



ΣΧΟΛΗ: Δημόσια Διοίκηση

Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ

Μελέτη Περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου

Κυριακή Ζανεττή

Επιβλέπων: Χαράλαμπος Χρυσομαλλίδης

Ιανουάριος 2025



ΣΧΟΛΗ: Δημόσια Διοίκηση

Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ

Μελέτη Περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου

Διπλωματική εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο
Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

Κυριακή Ζανεττή

Εξεταστική Επιτροπή

Ιανουάριος 2025

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright ©Κυριακή Ζανεττη 2025

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.All rights reserved

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Σελίδα Εγκυρότητας

Ονοματεπώνυμο: Κυριακή Ζανεττή

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ -Μελέτη Περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις _____ απο τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος) Δρ. Χρυσομαλλίδης
Χαράλαμπος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής Δρ. Βώλος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής Δρ. Μάριος Ψυχάλης Λέκτορας

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Κυριακή Ζανεττή γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής ,δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ -Μελέτη Περίπτωσης στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου » αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει ,έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές .Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων ,αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Κυριακή Ζανεττή

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η τηλεργασία καθιερώθηκε εν καιρώ πανδημίας και θεωρήθηκε η πλέον κατάλληλη λύση για να ικανοποιήσει δύο συνθήκες συγχρόνως: την προφύλαξη του εργατικού δυναμικού από τη διασπορά του ιού και τον κίνδυνο μόλυνσης, αλλά και την προστασία των θέσεων εργασίας τους, βοηθώντας, ταυτόχρονα και στην επιβίωση των επιχειρήσεων – φορέων από πολύμηνη ή και μόνιμου χαρακτήρα αναστολή εργασιών.

Σε συνδυασμό με τον ψηφιακό μετασχηματισμό που είχε ήδη ξεκινήσει για τον e-ΕΦΚΑ πριν από την πανδημία, με την εφαρμογή της τηλεργασίας ο φορέας έκανε ταχύτατα βήματα προς τον εκσυγχρονισμό και την ανανέωση της Υπηρεσίας.

Ενδεχομένως, ο υπέρ –φορέας να είναι μην είναι πλήρως επανδρωμένος με τα κατάλληλα μέσα τεχνολογίας, πληροφοριών και επικοινωνίας, και το ανθρώπινο δυναμικό να μην είναι έτοιμο ακόμα για τηλεργασία. Ίσως η πολυνομία, τα ψήγματα της γραφειοκρατίας ή, ακόμα, και ο μεγάλος όγκος του αρχείου και ο φόβος για το νέο , έκαναν την τηλεργασία πολύτιμο αγαθό εν αναμονή για τον e-ΕΦΚΑ.

Σκοπός της εργασίας είναι να εξετάσει τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου που αναλύεται ως μελέτη περίπτωσης .

Λέξεις κλειδιά: τηλεργασία, υπάλληλοι e-ΕΦΚΑ, πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα επιπτώσεις

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Χαράλαμπο Χρυσομαλλίδη ,για την καθοδήγηση του καθ' όλη τη διάρκεια, της εκπόνησης της εργασίας αυτής .Το Γενικό Διευθυντή, τους Διευθυντές ,τους Προϊστάμενους και τους συναδέλφους μου στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου. Τους συναδέλφους μου στο εξ αποστάσεως τμήμα Δημόσιας Διοίκησης για την ηθική και ουσιαστική στήριξη σε όλη τη διάρκεια του προγράμματος. Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου, για την ουσιαστική τους υποστήριξη.

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
Ευχαριστίες.....	7
Κατάλογος Διαγραμμάτων	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	13
ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	13
1.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΗ	13
1.1.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	13
1.1.2 ΥΒΡΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	15
1.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	23
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	23
2.1 Ιστορική Αναδρομή - Εξέλιξη της τηλεργασίας.....	23
2.1.1 Από την εργασία στην τηλεργασία.....	23
2.1.2 Εξέλιξη τηλεργασίας στις ΗΠΑ	25
2.1.3 Εξέλιξη της τηλεργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση	27
2.2 Θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία.....	28
2.2.1 Θεσμικό πλαίσιο στην Ευρωπαϊκή Ένωση	28
2.2.2 Θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	33
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	33
3.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις	33
3.2 Επιπτώσεις τηλεργασίας στους εργαζόμενους.....	34
3.2.1 Ισορροπία μεταξύ εργασιακής και οικογενειακής ζωής	34
3.2.2 Αυτοδιάθεση - αυτονομία - ευελιξία.....	36
3.2.3 Λιγότερες μετακινήσεις και εξοικονόμηση χρημάτων	38
3.2.4 Τεχνολογία και προσωπικά δεδομένα.....	39
3.2.5 Συμπεριληπτικές ευκαιρίες απασχόλησης	40
3.3 Επιπτώσεις τηλεργασίας στις επιχειρήσεις	40
3.3.1 Επιπτώσεις στις ιδιωτικές επιχειρήσεις.....	40
3.3.2 Επιπτώσεις στους Δημόσιους Οργανισμούς.....	42
3.4 Επιπτώσεις στην κοινωνία	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	46

Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ	46
4.1 Εισαγωγικά στοιχεία για e-ΕΦΚΑ	46
4.2 Η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ.....	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	56
Πρωτογενής έρευνα και αποτελέσματα	Error! Bookmark not defined.
5.1 Εισαγωγή.....	56
5.2 Περιεχόμενο της έρευνας	56
5.3 Μεθοδολογία	57
5.4 Αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας	57
5.5 Ερευνητικά αποτελέσματα	61
5.6 Βασικά αποτελέσματα και συμπεράσματα της πρωτογενούς έρευνας	71
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	73
Συμπεράσματα.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	77
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	77
Βιβλιογραφία.....	78

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Βασικά στοιχεία υποστοιχεία και χαρακτηριστικά υβριδικής εργασίας...	17
Διάγραμμα 2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά :Φύλο	58
Διάγραμμα 3 Δημογραφικά χαρακτηριστικά :Ηλικία	58
Διάγραμμα 4 Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Οικογενειακή κατάσταση	59
Διάγραμμα 5 Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Βαθμίδα Εκπαίδευσης	60
Διάγραμμα 6 Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Θέση εργασίας	60
Διάγραμμα 7 Δημογραφικά χαρακτηριστικά :Ιδιότητα εργαζομένων	61
Διάγραμμα 8 Πως εφαρμόζεται η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ.....	62
Διάγραμμα 9 Οφέλη εργαζομένων με τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ.....	63
Διάγραμμα 10 Μειονεκτήματα εργαζομένων με τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ.....	65
Διάγραμμα 11 Οφέλη για τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή τηλεργασίας	66
Διάγραμμα 12 Αρνητικά για τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή τηλεργασίας....	68
Διάγραμμα 13 Προτάσεις για το μέλλον	70

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τηλεργασία είναι μια σύμβαση εργασίας η οποία παρέχεται εξ' αποστάσεως, κυρίως από την οικία του εργαζόμενου και βασίζεται στη χρήση ηλεκτρονικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.

Η χρήση του όρου «τηλεργασία» έγινε πρώτη φορά στη δεκαετία του 1970, αλλά η εκτεταμένη εφαρμογή της άρχισε αργότερα, κατά την είσοδο στον νέο αιώνα, με την έκρηξη των σύγχρονων εφαρμογών τηλεπικοινωνίας και πληροφορικής, κυρίως σε χώρες όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (ΗΠΑ), αλλά και σε προηγμένες Ευρωπαϊκές χώρες, όπως είναι η Σουηδία.

