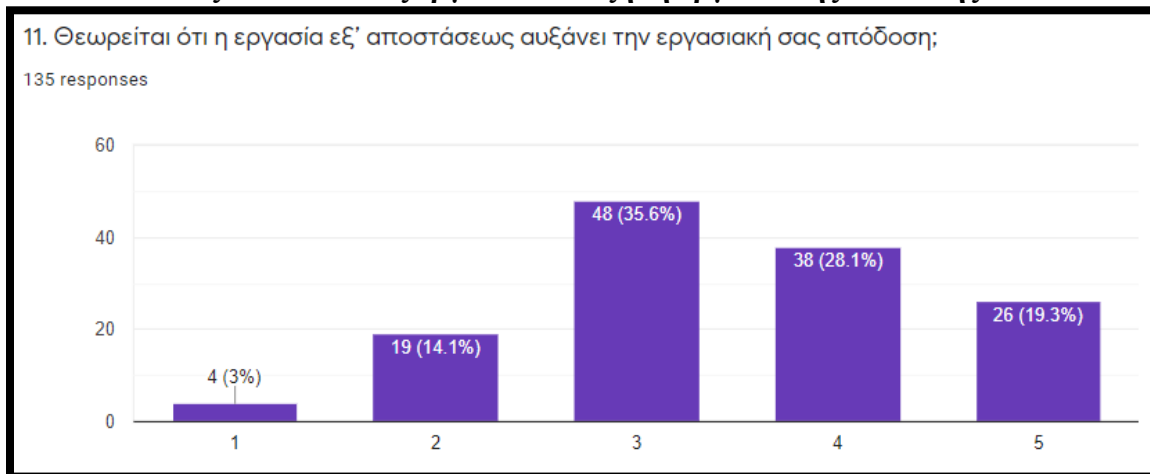
Εξ' αποστάσεως εργασία & ισορροπία προσωπικής ζωής και εργασίας



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Πίνακας 4.19.

Εξ' αποστάσεως εργασία & αύξηση εργασιακής απόδοσης



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Επιπλέον, μεγάλο είναι και το ποσοστό, όσον θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία αυξάνει την εργασιακή απόδοση, 64 άτομα στο σύνολο συμφώνησαν με αυτό. Από αυτούς, οι 26 δήλωσαν ότι είναι απόλυτα σύμφωνοι με αυτή την άποψη (ποσοστό 19,30%) και 38 ερωτηθέντες συμφώνησαν με αυτή την άποψη (ποσοστό 28,10%). Με αυτή την άποψη φαίνεται να συμφωνούν τόσο οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι (εκτός από δύο περιπτώσεις)¹⁰ όσο και ο μοναδικός συμμετέχων, άνω των 61 ετών. Από αυτά τα άτομα, 19 (εκ των 22 ατόμων) είχαν κατατάξει την υψηλότερη παραγωγικότητα, ως πλεονέκτημα της τηλεργασίας. Όμως, σε αυτή την ερώτηση μεγάλο ήταν και το ποσοστό των ατόμων που είχαν ουδέτερη στάση ως προς αυτή την άποψη, για την ακρίβεια 48 άτομα (ποσοστό 35,60%). Ενώ, μεγάλο ήταν και το ποσοστό των ανθρώπων που διαφωνούν με αυτό, σύνολο 23 άτομα. Τέσσερα εξ' αυτών διαφωνούσαν απόλυτα (ποσοστό 3%) και 19 άτομα διαφώνησαν με την άποψη αυτή (ποσοστό 14,10%) (Πίνακας 4.19.).

Ως προς το φόρτο εργασίας και την αύξηση αυτού εξαιτίας της τηλεργασίας, οι θετικές με τις ουδέτερες απαντήσεις ήταν πολύ κοντά. Συγκεκριμένα, 50 άτομα απάντησαν ουδέτερα (ποσοστό 37%), ενώ 59 άτομα απάντησαν θετικά σε αυτό (ποσοστό 43,70%). Από αυτούς, 38 άτομα συμφώνησαν (ποσοστό 28,10%) και 21 άτομα συμφώνησαν απόλυτα (ποσοστό 15,60%). Είκοσι έξι άτομα διαφώνησαν (ποσοστό 19,20%, 6 άτομα διαφώνησαν απόλυτα -4,40%, και 20 άτομα διαφώνησαν -14,80%). Πέντε άτομα φαίνεται να διαφωνούν με αυτή την άποψη, αλλά να συμφωνούν στο ότι η τηλεργασία οδηγεί σε περισσότερες ώρες εργασίας. Δηλαδή, ναι μεν τα άτομα μπορεί να εργάζονται περισσότερο, ίσως εξαιτίας της ιδιαιτερότητας της τηλεργασίας, αλλά όχι αναγκαστικά ότι “βγάζουν” ή τους προστίθεται παραπάνω δουλειά. Δεν βρέθηκε κάποια συσχέτιση με την ηλικία, την εργασιακή εμπειρία, το επίπεδο σπουδών, ή τη διεύθυνση εργασίας (Πίνακας 4.20).

¹⁰ Και οι δύο περιπτώσεις είναι γυναίκες, σε τοπικές διευθύνσεις/ υποκαταστήματα, οι οποίες σαν πλεονέκτημα της εξ' αποστάσεως εργασίας βλέπουν την μεγαλύτερη ευελιξία και αυτονομία που αυτή η μορφή εργασίας προσφέρει.

Πίνακας 4.20.

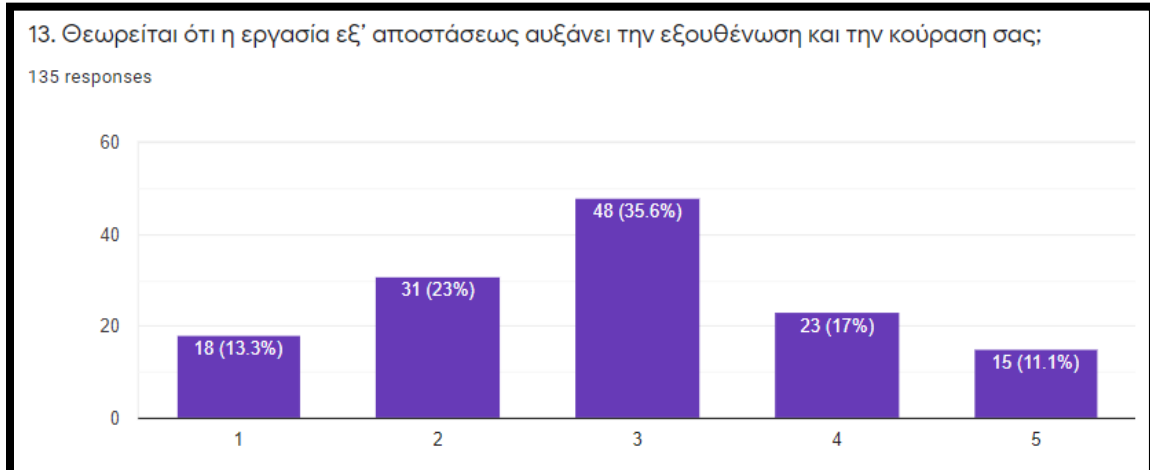
Εξ' αποστάσεως εργασία & αύξηση φόρτου εργασίας



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Πίνακας 4.21.

Εξ' αποστάσεως εργασία & αύξηση εξουθένωσης και κούρασης



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Συνεχίζοντας, οι εργαζόμενοι του ηλεκτρονικού φορέα e-ΕΦΚΑ φαίνεται να είναι αρνητικοί ως προς την αύξηση της εξουθένωσης και της κούρασης εξαιτίας της τηλεργασίας. Σαράντα εννέα άτομα απάντησαν αρνητικά, από αυτά 18 άτομα διαφώνησαν απόλυτα (ποσοστό 13,30%) και 31 άτομα διαφώνησαν (ποσοστό 23%). Πολλοί ήταν ουδέτεροι ως προς την αύξηση της εξουθένωσης και της κούρασης εξαιτίας της

τηλεργασίας. Αναλυτικότερα, 48 άτομα απάντησαν ουδέτερα (ποσοστό 35,60%), 23 άτομα συμφώνησαν (ποσοστό 17%) και 15 άτομα συμφώνησαν απόλυτα (ποσοστό 11,10%) (Πίνακας 4.21.).

