



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



## **Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ,**

### **ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ - ΨΥΧΙΚΟΥ**

**ΤΣΙΡΑΚΙΔΟΥ ANNA**

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

Αιγάλεω, Έτος  
2021





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



## **Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ,**

### **ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ - ΨΥΧΙΚΟΥ**

**ΤΣΙΡΑΚΙΔΟΥ ANNA, Α.Μ.:10419**

Επιβλέπων: Αλεξόπουλος Ανδρέας, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής,  
Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

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

Αιγάλεω, Έτος  
2021





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



---

**TELEWORKING AS A NEW FORM OF EMPLOYMENT: CHALLENGES  
AND ADVANTAGES, THE CASE OF THE MUNICIPALITY OF FILOTHEI -  
PSYCHIKO**

**Tsirakidou Anna R.N.:10419**

Supervisor: Alexopoulos Andreas , Assistant 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, 2021





**Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ  
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ,**

**ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ - ΨΥΧΙΚΟΥ**

**Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής**

**Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 27/5/2021**

A/α	ΟΝΟΜΑΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ	ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
2	ΠΑΠΑΗΛΙΑΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
3	ΒΑΒΟΥΡΑ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ	ΔΙΔΑΚΤΩΡ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ NOTTINGHAM	





## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Τσιρακίδου Άννα του Δημητρίου, με αριθμό μητρώου 10419 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 Ιδρύματος.

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

Η Δηλούσα





*Στα παιδιά μου*

*Αγγελίνα, Αναστάσιο, Ιορδάνη*



## **Ευχαριστίες**

*Σε αυτό το μέρος της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους εκείνους που με βοήθησαν να ολοκληρώσω με επιτυχία τη διπλωματική μου εργασία.*

*Αρχικά οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Αλεξόπουλο Ανδρέα για την πολύτιμη καθοδήγησή του και την αμέριστη συμπαράστασή του κατά τη διάρκεια εκπόνησης αυτής της εργασίας.*

*Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συνάδελφους μου, που συμμετείχαν στην έρευνα καθώς και τον κ. Ζεγγίνη, τον κ. Μπέλλο, την κα Παλαιολόγου και την κα Κίτσου, για τον χρόνο που μου διέθεσαν καθώς χωρίς τη δική τους συνεργασία δεν θα μπορούσε να εκπονηθεί η συγκεκριμένη εργασία.*

*Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους του οικογενειακού μου περιβάλλοντος για την υποστήριξη που μου παρείχαν, καθώς και για την κατανόηση τους, για όλον τον χρόνο που τους στέρησα.*



# Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ, ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗΣ - ΨΥΧΙΚΟΥ

## Περίληψη

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να εξετάσει μέσω της βιβλιογραφικής προσέγγισης το βαθμό εφαρμογής και αποδοχής της τηλεργασίας στον Δημόσιο Τομέα και συγκεκριμένα επικεντρώνεται στην περίπτωση του Δήμου Φιλοθέης – Ψυχικού. Αφού μελετήθηκε η σχετική βιβλιογραφία, σχετικές μελέτες περίπτωσης και αντίστοιχες έρευνες εφαρμογής της τηλεργασίας μεταξύ της Ελλάδας και της Ε.Ε, τέθηκαν συγκεκριμένες ερευνητικές υποθέσεις, με βασικό ερευνητικό ερώτημα, την εφαρμογή της τηλεργασίας στην περίπτωση μελέτης μας. Για τη διερεύνηση των ερευνητικών στόχων έγινε χρήση ποσοτικής έρευνας και ειδικότερα διανομή κατάλληλα διαμορφωμένων ερωτηματολογίων στους εργαζόμενους του Δήμου. Παράλληλα χρησιμοποιήθηκε και ποιοτική έρευνα η οποία απευθύνθηκε μέσω δομημένων συνεντεύξεων σε άτομα της διοίκησης αλλά και σε υψηλόβαθμα στελέχη. Σε συνέχεια των αποτελεσμάτων της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας, απαντήθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα, που τέθηκαν στην αρχή. Τα αποτελέσματα της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας αποτυπώνουν το βαθμό εφαρμογής της τηλεργασίας, την αποδοχή της, τα οφέλη και τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή της στο Δημόσιο Τομέα και συγκεκριμένα στον Δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού.

**Σημαντικοί Όροι:** Τηλεργασία, Εξ αποστάσεως εργασία, Δήμος Φιλοθέης – Ψυχικού.





# **TELEWORKING AS A NEW FORM OF EMPLOYMENT: CHALLENGES AND ADVANTAGES, THE CASE OF THE MUNICIPALITY OF FILOTHEI - PSYCHIKO**

## **Abstract**

The purpose of this dissertation is to examine, through the bibliographic approach, the degree of implementation and acceptance of telework in the Public Sector; specifically we focus on the case of the Municipality of Filothei - Psychiko. After studying the relevant literature, cases of application of telework, and a similar research that had been carried out and provided data comparing the application of telework between Greece and the EU, we posed our research having as main research question the implementation of telework in the municipality. In order to approach the research objectives, quantitative research was used and in particular the distribution of appropriately designed questionnaires to the employees of the Municipality. At the same time, a qualitative research was also used, which was addressed through structured interviews to people in the administration but also at high-ranking executives. Following the results of the quantitative and qualitative research, the research questions, which were asked at the beginning, were answered. The results of the research show the degree of application of teleworking, its acceptance, benefits and disadvantages and its implementation in the Public Sector and specifically in the Municipality of Filothei - Psychiko.

**Keywords:** Teleworking, distant working, Municipality of Filothei – Psychiko



## Περιεχόμενα

Ευχαριστίες.....	13
Περίληψη.....	15
Abstract.....	17
Περιεχόμενα .....	19
Κατάλογος Πινάκων .....	21
Κατάλογος Σχημάτων .....	25
Συντομογραφίες .....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η εξέλιξη της Τηλεργασία ως μορφής απασχόλησης.....	1
1.1. Εισαγωγή.....	1
1.2. Η έννοια της τηλεργασίας .....	1
1.3. Ιστορική αναδρομή της τηλεργασίας .....	4
1.4. Ευέλικτες μορφές εργασίας.....	6
1.5. Μορφές τηλεργασίας.....	7
1.6. Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα από την εφαρμογή του μοντέλου της τηλεργασίας.....	9
1.6.1. Πλεονεκτήματα .....	9
1.6.2. Μειονεκτήματα.....	14
1.7. Θεσμικό πλαίσιο.....	17
1.8. Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα την περίοδο του covid .....	20
1.9. Ανακεφαλαίωση.....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Εφαρμογή της τηλεργασίας .....	23
2.1. Εισαγωγή.....	23
2.2. Μετάβαση και Τρόποι – Μέσα εφαρμογής της τηλεργασίας .....	23
2.3. Εφαρμογές τηλεργασίας στην Ελλάδα.....	26
2.4. Η Τηλεργασία στον Ευρωπαϊκό χώρο κατά τη διάρκεια της πανδημίας.....	28
2.5. Ανακεφαλαίωση.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η περίπτωση του Δήμου Φιλοθέης – Ψυχικού.....	37
3.1 Εισαγωγή.....	37
3.2 Ίδρυση του Δήμου Φιλοθέης - Ψυχικού .....	37
3.3 Διάρθρωση Κεντρικών και Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών.....	38
3.4 Διοίκηση – Εποπτεία - Συντονισμός.....	41
3.5 Στελέχωση του Δήμου.....	42
3.6 Ανακεφαλαίωση.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία της έρευνας.....	45
4.1 Εισαγωγή.....	45
4.2 Η αναγκαιότητα και ο στόχος της έρευνας .....	45

4.3	Ερευνητικές υποθέσεις και ερευνητικά ερωτήματα.....	45
4.4	Μεθοδολογία της έρευνας.....	46
4.4.1	<i>Δείγμα</i> .....	47
4.4.2	<i>Ερευνητικό εργαλείο</i> .....	47
4.4.3	<i>Μεθοδολογία στατιστικής ανάλυσης</i> .....	48
4.5	Ανακεφαλαίωση.....	49
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα έρευνας.....</b>		<b>51</b>
5.1	Εισαγωγή.....	51
5.2	Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας.....	51
5.2.1	<i>Περιγραφική στατιστική ανάλυση</i> .....	51
5.2.2	<i>Επαγωγική στατιστική ανάλυση</i> .....	75
5.3	Αποτελέσματα ποιοτικής έρευνας.....	82
5.4	Συζήτηση αποτελεσμάτων .....	90
5.5	Ανακεφαλαίωση.....	94
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα- Προτάσεις.....</b>		<b>95</b>
6.1	Γενικά Συμπεράσματα.....	95
6.2	Περιορισμοί της έρευνας.....	98
6.3	Προτάσεις για μελλοντική έρευνα .....	98
Παράρτημα Α.....		101
Παράρτημα Β.....		103
Παράρτημα Γ .....		109
Βιβλιογραφία.....		115
Ελληνική.....		115
<i>Βιβλιογραφικές πηγές</i> .....		<i>115</i>
<i>Νομοθεσία</i> .....		<i>115</i>
Ξενόγλωσση.....		116
Διαδικτυακές Πηγές.....		116

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1.1 Πιθανά οφέλη/ μειονεκτήματα της τηλεργασίας.....	16
Πίνακας 2.1 Αλλαγή στις ώρες εργασίας.....	29
Πίνακας 2.2 Διατηρούσες ανησυχία για την εργασία σου όταν δεν εργαζόσουν.....	29
Πίνακας 2.3 Αισθανόσουν τόσο κουρασμένος μετά την δουλειά που δεν μπορούσες να κάνεις τις δουλειές τους νοικοκυριού σου .....	30
Πίνακας 2.4 Κατά πόσο πιστεύετε ότι η εργασία σας περιόριζε τον χρόνο που θέλατε να διαθέσετε στην οικογένεια .....	31
Πίνακας 2.5 Πόσο συχνά ήταν δύσκολο να συγκεντρωθείτε στη δουλειά εξαιτίας των οικογενειακών υποχρεώσεων .....	31
Πίνακας 2.6 Πόσο συχνά οι οικογενειακές υποχρεώσεις σας, καταλάωναν χρόνο από αυτόν που θα έπρεπε να διαθέσετε στην εργασία σας.....	32
Πίνακας 2.7 Συχνότητα που δουλεύατε από το σπίτι πριν την πανδημία.....	33
Πίνακας 2.8 Ξεκίνησες να δουλεύεις από το σπίτι εξ αιτίας της πανδημίας.....	33
Πίνακας 2.9 Εργασία από το σπίτι .....	33
Πίνακας 2.10 Πόσο συχνά πιστεύετε πως η εργασία σας είναι χρήσιμη.....	34
Πίνακας 2.11 Πόσο συχνά σας βοηθούν και σας στηρίζουν οι συνάδελφοί σας .....	34
Πίνακας 2.12 Με τον εξοπλισμό που έχω μπορώ να κάνω σωστά τη δουλειά μου ....	35
Πίνακας 2.13 Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την εμπειρία της εξ' αποστάσεως εργασίας.....	35
Πίνακας 3.1 Τακτικές Οργανικές Θέσεις Μόνιμου Προσωπικού .....	42
Πίνακας 3.2 Προσωπικό Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου.....	42
Πίνακας 3.3 Προσωποπαγείς Θέσεις .....	43
Πίνακας 5.1 Δημογραφικά Στοιχεία.....	52
Πίνακας 5.2 Εργάζεστε εξ αποστάσεως.....	57
Πίνακας 5.3 Εργαστήκατε εξ αποστάσεως στο παρελθόν .....	57
Πίνακας 5.4 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως.....	58
Πίνακας 5.5 Εφαρμογή τηλεργασίας αν δεν υπήρχε ο Covid-19 .....	59
Πίνακας 5.6 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο .....	59
Πίνακας 5.7 Τηλεργασία - Προσωπική ζωή .....	60
Πίνακας 5.8 Ερωτήσεις σχετικά με την εφαρμογή την εργασία εξ αποστάσεως.....	61
Πίνακας 5.9 Φόρτος καθηκόντων .....	64
Πίνακας 5.10 Ίδια αποτελεσματικότητα εξ αποστάσεως εργασία με δια ζώσης .....	64
Πίνακας 5.11 Που εντοπίζεται το πρόβλημα, ότι η εργασία εξ αποστάσεως δεν έχει, ή έχει μερικώς την ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης.....	65
Πίνακας 5.12 Σε τι βαθμό πιστεύουν οι ερωτηθέντες ότι έχουν επηρεαστεί κάποιες καταστάσεις με την εξ αποστάσεως εργασία .....	66
Πίνακας 5.13 Πλεονέκτημα στην εργασία από το σπίτι .....	72
Πίνακας 5.14 Μειονεκτήματα στην εργασία από το σπίτι.....	73
Πίνακας 5.16 Ενέργειες βελτίωσης της τηλεργασίας στον φορέα σας.....	74
Πίνακας 5.17 Στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς.....	75
Πίνακας 5.18 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο * Ηλικία .....	76

Πίνακας 5.19 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως * Θέση εργασίας.....	77
Πίνακας 5.20 <i>Group Statistics</i> Αποτελεσματικότητα της εργασίας* Φύλλο .....	79
Πίνακας 5.21 <i>Independent Samples Test</i> Αποτελεσματικότητα της εργασίας .....	79
Πίνακας 5.22 Περισσότερος ελεύθερος χρόνος * Φύλλο.....	80
Πίνακας 5.23 <i>Chi-SquareTests</i> Περισσότερος ελεύθερος χρόνος * Φύλλο .....	80
Πίνακας 5.24 Μέτρα θέσης Αποτελεσματικότητα της εργασίας.....	81

## Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 5.1 Φύλλο .....	53
Διάγραμμα 5.2 Οικογενειακή κατάσταση.....	53
Διάγραμμα 5.3 Ηλικία .....	54
Διάγραμμα 5.4 Βαθμίδα εκπαίδευσης.....	54
Διάγραμμα 5.5 Σχέση εργασίας.....	55
Διάγραμμα 5.6 Θέση εργασίας.....	55
Διάγραμμα 5.7 Χρόνια προϋπηρεσίας .....	56
Διάγραμμα 5.8 Εργάζεστε εξ αποστάσεως .....	57
Διάγραμμα 5.9 Εργαστήκατε εξ αποστάσεως στο παρελθόν .....	58
Διάγραμμα 5.10 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως .....	58
Διάγραμμα 5.11 Εφαρμογή τηλεργασίας αν δεν υπήρχε ο covid-19.....	59
Διάγραμμα 5.12 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στον δήμο .....	60
Διάγραμμα 5.13 Τηλεργασία – Προσωπική ζωή .....	60
Διάγραμμα 5.14 Ύπαρξη προβλημάτων κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας .....	61
Διάγραμμα 5.15 Μείωση της γραφειοκρατίας.....	62
Διάγραμμα 5.16 Απόδοση εργασίας αυξημένη σε σχέση με πριν .....	62
Διάγραμμα 5.17 Παροχή κατάλληλου εξοπλισμού .....	63
Διάγραμμα 5.18 Φόρτος καθηκόντων.....	64
Διάγραμμα 5.19 Ίδια αποτελεσματικότητα εξ αποστάσεως εργασία με δια ζώσης.....	64
Διάγραμμα 5.20 Απόδοση εργαζομένου ίδια ή και περισσότερο από πριν .....	66
Διάγραμμα 5.21 Υποστήριξη μετάβασης στην τηλεργασία .....	67
Διάγραμμα 5.22 Επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις.....	67
Διάγραμμα 5.23 Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη.....	68
Διάγραμμα 5.24 Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη .....	68
Διάγραμμα 5.25 Υποστήριξη από τους συναδέλφους .....	69
Διάγραμμα 5.26 Υποστήριξη από τον προϊστάμενο .....	69
Διάγραμμα 5.27 Ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης.....	70
Διάγραμμα 5.28 Ύπαρξη πιθανότητας επιπτώσεων στις αποδοχές.....	70
Διάγραμμα 5.29 Επιθυμία υιοθέτησης της εξ αποστάσεως εργασία μόνιμα.....	71
Διάγραμμα 5.30 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο * Ηλικία.....	76
Διάγραμμα 5.31 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως * Θέση εργασίας.....	78
Διάγραμμα 5.32 Ιστόγραμμα Αποτελεσματικότητα της εργασίας .....	81
Δ.Γ.1 Αλλαγή στις ώρες εργασίας.....	109
Δ.Γ.2 Διατηρούσες ανησυχία για την εργασία σου όταν δεν εργαζόσουν .....	109
Δ.Γ.3 Αισθανόσουν τόσο κουρασμένος μετά την δουλειά που δεν μπορούσες να κάνεις τις δουλειές τους νοικοκυριού σου .....	110
Δ.Γ.4 Κατά πόσο πιστεύετε ότι η εργασία σας περιορίζει τον χρόνο που θέλατε να διαθέσετε στην οικογένεια .....	110
Δ.Γ.5 Πόσο συχνά ήταν δύσκολο να συγκεντρωθείτε στη δουλειά εξαιτίας των οικογενειακών υποχρεώσεων.....	111
Δ.Γ.6 Πόσο συχνά οι οικογενειακές υποχρεώσεις σας, κατανάλωναν χρόνο από αυτόν	

που θα έπρεπε να διαθέσετε στην εργασία σας.....	111
Δ.Γ.7 Συχνότητα που δουλεύατε από το σπίτι πριν την πανδημία .....	112
Δ.Γ.8 Ξεκινήσες να δουλεύεις από το σπίτι εξ αιτίας της πανδημίας.....	112
Δ.Γ.9 Εργασία από το σπίτι.....	112
Δ.Γ.10 Πόσο συχνά πιστεύετε πως η εργασία σας είναι χρήσιμη .....	113
Δ.Γ.11 Πόσο συχνά σας βοηθούν και σας στηρίζουν οι συνάδελφοί σας.....	113
Δ.Γ.12 Με τον εξοπλισμό που έχω μπορώ να κάνω σωστά τη δουλειά μου.....	114
Δ.Γ.13 Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την εμπειρία της εξ' αποστάσεως εργασίας.....	114



## **Κατάλογος Σχημάτων**

Σχήμα 1.1 Παραδοσιακός τρόπος εργασίας.....	3
Σχήμα 1.2 Σύγχρονος τρόπος εργασίας.....	3
Σχήμα 1.3 Τύποι Τηλεργασίας & Διασυνδέσεις τους.....	9
Σχήμα 1.4 Πλεονεκτήματα του καθεστώτος της τηλεργασίας .....	12
Σχήμα 1.5 Ευεργετικά οφέλη της τηλεργασίας.....	13
Σχήμα 1.6 Κύριες ανησυχίες σχετικά με την τηλεργασία.....	16
Σχήμα 2.1 Ο ρόλος των ΤΠΕ στην τηλεργασία.....	26



## Συντομογραφίες

- ΔΗ.Κ.Ε.ΦΙ.Ψ.: Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Φιλοθέης – Ψυχικού
- Δ.Σ.: Δημοτικό Συμβούλιο
- ΕΑΠ: Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο
- ΕΓΣΣΕ: Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας
- Ε.Ε.: Ευρωπαϊκή Ένωση
- Η.Π.Α.: Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
- ΙΔΟΧ: Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου
- ΙΔΑΧ: Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου
- ΙΕΛΚΑ: Ινστιτούτο Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών
- ΙΝΕ – ΓΣΕΕ: Ινστιτούτο εργασίας - Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος
- ΚΕΠΕΑ: Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων και Ανέργων
- ΚΕΔΕ: Κεντρική Ένωση Δήμων και Ενοτήτων
- ΝΠΔΔ: Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
- ΝΠΙΔ: Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
- Ο.Κ.Α.Π.Α: Οργανισμός Κοινωνικής Αλληλεγγύης - Προστασίας Πολιτισμού και Αθλητισμού
- Ο.Κ.Ε: Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
- Ο.Ε.Υ.: Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας
- ΣΕΒ: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
- ΤΠΕ: Τεχνολογικών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών
- ΦΕΚ: Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
- ΔΕ: Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- ΤΕ: Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- ΠΕ: Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση
- GDPR: Γενικός κανονισμός προστασίας δεδομένων της Ε.Ε.
- SPSS: Statistical Package of Social Sciences



# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : Η εξέλιξη της Τηλεργασία ως μορφής απασχόλησης**

## **1.1. Εισαγωγή**

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται η έννοια της τηλεργασίας η οποία θεωρείται μία μορφή ευέλικτης εργασίας και αποτελείται από διάφορα είδη.

Η τηλεργασία μέσω της χρήση των νέων τεχνολογιών, δίνει την δυνατότητα διεκπεραίωσης εργασιών, που άλλοτε γίνονταν από το γραφείο, από οπουδήποτε. Σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της έπαιξε το ξέσπασμα της πανδημίας covid – 19, κατά τη διάρκεια της οποίας η τηλεργασία επιβλήθηκε σε πολλούς τομείς. Η εφαρμογή της συνοδεύτηκε με πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τους εργοδότες, αλλά και ευρύτερα για την κοινωνία, γι' αυτό και διευρύνετε συνεχώς. Παρόλα αυτά δεν παύουν να υπάρχουν και μειονεκτήματα. Την εφαρμογή της προωθεί και διασφαλίζει το θεσμικό πλαίσιο που υπάρχει, το οποίο προσαρμόζεται συνεχώς.

Συγκεκριμένα στο παρόν κεφάλαιο αναλύεται ο ορισμός της τηλεργασίας καθώς επίσης θα γίνει και αναφορά στην ιστορική αναδρομή της. Θα αναφερθούν οι διάφορες μορφές ευέλικτης εργασίας, μία από τις οποίες αποτελεί και η τηλεργασία και στην συνέχεια θα γίνει αναφορά στα διάφορα είδη τηλεργασίας. Επιπλέον θα παρουσιαστούν τα υπάρχοντα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, που αφορούν εργαζομένους, εργοδότες, αλλά και το γενικότερο περιβάλλον. Τέλος θα γίνει παράθεση του θεσμικού πλαισίου που την αφορά.

## **1.2. Η έννοια της τηλεργασίας**

Η εργασία εξ αποστάσεως και ειδικότερα η τηλεργασία αποτέλεσε τον τρόπο με τον οποίο η πληροφορική άλλαξε τη παραδοσιακή μορφή απασχόλησης και οδήγησε στην ανατροπή της. Με τον όρο τηλεργασία εννοούμε ένα σύνολο δραστηριοτήτων, στις οποίες ο τόπος εργασίας μπορεί να μεταβληθεί ως αποτέλεσμα της χρήσης των τηλεπικοινωνιών σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της πληροφορικής και του διαδικτύου. Πλέον ο χώρος δεν αποτελεί τον κυρίαρχο παράγοντα για τη λειτουργία μίας εταιρείας ή γενικότερα οργανισμού. Κάθε οργανισμός μπορεί να αναπτύξει ένα δίκτυο συνεργασιών χρησιμοποιώντας την ανάπτυξη της τεχνολογίας αναπτύσσοντας έτσι διάφορους όρους όπως: «δικτυακή εργασία», «εργασία χωρίς γραφείο». Η τηλεργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε στο πλαίσιο της

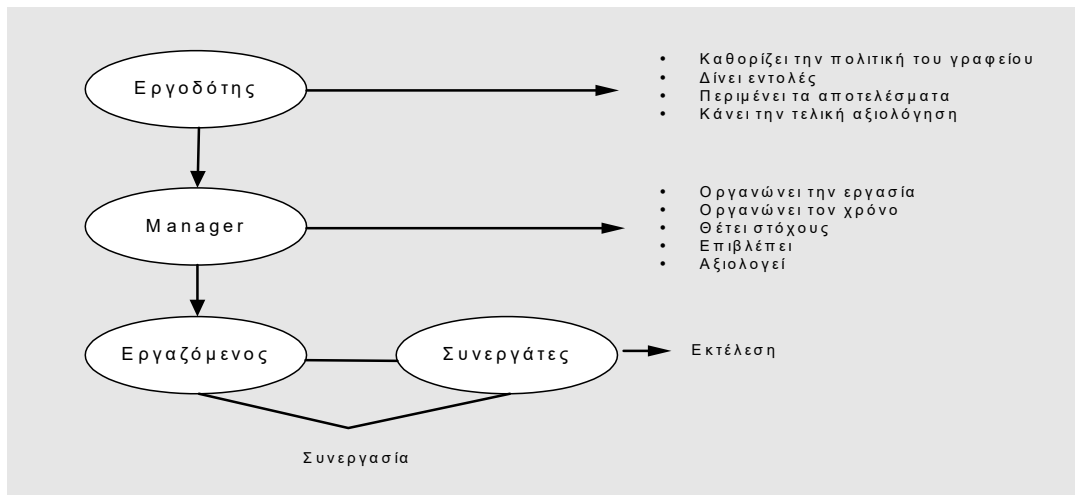
εξαρτημένης ή ανεξάρτητης εργασίας είτε οποιασδήποτε άλλης διαθέσιμης μορφής, που προσφέρεται μέσω συνδυασμού χρήση πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και άλλων πολυμέσων. Η εργασία εξ αποστάσεως ή η εργασία από τον χώρο την οικία ενός εργαζόμενου προϋπήρχε, αυτό που κάνει την τηλεργασία να ξεχωρίζει είναι η χρήση της τεχνολογίας. Κυρίαρχο διαφοροποιητικό στοιχείο δηλαδή αποτελεί η χρήση τηλεπικοινωνιών, ηλεκτρονικών υπολογιστών, modem, fax, κ.α. σε αντίθεση με τις περιπτώσεις κατασκευής αγαθών όπως επίπλων, υφασμάτων κ.α. δηλαδή στην παραδοσιακή χειροτεχνία (Μήλιου και Πομπόρτσας, 2004).

Η τηλεργασία επιβλήθηκε ως ένα βαθμό από τον σύγχρονο τρόπο ζωής. Λόγοι που μπορεί να οδηγούν σε αυτή είναι οι οικογενειακές υποχρεώσεις, ο τόπος εγκατάστασης της επιχείρησης (μακριά από τον τόπο κατοικίας), η πιθανή απόλυση ή η ανάγκη πρόωρης σύνταξης (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).

Η τηλεργασία χαρακτηρίζεται από την πραγματοποίηση της εργασίας σε χώρο ανεξάρτητο από τον χώρο εγκατάστασης της επιχείρησης, την ευελιξία στο ωράριο και τον εθελοντικό της χαρακτήρα. Ο τηλεεργαζόμενος είναι περισσότερο ανεξάρτητος, και μπορεί να οργανώνει τόσο τον χρόνο όσο και τον τόπο εργασίας του (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).

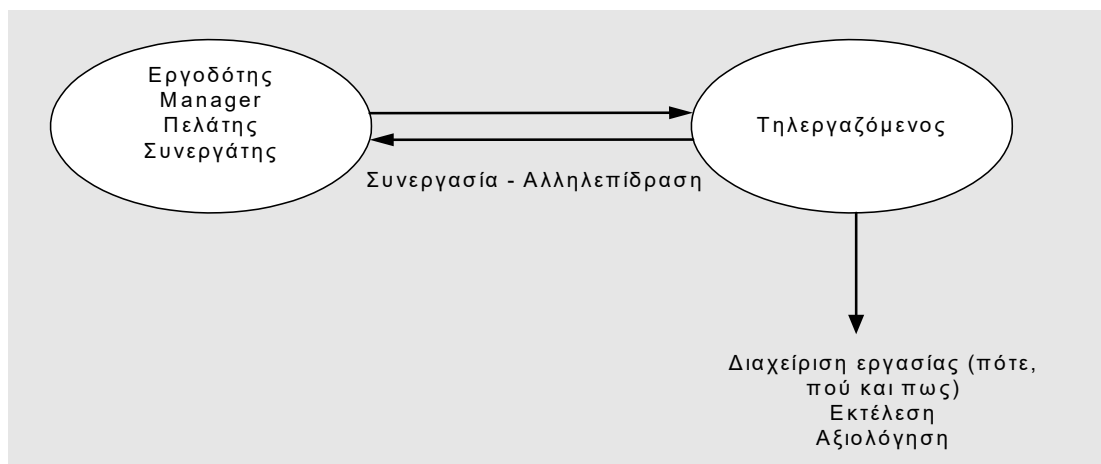
Η τηλεργασία θα μπορούσε σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Συμφωνία να οριστεί ως η μορφή απασχόλησης στην οποία οργανώνεται και εκτελείται εργασία που ενώ θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, κάνει χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και εκτελείται εκτός αυτών (Λεβέντη και Παπαδημητρίου, 2011).

Στα παρακάτω σχήματα παρουσιάζεται ο ρόλος του εργαζόμενου στον παραδοσιακό και στον σύγχρονο τρόπο εργασίας.



Πηγή: Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003

**Σχήμα 1.1 Παραδοσιακός τρόπος εργασίας**



Πηγή: Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003

**Σχήμα 1.2 Σύγχρονος τρόπος εργασίας**

Από τα παραπάνω σχήματα προκύπτει το συμπέρασμα ότι ο τηλεργαζόμενος αποκτά διαχειριστικές ικανότητες και ότι η σχέση εργαζόμενου – εργοδότη εξελίσσεται σε σχέση συνεργασίας (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

Η τηλεργασία προκαλεί αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις, η ιεραρχική δομή γίνεται πιο επίπεδη, και η επικοινωνία περισσότερο οριζόντια. Για να λειτουργήσει ωστόσο η συγκεκριμένη ιεραρχική δομή πρέπει να υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη. Επιπλέον παρατηρείται ότι καταργείται η μονοδιάστατη ιδιότητα του εργοδότη, μετατρέποντας τον, σε πελάτη, συνάδελφο και manager (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

Με την τηλεργασία αλλάζει και ο τρόπος αμοιβής του τηλεργαζομένου με τις οργανωτικές μονάδες να είναι πιο αποκεντρωμένες. Ο έλεγχος της

αποτελεσματικότητας και απόδοσης του από τον manager είναι δυσκολότερος και οι ομάδες εργασίας δημιουργούνται για τη εκτέλεση ενός έργου ή ενός project (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).

### **1.3. Ιστορική αναδρομή της τηλεργασίας**

Οι ρίζες της τηλεργασίας εντοπίζονται στον χώρο των τηλεπικοινωνιών. Ο όρος τηλεπικοινωνία χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1877 στις Ηνωμένες Πολιτείες, από τον πρόεδρο μίας τράπεζας, ο οποίος επέκτεινε την τηλεφωνική γραμμή της συνδέοντάς την με αυτή του σπιτιού του ώστε να μπορεί να έχει άμεση επικοινωνία. Βέβαια, το να συλλάβει κανείς τον όρο τηλεπικοινωνία και να μιλήσει γι' αυτήν ήταν κάτι ουτοπικό για εκείνη την εποχή (ΟΚΕ, 2020).

Από το 1877 έως και σήμερα οι τηλεπικοινωνίες στις Η.Π.Α. έχουν διαγράψει μια θαυμαστή πορεία. Πολλά project βρήκαν εφαρμογή μέσω της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών τόσο από Ιδιωτικούς όσο και Δημόσιους φορείς, με χαρακτηριστικά παραδείγματα την NASA και τον Αμερικάνικο Στρατό. (ΟΚΕ, 2020). Από την άλλη η τηλεργασία στην Ευρώπη εμφανίστηκε το 1970-1980, ήταν χαμηλά αμειβόμενη και αφορούσε ως επί το πλείστον γυναίκες που λόγω της φροντίδας των παιδιών τους, ήταν αναγκασμένες να μην μπορούν να απομακρυνθούν από την οικία τους (Jackson and Wielen, 1998).

Ο Maciejewski το 1987 σύνδεσε στενά την τηλεργασία με την παραδοσιακή κατ' οίκον εργασία. Σύμφωνα με την ανάλυση του, η κύρια ομάδα των εν δυνάμει τηλεργαζόμενων ήταν γυναίκες υπάλληλοι γραφείου. Αναγνώρισε ως, κύριο αντίκτυπο την κοινωνική απομόνωση, την αποδιοργάνωση των εργαζομένων, και την συγκέντρωση εξουσιών στον μάνατζερ με χαρακτηριστικό γνώρισμα τον αυξημένο έλεγχο. Μεταξύ 1984 -1986 ο Vedel μέσω παρόμοιας έρευνας στην Δανία είχε παρόμοια προσέγγιση (Jackson and Wielen, 1998).

Ο Margrath H. Olson διευθυντής του Εθνικού Ερευνητικού Συμβουλίου, για τον σχεδιασμό σταθμών εργασίας στο σπίτι στην Αμερική, όρισε την τηλεργασία ως άτομα που εργάζονται από το σπίτι όντας συνδεδεμένοι με το γραφείο, βρισκόμενοι ωστόσο πολλά μίλια μακριά. Ο Cross και Raizman το 1986 επιβεβαίωσαν τον παραπάνω ορισμό με μία μικρή αλλαγή, όπου η τηλεργασία σημαίνει, εργαζόμενοι να φέρουν εις πέρας έργο, μακριά από το γραφείο και στην συνέχεια να μεταφέρουν τα αποτελέσματα σε αυτό ή αλλού ηλεκτρονικά (Jackson and Wielen, 1998).

Στην Αμερική χρησιμοποιήθηκε ο όρος «telecommuting» ενώ στην Ευρώπη ο όρος



«teleworking». Επιπροσθέτως στην Αμερική η συζήτηση για την τηλεργασία εισήχθη πολύ νωρίτερα από ότι στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα έγινε από τον Niles το 1973 ο οποίος δημοσίευσε την πρώτη σχετική συστηματική ανάλυση το 1976 αναφερόμενος στα υπέρ και τα κατά της. Συγκεκριμένα αναφέρεται στο ανθρώπινο και οικονομικό κόστος συγκρίνοντας την ύπαρξη πλεονεκτημάτων μεταξύ της φυσικής παρουσίας με την εκ περιτροπής εργασία που περιλαμβάνει εναλλαγή φυσικής και απομακρυσμένης εργασίας. Η συζήτηση για την τηλεργασία συνδέεται επίσης στενά με προβλήματα μετακίνησης – συγκοινωνιών στις μεγάλες πόλεις (Jackson and Wielen, 1998).

Ο Nilles θεωρήθηκε από πολλούς ο «πατέρας» της τηλεργασίας και των τηλεπικοινωνιών. Η αρχή της καταξίωσής του στο χώρο πραγματοποιήθηκε το 1973 με την εφαρμογή του πρώτου του έργου στον τομέα της τηλεργασίας το οποίο γνώρισε μεγάλη επιτυχία. Από κει και έπειτα, άνοιξε ο δρόμος για την εκτέλεση και άλλων σε διάφορες δραστηριότητες με κύριους φορείς υλοποίησης τα Πανεπιστήμια, καθώς και το Δημόσιο και τον Ιδιωτικό τομέα (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

Ο Huws στα τέλη της δεκαετίας του '80 παρατήρησε ότι η έννοια της Τηλεργασίας δεν περιλαμβάνει κατηγορίες ανθρώπων όπως Ερευνητές, Ελεύθερους Επαγγελματίες, Αρχιτέκτονες (part time) ή Δημοσιογράφους οι οποίοι σε μεγάλο βαθμό εργάζονται κατ' οίκον εκμεταλλεόμενοι την ευρεία ανάπτυξη των Η/Υ και των δικτύων (Jackson and Wielen, 1998).

Στις Σκανδιναβικές χώρες για την τηλεργασία χρησιμοποιήθηκε ο όρος «telecottage». Οι Reeve και MacKay το 1993 υποστήριξαν ότι ο Δανός Jan Michel έκανε λόγο για την «telestuga» ή αλλιώς «telecottage» σε σεμινάριο που πραγματοποιήθηκε στην Σουηδία στις αρχές του 1980 (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

Το 1989 το σκανδιναβικό «telecottage» υιοθετήθηκε από τους Βρετανούς και πλέον στις μέρες μας είναι γνωστό σε όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες. Παρόλα αυτά υπάρχουν πηγές που αναφέρουν ότι το πρώτο γνωστό κέντρο τηλεργασίας ιδρύθηκε στη Γαλλία στο Marne-la-Valle, το δεύτερο στο Nykvarn, στη Σουηδία (1982), και το τρίτο στο Benglen, στην Ελβετία (1985). Ο διάδοχος του telecottage είναι το «κέντρο τηλεργασίας» το οποίο φαίνεται να βρήκε εφαρμογή πρώτα στις Αγγλοσαξονικές χώρες (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

Η εξάπλωση της τηλεργασίας ήταν περιορισμένη στα Κράτη Μέλη της Ε.Ε. μέχρι το 1994. Τα επόμενα χρόνια παρατηρείται αυξητική τάση υιοθέτησής της αφενός λόγω τις

ταχύτητας των τεχνολογικών εξελίξεων σε συνδυασμό με τον αυξανόμενο διεθνή ανταγωνισμό και αφετέρου λόγω της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας-Πλαίσιο του 1994. Με την τελευταία τέθηκαν οι γενικοί κανόνες προστασίας των δικαιωμάτων των εργαζόμενων αντιμετωπίζοντας έτσι τις προκλήσεις που δημιουργούνται από τις νέες τεχνολογίες που δίνουν την δυνατότητα για την εργασία εξ αποστάσεως (ΟΚΕ, 2020).

Τέλος από το 1995, ο στρατηγικός στόχος πολιτικής της Ε.Ε. όσον αφορά τον τομέα της Απασχόλησης είναι η δημιουργία και η εξέλιξη κατάλληλων δομών και προσεγγίσεων που θα βοηθούσαν στην προώθηση ευέλικτων σχημάτων εργασιακής απασχόλησης. Έμφαση δίνεται στις πρακτικές και προσεγγίσεις που εντάσσονται στην τηλεργασία. Η πολιτική αυτή της Ε.Ε. προωθήθηκε, έως σήμερα, κυρίως μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα της απασχόλησης και μέσα από τις Κοινοτικές Πρωτοβουλίες. Η αναγκαιότητα της πολιτικής αυτής προωθήθηκε από το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης 2000-2006 μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και κυρίως μέσω του άξονα «Ανάπτυξη και Απασχόληση στην ψηφιακή Οικονομία» (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).

#### **1.4. Ευέλικτες μορφές εργασίας**

Στην ενότητα αυτή αναφέρονται οι βασικές κατηγορίες ευέλικτων μορφών εργασίας, οι οποίες είναι (Λυμπεράκη και Μουρίκη, 1996):

##### **1. Μειωμένο ωράριο απασχόλησης**

Αναφέρεται κυρίως στην εργασία μερικής απασχόλησης και στις διάφορες παραλλαγές της όπως:

- Η εβδομάδα των 4 ημερών.
- Το συμπιεσμένο 15νθήμερο.(compressedfortnight).
- Το μοίρασμα μίας θέσης σε δύο άτομα (jobsharing).
- Την απασχόληση στις ώρες αιχμής (key – timeworking).
- Τα συμβόλαια μηδενικών ωρών (zero – hourscontracts) (ο εργαζόμενος πρέπει να είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή).
- Εργασία κατά διαστήματα (interimwork).
- Και άλλες σπάνιες μορφές.

2. Κλιμακούμενο και ελαστικό ωράριο απασχόλησης. Το ωράριο κυμαίνεται σε διευρυμένα πλαίσια που υπερκαλύπτουν το συνηθισμένο ωράριο.

3. Τηλεργασία. Σχετίζεται με την δυνατότητα παροχής εξ αποστάσεως εργασίας.

4. Ετήσιος επιμερισμός του χρόνου της εργασίας. Το ωράριο διαφοροποιείται ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης, είναι ένας τρόπος αποφυγής των υπερωριών.

5. Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η τηλεργασία θεωρείται μία από τις μορφές ευέλικτης εργασίας.

### **1.5. Μορφές τηλεργασίας**

Υπάρχουν πολλές μορφές τηλεργασίας, παρακάτω αναφέρονται ή πιο διαδεδομένες από αυτές, συγκεκριμένα (Μήλιου και Πομπόρτσης ,2004):

1. Κατ' οίκον.

Είναι η πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας και χωρίζεται στις ακόλουθες υποκατηγορίες:

Πλήρους απασχόλησης: Αφορά την τηλεργασία η οποία γίνεται από το σπίτι για έναν εργοδότη. Αναφέρεται στο σύνολο των ωρών εργασίας και στο σύνολο των ωρών που δαπανάται για την εργασία κατ' οίκον.

Μερικής απασχόλησης: Αναφέρεται στις ώρες εργασίας που μέρος τους διενεργείται κατ' οίκον, και μέρος τους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.

Ελεύθεροι επαγγελματίες: Αναφέρεται στην τηλεργασία, η οποία διενεργείται για περισσότερους εργοδότες από ένα, κατ' οίκον.

2. Εν κινήσει εργαζόμενοι. Αναφέρεται στην τηλεργασίας η οποία πραγματοποιείται από διαφορετικά σημεία μέσω φορητών τηλέφωνων και φορητών υπολογιστών.

3. Μέσω σύνδεσης με τους εργοδότες. Αναφέρεται στην τηλεργασία που πραγματοποιείται από ομάδες εργαζομένων που είναι συγκεντρωμένοι σε έναν τόπο μακριά από τον εργοδότη.

4. Μέσω τηλε-κέντρων και τηλε-σταθμών.

Τηλε-σταθμός είναι ένα χώρος εφοδιασμένος με κατάλληλο εξοπλισμό πληροφορικής, ο οποίος νοικιάζεται σε εργαζόμενους ή εργοδότες για την πραγματοποίηση της εργασίας τους.

Το τηλε-κέντρο είναι ένας χώρος μεγαλύτερος από αυτόν του τηλε-σταθμού, όπου εκτός από την ενοικίαση του χώρου παρέχεται εκπαίδευση και εργατικό δυναμικό. Μέσω αυτής της μορφής τηλεργασίας είναι δυνατή η διεθνή διάσταση της τηλεργασίας . Έτσι μπορούμε πλέον να διαχωρίσουμε την τηλεργασία σε

Ιθαγενή και Διεθνή.