Στη χώρα μας η τηλεργασία εφαρμόστηκε εκτεταμένα κατά την περίοδο της πανδημίας, πρωτίστως για υγειονομικούς λόγους και επιπροσθέτως για τη μη διακοπή λειτουργίας επιχειρήσεων και φορέων, υπό την απειλή μιας νέας οικονομικής κρίσης.

Συνεκτιμώντας τα ανωτέρω, η παρούσα εργασία θα ασχοληθεί με την εφαρμογή της τηλεργασίας, ειδικά στον ασφαλιστικό Υπέρ-φορέα «e-ΕΦΚΑ» και συγκεκριμένα τον ΕΦΚΑ Ρόδου, ως μελέτη περίπτωσης. Τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας σχετίζονται με τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στον φορέα, αλλά και στο ανθρώπινο δυναμικό κάθε βαθμίδας.

Για τους σκοπούς της εργασίας έγινε πρωτογενής έρευνα που βασίζεται σε συνεντεύξεις. Ενδεχομένως, τα συμπεράσματα της πρωτογενούς έρευνας να αποτελέσουν φάρο πληροφοριών για τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ, όσον αφορά την εφαρμογή της τηλεργασίας.

Η εργασία αναπτύσσεται σε έξι κεφάλαια. Τα τέσσερα πρώτα αφορούν τη θεωρητική προσέγγιση, στο πέμπτο αναφέρεται το ερευνητικό κομμάτι και, τέλος, στο έκτο διεξάγονται τα συμπεράσματα.

Ειδικότερα:

Η εννοιολογική προσέγγιση και το θεωρητικό πλαίσιο της τηλεργασίας συναντάται στο πρώτο κεφάλαιο. Στη συνέχεια, στο δεύτερο κεφάλαιο, λαμβάνουμε πληροφορίες για την ιστορική αναδρομή της τηλεργασίας και το θεσμικό της πλαίσιο στις ΗΠΑ, στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στην Ελλάδα. Οι επιδράσεις της τηλεργασίας στους εργαζόμενους του ασφαλιστικού φορέα, καθώς και οι επιπτώσεις στον φορέα και

στην κοινωνία εξετάζονται στο τρίτο κεφάλαιο. Το τέταρτο κεφάλαιο εξειδικεύει την εργασία με τηλεργασία αποκλειστικά στον e-ΕΦΚΑ. Η πρωτογενής έρευνα, τα αποτελέσματά της και τα συμπεράσματα που διεξάγονται, παρουσιάζονται στο πέμπτο κεφάλαιο. Η εργασία ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα στο έκτο κεφάλαιο

.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1.1 Εννοιολογική αποσαφήνιση

1.1.1 Τηλεργασία

Τηλεργασία: μια σύνθετη λέξη προερχόμενη από την αρχαιοελληνική λέξη «τηλέ» που σημαίνει “από μακριά” και από τη λέξη «εργασία».

Ο πρώτος ορισμός στη διεθνή βιβλιογραφία αποδίδεται στον Niles, ο οποίος και εύλογα χαρακτηρίζεται και ως ο «πατέρας της τηλεργασίας» (Vega, 2003) και αναφέρει ότι *«τηλεργασία είναι η χρήση της τηλεπικοινωνιακής τεχνολογίας με σκοπό τη μερική ή πλήρη αντικατάσταση της μετακίνησης από / προς τον φυσικό χώρο εργασίας»* (Niles, 1975).

Σύμφωνα με την υπάρχουσα βιβλιογραφία, πολλοί συγγραφείς προσπάθησαν επίσης να δώσουν έναν ορισμό για τον όρο «τηλεργασία». Οι εννοιολογήσεις είναι αρκετές κι έτσι συναντώνται όροι όπως *εικονική εργασία, ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, απομακρυσμένη εργασία και, τέλος, κατανεμημένη εργασία*.

Σύμφωνα με τους (Sivunen, Petra M. Bosch-Sijtsema και Anu, 2013) ο ορισμός *κατανεμημένη εργασία* δίδεται σε περιπτώσεις που οι απασχολούμενοι εργάζονται πάνω από γεωγραφικά όρια, χρησιμοποιώντας ταυτόχρονα ηλεκτρονικό υπολογιστή, προκειμένου να φέρουν εις πέρας κοινούς στόχους.

Ο όρος *ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας* που υποστηρίζεται από τους (Kristen M. Shockley, Tammy D. Allen, 2007), προσδιορίζει την τηλεργασία εισάγοντας τις παραμέτρους των χρονικών, ακόμα δε και των χωρικών, ορίων, που σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι μπορούν να φέρουν εις πέρας την εργασία τους χωρίς να περιορίζονται από τον χώρο ή τον χρόνο αποπεράτωσής της, καταλύοντας, έτσι, τους περιορισμούς του τυπικού ωραρίου εργασίας ανά ημέρα, του οκταώρου.

Ένας ακόμα ορισμός – έννοια της τηλεργασίας η οποία δόθηκε από το Γραφείο Διαχείρισης Προσωπικού των ΗΠΑ (ManageMent, United StateS Office Of

PerSonnel, 2021) είναι αυτή της *απομακρυσμένης εργασίας ή εργασίας εξ' αποστάσεως*, όπως πολλές φορές επικρατεί, ακόμα και σήμερα. Κύριο χαρακτηριστικό της είναι η εργασία μακριά από τον φυσικό χώρο εργασίας, σε συνθήκες πλήρους *απασχόλησης*.

Η ορολογία που αποδίδεται στην *εικονική εργασία*, σύμφωνα με τους (TwoRoger LC, 2013) είναι αυτή της εργασίας, της οποίας το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό είναι η μικρή διάρκεια ζωής, βασισμένη σε επικοινωνία με τη βοήθεια προηγμένης τεχνολογίας, με θέσεις εργασίας χωροταξικά διεσπαρμένες.

Τέλος, ο διευρυμένος και επικρατέστερος όρος «*τηλεργασία*», τον οποίο ασπάζονται αρκετοί συγγραφείς, προσδίδοντάς του ο καθένας διαφορετικά χαρακτηριστικά, αλλά και κοινές ιδιότητες, όπως είναι η εξ' αποστάσεως εργασία των εργαζομένων για χρονικό διάστημα από μία μέρα έως για όσο διαρκεί η επαγγελματική σχέση, με τη χρήση προηγμένης τεχνολογίας τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρονικών υπολογιστών (π.χ. Bailey & Kurland, 2002, Gajendran & Harrison, 2007, Golden & Veiga, 2005, Golden & Veiga & Simsek, 2006,) συναντώνται στο έργο «Πόσο αποτελεσματική είναι η τηλεργασία». (Tammy D.Allen, Timothy D Golden & Kristen M. Shockey, 2015)

Η τηλεργασία εμφανίζεται και λειτουργεί σε διάφορες μορφές. Η πιο συνήθης μορφή της είναι η κατ' οίκον εργασία, εκεί όπου ο απασχολούμενος μετατρέπει ένα χώρο της οικίας του και τον επανδρώνει με τον απαραίτητο και απαιτητό υλικοτεχνικό, ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, προκειμένου να διαδρά με το γραφείο του, όποτε αυτό είναι απαραίτητο.

Μια διαφορετική μορφή της τηλεργασίας είναι αυτή που συναντάται με τον όρο «*νομαδική*» ή «*κινητή τηλεργασία*». Σε αυτή την περίπτωση, παρατηρείται το φαινόμενο του μη σταθερού τόπου εργασίας. Για παράδειγμα, μπορεί ο απασχολούμενος να βρίσκεται σε ένα ξενοδοχείο ή ένα καφέ, όπου παρέχονται οι απαραίτητες διευκολύνσεις, όπως είναι οι τηλεπικοινωνίες και η δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο μέσω Wi-Fi, και με αυτόν τον τρόπο, χρησιμοποιώντας φορητό υπολογιστή ή έξυπνο τηλέφωνο (smartphone) μπορεί να εργαστεί, παρότι γεωγραφικά βρίσκεται σε απόσταση από το γραφείο του. Οι (Sonya K. Auer, Simon McKelvey, et al., 2021) εξετάζουν το κατά πόσο διευκολύνεται η νομαδική εργασία από την ψηφιακή τεχνολογία.