Πίνακας 4.22.

Εξ' αποστάσεως εργασία & απομόνωση



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Σχετικά με το καθεστώς της τηλεργασίας και την απομόνωση, σε αυτή την ερώτηση οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν θετικά. Για την ακρίβεια, 65 άτομα απάντησαν θετικά (ποσοστό 48,10%), εκ των οποίων, 30 άτομα απάντησαν ότι συμφώνησαν (ποσοστό 22,20%) και 35 άτομα απάντησαν ότι συμφώνησαν απόλυτα (ποσοστό 25,90%). Ουδέτερη απάντηση έδωσαν 31 άτομα (ποσοστό 23%). Ενώ, 21 ερωτηθέντες διαφώνησαν (ποσοστό 15,60%) και 18 ερωτηθέντες διαφώνησαν απόλυτα (ποσοστό 13,30%). Ούτε σε αυτή την απάντηση παρουσιάστηκε κάποια συσχέτιση με ηλικία εργαζομένων, εκπαίδευση, οικογενειακή κατάσταση, προϋπηρεσία ή θέση εργασίας μέσα στο φορέα του e-ΕΦΚΑ (Πίνακας 4.22).

Συνεχίζοντας, οι δύο τελευταίες ερωτήσεις έχουν σχέση με την προσωπική ικανοποίηση και την προσωπική θέληση για συνέχεια της εξ' αποστάσεως εργασίας, στο μέλλον, σε μόνιμη βάση.

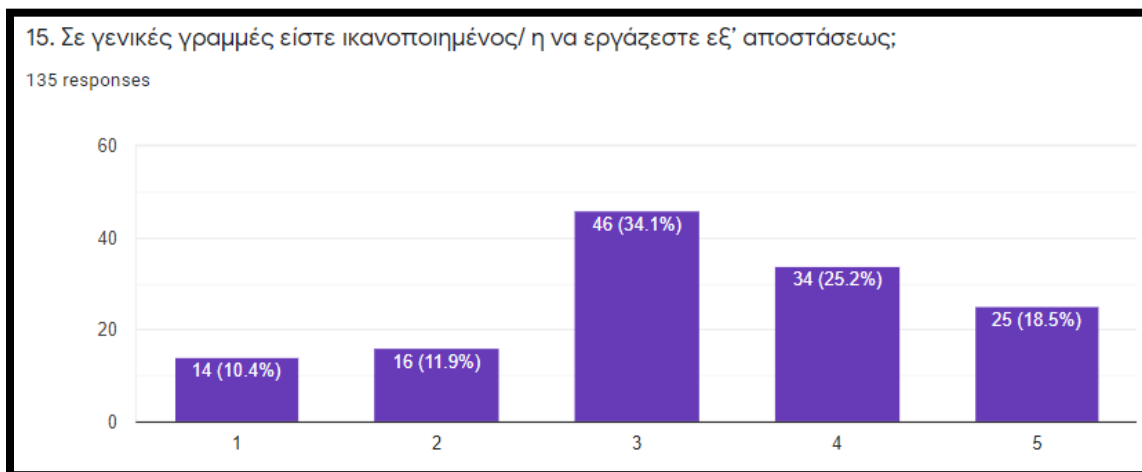
Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι από το καθεστώς της τηλεργασίας, 59 άτομα (ποσοστό 43,70%), από

αυτούς οι 34 συμφώνησαν (ικανοποιημένοι), ποσοστό 25,20%, και οι 25 συμφώνησαν απολύτως (απόλυτα ικανοποιημένοι), ποσοστό 18,50%. Σαράντα έξι άτομα κράτησαν ουδέτερη στάση (ποσοστό 34,10%), 16 άτομα διαφώνησαν, μη ικανοποιημένοι, (ποσοστό 11,90%) και 14 άτομα διαφώνησαν απόλυτα, απολύτως μη ικανοποιημένοι (ποσοστό 10,40%) (Πίνακας 4.23.).

Από αυτά τα άτομα λιγότερο ικανοποιημένοι από την εξ' αποστάσεως εργασία φαίνονται οι υπάλληλοι των ΠΕΚΑ (Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης), ένας μόλις υπάλληλος δήλωσε ικανοποιημένος (ποσοστό 12,50% επί του συνόλου των υπαλλήλων του ΠΕΚΑ). Όλα αυτά τα άτομα στο παρελθόν είχαν εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, αλλά δεν εργάζονται πλέον. Στον αντίποδα, οι υπάλληλοι του ΚΕΑΟ (Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών) φαίνονται να είναι οι πιο ικανοποιημένοι, μόλις δύο υπάλληλοι διαφώνησαν (ποσοστό 16,67% επί του συνόλου των υπαλλήλων του ΚΕΑΟ). Και σε αυτή την ομάδα ατόμων 11 εκ των 12 ατόμων (ποσοστό 92%) στο παρελθόν είχαν εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, αλλά όχι πλέον. Ένα άτομο δεν είχε εργαστεί καθόλου υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (ποσοστό 8%).

Πίνακας 4.23.

Εξ' αποστάσεως εργασία & ικανοποίηση

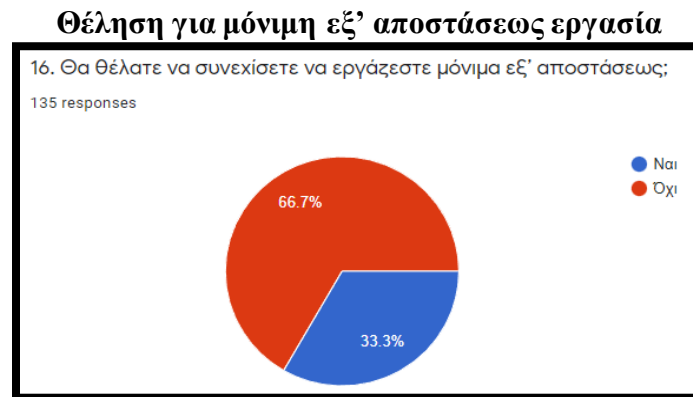


ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Ολοκληρώνοντας με την παρουσίαση του ερωτηματολογίου, η τελευταία ερώτηση αναφέρεται στο εάν οι συμμετέχοντες της έρευνας, και υπάλληλοι του φορέα e-ΕΦΚΑ θα

ήθελαν να συνεχίσουν να εργάζονται εξ' αποστάσεως σε μόνιμη βάση. Οι περισσότεροι ήταν αρνητικοί σε αυτό. Αναλυτικότερα, 90 άτομα απάντησαν όχι (ποσοστό 66,70%), και 45 άτομα θα ήθελαν να εργαστούν εξ' αποστάσεως στο μέλλον (ποσοστό 33,30%) (Πίνακας 4.24.).

Πίνακας 4.24.



ΠΗΓΗ: Απαντήσεις ερωτηματολογίου στο Google forms, 2022, κατασκευή συγγραφέα

Ωστόσο, από τους υπαλλήλους του ΚΕΑΟ, οι οποίοι φάνηκαν και οι πιο ικανοποιημένοι από την τηλεργασία, 10 άτομα από τα συνολικά 12 άτομα του δείγματος απάντησαν αρνητικά ως προς τη συνέχιση της τηλεργασίας στο μέλλον (ποσοστό 83%). Από τους υπαλλήλους των ΠΕΚΑ -οι οποίοι ήταν και οι λιγότεροι ικανοποιημένοι από την τηλεργασία, έξι από τα συνολικά οχτώ άτομα δεν θα ήθελαν να εργαστούν στο μέλλον υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (ποσοστό 75%, μικρότερο ποσοστό από αυτό των υπαλλήλων του ΚΕΑΟ). Όσον αφορά τις ηλικίες και ειδικά τους νεότερους σε ηλικία εργαζομένου, δεν φάνηκε να υπάρχει κάποια ομοφωνία στην εν λόγω απάντηση. Αντιθέτως ομοφωνία υπήρχε σε όσους είχαν προϋπηρεσία στον φορέα, είτε η προϋπηρεσία τους ήταν πάνω από 36 έτη είτε λιγότερα από πέντε χρόνια. Όλα αυτά τα άτομα ήταν αρνητικά σε μόνιμη εξ' αποστάσεως εργασία (ποσοστό 3% επί του συνόλου των 135 συμμετεχόντων).