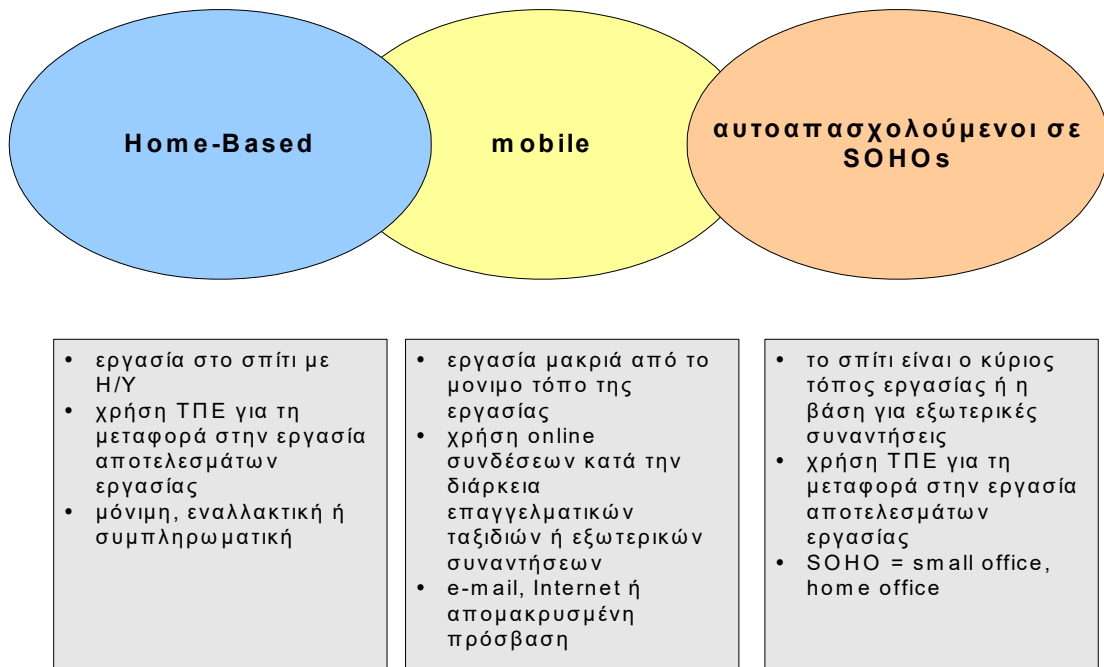
5. Ανάπτυξη τηλεματικών δεσμών μεταξύ δημοσίων φορέων. Αναφέρεται στην εφαρμογή της τηλεργασίας στη δημόσια διοίκηση αφού είναι κατ' εξοχήν χώρος παροχής υπηρεσιών. Παράδειγμα αποτελεί η Ολλανδική κυβέρνηση η οποία το 1990 εφάρμοσε την τηλεργασία 3 μέρες την εβδομάδα σε υπαλλήλους του υπουργείου μεταφορών. Ένα άλλο παράδειγμα αποτελεί ένας Δήμος του Λονδίνου όπου το 1982 προσέλαβε τηλεργαζόμενους για τη επεξεργασία δεδομένων στα ανταποδοτικά τέλη. Τέλος πιλοτικά προγράμματα τηλεργασίας έχουν πραγματοποιηθεί στο δημόσιο και άλλων χωρών όπως η Σουηδία και η Γαλλία.

Στην διεθνή βιβλιογραφία συναντώνται και οι παρακάτω μορφές τηλεργασίας (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003):

1. Δορυφορικά κέντρα (Satellite Centres): είναι εγκαταστάσεις που μοιράζονται οι εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό και είναι εγκατεστημένες σε προάστια μεγάλων αστικών κέντρων ή σε απομακρυσμένες περιοχές, κοντά στις οικίες των εργαζομένων.
2. Τηλε-σπίτια (Telecottages). Είναι μια μορφή κέντρων τηλεργασίας που συνήθως είναι εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές. Σκοπός τους είναι η ενίσχυση της τοπικής οικονομίας, εκπαιδεύοντας τους κατοίκους πάνω στην τηλεργασία, η απορρόφηση της νεολαίας στην αγορά εργασίας και η ενίσχυση της πρόσβασης των τοπικών οργανισμών στην απόκτηση πρόσβασης σε εξοπλισμό υψηλών τεχνολογικών προδιαγραφών.
3. Τηλε-χωριά (Televillages). Σύγχρονη μορφή telecottages που αποτελείται από ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με τεχνολογικό εξοπλισμό.
4. Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking). Βρίσκεται σε απόσταση από τα γραφεία της εταιρείας. Αποτελείται από ομάδα εργαζομένων που στηρίζουν τα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης με πλήρη ή μερική απασχόληση με άμεση πρόσβαση στις Βάσεις Δεδομένων της.
5. Διάσπαρτη τηλεργασία (Offshore Teleworking). Είναι κινητά γραφεία στα οποία οι τηλεργαζόμενοι ανάλογα με τις ανάγκες τις επιχείρησης μετατίθενται μεταξύ περιοχών. Παράδειγμα αποτελεί το Πανευρωπαϊκό Τηλεφωνικό Κέντρο.
6. Ομαδική εργασία από απόσταση. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση.

7. Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services). Εξωτερικές υπηρεσίες σε έναν οργανισμό, όπως γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση.

Μέσα στην έννοια της τηλεργασίας περιλαμβάνεται και η έννοια του Telecommuting. Το τελευταίο είναι η εργασία εν μέρει από το γραφείο και εν μέρει από το σπίτι.



Πηγή: Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003

Σχήμα 1.3 Τύποι Τηλεργασίας & Διασυνδέσεις τους

## 1.6. Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα από την εφαρμογή του μοντέλου της τηλεργασίας

Στην υποενοότητα αυτή η ανάδειξη των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων από την εφαρμογή του μοντέλου της τηλεργασίας για τους εργαζομένους, εργοδότες καθώς και για την οικονομία και την κοινωνία γενικότερα.

### 1.6.1. Πλεονεκτήματα

Κύριος λόγος ανάπτυξης της τηλεργασίας είναι η ανάγκη ισορροπίας μεταξύ των αναγκών των οργανισμών και των αναγκών των ατόμων οι οποίοι πιθανόν επιδιώκουν την αποφυγή της μετακίνησης τους για ποικίλους λόγους. Σημαντικοί λόγοι για την αυξανόμενη δημοτικότητα της τηλεργασίας είναι οι εξής (Johnson, 1997):

- Η ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας που επιτρέπει γρήγορη και εύκολη μετάδοση της πληροφορίας.

- Η αυξανόμενη ανησυχία για τον περιβαλλοντικό, κοινωνικό και προσωπικό αντίκτυπο των μετακινήσεων.
- Την επιθυμία των οργανισμών να προσλαμβάνουν και να διατηρούν τους καλύτερους εργαζομένους.
- Την πίεση που δέχονται οι οργανισμοί για αύξηση της ποιότητας των παραγόμενων υπηρεσιών με ταυτόχρονη μείωση τους κόστους.
- Οι εργαζόμενοι δυσκολεύονται να εξισορροπήσουν την επαγγελματική και προσωπική ζωή καθώς αυξάνεται ο αριθμός των νοικοκυριών με δύο εργαζόμενους γονείς και των μονογονεϊκών νοικοκυριών.
- Εργοδότες και εργαζόμενοι βρίσκονται υπό πίεση για βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας.

Η τηλεργασία ως νέα μορφή απασχόλησης έχει να προσφέρει μια σειρά από οφέλη που εξυπηρετούν τους εργαζόμενους, τους εργοδότες, αλλά και την οικονομία και την κοινωνία γενικότερα. Παρακάτω αναφέρονται τα οφέλη ανά κατηγορία:

#### Οφέλη εργαζομένων

- Έχουν την ευκαιρία να είναι δημιουργικοί, παραγωγικοί και να παρέχουν εργασία υψηλότερης ποιότητας (Johnson,1997).
- Αισθάνονται καλύτερα για τον εαυτό τους και την εργασία τους λόγω της εμπιστοσύνης και της ανεξαρτησίας που απολαμβάνουν καθώς και της ευθύνης που αυτές επιδέχονται (Johnson,1997).
- Αποκτούν ευελιξία και μεγαλύτερο έλεγχο εργασίας και προσωπικής ζωής (Johnson,1997).
- Εξοικονομείται χρόνος, χρήμα και βιώνεται λιγότερο άγχος λόγω λιγότερων μετακινήσεων (Johnson,1997).
- Ελάττωση προσωπικών εξόδων για επαγγελματική ένδυση (Μήλιου και Πομπόρτσας,2004).
- Ελάττωση προσωπικών εξόδων για την φύλαξη ανήλικων παιδιών (Μήλιου και Πομπόρτσας,2004).
- Παροχή δυνατότητας εργασίας και σε άτομα με κινητικά ή άλλα προβλήματα (Μήλιου και Πομπόρτσας,2004).
- Βελτιώνεται η ποιότητα ζωής καθώς αυξάνεται ο προσωπικός χρόνος (Μήλιου και Πομπόρτσας,2004).
- Δεν υφίσταται ασφυκτικός έλεγχος από πλευρά εργοδότη (ΟΚΕ,2020).

- Απόκτηση αυτονομίας και ευελιξίας, με δυνατότητα επιλογής τόπου και χρόνου διεκπεραίωσης της εργασίας τους (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Ανύψωση της ψυχολογίας λόγω της αυτονομίας και της ανεξαρτησίας που αποκτάται καθώς και του χρόνου που δεν δαπανάτε σε μετακινήσεις αλλά στην οικογένεια (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Καλύτερη ισορροπία εργασιακής και κοινωνικής ζωής (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Λιγότερες προστριβές με συναδέλφους και πελάτες (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

#### Οφέλη επιχειρήσεων

- Η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη απόδοση στην εργασία (Johnson,1997).
- Βελτίωση ηθικού και ικανοποίησης από την εργασία (Johnson,1997).
- Βέλτιστος τρόπος διατήρησης πολύτιμων για την επιχείρηση υπαλλήλων καθώς και πρόσληψη νέων χωρίς να τίθενται περιορισμοί ως προς την απόσταση (Johnson,1997).
- Παροχή πρόσβασης στην εργασία σε άτομα με αναπηρία, συνταξιούχους και εργαζόμενους απομακρυσμένων περιοχών (Johnson,1997).
- Απαίτηση λιγότερου χώρου γραφείων και στάθμευσης (Johnson,1997).
- Βελτίωση της ταυτότητας της επιχείρησης καθώς δείχνει ευαισθησία για την κοινότητα και το περιβάλλον (Johnson,1997).
- Εξοικονόμηση χρημάτων στους τομείς της πρόσληψης, της εκπαίδευσης, των υγειονομικών παροχών, καθώς και σε έξοδα συντήρησης του γραφείου και εξασφάλισης χώρου στάθμευσης (Johnson,1997).
- Έχει παρατηρηθεί λιγότερη απουσία από την εργασία λόγω ασθένειας (Johnson,1997).
- Μείωση πάγιων και λειτουργικών εξόδων (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Δυνατότητα πρόσληψης προσωπικού εκτός χώρας (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Αύξηση της παραγωγικότητας καθώς δίνεται βάρος στην αποδοτικότητα και όχι στην φυσική παρουσία (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Καλύτερη οργάνωση εκ μέρους της επιχείρησης (ΟΚΕ,2020).

- Καλύτερη διαχείριση προσωπικού βάση άμεσων αναγκών (ΟΚΕ,2020).
- Δυνατότητα παροχής υπηρεσιών εκτός ωραρίου (ΟΚΕ,2020).
- Βελτίωση επικοινωνίας διευθυντών - υπαλλήλων καθώς οι συναντήσεις είναι σημαντικές, σύντομες και ουσιαστικές (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Βελτίωση διαχείρισης εργαζομένων από πλευράς διευθυντών καθώς οι στόχοι και οι σκοποί της εργασίας προσδιορίζονται με σαφήνεια (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Πρόσληψη προσωπικού ευκολότερα και με μικρότερο κόστος (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Ευκαιρία αύξησης ανταγωνιστικότητας (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

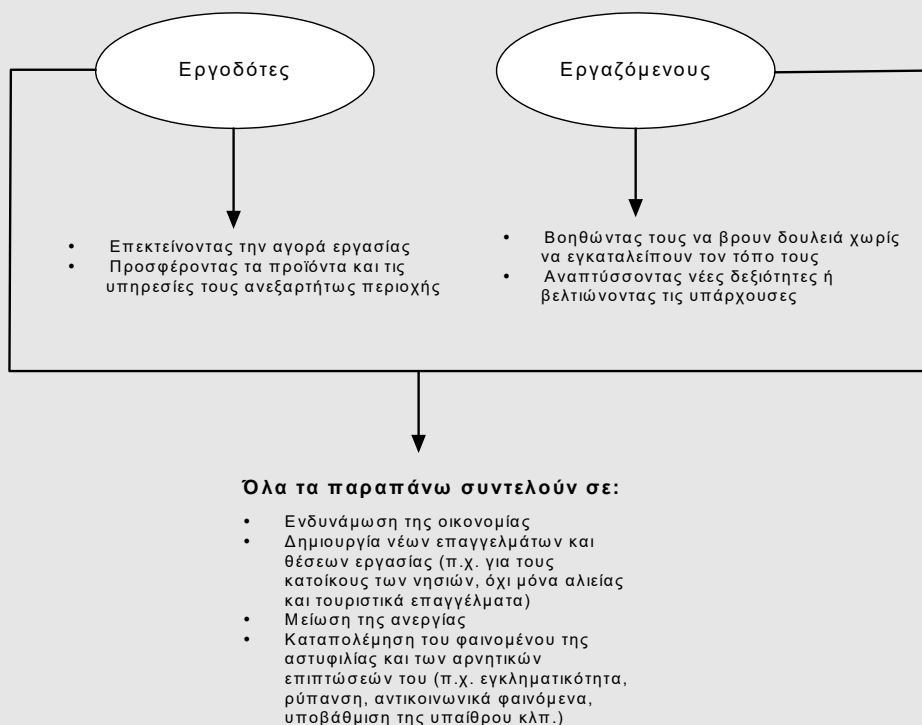


Πηγή: RobaloSantos, 2020

**Σχήμα 1.4 Πλεονεκτήματα του καθεστώτος της τηλεργασίας**



Η τηλεργασία είναι ευεργετική για τους:



Πηγή: Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003

### Σχήμα 1.5 Ευεργετικά οφέλη της τηλεργασίας

Οφέλη για την Οικονομία και την Κοινωνία

- Μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης (Johnson,1997).
- Χρήση περιορισμένων ενεργειακών πόρων λόγω χαμηλής κατανάλωσης βενζίνης (Johnson,1997).
- Προσφορά ευκαιριών απασχόλησης σε άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα υπό καθεστώς μειωμένου ωραρίου, συνταξιούχους και κατοίκους αγροτικών κοινοτήτων (Johnson,1997).
- Σημαντική συμβολή στην μείωση της ανεργίας (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Σημαντική συμβολή στη μείωση της ατμοσφαιρικής και ηχητικής ρύπανσης (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Σημαντική συμβολή στην μείωση της αστυφιλίας και της ερήμωσης των ακριτικών περιοχών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες με αυτές των εργαζομένων στα αστικά κέντρα (ΟΚΕ,2020).
- Καταπολέμηση κοινωνικού αποκλεισμού (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

- Ενδυνάμωση της Οικονομίας (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).

### **1.6.2. Μειονεκτήματα**

Παρόλα τα πλεονεκτήματα υπάρχει μία σειρά αρνητικών επιπτώσεων, οι οποίες πλήττουν κάθε ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη και αναφέρονται παρακάτω ανά κατηγορία:

Επιπτώσεις στους εργαζομένους

- Κοινωνική απομόνωση λόγω της αδυναμίας ανάπτυξης σχέσεων (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Κίνδυνος απώλειας ασφάλειας, σύνταξης, συνδικαλισμού, ωραρίου εργασίας (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Η παρέμβαση από το οικογενειακό ή το φιλικό περιβάλλον κατά την ώρα της εργασίας (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Η δυσκολία επαγγελματικής ανέλιξης (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Ανάγκη επένδυσης σε εξοπλισμό απαραίτητο για την εφαρμογή της τηλεργασίας (Μήλιου και Πομπόρτσης,2004).
- Δυσκολία συγκέντρωσης στην εργασία λόγω εξωγενών παραγόντων (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Μη ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού εργασίας όπως καρέκλες ή σωστός φωτισμός τα οποία μπορούν να επιφέρουν προβλήματα υγείας (Γεωργιάδου,2020).
- Υπέρβαση των ωρών εργασίας με μία τάση προς την εργασιομανία (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Αύξηση εργασιακών ευθυνών (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Δυσκολία άμεσης ενημέρωσης για σημαντικά εργασιακά θέματα (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Σύγχυση προσωπικής και εργασιακής ζωής (Γεωργιάδου,2020).
- Δυσκολίες οργάνωσης των εργασιών σε σχέση με την αντίστοιχη οργάνωση στον χώρο εργασίας (Γεωργιάδου,2020).
- Μη δυνατότητα πλήρους αξιολόγησης της προόδου με κίνδυνο να αδικηθεί σε πιθανή προαγωγή (Μόρφη,2020).

- Ελλιπής τήρηση εργασιακών δικαιωμάτων όπως υπερωρίες, αναρρωτικές κλπ. (Μόρφη,2020).
- Επιπτώσεις στην ψυχολογική κατάσταση του εργαζομένου λόγω απομόνωσης (Μόρφη,2020).
- Μέρος του λειτουργικού κόστους που θα έπρεπε να βαρύνει την επιχείρηση μεταβιβάζεται στον εργαζόμενο (ΟΚΕ,2020).

#### Επιπτώσεις στην επιχείρηση

- Δυσκολία διαχείρισης και συντονισμού των εργαζομένων (Μήλιου και Πομπόρτσας,2004).
- Δυσκολία επίβλεψης και άμεσης επικοινωνίας (Μήλιου και Πομπόρτσας,2004).
- Δυσκολία στην εκπαίδευση του προσωπικού (Μόρφη,2020).
- Δυσκολία στην τεχνική υποστήριξη (Μόρφη,2020).
- Δυσκολία στην ομαδική συνεργασία που ενδεχομένως να μειώσει την αποδοτικότητα και την δημιουργικότητα (Μόρφη,2020).
- Απώλεια ή διαρροή αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Καθυστερήσεις παράδοσης εργασιών (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Δυσκολία από πλευράς εργοδότη στον έλεγχο του τόπου και χρόνου εκτέλεσης της εργασίας (ΟΚΕ,2020).

#### Επιπτώσεις στην Οικονομία και την Κοινωνία

- Δυσκολία μέτρησης της πραγματικής ανεργίας (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Κίνδυνος απώλειας κεκτημένων εργασιακών δικαιωμάτων (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας,2003).
- Δυσκολία από πλευράς Κράτους στον έλεγχο της εργοδοτικής ευθύνης σε σχέση με την λήψη μέτρων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων (Γεωργιάδου,2020).

Τέλος, μακροπρόθεσμα, υπάρχει κίνδυνος λόγω ευρείας ανάπτυξης της τηλεργασίας να επηρεαστούν αρνητικά και άλλοι κλάδοι της οικονομίας όπως μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις εστίασης (φούρνοι, καφέ κ.α), βενζινάδικά, καθώς επίσης και ο κλάδος των ακινήτων, της εμπορίας αυτοκινήτων, ανταλλακτικών και συνεργιών. Ο περιορισμός μετακινήσεων των εργαζομένων πιθανόν να μειώσει τις ανάγκες παροχής

υπηρεσιών από μέρους τους και η ελάττωση των εργασιακών χώρων πιθανών να επηρεάσουν τις τιμές των ακινήτων (Μόρφη,2020).



Πηγή: International Labour Organization, 2016

**Σχήμα 1.6 Κύριες ανησυχίες σχετικά με την τηλεργασία**

**Πίνακας 1.1 Πιθανά οφέλη/ μειονεκτήματα της τηλεργασίας**

**Πιθανά οφέλη / υποσχέσεις και προκλήσεις / πιθανά μειονεκτήματα της τηλεργασίας**

<b>Πιθανά οφέλη / υποσχέσεις</b>	<b>Πιθανές προκλήσεις / μειονεκτήματα</b>
<b>Κοινωνία*</b>	
Φιλική προς το περιβάλλον	
Μειωμένη επιβάρυνση υποδομών	
Παγκόσμια συνεργασία	
Βελτιωμένη ετοιμότητα για καταστροφές	
Καλύτερη για άτομα με αναπηρία	
<b>Εργοδότες</b>	<b>Εργαζόμενοι</b>
Μειωμένα γενικά έξοδα	Διαφορετικά (αν και συνήθως χαμηλότερα) έξοδα
Αυξημένα περιθώρια	Αυξημένες απαιτήσεις πληροφορικής
Χαμηλότερος κύκλος εργασιών	Θέματα ασφάλειας
Μεγαλύτερη δεξαμενή ταλέντων	Μπορεί να μην λειτουργεί για ορισμένες εργασίες
Φθινό, επιθυμητό όφελος	Μερική απώλεια ελέγχου
<b>Εργαζόμενοι</b>	
Μειωμένος χρόνος / κόστος μετακίνησης	Ασάφεια ορίων εργασίας-ζωής
Ευελιξία επιλογών ζωής	Προστέθηκε σύγκρουση οικογενειακής εργασίας

Εξαρτημένη ευελιξία φροντίδας	Εργασία σε διακοπές
Υψηλότερη αυτονομία	Δύσκολο να «αποσυνδέονται» από την εργασία
Υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία	Κοινωνική και επαγγελματική απομόνωση
Χαμηλότερο στρες	Χαμένες ευκαιρίες
Μειώθηκε η σύγκρουση εργασίας-οικογένειας	

\* Όσον αφορά τα πιθανά μειονεκτήματα για την κοινωνία, ορισμένοι συγγραφείς προτείνουν ότι η τηλεργασία μπορεί να προωθήσει την αστική επέκταση, επειδή οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν τακτικά τηλεπικοινωνίες μπορούν να ζήσουν σε μεγαλύτερη απόσταση από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη τους. Άλλοι προτείνουν ότι η εργασία από το σπίτι μπορεί να ενισχύσει τον καταμερισμό της εργασίας μεταξύ των φύλων στο νοικοκυριό, διότι διευκολύνει την εκτέλεση μη αμειβόμενης κοινωνικής εργασίας.

Πηγή: International Labour Organization, 2016

Στα πλαίσια της πανδημίας COVID-19 οι γρήγορες και δραστικές κυβερνητικές αντιδράσεις για τον περιορισμό εξάπλωσης του ιού οδήγησαν πολλές επιχειρήσεις να προσφύγουν στην τηλεργασία. Ωστόσο, η μετάβαση αυτή δεν έγινε ομαλά και σίγουρα δεν ήταν απλή. Η πλειοψηφία δημοτικών και δημόσιων επιχειρήσεων έπρεπε να στραφεί τουλάχιστον σε ένα βαθμό στην τηλεργασία, καθώς αυτό όριζαν τα ισχύοντα μέτρα. Άτομα με περιορισμένη προηγούμενη εμπειρία δέχτηκαν το μεγαλύτερο πλήγμα (ILO, 2020).

### 1.7. Θεσμικό πλαίσιο

«Στο πλαίσιο ευρωπαϊκών διαπραγματεύσεων συνήχθη η ευρωπαϊκή συμφωνία για την τηλεργασία την οποία ενσωμάτωσε η χώρα μας με την ΕΓΣΣΕ 2006/2007, ενώ στο Ν.3896/2010 προβλέπονται ορισμένες ειδικότερες ρυθμίσεις για την προστασία των τηλεεργαζόμενων.» (Λεβέντη και Παπαδημητρίου, 2011).

#### Νομική Φύση της Τηλεργασίας

Η τηλεργασία μπορεί να αποτελείται από εξαρτημένη ή ανεξάρτητη εργασία αναλόγως της σύμβασης εργασίας.

Με το Ν. 2639/1998. άρθρο 1 σχετικά με τις ειδικές μορφές απασχόλησης προβλέπεται ότι η παροχή εργασίας στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας, τηλεργασίας, κατ' οίκον απασχόλησης, που παρέχεται στον ίδιο εργοδότη για εννέα συνεχόμενους μήνες, αποτελεί σύμβαση εξαρτημένης εργασίας (ΚΕΠΕΑ, 2020).

ΜΕ το Π.Δ. 156/1994: παρέχονται γραπτά οι όροι σύμβασης.

Με το Ν.3846/2010 άρθρο 1 εφαρμόζεται το τεκμήριο εξαρτημένης εργασίας, στο άρθρο 2 ορίζεται ότι σε περίπτωση που κανονική σύμβαση μετατραπεί σε τηλεργασία,

υπάρχει περίοδος προσαρμογής 3 μηνών, κατά την οποία μετά την τήρηση 15 ημερών μπορεί οποιοδήποτε από τα δύο μέρη, είτε ο εργοδότης είτε ο εργαζόμενος να κάνει ανάκληση της μετατροπής της κανονικής εργασίας σε τηλεργασία και στο άρθρο 5 ορίζεται ότι ο εργοδότης πρέπει να ενημερώσει γραπτώς τον τηλεεργαζόμενο 8 μέρες μετά την κατάρτιση της σύμβασης σχετικά με θέματα που αφορούν την εκτέλεση της εργασίας. Ο εργοδότης έχει υποχρέωση να καλύψει το κόστος της τηλεργασίας και να ενημερώσει εντός δύο μηνών από την σύναψη της σύμβασης τον εργαζόμενο για τον εκπρόσωπο του προσωπικού στην επιχείρηση (INE-ΓΣΕΕ, 2020).

Η τηλεργασία θα πρέπει εκτός από την εξυπηρέτηση του επιχειρηματικού συμφέροντος ως προς την μείωση του κόστους παραγωγής να δομηθεί και σε θεσμικό πλαίσιο ως προς την ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων (Βλασσόπουλος, 2005).

Συνοπτικά το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο μπορεί να κωδικοποιηθεί στα εξής σημεία (ΣΕΒ,2020):

1. Οικειοθελής χαρακτήρας
2. Ίση μεταχείριση τηλεεργαζομένων
3. Σεβασμός ιδιωτικής ζωής
4. Παροχή αναγκαίου εξοπλισμού
5. Προστασία υγείας και επαγγελματικής ασφάλειας
6. Λήψη μέτρων πρόληψης απομόνωσης
7. Διασφάλιση ίδιων λοιπών δικαιωμάτων

Αναλυτικά το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο διαμορφώνεται ως εξής:

1. Οικειοθελής χαρακτήρας

Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα και μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής σύμβασης εργασίας ή να γίνει μετατροπή της αρχικής σύμβασης σε τηλεργασία μεταγενέστερα. Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης πρέπει να παρέχει στον τηλεεργαζόμενο τις γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με το ΠΔ156/1994 (INE- ΓΣΕΕ, 2020).

Ο οικειοθελής χαρακτήρας της τηλεργασίας ορίζει ότι η τηλεργασία δεν μπορεί να επιβληθεί μονομερώς και σε περίπτωση που ο εργαζόμενος δεν την δεχθεί, δεν αποτελεί αυτό το γεγονός λόγο διακοπής της σύμβασης (Άρθρο 3 ευρωπαϊκής συμφωνίας) καθώς επίσης δεν αποτελεί και λόγο μεταβολής των όρων και συνθηκών απασχόλησης του εργαζομένου (INE- ΓΣΕΕ, 2020).

Για λόγους προστασίας και των δύο μερών του εργοδότη και του εργαζόμενου είναι προτιμότερο να προσφύγει ο εργοδότης στην τροποποιητική καταγγελία, ώστε να διασφαλιστεί ο εθελοντικός χαρακτήρας της τηλεργασίας (Βλασσόπουλος, 2005).

Με το άρθρο 7 Ν.2112/1920 απαγορεύεται η μονομερής βλαπτική μεταβολή των όρων εργασίας.

## 2. Ίση μεταχείριση τηλεεργαζομένων

Στην τηλεργασία ισχύει η Αρχή της ίσης μεταχείρισης, δηλαδή όλοι οι εργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα (Άρθρο 4 ευρωπαϊκής συμφωνίας για την τηλεργασία ).

Όσον αφορά τον όγκο εργασίας, τα κριτήρια απόδοσης και την πρόσβαση στην κατάρτιση ο τηλεεργαζόμενος έχει ίδια δικαιώματα με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να καθορίζει το πώς θα οργανώσει τον χρόνο εργασίας του, μέσα στα πλαίσια όμως της ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών της επιχείρησης. Τέλος ο αριθμός των τηλεεργαζομένων προσμετράτε στον καθορισμό του συνολικού αριθμού των εργαζομένων της επιχείρησης, για οποιονδήποτε λόγο αυτός ο αριθμός λαμβάνεται υπόψη από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (INE- ΓΣΕΕ,2020).

## 3. Σεβασμός ιδιωτικής ζωής

Σχετικά με την προστασία δεδομένων θα πρέπει να υπάρχει λήψη κατάλληλων μέτρων από τον εργοδότη για προστασία δεδομένων και κυρίως σε σχέση με το λογισμικό (Άρθρο 5 ευρωπαϊκής συμφωνίας για την τηλεργασία).

Σύμφωνα με το Π.Δ. 398/94 θα πρέπει να υπάρχει σεβασμός για την ιδιωτική ζωή, σε περίπτωση λειτουργίας συστήματος ελέγχου, να είναι ανάλογο προς τον εξυπηρετούμενο σκοπό και να εισαχθεί σύμφωνα με το Π.Δ. περί οθονών οπτικής προστασίας.

## 4. Παροχή αναγκαίου εξοπλισμού

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ.3 Ν.3846/2010 ο εργοδότης υποχρεούται να αναλαμβάνει το κόστος που προκαλείται στο μισθωτό από την τηλεργασία.

Ο τηλεεργαζόμενος πρέπει να φροντίζει τον εξοπλισμό που του διατίθεται καθώς επίσης υποχρεούται στην μη λήψη ή διανομή παράνομου υλικού (Άρθρο 7 ευρωπαϊκής συμφωνίας για την τηλεργασία).

## 5. Προστασία υγείας και επαγγελματικής ασφάλειας

Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την προστασία της υγείας και της επαγγελματικής ασφάλειας του τηλεεργαζόμενου (Άρθρο 8 ευρωπαϊκής συμφωνίας για την τηλεργασία).

## 6. Λήψη μέτρων πρόληψης απομόνωσης του τηλεεργαζόμενου

Θα πρέπει να προβλεφθεί η λήψη μέτρων που προλαμβάνουν την απομόνωση του τηλεργαζόμενου και να του παρέχουν την δυνατότητα να μπορεί να έρχεται σε συναντήσεις με τους συναδέλφους και να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν την επιχείρηση (Άρθρο 9 ευρωπαϊκής συμφωνίας για την τηλεργασία).

#### 7. Διασφάλιση ίδιων λοιπών δικαιωμάτων

Ο τηλεργαζόμενος πρέπει να έχει ίδια πρόσβαση στην κατάρτιση αλλά και ίδιες δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης (Άρθρο 10 ευρωπαϊκής συμφωνίας για την τηλεργασία).

### **1.8. Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα την περίοδο του covid**

Πρόσφατα λόγω της κατάστασης που επικράτησε με την πανδημία του covid-19 είδαμε την εφαρμογή της τηλεργασίας να εξαπλώνεται στην Ελλάδα τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα . Ήδη από τον Μάρτιο του 2020 έως και τις αρχές του 2021 θεσπίστηκε μια σειρά από ΦΕΚ για τον περιορισμό της διασποράς του ιού, στα οποία ρυθμίζονται θέματα εφαρμογής της τηλεργασίας τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα.

Για την περίοδο των έκτακτων και προσωρινών μέτρων για την αντιμετώπιση και περιορισμό του COVID-19 η τηλεργασία χάνει τον οικειοθελή της χαρακτήρα και επιβάλλεται υποχρεωτικώς για μέρος ή για το σύνολο του προσωπικού χωρίς ο εργαζόμενος να έχει το δικαίωμα να αρνηθεί.

Ο τηλεργαζόμενος έχει τα ίδια δικαιώματα με τον εργαζόμενο στις εγκαταστάσεις. Ο εργοδότης συνεχίζει να είναι υπεύθυνος για την διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων καθώς επίσης και για την προστασία του λογισμικού που χρησιμοποιείται από τον τηλεργαζόμενο. Επίσης είναι υπόχρεος για την παροχή εξοπλισμού, εφόσον ο τηλεργαζόμενος δεν διαθέτει ή δεν επιθυμεί να χρησιμοποιεί τον προσωπικό του εξοπλισμό. Σε κάθε περίπτωση ο εργοδότης υποχρεούται στην εγκατάσταση λογισμικού και συντήρησης του εξοπλισμού που απαιτείται για την διενέργεια της τηλεργασίας (INE- ΓΣΕΕ, 2020).

Τέλος ο τηλεργαζόμενος μπορεί να καθορίζει τον χρόνο εργασίας, μέσα όμως στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών της επιχείρησης (INE- ΓΣΕΕ,2020).

Σχετικά με τις συμβάσεις εργασίας, το συγκεκριμένο διάστημα δεν απαιτείται κάποια αλλαγή, ο εργοδότης καθορίζει εάν η εργασία θα πραγματοποιείται με το σύστημα της τηλεργασίας. Πριν από την πανδημία του covid-19 σε περίπτωση



μετατροπής της σύμβασης σε τηλεργασία θα έπρεπε αυτό να συμπεριληφθεί σαν προσάρτημα στην ατομική σύμβαση σε περίπτωση που αυτή υπήρχε ή να γίνει η ανάλογη ενημέρωση προς τις δημόσιες αρχές (ΣΕΒ,2020).

### **1.9. Ανακεφαλαίωση**

Στο κεφάλαιο που προηγήθηκε παρουσιάστηκε η εξέλιξη της τηλεργασίας με το πέρασμα τον χρόνων. Η ανάπτυξη της ήταν, και συνεχίζει να είναι ραγδαία, σε αυτό συμβάλει η ταυτόχρονη ανάπτυξη της τεχνολογία αλλά και ιδιαίτεροι παράγοντες όπως ισχύει για την περίπτωση της πανδημίας.. Η τηλεργασία αποτελεί μία μορφή ευέλικτης εργασίας και συμπεριλαμβάνει διάφορα είδη. Παρόλα τα μειονεκτήματα που διαπιστώνονται, τα πλεονεκτήματα της υπερτερούν σε όλες της κατηγορίες, γι αυτό και απολαμβάνει αποδοχή τόσο από τους εργαζόμενους όσο και από τους εργοδότες. Η ευρωπαϊκή συμφωνία για την τηλεργασία ενσωματώθηκε στην Ελλάδα το 2006/2007. Το σχετικό θεσμικό πλαίσιο συνεχώς βελτιώνεται και χρειάζεται περαιτέρω βελτίωση, κυρίως προς την ενίσχυση των εργαζομένων.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Εφαρμογή της τηλεργασίας

### 2.1. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάζονται οι τρόποι με τους οποίους εφαρμόζεται η τηλεργασία, τους τομείς που έχει ενσωματωθεί καθώς και την απήχισή της από τους εργαζόμενους.

Η μετάβαση στην τηλεργασία έγινε με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και με την χρήση του διαδικτύου. Στην εξάπλωση της μεγάλο ρόλο παίζουν τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι επιχειρήσεις. Υπάρχουν πολύ τομείς στον εργασιακό χώρο που την χρησιμοποιούν στην Ελλάδα. Η πανδημία covid – 19 συντέλεσε στην ραγδαία εξέλιξη της τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Αποτελέσματα έρευνας (2.4) που έχει πραγματοποιηθεί αποτυπώνουν την αποδοχή της από τους εργαζόμενους καθώς και τα θετικά και αρνητικά στοιχεία από την χρήση της.

Συγκεκριμένα το παρόν κεφάλαιο αναφέρεται στη μετάβαση καθώς και στους τρόπους – μέσα εφαρμογής της τηλεργασίας. Θα παρουσιαστούν καλές πρακτικές εφαρμογής της στην Ελλάδα. Τέλος με βάση τη σχετική έρευνα που έγινε στο πλαίσιο της εργασίας κατά την διάρκεια της πανδημίας, θα παρατεθούν τα αποτελέσματα σύγκρισής της Ελλάδας με τις υπόλοιπες χώρες τις Ε.Ε.

### 2.2. Μετάβαση και Τρόποι – Μέσα εφαρμογής της τηλεργασίας

Σύμφωνα με τους Robertson και Vink (2012) για την μετάβαση στην τηλεργασία με αποτελεσματικό και ομαλό τρόπο έχοντας ως σκοπό τη βελτίωση της εργασιακής εμπειρίας και της ευθυγράμμισης της τηλεργασίας με τους στόχους μιας επιχείρησης πρέπει να ληφθούν υπόψη κάποιοι παράγοντες οργάνωσης (ΚΕΠΕΑ,2020):

- Η ύπαρξη καλής σχέσης και εμπιστοσύνης μεταξύ τηλεεργαζόμενων και επιχείρησης.
- Η ύπαρξη ενός χώρου ασφαλούς και λειτουργικής εργασίας.
- Η ύπαρξη αντίστοιχου όγκου εργασιών και κριτηρίων απόδοσης με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.
- Η ύπαρξη χρονικού προγραμματισμού και σχεδιασμού των μεθόδων εργασίας.
- Η ύπαρξη αναλυτικών επαγγελματικών καθηκόντων και υποχρεώσεων.
- Η ύπαρξη προκαθορισμένων στόχων .
- Η ύπαρξη συνολικής αξιολόγησης.

Ο εργοδότης θα πρέπει να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ιδίως όσον αφορά το λογισμικό για την εξασφάλιση της προστασίας των δεδομένων που χρησιμοποιούνται από τον τηλεργαζόμενο, ενώ οι τηλεργαζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν ένα σύνολο δεξιοτήτων και ικανοτήτων για την ομαλή εκτέλεση εργασιών από απόσταση (ΚΕΠΕΑ,2020).

Ο καταστροφικός χαρακτήρας της πανδημίας COVID-19 οδήγησε στην μετάβαση από την εργασία γραφείου στην τηλεργασία, αυτή η μετάβαση δεν ήταν μια απλή ή ομαλή μετάβαση για όλες τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς, ειδικά για εκείνους με περιορισμένη προηγούμενη εμπειρία με την τηλεργασία. Μεταξύ των λόγων για τη δυσκολία στην πραγματοποίηση αυτής της μετάβασης ήταν οι εξής (ILO,2020):

- Οργανωτική κουλτούρα.
- Αντίσταση στη διαχείριση.
- Έλλειψη κατάλληλων εργαλείων και συσκευών πληροφορικής.
- Δυσκίνητες διαδικασίες με βάση το χαρτί.
- Έλλειψη δεξιοτήτων και εκπαιδευτικών πόρων για την υποστήριξη ομάδων που μεταβαίνουν στην τηλεργασία.
- Έλλειψη εσωτερικών οδηγιών υγείας και ασφάλειας από το Υπουργείο Εσωτερικών.
- Εργατική νομοθεσία στην οποία οι εργαζόμενοι στην τηλεργασία δεν έχουν τα ίδια δικαιώματα και προστασία με τους εργαζομένους που εργάζονται στο γραφείο.
- Ζητήματα ασφάλειας δεδομένων και ζητήματα απορρήτου.

Για την ομαλότερη μετάβαση από την εργασία στο γραφείο στην τηλεργασία αναφέρονται παρακάτω βασικές επιλογές πολιτικής για την υποστήριξη των εργοδοτών και των εργαζομένων σχετικά με την τηλεργασία (ILO,2020):

- Παροχή ενημερωμένων, αξιόπιστων και προσιτών πληροφοριών σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με την τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19.
- Παροχή διευκρινίσεων σχετικά με τη δυνατότητα εφαρμογής των υπάρχοντων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων και τις αλλαγές που έχουν υιοθετηθεί λόγω της πανδημίας.

- Έκδοση συμβουλών ή καθοδήγησης σχετικά με τον ελάχιστο απαιτούμενο εξοπλισμό που απαιτείται για την τηλεργασία (συμπεριλαμβανομένων υπολογιστών και εφαρμογών λογισμικού).
- Παροχή συνοπτικών πληροφοριών και ευαισθητοποίησης σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένης της σωστής εργονομίας.
- Έκδοση συστάσεων σχετικά με τον τρόπο πρόληψης των απειλών για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο ενώ οι εργαζόμενοι εργάζονται από το σπίτι, καθώς και καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι εργοδότες μπορούν να συμμορφωθούν με τους κανονισμούς προστασίας δεδομένων και απορρήτου, όπως ο γενικός κανονισμός προστασίας δεδομένων της ΕΕ (GDPR7).

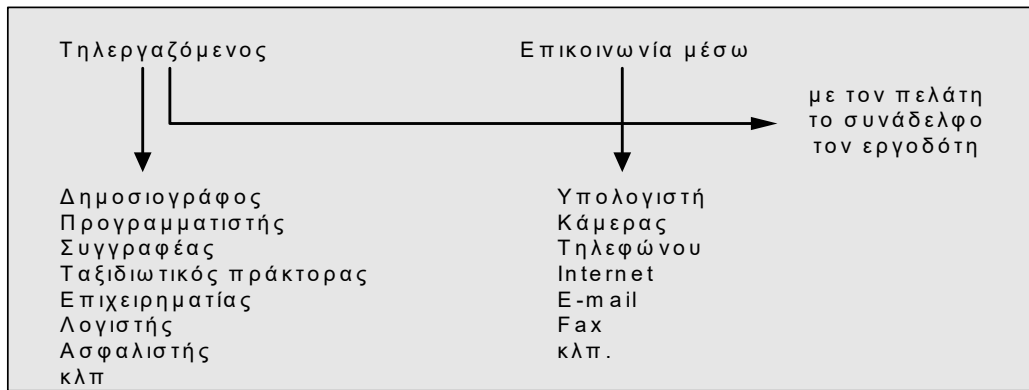
Οι λόγοι που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της νέας αυτής μορφής εργασίας είναι (Βλασσόπουλο,2005):

- Η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών.
- Η ανάπτυξη της πληροφορικής.
- Ο συνδυασμός χρήσης των δυο παραπάνω.