Στην ελληνική βιβλιογραφία και σύμφωνα με τον Κορωναίο (Κορωναίος, 2020) «ως τηλεργασία ορίζεται η μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης που χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής, στο πλαίσιο μιας σύμβασης ή σχέσης εργασίας, όπου μια εργασία η οποία θα μπορούσε να εκτελεστεί στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, εκτελείται, σε τακτική βάση εκτός αυτής»

Σύμφωνα με τους (Belzunegui-Eraso, 2020) η τηλεργασία δέχεται επιρροές και επιδράσεις από ορισμένους παράγοντες. Τέτοιοι είναι οι τεχνολογικοί παράγοντες και, είναι απολύτως κατανοητό, μιας και η τηλεργασία λειτουργεί χάρη στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας ΤΠΕ, ακολουθούν οι οικογενειακοί παράγοντες που επιδρούν με διάφορους και διαφορετικούς τρόπους και, τέλος, οι περιβαλλοντικοί παράγοντες, καθώς η μείωση της μετακίνησης των απασχολούμενων έχει επιδράσεις, ως επί το πλείστον, θετικές για το περιβάλλον.

1.1.2 Υβριδική εργασία

Με την έκρηξη και τη διάδοση της πανδημίας, η τηλεργασία εφαρμόστηκε ευρέως υποβοηθώντας και έναν άλλο όρο να κάνει την εμφάνισή του και δεν είναι άλλος από την *υβριδική εργασία*. Ο όρος υποδηλώνει τη διττή λειτουργία της εργασίας: η απασχόληση πραγματοποιείται στον συμβατικό χώρο του γραφείου ή στις εγκαταστάσεις μιας επιχείρησης αλλά και εξ' αποστάσεως, συνήθως από την οικία του εργαζομένου (Jorge Cabrita, 2023).

Σύμφωνα με τη Microsoft, η υβριδική εργασία αποτελεί έναν ευέλικτο τρόπο εργασίας, επιτρέποντας έναν συνδυασμό, τρόπον τινά, της συμβατικής εργασίας σε συνδυασμό με την εργασία εκτός γραφείου. Παρατηρείται, δε, το φαινόμενο σε κάποιες επιχειρήσεις τα γραφεία να είναι κοινόχρηστα, χωρίς ο κάθε εργαζόμενος να έχει το δικό του γραφείο, επιτυγχάνοντας με αυτόν τον τρόπο εξοικονόμηση χώρου και κόστους, λόγω της μειωμένης αγοράς επίπλων, καθώς ένα γραφείο μπορεί να αντιστοιχεί σε παραπάνω από έναν υπάλληλο.

Η υβριδική εργασία «εισάγει» ορισμένα εργασιακά μοντέλα, όπως είναι το ευέλικτο, το σταθερό, η προτεραιότητα στο γραφείο και, τέλος, η προτεραιότητα στην εξ' αποστάσεως εργασία (Microsoft, 2022).

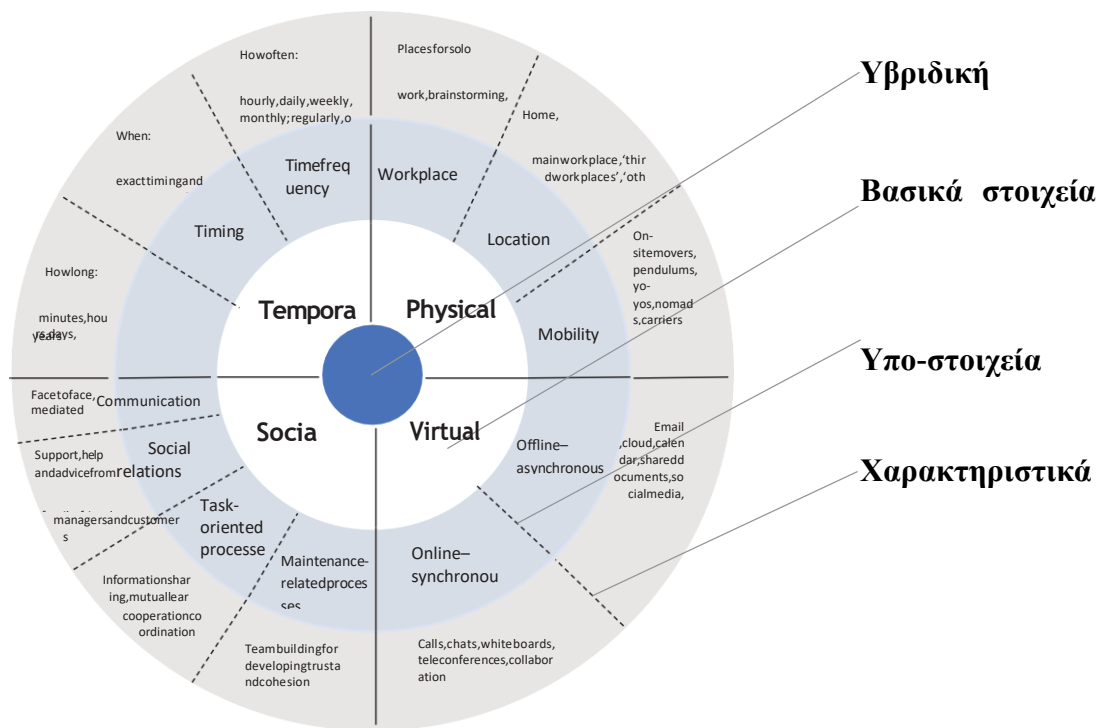
Το ευέλικτο μοντέλο επιτρέπει στον εργαζόμενο να ορίζει ο ίδιος το χρονοδιάγραμμα της εργασίας του, το πώς και το πότε επιθυμεί να εργάζεται στο

γραφείο, για πόσες ώρες ή μέρες. Το ευέλικτο μοντέλο μπορεί να επαναλαμβάνεται κάθε εβδομάδα ή να αλλάζει, σύμφωνα με την επιθυμία και το προσωπικό του πρόγραμμα του απασχολούμενου. Το αρνητικό σε αυτό το μοντέλο είναι η ασυνέπεια που μπορεί να εκδηλωθεί από μεριάς του απασχολούμενου και να είναι δύσκολος ο προγραμματισμός στις συσκέψεις ή στις συναντήσεις με τους συναδέλφους.

Το σταθερό μοντέλο είναι ένα μοντέλο εργασίας κατά το οποίο το χρονοδιάγραμμα της εργασίας εντός γραφείου ή από το σπίτι ορίζεται κυρίως από την επιχείρηση ή τον οργανισμό που απασχολεί τον εργαζόμενο. Συνήθως είναι το ίδιο κάθε εβδομάδα και, με αυτόν τον τρόπο, αποφεύγονται τα φαινόμενα ασυνέπειας και δυσκολίας επικοινωνίας με τους συναδέλφους. Το αρνητικό σημείο του σταθερού μοντέλου, συγκρινόμενο με το ευέλικτο, είναι ότι θεωρείται μη ελαστικό (Microsoft, 2022).

Κατά το μοντέλο της προτεραιότητας στο γραφείο, οι ημέρες και οι ώρες εργασίας στον χώρο του γραφείου είναι περισσότερες από τις ημέρες/ώρες της εξ' αποστάσεως εργασίας. Στους οργανισμούς όπου οι συσκέψεις και οι συναντήσεις μεταξύ συναδέλφων για την καλύτερη διευθέτηση εργασιακών ζητημάτων κρίνονται απαραίτητες, αυτό το μοντέλο θεωρείται προτιμότερο.