4.3. Αποτελέσματα Επαγωγικής & Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης

Στην εν λόγω ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επαγωγικής και περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης. Οι αναλύσεις έγιναν επί των ερωτήσεων της 5-βαθμιαίας κλίμακας Likert, (ερώτηση 9 έως ερώτηση 15), οι οποίες σχετίζονται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα που θέλει να απαντήσει η εν λόγω διπλωματική εργασία. Η ανάλυση έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS και το εργαλείο Microsoft Office Excel.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης. Το διάστημα εμπιστοσύνης είναι 95%.

	One - Sample Test	Confidence Interval
Ερώτηση 9 Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις;	3,48 – 3,84	2,74 – 6,40
Ερώτηση 10. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως επηρεάζει τις ισορροπίες μεταξύ προσωπικής ζωής και εργασίας;	3,63 – 4,00	2,89 – 6,70
Ερώτηση 11. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει την εργασιακή σας απόδοση;	3,29 – 3,65	1,41 – 4,88
Ερώτηση 12. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει τον φόρτο εργασίας σας;	3,18 – 3,54	1,89 – 5,25
Ερώτηση 13. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει την εξουθένωση σας, την κούραση σας;	2,70 – 3,10	1,75 – 4,64
Ερώτηση 14. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως σας έχει οδηγήσει σε απομόνωση;	3,09 – 3,50	2,12 – 5,44
Ερώτηση 15. Σε γενικές γραμμές είστε ικανοποιημένος/ η να εργάζεστε εξ' αποστάσεως;	3,09 – 3,50	0,94 – 4,23

Με βάση τα αποτελέσματα της επαγωγικής στατιστικής, φαίνεται ότι οι απαντήσεις της ερώτησης 9, σχετικά με τον επηρεασμό των εργασιακών σχέσεων από την εξ' αποστάσεως εργασία, κινούνται μεταξύ της ουδέτερης απάντησης και της θετικής απάντησης (συμφωνώ). Ακόμη, γενικεύοντας τον πληθυσμό, κατά 95% οι ανταποκρίσεις κυμαίνονται μεταξύ 2,74 έως 6,40. Δηλαδή, οι ανταποκρίσεις κινούνται μεταξύ διαφωνώ με ουδέτερο έως το συμφωνώ απολύτως.¹¹

Οι απαντήσεις της ερώτησης 10, σχετικά με τον επηρεασμό της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής από την εξ' αποστάσεως εργασία, κινούνται πολύ κοντά

¹¹ Το μέγιστο είναι το 5, δεν μπορεί να πάει παραπάνω.

στη θετική απάντηση (συμφωνώ). Κατά 95% οι ανταποκρίσεις κυμαίνονται μεταξύ 2,89 έως 6,70. Δηλαδή, οι ανταποκρίσεις κινούνται μεταξύ της ουδέτερης απάντησης έως το συμφωνώ απολύτως.¹²

Οι απαντήσεις της ερώτησης 11, σχετικά με την αύξηση της εργασιακής απόδοσης από την τηλεργασία, κινούνται πολύ κοντά στην ουδέτερη απάντηση. Ενώ, το 95% του γενικού πληθυσμού ανταποκρίνεται μεταξύ 1,41 έως 4,88. Δηλαδή, οι ανταποκρίσεις κινούνται μεταξύ της εντελώς αρνητικής απάντησης (διαφωνώ απολύτως), έως της θετικής με απολύτως θετικής απάντησης (συμφωνώ απολύτως).

Οι απαντήσεις της ερώτησης 12, σχετικά με την αύξηση του φόρτου εργασίας από την τηλεργασία, κινούνται -κι αυτές- πολύ κοντά στην ουδέτερη απάντηση. Ακόμη ως προς το γενικό πληθυσμό, το 95% αυτού ανταποκρίνεται μεταξύ 1,89 έως 5,25. Δηλαδή, οι ανταποκρίσεις κινούνται μεταξύ της αρνητικής απάντησης (διαφωνώ), έως της απολύτως θετικής απάντησης (συμφωνώ απολύτως).

Οι απαντήσεις της ερώτησης 13, σχετικά με την αύξηση της εξουθένωσης και της κούρασης από την εξ' αποστάσεως εργασία, κινούνται γύρω από την ουδέτερη απάντηση. Κατά 95% οι ανταποκρίσεις κυμαίνονται μεταξύ 1,75 έως 4,64. Δηλαδή, οι ανταποκρίσεις κινούνται μεταξύ της αρνητικής απάντησης (διαφωνώ) έως της θετικής απάντησης (συμφωνώ) με απολύτως θετικής απάντησης (συμφωνώ απολύτως).

Οι απαντήσεις της ερώτησης 14, σχετικά με την απομόνωση και την τηλεργασία, κινούνται μεταξύ της ουδέτερης απάντησης και της θετικής απάντησης. Ακόμη ως προς το γενικό πληθυσμό, το 95% αυτού ανταποκρίνεται μεταξύ 2,12 έως 5,44. Δηλαδή, κινούνται μεταξύ της αρνητικής απάντησης (διαφωνώ), έως της απολύτως θετικής απάντησης (συμφωνώ απολύτως).

Ολοκληρώνοντας με την επαγωγική στατιστική, οι ανταποκρίσεις της ερώτησης 15 κινούνται μεταξύ της ουδέτερης απάντησης με της θετικής απάντησης. Ακόμη, ο γενικός πληθυσμός είναι διχασμένος ως προς την ικανοποίηση από την εξ' αποστάσεως εργασία, με το 95% των απαντήσεων να κυμαίνονται μεταξύ 0,94 έως 4,23. Δηλαδή, κυμαίνονται από το απολύτως διαφωνώ έως το συμφωνώ. Από ότι φαίνεται, το μεγαλύτερο μέρος του γενικού πληθυσμού, των εργαζόμενων του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής

¹² Το μέγιστο είναι το 5, δεν μπορεί να πάει παραπάνω.

ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) δεν είναι απολύτως ικανοποιημένοι από το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας.

Συνεχίζοντας, ως προς την περιγραφική στατιστική, βρέθηκαν τα παρακάτω αποτελέσματα. Υπολογίστηκε ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση. Δεν έγινε αναφορά στο μέγιστο και στο ελάχιστο, αφού εξαιτίας της φύσης των ερωτήσεων το ελάχιστο είναι το “1” και το μέγιστο είναι το “5”, σε όλες τις περιπτώσεις.

	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
Ερώτηση 9 Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις;	3,66	1,045
Ερώτηση 10. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως επηρεάζει τις ισορροπίες μεταξύ προσωπικής ζωής και εργασίας;	3,81	1,059
Ερώτηση 11. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει την εργασιακή σας απόδοση;	3,47	1,050
Ερώτηση 12. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει τον φόρτο εργασίας σας;	3,36	1,054
Ερώτηση 13. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει την εξουθένωση σας, την κούραση σας;	2,90	1,174
Ερώτηση 14. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως σας έχει οδηγήσει σε απομόνωση;	3,32	1,364
Ερώτηση 15. Σε γενικές γραμμές είστε ικανοποιημένος/ η να εργάζεστε εξ' αποστάσεως;	3,30	1,204

Με βάση τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής, φαίνεται ότι οι απαντήσεις της ερώτησης 9, σχετικά με τον επηρεασμό των εργασιακών σχέσεων από την εξ' αποστάσεως εργασία, έχουν μέσο όρο 3,66 (μεταξύ ουδέτερες με σύμφωνες). Ενώ, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,045 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 2,615 έως 4,705. Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών, σχετικά με τον επηρεασμό των εργασιακών σχέσεων από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των ουδέτερων απαντήσεων με τις απαντήσεις που συμφωνούν απόλυτα.