Μέσα που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή της τηλεργασίας:

- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές.
- Διάφορα προγράμματα λογισμικού.
- Σαρωτές εγγράφων.
- Εκτυπωτές.
- Τηλεφωνικές συσκευές.
- Φαξ.
- Διαδίκτυο.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται ρόλος της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών στην τηλεργασία.



Πηγή: Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003

**Σχήμα 2.1 Ο ρόλος των ΤΠΕ στην τηλεργασία**

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας με την διεύρυνση της χρήσης των Η/Υ, των τηλεπικοινωνιών, των μέσων απομακρυσμένης επικοινωνίας, του διαδικτύου αποτέλεσαν τον τρόπο, αλλά και το μέσο για την εφαρμογή της τηλεργασίας.

Το πρώτο στάδιο για την ενσωμάτωση της τηλεργασίας στην ζωή μας είναι ξεκινώντας από την εξοικείωση και την εκπαίδευση στην χρήση των Η/Υ τόσο από τους σημερινούς εργαζόμενους όσο και από τους μελλοντικούς. Η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας αλλά και η ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο συνέβαλαν στην ραγδαία εξέλιξη της. Η Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. δεν είναι τόσο αναπτυγμένη στον τομέα αυτό, παρόλο αυτά η εξέλιξη της είναι ραγδαία τα τελευταία χρόνια. Οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να εφαρμοστεί η τηλεργασία είναι μέσω της εκπαίδευσης των τηλεεργαζομένων ή τη χρησιμοποίηση προσωπικού με γνώσεις και εξοικείωση στις ΤΠΕ.

### **2.3. Εφαρμογές τηλεργασίας στην Ελλάδα**

Η ιδιαίτερη γεωμορφολογία της Ελλάδας με τα πολλά νησιά και τις μεγάλες ορεινές περιοχές καθιστούν την τηλεργασία χρήσιμη για τη διαδικασία της οικονομικής της ανάπτυξης, καθώς βοηθούν τους τηλεεργαζόμενους να εργαστούν από τον τόπο κατοικίας (καταγωγής) τους χωρίς να τον εγκαταλείπουν και να συγκεντρώνονται στις μεγάλες πόλεις.

Ενδεικτικές περιπτώσεις μορφών τηλεργασίας που συναντώνται στην Ελλάδα :

#### ➤ Τηλεκπαίδευση:

Την τηλεεκπαίδευση στην Ελλάδα την συναντάμε στα πανεπιστημιακά ιδρύματα, κυρίως σε μεταπτυχιακά προγράμματα, με χαρακτηριστικό παράδειγμα το ΕΑΠ. Επιπλέον με αφορμή την πανδημία covid – 19 εφαρμόστηκε περαιτέρω στην

πρωτοβάθμια και την δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Η τηλεεκπαίδευση έδωσε την ευκαιρία σε πολλούς που δεν είχαν την δυνατότητα, είτε λόγω χρόνου είτε λόγω απόστασης, να μπορέσουν να συμμετέχουν σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα εξ αποστάσεως (ΕΑΠ,2021).

➤ Τηλεϊατρική:

Στην Ελλάδα έχουν γίνει ήδη από το 1989 προσπάθειες ένταξης της τηλεϊατρικής στο σύστημα υγείας. Ενδεικτικό είναι το πρώτο σύστημα που εφαρμόστηκε εκείνη την χρονιά από το Σισμανογλείο Νοσοκομείο σε συνεργασία με την Ιατρική Σχολή Αθηνών (Καραστεργίου,2020). Σημαντική επίσης είναι και η εταιρεία Teleheart η οποία διεξάγει τηλεφωνικά καρδιογραφήματα μέσω ειδικού καρδιοπομπού και συνεργάζεται με νησιωτικές και δυσπρόσιτες περιοχές. Στα ίδια πλαίσια λειτούργησε και το πρόγραμμα Τάλως το οποίο παρείχε υπηρεσίες τηλε-καρδιολογίας σε άτομα που χρειάζονταν άμεση ιατρική παρέμβαση και λειτούργησε έως το 1997 (Τσιριντάνη,2002).

Όσον αφορά την χρήση εφαρμογών χαρακτηριστικό παράδειγμα τηλεϊατρικής είναι η ηλεκτρονική συνταγογράφηση η οποία ξεκίνησε στην Ελλάδα τον Οκτώβριο του 2010, αφορά συνταγογράφηση φαρμάκων και εξετάσεων και εδραιώθηκε μέσα σε μόλις δύο χρόνια (Σφυροέρα,2012). Με το έναυσμα της πανδημίας η παραπάνω εφαρμογή επεκτάθηκε περαιτέρω μέσω της άυλης συνταγογράφησης, η οποία δεν απαιτεί την φυσική παρουσία του ασθενή, και έχει ως στόχο τον έλεγχο εξάπλωσης του ιού.

➤ Ηλεκτρονικό Εμπόριο / Επιχειρείν:

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται σε συναλλαγές μέσω διαδικτύου όπως είναι η αγορά, η πώληση, η μεταβίβαση ή/και η ανταλλαγή προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών (Δουληγέρης, 2015). Το ηλεκτρονικό επιχειρείν εκτός από τα παραπάνω περιλαμβάνει επίσης την εξυπηρέτηση πελατών, την συνεργασία με εμπορικούς εταίρους και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Δουληγέρης, 2015).

Ο συγκεκριμένος τομέας εκτοξεύτηκε στην Ελλάδα κατά την καραντίνα που επιβλήθηκε στην Ελλάδα τον Μάρτιο του 2020 λόγω της πανδημίας covid-19 όπως αναφέρεται σε μελέτη που έκανε το ΙΕΛΚΑ και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου (euronews,2020).

➤ Τραπεζικός τομέας:

Παρατηρήθηκε στροφή των τραπεζών σε υποδομές, υλικό και πληροφοριακά συστήματα ασφάλειας και ποιότητας καθώς και ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογικών

προϊόντων και υπηρεσιών για Η/Υ και κινητά τηλέφωνα. Τα παραπάνω επέφεραν ανακατανομή εργασιών και προσωπικού από τα υποκαταστήματα προς τις κεντρικές υπηρεσίες και αυτοματοποίηση των διαδικασιών (backoffice) με στόχο τη μείωση της χειρόγραφης εργασίας. Σημαντική επίσης είναι η εξωτερική ανάθεση διαφόρων τραπεζικών δραστηριοτήτων (Κοντιάδης,2018).

Στόχος των τραπεζών είναι η προσωποποιημένη εξυπηρέτηση των πελατών της αλλά και η μείωση του λειτουργικού της κόστους. Στα πρώτα ψηφιακά καταστήματα, χαρακτηριστική είναι και η υπηρεσία του ταμιά χωρίς φυσική παρουσία κατά την συναλλαγή και η διεκπεραίωση του 90% περίπου των συναλλαγών της χωρίς χρήση χαρτιού (Κοντιάδης,2018).

➤ Δημόσιο Τομέα:

Εφαρμογή της τηλεργασίας με αφορμή την πανδημία covid- 19 στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, καθώς πολλές υπηρεσίες του δημοσίου προσφέρουν τις υπηρεσίες τους διαδικτυακά και εκτελούν την εργασία τους εξ αποστάσεως από τον χώρο της κατοικίας τους.

➤ Ιδιωτικές επιχειρήσεις:

Η εργασία εξ αποστάσεως μέσω της χρήσης του διαδικτύου βρίσκει εφαρμογή στον ιδιωτικό τομέα σε διάφορους τομείς επιχειρήσεων που έχουν την δυνατότητα να διεκπεραιώσουν απομακρυσμένα εργασίες με την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών. Η πανδημία covid – 19 οδήγησε στην εξάπλωση της τηλεργασίας όσο και στην προθυμία μόνιμης υιοθέτησης της από πολλές επιχειρήσεις.

#### **2.4. Η Τηλεργασία στον Ευρωπαϊκό χώρο κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

Στην ενότητα αυτή έχουν χρησιμοποιηθεί δεδομένα από έρευνα που διεξήχθη από τη Eurofound για την απασχόληση κατά την πανδημία covid-19. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις, η πρώτη είχε έναρξη τον Απρίλιο του 2020 και η δεύτερη τον Ιούλιο του ίδιου έτους, όπου και άρχισε να επαναλειτουργεί η οικονομία.

Οι ερωτήσεις της έρευνας υπάγονταν σε κατηγορίες όπως η ισορροπία εργασίας – προσωπικής ζωής, τοποθεσία της εργασίας, ποιότητα εργασίας, η εμπειρία της εργασίας από το σπίτι κα.

Ενδεικτικά παρατίθενται ορισμένα αποτελέσματα της έρευνας κατά την διάρκεια των δύο φάσεων που αφορούν την ισορροπία μεταξύ εργασίας - προσωπικής ζωής και ακολουθεί σύγκριση μεταξύ των δύο φάσεων.



Κατηγορία: Ισορροπία εργασίας – προσωπικής ζωής

**Πίνακας 2.1 Αλλαγή στις ώρες εργασίας**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
μειώθηκαν πολύ	Απρίλιος	53,3	33,6
	Ιούλιος	33,9	22,6
μειώθηκαν λίγο	Απρίλιος	12,3	15,7
	Ιούλιος	11,7	14,5
παρέμειναν σταθερές	Απρίλιος	21,4	32,2
	Ιούλιος	31,7	36,9
αυξήθηκαν λίγο	Απρίλιος	7	11,6
	Ιούλιος	9,2	15,3
αυξήθηκαν πολύ	Απρίλιος	6	6,9
	Ιούλιος	13,5	10,7

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Από τα αποτελέσματα τις έρευνας βλέπουμε ότι στην πρώτη φάση τα μεγαλύτερα ποσοστά απαντήσεων στην Ελλάδα, με ποσοστό 53,3%, αλλά και στο σύνολο της Ε.Ε. με ποσοστό 33,6% σχετικά με την αλλαγή στις ώρες εργασίας παρουσιάζονται στην απάντηση ότι οι ώρες εργασίας μειώθηκαν πολύ. Κατά την δεύτερη φάση, η Ελλάδα εξακολουθεί να παρουσιάζει υψηλότερα ποσοστά στην ίδια απάντηση, με 33,9% ενώ στο σύνολο της Ε.Ε. υπερिσχύει η απάντηση ότι οι ώρες εργασίας παραμένουν σταθερές, με ποσοστό 36,9%. Ειδικά την πρώτη φάση της έρευνας παρατηρείτε εντυπωσιακή διαφορά μεταξύ Ελλάδας και συνόλου της Ε.Ε..Γενικά παρατηρείται ότι οι ώρες εργασίας στην Ελλάδα και στο σύνολο της Ε.Ε. είτε παρέμειναν σταθερές είτε μειώθηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας, ενώ είναι πολύ λίγοι αυτοί που απαντούν ότι αυξήθηκαν. (Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.1.)

**Πίνακας 2.2 Διατηρούσες ανησυχία για την εργασία σου όταν δεν εργαζόσουν**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Απρίλιος	17,2	19,4
	Ιούλιος	15,7	22,7
σπάνια	Απρίλιος	14,8	19,9
	Ιούλιος	17	19,7
μερικές φορές	Απρίλιος	26	30,9
	Ιούλιος	33,8	30,6
της περισσότερες φορές	Απρίλιος	24,8	21,2
	Ιούλιος	21,6	20
πάντα	Απρίλιος	17,2	8,6
	Ιούλιος	11,9	7

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Σχετικά με το αν οι εργαζόμενοι είχαν ανησυχία όταν δεν εργάζονταν, οι περισσότεροι ανησυχούσαν μερικές φορές στην Ελλάδα και στην Ε.Ε., και στις δύο φάσεις της έρευνας, με ποσοστό 26% στην πρώτη φάση και 30,6% στην δεύτερη, στην Ελλάδα και ποσοστό 30,9% στην πρώτη και 30,6% στη δεύτερη φάση της έρευνας, στο σύνολο της Ε.Ε. Ενώ αυτό που παρατηρούμε είναι ότι στο σύνολο της Ε.Ε. οι απαντήσεις μεταξύ των δύο φάσεων δεν είχαν μεγάλη απόκλιση.(Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.2)

**Πίνακας 2.3 Αισθανόσουν τόσο κουρασμένος μετά την δουλειά που δεν μπορούσες να κάνεις τις δουλειές τους νοικοκυριού σου**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Απρίλιος	10,7	19,8
	Ιούλιος	6,6	12,3
σπάνια	Απρίλιος	21	23,3
	Ιούλιος	16,2	19,4
μερικές φορές	Απρίλιος	34	35
	Ιούλιος	39,5	39,6
της περισσότερες φορές	Απρίλιος	26,6	18
	Ιούλιος	28,2	23,7
πάντα	Απρίλιος	7,7	3,9
	Ιούλιος	9,5	5

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Όσον αφορά την επιρροή που είχε η κόπωση από την δουλειά στην εκτέλεση των εργασιών του νοικοκυριού οι περισσότεροι απάντησαν, ότι μερικές φορές είχε και στην Ελλάδα και στο σύνολο της Ε.Ε., με ποσοστά 34% και 35% στην πρώτη φάση αντίστοιχα, ενώ στην δεύτερη 39,5% και 39,6% αντίστοιχα. Ενώ ταυτόχρονα παρατηρούμε ότι στην δεύτερη φάση της έρευνας τα ποσοστά αυτών αυξήθηκαν. (Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.3)

**Πίνακας 2.4 Κατά πόσο πιστεύετε ότι η εργασία σας περιορίζει τον χρόνο που θέλατε να διαθέσετε στην οικογένεια**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Απρίλιος	17	26,9
	Ιούλιος	17,2	23,6
σπάνια	Απρίλιος	23,3	24,8
	Ιούλιος	14,5	24,2
μερικές φορές	Απρίλιος	31,8	29,5
	Ιούλιος	36,7	30,9
της περισσότερες φορές	Απρίλιος	21,3	14,5
	Ιούλιος	19,2	13,8
Πάντα	Απρίλιος	6,6	4,3
	Ιούλιος	12,4	7,5

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Στην ερώτηση αν η εργασία περιορίζει το χρόνο που θα ήθελαν να διαθέσουν στην οικογένεια τους, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε μερικές φορές έως ποτέ και στις δύο φάσεις της έρευνας τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε. Συγκεκριμένα τα μεγαλύτερα ποσοστά παρουσιάστηκαν στην απάντηση μερικές φορές, με ποσοστό 31,8% στην πρώτη φάση και 36,7% στην δεύτερη για την Ελλάδα, και ποσοστό 29,5% στην πρώτη φάση και 30,9% στην δεύτερη για το σύνολο της Ε.Ε. (Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.4)

**Πίνακας 2.5 Πόσο συχνά ήταν δύσκολο να συγκεντρωθείτε στη δουλειά εξαιτίας των οικογενειακών υποχρεώσεων**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Απρίλιος	29,8	35,4
	Ιούλιος	28,5	36,5
σπάνια	Απρίλιος	37,6	31,6
	Ιούλιος	40,2	32,7
μερικές φορές	Απρίλιος	25,1	24,1
	Ιούλιος	27	24,5
της περισσότερες φορές	Απρίλιος	5,9	7
	Ιούλιος	3,3	4,8
πάντα	Απρίλιος	1,6	1,9
	Ιούλιος	1	1,5

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Στα ίδια επίπεδα απαντήσεων ανήκει η Ελλάδα και στις δύο φάσεις της έρευνας σχετικά με το κατά πόσο οι οικογενειακές υποχρεώσεις επηρεάζουν την επαγγελματική ζωή, με το μεγαλύτερο ποσοστό 37,6% στην πρώτη φάση και 40,2% στην δεύτερη να απαντά σπάνια, ενώ το σύνολο της Ε.Ε. να απαντά ποτέ και στις δύο φάσεις, με

ποσοστό 35,4% στην πρώτη και 36,5% στη δεύτερη. Τέλος παρατηρείται ότι τα ποσοστά αυτών που επηρεάζονται από οικογενειακές υποχρεώσεις κατά την διάρκεια των δύο φάσεων τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε. είναι πολύ μικρά. (Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.5)

**Πίνακας 2.6 Πόσο συχνά οι οικογενειακές υποχρεώσεις σας, κατανάλωναν χρόνο από αυτόν που θα έπρεπε να διαθέσετε στην εργασία σας**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Απρίλιος	41,2	46,5
	Ιούλιος	41,5	51,2
σπάνια	Απρίλιος	35	30,4
	Ιούλιος	35	29,4
μερικές φορές	Απρίλιος	20,6	17,4
	Ιούλιος	19,6	15
της περισσότερες φορές	Απρίλιος	2,2	4,4
	Ιούλιος	2,6	3,2
πάντα	Απρίλιος	1	1,3
	Ιούλιος	1,3	1,2

(Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Κατά τις δύο φάσεις της έρευνας παρατηρούνται μικρές διαφορές μεταξύ Ελλάδας και του συνόλου της ΕΕ σχετικά με την ερώτηση αν οι οικογενειακές υποχρεώσεις κατανάλωναν χρόνο από αυτόν που θα έπρεπε να διαθέσουν στην εργασία. Τα μεγαλύτερα ποσοστά των εργαζομένων απαντούν ότι οι οικογενειακές υποχρεώσεις δεν καταναλώνουν χρόνο από αυτόν που θα έπρεπε να διαθέσουν στην εργασία τους, με μικρό ποσοστό που κυμαίνεται κοντά στο 1% να απαντά το αντίθετο. Συγκεκριμένα στην απάντηση ποτέ, στην Ελλάδα έχουμε ποσοστό 41,2% στην πρώτη φάση και 41,5% στην δεύτερη, και στο σύνολο της Ε.Ε. 46,5% στην πρώτη και 51,2% στην δεύτερη φάση. ( Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.6)

**Πίνακας 2.7 Συχνότητα που δουλεύατε από το σπίτι πριν την πανδημία**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Απρίλιος	67,4	64,5
	Ιούλιος	63	65,4
λιγότερο συχνά	Απρίλιος	13,9	12,9
	Ιούλιος	17,5	11,3
αρκετές φορές τον μήνα	Απρίλιος	5,8	6,8
	Ιούλιος	7,8	7,2
αρκετές φορές την εβδομάδα	Απρίλιος	5,9	6,6
	Ιούλιος	5,5	6,6
καθημερινά	Απρίλιος	7	9,2
	Ιούλιος	6,2	9,5

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Τα μεγαλύτερα ποσοστά των εργαζομένων απαντούν και στις δύο φάσεις της έρευνας ότι δεν εργάζονταν ποτέ από το σπίτι προ πανδημίας, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε., με ποσοστά που κυμαίνονται πάνω από το 60%. ( Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.7)

Στην ίδια κατηγορία ισορροπία εργασίας – προσωπικής ζωής τέθηκε και η παρακάτω ερώτηση μόνο κατά την πρώτη φάση της έρευνας.

**Πίνακας 2.8 Ξεκίνησες να δουλεύεις από το σπίτι εξ αιτίας της πανδημίας**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ναι	Απρίλιος	26,2	36,5
όχι	Απρίλιος	73,8	63,5

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε. το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι η εργασία από το σπίτι δεν ήταν απόρροια της πανδημίας. ( Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.8)

Τέλος παρατίθενται ενδεικτικές ερωτήσεις από τις κατηγορίες τοποθεσία της εργασίας, ποιότητα εργασίας και η εμπειρία της εργασίας από το σπίτι που τέθηκαν μόνο στην δεύτερη φάση της έρευνας.

Κατηγορία: Τοποθεσία δουλειάς

**Πίνακας 2.9 Εργασία από το σπίτι**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ναι	Απρίλιος	41,7	44,6
όχι	Απρίλιος	58,3	55,4

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Παρατηρείται ότι τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε. ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων δεν εργάζεται από το σπίτι, χωρίς όμως αυτό να έχει μεγάλη απόκλιση από αυτούς που εργάζονται από το σπίτι. (Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.9)

Κατηγορία: Ποιότητα εργασίας

**Πίνακας 2.10 Πόσο συχνά πιστεύετε πως η εργασία σας είναι χρήσιμη**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Ιούλιος	1,1	2,6
σπάνια	Ιούλιος	3,6	6,5
μερικές φορές	Ιούλιος	17,8	19,9
της περισσότερες φορές	Ιούλιος	35,7	46,4
πάντα	Ιούλιος	41,8	24,6

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Στην ερώτηση αν πιστεύετε πως η εργασία σας είναι χρήσιμη, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων στην Ελλάδα απάντησαν πάντα ενώ στο σύνολο της Ε.Ε. τις περισσότερες φορές. Γενικότερα τα μεγαλύτερα ποσοστά απαντήσεων στην συγκεκριμένη ερώτηση συγκεντρώνονται στις παραπάνω απαντήσεις τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε. ( Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.10)

**Πίνακας 2.11 Πόσο συχνά σας βοηθούν και σας στηρίζουν οι συνάδελφοί σας**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
ποτέ	Ιούλιος	3,9	4,6
σπάνια	Ιούλιος	10,1	11,8
μερικές φορές	Ιούλιος	27,3	25,8
της περισσότερες φορές	Ιούλιος	43,5	39,4
πάντα	Ιούλιος	15,2	18,4

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Στην ερώτηση αν σας στηρίζουν οι συνάδελφοι η πλειοψηφία των απαντήσεων συγκεντρώνεται στην απάντηση από μερικές φορές έως πάντα τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε., με το μεγαλύτερο ποσοστό στην Ελλάδα να απαντά τις περισσότερες φορές, με ποσοστό 43,5%, και ποσοστό 39,4% στο σύνολο της Ε.Ε. (Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.11)

Κατηγορία: Η εμπειρία δουλεύοντας από το σπίτι

**Πίνακας 2.12 Με τον εξοπλισμό που έχω μπορώ να κάνω σωστά τη δουλειά μου**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
διαφωνώ απόλυτα	Ιούλιος	10,5	8,2
διαφωνώ	Ιούλιος	13,6	8,3
ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Ιούλιος	22,8	17
συμφωνώ	Ιούλιος	38,9	44,3
συμφωνώ απόλυτα	Ιούλιος	14,2	22,2

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Στην ερώτηση αν με τον υπάρχοντα εξοπλισμό μπορεί να εκτελεσθεί ορθά η εργασία τους, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν, με ποσοστά 38,9% στην Ελλάδα και 44,3% στο σύνολο της Ε.Ε., ενώ η μειοψηφία διαφωνεί απόλυτα τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο της Ε.Ε με ποσοστά κοντά στο 10%. ( Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.12)

**Πίνακας 2.13 Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την εμπειρία της εξ' αποστάσεως εργασίας**

		ΕΛΛΑΔΑ	27 ΧΩΡΕΣ Ε.Ε.
διαφωνώ απόλυτα	Ιούλιος	12,1	8,6
διαφωνώ	Ιούλιος	14,4	10,8
ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Ιούλιος	29	23,8
συμφωνώ	Ιούλιος	33,6	36,7
συμφωνώ απόλυτα	Ιούλιος	10,9	20,1

(Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας Eurofound, 2020)

Τέλος οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι είναι ικανοποιημένοι από την εξ αποστάσεως εργασία τόσο στην Ελλάδα, με ποσοστό 33,6% όσο και στο σύνολο της Ε.Ε με ποσοστό 36,7%. ( Γραφική απεικόνιση στο Παράρτημα Γ, διάγραμμα: Δ.Γ.13)

Από το σύνολο της έρευνας αυτό που παρατηρείται είναι ότι γενικά οι απαντήσεις που δόθηκαν από την Ελλάδα δεν διαφέρουν πολύ από αυτές που δόθηκαν από το σύνολο της Ε.Ε.

Οι μεγαλύτερες αποκλίσεις παρατηρήθηκαν στην ερώτηση κατά πόσο οι οικογενειακές υποχρεώσεις επηρεάζουν την επαγγελματική ζωή, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό στην Ελλάδα απαντά σπάνια, ενώ το σύνολο της Ε.Ε. ποτέ και στις δύο φάσεις της έρευνας. Επιπλέον στην ερώτηση σχετικά με το αν πιστεύετε πως η εργασία σας είναι χρήσιμη, η πλειοψηφία στην Ελλάδα απάντησε πάντα ενώ στο σύνολο της Ε.Ε.

τις περισσότερες φορές.

Διαφαίνεται από την έρευνα ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων δεν εργαζόταν εξ αποστάσεως προ πανδημίας, παρόλα αυτά υπήρχε στήριξη από τους συναδέλφους και ο εξοπλισμός που διέθεταν αρκούσε για την διεκπεραίωση της δουλειά τους. Οι περισσότεροι συμφωνούν ότι είναι ικανοποιημένοι από την εξ' αποστάσεως εργασία και ότι η επαγγελματική τους ζωή δεν επηρεαζόταν σημαντικά από την οικογενειακή και το αντίστροφο.

## **2.5.Ανακεφαλαίωση**

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η διεύρυνση του διαδικτύου συντέλεσαν στην εξάπλωση της τηλεργασίας, καθώς αποτελούν τον τρόπο αλλά και το μέσο για την εφαρμογή της. Η τηλεργασία βρίσκει απήγηση σε πολλούς τομείς, κυρίως στον ιδιωτικό τομέα, στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στον τραπεζικό τομέα τα τελευταία χρόνια, ενώ την συναντάμε ακόμα και στην ιατρική. Η χρήσης της γίνεται και στον τομέα της εκπαίδευσης, αλλά και του δημοσίου. Στους τομείς αυτούς εξαπλώθηκε ραγδαία τον τελευταίο χρόνο με αφορμή την πανδημία covid – 19. Τέλος από έρευνα που έχει γίνει φαίνεται ότι λαμβάνει αποδοχή από τους εργαζόμενους, καθώς δεν επηρεάζεται άμεσα η επαγγελματική από την προσωπική ζωή και το αντίστροφο.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : Η περίπτωση του Δήμου Φιλοθέης – Ψυχικού**

### **3.1 Εισαγωγή**

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται μία σύντομη αναφορά στον Δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού, στην δημιουργία του και στα νομικά πρόσωπα που εποπτεύει.

Ο Δήμος Φιλοθέης – Ψυχικού δημιουργήθηκε από την συνένωση τριών δήμων και έχει έδρα το Ψυχικό. Διοικείται από τον Δήμαρχο και στην υπηρεσιακή του διάρθρωση υπάγονται, το γραφείο ευθύνης Δημάρχου, τα Αυτοτελές τμήματα Δημοτικής Αστυνομίας και Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης, οι Διευθύνσεις Προγραμματισμού Οργάνωσης και Πληροφορικής, Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Πολεοδομίας, Τεχνικών Υπηρεσιών, Καθαριότητας, Ανακύκλωσης Περιβάλλοντος και Πρασίνου, Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών και Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Συγκεκριμένα, θα γίνει μία σύντομη αναφορά στην δημιουργία του, στην διάρθρωση των κεντρικών και αποκεντρωμένων υπηρεσιών του, στην διοίκηση, εποπτεία και τον συντονισμό του και τέλος στην στελέχωση του.

### **3.2 Ίδρυση του Δήμου Φιλοθέης - Ψυχικού**

Ο Δήμος Φιλοθέης - Ψυχικού είναι ένας από τους δήμους του Βόρειου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής. Ιδρύθηκε το 2010 με την εφαρμογή του σχεδίου Καλλικράτης σύμφωνα με το ΦΕΚ Α'87/7-6-2010, με έδρα το Ψυχικό, αποτελούμενος από τους δήμους Ψυχικού, Νέου Ψυχικού και Φιλοθέης και έχει πληθυσμό 30.754 σύμφωνα με την απογραφή του 2001. Ο Δήμος Φιλοθέης - Ψυχικού έχει δύο νομικά πρόσωπα που δημιουργήθηκαν το 2011, το Ν.Π.Δ.Δ. Ο.Κ.Α.Π.Α. και το Ν.Π.Ι.Δ. ΔΗ.ΚΕ.ΦΙ.Ψ.

Η σύσταση του Ν.Π.Δ.Δ. Ο.Κ.Α.Π.Α. προέκυψε από τη συγχώνευση 14 Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου και δραστηριοποιείται στον τομέα φροντίδας Βρεφών και Νηπίων, Προστασίας και Υποστήριξης Ηλικιωμένων, υγείας, πολιτισμού και αθλητισμού (υπ. Αριθμ.135/2011 Απόφαση Δ.Σ. Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού).

Η σύσταση του Ν.Π.Ι.Δ. ΔΗ.ΚΕ.ΦΙ.Ψ προέκυψε από τη συγχώνευση 3 Δημοτικών Κοινοφελών Επιχειρήσεων και χρησιμοποιείται σε δράσεις που έχουν να κάνουν με τον τομέα του περιβάλλοντος, της κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης, την ανάδειξη και προστασία του πολιτισμού, τον αθλητισμό, την οργάνωση και λειτουργία δημοτικής συγκοινωνίας, προγράμματα έρευνας, τεχνολογίας, προώθηση της απασχόλησης και

συμμετοχής στην Ε.Ε (υπ. Αριθμ.137/2011 Απόφαση Δ.Σ. Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού).

### **3.3 Διάρθρωση Κεντρικών και Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών**

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται η διάρθρωση των κεντρικών και αποκεντρωμένων υπηρεσιών του Δήμου, καθώς και κάποιες αρμοδιότητες και περιγραφές καθηκόντων που προσδιορίζουν την υπηρεσιακή διάρθρωση και λειτουργία.

➤ Κεντρικές Υπηρεσίες (Ο.Ε.Υ. Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού):

1. Το Γραφείο Ευθύνης Δημάρχου στο οποίο περιλαμβάνονται ο Γενικός Γραμματέας, το Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου, το Γραφείο Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων, το Γραφείο Νομικής Υπηρεσίας και το Γραφείο Ειδικών Συμβούλων, Επιστημονικών Συνεργατών και Ειδικών Συνεργατών.

- Ο Γενικός Γραμματέας προΐσταται αμέσως μετά τον Δήμαρχο και προσυπογράφει τα από το Δήμαρχο και τους Αντιδημάρχους υπογραφόμενα έγγραφα. Είναι μετακλητός υπάλληλος. Ασκεί την διοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που του εκχωρούνται με απόφαση Δημάρχου. Ευθύνεται έναντι των Πολιτικών Οργάνων του Δήμου, και ιδιαίτερα έναντι του Δημάρχου, για την κανονική λειτουργία των Υπηρεσιών του Δήμου. Προγραμματίζει, οργανώνει, συντονίζει και ελέγχει τις επιμέρους δραστηριότητες των Υπηρεσιών, που του έχουν χορηγηθεί, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται με αποδοτικό τρόπο η αποτελεσματικότητα της δράσης τους στην επιδίωξη των περιοδικών στόχων του Δήμου.

- Το Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου ρυθμίζει τις συναντήσεις και επικοινωνίες του και τηρεί ημερολόγιο των προσωπικών επαφών του.

- Το Γραφείο Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων παρακολουθεί τις δημοσιεύσεις του τύπου και των εκπομπών στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας και μεριμνά για την προετοιμασία ανάλογων δημοσιεύσεων με στόχο την προάσπιση των συμφερόντων του Δήμου. Δημοσιεύει τις διακηρύξεις και ανακοινώσεις σχεδιάζει, εισηγείται και εφαρμόζει προγράμματα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης. Οργανώνει την προετοιμασία και υποστήριξη εκδηλώσεων του Δήμου, τηρεί πληροφοριακό αρχείο και συνεργάζεται με φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

- Το Γραφείο Νομικής Υπηρεσίας παρακολουθεί τη νομοθεσία που αφορά το Δήμο και γενικά την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Εποπτεύει για την ορθή εφαρμογή των

νόμων. Τηρεί αρχείο γνωμοδοτήσεων, νομολογίας, συγγραμμάτων κ.α. και μεριμνά για τον εμπλουτισμό της Νομικής Βιβλιοθήκης της Υπηρεσίας. Έχει την ευθύνη της σύνταξης όλων των σχεδίων συμβάσεων που υπογράφει ο Δήμαρχος ή ο εξουσιοδοτημένος Αντιδήμαρχος, καθώς και την ευθύνη της παρακολούθησης της ορθής των διαγωνισμών για έργα, προμήθειες και υπηρεσίες.

Γνωμοδοτεί για κάθε ζήτημα που ερωτείται από το Δήμαρχο, τους Αντιδημάρχους, τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου, το Γενικό Γραμματέα και τους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών του Δήμου και παρίσταται σε όλα ανεξαιρέτως τα Δικαστήρια. Παρευρίσκεται στις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου και της Δημαρχιακής Επιτροπής εφόσον κληθεί για να παρέχει νομική συμβουλή σε θέματα που ανακύπτουν. Τέλος, παρέχει νομικές υπηρεσίες και στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και Ιδρύματα του Δήμου.

- Το Γραφείο Ειδικών Συμβούλων, Επιστημονικών Συνεργατών και Ειδικών Συνεργατών ασκεί καθήκοντα επιτελικά και δεν έχει αποφασιστικές αρμοδιότητες οποιασδήποτε μορφής, παρέχει συμβουλές για το συγκεκριμένο τομέα δραστηριοτήτων του Δήμου τον οποίο έχει οριστεί να εξυπηρετεί.

2. Το Αυτοτελές τμήμα Δημοτικής Αστυνομίας
3. Το Αυτοτελές τμήμα Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης που μελετά και εισηγείται τη ρύθμιση θεμάτων εμπορικής δραστηριότητας που επηρεάζουν τις λειτουργίες και το περιβάλλον της πόλης και την ποιότητα ζωής των κατοίκων, σύμφωνα με τις δικαιοδοσίες που δίδονται στο Δήμο με τις ισχύουσες διατάξεις.
4. Η Διεύθυνση Προγραμματισμού Οργάνωσης και Πληροφορικής που απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: Τμήμα Προγραμματισμού και Ανάπτυξης, Τμήμα Αποτελεσματικότητας, Ποιότητας και Οργάνωσης, Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.ΠΕ.) και Γραφείο Διαφάνειας.
5. Η Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού που είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή κοινωνικής πολιτικής, των πολιτικών ισότητας των φύλων καθώς και για την προστασία και προαγωγή της δημόσιας υγείας. Συγχρόνως η Διεύθυνση είναι αρμόδια για την προώθηση και ρύθμιση ζητημάτων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, την προώθηση της Δια Βίου Μάθησης, καθώς και για το σχεδιασμό και εφαρμογή προγραμμάτων Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νέας Γενιάς. Τέλος, απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: το Τμήμα άσκησης κοινωνικής πολιτικής και

πολιτικών ισότητας των φύλλων, το Γραφείο Ισότητας, το Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας, το Τμήμα Προστασίας και Προαγωγής της Δημόσιας Υγείας και το Τμήμα Παιδείας, δια βίου Μάθησης, Πολιτισμού και Αθλητισμού.

6. Η Διεύθυνση Πολεοδομίας που απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών, το Τμήμα Οικοδομικών Αδειών και το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών.
7. Η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών που είναι αρμόδια για τη μελέτη, εκτέλεση και συντήρηση των κάθε είδους τεχνικών έργων του Δήμου. Απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: το Τμήμα Μελετών, το Τμήμα Εκτέλεσης Έργων, Συγκοινωνιών και Κυκλοφορίας, το Τμήμα Συντήρησης και Αυτεπιστασίας και το Τμήμα Εγκαταστάσεων και Αδειών Μεταφορών
8. Η Διεύθυνση Καθαριότητας, Ανακύκλωσης Περιβάλλοντος και Πρασίνου απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: το Τμήμα Καθαριότητας, το Γραφείο Εποπτών – Κίνησης Οχημάτων, το Τμήμα Πρασίνου και Περιβαλλοντικών θεμάτων και το Γραφείο Πολιτικής Προστασίας.
9. Η Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών που απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: το Τμήμα Υποστήριξης των Πολιτικών Οργάνων του Δήμου, το Τμήμα Προσωπικού και Εκκαθάρισης δαπανών μισθοδοσίας, το Γραφείο Τεχνικού Ασφαλείας, Ιατρού Εργασίας, Υγιεινής και Ασφάλειας, το Γραφείο Αλλοδαπών και Μετανάστευσης, το Γραφείο Γενικού Πρωτοκόλλου και Αρχείου, το Τμήμα Αστικής και Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείων και το Γραφείο ΟΓΑ.
10. Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για την αποτελεσματική τήρηση των οικονομικών προγραμμάτων λειτουργίας του Δήμου, τη σωστή απεικόνιση των οικονομικών πράξεων και τη διαχείριση των εσόδων και δαπανών του, καθώς και τη διασφάλιση και αξιοποίηση της δημοτικής περιουσίας. Συγχρόνως, μεριμνά για την αποτελεσματική διενέργεια όλων των νόμιμων διαδικασιών που απαιτούνται για την προμήθεια υλικών, εξοπλισμού και υπηρεσιών.

Στη Διεύθυνση υπάγονται διοικητικά, και ειδικότερα στο Τμήμα Ταμείου, και τα αποκεντρωμένα Γραφεία Οικονομικών Θεμάτων σε επιμέρους δημοτικές ενότητες. Τέλος, απαρτίζεται από τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες: το Τμήμα Προϋπολογισμού – Απολογισμού, Λογιστηρίου, το Τμήμα Ταμειακής Υπηρεσίας,

το Τμήμα Εσόδων και Περιουσίας και το Τμήμα Προμηθειών.

11. Η Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) που απαρτίζεται από το ΚΕΠ Νέου Ψυχικού, Φιλοθέης και Ψυχικού και περιλαμβάνουν τις διοικητικές ενότητες, Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών και Γραφείο Εσωτερικής Ανταπόκρισης.

➤ Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες (Ο.Ε.Υ. Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού):

1. Αποκεντρωμένη Υπηρεσία με έδρα το Ν. Ψυχικό

2. Αποκεντρωμένη Υπηρεσία με έδρα τη Φιλοθέη

Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων που είναι εγκατεστημένες στη δημοτική κοινότητα Φιλοθέης και Ν. Ψυχικού λειτουργούν ως δημοτικά ΚΕΠ και απαρτίζονται από τα παρακάτω γραφεία: το Γραφείο Διοικητικών Θεμάτων και Εξυπηρέτησης του Πολίτη και το Γραφείο Οικονομικών Θεμάτων.

### **3.4 Διοίκηση – Εποπτεία - Συντονισμός**

Στην ενότητα αυτή ορίζεται σύμφωνα με το ΦΕΚ 2368/24-8-12 τα όργανα<sup>1</sup> διοίκησης, εποπτείας και συντονισμού του Δήμου Φιλοθέης - Ψυχικού.

Ο Δήμος διοικείται σύμφωνα από το Δημοτικό Συμβούλιο, την Οικονομική Επιτροπή, την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Δήμαρχο. Ο Δήμαρχος υποστηρίζεται στα διοικητικά του καθήκοντά από τον Γενικό Γραμματέα. Στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνεται η εποπτεία και ο έλεγχος των δημοτικών υπηρεσιών, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα στην επίτευξη των στόχων και προγραμμάτων που αποφασίζονται από τα πολιτικά όργανα του Δήμου.

Όργανα διοίκησης των Δημοτικών Κοινοτήτων του Δήμου είναι το Συμβούλιο και ο Πρόεδρος του συμβουλίου της Δημοτικής Κοινότητας αντίστοιχα. Ο Δήμαρχος ορίζει τους Αντιδημάρχους, στους οποίους μεταβιβάζει την άσκηση αρμοδιοτήτων καθ' ύλην όπως την άσκηση εποπτείας συγκεκριμένων δημοτικών υπηρεσιών και κατά τόπο όπως εποπτεία αποκεντρωμένων υπηρεσιών και ζητημάτων που αφορούν συγκεκριμένες Δημοτικές ενότητες.

Κάθε αποκεντρωμένη υπηρεσία υπάγεται διοικητικά και ακολουθεί κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της, τις οδηγίες και κατευθύνσεις της αντίστοιχης υπερκείμενης διοικητικής ενότητας. Όλες οι υπηρεσίες του Δήμου συνεργάζονται με την Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής κατά το σχεδιασμό

---

<sup>1</sup> Οι αρμοδιότητες των παραπάνω οργάνων ορίζονται από τις κείμενες διατάξεις.

και την παρακολούθηση εφαρμογής των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, των ετησίων προγραμμάτων και γενικά των προγραμμάτων δράσης του Δήμου, καθώς και με τα αποκεντρωμένα Γραφεία Διοικητικών θεμάτων και Εξυπηρέτησης του Πολίτη.

### 3.5 Στελέχωση του Δήμου

Στη στελέχωση του Δήμου σύμφωνα με το ΦΕΚ 2368/24-8-12 άρθρο 23 περιλαμβάνονται ειδικές θέσεις, οι οποίες αποτελούνται από μία θέση Γενικού Γραμματέα (άρθρο 161 Ν.3584/07), τρεις θέσεις Δικηγόρων με πάγια αντιμισθία (άρθρο 166 Ν. 3584/07), πέντε θέσεις Ειδικών Συμβούλων ή Επιστημονικών Συνεργατών ή Ειδικών Συνεργατών (άρθρο 163 Ν.3584/07) και μία θέση Ιδιαίτερου Γραμματέα (άρθρο 162 Ν.3584/07).

Σύμφωνα με το άρθρο 24 του παραπάνω ΦΕΚ η οργανική σύνθεση και διαβάθμιση θέσεων προσωπικού φαίνεται στους παρακάτω πίνακες.

**Πίνακας 3.1 Τακτικές Οργανικές Θέσεις Μόνιμου Προσωπικού**

Κατηγορία	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ
Διοικητικό Προσωπικό	17	4	23	7
Τεχνικό Προσωπικό	7	3	17	-
Υγειονομικό Προσωπικό	-	-	30	56
Γεωπονικό Προσωπικό	2	1	6	7
Ειδική Υπηρεσία – Δημοτική				
Αστυνομία	-	1	6	-

(Ίδια Επεξεργασία στοιχείων ΟΥΕ Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού)

**Πίνακας 3.2 Προσωπικό Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου**

Κατηγορία	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ
Διοικητικό Προσωπικό	1	1	22	6
Τεχνικό Προσωπικό	1	1	3	-
Υγειονομικό Προσωπικό	-	-	3	21
Γεωπονικό Προσωπικό	-	-	-	2

(Ίδια Επεξεργασία στοιχείων ΟΥΕ Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού)

Όλες οι παραπάνω θέσεις με σχέση εργασίας Αορίστου Χρόνου κενούμενες με οποιονδήποτε τρόπο καταργούνται.