Σύμφωνα με την εταιρεία Among, η οποία παρέχει υπηρεσίες σχεδιασμού έργων - υπηρεσιών και εκπαιδεύσεων ομάδων, η υβριδική εργασία ορίζεται ως μια ανάμιξη τηλεργασίας και εργασίας στον χώρο του γραφείου. Για ένα επιτυχημένο πλάνο άσκησης της υβριδικής εργασίας, προτείνει συμβουλές, ξεκινώντας από το κοινό πλάνο με την ομάδα εργασίας, ορίζοντας και καθορίζοντας τον τρόπο με τον οποίο θα ασκείται η υβριδική εργασία σε σχέση με το ωράριο, θεωρώντας, δε, απαραίτητη την κτήση και την χρήση των κατάλληλων ψηφιακών και μη εργαλείων. Έτσι, οι βραχυχρόνιες και μακροχρόνιες στοχοθεσίες, με απαραίτητα συστατικά την οργάνωση τους σωστούς σχεδιασμούς, τη θέληση και την εμπιστοσύνη, ευοδώνονται χωρίς δυσάρεστες εκπλήξεις (among, 2023).



Διάγραμμα 1 Βασικά στοιχεία υποστοιχεία και χαρακτηριστικά υβριδικής εργασίας

Πηγή: Eurofound, (Jorge Cabrita, 2023)

Όπως εμφανίζεται και στον ανωτέρω πίνακα και, σύμφωνα με μελέτες της Eurofound οι οποίες είναι βασισμένες και στη διεθνή βιβλιογραφία αλλά και σε έρευνες των ανταποκριτών της, η υβριδική εργασία αποτελεί έναν τρόπο οργάνωσης εργασίας και αποτελείται από βασικά στοιχεία, τα οποία χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες: τη φυσική, τη χρονική, την εικονική και την κοινωνική, εκ των οποίων κάθε μια χωρίζεται σε υποκατηγορίες.

Το στοιχείο που παρουσιάζεται με τον όρο «φυσική» αναφέρεται στον τόπο όπου ο απασχολούμενος θα εργάζεται και γίνεται μια διάκριση ανάμεσα στον χώρο εργασίας και στην τοποθεσία, πράγμα που καθιστά μια οποιαδήποτε τοποθεσία σε χώρο εργασίας, από τη στιγμή που χρησιμοποιείται για εργασία. Η φυσική αποτελείται από τις υποκατηγορίες που αφορούν στον χώρο εργασίας, την

τοποθεσία, όπως προαναφέρθηκε, και την κινητικότητα η οποία αφορά την ευχέρεια μετακίνησης απασχολουμένων μεταξύ τοποθεσιών και χώρων εργασίας.

Το στοιχείο με τον χαρακτηρισμό «χρονική» αφορά το πότε θα συμβεί κάτι και απαρτίζεται από τις υποκατηγορίες *διάρκεια*, *συχνότητα* και *χρονισμός* ή *συγχρονισμός*. Η διάρκεια αφορά τις μονάδες μέτρησης χρόνου, για παράδειγμα λεπτά, ώρες, μέρες, μήνες, έτη, η συχνότητα το πόσο συχνά θα συμβαίνει κάτι και, τέλος, ο χρονισμός αφορά τον περιορισμό του χρόνου σε σχέση με την εργασία με άλλους, συγχρονισμένα ή ασύγχρονα.

Η εικονική διαιρείται σε δύο υποκατηγορίες: *την ασύγχρονη και τη συγχρονισμένη - online εργασία* και, τέλος, η κοινωνική, η οποία απαρτίζεται από τα υποστοιχεία της επικοινωνίας, των κοινωνικών σχέσεων, της αλληλεπίδρασης και της επαφής για διατήρηση των διαδικασιών εργασίας (Eurofound, 2020).

1.2 Θεωρητικό πλαίσιο

Τον Ιανουάριο του έτους 2020, ένας νεοφανής μολυσματικός και απειλητικός ιός για το ανθρώπινο είδος με το όνομα «COVID-19», ανάγκασε τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας να αποφανθεί ότι ο ιός αποτελεί κίνδυνο, με αποτέλεσμα να κηρυχθεί Έκτακτη Ανάγκη Δημόσιας Υγείας Διεθνούς Ενδιαφέροντος και τον Μάρτιο του ίδιου έτους να τον αναβαθμίσει σε πανδημία (Σωτηρίου, 2021).

Κατά τις περιόδους πανδημίας, πρωταρχικές μέθοδοι για την αντιμετώπισή της είναι ο περιορισμός και ο μετριασμός. Ο περιορισμός αποτελεί μέτρο αναχαίτισης του ιού και η εφαρμογή του αφορά τα πρώιμα στάδια, ο δε μετριασμός επακολουθεί, ολοκληρώνοντας τα μέτρα αντιμετώπισης, σχετιζόμενος με τη θεραπευτική οδό.

Η Ελλάδα, μη αποτελούμενη εξαίρεση, αναγκάστηκε να λάβει τα μέτρα που προτάθηκαν από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.) με πρώτο, κυριότερο και σοβαρότερο των μέτρων που ελήφθησαν, τον εγκλεισμό (Lockdown) για την μη εξάπλωση της πανδημίας (ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ, 2025).

Ο κρατικός μηχανισμός ήταν σε εγρήγορση για την άριστη λειτουργία των νοσηλευτικών ιδρυμάτων, για την προστασία της υγείας των πολιτών αλλά, πέραν τούτου, μεγάλη πρόκληση αποτέλεσε και η απειλή μιας ισχυρής οικονομικής

ύφεσης, λόγω της παράλυσης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της χώρας (Μαρουλης Η., 2021).

Η Δημόσια Διοίκηση, εξαιτίας της σφοδρότητας των αναγκαστικών μεταβολών και του κατεπείγοντος, αναγκάστηκε να δράσει αρκετά γρήγορα και καίρια, θέτοντας προτεραιότητες ουσιαστικές. Οι δημόσιοι φορείς κατέβαλαν κάθε δυνατή προσπάθεια ούτως ώστε να αναβαθμίσουν στο έπακρο τις ψηφιακές τους υπηρεσίες, αναπτύσσοντας πρωτοβουλίες και κάνοντας παρεμβάσεις. Μια από τις κυριότερες παρεμβάσεις που έγιναν στη Δημόσια Διοίκηση, μεταξύ άλλων, ήταν οι *Τηλεδιασκέψεις και η Τηλεργασία* (Διομήδης Σπινέλλης, 2021). Πέραν του δημοσίου τομέα, και η ιδιωτική πρωτοβουλία, κάτω από το βάρος των εξελίξεων και την πρόσθετη απειλή της οικονομικής καταστροφής, αναγκάστηκε να λάβει μέτρα, ένα εκ των οποίων εφαρμόστηκε με επιτυχία και ήταν αυτό της τηλεργασίας, δηλαδή της εργασίας από απόσταση και κυρίως από το σπίτι.

Ο αναγκαστικός εγκλεισμός βοήθησε στην εξάπλωση και την εδραίωση της τηλεργασίας, για όσους βέβαια είχαν την ευχέρεια, από άποψη γνώσεων, υλικοτεχνικού εξοπλισμού, συναίνεσης και συνεργασίας από την εργοδοσία τους. Το μέτρο αυτό εξυπηρέτησε τον επιχειρηματικό κόσμο, και τους δημόσιους φορείς - οργανισμούς, ούτως ώστε να λειτουργήσουν όσο το δυνατόν καλύτερα και απρόσκοπτα (Κορωναίος, 2020).