Οι απαντήσεις της ερώτησης 10, σχετικά με τον επηρεασμό της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής από την εξ' αποστάσεως εργασία, έχουν μέσο όρο 3,81 (είναι πολύ κοντά στις σύμφωνες απαντήσεις). Ενώ, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών

κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,059 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 2,751 έως 4,869. Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών, σχετικά με τον επηρεασμό της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των ουδέτερων απαντήσεων με τις απαντήσεις που συμφωνούν απόλυτα.

Οι απαντήσεις της ερώτησης 11, σχετικά με την αύξηση της εργασιακής απόδοσης από την εξ' αποστάσεως εργασία, έχουν μέσο όρο 3,47 (μεταξύ ουδέτερες με σύμφωνες). Ενώ, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,050 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 2,42 έως 4,52. Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών, σχετικά με την αύξηση της εργασιακής απόδοσης από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των απαντήσεων που διαφωνούν με τις απαντήσεις που συμφωνούν.

Οι απαντήσεις της ερώτησης 12, σχετικά με την αύξηση του φόρτου εργασίας από την εξ' αποστάσεως εργασία, έχουν μέσο όρο 3,36 (πολύ κοντά στις ουδέτερες απαντήσεις). Ενώ, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,054 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 2,306 έως 4,414. Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών, σχετικά με την αύξηση του φόρτου εργασίας από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των απαντήσεων που διαφωνούν με τις απαντήσεις που συμφωνούν.

Οι απαντήσεις της ερώτησης 13, σχετικά με την αύξηση της εξουθένωσης και της κούρασης από την εξ' αποστάσεως εργασίας, έχουν μέσο όρο 2,90 (πολύ κοντά στις ουδέτερες απαντήσεις, αλλά από τη μεριά του διαφωνώ). Ενώ, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,174 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 1,726 έως 4,074. Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών, σχετικά με την αύξηση της εξουθένωσης και της κούρασης από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των απαντήσεων που διαφωνούν (πολύ κοντά όμως στο απολύτως διαφωνούν) με τις απαντήσεις που συμφωνούν (οριακά).

Οι απαντήσεις της ερώτησης 14, σχετικά με την απομόνωση από την εξ' αποστάσεως εργασία, έχουν μέσο όρο 3,32 (πολύ κοντά στις ουδέτερες απαντήσεις). Ενώ, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,364 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 1,956 έως 4,684. Το μεγαλύτερο

μέρος των τιμών, σχετικά με την απομόνωση από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των απαντήσεων που διαφωνούν με τις απαντήσεις που συμφωνούν (πλησιάζοντας αρκετά τις απαντήσεις που συμφωνούν απόλυτα).

Ολοκληρώνοντας, σχετικά με την ικανοποίηση των εργαζόμενων του δείγματος ως προς την εξ' αποστάσεως εργασία, ερώτηση 15, ο μέσος όρος των αποτελεσμάτων είναι 3,30 (πολύ κοντά στις ουδέτερες απαντήσεις). Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινούνται με τυπική απόκλιση +/- 1,204 από το μέσο. Δηλαδή, το μεγαλύτερο μέρος των τιμών κινείται μεταξύ 2,096 έως 4,504. Το μεγαλύτερο μέρος των τιμών, σχετικά με τη γενική ικανοποίηση από την εξ' αποστάσεως εργασία βρίσκεται μεταξύ των απαντήσεων που διαφωνούν με τις απαντήσεις που συμφωνούν.

4.4. Ανακεφαλαίωση

Ανακεφαλαιώνοντας, στο παραπάνω κεφάλαιο έγινε παρουσίαση των αποτελεσμάτων που έφερε το ερωτηματολόγιο, το οποίο δόθηκε σε 135 άτομα, όλοι εργαζόμενοι του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Στη συνέχεια έγινε ανάλυση βασικών ερωτήσεων/ αποτελεσμάτων με την επαγωγική και περιγραφική στατιστική για καλύτερη κατανόηση και ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Συμπεράσματα & Προτάσεις

5.1. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την παραπάνω ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου (Κεφάλαιο 4). Ακόμη, θα παρουσιαστούν και κάποιες προτάσεις για βελτίωση των όποιων προβλημάτων φαίνεται να δημιουργεί η πρακτική της εξ' αποστάσεως εργασίας στον εργαζόμενους του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), με βάση τις αποκρίσεις του ερωτηματολογίου.

5.2. Συμπεράσματα

Αρχικά, σκοπός της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας είναι η εξέταση των επιπτώσεων της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα. Πιο συγκεκριμένα, η εργασία βασίζεται στις επιπτώσεις της εξ' αποστάσεως εργασίας στον ηλεκτρονικό εθνικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης (ή αλλιώς e-ΕΦΚΑ). Η εργασία εξετάζει πως η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις, την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής και την εργασιακή απόδοση, αλλά και το εάν η τηλεργασία προκαλεί εξουθένωση, κούραση, και απομόνωση στους εργαζομένους του εν λόγω φορέα. Ταυτόχρονα εξετάζει και το τι θεωρούν οι εργαζόμενοι αυτοί ως πλεονεκτήματα και τι ως μειονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας.

Για τους σκοπούς της έρευνας πραγματοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, στο οποίο ανταποκρίθηκαν 135 άτομα, η πλειοψηφία των οποίων ήταν γυναίκες, μεταξύ 41 ετών με 50 ετών, κάτοικοι Αθηνών. Το ερωτηματολόγιο ήταν ανοιχτό για απαντήσεις μεταξύ τέλη του 2021 με αρχές του 2022 (Δεκέμβριος 2021 με Ιανουάριος 2022). Στο ερωτηματολόγιο απάντησαν άτομα που κατοικούσαν και εργάζονταν τόσο στην Αθήνα, όσο και στη Θεσσαλονίκη, και σε άλλες αστικές περιοχές της χώρας. Επίσης, οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο εργαζόντουσαν σε διάφορες διευθύνσεις του φορέα (είτε σε τοπικές διευθύνσεις είτε στη γενική διεύθυνση είτε σε περιφερειακά ελεγκτικά κέντρα είτε σε κέντρα είσπραξης. Εξαιτίας των διαφορετικών περιοχών και διευθύνσεων του δείγματος του ερωτηματολογίου θεωρούμε ότι τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου είναι

αντικειμενικά, αξιόπιστα και ανταποκρίνονται σε πραγματικά δεδομένα και στο γενικό πληθυσμό.

Την περίοδο που πραγματοποιήθηκε η έρευνα, πολλοί λίγοι από τους υπαλλήλους του δείγματος εργαζόντουσαν κατά το καθεστώς της εξ' αποστάσεως. Σε αντίθεση με παλαιότερες περιόδους, όπου μεγάλος αριθμός του δείγματος εργαζόταν υπό το καθεστώς της τηλεργασίας. Πιο πιθανό είναι οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ να εργαζόντουσαν κυρίως μέσω εξ' αποστάσεως εργασίας στην αρχή της πανδημίας, μέσα στο 2021. Τα στοιχεία αυτά μπορούμε να πούμε ότι έρχονται σε συμφωνία με τα ευρήματα των Brynjolfsson *et al.* (2020), οι οποίοι βρήκαν ότι οι μισοί από τους εργαζόμενους στις ΗΠΑ άρχισαν να εργάζονται υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας (ποσοστό 50%). Στη δική μας περίπτωση, το ποσοστό αυτό ήταν ακόμη μεγαλύτερο. Συνολικά έφτανε το 80%, περίπου. Ακόμη, υπήρχαν και άτομα, τρία στο σύνολο, που πλέον εργάζονται με τηλεργασία, ενώ παλιότερα δεν εργαζόντουσαν υπό αυτό το καθεστώς. Από ότι φαίνεται, ακόμη και δύο χρόνια μετά την πανδημία, ο φορέας του e-ΕΦΚΑ κάνει αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις προκειμένου να προσαρμόζεται συνεχώς στις νέες καταστάσεις που δημιουργούνται εξαιτίας της πανδημίας.