**Πίνακας 3.3 Προσωποπαγείς Θέσεις**

Κατηγορία	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ
Διοικητικό Προσωπικό	-	1	5	-
Τεχνικό Προσωπικό	-	2	1	-
Υγειονομικό Προσωπικό	-	-	1	9
Γεωπονικό Προσωπικό	-	1		-

(Ίδια Επεξεργασία στοιχείων ΟΥΕ Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού)

Οι παραπάνω θέσεις κατέχονται από μόνιμους υπαλλήλους και καταργούνται με την κατά οποιοδήποτε τρόπο αποχώρησή των.

Στο Προσωπικό Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου περιλαμβάνονται ογδόντα θέσεις διαφόρων ειδικοτήτων για την αντιμετώπιση εποχιακών, περιοδικών ή πρόσκαιρων αναγκών. Η πλήρωση των θέσεων αυτών θα γίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις και εγκυκλίους – οδηγίες που αφορούν το προσωπικό αυτό.

Τέλος σύμφωνα με το άρθρο 26 το ίδιου ΦΕΚ οι υπηρετούντες στο Δήμο υπάλληλοι κατατάσσονται στις αντίστοιχες θέσεις των σχετικών κλάδων και η κατανομή του προσωπικού στις επί μέρους οργανικές μονάδες γίνεται με απόφαση του Δημάρχου, λαμβάνοντας υπόψη τις λειτουργικές ανάγκες των μονάδων, τα προσόντα, την πείρα και τις ειδικές γνώσεις των υπαλλήλων.

### **3.6 Ανακεφαλαίωση**

Στο κεφάλαιο που προηγήθηκε παρουσιάστηκε ο Δήμος Φιλοθέης – Ψυχικού, που αποτελεί και την περίπτωση μελέτης της έρευνας που θα ακολουθήσει σε επόμενο κεφάλαιο. Έγινε αναφορά στον Δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού και στα δύο νομικά πρόσωπα που δημιουργήθηκαν το 2011, το Ν.Π.Δ.Δ. Ο.Κ.Α.Π.Α. και το Ν.Π.Ι.Δ. ΔΗ.ΚΕ.ΦΙ.Ψ.. Εν συνεχεία παρουσιάστηκε η διάρθρωση των κεντρικών και αποκεντρωμένων υπηρεσιών του Δήμου, καθώς και κάποιες αρμοδιότητες και περιγραφές καθηκόντων που προσδιορίζουν την υπηρεσιακή διάρθρωση και λειτουργία τους. Τέλος αναφέρθηκαν τα όργανα διοίκησης, εποπτείας και συντονισμού του, καθώς και η οργανική σύνθεση και διαβάθμιση θέσεων προσωπικού σύμφωνα με το ΦΕΚ 2368/2012.





## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Μεθοδολογία της έρευνας**

### **4.1 Εισαγωγή**

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστεί η αναγκαιότητα και ο στόχος της έρευνας και θα τεθούν οι βάσεις με τις οποίες θα διενεργηθεί η έρευνα, στην περίπτωση του φορέα που μελετάται.

Η ανάδειξη του σκοπού της έρευνας αλλά και η χρησιμότητα της, με την βοήθεια της μεθόδου που θα χρησιμοποιηθεί για την διεξαγωγή της, θα βοηθήσουν στην κατάληξη συμπερασμάτων.

Συγκεκριμένα στο παρόν κεφάλαιο προσδιορίζονται η αναγκαιότητα και οι στόχοι της έρευνας, ορίζονται οι ερευνητικές υποθέσεις και τα ερωτήματα. Τέλος παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί.

### **4.2 Η αναγκαιότητα και ο στόχος της έρευνας**

Η σημαντικότητα της παρούσας έρευνας συνίσταται στο γεγονός ότι δεν έχουν πραγματοποιηθεί ακόμη συστηματικές έρευνες για το θέμα αυτό. Μέσα από τη διερεύνηση των απόψεων των υπαλλήλων διερευνάται η εφαρμογή της τηλεργασίας στον φορέα που μελετάται. Η καταγραφή των πορισμάτων της έρευνας, η συστηματική διερεύνησή τους και η ανάλυσή τους, μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο ώστε να μελετηθεί η εφαρμογή της τηλεργασίας και σε άλλους δήμους δείχνοντας την ανταπόκριση και την αποδοχή της, από αυτούς που παρέχουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες του δημοσίου.

Στην παρούσα εργασία, ως τώρα, παρουσιάστηκε ένα θεωρητικό πλαίσιο της τηλεργασίας και του τρόπου εφαρμογής της. Η έρευνα σκοπό έχει να παρουσιάσει τη παρούσα κατάσταση στον φορέα που εξετάζετε, να αναδείξει τυχόν προβλήματα και να δώσει μια νέα κατεύθυνση με σκοπό την βελτίωση της. Ειδικότερα, διερευνάται ο βαθμός εφαρμογής της στον Δήμο Φιλοθέης –Ψυχικού.

### **4.3 Ερευνητικές υποθέσεις και ερευνητικά ερωτήματα**

Μετά τη βιβλιογραφική επισκόπηση και αφού διευκρινίσουμε ότι για τους σκοπούς της έρευνας, στην περίπτωση μελέτης μας, όπου αναφέρετε ο όρος «εξ αποστάσεως εργασία» εννοούμε την «τηλεργασία»<sup>2</sup>, διατυπώθηκαν οι εξής ερευνητικές υποθέσεις

---

<sup>2</sup> Το είδος της εργασίας εξ αποστάσεως που διενεργήθηκε στον δήμο ήταν η τηλεργασία.

στις οποίες θα στηριχτεί η έρευνα:

Υπόθεση 1<sup>η</sup>: Η εφαρμογή της τηλεργασίας επηρεάστηκε από την πανδημία.

Υπόθεση 2<sup>η</sup>: Αιτία εφαρμογής της στο δημόσιο ήταν η πανδημία του covid-19.

Υπόθεση 3<sup>η</sup>: Η εφαρμογή της θα συνεχιστεί.

Υπόθεση 4<sup>η</sup>: Οι εργαζόμενοι στο δημόσιο αλλά και η γενικότερη αποδοτικότητα της εργασίας έχουν επηρεαστεί από την τηλεργασία.

Υπόθεση 5<sup>η</sup>: Τα αποτελέσματα της επιδρούν θετικά στη λειτουργία του φορέα.

Με βάση τις ερευνητικές υποθέσεις θα προσεγγιστούν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Θα μπορούσε η εργασία εξ αποστάσεως να εφαρμοστεί σε έναν φορέα του δημοσίου;
2. Θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία στο δημόσιο αν δεν υπήρχε ο covid-19;
3. Έχει η εργασία εξ αποστάσεως αποδοχή από τους υπαλλήλους ανάλογα με την θέση του εργαζομένου;
4. Έχει η εργασία εξ αποστάσεως αποδοχή από την διοίκηση;
5. Θα μπορούσε το δημόσιο να ξεφύγει από τα πλαίσια της γραφειοκρατίας εφαρμόζοντας την εξ αποστάσεως εργασία;
6. Ποια είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι από την εφαρμογή της τηλεργασίας;
7. Ποια είναι τα οφέλη που αποκομίζουν οι εργαζόμενοι από την εφαρμογή της τηλεργασίας;
8. Είναι αποτελεσματική η εκτέλεση των εργασιών μέσω της τηλεργασίας;
9. Επηρεάζει η τηλεργασία την προσωπική ζωή των εργαζομένων;
10. Υπάρχει πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της δομής;
11. Κατά πόσο οι υπάλληλοι έχουν την δυνατότητα να τηλεργαστούν;
12. Κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να παραμείνει ως μοντέλο εργασίας;
13. Είναι το δημόσιο σε θέση να εκμεταλλευτεί την τηλεργασία με το ανθρώπινο δυναμικό και λογισμικό που διαθέτει;

#### **4.4 Μεθοδολογία της έρευνας**

Στην ενότητα αυτή θα προσδιοριστεί το δείγμα στο οποίο θα απευθυνθεί η έρευνα, θα οριστεί το ερευνητικό εργαλείο, που θα χρησιμοποιηθεί για την διεξαγωγή της και η ερευνητική μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί.

#### **4.4.1 Δείγμα**

Για τη διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκαν ως δείγμα, για την ποσοτική έρευνα οι υπάλληλοι που εργάζονται στο δήμο και οι οποίοι θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν την εργασία τους εξ αποστάσεως. Συγκεκριμένα το δείγμα αποτελείται από υπαλλήλους των κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ και ΔΕ που απασχολούνται κυρίως ως διοικητικοί υπάλληλοι, αλλά και εκπαιδευτικό προσωπικό, τέλος στο δείγμα συμπεριλαμβάνονται και κάποιοι εξωτερικοί συνεργάτες. Ειδικότερα, το ερωτηματολόγιο<sup>3</sup> απευθύνθηκε στο σύνολο περίπου των εργαζομένων, το οποίο διαμορφώνεται στα 130 άτομα. Το δείγμα που συγκεντρώθηκε περιλαμβάνει συνολικά 88 απαντημένα ερωτηματολόγια, εκ των οποίων τα 25 συμπληρώθηκαν από άντρες και τα 63 από γυναίκες. Οι συμμετέχοντες αφού ενημερώθηκαν για τον σκοπό της έρευνας και τους τονίστηκε το γεγονός ότι θα τηρηθεί η ανωνυμία τους συμπλήρωσαν χειρόγραφα το ερωτηματολόγιο. Για την ποιοτική έρευνα πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις<sup>4</sup> σε άτομα της πολιτικής και υπηρεσιακής διοίκησης και συγκεκριμένα στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου, κ. Ζεγγίνη Δημήτριο, στον Προϊστάμενο Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών του Δήμου κ. Μπέλλο Χρήστο, ο οποίος είναι και Πρόεδρος του 4ου Υπηρεσιακού Συμβουλίου Αθηνών, στην Αντιπρόεδρο του Νομικού Προσώπου κα Παλαιολόγου Μαρία – Χριστίνα, η οποία είναι τακτικό μέλος στην Οικονομική Επιτροπή και Γραμματέας του Διοικητικού Συμβουλίου του Δήμου καθώς και στην Προϊστάμενη του Τμήματος Προσωπικού κα Κίτσου Ελένη.

#### **4.4.2 Ερευνητικό εργαλείο**

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας κατασκευάστηκε ερωτηματολόγιο με στόχο τη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων. Επιλέχθηκε η χρήση ερωτηματολογίου καθώς δίνει την δυνατότητα να διανέμεται σε πολλά άτομα. Το κόστος του είναι μικρό και αποτελεί μία γρήγορη διαδικασία εξυπηρετώντας τους σκοπούς της έρευνας. Συλλέγεται σε σύντομο χρονικό διάστημα ένας σημαντικός αριθμός ερωτηματολογίων, παράλληλα, οι ερωτώμενοι απαντούν με μεγαλύτερη ειλικρίνεια και ελευθερία καθώς δεν υπάρχει άμεση επαφή. Κατά την κατασκευή του ελήφθησαν υπόψη κάποιες βασικές αρχές όπως το να είναι σύντομο, εύκολο στην ανάγνωση, τη συμπλήρωση και να περιέχει ένα σύντομο πρόλογο με επεξηγήσεις και οδηγίες σχετικά με τη συμπλήρωσή του (Javeau, 2000).

---

<sup>3</sup> Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Β.

<sup>4</sup> Οι ερωτήσεις της συνέντευξης παρατίθενται στο Παράρτημα Α.

Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας, περιλαμβάνει 33 ερωτήσεις, από τις οποίες οι 29 ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου και οι υπόλοιπες 4 δίνουν την δυνατότητα στον ερωτώμενο εκτός από τις διαθέσιμες επιλογές, να προτείνει και δικές του. Από τις 33 ερωτήσεις οι 19 είναι σε 5-βάθμια ή 3-βάθμια κλίμακα Likert (Καθόλου, Λίγο, Αρκετά, Πολύ, Πάρα πολύ / Ναι, Μάλλον Ναι, Μάλλον Όχι, Όχι, Δεν γνωρίζω / Ναι, Όχι, Μερικώς / Αυξήθηκε, Μειώθηκε, Παρέμεινε ίδια), ενώ περιλαμβάνονται και διχοτομικές ερωτήσεις, καθώς και ερωτήσεις πολλαπλών απαντήσεων.

Αρχικά, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει μια μικρή εισαγωγή σχετικά με τους σκοπούς της έρευνας, δίνονται κάποιες σύντομες διευκρινήσεις και οδηγίες, και τονίζεται ότι θα τηρηθεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων. Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου ζητούνται κάποια δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και συγκεκριμένα το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η σχέση εργασίας, η ιδιότητα εργασίας και τα έτη προϋπηρεσίας. Στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνονται 26 ερωτήσεις που διερευνούν την εφαρμογή της τηλεργασίας, το βαθμό αποδοχής της, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της.

Τέλος διενεργήθηκε ποιοτική έρευνα, με σκοπό να λειτουργήσει συμπληρωματικά με την ποσοτική. Η διενέργεια της, έγινε με τη μορφή των προσωπικών συνεντεύξεων, η οποία προσφέρει ευελιξία και αμεσότητα κατά την διεξαγωγή της, σε συνδυασμό με το χαμηλό της κόστος. Μέσω της προσωπικής συνέντευξης επιδιώκεται η καταγραφή της βιωματικής εμπειρίας του ερωτώμενου, καθώς και οι απόψεις και οι αντιλήψεις του, επιτρέποντας την εξερεύνηση σε βάθος, των αιτιών και των λόγων κάποιων στάσεων και συμπεριφορών, αφού εμπεριέχει την δυναμική της συζήτησης ( Ζαφειρόπουλος, 2005). Σχεδιάστηκαν ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, με την μορφή ημι-δομημένης προσέγγισης. Στις τρεις συνεντεύξεις, έγινε μαγνητοφώνηση, ύστερα από συγκατάθεση των συνεντευξιαζόμενων. Στην συνέχεια, ακολούθησε απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων και καταγραφή τους σε κείμενο. Μετά από επεξεργασία όλων των συνεντεύξεων, παρατίθενται τα αποτελέσματα τους, ανά συνέντευξη.

#### **4.4.3 Μεθοδολογία στατιστικής ανάλυσης**

Μετά την ολοκλήρωση της συγκέντρωσης των ερωτηματολογίων ακολουθεί η στατιστική ανάλυση των δεδομένων. Στη παρούσα έρευνα η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS Statistics (Statistical Package of Social Sciences), το οποίο αποτελεί ένα από τα πιο δημοφιλή και εύχρηστα

πακέτα για την πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών στις κοινωνικές επιστήμες. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική κατά την οποία διενεργήθηκε εξαγωγή των συχνοτήτων, των ποσοστών, των μέτρων θέσης και διασποράς και των αντίστοιχων διαγραμμάτων των δεδομένων. Στη συνέχεια, για να μπορέσει να γίνει σύγκριση μεταξύ των ομάδων, χρησιμοποιήθηκε ο παραμετρικός έλεγχος T-test. Ο έλεγχος T-test χρησιμοποιήθηκε στις περιπτώσεις που έπρεπε να συγκριθούν δυο τιμές ή ομάδες σε μια μεταβλητή, όπως για παράδειγμα το φύλο. Χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος chi - square για τη διερεύνηση συσχετίσεων μεταξύ δύο κατηγορικών μεταβλητών. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε ως  $\alpha=95\%$  ( $p=0.05$ ).

#### **4.5 Ανακεφαλαίωση**

Στο κεφάλαιο που προηγήθηκε, αφού τέθηκε ο σκοπός και η αναγκαιότητα της έρευνας, εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους επιλέχθηκε να πραγματοποιηθεί, τέθηκαν οι ερευνητικές υποθέσεις και τα ερευνητικά ερωτήματα με βάση την βιβλιογραφία.

Η παρούσα έρευνα επιλέχθηκε να διενεργηθεί μέσω των μεθόδων της ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας. Προσδιορίστηκε το δείγμα της έρευνας, στο οποίο απευθύνθηκε το ερωτηματολόγιο, καθώς και τα άτομα στα οποία απευθύνθηκαν οι συνεντεύξεις.

Χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο spss για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας και η διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων για την ποιοτική έρευνα.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Αποτελέσματα έρευνας**

### **5.1 Εισαγωγή**

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα τόσο της ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη μέσω ερωτηματολογίων όσο και της ποιοτικής που πραγματοποιήθηκε μέσω προσωπικών συνεντεύξεων.

Συγκεκριμένα θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της έρευνας, μέσω της περιγραφικής στατιστικής, στην συνέχεια θα ακολουθήσει επαγωγική στατιστική, μέσα από την οποία θα γίνουν συσχετίσεις των ερωτημάτων για την διεξαγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων. Επίσης θα παρατεθούν τα αποτελέσματα από τις συνεντεύξεις. Τέλος, θα επιχειρηθεί να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, ποιοτικής και ποσοτικής, θα μπορέσουν να βγουν στην συνέχεια χρήσιμα συμπεράσματα, σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας στον φορέα του δημοσίου που μελετάται.

### **5.2 Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας**

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας, μέσω περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής από το στατιστικό πρόγραμμα του spss.

#### **5.2.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση**

Στην ενότητα αυτή παραθέτονται τα αποτελέσματα της έρευνας μέσα από πίνακες συχνοτήτων. Το δείγμα αποτελείται από 88 υπαλλήλους του Δήμου Φιλοθέης - Ψυχικού, σ' αυτό περιλαμβάνονται και υπάλληλοι από τα δύο νομικά πρόσωπα του δήμου καθώς και εξωτερικοί συνεργάτες. Το δείγμα αποτελείται από άτομα τα οποία μπορούν να εργαστούν με τηλεργασία και δεν συμπεριλαμβάνει άτομα που εργάζονται στην καθαριότητα και το πράσινο.

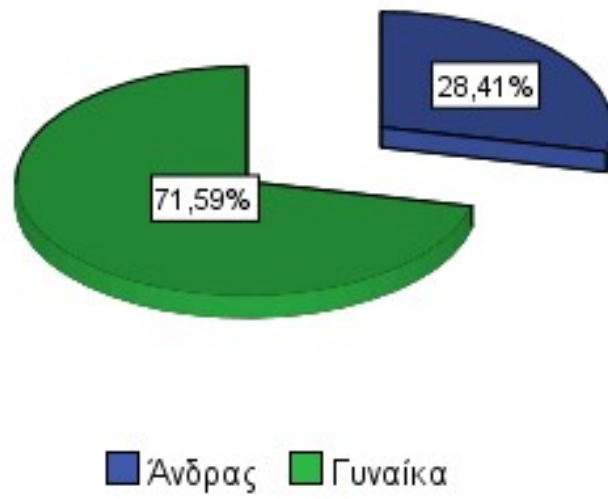
Παρακάτω παρουσιάζεται πίνακας με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, στον οποίο εμφανίζονται οι συχνότητες και τα ποσοστά των αποτελεσμάτων, στην συνέχεια ακολουθεί ανάλυση. (Γραφική απεικόνιση διαγράμματα 5.1 έως 5.7)

**Πίνακας 5.1 Δημογραφικά Στοιχεία**

		Συχνότητα	Ποσοστό
Φύλο	Άνδρας	25	28,4%
	Γυναίκα	63	71,6%
Ηλικία	20-30	4	4,5%
	31-40	19	21,6%
	41-50	39	44,4%
	51-60	25	28,4%
	>61	1	1,1%
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	21	23,9%
	Έγγαμος	57	64,8%
	Διαζευγμένος	9	10,2%
	Σύμφωνο Συμβίωσης	1	1,1%
Βαθμίδα εκπαίδευσης	Δευτεροβάθμια	26	29,5%
	Τριτοβάθμια	40	45,5%
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	22	25,0%
Σχέση εργασίας	Μόνιμος	51	58,0%
	ΙΔΑΧ	12	13,6%
	ΙΔΟΧ	25	28,4%
Θέση εργασίας	Υπάλληλος	68	77,3%
	Προϊστάμενος Τμήματος	10	11,3%
	Προϊστάμενος Διεύθυνσης	5	5,7%
	Εξωτερικός Συνεργάτης	5	5,7%
Χρόνια προϋπηρεσίας	<5	23	26,1%
	6-10	9	10,2%
	11-15	9	10,2%
	16-20	21	23,9%
	>21	26	29,6%

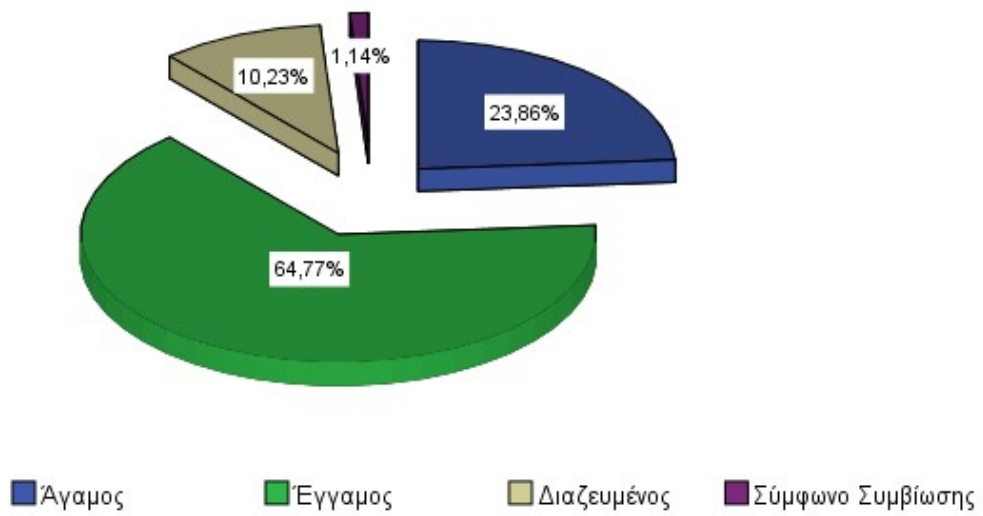


## Φύλλο

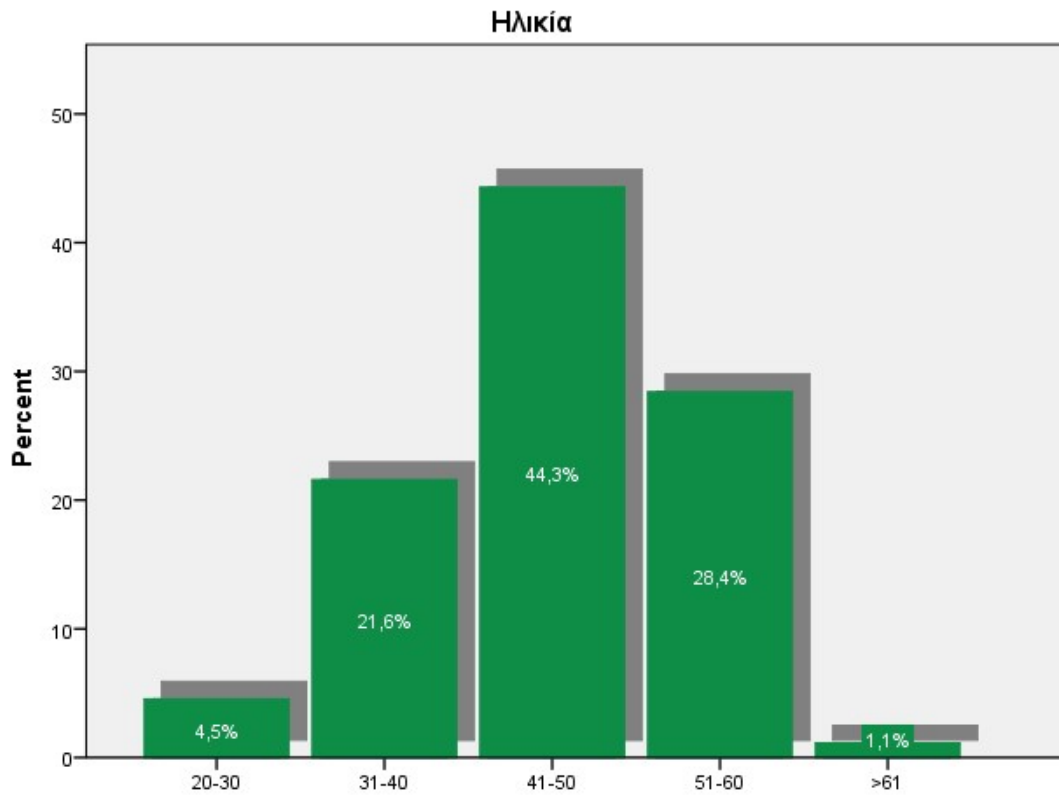


Διάγραμμα 5.1 Φύλλο

## Οικογενειακή κατάσταση

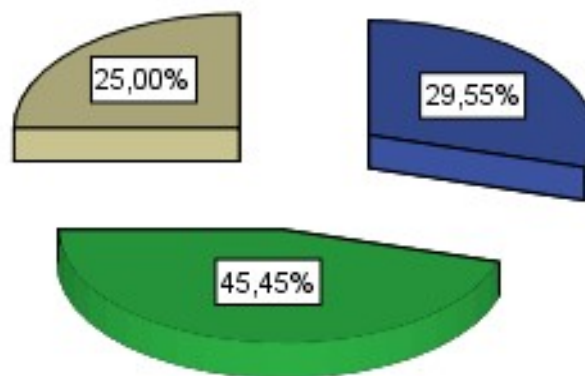


Διάγραμμα 5.2 Οικογενειακή κατάσταση



**Διάγραμμα 5.3 Ηλικία**

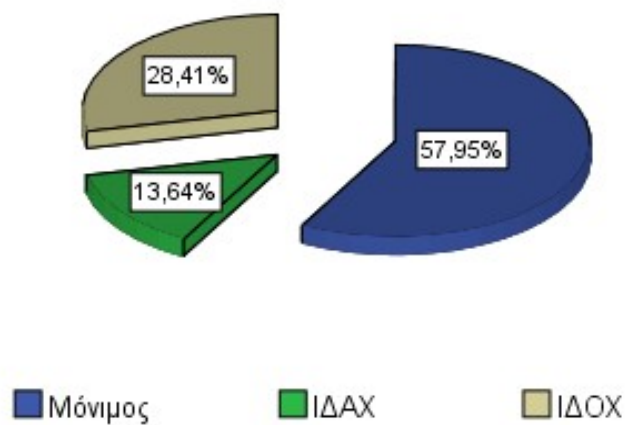
### Βαθμίδα εκπαίδευσης



- Δευτεροβάθμια
- Τριτοβάθμια
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

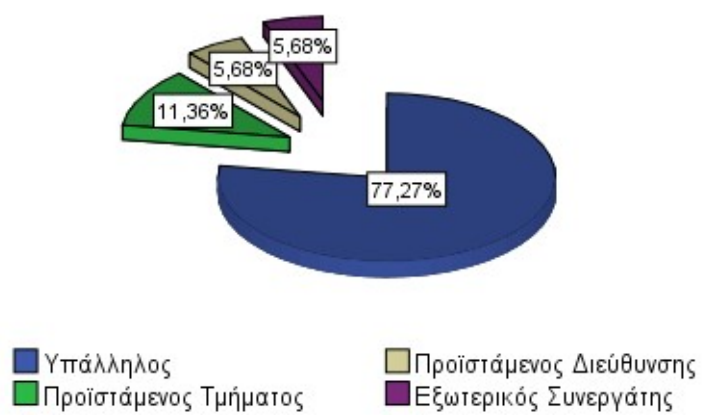
**Διάγραμμα 5.4 Βαθμίδα εκπαίδευσης**

### Σχέση εργασίας

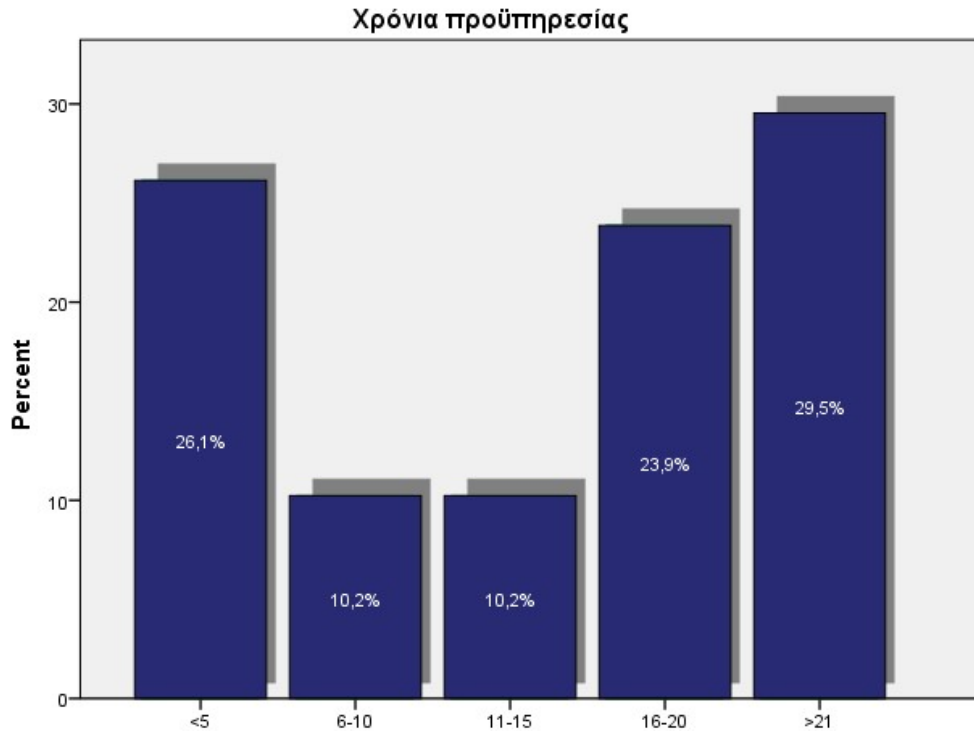


Διάγραμμα 5.5 Σχέση εργασίας

### Θέση εργασίας



Διάγραμμα 5.6 Θέση εργασίας



**Διάγραμμα 5.7 Χρόνια προϋπηρεσίας**

Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 88 άτομα, 25 άνδρες (28,4%) και 63 γυναίκες (71,6%), με τη πλειοψηφία του δείγματος να αποτελείται από γυναίκες . Αναφορικά με την ηλικία των συμμετεχόντων, το μεγαλύτερο ποσοστό εξ αυτών, και συγκεκριμένα το 44,4%, βρίσκεται μεταξύ 41- 50 χρόνων, το 28,4% μεταξύ 51-60 χρόνων, το 21,6% μεταξύ 31-40 χρόνων και, τέλος το 5,6% μεταξύ 20 – 30 και άνω των 61 χρόνων. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι με ποσοστό 64,8%, ποσοστό 23,9% είναι άγαμοι, 10,2% διαζευγμένοι και μόνο 1,1% με σύμφωνο συμβίωσης.

Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών των συμμετεχόντων, το 45,5% κατέχει πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 29,5% μόνο τον βασικό τίτλο σπουδών και το 25% κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο.

Την πλειοψηφία των συμμετεχόντων αποτελούν οι μόνιμοι υπάλληλοι με ποσοστό 58%, οι υπάλληλοι με σύμβαση ορισμένου χρόνου αποτελούν το 28,4% και τέλος οι υπάλληλοι με σύμβαση αορίστου χρόνου το 13,6%. Από τους συμμετέχοντες το 77,3% δεν έχουν θέση ευθύνης, ενώ το 17% κατέχουν θέση ευθύνης και μόλις 5,7% αποτελείται από εξωτερικούς συνεργάτες. Αναφορικά με τα έτη υπηρεσίας, ποσοστό 29,6% από τους υπαλλήλους του δείγματος έχουν περισσότερα από 21 έτη εμπειρίας, 26,1% έως 5 έτη, 23,9% από 16 έως 20 έτη και το υπόλοιπο 20,4% από 6 ως 15 έτη.

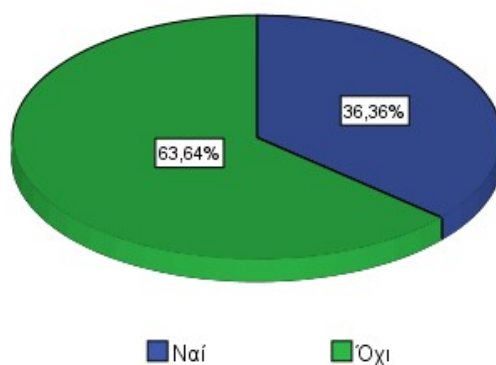
Στην συνέχεια παρατίθενται τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούν τις κύριες ερωτήσεις.

Ξεκινώντας με τις ερωτήσεις, αν εργάζονται εξ αποστάσεως και αν έχουν στο παρελθόν εργαστεί εξ αποστάσεως, από τους παρακάτω πίνακες φαίνεται ότι η πλειοψηφία δεν εργάζεται εξ αποστάσεως με ποσοστό 63,6% και ούτε είχε εργαστεί εξ αποστάσεως πριν την εμφάνιση της πανδημίας covid-19 με ποσοστό 72,7%, ενώ μόνο το 36,4% εργάζεται εξ αποστάσεως κατά την διάρκεια της έρευνας και μόνο το 27,3% είχε εργαστεί και στο παρελθόν. (Γραφική απεικόνιση διαγράμματα 5.8 έως 5.9)

**Πίνακας 5.2 Εργάζεστε εξ αποστάσεως**

Εργάζεστε εξ αποστάσεως	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	32	36,4%
Όχι	56	63,6%

**Εργάζεστε εξ αποστάσεως**

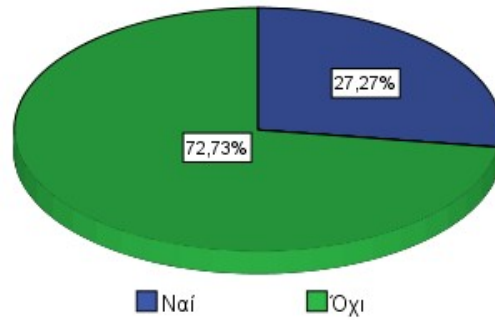


**Διάγραμμα 5.8 Εργάζεστε εξ αποστάσεως**

**Πίνακας 5.3 Εργαστήκατε εξ αποστάσεως στο παρελθόν**

Εργαστήκατε εξ αποστάσεως στο παρελθόν	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	24	27,3%
Όχι	64	72,7%

### Εργαστήκατε εξ αποστάσεως στο παρελθόν



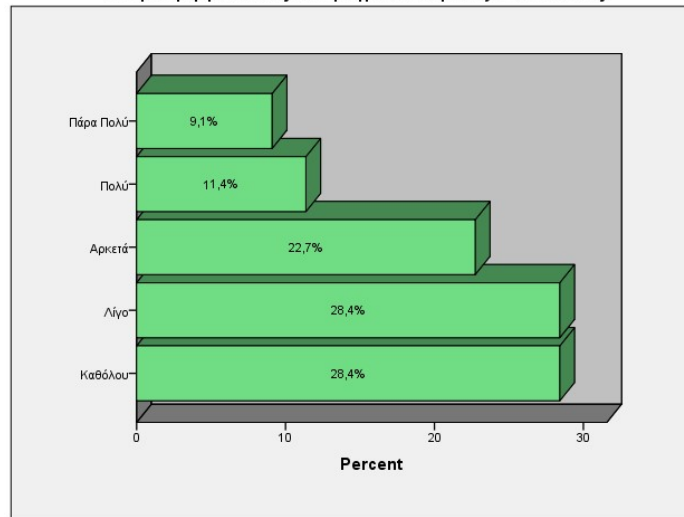
**Διάγραμμα 5.9 Εργαστήκατε εξ αποστάσεως στο παρελθόν**

Στην συνέχεια ρωτήθηκαν αν συμφωνούν ότι η εργασία τους μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως, η πλειοψηφία απάντησαν καθόλου με ποσοστό 28,4% και λίγο με ποσοστό 28,4%, το 22,7% απάντησε αρκετά, το 11,4% λίγο, ενώ μόνο το 9,1% απάντησε πάρα πολύ. (Γραφική απεικόνιση διάγραμμα 5.10)

**Πίνακας 5.4 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως**  
Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	25	28,4%
Λίγο	25	28,4%
Αρκετά	20	22,7%
Πολύ	10	11,4%
Πάρα Πολύ	8	9,1%

**Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως**

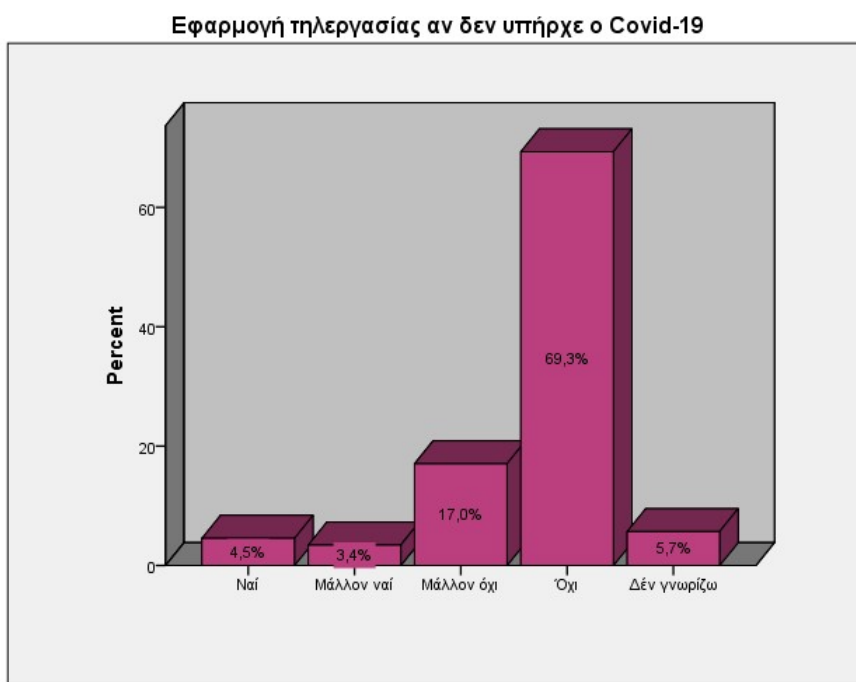


**Διάγραμμα 5.10 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως**

Σχετικά με το αν θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία αν δεν υπήρχε ο Covid-19 η πλειοψηφία απάντησε, πως δεν θα εφαρμοζόταν, με ποσοστό 69,4%, ενώ μόνο το 7,9% απάντησε ναι ή μάλλον ναι, όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα. (Γραφική απεικόνιση διάγραμμα 5.11)

### Πίνακας 5.5 Εφαρμογή τηλεργασίας αν δεν υπήρχε ο Covid-19

Εφαρμογή τηλεργασίας αν δεν υπήρχε ο Covid-19		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	4	4,5%
Μάλλον ναι	3	3,4%
Μάλλον όχι	15	17,0%
Όχι	61	69,4%
Δεν γνωρίζω	5	5,7%

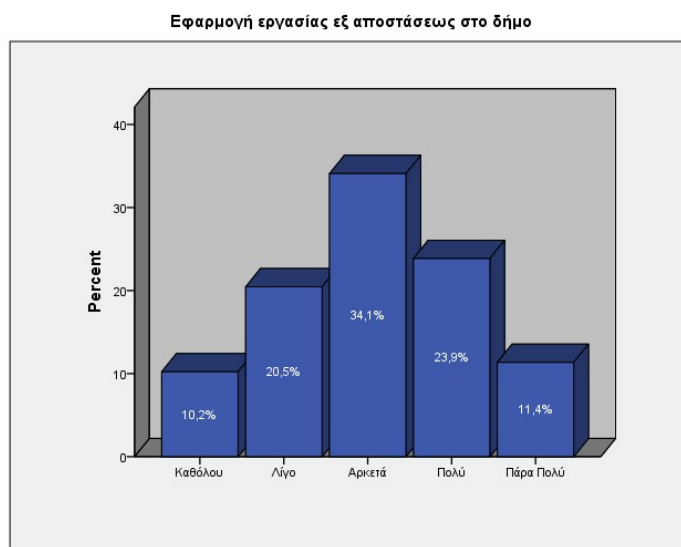


**Διάγραμμα 5.11 Εφαρμογή τηλεργασίας αν δεν υπήρχε ο covid-19**

Σύμφωνα με την πλειοψηφία των ερωτηθέντων η εργασία εξ αποστάσεως θα μπορούσε να εφαρμοστεί στο δήμο, καθώς το 34,1% απάντησε αρκετά, το 23,9% πολύ και το 11,3% πάρα πολύ, ενώ μόνο το 20,5% απάντησε λίγο και το 10,2% καθόλου. (Γραφική απεικόνιση διάγραμμα 5.12)

### Πίνακας 5.6 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο

Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	10,2%
Λίγο	18	20,5%
Αρκετά	30	34,1%
Πολύ	21	23,9%
Πάρα Πολύ	10	11,3%



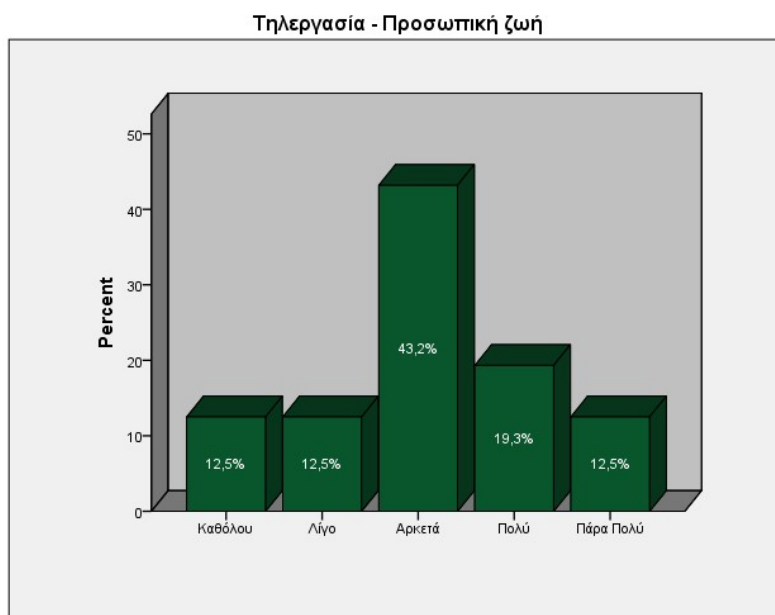
**Διάγραμμα 5.12 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στον δήμο**