Η τηλεργασία, λόγω της ιδιαιτερότητάς της να εφαρμόζεται μακριά από το συμβατικό περιβάλλον του γραφείου και, κατά κύριο λόγο, να εφαρμόζεται συνήθως από την οικία, είναι επόμενο να προσδίδει έναν διαφορετικό ρόλο στον ορισμό της οικίας.

Στην περίπτωση ύπαρξης οικογένειας ενός εργαζόμενου ή μη, υπάρχουν επιδράσεις που αφορούν στην ισορροπία μεταξύ οικογενειακής - προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, φαινόμενο το οποίο εξετάζει η θεωρία της εργασιακής ισορροπίας (Allen, 2021).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η *θεωρία των ρόλων*, η οποία, στα πλαίσια της εργασιακής ισορροπίας, εξετάζει τους αντικρουόμενους ρόλους που έχει κάποιος που εργάζεται με τηλεργασία από το σπίτι, ρόλοι οι οποίοι είναι δυναμικοί και όχι πάντα σαφείς (Kan, 1964). Η ασάφεια προκαλεί στον εργαζόμενο εξουθένωση και άγχος. Ακόμα

μια άλλη επιβαρυντική παράμετρος για τον εργαζόμενο από απόσταση και εντός της οικίας του είναι οι προσδοκίες που έχουν οι οικείοι του αλλά και οι εργοδότες του, δημιουργώντας του προβλήματα προερχόμενα από υπερφόρτωση ή μη σαφή διαχείριση των ρόλων (Biddle, 1986). Βοηθητικά λειτουργεί και η *θεωρία διάχυσης ρόλων*, η οποία εξετάζει το πόσο ευκρινή είναι τα όρια μεταξύ προσωπικού και εργασιακού χρόνου και κατά πόσο οι απασχολούμενοι είναι σε θέση να θέτουν τις σωστές βάσεις, κάνοντας ορθό διαχωρισμό.

Μετά την πανδημία «COVID-19», υιοθετήθηκαν αλλαγές οι οποίες, κατά τη διάρκεια του εγκλεισμού, φάνηκαν ιδιαίτερα ευρηματικές και εξυπηρέτησαν τις ανάγκες της κοινωνίας με τέτοιο τρόπο, ώστε υιοθετήθηκαν και καθιερώθηκαν και μετά την πανδημία.

Η αλλαγή είναι η μεταβολή που οδηγεί από το καθιερωμένο στο νέο κι όταν αναφερόμαστε σε αλλαγές σχετικά με φορείς, επιχειρήσεις ιδιωτικού αλλά και δημοσίου τομέα, οι αλλαγές προκαλούνται από εξωγενείς αλλά και από ενδογενείς παράγοντες. Όσον αφορά την τηλεργασία, η αλλαγή επήλθε κυρίως και καθιερώθηκε από εξωτερικό παράγοντα αυτόν της πανδημίας. Ως εσωτερικοί παράγοντες μπορεί να θεωρηθούν η φιλοσοφία της διοίκησης ή ακόμα και το διαφορετικό μοντέλο ηγεσίας.

Η *θεωρία της Διοίκησης αλλαγών* δίνει εξηγήσεις για το πώς γίνονται οι μετατροπές - αναβαθμίσεις σε υλικοτεχνικές δομές, σε ψηφιακό και τεχνολογικό επίπεδο, προκειμένου να αλλάξει η οργανωσιακή δομή ενός φορέα ή μιας επιχείρησης, εξαιτίας της τηλεργασίας, εξετάζοντας συγχρόνως και τον τρόπο με τον οποίο θα προσαρμοστούν εργαζόμενοι και εργοδότες στις αλλαγές που φέρνουν αυτές οι μεταβολές (Kotter, 1996) .

Σύμφωνα με τον Alasdair White θεωρητικό του performance management, εντοπίζονται τρεις ζώνες: η *ζώνη άνεσης*, η *ζώνη μάθησης ή βέλτιστης απόδοσης* και η *ζώνη κινδύνου*. Η ζώνη άνεσης αναφέρεται στην «πεπατημένη» σε μια κατάσταση, δηλαδή, που το άτομο γνωρίζει πάρα πολύ καλά και κάνει τα πράγματα όπως παλιά. Αυτή η κατάσταση δεν προκαλεί άγχος στο άτομο, ωστόσο δεν προωθεί τη βελτίωση, την ανάπτυξη και, εν τέλει, την εξέλιξη (E book, 2021).

Η *ζώνη μάθησης ή βέλτιστης απόδοσης*, όπως φαίνεται και από την ονομασία της, είναι αυτή που βοηθά το άτομο να γνωρίσει νέες οδούς, προκειμένου να εξελιχθεί και, συνεπεία αυτού, να αυξήσει και την απόδοσή του. Τέλος, η *ζώνη κινδύνου* θεωρείται η πλέον στρεσογόνος, εξαιτίας του ότι υπάρχουν αρκετές προκλήσεις, οι οποίες προξενούν στο άτομο υψηλά επίπεδα άγχους, επιφέροντας, με αυτό τον τρόπο, μειωμένη απόδοση (E book, 2021).

Οι αλλαγές, παρότι συνήθως είναι κατά κάποιον τρόπο δυσάρεστες, ίσως οδηγήσουν σε ευκαιρίες για ανάπτυξη σε πολλούς τομείς, παραδείγματος χάριν στο δημιουργικό κομμάτι, στο οικονομικό, στο οργανωτικό αλλά να συμβάλλουν και στην προώθηση της προσωπικής βελτίωσης και επαγγελματικής προόδου.

Η ίδια θεωρία εξετάζει επίσης το πώς επιτυγχάνεται η οργανωσιακή μεταβολή, χρησιμοποιώντας, σύμφωνα με το μοντέλο του Kurt Lewin, τα τρία στάδια του «*ξεπαγώματος*», της «*μεταβολής*» και του «*ξαναπαγώματος*» (unfreeze, change & refreeze). Το πρώτο στάδιο αφορά στην αναθεώρηση και την ανάγκη «για το νέο», από τη στιγμή που γίνεται αντιληπτή η ανάγκη για αναθεώρηση (E book, 2021). Το δεύτερο αφορά στη μεταβατική περίοδο μέχρι να επιτευχθεί η αλλαγή και είναι το στάδιο το οποίο η επιχείρηση διέρχεται από τη ζώνη της άνεσης στη ζώνη των καλύτερων με πριν αποδόσεων. Τέλος, το τρίτο στάδιο που αφορά στην εγκαθίδρυση της «*νέας τάξης πραγμάτων*», είναι το στάδιο όπου η μεταβολή παγιώνεται και σιγά - σιγά η ροή της εργασίας και απόδοσης βρίσκει τους κανονικούς της ρυθμούς. Όμως, και σε αυτή την περίπτωση, η ηγεσία καλόν είναι να εφαρμόσει τρόπους επιβράβευσης και τόνωσης του ηθικού ενός εργαζόμενου, αλλά και την απαραίτητη εκπαίδευση, ούτως ώστε ο εργαζόμενος να είναι εξοικειωμένος και λιγότερο αγχωμένος με τη νέα τάξη πραγμάτων.

Το ανθρώπινο δυναμικό και η αξία της ατομικής εισφοράς σε πετυχημένα μοντέλα μεταβολών, εξετάζεται από το μοντέλο του Jeff Hiatt με τον όρο *ADKAR: Awareness - Desire - Knowledge - Ability & Reinforcement* τα οποία λειτουργούν διαδοχικά αλλά και αθροιστικά (Hiatt, 2006).

Ο Kurt Lewin, ο οποίος εισηγήθηκε τη *θεωρία του πεδίου*, που αφορά στην επίδρασή μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Lewin, 1951), προτείνει την ανάπτυξη των δυνάμεων υπέρ και κατά των αλλαγών, στις δυνάμεις κατά των αλλαγών. Ανασταλτικοί παράγοντες θεωρούνται το άγχος και η άρνηση για τις αλλαγές.