Ωστόσο, οκτώ άτομα εκ του δείγματος δεν είχαν εργαστεί καθόλου υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας (ούτε τώρα ούτε στο παρελθόν), παρόλο που η θέση εργασίας τους και οι αρμοδιότητες τους μπορούν να πραγματοποιηθούν από απόσταση. Ενώ περίπου 19 άτομα από το δείγμα είχαν εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας (είτε τώρα είτε στο παρελθόν)¹³, παρόλο που -με βάση την εμπειρία τους- η θέση τους και τα εργασιακά τους καθήκοντα δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν εξ' αποστάσεως. Από ότι φαίνεται, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας -και ειδικά κατά την πρώτη περίοδο- ο φορέας αναγκάστηκε να βάλει ένα μεγάλο αριθμό εργαζομένων σε τηλεργασία, ακόμη κι αν αυτή η πρακτική δεν βοηθούσε την εκπλήρωση των εργασιακών τους καθηκόντων. Οι ενέργειες αυτές έγιναν προκειμένου να περιοριστεί η διασπορά του κορωνοϊού.

Συνεχίζοντας, μέσα από τις απαντήσεις που έδωσαν οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο φαίνεται ότι οι διάφοροι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ, σαν πλεονέκτημα της εξ' αποστάσεως εργασίας, θεωρούν κυρίως τον λιγότερο χρόνο που απαιτείται σε

¹³ Η συντριπτική πλειοψηφία στο παρελθόν.

μετακινήσεις.¹⁴ Τον μηδενισμό του χρόνου μετακινήσεων που φέρνει η τηλεργασία φαίνεται να τον εκτιμούν καλύτερα οι υπάλληλοι που ζουν και εργάζονται στα μεγάλα αστικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης. Άλλα πλεονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι η αύξηση της ευελιξίας και της αυτονομίας και η υψηλότερη παραγωγικότητα που προσφέρει αυτή η μορφή εργασιακής απασχόλησης. Αυτά τα δύο πλεονεκτήματα είναι τα βασικά πλεονεκτήματα που θεωρούν οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι ότι προσφέρει η τηλεργασία. Ακόμη, έγγαμοι υπάλληλοι με παιδιά θεωρούν ότι πλεονέκτημα της τηλεργασίας είναι η ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής, κάτι που αναγνωρίζουν και οι Liebermann *et al.* (2021), σε έρευνα τους σε δημόσιους υπαλλήλους στη Γερμανία, καθώς και οι Jhair *et al.* (2021).

Με βάση τα αποτελέσματα φαίνεται ότι ανάλογα με την ηλικία και την οικογενειακή κατάσταση των υπαλλήλων, οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ αντιλαμβάνονται διαφορετικά τα οφέλη της εξ' αποστάσεως εργασίας. Ακόμη, τα παραπάνω πλεονεκτήματα του βρέθηκαν από το ερωτηματολόγιο φαίνεται να έρχονται σε συμφωνία με τα πλεονεκτήματα που βρήκαν οι Blumberga και Pylinskaya (2019) ύστερα από μελέτη που έκαναν σε εξ' αποστάσεως εργαζόμενους στη Ρωσία.

Ως προς τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας, οι διάφοροι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ βασικό μειονέκτημα της τηλεργασίας θεωρούν ότι είναι η μη ύπαρξη σαφών ορίων μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής. Η ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής αποτελεί ένα θετικό στοιχείο της τηλεργασίας, όμως θα πρέπει να υπάρχουν και κάποια όρια. Ο μη σαφής προσδιορισμός της μεταξύ της προσωπικής και εργασιακής ζωής, που δημιουργεί η τηλεργασία επιβεβαιώνει τα αποτελέσματα των Felstead και Henseke (2017), οι οποίοι βλέπουν ότι στην τηλεργασία η επαγγελματική και η προσωπική ζωή αλληλοσυγκρούονται. Άλλα μειονεκτήματα είναι η αύξηση των ωρών εργασίας και η αύξηση της απομόνωσης. Η αύξηση της απομόνωσης επιβεβαιώνει τα αποτελέσματα των Vries *et al.* (2019). Όμως, σε άλλες πτυχές, τα ευρήματα αυτής της εργασίας έρχονται σε διαφωνία με τα ευρήματα των Vries *et al.* (2019), οι οποίοι θεωρούν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι βιώνουν αρκετά αρνητικές επιπτώσεις από την τηλεργασία. Στην εν λόγω έρευνα δεν φάνηκε κάτι αντίστοιχο. Επιστρέφοντας στα μειονεκτήματα, τα δύο πρώτα μειονεκτήματα είναι αυτά που θεωρούν και οι νεότεροι σε ηλικία υπάλληλοι ως

¹⁴ Ουσιαστικά δεν απαιτείται καν χρόνος σε μετακινήσεις.

προβλήματα της τηλεργασίας. Παρόλο αυτά, οι υπάλληλοι του φορέα φαίνεται να είναι μπερδεμένοι ως προς την έννοια και τα όρια της τηλεργασίας.

Ακολουθώντας, μέσα από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, και μετά από εφαρμογή της περιγραφικής στατιστικής φαίνεται ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει θετικά τις εργασιακές σχέσεις των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Η τηλεργασία επηρεάζει την εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων του φορέα. Για την ακρίβεια, η τηλεργασία αυξάνει την εργασιακή απόδοση. Επιπλέον, η εξ' αποστάσεως εργασία δεν φέρνει πλήρη ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής. Αλλά, φαίνεται ότι η τηλεργασία επηρεάζει θετικά τη σχέση και την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής.

Όσον αφορά τη γενίκευση στο πληθυσμό των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ (βάση της επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης), σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις και την εργασιακή απόδοση, τα αποτελέσματα φαίνεται να είναι πιο κοντά στις ουδέτερες αποκρίσεις. Δηλαδή, θεωρείται ότι δεν υπάρχει κάποια αξιόλογη επίδραση της εξ' αποστάσεως εργασίας στις εργασιακές σχέσεις και στην εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων. Αντιθέτως, ο πληθυσμός των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ, φαίνεται να συμφωνεί με τα αποτελέσματα του δείγματος, σχετικά με την ισορροπία προσωπικής και εργασιακής ζωής. Τα γενικευμένα αποτελέσματα καταλήγουν και αυτά σε θετική επίδραση της εξ' αποστάσεως εργασίας στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής.

Επιπρόσθετα, μέσα από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, και μετά από εφαρμογή της περιγραφικής στατιστικής φαίνεται ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει -κάπως- θετικά τον φόρτο εργασίας των υπαλλήλων. Δηλαδή, η τηλεργασία οριακά αυξάνει τον φόρτο εργασίας των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Ακόμη, η τηλεργασία δεν επηρεάζει την εξουθένωση και την κούραση των εργαζομένων του φορέα, και σε καμία περίπτωση δεν αυξάνει αυτά τα δύο στοιχεία (δηλαδή την εξουθένωση και την κούραση των εργαζομένων). Παρόλο αυτά, η τηλεργασία επηρεάζει θετικά την κοινωνική απομόνωση των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ. Δηλαδή, η εργασία εξ' αποστάσεως προκαλεί κοινωνική απομόνωση. Όμως, ο επηρεασμός αυτός δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλος.

Με βάση την επαγωγική στατιστική ανάλυση και τη γενίκευση των αποτελεσμάτων στο σύνολο των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ φαίνεται ότι τα αποτελέσματα αυτού του ερωτηματολογίου αντιπροσωπεύουν σε μεγάλο βαθμό τις απόψεις του γενικού συνόλου των υπαλλήλων. Ωστόσο, οι απόψεις του γενικού συνόλου φαίνεται ότι είναι πιο

ουδέτερες, δηλώνοντας ότι δεν υπάρχει επηρεασμός από το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας στο φόρτο εργασίας, στην εξουθένωση και στην κούραση, αλλά και στην απομόνωση των εργαζομένων του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).