Το 43,2% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η τηλεργασία επηρεάζει αρκετά την προσωπική ζωή, το 19,3% πολύ, ενώ από ένα ποσοστό του 12,5% απάντησαν πάρα πολύ, λίγο και καθόλου, όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα. (Γραφική απεικόνιση διάγραμμα 5.13)

**Πίνακας 5.7 Τηλεργασία - Προσωπική ζωή**

Τηλεργασία - Προσωπική ζωή

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	11	12,5%
Λίγο	11	12,5%
Αρκετά	38	43,2%
Πολύ	17	19,3%
Πάρα Πολύ	11	12,5%



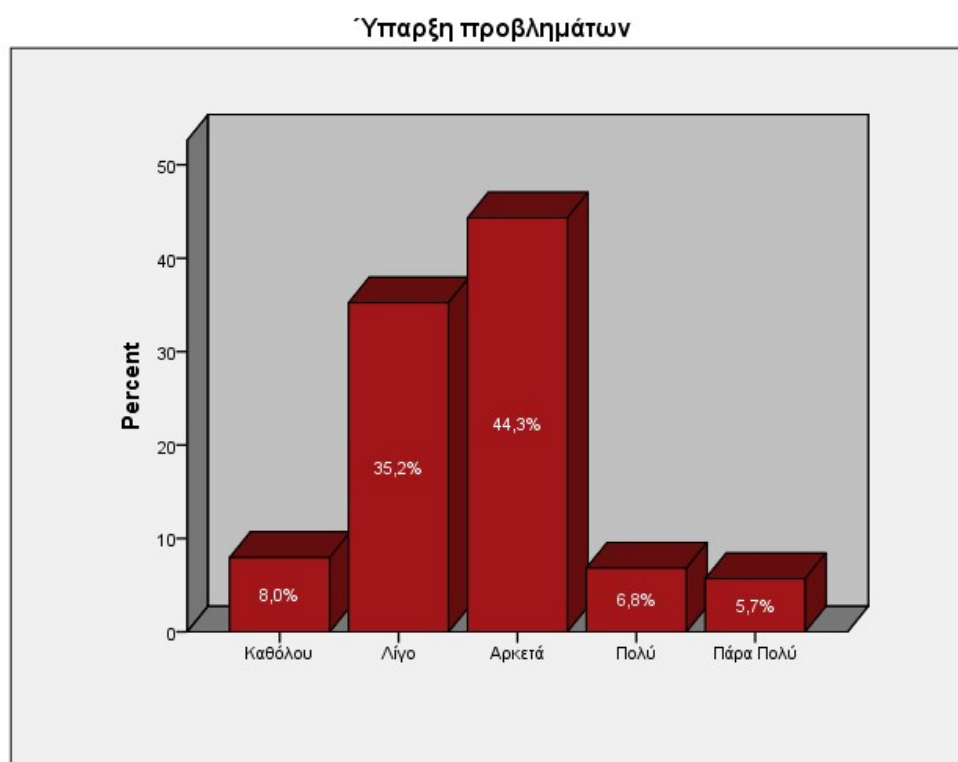
**Διάγραμμα 5.13 Τηλεργασία – Προσωπική ζωή**



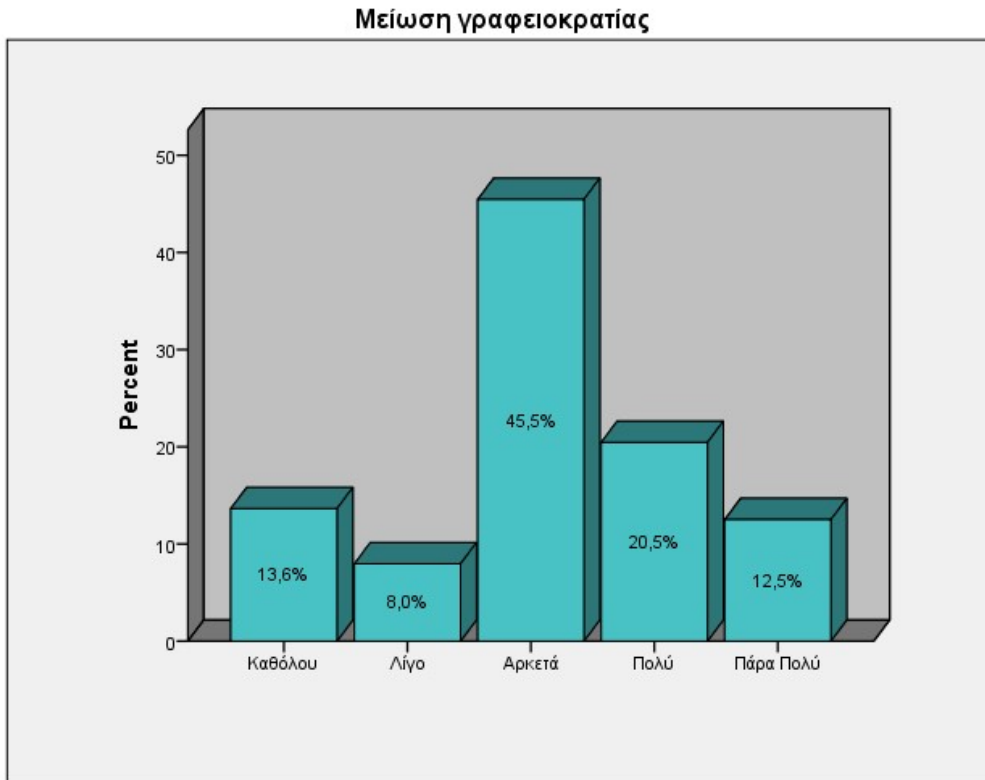
Στην συνέχεια παραθέτετε πίνακας ερωτήσεων σχετικά με την εφαρμογή της εργασίας εξ αποστάσεως (Γραφική απεικόνιση διαγράμματα: 5.14 έως 5.17):

**Πίνακας 5.8 Ερωτήσεις σχετικά με την εφαρμογή την εργασία εξ αποστάσεως**

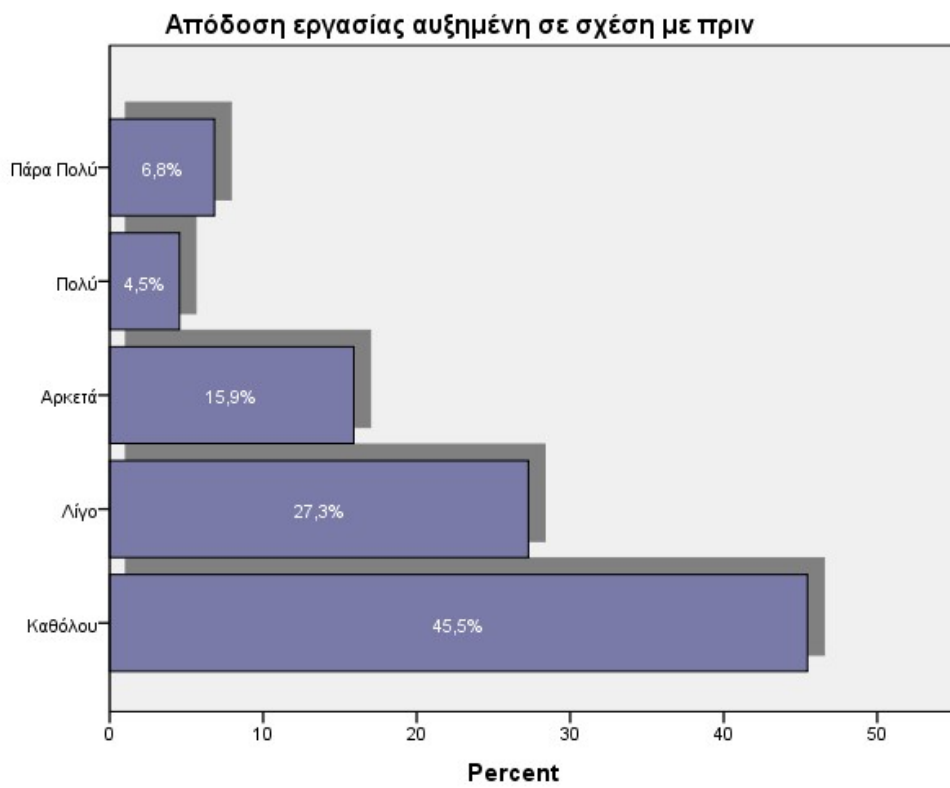
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
υπάρχουν προβλήματα;	Συχνότητα	7	31	39	6	5
	Ποσοστό	8%	35,2%	44,3%	6,8%	5,7%
θεωρείτε ότι θα μειωνόταν η γραφειοκρατία;	Συχνότητα	12	7	40	18	11
	Ποσοστό	13,6%	8%	45,5%	20,4%	12,5%
υπάρχει δυνατότητα η υπηρεσίας σας να σας παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό;	Συχνότητα	21	32	28	5	2
	Ποσοστό	23,9%	36,3%	31,8%	5,7%	2,3%
θεωρείτε ότι η απόδοσή σας είναι αυξημένη σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση	Συχνότητα	40	24	14	4	6
	Ποσοστό	45,5%	27,3%	15,9%	4,5%	6,8%



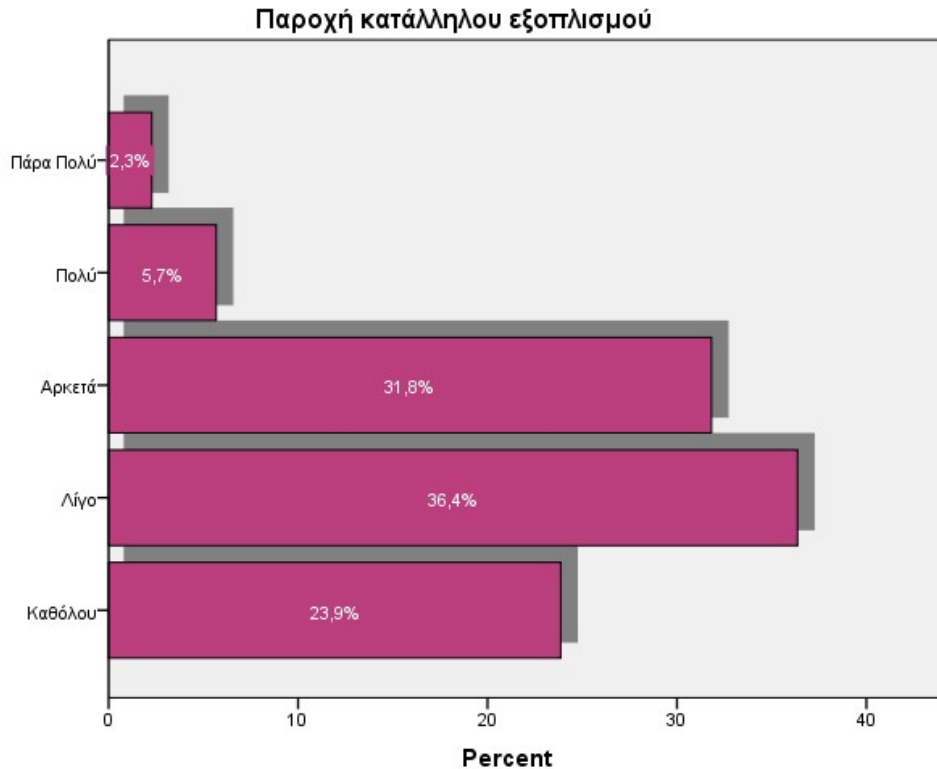
**Διάγραμμα 5.14 Ύπαρξη προβλημάτων κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας**



**Διάγραμμα 5.15 Μείωση της γραφειοκρατίας**



**Διάγραμμα 5.16 Απόδοση εργασίας αυξημένη σε σχέση με πριν**



**Διάγραμμα 5.17 Παροχή κατάλληλου εξοπλισμού**

Από τον παραπάνω πίνακα 5.8 φαίνεται ότι σύμφωνα με τους ερωτηθέντες κατά την εφαρμογή της τηλεργασίας, ποσοστό 44,3% θεωρεί ότι υπάρχουν αρκετά προβλήματα, ποσοστό 35,2% απάντησε ότι υπάρχουν λίγα προβλήματα, ενώ στις απαντήσεις καθόλου, πολύ και πάρα πολύ κυμαίνεται περίπου ποσοστό από 6-8%.

Η πλειοψηφία με ποσοστό 45,5% θεωρεί ότι η γραφειοκρατία θα μειωνόταν αρκετά, το 20,4% πολύ και το 12,5% πάρα πολύ, ενώ ποσοστό 13,6% απάντησε καθόλου και 8% λίγο.

Σχετικά με το αν η υπηρεσία μπορεί να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό, το 31,8% απάντησε αρκετά, το 36,3% λίγο, το 23,9% καθόλου, ενώ μόνο το 5,7% πολύ και το 2,3% πάρα πολύ.

Σχετικά με το αν η απόδοσή τους είναι αυξημένη σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση το 45,5% απάντησε καθόλου, το 27,3% λίγο, το 15,9% αρκετά, ενώ μόνο το 4,5% απάντησε πολύ και το 6,8% πάρα πολύ.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως φαίνεται στους παρακάτω πίνακες, σχετικά με τον φόρτο εργασίας, η πλειοψηφία με ποσοστό 62,5% απάντησε ότι παρέμεινε ίδιος, το 21,6% ότι αυξήθηκε, ενώ μόνο το 15,9% απάντησε ότι μειώθηκε. Όσον αφορά το αν η αποτελεσματικότητα της εξ αποστάσεως εργασίας είναι ίδια με

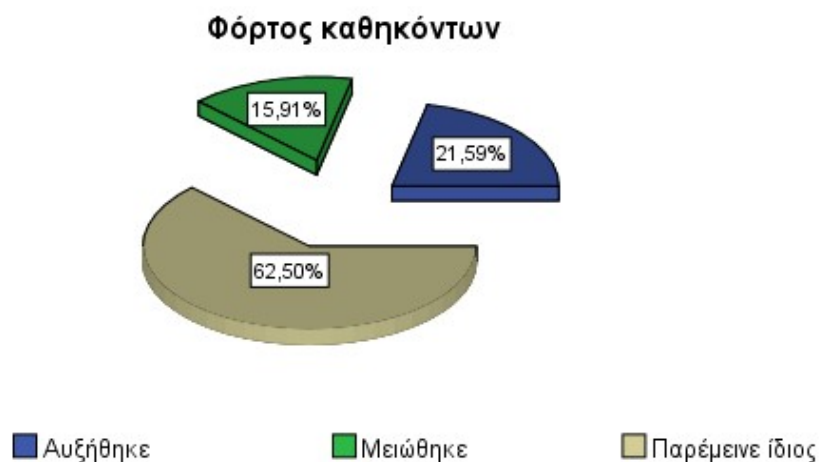
την δια ζώσης, το 44,3% απάντησε πως δεν είναι ίδια, το 39,8% ότι είναι μερικώς ίδια, ενώ μόνο το 15,9% απάντησε ότι είναι ίδια. (Γραφική απεικόνιση διαγράμματα: 5.18 έως 5.19)

**Πίνακας 5.9 Φόρτος καθηκόντων**

Φόρτος καθηκόντων		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Αυξήθηκε	19	21,6%
Μειώθηκε	14	15,9%
Παρέμεινε ίδιος	55	62,5%

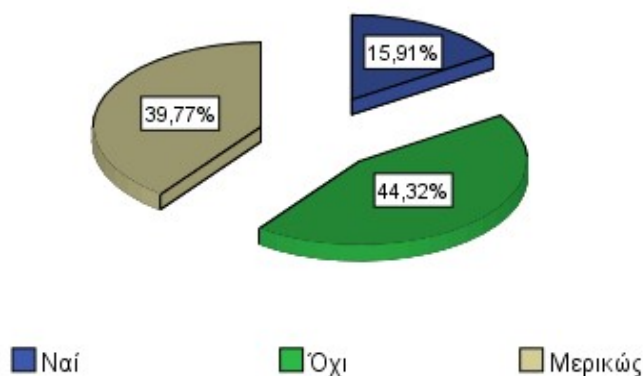
**Πίνακας 5.10 Ίδια αποτελεσματικότητα εξ αποστάσεως εργασία με δια ζώσης**

Ίδια αποτελεσματικότητα εξ αποστάσεως εργασία με δια ζώσης		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	14	15,9%
Όχι	39	44,3%
Μερικώς	35	39,8%



**Διάγραμμα 5.18 Φόρτος καθηκόντων**

**Ίδια αποτελεσματικότητα εξ αποστάσεως εργασία με δια ζώσης**



**Διάγραμμα 5.19 Ίδια αποτελεσματικότητα εξ αποστάσεως εργασία με δια ζώσης**

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται οι συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων από τα 74 άτομα σχετικά με τους με τους παράγοντες που καθιστούν την εργασία εξ αποστάσεως μη αποτελεσματική, τα άτομα αυτά είχαν την δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Το σημαντικότερο πρόβλημα εντοπίζεται στο ότι δεν υπάρχει πρόσβαση στα εργαλεία που χρειάζονται για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας τους, με ποσοστό 53,4%, αμέσως μετά η ελλιπής συνεργασία, με ποσοστό 23,3%, στην συνέχεια μη έγκαιρη λήψη αποφάσεων, με ποσοστό 12,6% και τέλος ένα ποσοστό 10,7% απάντησε κάτι άλλο. Από τα 11 άτομα που απάντησαν κάτι άλλο, τα 5 θεώρησαν ότι το πρόβλημα εντοπίζεται στην έλλειψη προσωπικής επαφής, τα 3 στην μη ψηφιοποίηση των αρχείων, τα 2 ότι απαιτείτε έντυπο υλικό και μόνο ένα στο πρόβλημα διακίνησης εγγράφων.

**Πίνακας 5.11 Που εντοπίζεται το πρόβλημα, ότι η εργασία εξ αποστάσεως δεν έχει, ή έχει μερικώς την ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης**

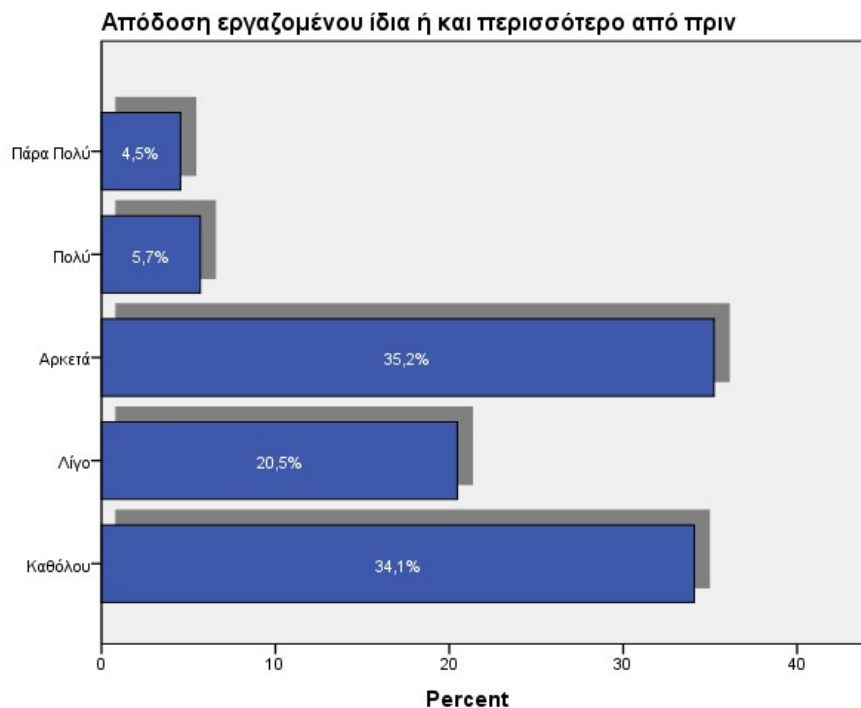
Η εργασία εξ αποστάσεως δεν έχει, ή έχει μερικώς την ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης. Που εντοπίζεται το πρόβλημα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν υπάρχει πρόσβαση στα εργαλεία που χρειάζονται για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας	55	53,4%
Μη έγκαιρη λήψη αποφάσεων	13	12,6%
Ελλιπής συνεργασία	24	23,3%
Άλλο	11	10,7%

Στην συνέχεια παρατίθεται πίνακας, πάνω σε τι βαθμό πιστεύουν οι ερωτηθέντες ότι έχουν επηρεαστεί κάποιες καταστάσεις με την εξ αποστάσεως εργασία (Γραφική απεικόνιση διαγράμματα: 5.20 έως 5.29).

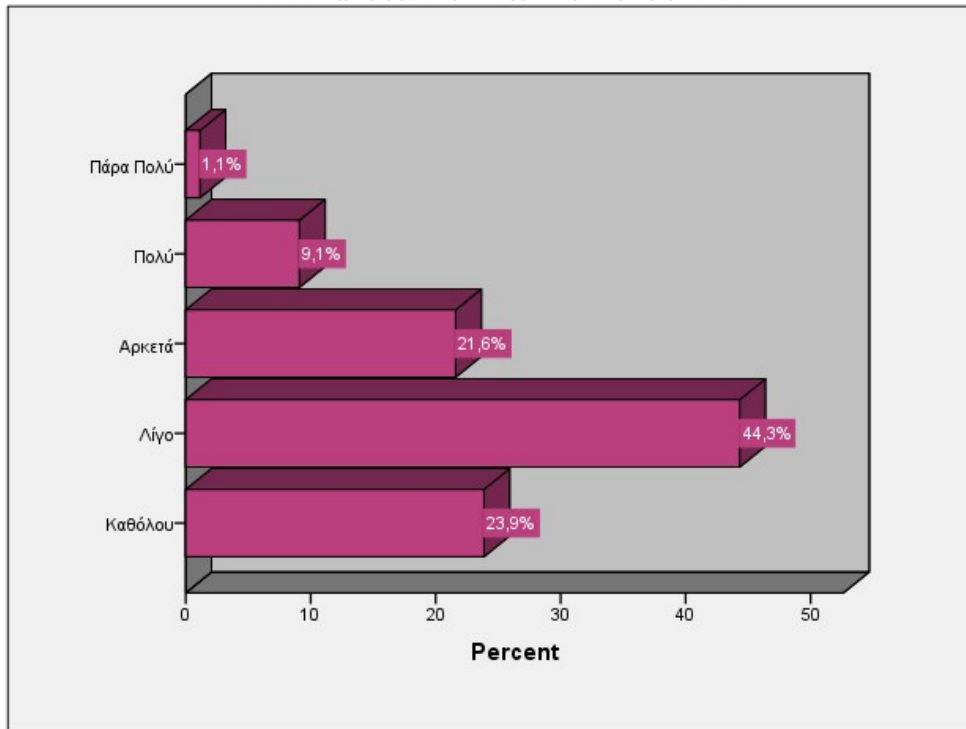
**Πίνακας 5.12 Σε τι βαθμό πιστεύουν οι ερωτηθέντες ότι έχουν επηρεαστεί κάποιες καταστάσεις με την εξ αποστάσεως εργασία**

		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Απόδοση εργαζομένου ίδια ή και περισσότερο από πριν	Συχνότητα	30	18	31	5	4
	Ποσοστό	34,1%	20,5%	35,2%	5,7%	4,5%
Υποστήριξη μετάβασης στην τηλεργασία	Συχνότητα	21	39	19	8	1
	Ποσοστό	23,9%	44,3%	21,6%	9,1%	1,1%
Επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις	Συχνότητα	7	16	32	17	16
	Ποσοστό	8%	18,2%	36,3%	19,3%	18,2%
Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη	Συχνότητα	5	24	36	18	5
	Ποσοστό	5,7%	27,3%	40,9%	20,4%	5,7%
Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη	Συχνότητα	10	27	32	15	4
	Ποσοστό	11,4%	30,7%	36,4%	17%	4,5%
Υποστήριξη από τους συναδέλφους	Συχνότητα	3	16	41	18	10
	Ποσοστό	3,4%	18,2%	46,6%	20,4%	11,4%
Υποστήριξη από τον προϊστάμενο	Συχνότητα	4	10	39	22	13
	Ποσοστό	4,5%	11,4%	44,3%	25%	14,8%
Ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης	Συχνότητα	4	24	37	17	6
	Ποσοστό	4,6%	27,3%	42%	19,3%	6,8%
Ύπαρξη πιθανότητας επιπτώσεων στις αποδοχές	Συχνότητα	52	16	9	5	6
	Ποσοστό	59,1%	18,2%	10,2%	5,7%	6,8%
Επιθυμία υιοθέτησης της εξ αποστάσεως εργασία μόνιμα	Συχνότητα	29	24	20	5	10
	Ποσοστό	33%	27,3%	22,7%	5,7%	11,3%



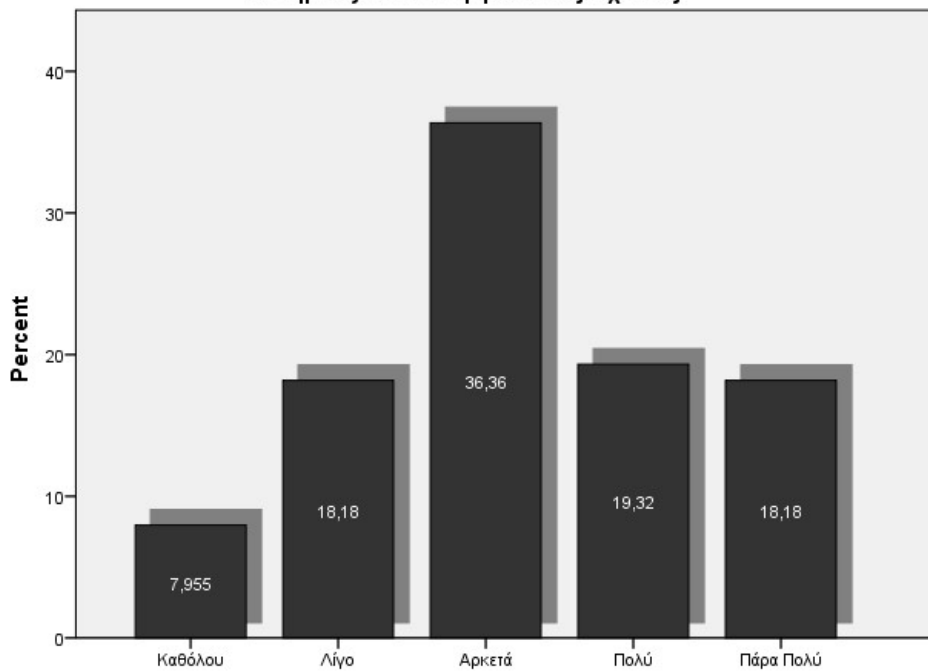
**Διάγραμμα 5.20 Απόδοση εργαζομένου ίδια ή και περισσότερο από πριν**

**Υποστήριξη μετάβασης στην τηλεργασία**

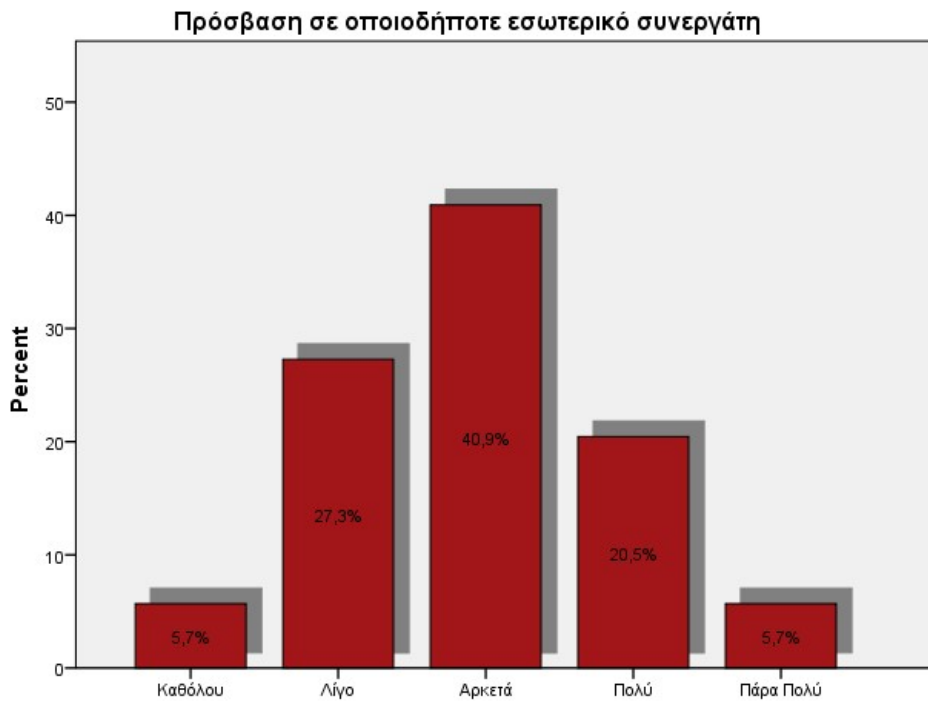


**Διάγραμμα 5.21 Υποστήριξη μετάβασης στην τηλεργασία**

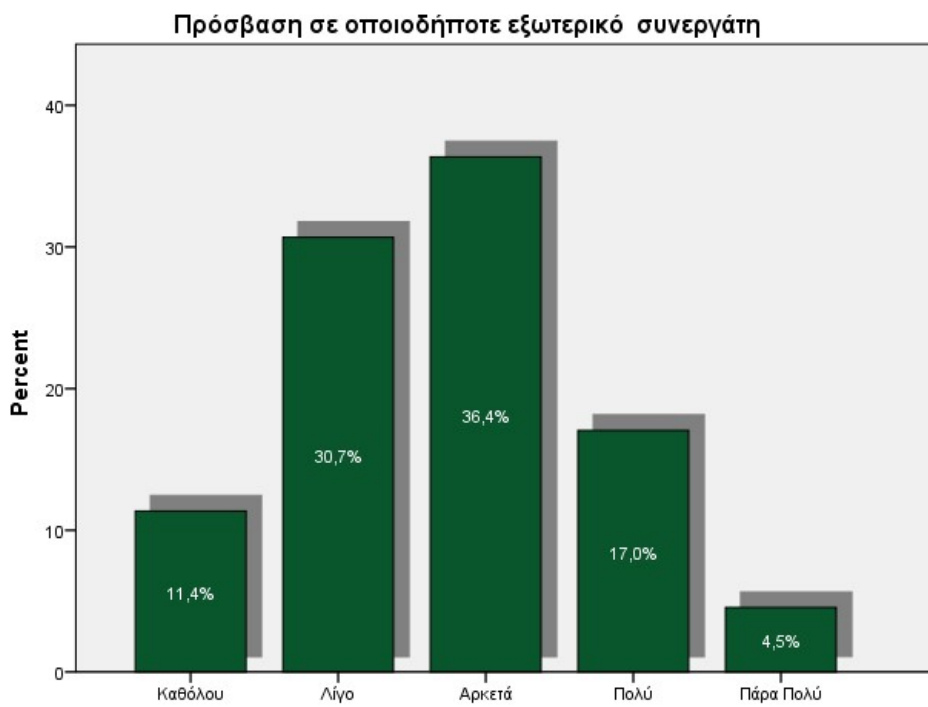
**Επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις**



**Διάγραμμα 5.22 Επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις**

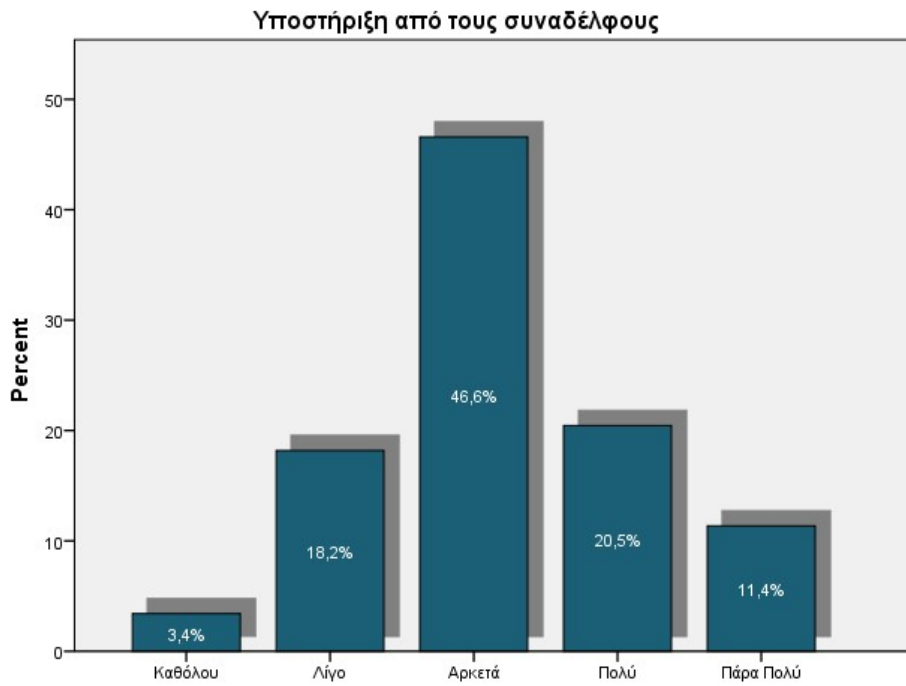


**Διάγραμμα 5.23 Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη**

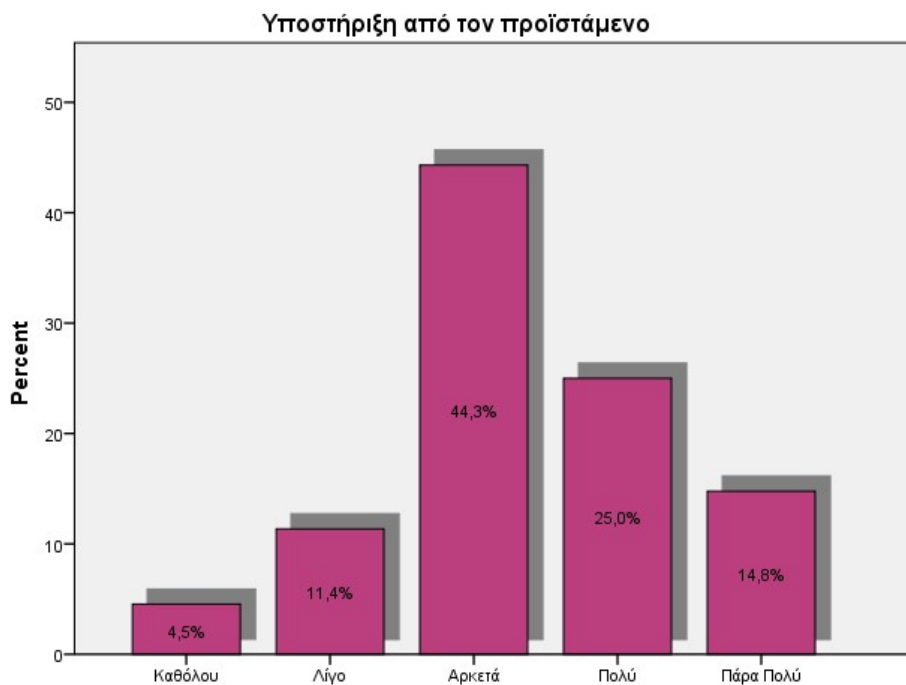


**Διάγραμμα 5.24 Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη**

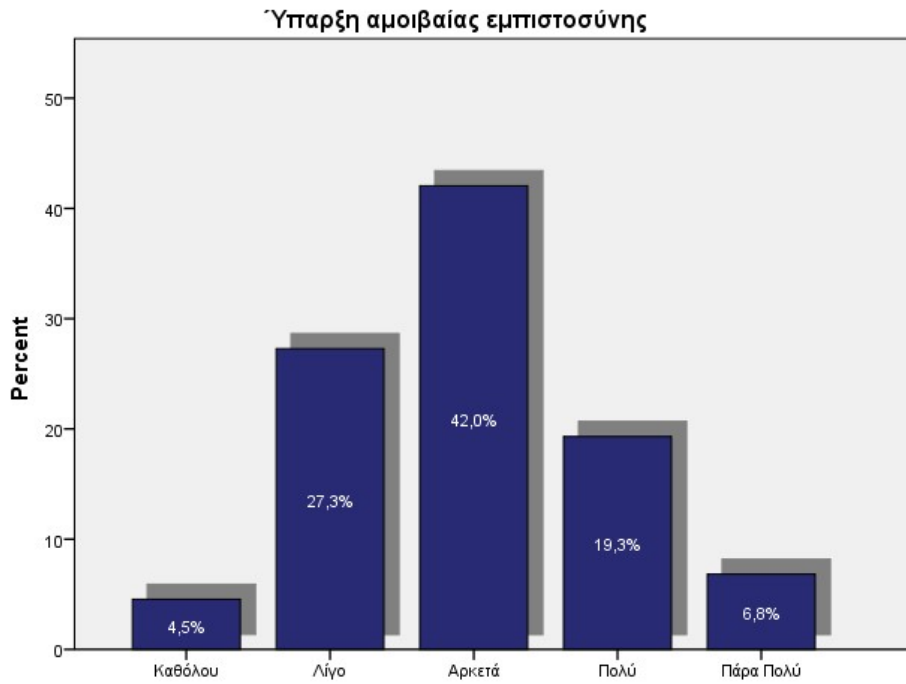




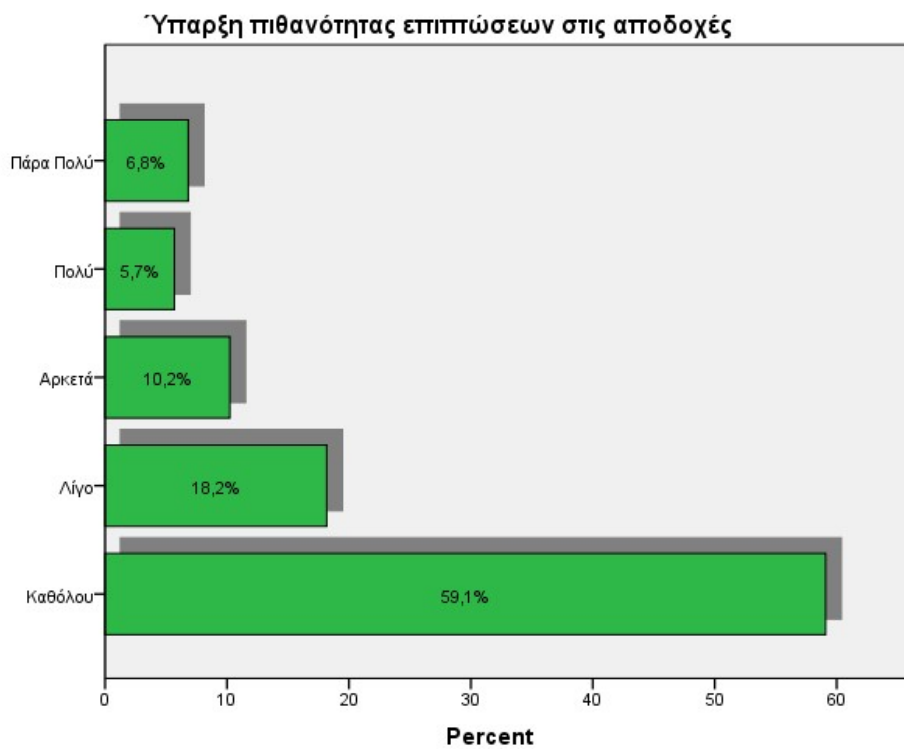
**Διάγραμμα 5.25 Υποστήριξη από τους συναδέλφους**



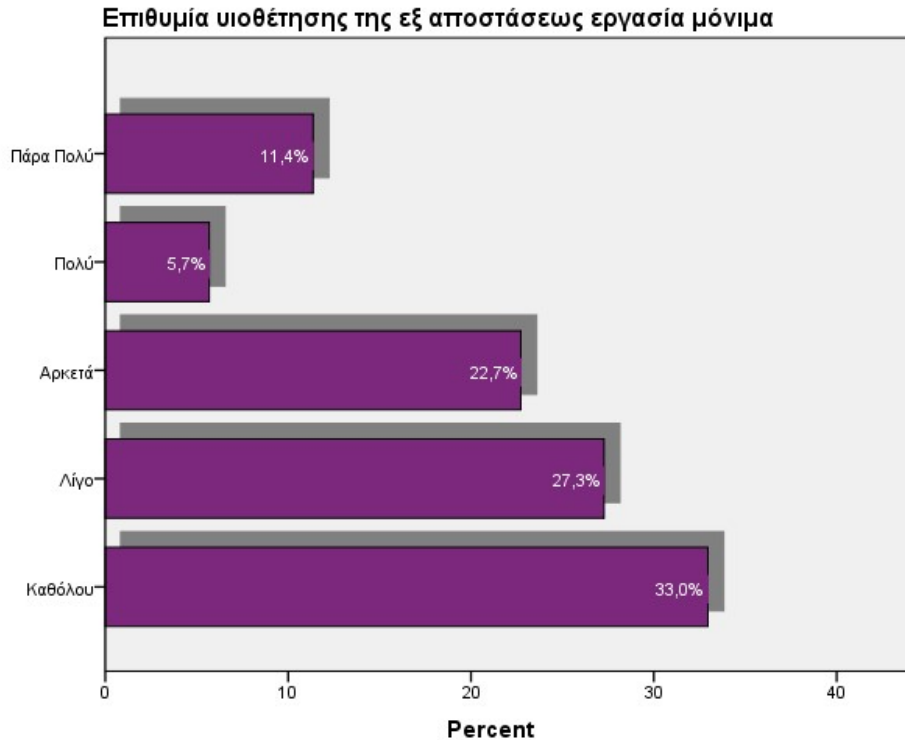
**Διάγραμμα 5.26 Υποστήριξη από τον προϊστάμενο**



**Διάγραμμα 5.27 Ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης**



**Διάγραμμα 5.28 Ύπαρξη πιθανότητας επιπτώσεων στις αποδοχές**



**Διάγραμμα 5.29 Επιθυμία υιοθέτησης της εξ αποστάσεως εργασία μόνιμα**

Στην ερώτηση, αν μέσω τηλεργασίας είναι ο εργαζόμενος το ίδιο ή και περισσότερο αποδοτικός από πριν, ποσοστό 35,2% απάντησε αρκετά, 34,1% καθόλου, 20,5% λίγο, το 5,7% πολύ και μόνο το 4,5% πάρα πολύ.