Η βίαιη, κατά κάποιον τρόπο, εγκατάσταση της τηλεργασίας εξαιτίας της πανδημίας, αποτελεί μια μεγάλη αλλαγή, καθώς σύμφωνα με προβλέψεις (Morgan, C., 2004) μεγάλο ποσοστό εργαζομένων, της τάξεως του 50%, θα εργάζεται έως το 2050 με ευέλικτες μορφές εργασίας. Η αλλαγή είναι ήδη εμφανής, διότι ακόμα και μετά το τέλος της πανδημίας, αντί να ξεχαστεί η μορφή της τηλεργασίας, αργά αλλά σταθερά υιοθετείται από αρκετές επιχειρήσεις ιδιωτικού, κυρίως, τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 Ιστορική Αναδρομή - Εξέλιξη της τηλεργασίας

2.1.1 Από την εργασία στην τηλεργασία

Η εργασία αποτελεί μια σημαντική πτυχή στη ζωή των ανθρώπων. Ξεκινώντας από την αρχαιότητα, συναντώνται επαγγέλματα όπως η γεωργία και η κτηνοτροφία. Προχωρώντας στον μεσαίωνα, εμφανίζονται η κατασκευή οικοδομών, η βιοτεχνία και το εμπόριο (Μπογιόγλου, 2023).

Στην εποχή της βιομηχανικής επανάστασης, η εργασία παίρνει νέες διαστάσεις και η μεγάλη παραγωγή αγαθών επηρεάζει θετικά την οικονομική ανάπτυξη. Οι διανομές αγαθών σε επίπεδο παγκόσμιο εξυπηρετούνται από τις μεταφορές (Μπογιόγλου, 2023).

Στη δεκαετία του 1900 το εργατικό δυναμικό συνασπίζεται και ο συνδικαλισμός καθώς και τα δικαιώματα των εργαζομένων ,για καλύτερες και δικαιότερες συνθήκες εργασίας, μπαίνουν σε πρώτο πλάνο.

Μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, οι χώρες προσπαθούν να ορθοποδήσουν από τα πυρά του πολέμου και οι εργαζόμενοι, μεταξύ των ετών 1950-1960, αναζητούν εργασίες που τους παρέχουν ασφάλεια, σε συνδυασμό με καλούς μισθούς και καλές συνθήκες εργασίας (Eurofound and the International Labour Office, 2017).

Στα τέλη του 20ου αιώνα, με την τεχνολογική επανάσταση και την άνθιση της πληροφορικής να οδηγούν την εργασία σε νέα, σύγχρονα μονοπάτια με νέα επαγγέλματα να αναδύονται, κάνει την εμφάνιση της -στις πιο προηγμένες κυρίως οικονομίες που βασίζονται στον τριτογενή τομέα παραγωγής- η τηλεργασία, ανοίγοντας νέους δρόμους για απασχόληση εξ' αποστάσεως, στηριζόμενη στα σύγχρονα τηλεπικοινωνιακά μέσα και μέσα πληροφορικής (Butler, 2024).

Οι άνθρωποι, πλέον, συνεργάζονται και επικοινωνούν ανά τον κόσμο ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης. Δεδομένων των εξελίξεων, γεννιούνται νέα επαγγέλματα και νέες ευκαιρίες εργασίας.

Το διάστημα προ πανδημίας, σύμφωνα με εκτιμήσεις [ILO Monitor (International Labour Organization, 2020) - εκτίμηση βασισμένη σε δεδομένα από 118 χώρες, ποσοστό που ισοδυναμεί στο 86% του εργατικού δυναμικού σε παγκόσμια βάση] σε παγκόσμιο επίπεδο το 7,90% του εργατικού δυναμικού παγκοσμίως ή (260.000.000) διακόσια εξήντα εκατομμύρια εργαζομένων απασχολούνταν στην οικία τους σε σταθερή βάση. Αντιστοίχως, στην Ευρωπαϊκή Ένωση (σύμφωνα με έρευνα του (Eurofound and the International Labour Office, 2017) ποσοστό 8,3% επί συνόλου μισθωτών, απασχολούνταν ως τηλεεργαζόμενοι (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.), 2020).

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας επήλθαν αλλαγές, τόσο στην παγκόσμια οικονομία όσο και στην εργασία. Προκειμένου να προφυλαχθεί η δημόσια υγεία, τα μέτρα έπρεπε να είναι αρκετά δραστικά κι έτσι η απόφαση για εγκλεισμό επηρέασε και το εργατικό δυναμικό και τις επιχειρήσεις.

Για να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα των επιχειρήσεων, η υγεία αλλά και η ασφάλεια των απασχολούμενων εφαρμόζεται το μέτρο της τηλεεργασίας κατά κανόνα. Περίπου το 40% των απασχολούμενων στην Ευρωπαϊκή Ένωση εργάστηκε σε βάση πλήρους απασχόλησης με τηλεεργασία (Eurofound, 2020) .

Ο Τζακ Νάιλς, μηχανικός της ΝΑΣΑ, το έτος 1973 φαίνεται πως είναι ο πρώτος που θέτει τον θεμέλιο λίθο για την εξ' αποστάσεως εργασία, εισάγοντας τον όρο "telecommuting" (Niles, 1975). Ερωτώμενος σε ντοκιμαντέρ του Εθνικού Συμβουλίου κινηματογράφου Καναδά με τίτλο "Work Different", το οποίο ήταν αφιερωμένο στον ίδιο, για την τηλεεργασία στα πρώτα στάδια του Covid-19, απάντησε ότι χλευάστηκε. Ανέφερε ότι πρότεινε τότε μια έρευνα βασισμένη στην εξ' αποστάσεως εργασία με σκοπό την εξοικονόμηση αρκετών δολαρίων από τις επιχειρήσεις, την εργασιακή ικανοποίηση και την ευημερία των εργαζομένων αλλά και τον θετικό αντίκτυπο στο περιβάλλον, λόγω μείωσης εκπομπής ρύπων, ως αποτέλεσμα της αντίστοιχης μείωσης της καθημερινής κυκλοφοριακής κίνησης των εργαζομένων. Οι εταιρείες το είδαν σαν ένα «καλό πείραμα», όμως τίποτα δεν προχώρησε τότε. Ωστόσο ο Jack Niles θεωρήθηκε ο πατέρας της τηλεεργασίας (Niles, 1975).

Πριν το τέλος της χιλιετίας, μια ομάδα πέντε απασχολούμενων στην εταιρία IBM, ως μέρος ενός πειράματος, εργάστηκαν από το σπίτι τους για να πειστούν για την

αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας. Σιγά - σιγά τα πέντε άτομα αυξήθηκαν σε 2000, εφόσον υπήρχε η δυνατότητα να εργαστούν από το σπίτι, επειδή δούλευαν μέσω τηλεφώνου (Butler, 2024).

Η τηλεργασία χωρίζεται σε τρεις γενιές, οι οποίες διαδέχονται η μια την άλλη ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις, την τοποθεσία και τις οργανωσιακές μεταβολές. Η *πρώτη γενιά* περιορίζεται μεταξύ 1970-1990 και η προοπτική αφορά εργασία κυρίως από το γραφείο στο σπίτι, προσπαθώντας να ελαχιστοποιήσει την παρουσία στον επαγγελματικό χώρο εργασίας (home office). Τεχνολογικά, η συγκεκριμένη περίοδος υποστηρίζεται κυρίως από το τηλέφωνο, από το fax και από τους πρώιμους υπολογιστές, οι οποίοι δεν επιτρέπουν στους απασχολούμενους την εξ' ολοκλήρου εργασία εξ' αποστάσεως.