Τα παραπάνω ευρήματα μπορούμε να πούμε ότι έρχονται σε πλήρη αντίθεση με τα ευρήματα της Τσιρακίδου (2021), η οποία βρήκε ότι η τηλεργασία ούτε φαίνεται να επηρεάζει τον όγκο εργασίας των υπαλλήλων ούτε και φαίνεται να επηρεάζει την εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων. Η Τσιρακίδου (2021) εργάστηκε πάνω σε ένα συγκεκριμένο δήμο της Αθήνας, οπότε βλέπουμε ότι η τηλεργασία δεν είχε τις ίδιες επιπτώσεις σε όλους τους δημόσιους υπαλλήλους. Εξαρτάται από τον τομέα, το τμήμα, τη διεύθυνση και την υπηρεσία στην οποία εργάζεται κάποιος.

Ολοκληρώνοντας, σε γενικές γραμμές, οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από την εξ' αποστάσεως εργασία. Αυτή η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους έρχεται σε συμφωνία με τα αποτελέσματα των Felstead και Henseke (2017), αλλά και τα αποτελέσματα των Blumberga και Pylinskaya (2019), και του Ξείνη (2021). Ωστόσο, μέσα στα διαφορετικά τμήματα και διευθύνσεις οι εργαζόμενοι αντιδρούν διαφορετικά ως προς την ικανοποίησή τους από το καθεστώς της τηλεργασίας.¹⁵ Ωστόσο, οι εργαζόμενοι του φορέα δεν φαίνονται πρόθυμοι να συνεχίσουν να εργάζονται, υπό το καθεστώς της τηλεργασίας και στο μέλλον. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως διεύθυνσης/ τομέα απασχόλησης, καθώς και ανεξαρτήτως προϋπηρεσίας.

Οι υπάλληλοι του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) εργάστηκαν υπό το καθεστώς της εξ' αποστάσεως εργασίας, είναι ικανοποιημένοι από αυτό το καθεστώς εργασίας, αλλά δεν είναι πρόθυμοι να το εφαρμόσουν αυτό και στο μέλλον. Προτιμούν την παραδοσιακή μορφή εργασιακής σχέσης τους. Το ίδιο φαίνεται να ισχύει και εάν γενικευτούν τα αποτελέσματα στο σύνολο των υπαλλήλων του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) [(Τσιρακίδου, 2021), (Τσουκνίδας, 2021)]. Από ότι φαίνεται δεν είναι και οι μόνοι δημόσιοι υπάλληλοι που δεν θέλουν να συνεχίσουν να εργάζονται στο μέλλον υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, αφού και οι Liebermann *et al.* (2021) μέσα από την έρευνα τους, βρήκαν ότι Γερμανοί δημόσιοι

¹⁵ Περισσότερο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι υπάλληλοι του ΚΕΑΟ. Λιγότερο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι υπάλληλοι του ΠΕΚΑ

υπάλληλοι θεωρούν ότι η τηλεργασία δεν μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά στην μετά Covid-19 εποχή.

Σχετικά με τους νεότερους σε ηλικία εργαζομένους, εκείνοι φαίνεται να έχουν εργαστεί υπό το καθεστώς της τηλεργασίας, και να έχουν γνωρίσει την εν λόγω μορφή εργασίας. Όμως, ούτε και εκείνοι φαίνεται να είναι πρόθυμοι να εφαρμόσουν μόνιμα αυτή την μορφή εργασιακής απασχόλησης, στο μέλλον.

5.3. Προτάσεις

Στην υποενότητα αυτή θα παρουσιαστούν προτάσεις βελτίωσης των προβλημάτων που φαίνεται να δημιουργεί η πρακτική της εξ' αποστάσεως εργασίας στους εργαζόμενους του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Για τους σκοπούς αυτής της παρουσίασης θα χρησιμοποιηθούν τα κύρια μειονεκτήματα που παρουσιάστηκαν βάση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου. Δηλαδή, στην υποενότητα αυτή θα παρουσιαστούν προτάσεις βελτίωσης ως προς τον προσδιορισμό σαφών ορίων μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής, ως προς την αύξηση των ωρών εργασίας και απασχόλησης, και ως προς την κοινωνική απομόνωση που προκαλεί η εργασία εξ' αποστάσεως.

Αρχικά, όσον αφορά την ύπαρξη ορίων μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής, οι υπάλληλοι που εργάζονται εξ' αποστάσεως θα πρέπει, ακόμα και στο σπίτι τους, να προσομοιώνουν την αρχή και το τέλος της εργάσιμης ημέρας σας. Δηλαδή, θα πρέπει να δημιουργούν μια εργασιακή ρουτίνα, βάση της εργασίας τους από το γραφείο. Η χρήση επαγγελματικής ενδυμασίας (και όχι πιτζάμες), ακόμα και μέσα στο σπίτι, βοηθάει σε αυτή την προσομοίωση. Οι εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι θα πρέπει ακόμη να δημιουργήσουν έναν επαγγελματικό χώρο μέσα στο σπίτι τους. Για καλύτερη αφοσίωση του εργαζομένου, ο χώρος αυτός δεν χρειάζεται να έχει πολλά προσωπικά αντικείμενα, αλλά πράγματα που χρειάζεται ο εκάστοτε υπάλληλος για την εργασία του. Μέσα σε αυτό τον χώρο θα μπορεί ο υπάλληλος να περνάει το καθημερινό του εργασιακό του ωράριο. Ακόμη, ο εξ' αποστάσεως υπάλληλος θα πρέπει να προσέχει και να μην σπαταλάει την εργάσιμη του ώρα σε περιηγήσεις στο διαδίκτυο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ολοκληρώνοντας την εργασιακή του ημέρα -με βάση τα όρια που έχει θέσει ο ίδιος, ο εξ' αποστάσεως

υπάλληλος θα πρέπει να αφήσει στην άκρη τη δουλειά (έως την επόμενη ημέρα) και να ασχοληθεί με την εαυτό του και την οικογένεια του.

Η αποτελεσματική διαχείριση των ορίων εργασίας και προσωπικής ζωής μπορεί να μειώσει τη σύγκρουση ρόλων και να ενισχύσει την ευημερία των εξ' αποστάσεως εργαζομένων. Μπορεί επίσης να μειώσει το άγχος, να αποτρέψει την εξάντληση και να ενισχύσει την ψυχική και σωματική υγεία αυτών των εργαζομένων.

Συνεχίζοντας, ως προς την αύξηση των ωρών εργασίας, αυτό σχετίζεται ιδιαίτερα με την ύπαρξη ορίων, που μόλις αναφέρθηκε. Ο εξ' αποστάσεως εργαζόμενος θα πρέπει να θέσει ένα εργασιακό ωράριο, και μέσα σε αυτό το ωράριο να θέσει κάποιους στόχους που πρέπει να εκπληρώσει. Φυσικά, σημαντικό στοιχείο εδώ είναι να μην “*αποπλανιέται*” από περιηγήσεις στο διαδίκτυο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Πολλές φορές μπορεί να μας φαίνεται ότι εργαζόμαστε περισσότερο, επειδή απλά σπαταλάμε πολύτιμο εργασιακό χρόνο.