Σχετικά με το αν ο φορέας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία αναφορικά με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό, το 44,3% απάντησε ότι η υποστήριξη ήταν λίγη, το 23,9% καθόλου, το 21,6% αρκετά και ποσοστό 9,2% απάντησε πολύ και πάρα πολύ.

Ποσοστό 36,3% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η τηλεργασία επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις αρκετά, ενώ από ποσοστό κοντά στο 20% είχαν οι απαντήσεις πολύ, πάρα πολύ και λίγο. Τέλος μόνο 8% απάντησε καθόλου.

Η πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη χρειάζεται για την εκτέλεση της εργασίας ήταν αρκετή με ποσοστό 40,9%, λίγη με ποσοστό 27,3% και πολύ με ποσοστό 20,4%. Από ποσοστό 5,7% είχαν οι απαντήσεις λίγο και πάρα πολύ. Ενώ η πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη χρειάζεται για την εκτέλεση της εργασίας ήταν αρκετή με ποσοστό 36,4%, λίγη με 30,7%, πολύ με 17%, καθόλου με 11,4% και πάρα πολύ με ποσοστό 4,5%.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε με ποσοστό 46,6% ότι υπάρχει αρκετά η απαραίτητη υποστήριξη από τους συναδέλφους, το 20,4% πολύ, το 18,2% λίγο, το

11,4% πάρα πολύ και μόνο το 3,4% καθόλου. Σχετικά με την απαραίτητη υποστήριξη από τον προϊστάμενο για την εκτέλεση της εργασίας ποσοστό 44,3% απάντησε ότι υπάρχει αρκετά η απαραίτητη υποστήριξη από τους συναδέλφους, το 25% πολύ, το 14,8% πάρα πολύ, το 11,4% λίγο και το 4,5% καθόλου.

Η αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ εργαζόμενου – πολιτικής ηγεσίας κατά την εκτέλεση της εξ αποστάσεως εργασίας είναι από λίγη έως πολύ στην πλειοψηφία των απαντήσεων, με ποσοστό 42% να απαντά αρκετή, 19,3% πολύ και 27,3% λίγη, ενώ μόνο ποσοστό 6,8% απάντησε πάρα πολύ και 4,6% καθόλου.

Στην ερώτηση σχετικά με την πιθανότητα επιπτώσεων στις αποδοχές, ποσοστό 59,1% απάντησε ότι δεν υπάρχει καθόλου πιθανότητα, 18,2% ότι υπάρχει λίγη, 10,2% αρκετή, 5,7% πολύ και 6,8% πάρα πολύ.

Σχετικά με την επιθυμία υιοθέτησης της εξ αποστάσεως εργασία μόνιμα, το 33% των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν επιθυμεί την μόνιμη υιοθέτηση της καθόλου, το 27,3% ότι θα την επιθυμούσε λίγο, το 22,7% ότι την επιθυμεί αρκετά, το 11,3% πάρα πολύ και το 5,7% πολύ.

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται, οι συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν στην ερώτηση σχετικά με το ποια θεωρούν ότι είναι τα πλεονεκτήματα της εργασίας από το σπίτι, τα άτομα αυτά είχαν την δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Σημαντικότερο πλεονέκτημα, με ποσοστό 53,7% είναι ο λιγότερος χαμένος χρόνος σε μετακινήσεις, αμέσως μετά, με ποσοστό 15,4% ο ποιοτικός χρόνος εργασίας, στην συνέχεια με ποσοστό, από 10,6% η κάθε μία, η περισσότερη συγκέντρωση και το οικονομικό όφελος, με ποσοστό 8,9% ο περισσότερος ελεύθερος χρόνος και τέλος ποσοστό 0,8% απάντησε τίποτα από τα παραπάνω.

**Πίνακας 5.13 Πλεονέκτημα στην εργασία από το σπίτι**

Πλεονέκτημα στην εργασία από το σπίτι		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λιγότερος χαμένος χρόνος σε μετακινήσεις	66	53,7%
Οικονομικό όφελος	13	10,6%
Περισσότερη συγκέντρωση	13	10,6%
Ποιοτικός χρόνος εργασίας	19	15,4%
Περισσότερος ελεύθερος χρόνος	11	8,9%
Άλλο	1	,8%

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται, οι συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν στην ερώτηση σχετικά με το ποια θεωρούν ότι είναι τα μειονεκτήματα της εργασίας από το σπίτι, τα άτομα αυτά είχαν την δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Σημαντικότερα μειονεκτήματα, με ποσοστό 24,1% το καθένα είναι η έλλειψη αλλαγής παραστάσεων, η απουσία σαφών ορίων μεταξύ εργασίας και ξεκούρασης και η δυσκολότερη εξισορρόπηση προσωπικής - επαγγελματικής ζωής, αμέσως μετά, με ποσοστό 13,8% η απομόνωση, στην συνέχεια με ποσοστό, από 8,3% η λιγότερη συγκέντρωση και τέλος ποσοστό 5,5% απάντησε κάτι άλλο. Συγκεκριμένα από τα 8 άτομα που έδωσαν άλλη απάντηση, τα 7 θεωρούν ως μειονέκτημα την έλλειψη προσωπικής επαφής και το 1 ότι απαιτείτε έντυπο υλικό για την εκτέλεση της εργασίας του.

**Πίνακας 5.14 Μειονεκτήματα στην εργασία από το σπίτι**

Μειονεκτήματα στην εργασία από το σπίτι		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Έλλειψη αλλαγής παραστάσεων	35	24,1%
Απουσία σαφών ορίων μεταξύ εργασίας και ξεκούρασης	35	24,1%
Απομόνωση	20	13,8%
Δυσκολότερη εξισορρόπηση προσωπικής - επαγγελματικής ζωής	35	24,1%
Λιγότερη συγκέντρωση	12	8,3%
Άλλο	8	5,5%

Η τελευταία ερώτηση η οποία τέθηκε, είχε να κάνει με το ποιες ενέργειες θα πρότειναν για την βελτίωση της τηλεργασίας στον φορέα τους. Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται οι συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν στην ερώτηση αυτή. Τα άτομα είχαν την δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Σημαντικότερη ενέργεια με ποσοστό 36,3% ήταν η εκπαίδευση σε νέα συστήματα - τρόπους εργασίας, αμέσως μετά με ποσοστό 34,7% η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων, στην συνέχεια με ποσοστό 25% η συνεχής ροή επικοινωνίας μεταξύ όλων των μελών της ομάδας και τέλος ένα ποσοστό 4% απάντησε χορήγηση εξοπλισμού.

**Πίνακας 5.15 Ενέργειες βελτίωσης της τηλεργασίας στον φορέα σας**

Ενέργειες βελτίωσης της τηλεργασίας στον φορέα σας		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων	43	34,7%
Εκπαίδευση σε νέα συστήματα - τρόπους εργασίας	45	36,3%
Συνεχής ροή επικοινωνίας μεταξύ όλων των μελών της ομάδας	31	25,0%
Άλλο	5	4,0%

Προκειμένου να καταστεί πιο εύκολη η αποτύπωση της άποψης των εργαζομένων χρησιμοποιείται η μέση τιμή των απαντήσεων των ερευνώμενων (Πίνακας 5.15) στην κλίμακα 1-5 (όπου η τιμή 1 αντιστοιχεί στο «Καθόλου» και η τιμή 5 στο «Πάρα πολύ») των ερωτήσεων 10, 12 - 17 και 21 - 29 του ερωτηματολογίου.

Με βάση τη μέση τιμή, το προσωπικό πιστεύει ότι η τηλεργασία σε αρκετό βαθμό επηρεάζει την υποστήριξη από τον προϊστάμενο (μέση τιμή 3,34), τις εργασιακές σχέσεις (μέση τιμή 3,22), την υποστήριξη από τους συναδέλφους (μέση τιμή 3,18), την μείωση της γραφειοκρατίας (μέση τιμή 3,10), την προσωπική ζωή (μέση τιμή 3,07), σε αρκετό βαθμό επίσης πιστεύουν ότι μπορεί να πραγματοποιηθεί η εξ αποστάσεως εργασία στο δήμο τους (μέση τιμή 3,06), ενώ επίσης σε αρκετό βαθμό υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη (μέση τιμή 2,97), καθώς επίσης και πρόσβαση σε εσωτερικούς συνεργάτες (μέση τιμή 2,93) και εξωτερικούς (μέση τιμή 2,73). Τέλος σε αρκετό βαθμό θεωρούν ότι υπάρχουν προβλήματα από την εφαρμογή της τηλεργασίας (μέση τιμή 2,67).

Στην συνέχεια με βάση την μέση τιμή, το προσωπικό πιστεύει ότι η εργασία του, μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως λίγο (μέση τιμή 2,44), καθώς επίσης λίγη είναι και η επιθυμία του για την υιοθέτηση της (μέση τιμή 2,35). Θεωρεί ότι ο φορέας, σε λίγο βαθμό μπορεί να παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό (μέση τιμή 2,26). Η απόδοση του, σε λίγο βαθμό είναι ίδια ή και περισσότερο από πριν (μέση τιμή 2,26). Η υποστήριξη της μετάβασης στην τηλεργασία είναι λίγη (μέση τιμή 2,19), η απόδοση της εργασίας είναι λίγο αυξημένη σε σχέση με πριν (μέση τιμή 2) και ότι η πιθανότητα επιπτώσεων στις αποδοχές είναι λίγη (μέση τιμή 1,83).

**Πίνακας 5.16 Στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς**

	Πλήθος απαντήσεων	% απαντήσεων	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή
Υποστήριξη από τον προϊστάμενο	88	100%	3,34	1,016	1	5
Επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις	88	100%	3,22	1,179	1	5
Υποστήριξη από τους συναδέλφους	88	100%	3,18	,977	1	5
Μείωση γραφειοκρατίας	88	100%	3,10	1,155	1	5
Επηρεάζει η τηλεργασία την προσωπική ζωή	88	100%	3,07	1,153	1	5
Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο	88	100%	3,06	1,148	1	5
Ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης	88	100%	2,97	,964	1	5
Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη	88	100%	2,93	,968	1	5
Πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη	88	100%	2,73	1,025	1	5
Ύπαρξη προβλημάτων	88	100%	2,67	,931	1	5
Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως	88	100%	2,44	1,267	1	5
Επιθυμία υιοθέτησης της εξ αποστάσεως εργασία μόνιμα	88	100%	2,35	1,305	1	5
Παροχή κατάλληλου εξοπλισμού	88	100%	2,26	,965	1	5
Απόδοση εργαζομένου ίδια ή και περισσότερο από πριν	88	100%	2,26	1,129	1	5
Υποστήριξη μετάβασης στην τηλεργασία	88	100%	2,19	,945	1	5
Απόδοση εργασίας αυξημένη σε σχέση με πριν	88	100%	2,00	1,194	1	5
Ύπαρξη πιθανότητας επιπτώσεων στις αποδοχές	88	100%	1,83	1,234	1	5

### 5.2.2 Επαγωγική στατιστική ανάλυση

Στην ενότητα αυτή θα πραγματοποιηθούν διάφορες συσχετίσεις, οι οποίες θα βοηθήσουν στην απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

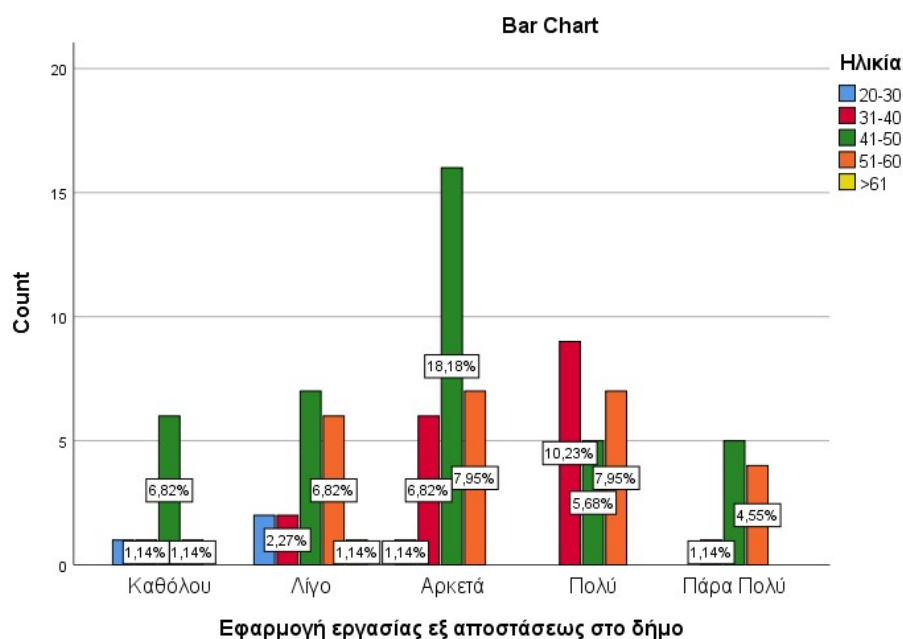
Αρχικά εξετάζετε η συσχέτιση που έχει η εφαρμογή της εργασίας εξ αποστάσεως σε έναν φορέα του δημοσίου ανάλογα με την ηλικία που έχουν οι υπάλληλοι

Κατασκευάστηκε ένας πίνακας συχνοτήτων διπλής εισόδου, καθώς και το αντίστοιχο γράφημα. Όπως φαίνεται οι περισσότεροι απάντησαν αρκετά σε ότι αφορά την εφαρμογή της εργασίας εξ αποστάσεως, με συνολικό ποσοστό 34,09%. Πιο ειδικά οι ηλικίες 41-50 συμφωνήσαν αρκετά (με ποσοστό 18,18%). Οι ηλικίες 31-40 (10,23%) συμφωνούν πιο πολύ από ότι οι μεγαλύτερες ηλικίες 51-60 (7,95%) στην ίδια κατηγορία απαντήσεων (πολύ). Τέλος, οι ηλικίες άνω των 61 (1,14%) και μεταξύ 20-30 (2,27%) συμφωνούν στην ίδια κατηγορία απαντήσεων (λίγο).

**Πίνακας 5.17 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο \* Ηλικία**

Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο \* Ηλικία Crosstabulation

		Ηλικία					Total	
		20-30	31-40	41-50	51-60	>61		
Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο	Καθόλου	Συχνότητα	1	1	6	1	0	9
		Ποσοστό	1,14%	1,14%	6,82%	1,14%	0,00%	10,23%
	Λίγο	Συχνότητα	2	2	7	6	1	18
		Ποσοστό	2,27%	2,27%	7,95%	6,82%	1,14%	20,45%
	Αρκετά	Συχνότητα	1	6	16	7	0	30
		Ποσοστό	1,14%	6,82%	18,18%	7,95%	0,00%	34,09%
	Πολύ	Συχνότητα	0	9	5	7	0	21
		Ποσοστό	0,00%	10,23%	5,68%	7,95%	0,00%	23,86%
	Πάρα Πολύ	Συχνότητα	0	1	5	4	0	10
		Ποσοστό	0,00%	1,14%	5,68%	4,55%	0,00%	11,36%
	Total	Συχνότητα	4	19	39	25	1	88
		Ποσοστό	4,55%	21,59%	44,32%	28,41%	1,14%	100,00%



**Διάγραμμα 5.30 Εφαρμογή εργασίας εξ αποστάσεως στο δήμο \* Ηλικία**

Στην συνέχεια εξετάζετε η συσχέτιση που έχει η αποδοχή της εργασία εξ αποστάσεως από το προσωπικό ανάλογα με την θέση τους.

Για τον σκοπό αυτό κατασκευάστηκε πίνακας συχνοτήτων διπλής εισόδου και το αντίστοιχο γράφημα. Αυτό που παρατηρήθηκε είναι ότι υπάρχει μια κάθοδος στα ποσοστά των υπαλλήλων, όσο αφορά την συμφωνία τους πως η εξ αποστάσεως εργασία είναι κατάλληλη. Οι έντονες διάφορες φαίνονται πως οι υπάλληλοι διαφωνούν αρκετά

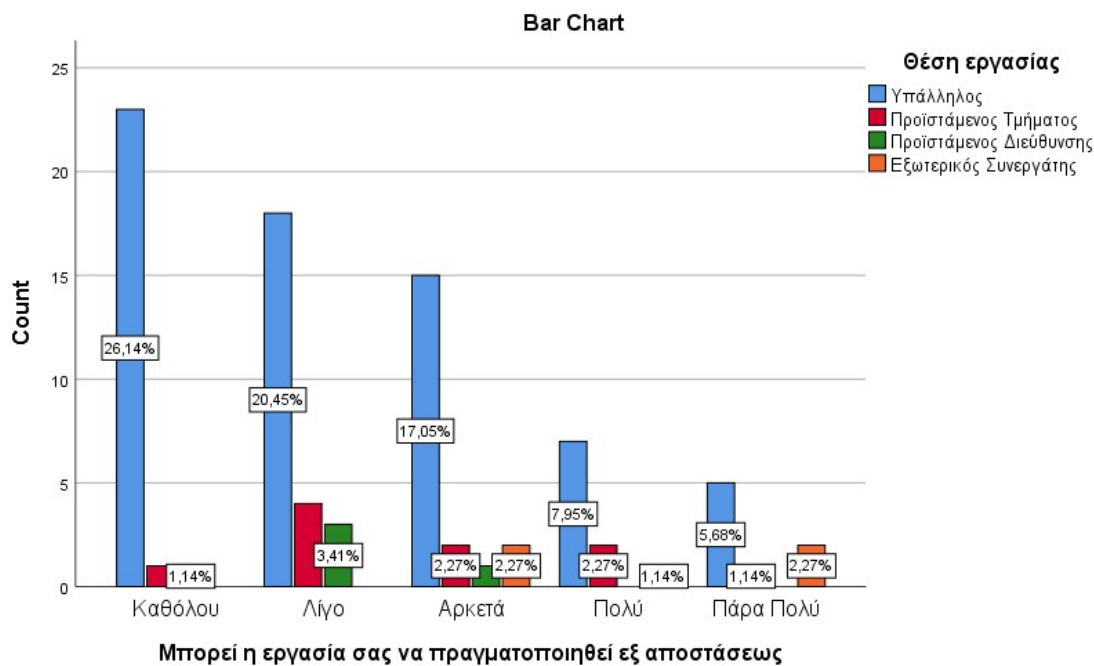


με την υιοθέτηση της τηλεργασίας και τα ποσοστά μειώνονται όσο αυξάνεται η συμφωνία. Συγκεκριμένα το 26,14% των υπαλλήλων θεωρεί ότι η εργασία εξ αποστάσεως μπορεί να πραγματοποιηθεί καθόλου, το 20,45% λίγο, το 17,05% αρκετά, το 7,95% πολύ και το 5,68% πάρα πολύ.

**Πίνακας 5.18 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως \* Θέση εργασίας**

Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως \* Θέση εργασίας Crosstabulation

		Θέση εργασίας				Total	
		Υπάλληλος	Προϊστάμενος Τμήματος	Προϊστάμενος Διεύθυνσης	Εξωτερικός Συνεργάτης		
Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως	Καθόλου	Συχνότητα	23	1	1	0	25
		Ποσοστό	26,14%	1,14%	1,14%	0,00%	28,41%
	Λίγο	Συχνότητα	18	4	3	0	25
		Ποσοστό	20,45%	4,55%	3,41%	0,00%	28,41%
	Αρκετά	Συχνότητα	15	2	1	2	20
		Ποσοστό	17,05%	2,27%	1,14%	2,27%	22,73%
	Πολύ	Συχνότητα	7	2	0	1	10
		Ποσοστό	7,95%	2,27%	0,00%	1,14%	11,36%
	Πάρα Πολύ	Συχνότητα	5	1	0	2	8
		Ποσοστό	5,68%	1,14%	0,00%	2,27%	9,09%
	Total	Συχνότητα	68	10	5	5	88
		Ποσοστό	77,27%	11,36%	5,68%	5,68%	100,00%



**Διάγραμμα 5.31 Μπορεί η εργασία σας να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως \***  
**Θέση εργασίας**

Έπειτα εξετάζετε η συσχέτιση μεταξύ της αποτελεσματικής εκτέλεσης των εργασιών μέσω της τηλεργασίας ανάλογα με το φύλλο.

Για να πραγματοποιηθεί η συσχέτιση αυτή, αρχικά κατασκευάστηκε ένας δείκτης ο οποίος μετράει την αποτελεσματικότητα, που θεωρεί ότι έχει κάποιος εργαζόμενος, ανάλογα με τα όσα του παρέχονται. Πιο ειδικά ο δείκτης αυτός για κάθε έναν ερωτώμενο είναι το άθροισμα των κωδικοποιημένων απαντήσεων Q21 έως Q28( εκτός από Q23). Όπου Q21 Έως Q28, οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου 21-28, συγκεκριμένα οι ερωτήσεις που λήφθηκαν υπόψη είναι: «μέσω τηλεργασίας είναι ο εργαζόμενος το ίδιο ή και περισσότερο αποδοτικός από πριν;», «ο φορέα σας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία αναφορικά με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό;», «είναι δυνατή η πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη χρειάζεστε για την εκτέλεση της εργασίας σας;», «είναι δυνατή η πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη χρειάζεστε για την εκτέλεση της εργασίας σας;», «υπάρχει η απαραίτητη υποστήριξη από τους συναδέλφους σας;», «υπάρχει η απαραίτητη υποστήριξη από τον προϊστάμενο σας;» και «υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ εργαζόμενου – πολιτικής ηγεσίας κατά την εκτέλεση της εξ αποστάσεως εργασίας;». Συνεπώς η νέα μεταβλητή είναι μια ποσοτική μεταβλητή η οποία λαμβάνει τιμές από 7 έως 35. Όσο μεγαλύτερος ο αριθμός τόσο μεγαλύτερη και η

συμφωνία τους ως προς την αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας.

Συνεπώς η μεταβλητή αυτή χρησιμοποιήθηκε σαν εξαρτημένη μεταβλητή και σαν ανεξάρτητη χρησιμοποιήθηκε το φύλο. Πιο ειδικά γίνεται προσπάθεια διερεύνησης (με την βοήθεια του τ-τεστ ), αν οι μεσοί όροι της μεταβλητής αυτής διαφέρουν ανάλογα με το φύλο. Η υπόθεση είναι η εξής:

Ho δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

H1 υπάρχει στατιστική διαφορά.

Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση αν  $\text{sig} < 0.05$ .

Στον δεύτερο ακόλουθο πίνακα φάνηκε πως το  $\text{sig} = 0.034 < 0.05$ , συνεπώς απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και μπορούμε να αποφανθούμε πως η μέτρηση της αποτελεσματικότητας διαφέρει ανάλογα το φύλο. Πιο ειδικά οι γυναίκες φάνηκαν να έχουν μεγαλύτερο μέσο όρο = 20,28 από τους άνδρες οι οποίοι έχουν μέσο όρο = 17,88.

**Πίνακας 5.19 Group Statistics Αποτελεσματικότητα της εργασίας\* Φύλλο**

Group Statistics					
	Φύλλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Αποτελεσματικότητα της εργασίας	Ανδρας	25	17,8800	4,42832	,88566
	Γυναίκα	63	20,2857	4,81740	,60694

**Πίνακας 5.20 Independent Samples Test Αποτελεσματικότητα της εργασίας**

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Αποτελεσματικότητα της εργασίας	Equal variances assumed	,141	,708	-2,160	86	,034	-2,40571	1,11381
	Equal variances not assumed			-2,241	47,758	,030	-2,40571	1,07367

Έπειτα εξετάζετε η συσχέτιση αν επηρεάζει η τηλεργασία την προσωπική ζωή των εργαζομένων ανάλογα με το φύλο.

Χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος ανεξαρτησίας κατά chi-square. Ο έλεγχος αυτός αφορά έλεγχο συνάφειας- συσχέτισης μεταξύ δυο ποιοτικών μεταβλητών. Οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν είναι το φύλλο και ο περισσότερος ελεύθερος χρόνος. Ο έλεγχος της υπόθεσης ο οποίος στήνεται έχει την μορφή:

H0 δεν υπάρχει συνάφεια μεταξύ του φύλου και το ποσοστό συμφωνίας πως η τηλεργασία αφήνει περισσότερο ελεύθερο χρόνο.

H1 υπάρχει συνάφεια.

Η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται όταν  $sig < 0.05$ .

Στην συγκεκριμένη περίπτωση φάνηκε πως κανένας άνδρας δεν είπε πως η τηλεργασία αφήνει περισσότερο ελεύθερο χρόνο. Από την άλλη το 12,5% που ήταν γυναίκες απάντησαν θετικά. Συνεπώς όλοι οι άνδρες θεωρούν πως δεν υπάρχει ελεύθερος χρόνος ενώ κάποιο ποσοστό γυναικών θεωρούν το αντίθετο.

**Πίνακας 5.21 Περισσότερος ελεύθερος χρόνος \* Φύλλο**  
Περισσότερος ελεύθερος χρόνος \* Φύλλο Crosstabulation

			Φύλλο		Total
			Άνδρας	Γυναίκα	
Περισσότερος ελεύθερος χρόνος	Όχι	Συχνότητα	25	52	77
		Ποσοστό	28,41%	59,09%	87,50%
	Ναί	Συχνότητα	0	11	11
		Ποσοστό	0,00%	12,50%	12,50%
Total		Συχνότητα	25	63	88
		Ποσοστό	28,41%	71,59%	100,00%

Την επιβεβαίωση των άνωθεν θα αναδείξει ο έλεγχος , όπου  $sig=0.026 < 0.05$ . συνεπώς απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση , άρα υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δυο μεταβλητών.

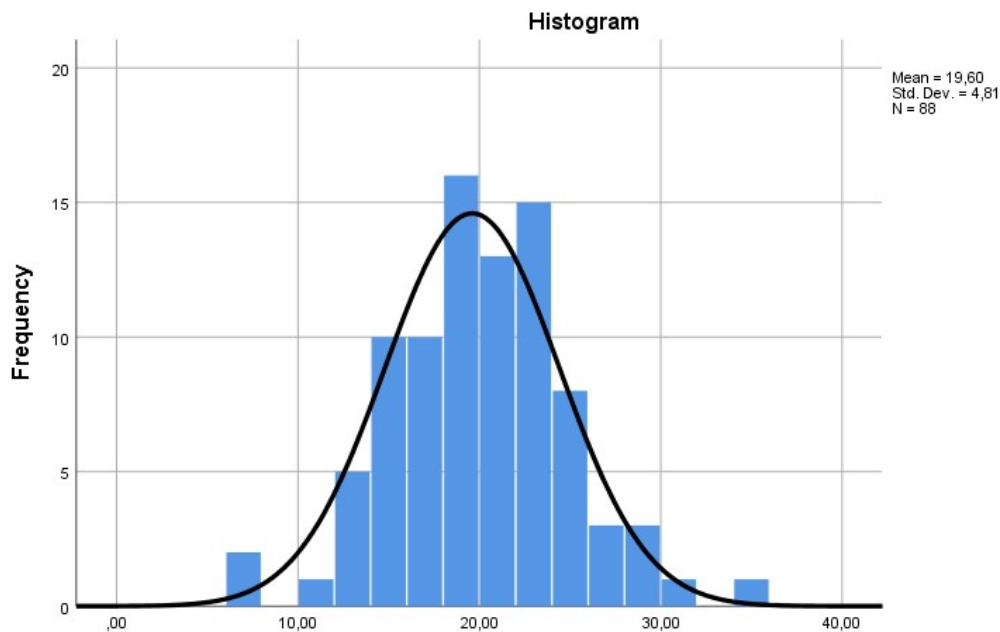
**Πίνακας 5.22 Chi-Square Tests Περισσότερος ελεύθερος χρόνος \* Φύλλο**

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,989 <sup>a</sup>	1	,026

Τέλος εξετάζετε η δυνατότητα που έχουν οι υπάλληλοι για τηλεργασία.

Για την εξέταση της δυνατότητα των υπαλλήλων να τηλεργαστούν χρησιμοποιείτε η ποσοτική μεταβλητή που κατασκευάστηκε παραπάνω. Υπενθυμίζεται πως η μεταβλητή αυτή εκφράζει την αποτελεσματικότητα και ικανότητα που θα έχουν οι εργαζόμενοι να εργαστούν με την μέθοδο της τηλεργασίας. Θεωρείται πως η μεσαία τιμή είναι το  $21 = (35 + 7)/2$  όπου εκφράζει, πως αν κάποιος ερωτώμενος πέτυχε τέτοιο σκορ τότε θεωρεί μέτρια – ουδέτερη την αποτελεσματικότητα. Όμως στο γράφημα παρακάτω φαίνεται

πως ο μέσος όρος είναι 19,6, συνεπώς είναι αρκετά κοντά στην τιμή του μετρίου και ελάχιστα αρνητικά αριστερά. Μπορούμε λοιπόν να συμπεράνουμε πως κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι έχουν μέτρια προς ελάχιστα αρνητική δυνατότητα να τηλεργαστούν.



**Διάγραμμα 5.32 Ιστόγραμμα Αποτελεσματικότητα της εργασίας**

**Πίνακας 5.23 Μέτρα θέσης Αποτελεσματικότητα της εργασίας**

Μέτρα Θέσης ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	
Μέση τιμή (Mean)	19,602
Διάμεσος (Median)	19,5
Επικρατούσα τιμή (Mode)	19
Τυπική απόκλιση (Std. Deviation)	4,8103
Διακύμανση ή διασπορά (Variance)	23,139
εύρος (Range)	27
Ελάχιστη τιμή (Minimum)	7
Μέγιστη τιμή (Maximum)	34
Ποσοστά (Percentiles)	
25	16
50	19,5
75	22,75

### 5.3 Αποτελέσματα ποιοτικής έρευνας

Στην ενότητα αυτή θα αναφερθούμε στα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας, που έχει ως σκοπό την καταγραφή των εμπειριών, των αντιλήψεων και των στάσεων, ατόμων τόσο της πολιτικής όσο και της υπηρεσιακής διοίκησης όσον αφορά την τηλεργασία και την εφαρμογή της γενικά αλλά και πιο ειδικά στο δημόσιο και συγκεκριμένα στον Δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού.

- Η πρώτη συνέντευξη<sup>5</sup> αφορά την τοποθέτηση του Γενικού Γραμματέα του Δήμου (κ. Ζεγγίνη).

Στην ερώτηση για το ποια είναι η γενική του γνώμη για την τηλεργασία αναφέρθηκε σε μελέτες που έχουν γίνει στον ιδιωτικό τομέα στις Η.Π.Α., από τις οποίες έχει φανεί ότι ένα υψηλό ποσοστό των εργαζομένων, περίπου κοντά στο 30%, δεν παρευρίσκετε καθημερινά στο χώρο της εργασίας του υπό κανονικές συνθήκες. Για το παραπάνω συντρέχουν διάφοροι λόγοι όπως υγείας, διεκπεραίωση εξωτερικών δουλειών, παρακολούθηση σεμιναρίων, παροχή αδειών κλπ. Το παραπάνω συμβάλει στην εξάλειψη της εργασίας με την παραδοσιακή έννοια στις μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες. Για λόγους εξοικονόμησης χώρου υπάρχει η τάση, κυρίως στην Αμερική, να μην υπάρχει σταθερός χώρος εργασίας αλλά να δίνεται στον υπάλληλο ο πιο άμεσα διαθέσιμος. Κάνοντας μια αναγωγή στην κατάσταση του Δημοσίου τομέα, παρατηρείτε καθημερινή απουσία του 30% των υπαλλήλων από την εργασία του, επομένως η εφαρμογή της τηλεργασία θα μπορούσε να βοηθήσει στην αύξηση της παραγωγικότητα.

Σχετικά με το αν θα μπορούσε να εφαρμοστεί η τηλεργασία στον Δημόσιο τομέα, εκφράστηκε θετικά σε σχέση με τις συνθήκες που αναφέρθηκαν παραπάνω. Ωστόσο τόνισε την σημασία της σωστής επιλογής των υπαλλήλων που θα εργαστούν μέσω τηλεργασίας καθώς δεν αποδίδουν όλοι το ίδιο με αυτή την μορφή.

Όσον αφορά την εφαρμογή της τηλεργασίας στο δημόσιο σε συνάρτηση με την πανδημία του Covid-19, θεωρεί ότι σίγουρα είσπευσε την κατάσταση ωστόσο η παγκόσμια τάση θα οδηγούσε αναπόφευκτα εκεί.

Στην ερώτηση για το αν επηρεάζεται η προσωπική ζωή των υπαλλήλων, εκφράστηκε καταφατικά, ωστόσο θεωρεί ότι αν η επίδραση είναι θετική ή αρνητική θα φανεί

---

<sup>5</sup> Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε δια ζώσης, στο χώρο εργασίας του συνεντευξιαζόμενου, στις 5 Μαρτίου του 2021.

μελλοντικά. Ωστόσο έδειξε να κλείνει προς την θετική επίδραση της τηλεργασίας χρησιμοποιώντας ως επιχειρήματα ότι είσαι σπίτι σου, μπορείς να κάνεις και άλλα πράγματα και έχεις την ελαστικότητα του ωραρίου.

Σχετικά με το αν η υπηρεσία έχει την δυνατότητα να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό και αν έχει υποστηρίξει την μετάβαση στην τηλεργασία βάσει τεχνολογικού εξοπλισμού, η τοποθέτηση του ήταν θετική.

Στην συνέχεια στην ερώτηση για την απόδοσή του προσωπικού και τον φόρτο των καθκόντων, η άποψη του ήταν ότι δεν αυξήθηκε ούτε η απόδοση του προσωπικού, ούτε και ο φόρτος των καθκόντων σε σχέση με την δια ζώσης εργασία, καθώς γενικά δεν έχει αλλάξει κάτι ως προς την ουσία της εργασίας.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα θεωρεί ότι είναι ίδια με την εργασία δια ζώσης, με μόνη διαφορά ότι είναι πιο δύσκολη η άμεση επαφή και η επικοινωνία.

Στην ερώτηση για το αν επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις, μας απάντησε ότι είναι καθαρά υποκειμενικό, αρκετά σοβαρό και τα αποτελέσματα του θα φανούν μελλοντικά. Γενικά προς τον εργαζόμενο θεωρεί ότι δεν μπορούν να υπάρχουν αρνητικές πτυχές γενικά, αλλά και στις εργασιακές του σχέσεις. Ωστόσο πιθανόν να παρατηρηθούν αρνητικά αποτελέσματα στην αποδοτικότητα της εργασίας αν δεν υπάρξει οργάνωση.

Σχετικά με το αν υπάρχει καλή - σωστή συνεργασία των υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και των υπαλλήλων με την διοίκηση θεωρεί ότι δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές σε σχέση με την δια ζώσης εργασία, και ίσως να υπάρχει μια ροπή προς βελτίωση.

Όσον αφορά την υιοθέτηση της τηλεργασίας μόνιμα από τον φορέα, η τοποθέτηση του, ήταν ότι θα πρέπει να υπάρξει αρχικά μία γενική νομοθετική ρύθμιση. Εν συνέχεια θα πρέπει να δίνετε η δυνατότητα τόσο στην πολιτική ηγεσία όσο και στην διοίκηση του Δήμου της επιλογής των ατόμων που θα εργαστούν μέσω αυτού του τρόπου, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

Στην ερώτηση για τις ενέργειες που θα πρότεινε για την βελτίωση της στον φορέα, επανέλαβε, την σημασία του να έχει η πολιτική και υπηρεσιακή ηγεσία την δυνατότητα να ορίσει ποιοι θα εργάζονται με τηλεργασία.

Στην συνέχεια ζητήθηκε να μας παραθέσει κάποια μειονεκτήματα και κάποια πλεονεκτήματα. Η απάντηση του ήταν η παρακάτω. «Το μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι ότι δεν μπορεί να υπάρξει έλεγχος, δεν υπάρχει φυσική παρουσία, οπότε θα πρέπει να απευθυνθεί ο φορέας σε μία εταιρεία διοίκησης αποτελεσμάτων για να έχει έναν σοβαρό έλεγχο, το οποίο στο δημόσιο είναι δύσκολο εκ φύσεως. Θα πρέπει να γίνει

στοιχειοθεσία, ποσοτικοποίηση των στόχων και έλεγχος με βάση τους στόχους. Το να μπει ο δήμος σε αυτήν την διαδικασία είναι υποχρεωτικό ήδη από το 2004 από την Ε.Ε.. Ωστόσο είναι ιδιαίτερα δύσκολη η εφαρμογή στον Δημόσιο τομέα, διότι στις περισσότερες εργασίες και υπηρεσίες δεν υπάρχει σαφές μετρήσιμο αποτέλεσμα. Υπάρχουν παρόλα αυτά κάποιες μετρήσιμες υπηρεσίες όπως πχ η έκδοση πιστοποιητικών ή εργασίες που γίνονται μέσω λογισμικού, στις οποίες υπάρχει σαφές αποτέλεσμα ωστόσο διαφέρει σημαντικά από τον Ιδιωτικό τομέα».

Το πλεονέκτημα είναι ότι δίνεται μέσω της τηλεργασίας σε κάποιους ανθρώπους, οι οποίοι αλλοτριώνονται από το σύστημα του δημοσίου, η ευκαιρία να αποδίδουν περισσότερο μέσω πιο ευέλικτων μορφών εργασίας .

Τέλος στην ερώτηση για το αν έχει αποδοχή από την διοίκηση η τηλεργασία, ήταν αρνητικός, βασίζοντας το κυρίως στην έλλειψη ελέγχου αλλά και εμπιστοσύνης. Παρόλα αυτά θεωρεί ότι θα πρέπει να εξεταστεί η τηλεργασία ως εναλλακτική καθώς ούτως ή άλλως το 1/3 του προσωπικού μιας υπηρεσίας λείπει καθημερινά. Επομένως είναι προτιμότερο να εφαρμοστούν ευέλικτες μορφές εργασίας, από το να αναγκάζονται οι υπάλληλοι να προσέλθουν στο χώρο εργασίας όπου μεταξύ άλλων δαπανώνται πόροι σε γραφεία, Η/Υ κ.α.

«Στις Σκανδιναβικές χώρες έχει εφαρμοστεί στο δημόσιο. Στο μέλλον θα γίνει κάποια μορφή τηλεργασίας, αυτό είναι δεδομένο, εκεί πάει η τάση γενικά, όλοι χρησιμοποιούμε το διαδίκτυο και τις νέες τεχνολογίες.»

➤ Η δεύτερη συνέντευξη<sup>6</sup> αφορά την τοποθέτηση του Προϊστάμενου Τμήματος Διεύθυνσης (κ. Μπέλλου).

Στην ερώτηση για την γνώμη που έχει γενικά πάνω στο θέμα της εξ αποστάσεως εργασίας και την εφαρμογή της στον φορέα που ανήκει, τοποθετήθηκε λέγοντας ότι είναι κάτι νέο για τον Δημόσιο τομέα, ωστόσο εφαρμόζεται ευρέως στο εξωτερικό. Επιπλέον εκφράστηκε θετικά ως προς την εφαρμογή της στην Ελλάδα, ωστόσο μακροπρόθεσμα. Γενικά θεωρεί ότι η εφαρμογή της στο άμεσο μέλλον, θα έχει αρνητικές επιπτώσεις τόσο στην ανεργία όσο και στους μισθούς.

Στην ερώτηση για αν πιστεύει ότι θα εφαρμοζόταν αν δεν υπήρχε η πανδημία του Covid-19, η τοποθέτηση του ήταν ότι προέκυψε λόγω της κρίσης, και ότι παρόλη την ευρεία εφαρμογή της σε άλλες χώρες, για την Ελλάδα είναι κάτι καινούργιο.

Σχετικά με το αν πιστεύει ότι επηρεάζεται η προσωπική ζωή των υπαλλήλων,

---

<sup>6</sup> Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε δια ζώσης, στο χώρο εργασίας του συνεντευξιαζόμενου, στις 5 Μαρτίου του 2021.



θεωρεί πως επηρεάζεται καθώς αλλάζουν τα δεδομένα.

Στην ερώτηση για το αν υπάρχει δυνατότητα η υπηρεσία να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό και αν ο φορέας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία βάσει τεχνολογικού εξοπλισμού, θεωρεί ότι γενικά υπάρχει ικανοποιητική υποδομή τεχνολογικού εξοπλισμού στον φορέα και επομένως η υπηρεσία έχει την δυνατότητα παροχής του, αρκεί ωστόσο να το θελήσουν οι ιθύνοντες και οι προϊστάμενοι.

Όσον αφορά το αν η απόδοσή του προσωπικού είναι αυξημένη, θεωρεί ότι δεν είναι, καθώς δεν έχουμε φθάσει ακόμα στο σημείο ελέγχου της αποδοτικότητας της εργασίας εξ αποστάσεως.

Σχετικά με το αν θεωρεί τον φόρτο καθηκόντων αυξημένο σε σχέση με την διαζώσης εργασία, ήταν αρνητικός και μάλιστα τόνισε ότι ίσως έχει μειωθεί.

Στην ερώτηση για το αν η τηλεργασία έχει την ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης, απάντησε ότι δεν μπορεί να τοποθετηθεί, καθώς δεν είναι αρμόδιος.