Κατά τη *δεύτερη γενιά*, όπου εξελίσσεται μεταξύ των ετών 1990-2010, το διαδίκτυο είναι ήδη ανεπτυγμένο, καθώς και οι τεχνολογίες πληροφορικής. Από τεχνολογικής άποψης, υπάρχει το e-mail, το VPN, καθώς και λογισμικά που επιτρέπουν την συνεργασία κι έτσι η τηλεργασία αποτελεί πλέον ένα μοντέλο απασχόλησης αρκετά οργανωμένο και μερικώς εφαρμοσμένο στον χώρο του γραφείου (mobile office).

Τέλος, η *τρίτη γενιά* (virtual office), η οποία και εύλογα χαρακτηρίζεται και ως «ψηφιακή επανάσταση» αφορά τα έτη από το 2010 έως και σήμερα. Η τηλεργασία, και λόγω της επανάστασης των τεχνολογικών και ψηφιακών μέσων, καθιερώνεται πλέον και, ενδεχομένως, να αποτελεί τη μελλοντική κύρια μορφή εργασίας. Γίνεται χρήση του Microsoft Teams, του Slack Zoom, των smartphones, τα οποία θεωρούνται υπερσύγχρονα εργαλεία συνεργασίας, που επιτρέπουν σε κάποιον να εργαστεί με τηλεργασία ανεξαρτήτως γεωγραφικής θέσης (Messenger, 2015).

2.1.2 Εξέλιξη τηλεργασίας στις ΗΠΑ

Άρθρο της Allied Telecom (14/01/2016), αναφερόμενο στην ιστορία της τηλεργασίας, ως πρώτα χρόνια της τηλεργασίας ορίζει την περίοδο από το 1972-1980, αναφέροντας τον Jack Niles και την επινόηση του όρου «τηλεργασία». Κατά το έτος 1979 αναφέρει ότι ο συγγραφέας Frank Schiff επινοεί την ορολογία "flexplace", όπου αναφέρθηκε σε ένα άρθρο του στην Washington Post με τίτλο «η

εργασία από το σπίτι μπορεί να εξοικονομήσει βενζίνη» μιας και εκείνη τη χρονιά η πετρελαϊκή κρίση γνωστή και ως «πετρελαϊκό σοκ», ταλάνιζε τους πολίτες και τις μετακινήσεις τους (Allied Telecom, 2016).

Τα έτη 1992 έως 2008 φέρουν τον ιδιαίτερο χαρακτηρισμό «η άνοδος». Το έτος 1992 εφαρμόζεται ένα νέο πρόγραμμα Διύπηρεσιακής τηλεργασίας, προκειμένου να διαδοθεί η χρησιμοποίηση εξωτερικών τηλεκέντρων για Κυβερνητικούς φορείς στην Ουάσιγκτον και το έτος 1994 η 20/09 ονομάστηκε «ημέρα τηλεργασίας εργαζομένων». Το έτος 1996 η Εθνική Πρωτοβουλία Τηλεργασίας είχε ως στόχο τη διάδοση της τηλεργασίας και της αύξησης της δημοτικότητάς της, ιδίως εντός της Κυβερνήσεως. Αυτή η πρωτοβουλία απέδωσε καρπούς, μιας και το 2004 προωθήθηκε από το Κογκρέσο νομοσχέδιο για ρυθμίσεις τηλεργασίας στις ομοσπονδιακές υπηρεσίες. Το έτος 2008 η Microsoft, κυκλοφορώντας την τεχνολογία *Smooth Streaming*, παρακινεί και τις συναφείς τεχνολογικές εταιρείες να στραφούν στην τεχνολογία ροής, υποβοηθώντας και βάζοντας, έτσι, θεμέλιο λίθο για την εξ' αποστάσεως συνεργασία μεταξύ απομακρυσμένων απασχολουμένων (Allied Telecom, 2016).

Κατά τα έτη 2009 - 2015 που χαρακτηρίστηκαν ως *Boom*, σύμφωνα με στοιχεία του Γραφείου Διαχείρισης Προσωπικού των ΗΠΑ, περισσότεροι από 100.000 ομοσπονδιακοί υπάλληλοι εργάζονταν εξ' αποστάσεως κι, έτσι, το 2010 θεσπίστηκε νόμος για την τηλεργασία, έχοντας σκοπό την ασφάλεια και την αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων. Έως το έτος 2012, φαινόταν από τα ποσοστά της τηλεργασίας ότι επρόκειτο να είναι μια ευρέως αποδεκτή σύμβαση εργασίας, αλλά η διευθύνουσα σύμβουλος της Yahoo Marissa Mayer ανακοίνωσε ότι η εταιρία δεν θα επέτρεπε πλέον την τηλεργασία. Παρότι έγινε αυτό και όλοι πίστευαν ότι ο αντίκτυπος για την τηλεργασία θα ήταν αρνητικός, αντιθέτως όλο και πιο μεγάλες και σοβαρές εταιρείες υιοθέτησαν αυτόν τον τρόπο εργασίας (Allied Telecom, 2016).

Οι εταιρίες εντοπίζοντας, μεταξύ άλλων, τα πλεονεκτήματα της ευελιξίας των εργαζομένων και την αύξηση παραγωγικότητας σε συνδυασμό με το χαμηλότερο κόστος των εταιριών, εκτόξευσαν την ιδέα της τηλεργασίας στις ΗΠΑ.

2.1.3 Εξέλιξη της τηλεργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Το έτος 1980 στη Γαλλία και συγκεκριμένα στη Marne-La Valle, δημιουργείται ένα *telecottage*. Επόμενη στη σειρά είναι η Σουηδία, το έτος 1982 στο Nykvarn και στην Ελβετία, το έτος 1985 στο Belgen. Αργότερα, η επέκταση έγινε στη Μεγάλη Βρετανία, το έτος 1989 και μετά από τα *telecottage* παρουσιάζονται τα κέντρα τηλεργασίας κυρίως στις Αγγλοσαξονικές χώρες (Wendell, 1998).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε το 1994 το Λευκό Βιβλίο με τίτλο «Ανάπτυξη - Ανταγωνιστικότητα - Απασχόληση - οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21ο αιώνα». Το προς εξέταση θέμα του βιβλίου είναι η ανεργία σε κάθε μορφή της, συγκυριακή, διαρθρωτική και τεχνολογική και, στο βιβλίο, παρουσιάζεται η μεσοπρόθεσμη στρατηγική για την Ανάπτυξη, την Ανταγωνιστικότητα, και την Απασχόληση (Γενική Γραμματεία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή), 1994).

Η συνεχώς εξελισσόμενη Ευρωπαϊκή Ένωση, ήταν η πρώτη παγκοσμίως εμπορική δύναμη, αντιμετωπίζοντας εσωτερικές δυσκολίες με οικονομικά μεγέθη, όπως αυτό της ανάπτυξης, η οποία είχε πτωτικές τάσεις, της ανεργίας, η οποία είχε αυξητικές τάσεις σε κύκλους, των επενδύσεων, τη στιγμή που είχε επίσης να αντιμετωπίσει και εξωτερικούς παράγοντες, όπως τις ΗΠΑ και την Ιαπωνία. Συνεπώς ήταν απαραίτητο να επιλεγούν στρατηγικές για την εξάλειψη και την εξομάλυνση των ανωτέρω οικονομικών μεγεθών.

Κρίθηκε καλό να ακολουθηθούν οι στρατηγικές της για μια «ανοικτή» οικονομία, για μια αποκεντρωμένη οικονομία (νέες τεχνολογίες) και μια ανταγωνιστικότερη οικονομία. Οι προτάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς τα κράτη-μέλη ήταν να ακολουθηθούν νέες τεχνολογίες πληροφορίας, όπως η τηλεργασία, η τηλεκατάρτιση, η τηλεϊατρική και η τηλεδιοίκηση (Γενική Γραμματεία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή), 1994).