Τέλος, για να αποφύγουν την κοινωνική απομόνωση που προκαλεί η εργασία εξ' αποστάσεως, οι υπάλληλοι που εργάζονται με το καθεστώς της τηλεργασίας μπορούν να μια ημέρα της εβδομάδας να πάρουν το laptop τους και να πάνε να εργαστούν έξω από το σπίτι τους (για παράδειγμα σε κάποιο ήσυχο καφέ ή σε κάποια κοντινή βιβλιοθήκη). Επίσης, είναι σημαντικό, οι εξ' αποστάσεως υπάλληλοι να προγραμματίζουν τις εργασιακές υποχρεώσεις που έχουν να ολοκληρώσουν μέσα στην ημέρα, είναι όμως το ίδιο σημαντικό να κάνουν και σχέδια για μετά τη δουλειά. Έτσι δεν θα αισθάνονται συνεχώς ότι η δουλειά είναι ολόκληρη η καθημερινότητα τους. Ακόμη, οι εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι μπορούν να έχουν τακτική επικοινωνία ή ακόμη και τηλεδιασκέψεις με τα υπόλοιπα μέλη των ομάδων τους (ακόμη και εάν δεν είναι απαραίτητες για την εκπλήρωση των εργασιακών τους καθηκόντων). Αυτή η επικοινωνία θα κάνει τους εξ' αποστάσεως εργαζομένους να αισθάνονται ότι είναι στο γραφείο, μαζί με τους συναδέλφους τους.

ΣΥΝΟΨΗ

Η παραπάνω εργασία ασχολήθηκε με την πρακτική της εξ' αποστάσεως εργασίας. Πιο συγκεκριμένα έλεγξε τις επιδράσεις που έχει η τηλεργασία στους υπαλλήλους του ηλεκτρονικού εθνικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Για τους σκοπούς της έρευνας πραγματοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, το οποίο απαντήθηκε από 135 άτομα, μεταξύ τέλη 2021 με αρχές 2022.

Τα αποτελέσματα της εργασίας έδειξαν ότι ο φορέας εφάρμοσε την εξ' αποστάσεως εργασία για την αποφυγή διασποράς του κορωνοϊού. Ενώ, για μεγαλύτερη προστασία πολλές φορές εφάρμοσε την τηλεργασία και σε θέσεις εργασίας που ουσιαστικά δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν εξ' αποστάσεως. Ο φορέας, ακόμη και τώρα, δύο χρόνια μετά το ξέσπασμα της πανδημίας κάνει αλλαγές και προσαρμογές, προκειμένου να ανταποκρίνεται συνεχώς στα νέα δεδομένα που φέρνει η πανδημία. Ωστόσο, πλέον, δεν εργάζονται πολλοί υπάλληλοι του φορέα εξ' αποστάσεως.

Ακόμη, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει θετικά τις εργασιακές σχέσεις, και την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Η τηλεργασία να μεν επηρεάζει θετικά την εν λόγω ισορροπία, όμως θα πρέπει να μουν και κάποια όρια. Η εξ' αποστάσεως εργασία αυξάνει την εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων. Ενώ, δεν επηρεάζει και ούτε αυξάνει την εξουθένωση και την κούραση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Ακόμη, η τηλεργασία αυξάνει την κοινωνική απομόνωση που αισθάνονται οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ. Σε γενικές γραμμές, οι υπάλληλοι του φορέα είναι ικανοποιημένοι από την εξ' αποστάσεως εργασία. Σε κάθε περίπτωση ο βαθμός ικανοποίησης εξαρτάται από τη διεύθυνση εργασίας.

Όμως, οι υπάλληλοι του φορέα δεν είναι διατεθειμένοι να εργαστούν υπό αυτό το καθεστώς και στο μέλλον, μετά το πέρας της πανδημίας, προτιμούν την παραδοσιακή μορφή εργασίας. Αυτό ισχύει τόσο στους νεότερους, όσο και στους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζομένους. Βασικό πλεονέκτημα της τηλεργασίας θεωρήθηκε η μείωση του χρόνου μετακίνησης, και βασικό μειονέκτημα θεωρήθηκε ο μη σαφής προσδιορισμός μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής. Σε γενικές γραμμές τα αποτελέσματα της εργασίας συμφωνούν με το γενικό πληθυσμό και τη σχετική βιβλιογραφία.

Μελλοντικοί μελετητές μπορούν να ασχοληθούν με αντίστοιχες έρευνες, ελέγχοντας τις επιδράσεις της τηλεργασίας σε διάφορους δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς. Εάν εφαρμοστεί η τηλεργασία στον φορέα του e-ΕΦΚΑ, και μελλοντικά, αναλυτές θα μπορούσαν να κάνουν τότε αντίστοιχη έρευνα, και να συγκρίνουν τα αποτελέσματα της μελλοντικής τους έρευνας, με τα αποτελέσματα αυτής της εργασίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Δείγμα Ερωτηματολογίου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

“ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ”

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

Το ερωτηματολόγιο γίνεται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας, για το πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών “Δημόσια Οικονομική & Πολιτική”, του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Ο τίτλος της διπλωματικής εργασίας είναι “Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα. Μελέτη Περίπτωσης: Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ”. Σκοπός της εργασίας είναι να ελέγξει τις επιδράσεις της τηλεργασίας στην εργασία και στην αποδοτικότητα των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ, αλλά και στις καθημερινές τους σχέσεις, όπως η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, η κούραση και η απομόνωση. Καθώς και να ελέγξει τι θεωρούν ως πλεονεκτήματα και ως μειονεκτήματα της τηλεργασίας, οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ.

Η συμμετοχή είναι ανώνυμη και προαιρετική. Τα προσωπικά δεδομένα θα τηρηθούν.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ & ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

ΦΥΛΟ: Άνδρας/ Γυναίκα

ΗΛΙΚΙΑ: 20 – 30/ 31 – 40/ 41 – 50/ 51 – 60/ 61 και άνω

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: Άγαμος/ Έγγαμος/ Χήρος/ Διαζευγμένος/ Σύμφωνο Συμβίωσης/ Άλλο...

ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: Δευτεροβάθμια εκπαίδευση / Τριτοβάθμια εκπαίδευση/ Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό/ Άλλο...

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος/ Προϊστάμενος - Αναπληρωτής προϊστάμενος/ Διευθυντής.

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΣΕ: Τοπική διεύθυνση/ Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ) - Γενική Διεύθυνση/ Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (ΠΕΚΑ)/ Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).

ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: Λιγότερα από 5/ 6 – 15/ 16 – 25/ 26 – 35/ περισσότερα από 36.

ΤΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Αθήνα/ Θεσσαλονίκη/ Άλλη αστική περιοχή.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ Ε-ΕΦΚΑ

1. Αυτή την περίοδο εργάζεστε εξ' αποστάσεως; Ναι/ Όχι.
2. Έχετε εργαστεί εξ' αποστάσεως στο παρελθόν; Ναι/ Όχι.
3. Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ' αποστάσεως; Ναι/ Όχι.
4. Η πανδημία του COVID-19 είναι ο λόγος που εργάζεστε/ έχετε εργαστεί εξ' αποστάσεως; Ναι/ Όχι.
5. Μετά το πέρασμα της πανδημίας, θα μπορούσε η εργασία σας να συνεχίσει να γίνεται εξ' αποστάσεως; Ναι/ Όχι.
6. Μετά το πέρασμα της πανδημίας, θα μπορούσε τα τμήμα που εργάζεστε να συνεχίσει να λειτουργεί εξ' αποστάσεως; Ναι/ Όχι.
7. Ποια θεωρείται ότι είναι τα πλεονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας; Λιγότερος χρόνος σε μετακινήσεις/ Περισσότερη ευελιξία & αυτονομία/ Καλύτερη ισορροπία εργασίας - προσωπικής ζωής/ Υψηλότερη παραγωγικότητα/ Αυξημένο κίνητρο παραγωγικότητας/ Άλλο...
8. Ποια θεωρείται ότι είναι τα μειονεκτήματα της εξ' αποστάσεως εργασίας; Μπορεί να οδηγήσει σε περισσότερες ώρες εργασίας/ Όχι σαφή όρια μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής/ Απομόνωση/ Άγχος/ Εξουθένωση/ Άλλο...
9. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
10. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως επηρεάζει τις ισορροπίες μεταξύ προσωπικής ζωής και εργασίας; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
11. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει την εργασιακή σας απόδοση; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
12. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει τον φόρτο εργασίας σας; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
13. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως αυξάνει την εξουθένωση σας, την κούραση σας; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
14. Θεωρείται ότι η εργασία εξ' αποστάσεως σας έχει οδηγήσει σε απομόνωση; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
15. Σε γενικές γραμμές είστε ικανοποιημένος/ η να εργάζεστε εξ' αποστάσεως; Διαφωνώ απολύτως – Διαφωνώ – Ουδέτερο – Συμφωνώ – Συμφωνώ Απολύτως.
16. Θα θέλατε να συνεχίσετε να εργάζεστε μόνιμα εξ' αποστάσεως; Ναι/ Όχι.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Θεοδώρου, Μ. (2021). Αξιολόγηση και Αποδοτικότητα Ανθρώπινου Δυναμικού στον e-Ε.Φ.Κ.Α. Μελέτη περίπτωσης: Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης. Διπλωματική Εργασία, Μεταπτυχιακό Δίπλωμα στην Ειδίκευση στη Δημόσια Οικονομική, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αιγάλεω.