Όσον αφορά το αν επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις, θεωρεί ότι ασφαλώς και επηρεάζονται καθώς χάνετε η προσωπική επαφή και δεν υπάρχει άμεση επικοινωνία.

Σχετικά με το αν υπάρχει καλή - σωστή συνεργασία των υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και των υπαλλήλων με την διοίκηση, θεωρεί ότι αρχικά υπήρχε δυσκολία, αλλά στην συνέχεια βελτιώθηκε.

Όσον αφορά το αν θα μπορούσε ο φορέας να την υιοθετήσει μόνιμα, ήταν πολύ θετικός, αρκεί να υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για την υλοποίηση των εργασιών και οι κατάλληλες δεξιότητες από την πλευρά των υπαλλήλων.

Ύστερα από ερώτηση μας, οι ενέργειες που πρότεινε για την βελτίωση της τηλεργασίας στον φορέα ήταν η ανάπτυξη των λειτουργικών συστημάτων, η εξειδίκευση του προσωπικού, η εκπαίδευση του, ώστε να γνωρίζει καλά το αντικείμενο της εργασίας του και η γενικότερη ύπαρξη ενημέρωσης.

Στην συνέχεια ερωτήθηκε για το ποια θεωρεί τα βασικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας, τοποθετήθηκε ότι τα θετικά κατά την γνώμη του, είναι ότι εργάζεσαι από το σπίτι, δεν δαπανάς πολλές ώρες στις μετακινήσεις, ότι υπάρχουν οικονομικές ωφέλειες και ότι ίσως κάνει το άτομο πιο υπεύθυνο. Στα μειονεκτήματα παράθεσε τον φόβο από την πλευρά των εργαζομένων για πιθανή απώλεια της εργασίας τους, την αποδέσμευση ανθρωπίνων πόρων, την απώλεια προσωπικών σχέσεων και την γενικότερη απομόνωση.

Τέλος στην ερώτηση για το αν έχει αποδοχή η τηλεργασία από την διοίκηση, θεωρεί ότι αρχικά όχι αλλά στην συνέχεια ναι.

➤ Η τρίτη συνέντευξη<sup>7</sup> αφορά την τοποθέτηση της Αντιπροέδρου του Ν.Π.Δ.Δ. Ο.Κ.Α.Π.Α.(κα Παλαιολόγου).

Σχετικά με το ποια είναι η γνώμη της γενικά για την τηλεργασία, ανέφερε ότι υπήρχε ήδη από το '98 τελείως προαιρετικά, αλλά μετά την εμφάνιση της πανδημίας και συγκεκριμένα από τις 11 Μαρτίου που κηρύχτηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας ο ιός του Covid-19 ως πανδημία, εφαρμόστηκε υποχρεωτικά βάση νόμου. Για την εφαρμογή της θα πρέπει η πολιτική ηγεσία να λειτουργεί καλή τη πίστη, να πιστεύει ότι ο υπάλληλος εργάζεται πραγματικά από το σπίτι, κάτι που αποδεικνύεται μέσω της μεταξύ τους επικοινωνίας.

Σχετικά με το αν θα μπορούσε να εφαρμοστεί στον Δημόσιο τομέα, θεωρεί ότι είναι πολύ δύσκολο, ωστόσο μπορεί να εφαρμοστεί μερικώς. Παρόλα αυτά στις υπηρεσίες, στις οποίες ο πολίτης επιθυμεί δια ζώσης επικοινωνία με κάποιον εκπρόσωπο του Δήμου, η τηλεργασία δεν καθίσταται δυνατή.

Αν δεν υπήρχε η πανδημία του Covid-19 θεωρεί ότι δεν θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία και ότι γενικά πολλά μέτρα εφαρμόστηκαν ραγδαία, όπως τα ραντεβού στα ΚΕΠ, η ψηφιοποίηση του όλου συστήματος και η λειτουργία κάποιων υπηρεσιών ηλεκτρονικά για τους δημότες. Γενικά το όλο σύστημα που εφάρμοσε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης κατά την πανδημία είχε ήδη δρομολογηθεί, ωστόσο λόγω των εκτάκτων συνθηκών επισπεύστηκε αλλά και εφαρμόστηκε περαιτέρω στους Δήμους, κάτι που δεν ήταν προγραμματισμένο. Κάποια πράγματα σε αναγκάζουν να λειτουργήσεις πιο γρήγορα και πάνω σε αυτό σταθήκαμε τυχεροί, γιατί τα αντανακλαστικά όλων ήταν άμεσα, και η ΚΕΔΕ βοήθησε στον χειρισμό της κατάστασης. Επιπλέον οι υπάλληλοι προσαρμόστηκαν γρήγορα και έτσι λειτούργησε όλο το σύστημα αποτελεσματικά.

Στην ερώτηση αν επηρεάζετε η προσωπική ζωή των υπαλλήλων θεωρεί ότι ως ένα βαθμό επηρεάζετε, ωστόσο εξαρτάται τόσο από την οικογενειακή κατάσταση αλλά και τις συνθήκες ζωής του κάθε υπαλλήλου.

Σχετικά με το αν υπάρχει δυνατότητα η υπηρεσία να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό, η τοποθέτηση της ήταν ότι πιθανώς, ωστόσο με την βοήθεια εξωτερικών κονδυλίων. Αυτά θα μπορούσαν να προέρχονται από την ΕΕ, από το Φιλόδημο ή από

---

<sup>7</sup> Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε μέσω skype, στις 16 Μαρτίου του 2021.

το πράσινο ταμείο. Το παραπάνω θα βοηθήσει στην ύπαρξη εξοπλισμού ο οποίος θα διαθέτετε σε υπηρεσίες και στην συνέχεια σε άτομα που τηλεργάζονται, ωστόσο αυτό εξαρτάται από τις αποφάσεις που θα λάβει η ΚΕΔΕ.

Όσον αφορά το αν ο φορέας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία βάσει τεχνολογικού εξοπλισμού, θεωρεί ότι υπάρχει πεδίο βελτίωσης.

Στο αν θεωρεί την απόδοσή του προσωπικού αυξημένη σε σχέση με την δια ζώσης εργασία απάντησε ότι υπάρχουν άτομα που μέσω της τηλεργασίας εργάζονται περισσότερο, εργάζονται και εκτός ωραρίου και παραδίδουν έργο. Γενικά θεωρεί ότι η αποτελεσματικότητα είναι πολύ μεγαλύτερη, μιλώντας πάντα για υπαλλήλους αποτελεσματικούς και στην δια ζώσης εργασία. Επίσης μεγάλο ρόλο παίζει και η ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκει ο υπάλληλος καθώς ηλικιακές ομάδες άνω των 50 ετών είναι δυσκολότερο να εναρμονιστούν, αντίθετα οι νεότεροι είναι πιο δεκτικοί.

Όσον αφορά τον φόρτο καθηκόντων θεωρεί ότι αυξήθηκε για κάποιους υπαλλήλους καθώς επιφορτίστηκαν και με καθήκοντα προσωπικού που βρίσκετε λόγω της πανδημίας σε διάφορες άδειες.

Στο αν υπάρχει η ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης θεωρεί ότι είναι η ίδια και ίσως παραπάνω, καθώς δεν υφίστανται εκείνοι οι παράγοντες που θα δυσχεραίνουν την απόδοση στην εργασία. Τέτοιοι είναι η φασαρία, η επικοινωνία για θέματα εκτός εργασίας, που πιθανόν δυσχεραίνουν μακροπρόθεσμα τον τρόπο με τον οποίο κάποιος εργάζεται και είναι αποδοτικός. Το παραπάνω βέβαια ισχύει κατά περίπτωση.

Σχετικά με το αν επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις, θεωρεί ότι ως ένα βαθμό επηρεάζονται, καθώς πάντα υπάρχουν τριβές ανεξάρτητα από την τηλεργασία. Επομένως μπορεί να έχει τόσο θετικές όσο και αρνητικές επιπτώσεις, υπάρχουν σίγουρα παραδείγματα και για τις δυο περιπτώσεις.

Στην ερώτηση αν υπάρχει καλή - σωστή συνεργασία των υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και των υπαλλήλων με την διοίκηση θεωρεί ότι οι σχέσεις των υπαλλήλων μπορεί ίσως να έχουν βελτιωθεί, καθώς επικοινωνία υπάρχει πλέον μόνο για τα απαραίτητα. Όσον αφορά την διοίκηση, πάντα υπάρχουν τριβές, ανεξάρτητα από την τηλεργασία, ωστόσο γενικά υπάρχει καλή συνεργασία.

Όσον αφορά την υιοθέτηση της τηλεργασίας μόνιμα από τον Δήμο, θεωρεί επιτυχία την διατήρηση της τηλεργασίας και μετά την πανδημία. Έτσι θα έχει ο υπάλληλος την δυνατότητα έστω για εν μέρει τηλεργασία, κάτι σύνηθες στο εξωτερικό όπου ένας

υπάλληλος μπορεί να εργάζεται και από άλλη χώρα. Βέβαια στην περίπτωση ενός Δήμου υπάρχουν δυσκολίες καθώς οι απόψεις ως προς την τηλεργασία δίστανται, ωστόσο θεωρεί ότι πάλι καλή τη πίστη μπορεί να γίνει. Τα αποτελέσματα παρόλα αυτά θα φανούν σε βάθος χρόνου, ωστόσο η έλλειψη ενός συστήματος μέτρησης της αποτελεσματικότητας στον Δημόσιο τομέα δυσχεραίνει την αξιολόγηση της εφαρμογής της τηλεργασίας. Ωστόσο σε κάποιες υπηρεσίες που ήδη εφαρμόζεται ευρέως θα μπορούσε να συνεχιστεί. Προσωπικά η ερωτηθείσα θεωρεί ότι αν ήταν στο χέρι της ίδιας αλλά και κάποιων ομοϊδεατών με αυτήν, θα ψήφιζαν και θα επικροτούσαν την εφαρμογή της τηλεργασίας, τάσσοντας την σε κάτι θετικό που πιθανώς να προκύψει από την πανδημία. Υπάρχουν ωστόσο πολλοί που τάσσονται αρνητικά ως προς αυτή, λόγω της νοοτροπίας ότι δεν θα μπορεί να υπάρχει έλεγχος στους υπαλλήλους.

Οι ενέργειες που θα πρότεινε για την βελτίωση της είναι να βελτιωθεί το δίκτυο γενικότερα αλλά και να εξελιχθεί το σύστημα των εταιρειών που παρέχουν προγράμματα όπως το Zoom, Teams, Webx, Cisco, ώστε να παρέχουν καλύτερη εικόνα και ήχο. Το παραπάνω θα συμβάλει στο να είναι η εργασία από το σπίτι τόσο αποτελεσματική όσο η δια ζώσης.

Όσον αφορά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας η τοποθέτηση της ήταν ως εξής. Ως πλεονεκτήματα ανέφερε ότι μπορεί κανείς από όπου και αν βρίσκεσαι να εργάζεται και ότι κάποιος που έχει οικογένεια μπορεί να κάνει ταυτόχρονα και άλλες δουλείες χωρίς να αμελεί τα καθήκοντα του. Τόνισε επιπλέον ότι η τηλεργασία έχει φέρει μια θετική επανάσταση και ευελπιστεί να μείνει.

Ως μειονεκτήματα, ανέφερε ότι το δίκτυο δεν είναι πάντα λειτουργικό, και κάποιες φορές αναγκάζεσαι να βρεις άλλους τρόπους, πιο παλιούς όπως το τηλέφωνο για να επικοινωνήσεις, ότι αν έχεις οικογένεια με μικρά παιδιά ή κάποιον άλλο παράγοντα στο σπίτι δεν είναι εύκολο να συγκεντρωθείς στην δουλειά εξ ολοκλήρου, καθώς αποσπάται εύκολα η προσοχή κάποιου και τέλος ανέφερε την απώλεια της προσωπικής επαφής.

Τέλος, ως προς το αν υπάρχει αποδοχή της τηλεργασίας από την διοίκηση θεωρεί ότι υπάρχει μεγάλη αποδοχή, ότι είναι ένας τομέας που δεν γνώριζαν και θεωρεί ευτύχημα τον ερχομό αλλά και την πιθανή παραμονή της. Ωστόσο πρέπει να εφαρμοστεί με τα ελάχιστα δυνατά προβλήματα από το δίκτυο ώστε να μπορέσει να διεκπεραιώνετε αποτελεσματικά. Επιπλέον θεωρεί ότι είναι ένα μέτρο προς όφελος των εργαζομένων και γι αυτό πρέπει να συνεχίσει να εφαρμόζεται, αυτός είναι και ο λόγος που η πολιτική ηγεσία τάσσεται υπέρ της, βέβαια τόνισε ότι η εφαρμογή της δεν καθίσταται δυνατή σε

όλες τις υπηρεσίες.

➤ Η τέταρτη συνέντευξη<sup>8</sup> αφορά την τοποθέτηση της Προϊστάμενης Τμήματος Προσωπικού (κα Κίτσου).

Σχετικά με το ποια είναι η γνώμη της γενικά για την τηλεργασία, απάντησε ότι είναι μία μορφή εργασίας που σε ιδιωτικές επιχειρήσεις μπορεί να εφαρμοστεί. Στο δημόσιο θεωρεί ότι χρειάζεται η φυσική παρουσία, ωστόσο εξαρτάται πάντα από την φύση του αντικειμένου της εργασίας.

Όσον αφορά το αν θα μπορούσε να εφαρμοστεί στον Δημόσιο τομέα, ήταν θετική και τόνισε ότι υπάρχουν υπηρεσίες του δημοσίου που ήδη δουλεύουν με τηλεργασία.

Στην ερώτηση αν θα εφαρμοζόταν, αν δεν υπήρχε η πανδημία του Covid-19 απάντησε πως δεν θα εφαρμοζόταν.

Σχετικά με το αν θεωρεί ότι επηρεάζει την προσωπική ζωή των υπαλλήλων απάντησε ότι χάνετε το ωράριο καθώς υπάρχει περίπτωση να απασχολείσαι και εκτός ωραρίου.

Σχετικά με το αν υπάρχει δυνατότητα η υπηρεσία να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό, θεωρεί ότι είναι κάτι απαραίτητο ώστε να υποστηριχθούν όλοι οι υπάλληλοι που εργάζονται εξ αποστάσεως.

Όσον αφορά την απόδοσή του προσωπικού, θεωρεί ότι δεν είναι αυξημένη και δεν έχει αλλάξει κάτι σε σχέση με την δια ζώσης εργασία. Την ίδια άποψη είχε όσον αφορά και τον φόρτο καθηκόντων, καθώς θεωρεί ότι ούτε αυτός έχει μεταβληθεί.

Σχετικά με το αν είναι ίδια η αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης θεωρεί ότι είναι ίδια και ίσως καλύτερη.

Όσον αφορά, το αν ο φορέας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία βάσει τεχνολογικού εξοπλισμού, απάντησε ότι δεν το έχει κάνει, και είναι κάτι που πρέπει να γίνει.

Σχετικά με το αν επηρεάζονται οι εργασιακές σχέσεις θεωρεί πως αποξενώνεται και χάνεται η προσωπική επαφή, που είναι πιο άμεση.

Στην ερώτηση για το αν υπάρχει καλή - σωστή συνεργασία των υπαλλήλων μεταξύ τους θεωρεί ότι εξαρτάται από τους εκάστοτε υπαλλήλους. Ως προς την σχέση των υπαλλήλων με την διοίκηση, θεωρεί ότι δεν έχουν μεταβληθεί και είναι ίδια με την σχέση που υπήρχε και με την δια ζώσης εργασία.

Όσον αφορά το αν θα μπορούσε ο φορέας να την υιοθετήσει μόνιμα, ήταν θετική

---

<sup>8</sup> Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε μέσω skype, στις 16 Μαρτίου του 2021.

και μάλιστα θεωρεί ότι έχει γίνει ήδη το πρώτο βήμα.

Στις ενέργειες που πρότεινε για την βελτίωση της στον φορέα, είναι η βελτίωση του δικτύου και των συστημάτων απομακρυσμένης σύνδεσης με τον υπολογιστή της εργασίας.

Στα βασικά πλεονεκτήματα της τηλεργασίας ανέφερε, ότι εξοικονομείται χρόνος από τις μετακινήσεις και υπάρχουν οικονομικές ωφέλειες, καθώς έξοδα που γίνονται κατά την μετακίνηση στο χώρο της εργασίας, καθώς και άλλα έξοδα, δεν υφίστανται πλέον. Όσον αφορά στα μειονεκτήματα, ανέφερε την αποξένωση, καθώς χάνεται η προσωπική επαφή, αλλά και τις δυσκολίες άμεσης επικοινωνίας πάνω σε θέματα της εργασίας που χρειάζονται άμεση επίλυση.

Τέλος όσον αφορά το αν έχει η τηλεργασία αποδοχή από την διοίκηση, θεωρεί ότι δεν έχει αποδοχή, καθώς η διοίκηση δεν είναι υπέρ της εφαρμογής της.

#### **5.4 Συζήτηση αποτελεσμάτων**

Στην ενότητα αυτή θα επιχειρηθεί να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, η προσέγγιση τους θα γίνει βάση των αποτελεσμάτων της ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας.

1. Θα μπορούσε η εργασία εξ αποστάσεως να εφαρμοστεί σε έναν φορέα του δημοσίου;

Ξεκινώντας με το αν θα μπορούσε να εφαρμοστεί η εργασία εξ αποστάσεως σε έναν φορέα του δημοσίου, οι συνεντευξιαζόμενοι εκφράστηκαν θετικά, ωστόσο ο κ. Ζεγγίνης τόνισε την σημασία της σωστής επιλογής των υπαλλήλων που θα εργαστούν μέσω τηλεργασίας, καθώς δεν αποδίδουν όλοι το ίδιο με αυτή την μορφή. Θετικοί φάνηκε να είναι και οι υπάλληλοι, καθώς η πλειοψηφία τους (69,3%), συμφωνεί ότι θα μπορούσε να εφαρμοστεί στο δήμο τους. Συγκεκριμένα με βάση τα χρόνια υπηρεσίας τους, οι ηλικίες 41-50 συμφωνήσαν ότι θα μπορούσε να εφαρμοστεί αρκετά (με ποσοστό 18,18%), ενώ οι ηλικίες 31-40 (με ποσοστό 10,23%) συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι οι μεγαλύτερες ηλικίες, στην ίδια κατηγορία απαντήσεων (πολύ).

2. Θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία στο δημόσιο αν δεν υπήρχε ο covid-19;

Το άνωθεν ερευνητικό ερώτημα απαντήθηκε άμεσα με την χρήση της περιγραφικής ανάλυσης και πιο συγκεκριμένα με το γράφημα των σχετικών συχνοτήτων. Πιο αναλυτικά φάνηκε πως περίπου το 70% των ερωτώμενων δεν θεωρούν πως θα υπήρχε η

τηλεργασία αν δεν υπήρχε ο κορονοϊός.

Οι απόψεις των συνεντευξιζόμενων ταυτιστήκαν με αυτές των υπαλλήλων καθώς θεωρούν ότι δεν θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία στο δημόσιο αν δεν υπήρχε η πανδημία του covid-19, με εξαίρεση την άποψη του κ. Ζεγγίνη που θεωρεί ότι σίγουρα επέσπευσε την κατάσταση, ωστόσο η παγκόσμια τάση θα οδηγούσε αναπόφευκτα εκεί.

3. Έχει η εργασία εξ αποστάσεως αποδοχή από τους υπαλλήλους ανάλογα με την θέση του εργαζομένου;

Σχετικά με το αν έχει η εργασία εξ αποστάσεως αποδοχή από το προσωπικό ανάλογα με την θέση εργασίας που κατέχουν, οι έντονες διάφορες φαίνονται στους υπαλλήλους. Πιο αναλυτικά φάνηκε μια κάθοδος στα ποσοστά των υπαλλήλων όσο αφορά την συμφωνία τους πως η εξ αποστάσεως εργασία είναι κατάλληλη. Συνεπώς διαφωνούν αρκετά με την υιοθέτηση της τηλεργασίας.

4. Έχει η εργασία εξ αποστάσεως αποδοχή από την διοίκηση;

Σχετικά με το αν η εργασία εξ αποστάσεως έχει αποδοχή από την διοίκηση, οι υπάλληλοι θεωρούν κατά την πλειοψηφία τους (περίπου 68%) ότι ναι μεν υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη, αλλά δεν έχει υποστηριχθεί η μετάβαση στην τηλεργασία από την διοίκηση.

Από τις συνεντεύξεις ο κ. Ζεγγίνης και η κα Κίτσου, υποστήριξαν ότι δεν απολαμβάνει αποδοχή από την διοίκηση, κυρίως λόγω έλλειψη εμπιστοσύνης, καθώς δεν υπάρχει κάποιος τρόπος μέτρησης της απόδοσης των υπαλλήλων, ώστε να μπορούν να ελεγχθούν. Ο κ. Μπέλλος και η κα Παλαιολόγου συμφώνησαν ότι υπήρχε μια επιφυλακτικότητα στην αρχή, αλλά στην συνέχεια υπήρξε αποδοχή.

5. Θα μπορούσε το δημόσιο να ξεφύγει από τα πλαίσια της γραφειοκρατίας εφαρμόζοντας την εξ αποστάσεως εργασία;

Στο άνωθεν ερευνητικό ερώτημα οι υπάλληλοι κατά βάση συμφώνησαν καθώς το 78,4% απάντησε θετικά στην δήλωση αυτή. Το ποσοστό αυτό αποτελεί και την μεγάλη πλειοψηφία.

6. Ποια είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι από την εφαρμογή της;

Τα κυριότερα προβλήματα φάνηκαν να είναι η μη προσβασιμότητα των εργαζομένων σε εργαλεία που χρειάζονται για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας με ποσοστό συμφωνίας το 53,4%. Δεύτερο κυριότερο πρόβλημα είναι πως οι εργαζόμενοι απαξιώνουν την τηλεργασία καθώς το 45% από αυτούς θεωρούν πως

δεν έχει αυξηθεί η αποτελεσματικότητα στην εργασία τους. Τρίτο κυριότερο πρόβλημα φαίνεται να είναι η έλλειψη συνεργασίας. Το 23,3% συμφώνησε πως υπάρχουν προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων.

Από την ποιοτική έρευνα αναδεικνύονται ως βασικά σημεία η απώλεια προσωπικών σχέσεων και η γενικότερη απομόνωση, ότι το δίκτυο δεν είναι πάντα λειτουργικό, ότι παράγοντες στο σπίτι αποσπούν εύκολα την προσοχή κάποιου και πως είναι δύσκολη η άμεση επικοινωνία πάνω σε θέματα της εργασίας που χρειάζονται άμεση επίλυση.

7. Ποια είναι τα οφέλη που αποκομίζουν οι εργαζόμενοι από την εφαρμογή της τηλεργασίας;

Στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα φάνηκε πως το 53,7% των εργαζόμενων θεωρούν σαν θετικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας η εξοικονόμηση χρόνου στις μετακινήσεις. Επιπρόσθετα θεωρούν πως πράττουν με πιο ποιοτικό τρόπο την εργασία τους με ποσοστό συμφωνίας 15,4%. Τέλος θεωρούν ότι έχουν οικονομικά οφέλη με ποσοστό συμφωνίας 10,6% και περισσότερη συγκέντρωση με ποσοστό συμφωνίας 10,6%.

Από τις συνεντεύξεις βλέπουμε, ότι οι απόψεις τους σε μεγάλο βαθμό ταυτίζονται με αυτές των υπαλλήλων. Ο κ Ζεγγίνης είπε ότι «δίνεται μέσω της τηλεργασίας σε κάποιους ανθρώπους, οι οποίοι αλλοτριώνονται από το σύστημα του δημοσίου, η ευκαιρία να αποδίδουν περισσότερο μέσω πιο ευέλικτων μορφών εργασίας».

8. Είναι αποτελεσματική η εκτέλεση των εργασιών μέσω της τηλεργασίας;

Για να απαντηθεί το συγκεκριμένο ερώτημα από την ποσοτική έρευνα, χρησιμοποιήσαμε την μεταβλητή που μετράει την αποτελεσματικότητα που θεωρεί ότι έχει κάποιος εργαζόμενος ανάλογα με τα όσα του παρέχονται. Όσο μεγαλύτερος ο αριθμός τόσο μεγαλύτερη και η συμφωνία του ως προς την αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας. Διαπιστώσαμε ότι υπήρχε σημαντική στατιστική διαφορά με το φύλλο  $\text{sig} = 0.034 < 0.05$  συνεπώς η μέτρηση της αποτελεσματικότητας διαφέρει ανάλογα το φύλο. Πιο ειδικά οι γυναίκες φάνηκαν να έχουν μεγαλύτερο μέσο όρο = 20,28 από τους άνδρες οι οποίοι έχουν μέσο όρο = 17,88.

Από την ποιοτική έρευνα, καταλήξαμε ότι η αποτελεσματικότητα είναι ίδια με την εργασία δια ζώσης, ίσως και λίγο καλύτερη, αυτό βέβαια κατά περίπτωση, όπως τοποθετήθηκε η κα Παλαιολόγου. Ο κ. Ζεγγίνης επισήμανε ότι η μόνη διαφορά εντοπίζεται στο ότι είναι δύσκολη η άμεση επαφή και η επικοινωνία.

9. Επηρεάζει η τηλεργασία την προσωπική ζωή των εργαζομένων;



Η πλειοψηφία των υπαλλήλων θεωρεί ότι επηρεάζεται η προσωπική ζωή τους. Από τα μειονεκτήματα που επέλεξαν βλέπουμε ότι σε μεγάλο βαθμό θεωρούν ότι είναι δύσκολη η εξισορρόπηση προσωπικής - επαγγελματικής ζωής, υπάρχει απουσία σαφών ορίων μεταξύ εργασίας και ξεκούρασης και έλλειψη αλλαγής παραστάσεων.

Όσον αφορά τον περισσότερο ελεύθερο χρόνο παρατηρήσαμε ότι υπάρχει συσχέτιση με το φύλλο. Συγκεκριμένα φάνηκε πως κανένας άνδρας δεν είπε πως η τηλεργασία αφήνει περισσότερο ελεύθερο χρόνο, ενώ από την άλλη το 12,5% που ήταν γυναίκες απάντησαν θετικά.

Οι συνεντευξιαζόμενοι ναι μεν θεωρούν ότι επηρεάζεται η προσωπική ζωή των υπαλλήλων, αλλά οι απόψεις τους δίστανται σχετικά με το αν επηρεάζονται θετικά ή αρνητικά, καθώς ειπώθηκε η άποψη ότι μπορείς να συνδυάσεις και να κάνεις και άλλα πράγματα, ότι χάνεται το ωράριο και ότι εξαρτάται και από διάφορους παράγοντες που επικρατούν στο σπίτι του καθενός, οι οποίοι μπορεί να αποσπών τα άτομα από την εκτέλεση των εργασιών.

10. Υπάρχει πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της δομής;

Οι υπάλληλοι, όπως αναφέρθηκε παραπάνω σχετικά με την πρόσβαση στα εργαλεία που χρειάζονται για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας, απάντησαν κατά 50% περίπου ότι υπάρχει πρόσβαση και κατά 50% ότι δεν υπάρχει.

11. Κατά πόσο οι υπάλληλοι έχουν την δυνατότητα να τηλεργαστούν;

Για να απαντηθεί το παραπάνω ερώτημα διαμορφώθηκε μία μεταβλητή που εκφράζει την αποτελεσματικότητα και ικανότητα που έχουν οι εργαζόμενοι να εργαστούν με την μέθοδο της τηλεργασίας. Ο μέσος όρος ήταν 19,6, συνεπώς αρκετά κοντά στην τιμή του μετρίου 23,5 και ελάχιστα αρνητικά. Μπορούμε λοιπόν να συμπεράνουμε πως κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι έχουν μέτρια προς ελάχιστα αρνητική δυνατότητα να τηλεργαστούν.

12. Κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να παραμείνει ως μοντέλο εργασίας;

Οι υπάλληλοι στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα δήλωσαν με πλειοψηφία 60.22% πως δεν επιθυμούν την υιοθέτηση της εξ αποστάσεως εργασία για μόνιμη μέθοδο εξάσκησης του επαγγέλματος τους.

Από τις συνεντεύξεις είδαμε ότι σχετικά με την υιοθέτηση της τηλεργασίας μόνιμα από τον φορέα, η τοποθέτηση τους ήταν θετική. Θα πρέπει βέβαια να υπάρξει μία γενική νομοθετική ρύθμιση, να δίνεται η δυνατότητα τόσο στην πολιτική όσο και στην υπηρεσιακή ηγεσία η δυνατότητα της επιλογής των ατόμων που θα εργαστούν μέσω

αυτού του τρόπου, να υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για την υλοποίηση των εργασιών και οι κατάλληλες δεξιότητες από την πλευρά των υπαλλήλων. Η παγκόσμια τάση οδηγεί προς τα κει και ήδη το πρώτο βήμα έχει γίνει.

13. Είναι το δημόσιο σε θέση να εκμεταλλευτεί την τηλεργασία με το ανθρώπινο δυναμικό και λογισμικό που διαθέτει;

Από το σύνολο της έρευνας διαπιστώσαμε ότι το δημόσιο θα μπορούσε να εκμεταλλευτεί την τηλεργασία όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό της, καθώς παρατηρούμε ότι γενικά η αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων δεν διαφέρει σε σχέση με την δια ζώσης εργασία, όσον αφορά το λογισμικό που διαθέτει θα πρέπει να επενδύσει σε τεχνολογικό εξοπλισμό, ο οποίος θα είναι διαθέσιμος στους υπαλλήλους για την διεκπεραίωση της εργασίας τους απομακρυσμένα.

## **5.5 Ανακεφαλαίωση**

Στο κεφάλαιο που προηγήθηκε παρατέθηκαν τα αποτελέσματα από την έρευνα που διενεργήθηκε, μελετώντας την περίπτωση του Δήμου Φιλοθέης - Ψυχικού.

Στην αρχή παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη με την διανομή ερωτηματολογίων στους υπαλλήλους του δήμου, αλλά και σε κάποιους εξωτερικούς συνεργάτες. Μέσω της περιγραφικής στατιστικής παρουσιάστηκε η συχνότητα, τα ποσοστά και τα μέτρα θέσης και διασποράς, των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τα 88 απαντημένα ερωτηματολόγια. Στην συνέχεια μέσα από την επαγωγική στατιστική, πραγματοποιήθηκε συσχετισμός των ερωτήσεων, ώστε να απαντηθούν κάποια από τα ερευνητικά ερωτήματα.

Επιπλέον παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας, η οποία πραγματοποιήθηκε μέσα από συνεντεύξεις, συγκεκριμένα τέσσερις συνεντεύξεις από άτομα της πολιτικής και υπηρεσιακής διοίκησης. Η ποιοτική έρευνα λειτούργησε συμπληρωματικά στην ποσοτική.

Τέλος μέσω της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας, πραγματοποιήθηκε διερεύνηση και απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων της έρευνας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : Συμπεράσματα- Προτάσεις

Στο κεφάλαιο αυτό παραθέτονται τα γενικά συμπεράσματα, οι περιορισμοί που υπήρχαν κατά την διεξαγωγή της έρευνας καθώς και προτάσεις για μελλοντική έρευνα, που θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί βασιζόμενη σε αυτήν.

### 6.1 Γενικά Συμπεράσματα

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν ο προσδιορισμός της τηλεργασίας ως νέα μορφή απασχόλησης, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα, με περίπτωση μελέτης τον Δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού. Η τηλεργασία είναι η μορφή απασχόλησης, κατά την οποία οργανώνεται και εκτελείται η εργασία, που ενώ θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, κάνει χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και εκτελείται εκτός αυτών. Σκοπός της έρευνας ήταν να παρουσιάσει τη παρούσα κατάσταση στον φορέα που μελετάτε, να αναδείξει τυχόν προβλήματα και να δώσει μια νέα κατεύθυνση με σκοπό την βελτίωση της.

Η τηλεργασία ως όρος χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1877 στις Ηνωμένες Πολιτείες. Από εκεί και έπειτα αναπτύχθηκε σε μεγαλύτερη κλίμακα. Ταυτόχρονα με την εφαρμογή της, βελτιωνόταν συνεχώς και αναπτυσσόταν και ένα θεσμικό πλαίσιο, το οποίο εκτός από την εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών συμφερόντων, εξυπηρετούσε την ενίσχυση των δεξιοτήτων των τηλεργαζόμενων. Την τηλεργασία ενσωμάτωσε η χώρα μας με την ΕΓΣΣΕ 2006/2007.

Η τηλεργασία ανήκει σε μία από τις μορφές ευέλικτης εργασίας και υπάρχουν πολλά είδη της. Στην παρούσα έρευνα βλέπουμε την εφαρμογή μίας από τις πιο διαδεδομένες μορφές της και συγκεκριμένα την κατ' οίκον εργασία. Η εργασία δηλαδή που πραγματοποιείτε εξ αποστάσεως, από το σπίτι του τηλεργαζόμενου, με την χρήση του διαδικτύου και των τεχνολογιών.

Με αφορμή την πανδημία covid - 19 και για την περίοδο των έκτακτων και προσωρινών μέτρων, για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό της, η εφαρμογή της τηλεργασίας εξαπλώθηκε στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, χάνοντας τον οικειοθελή της χαρακτήρα. Από τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη για την περίπτωση μελέτης μας , προέκυψε ότι περίπου το 80% του προσωπικού και η πλειοψηφία των συνεντευξιζόμενων θεωρούν ότι δεν θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία στον δήμο αν δεν υπήρχε η πανδημία.

Από την συσχέτιση της έρευνας της Eurofound (κεφάλαιο 2), και της ποσοτικής

έρευνας που διεξήχθη στο Δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού (κεφάλαιο 4), παρατηρείτε ότι η αλληλεπίδραση προσωπικής ζωής και εργασίας αποτυπώνεται σε διαφορετικό βαθμό από τους τηλεργαζόμενους. Από την πρώτη έρευνα παρατηρείται, ότι και στην Ελλάδα και στο σύνολο της Ε.Ε. οι ερωτώμενοι πιστεύουν πως δεν υπάρχει μεγάλη επιρροή της προσωπικής ζωής στην εργασία και το αντίθετο. Αντίθετα στη δεύτερη έρευνα προκύπτει, από την πλειοψηφία των υπαλλήλων, ότι η τηλεργασία επηρεάζει αρκετά την προσωπική ζωή. Ο φόρτος εργασία είναι ένα επιπλέον στοιχείο στο οποίο οι δύο έρευνες δε συγκλίνουν. Με τους ερωτηθέντες να πιστεύουν στην πρώτη έρευνα πως οι ώρες εργασίας, και ο φόρτος εργασίας ταυτόχρονα, μειώθηκαν ενώ στη δεύτερη παρέμεινε ο ίδιος. Στην υπόθεση, αν η εξ αποστάσεως εργασία αποτελεί απόρροια της πανδημίας οι απόψεις των συμμετεχόντων στις έρευνες δε συμφωνούν καθώς στη μία έρευνα θεωρούν πως ισχύει η υπόθεση ενώ στην άλλη όχι. Όμως και οι δύο έρευνες ταυτίζονται στο γεγονός ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων δεν εργάζονταν από το σπίτι.

Σε συνέχεια της σύγκρισης των δύο ερευνών, παρατηρείται ότι οι εργασιακές σχέσεις κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας συνιστούν σημαντικό παράγοντα για την εκτέλεσή της. Η ύπαρξη στήριξης από τους συναδέλφους είναι ιδιαίτερα εμφανής και στις δύο έρευνες που πραγματοποιήθηκαν. Ένα ακόμα θέμα που αφορά την εκτέλεση της εργασίας είναι η επάρκεια του κατάλληλου εξοπλισμού για τη διεκπεραίωση της εργασίας. Σε αυτό το θέμα τα αποτελέσματα των ερευνών δεν συμφωνούν.

Συνολικά στα αποτελέσματα των δύο ερευνών παρατηρούνται σημαντικές διαφορές. Αυτό φαίνεται και από τον βαθμό ικανοποίησης που έχουν οι ερωτώμενοι, καθώς στη μία έρευνα είναι ικανοποιημένοι από την εξ αποστάσεως εργασία και στην άλλη όχι. Αυτό ίσως οφείλετε στη διαφορετική ταυτότητα του δείγματος.

Έπειτα ακολουθούν τα αποτελέσματα από την έρευνα πεδίου στην περίπτωση μελέτης του Δήμου Φιλοθέης – Ψυχικού.

Παρατηρείτε ότι η παροχή αναγκαίου εξοπλισμού από τον εργοδότη, για την εκτέλεση της τηλεργασίας είναι ένα από τα μέτρα που ορίζει το θεσμικό πλαίσιο. Η πλειοψηφία των υπαλλήλων θεωρεί ότι η υπηρεσία δεν μπορεί, ή μπορεί σε μικρό βαθμό να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό. Άτομα της πολιτικής και υπηρεσιακής διοίκησης θεωρούν ότι η υπηρεσία έχει την δυνατότητα να παράσχει τον απαραίτητο εξοπλισμό, ότι χρειάζονται κονδύλια για την επίτευξη αυτού του σκοπού και ότι είναι κάτι που πρέπει να γίνει. Άρα το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι απαιτούνται κι

άλλες ενέργειες, ώστε ο δήμος να είναι σε θέση, να παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία στους υπαλλήλους.

Για την μετάβαση στην τηλεργασία με αποτελεσματικό και ομαλό τρόπο απαιτείται η ύπαρξη καλής σχέσης και εμπιστοσύνης μεταξύ τηλεργαζόμενων και οργανισμού, καθώς και αντίστοιχου όγκου εργασιών. Από την έρευνα προέκυψε ότι το 42% των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχει σε αρκετό βαθμό, αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ υπαλλήλων και διοίκησης, ενώ από την ποιοτική έρευνα φάνηκε ότι υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης από την πλευρά της διοίκησης. Όσον αφορά τον όγκο εργασιών, το αποτέλεσμα που προέκυψε τόσο από την ποιοτική, όσο και από την ποσοτική έρευνα είναι ότι ο όγκος εργασιών δεν έχει αυξηθεί σε σχέση με την δια ζώσης εργασία.

Τα κυριότερα προβλήματα φάνηκαν να είναι η μη προσβασιμότητα των εργαζομένων σε εργαλεία που χρειάζονται για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας, καθώς επίσης και η απώλεια προσωπικών σχέσεων. Σχετικά με τα οφέλη, φάνηκε πως θεωρούν σαν θετικότερο χαρακτηριστικό της τηλεργασίας την εξοικονόμηση χρόνου στις μετακινήσεις, καθώς και τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Από το σύνολο της έρευνας διαπιστώθηκε ότι το δημόσιο θα μπορούσε να εκμεταλλευτεί την τηλεργασία όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό της, καθώς παρατηρείτε ότι γενικά η αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων δεν διαφέρει σε σχέση με την δια ζώσης εργασία. Παρατηρήθηκε επίσης ότι οι γυναίκες φάνηκαν να συμφωνούσαν περισσότερο για την αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας σε σχέση με τους άνδρες.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας φάνηκε ότι υπάρχει θετική άποψη για την εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας στον δήμο, παρόλα αυτά οι υπάλληλοι δήλωσαν με πλειοψηφία πως δεν επιθυμούν την υιοθέτηση της για μόνιμη μέθοδο άσκηση του επαγγέλματος τους, ίσως επειδή έχουν μέτρια προς ελάχιστα αρνητική δυνατότητα να τηλεργαστούν.

Για την βελτίωση της τηλεργασίας, προκειμένου να υπάρξει μεγαλύτερη αποδοχή, θα πρέπει να υπάρξει μία γενική νομοθετική ρύθμιση, ανάπτυξη κατάλληλων δεξιοτήτων από την πλευρά των υπαλλήλων και παροχή του απαραίτητου λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού, ο οποίος θα είναι διαθέσιμος στους υπαλλήλους για την διεκπεραίωση της εργασίας τους απομακρυσμένα.

## 6.2 Περιορισμοί της έρευνας

Η έρευνα αυτή διεξήχθη κατά την διάρκεια της πανδημίας covid-19. Η πανδημία και τα μέτρα που εφάρμοσε η κυβέρνηση για την αντιμετώπισή της δυσκόλεψαν την διεξαγωγή της έρευνας, καθώς πολλά από τα άτομα του προσωπικού βρίσκονταν σε διάφορες άδειες, ή σε αναστολή εργασιών (τα άτομα που προσλήφθηκαν μέσω ΟΑΕΔ), ή εργάζονταν εξ αποστάσεως, με αποτέλεσμα να μην μπορέσει να καταλήξει το ερωτηματολόγιο σε όλους τους υπαλλήλους.

Προκειμένου να συγκεντρωθεί ένας αξιόλογος αριθμός ερωτηματολογίων, για την διεξαγωγή της ποσοτικής έρευνας, χρειάστηκε ένα αρκετά μεγάλο διάστημα, παρόλο το ότι πλεονέκτημα της διεξαγωγής έρευνας με ερωτηματολόγια αποτελεί η ταχύτητα.

Η τηλεργασία είναι ένας αρκετά καινούργιος θεσμός που εφαρμόστηκε στο δημόσιο, σχετικά πειστικά υπό τις παρούσες συνθήκες, με αποτέλεσμα οι συμμετέχοντες στην έρευνα να είναι επιφυλακτικοί απέναντι του.

Τέλος, ένας ακόμα περιορισμός είναι ότι δεν υπάρχουν παρόμοιες έρευνες, που να έχουν διεξαχθεί σε φορείς του δημοσίου, ώστε να μπορέσει να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων και να προκύψουν πιο ενδιαφέροντα συμπεράσματα σε ευρεία κλίμακα.

## 6.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Στην συνέχεια και μετά την αναφορά που έγινε στους περιορισμούς της έρευνας αναφέρονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Ξεκινώντας, μια πρόταση είναι να επαναληφθεί η έρευνα μετά το πέρας της πανδημίας, ώστε να μην υπάρχουν οι περιορισμοί που ήδη αναφέρθηκαν, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση με την παρούσα έρευνα και να προκύψουν νέα συμπεράσματα για τις διαφορετικές χρονικές στιγμές που διεξήχθησαν οι έρευνες.