Ξείνης, Ι. (2021). Εργασιακή Ικανοποίηση και Πρόθεση Εγκατάλειψης της Θέσης Εργασίας. Συγκριτική Μελέτη Μεταξύ των Εργαζομένων στον Ιδιωτικό και στον Δημόσιο Τομέα. Διπλωματική Εργασία, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Οικονομικών, Διοίκησης και Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου, Πάφος.

Τσιρακίδου, Α. (2021). Η Τηλεργασία ως Νέα Μορφή Απασχολήσης: Προκλήσεις και Πλεονεκτήματα. Περίπτωση Δήμου Φιλοθέης - Ψυχικού. Διπλωματική Εργασία, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, Αιγάλεω.

Τσουκνίδας, Κ. (2021). Η τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία: Η εφαρμογή στην ελληνική δημόσια διοίκηση με το παράδειγμα του e-ΕΦΚΑ. Διπλωματική Εργασία, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών “Ανάλυση και Εφαρμογή Κοινωνικής Πολιτικής”, Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής, Σχολή Πολιτικών και Κοινωνικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα.

Ξενόγλωσση

Béland, L. P., Brodeur, A., Wright, T. (2020). The short-term economic consequences of Covid-19: exposure to disease, remote work and government response. IZA Discussion Paper Series, Volume 13159.

Blumberga, S., Pylinskaya, T. (2019). Remote work advantages and disadvantages on the example in it organisation. International Conference NORDSCI, Αθήνα.

Brynjolfsson, E. *et al.* (2020). Covid-19 and Remote Work: An Early Look at US Data. Working Paper, Volume 27344.

Dryselius, A., Pettersson, J. (2021). Motivation in the Remote Workplace. Understanding the Threats and Opportunities to Motivation During Enforced Remote Work. Degree Project in

Industrial Management, School of Industrial Engineering and Management, KTH Royal Institute of Technology, Στοκχόλμη, Σουηδία.

Edelmann, N., Schoßböck, J., Albrecht, V. (2021). Remote Work in Public Sector Organisations: Employees' Experiences in a Pandemic Context. DG.O'21: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research, 408 - 415.

Felstead, A., Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being work-life. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195 - 212.

Jhair, S. U. C., Meléndez, L. V., Alarcón, M. A. C., Alarcón, M. C. (2021). Remote work and teleworking as a new work scenario implemented in public management: A literature review. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 1052 - 1060.

Latham, G. P., Pinder, C. C. (2005). Work Motivation Theory and Research at the Dawn. *Annual review of psychology*, 56(1), 485 - 516.

Liebermann, S. C. *et al.* (2021). Abrupt Implementation of Telework in the Public Sector During the Covid-19 Crisis. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 65(4), 258 - 266.

Lila, P. C., Anjaneyulu, M. V. L. R. (2017). Networkwide Impact of Telework in Urban Areas: Case Study of Bangalore, India. *Journal of Transportation Engineering Part A Systems*, 143(8).

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

Vries, H., Tummers, L., Bekkers, V. (2019). The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570 - 593.

Young, T. J. (2016). Questionnaires and Surveys. In: Zhu, H., *Research Methods in Intercultural Communication: A Practical Guide*, 165 – 180. Εκδόσεις Wiley, Οξφόρδη.

Διαδικτυακές Πηγές

<https://resources.owllabs.com/blog/remote-work-loneliness>

<https://hbr.org/2020/04/which-countries-were-and-werent-ready-for-remote-work>

<https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/070715/pros-cons-working-home.asp>

<https://www.flexjobs.com/blog/post/benefits-of-remote-work/>

<https://www.careersingovernment.com/tools/gov-talk/about-gov/education/4-approaches-for-the-public-sector-to-develop-an-effective-remote-work-strategy/>

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/article/2008/telework-in-greece>

<https://www.efka.gov.gr/el/kentro-eispraxes-asphalistikon-opheilon-keao>

<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/mathe-ti-allazei>

<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/prophil>

https://en.sev.org.gr/wp-content/uploads/2020/06/Telework_SEV_english.pdf

<https://www.spica.com/blog/remote-work-advantages-disadvantages>

<https://hbr.org/2020/04/how-to-keep-your-team-motivated-remotely>

<https://blog.trello.com/help-employees-overcome-burnout>

<https://www.forbes.com/sites/ankurmodi/2021/09/27/the-untold-side-of-remote-working-isolation-and-lack-of-career-progression/?sh=2dbc4a63d4ef>

<https://www.verywellmind.com/work-from-home-motivation-4802480>

<https://www.today.com/health/working-home-wearing-you-out-do-avoid-burnout-t183426>

<https://www.reedsmith.com/en/perspectives/2020/07/greece-extension-to-employers-right-to-unilaterally-impose-remote-working>

<https://www.flexjobs.com/blog/post/complete-history-of-working-from-home/>

<https://www.cnbc.com/2021/09/05/psychologist-3-ways-to-avoid-burnout-while-working-from-home.html>

<https://realbusiness.co.uk/disadvantages-working-home>

<https://findstack.com/remote-work-statistics/>

<https://www.toptal.com/insights/rise-of-remote/history-of-remote-work>

<https://eleftherostypos.gr/apopseis/726611-i-spydaiotita-ton-pysy-toy-e-efka-gia-ton-organismokai-toys-polites/>

<https://corporatefinanceinstitute.com/resources/excel/functions/confidence-interval-excel->

[function/](#)

<https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>

<https://www.simplypsychology.org/likert-scale.html>

<https://www.smartsurvey.co.uk/blog/advantages-of-questionnaires-in-online-research>

<https://www.hotjar.com/blog/open-ended-questions/>

<https://content.wisestep.com/questionnaire-types-advantages-disadvantages/>

[https://www.nngroup.com/articles/open-ended-](https://www.nngroup.com/articles/open-ended-questions/#:~:text=Open%2Dended%20questions%20are%20questions,or%20All%20of%20the%20Above)

[questions/#:~:text=Open%2Dended%20questions%20are%20questions,or%20All%20of%20the%20Above](https://www.nngroup.com/articles/open-ended-questions/#:~:text=Open%2Dended%20questions%20are%20questions,or%20All%20of%20the%20Above)

[https://www.statisticshowto.com/probability-and-statistics/statistics-definitions/inferential-](https://www.statisticshowto.com/probability-and-statistics/statistics-definitions/inferential-statistics/#:~:text=With%20inferential%20statistics%2C%20you%20take,make%20generalizations%20about%20a%20population.&text=This%20means%20taking%20a%20statistic)

[statistics/#:~:text=With%20inferential%20statistics%2C%20you%20take,make%20generalizations%20about%20a%20population.&text=This%20means%20taking%20a%20statistic](https://www.statisticshowto.com/probability-and-statistics/statistics-definitions/inferential-statistics/#:~:text=With%20inferential%20statistics%2C%20you%20take,make%20generalizations%20about%20a%20population.&text=This%20means%20taking%20a%20statistic)

https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp#:~:text=Descriptive%20statistics%20are%20used%20to,elements%20of%20a%20data%20sample