Μία άλλη πρόταση είναι να πραγματοποιηθεί δειγματοληπτική έρευνα, με ερωτηματολόγια που θα μοιράζονται σε υπηρεσίες που εξυπηρετούν κοινό, ώστε να συμπεριληφθεί και η γνώμη αυτών που λαμβάνουν τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Επίσης θα μπορούσε η έρευνα να μην περιοριστεί μόνο σε ένα δήμο, αλλά να απευθυνθεί και σε άλλους, ώστε να έχουμε μία έρευνα ευρείας κλίμακας.

Τέλος, καθώς η τηλεργασία είναι ένας αρκετά καινούργιος θεσμός που εφαρμόστηκε στο δημόσιο, με αποτέλεσμα οι συμμετέχοντες στην έρευνα να είναι επιφυλακτικοί

απέναντι του, θα ήταν ενδιαφέρον να δούμε τα αποτελέσματα μιας έρευνας μετά από κάποια χρόνια, αφού εδραιωθεί η εφαρμογή της τηλεργασίας στη ζωή μας.





## Παράρτημα Α

Ερωτήσεις για συνέντευξη:

Πάνω στο θέμα της εξ αποστάσεως εργασία και την εφαρμογή στον φορέα σας:

1. Ποια η γνώμη σας γενικά;
2. Θεωρείτε ότι θα μπορούσε να εφαρμοστεί;
3. Αν δεν υπήρχε ο covid-19 πιστεύετε ότι θα εφαρμοζόταν;
4. Θεωρείτε ότι επηρεάζει την προσωπική ζωή των υπαλλήλων;
5. Υπάρχει δυνατότητα η υπηρεσία να παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό;
6. Θεωρείτε ότι η απόδοσή του προσωπικού είναι αυξημένη;
7. Θεωρείτε ότι ο φόρτος καθηκόντων αυξήθηκε ;
8. Έχει την ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία δια ζώσης;
9. Ο φορέας σας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία βάσει τεχνολογικού εξοπλισμού;
10. Επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις;
11. Υπάρχει η καλή - σωστή συνεργασία των υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και των υπαλλήλων με την διοίκηση;
12. Θα μπορούσε ο φορέας σας να την υιοθετήσει μόνιμα;
13. Ποιες ενέργειες θα προτείνατε για την βελτίωση της στον φορέα σας;
14. Ποια θεωρείτε τα βασικά πλεονεκτήματα και ποια αντίστοιχα τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας;
15. Έχει αποδοχή από την διοίκηση;

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας.



## Παράρτημα Β

Ερωτηματολόγιο



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



Ερωτηματολόγιο για την εκπόνηση της Διπλωματικής Εργασίας υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική με τίτλο: « Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ, ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗ – ΨΥΧΙΚΟΥ»

**Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΝΕΑ ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ  
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ,  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΗΜΟΥ ΦΙΛΟΘΕΗ - ΨΥΧΙΚΟΥ**

**ΤΣΙΡΑΚΙΔΟΥ ANNA**

Επιβλέπων Καθηγητής : ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ

Αιγάλεω, Έτος 2021

Η έρευνα που γίνεται με αυτό το ερωτηματολόγιο έχει σκοπό τη διερεύνηση της εφαρμογής της τηλεργασίας. Η έρευνα έχει ακαδημαϊκό χαρακτήρα. Η συμμετοχή σας θεωρείται απαραίτητη και θα βοηθήσει στην κατανόηση της τηλεργασίας και τον εντοπισμό θετικών και αρνητικών συνεπειών της εφαρμογής της. Σας παρακαλώ να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις δεδομένου ότι θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια και ανωνυμία.

**Εισαγωγικές ερωτήσεις:**

1. Ποιο είναι το φύλο σας;  
 Άνδρας  Γυναίκα
2. Ποια η οικογενειακή σας κατάσταση;  
 Άγαμος  Έγγαμος  Χήρος  Διαζευγμένος  Σύμφωνο Συμβίωσης
3. Ποια είναι η ηλικία σας;  
 20-30  31-40  41-50  51-60  >61
4. Ποια η βαθμίδα εκπαίδευσης;  
 Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση  
 Τριτοβάθμια Εκπαίδευση  
 Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό
5. Με ποια σχέση εργασίας απασχολείστε στο συγκεκριμένο οργανισμό;  
 Μόνιμος Υπάλληλος  
 ΙΔΑΧ  
 ΙΔΟΧ

*Διευκρινίστε:* .....

6. Ποια θέση κατέχετε στη συγκεκριμένη επιχείρηση;  
 Υπάλληλος  
 Προϊστάμενος Τμήματος  
 Προϊστάμενος Διεύθυνσης  
 Εξωτερικός Συνεργάτης
7. Πόσα χρόνια προϋπηρεσίας έχετε στον συγκεκριμένο φορέα;  
 <5  6 -10  11-15  16 -20  >21

**Κύριες ερωτήσεις:**

8. Εργάζεστε εξ αποστάσεως αυτή την στιγμή;  
 Ναι  Όχι
9. Έχετε δουλέψει ποτέ εξ αποστάσεως στο παρελθόν;  
 Ναι  Όχι
10. Θα συμφωνούσατε ότι η εργασία σας θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως;  
 Καθόλου  Λίγο  Αρκετά  Πολύ  Πάρα πολύ
11. Αν δεν υπήρχε ο Covid-19 πιστεύετε ότι θα εφαρμοζόταν η τηλεργασία στο φορέα σας;

Ναι  Μάλλον Ναι  Μάλλον Όχι  Όχι  Δεν γνωρίζω

12. Θεωρείτε ότι η εργασία εξ αποστάσεως θα μπορούσε να εφαρμοστεί στο δήμο σας;

Καθόλου  Λίγο  Αρκετά  Πολύ  Πάρα πολύ

13. Θεωρείτε ότι η τηλεργασία επηρεάζει την προσωπική ζωή;

Καθόλου  Λίγο  Αρκετά  Πολύ  Πάρα πολύ

Στην εργασία εξ αποστάσεως:

		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
14.	υπάρχουν προβλήματα;					
15.	θεωρείτε ότι θα μειωνόταν η γραφειοκρατία;					
16.	υπάρχει δυνατότητα η υπηρεσίας σας να σας παράσχει τον κατάλληλο εξοπλισμό;					
17.	θεωρείτε ότι η απόδοσή σας είναι περισσότερο αυξημένη;					

18. Στην εργασία εξ αποστάσεως θεωρείτε ότι ο φόρτος καθηκόντων:

Αυξήθηκε  Μειώθηκε  Παρέμεινε ίδιος

19. Η εργασία εξ αποστάσεως έχει την ίδια αποτελεσματικότητα με την εργασία διαζώσης;

Ναι  Όχι  Μερικώς

20. Αν όχι ή μερικώς που εντοπίζετε το πρόβλημα;

Δεν υπάρχει πρόσβαση στα εργαλεία που χρειάζονται για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας.

Μη έγκαιρη λήψη αποφάσεων

Ελλιπής συνεργασία

Άλλο

Διευκρινίστε:.....

Σε τι βαθμό πιστεύεται ότι:

		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
21.	μέσω τηλεργασίας είναι ο εργαζόμενος το ίδιο ή και περισσότερο αποδοτικός από πριν;					
22.	ο φορέα σας έχει υποστηρίξει τη μετάβαση στην τηλεργασία αναφορικά με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό;					
23.	η τηλεργασία επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις;					
24.	είναι δυνατή η πρόσβαση σε οποιοδήποτε εσωτερικό συνεργάτη χρειάζεστε για την εκτέλεση της εργασίας σας;					
25.	είναι δυνατή η πρόσβαση σε οποιοδήποτε εξωτερικό συνεργάτη χρειάζεστε για την εκτέλεση της εργασίας σας;					
26.	υπάρχει η απαραίτητη υποστήριξη από τους συναδέλφους σας;					
27.	υπάρχει η απαραίτητη υποστήριξη από τον προϊστάμενο σας για την εκτέλεση της εργασίας σας;					

28.	υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ εργαζόμενου – πολιτικής ηγεσίας κατά την εκτέλεση της εξ αποστάσεως εργασίας;					
29.	υπάρχει πιθανότητα επιπτώσεων στις αποδοχές σας;					

30. Τι είναι αυτό θεωρείτε ως πλεονέκτημα στην εργασία από το σπίτι;

- Λιγότερος χαμένος χρόνος σε μετακινήσεις
- Οικονομικό όφελος
- Περισσότερη συγκέντρωση
- Ποιοτικός χρόνος εργασίας
- Περισσότερος ελεύθερος χρόνος
- Άλλο

*Διευκρινίστε:.....*

31. Τι είναι αυτό που θεωρείτε ως μειονέκτημα στην εργασία από το σπίτι;

- Έλλειψη αλλαγής παραστάσεων
- Απουσία σαφών ορίων μεταξύ εργασίας και ξεκούρασης
- Απομόνωση
- Δυσκολότερη εξισορρόπηση προσωπικής – επαγγελματικής ζωής
- Λιγότερη συγκέντρωση
- Άλλο

*Διευκρινίστε:.....*

32. Θα θέλατε ο φορέας σας να υιοθετήσει την εξ αποστάσεως εργασία μόνιμα;

- Καθόλου  Λίγο  Αρκετά  Πολύ  Πάρα πολύ

33. Ποιες ενέργειες θα προτεινάτε για βελτίωση της εξ αποστάσεως εργασίας στον φορέα σας;

- Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων
- Εκπαίδευση σε νέα συστήματα – τρόπους εργασίας
- Συνεχής ροή επικοινωνίας μεταξύ όλων των μελών της ομάδας
- Άλλο

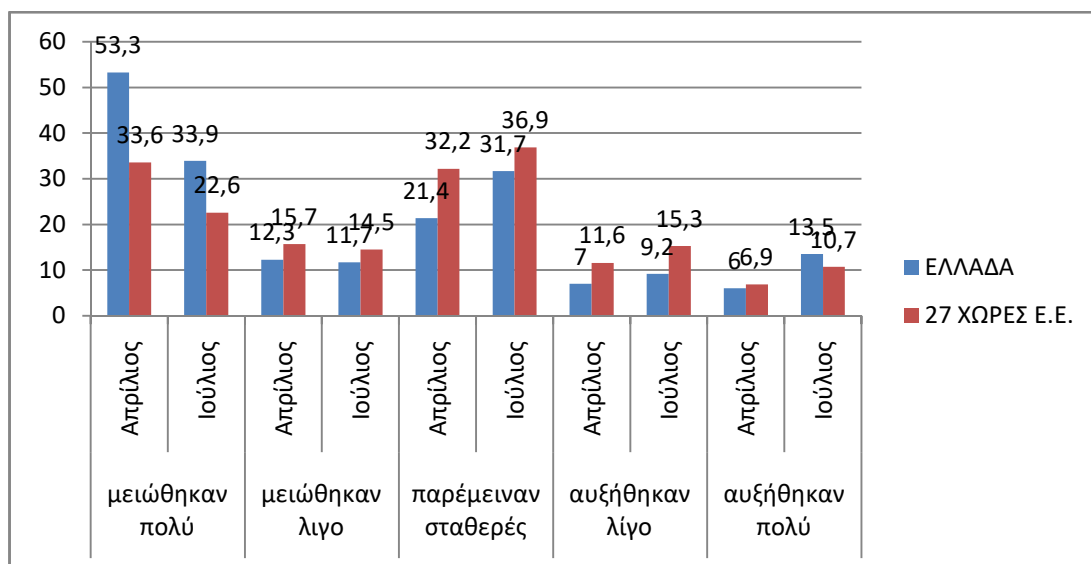
*Διευκρινίστε:.....*





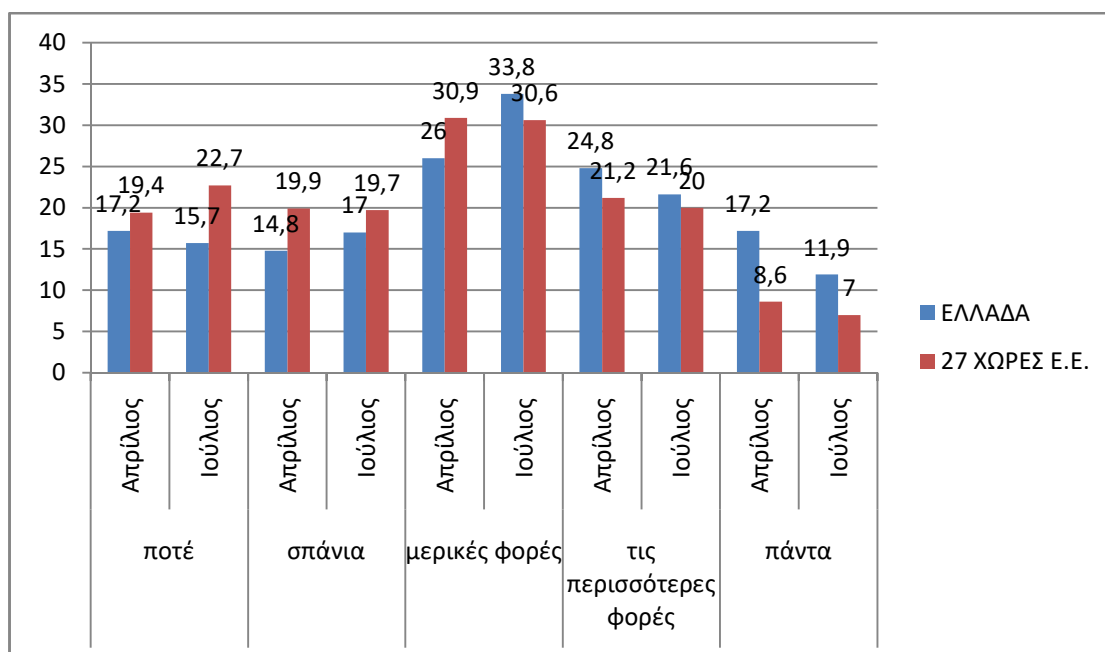
## Παράρτημα Γ

Στην συνέχεια παραθέτονται τα διαγράμματα που αφορούν την έρευνα της Eurofound του κεφαλαίου 2 ενότητα 2.4



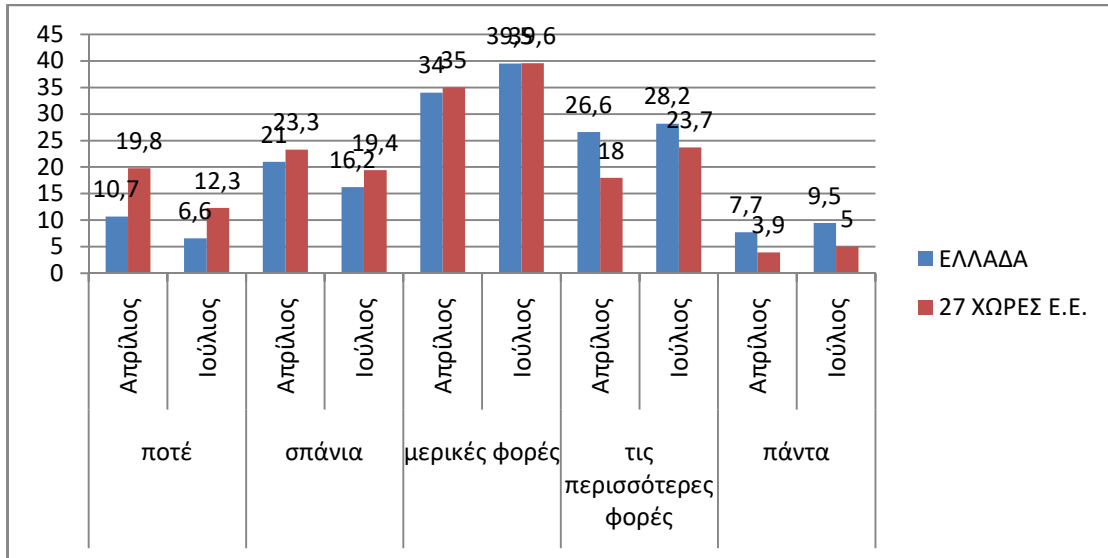
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.1 Αλλαγή στις ώρες εργασίας**



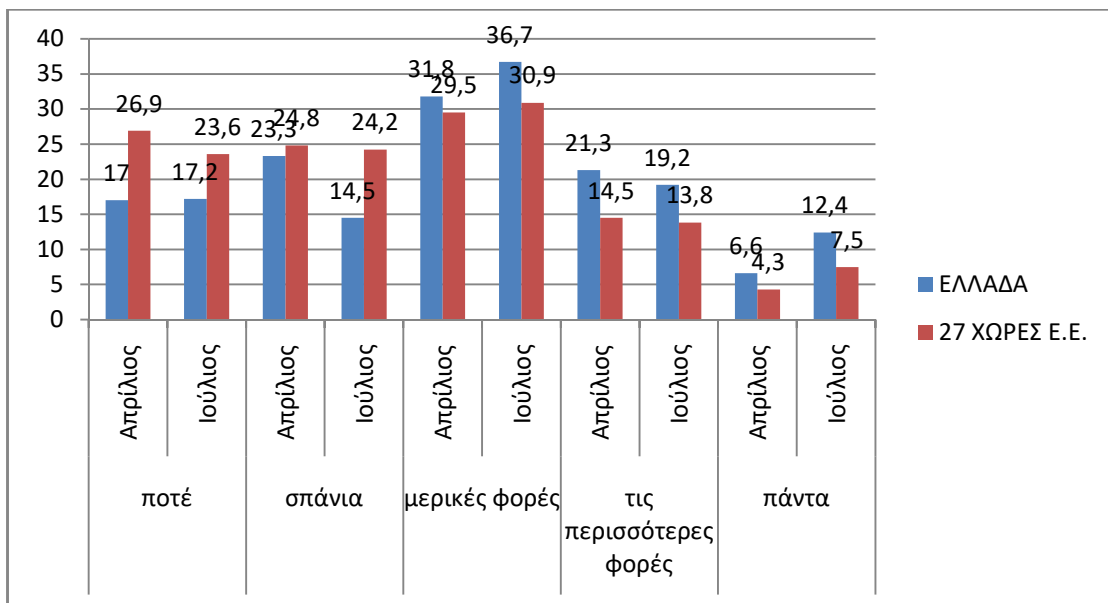
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.2 Διατηρούσες ανησυχία για την εργασία σου όταν δεν εργαζόσουν**



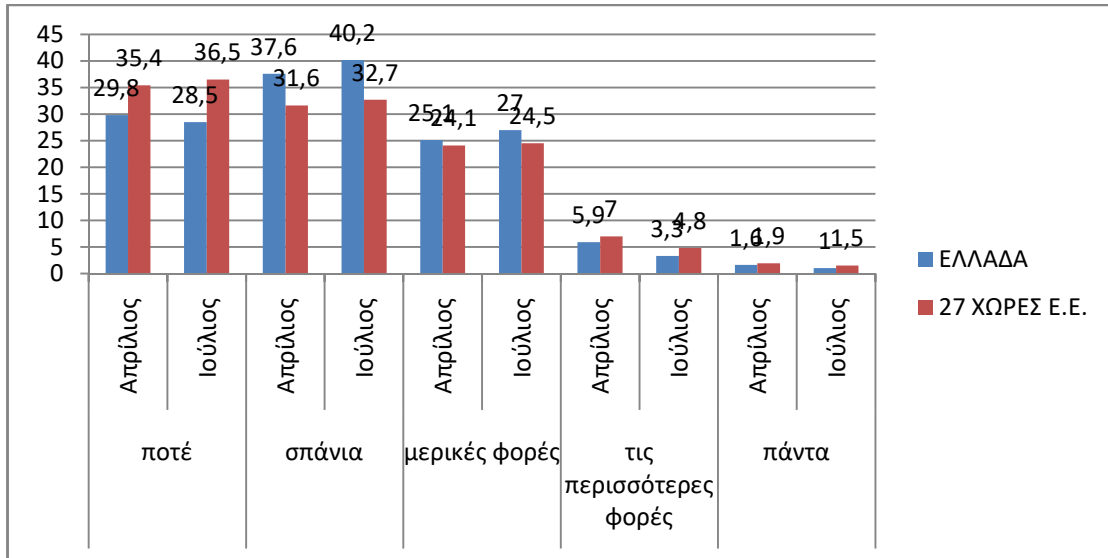
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.3 Αισθανόσουν τόσο κουρασμένος μετά την δουλειά που δεν μπορούσες να κάνεις τις δουλειές τους νοικοκυριού σου**



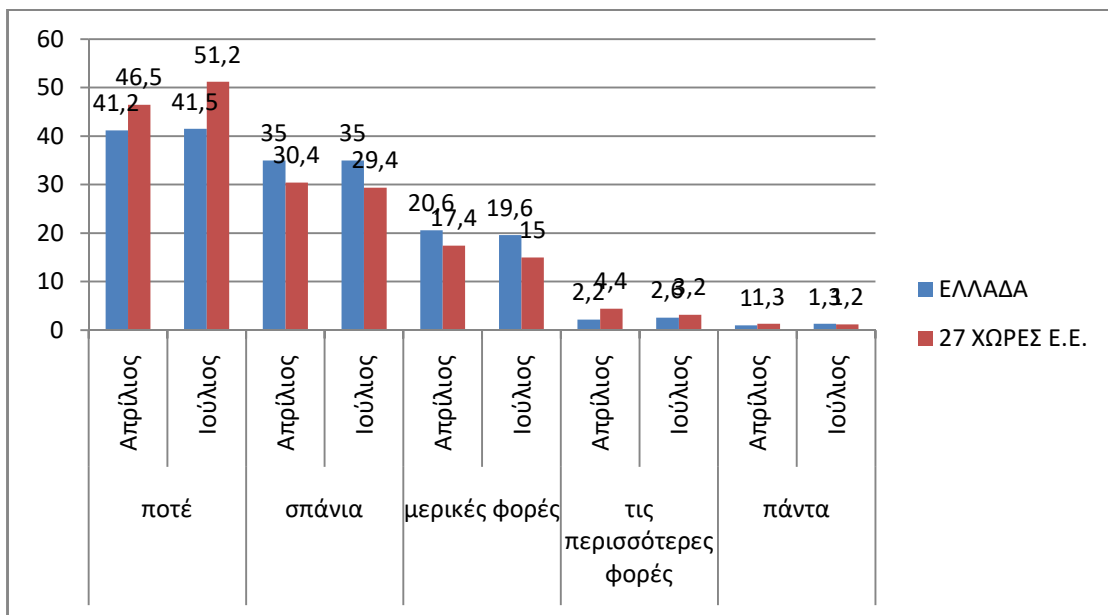
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.4 Κατά πόσο πιστεύετε ότι η εργασία σας περιορίζει τον χρόνο που θέλατε να διαθέσετε στην οικογένεια**



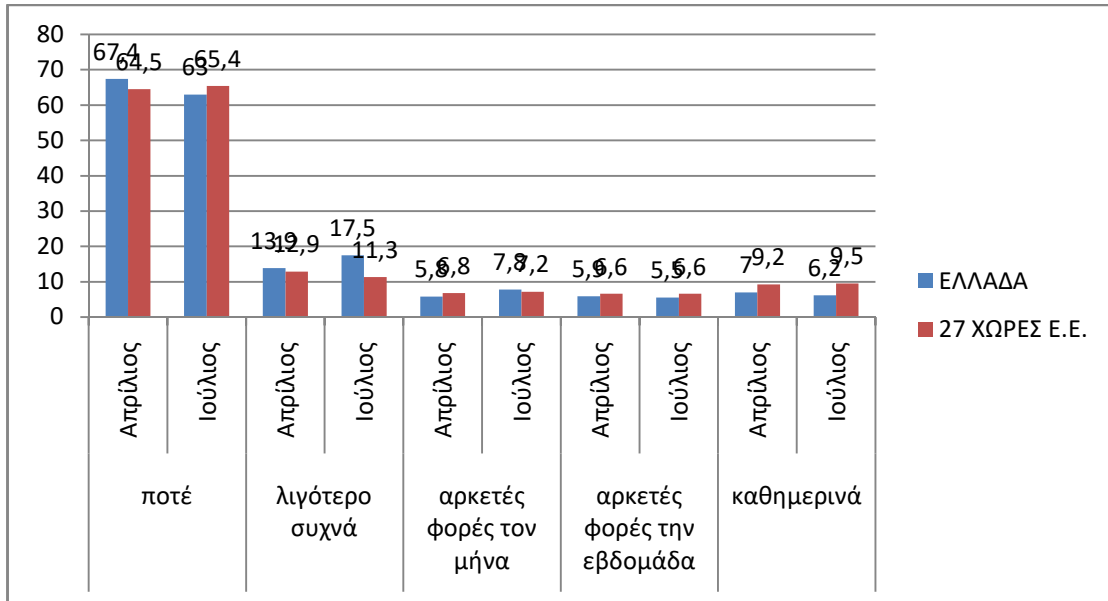
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.5 Πόσο συχνά ήταν δύσκολο να συγκεντρωθείτε στη δουλειά εξαιτίας των οικογενειακών υποχρεώσεων**



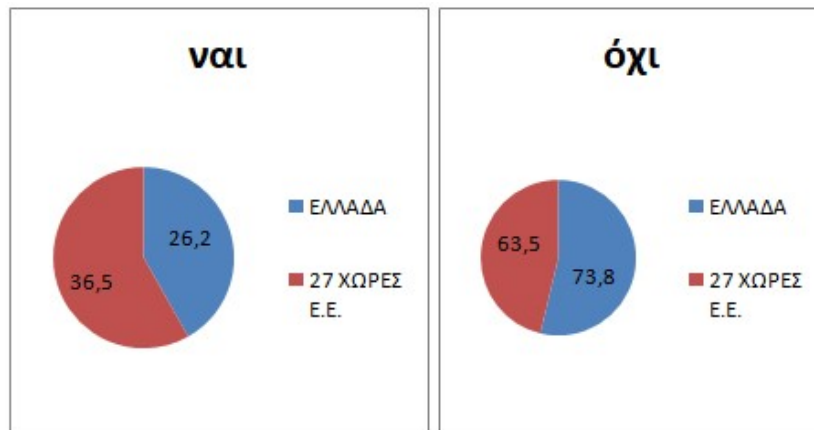
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.6 Πόσο συχνά οι οικογενειακές υποχρεώσεις σας, καταλάβωναν χρόνο από αυτόν που θα έπρεπε να διαθέσετε στην εργασία σας**



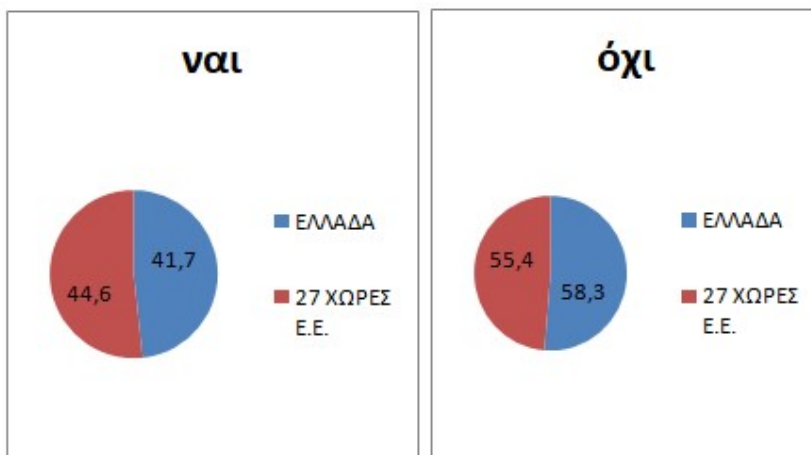
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

#### Δ.Γ.7 Συχνότητα που δουλεύατε από το σπίτι πριν την πανδημία



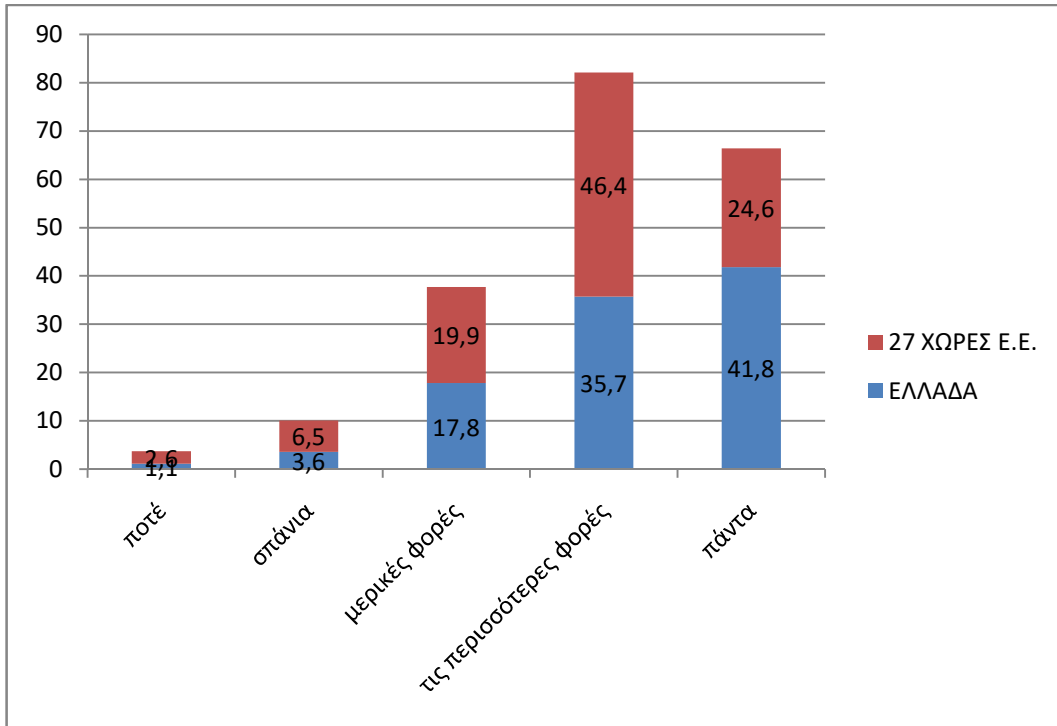
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

#### Δ.Γ.8 Ξεκινήσεις να δουλεύεις από το σπίτι εξ αιτίας της πανδημίας



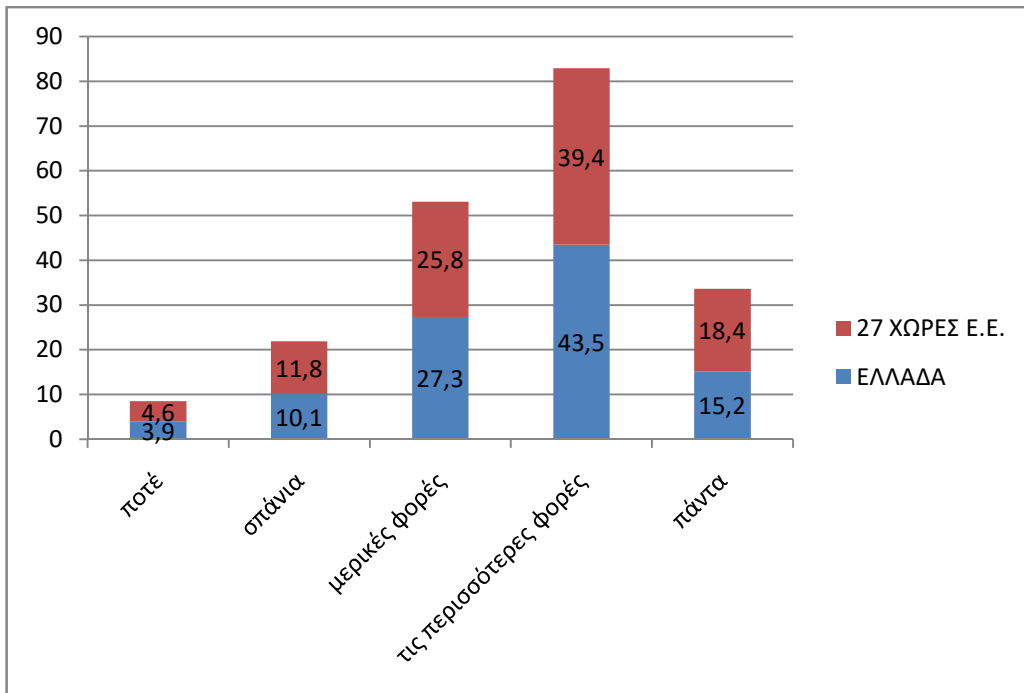
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

#### Δ.Γ.9 Εργασία από το σπίτι



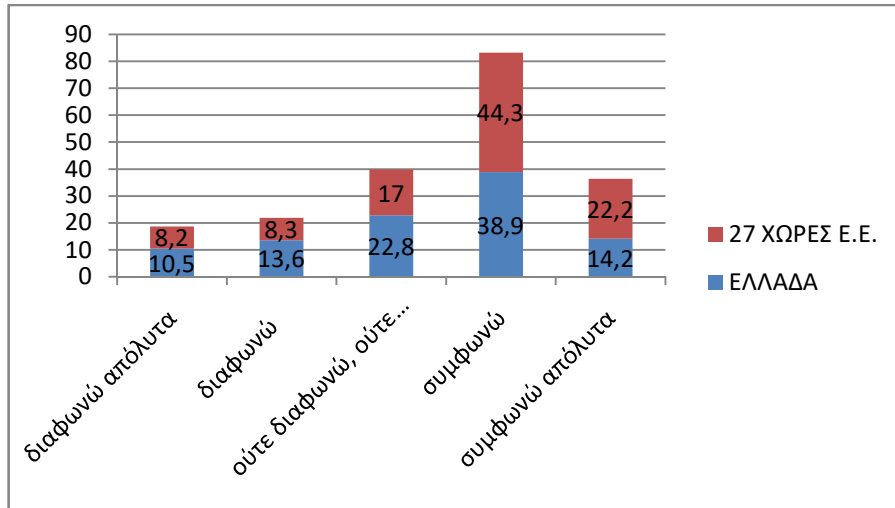
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.10 Πόσο συχνά πιστεύετε πως η εργασία σας είναι χρήσιμη**



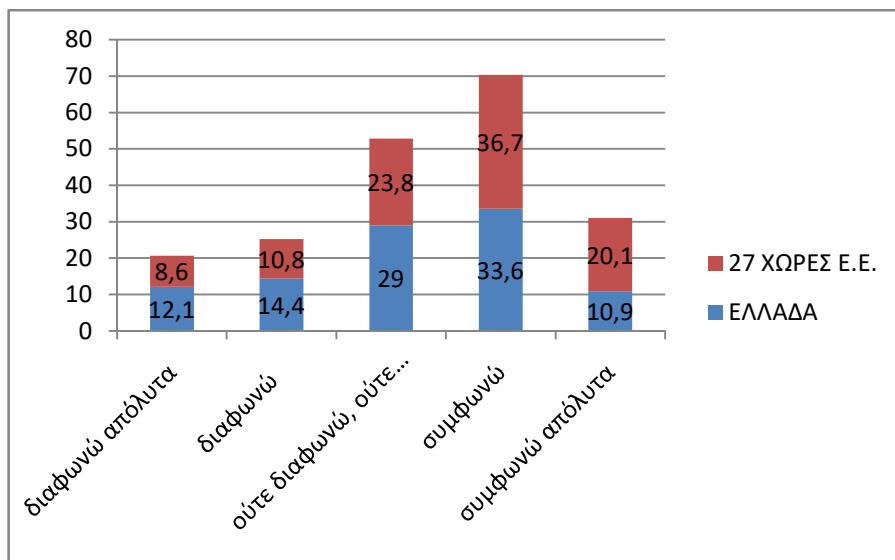
Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.11 Πόσο συχνά σας βοηθούν και σας στηρίζουν οι συνάδελφοί σας**



Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.12 Με τον εξοπλισμό που έχω μπορώ να κάνω σωστά τη δουλειά μου**



Πηγή: Ιδία επεξεργασία στοιχείων έρευνας

**Δ.Γ.13 Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την εμπειρία της εξ' αποστάσεως εργασίας**

## Βιβλιογραφία

### Ελληνική

#### Βιβλιογραφικές πηγές

- Απόφαση Δ.Σ. Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού υπ. αριθμ.135/2011
- Απόφαση Δ.Σ. Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού υπ. αριθμ.137/2011
- Βλασσόπουλος Δ. Γεώργιος. (2005). *Τηλεργασία*. Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκούλα. Αθήνα – Κομοτηνή.
- Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) 2006/2007.
- Ευρωπαϊκή συμφωνία για την τηλεργασία.
- Ζαφειρόπουλος Κώστας. (2005). *Πώς γίνεται μία επιστημονική εργασία*; Εκδόσεις Κριτική ΑΕ
- Ινστιτούτο εργασίας - Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος. (2020). *Τηλεργασία – Συνοπτική παρουσίαση θεσμικού πλαισίου και νέων ρυθμίσεων*. ΙΝΕ – ΓΣΕΕ.
- Κοντιάδης Ξενοφών, Παπαδημητρίου Κώστας. Δ., Γεωργακοπούλου Βασιλική και Στεφανίδης Δημήτρης. (2018). *Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση*. Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ. Αθήνα.
- Λεβέντη Γεωργίου και Παπαδημητρίου Κώστα Δ.. (2011). *Ατομικό Εργατικό Δίκαιο*, Εκδόσεις « Δελτίον Εργατικής Νομοθεσίας». Μ. Πετίνη & Σια Ε.Ε.
- Λυμπεράκη Αντιγόνη και Μουρίκη Αλίκη. (1996). *Η αθόρυβη επανάσταση: νέες μορφές οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας*. Αθήνα.
- Μήλιου Αμαλία Ν. και Πομπόρτσης Ανδρέας Σ.. (2004). *Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στο Διαδίκτυο*. Εκδόσεις Τζιόλα.
- Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος. (2020). *Τηλεργασία – Προβλήματα και Προοπτικές*. ΟΚΕ.
- Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Φιλοθέης Ψυχικού ΦΕΚ 2368/24-8-12
- ΣΦΥΡΟΕΡΑ, Β. *Το σύστημα της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης*.(Η.ΔΙ.ΚΑ)
- Τσιριντάνη, Μ.. (2002). *Υπηρεσίες Τηλεκαρδιολογίας από το Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο Αθηνών*. Ασκληπιακό Πάρκο Ιατρικής Σχολής Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. (2003). *Εκπόνηση μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα*. Αθήνα.

#### Νομοθεσία

- Νόμος υπ' αριθ.3896. ΦΕΚ Α'207/8.12.2010.*Εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών σε θέματα εργασίας και απασχόλησης*.
- Νόμος υπ' αριθ.2639. ΦΕΚ Α' 205/2-9-1998. *Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις*.

- Νόμος υπ' αριθ.3846. ΦΕΚ Α'66/11.5.2010.Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις.
- Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθ.156. ΦΕΚ Α' 102/05.07.1994.Υποχρέωση του εργοδότη να ενημερώνει τον εργαζόμενο για τους όρους που διέπουν τη σύμβαση ή τη σχέση εργασίας.
- Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθ.398/1994. ΦΕΚ 221/Α/19-12-1994.Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης σε συμμόρφωση με την οδηγία του Συμβουλίου 90/270/ΕΟΚ.

### Ξενόγλωσση

- Mike Johnson. (1997). *Teleworking in brief*. Butterworth Heinemann.
- Paul J. Jackson and Jos M. van der Wielen.(1998). *Teleworkin: International*. London and New York.
- International Labour Organization. (2016). *Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors*. Copyright © International Labour Organization
- AntónioJ. RobaloSantos . (2020).*Telework Online training series International and EU Labour Standards*. International Labour Organization.
- International Labour Organization ( 2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond, A Practical Guide* Copyright © International Labour Organization, First published year 2020)
- Javeau, C. (2000). *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο. Το Εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή*.(Κ. Τζώρτζη, Μτφρ.). Αθήνα: Τυποθήτω Δάρδανος

### Διαδικτυακές Πηγές

- Eurofound. (2020). Working during COVID-19. <https://www.eurofound.europa.eu/el/data/covid-19/working-teleworking> [πρόσβαση 12-10-20]
- Euronews. (2020). *Ελλάδα: Η πανδημία εκτόξευσε το ηλεκτρονικό εμπόριο*. <https://gr.euronews.com/2020/06/02/ellada-i-pandimiaektoxuese-to-ilektroniko-emporio> [πρόσβαση 20-01-21]
- Γεωργιάδου Εύη. (2020). *Βάλλεται η κοινωνική ζωή και η ψυχολογία των τηλεεργαζομένων*. Documento. <https://www.documentonews.gr/article/balletai-h-koinwnikh-zwh-kai-h-psyxologia-twn-thlergazomenwn> [πρόσβαση 10-01-21]
- Δουλγέρης, Χ. και Μητρόπουλος, Σ. (2015). *Πληροφοριακά συστήματα στο διαδίκτυο*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. <http://hdl.handle.net/11419/3972> [πρόσβαση 20-01-20]
- Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. (2021). <https://www.eap.gr/to-eap/history/> [πρόσβαση 20-01-21]



- Καραστεργίου Χ. (2020). *Εφαρμογές Της Τηλεϊατρικής Στην Ελλάδα*, CVP Ιατρικής, Vīrapharm,n.d.. <http://scientific-journal-articles.org/greek/free-online-journals/medical/medical-articles/karastergiouX/med-05-karastergiouX.htm> [πρόσβαση 18-01-21]
- Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων και Ανέργων Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος. (2020). ΚΕΠΕΑ. <https://www.kepea.gr/aarticle.php?id=1849> [πρόσβαση 10-10-2020]
- Μόρφη Φυλιώ. *Τηλεργασία: Είναι το μέλλον που θέλουμε ή που φοβόμαστε;*.Maxmag. <https://www.maxmag.gr/aferomata/tilergasia/> [πρόσβαση 14-01-21]
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών. *Τηλεργασία Q&A και οδηγός εφαρμογής*. ΣΕΒ. <https://www.sev.org.gr/newsletter-17-03-20/> [15-11-20]