Στο σχέδιο δράσης για την επίτευξη των προαναφερθέντων, τέθηκαν προτεραιότητες πέντε σημείων. Κατά πρώτον, για τη διάδοση της εκμετάλλευσης των τεχνολογιών

της πληροφορίας, ένα εκ των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν είναι η προώθηση της τηλεργασίας.

Προκειμένου να πραγματοποιηθούν αυτά, η Ευρωπαϊκή Ένωση θα προέβαινε σε επενδύσεις για την προαγωγή εφαρμογών όπως η τηλεργασία, η τηλεκατάρτιση και η σύνδεση διοικητικών υπηρεσιών.

Στο 5ο κεφάλαιο του Λευκού Βιβλίου η τηλεργασία χαρακτηρίζεται ως «σοβαρό κοινωνικό φαινόμενο» και ως «αποκεντρωμένη οργάνωση εργασίας». Θεωρήθηκε επίσης σημαντικός παράγοντας για τη διάδοση της εργασίας στις πιο μειονεκτικές περιοχές της Ευρώπης, σε προσπάθεια τόνωσης αυτών (Επιτροπή Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων (Επιτροπή του ΕΚ) , Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 1997).

Το ψήφισμα σχετικά με την Πράσινη Βίβλο της Επιτροπής: «Σύμπραξη για μια νέα οργάνωση της εργασίας» (COM(97)0128 C4-0187/97) αποτελεί μια προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης να προωθήσει ένα ανταγωνιστικότερο και δικαιότερο περιβάλλον εργασίας, προσμετρώντας τις οικονομικοκοινωνικές και τεχνολογικές αλλαγές. Θεωρεί την τηλεργασία ως μία μορφή οργάνωσης εργασίας ευέλικτη, με αρκετά πλεονεκτήματα και καλεί εταίρους και συνδικαλιστικές εργατικές οργανώσεις να ορίσουν πλαίσια διασφάλισης κατά την εφαρμογή της, με σκοπό και στόχο την ενίσχυση ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας επιχειρήσεων και με παράλληλη την προστασία και ευημερία των τηλεεργαζόμενων (Επιτροπή Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων (Επιτροπή του ΕΚ) , Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 1997).

2.2 Θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία

2.2.1 Θεσμικό πλαίσιο στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο για την Τηλεργασία 2002 εφεξής ΕΣΠΤ , παρότι δεν κατέστη μια δεσμευτική, νομικά, Οδηγία, έθεσε τον θεμέλιο λίθο για τις βάσεις στη ρύθμιση της τηλεργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.), 2020).

Στο πρώτο άρθρο, σκοπός της ΕΣΠΤ διαφαίνεται ότι είναι ο εκσυγχρονισμός της εργασίας και της οργάνωσης αυτής μέσω της τηλεργασίας, όπως επίσης και η

επίτευξη της μεγέθυνσης και της βελτιούμενης ανταγωνιστικότητας και παραγωγικότητας των επιχειρήσεων με σύγχρονη τη βελτίωση των θέσεων εργασίας αλλά και των νέων ευκαιριών εργασίας για τα λιγότερο προικισμένα από τη φύση άτομα, εισάγοντας ένα πλαίσιο προστασίας για την κάθε μορφή απασχόλησης με τηλεργασία (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.), 2020).

Στο άρθρο 3 της ΕΣΠΤ ορίζεται ο οικειοθελής χαρακτήρας της τηλεργασίας και γίνεται μνεία για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του τηλεεργαζομένου, που πρέπει να κοινοποιούνται με έγγραφα. Μια σημαντική επισήμανση γίνεται στο άρθρο 4, όπου αναφέρεται η αρχή της ισότητας μεταξύ απλών εργαζομένων και τηλεεργαζομένων.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στην υποχρέωση της εταιρίας για την έγκαιρη πληροφόρηση του απασχολούμενου για τα θέματα προστασίας δεδομένων της επιχείρησης, καθώς και των κατάλληλων μέτρων λήψης προστασίας και στο άρθρο 6 τίθεται θέμα για την προστασία δεδομένων της προσωπικής ζωής του τηλεεργαζομένου.

Το θέμα του εργασιακού εξοπλισμού και η υποχρέωση παροχής, εγκατάστασης, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης από την εργοδοσία αναφέρεται στο άρθρο 7, όπως επίσης και τα έξοδα που προκύπτουν από τη χρήση τηλεπικοινωνιών και άλλων παρόμοιων δαπανών. Στο άρθρο 8 γίνεται αναφορά για την υγεία του εργαζομένου και για την ασφάλειά του σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Ένα από τα πιο θετικά κομμάτια της τηλεργασίας είναι το χαρακτηριστικό του χρόνου και της ευελιξίας αυτού· ο κάθε ένας εργαζόμενος διαθέτει τον χρόνο του κατά βούληση και υποχρέωση του εργοδότη είναι η προφύλαξη αυτού από την απομόνωση σε σχέση με το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης.

Στο άρθρο 13 θίγεται η κατ' οίκον εργασία και τότε μπορεί ο εργοδότης να επισκεφτεί τον εργαζόμενο στην κατοικία του, κάτι το οποίο γίνεται κατόπιν αιτήματος και κατόπιν αδείας του εργαζόμενου, εφόσον κάτι τέτοιο προβλέπεται στη μεταξύ τους εργασιακή σύμβαση (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.), 2020).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έδωσε την εναλλακτική στα κράτη μέλη να ενσωματώσουν τις ρυθμίσεις αυτές, είτε σε συλλογικές συμβάσεις είτε σε κατευθυντήριες οδηγίες μη δεσμευτικές, είτε σε συνδυασμό αυτών.

2.2.2 Θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα

Η Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο για την τηλεργασία, παρότι δεν υπήρξε δεσμευτική, έθεσε τις βάσεις για τις ρυθμίσεις της τηλεργασίας στην Ελλάδα, εφόσον προσαρτήθηκε στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2006-2007. Εισήγαγε για πρώτη φορά στη νομοθεσία της Ελλάδας τον ορισμό, την έννοια αλλά και το πεδίο στο οποίο εφαρμόζεται η τηλεργασία στην Ελλάδα (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.)

Το έτος 2006 εισήχθη η νομοθεσία για την εξ' αποστάσεως εργασία και καθορίστηκαν τα δικαιώματα των εργαζομένων, όπως και οι υποχρεώσεις των εργοδοτών. Με βάση το άρθρο 4, συμφωνήθηκε η εφαρμογή του Ευρωπαϊκού πλαισίου τηλεργασίας και στην Ελλάδα, ως μια παροχή οικειοθελής που σαν στόχο έχει τη μεταρρύθμιση της οργάνωσης της εργασίας.

Στη χώρα μας αρχική νομοθεσία αποτέλεσε το άρθρο 1 του Ν.2639/1998 (Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας, 1998) όπου υπήρξε αναφορά στην τηλεργασία ως «ειδική μορφή απασχόλησης». Η πρώτη, δε, και περισσότερο λεπτομερής, θεωρείται η διάταξη 5 του ν.3846/2010 «Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις» (ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 3846/2010 , 2010). Το άρθρο 1 του ν.3846/2010, αντικαθιστώντας το άρθρο 1 του προηγούμενου νόμου, καθορίζει ότι η τηλεργασία αποτελεί σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον αυτή παρέχεται αυτοπροσώπως στην ίδια εργοδοσία για διάστημα τουλάχιστον εννέα συνεχόμενων μηνών.

Το άρθρο 5 του ν.3846/2010 το οποίο καθορίζει τον τρόπο που γίνεται η σύμβαση τηλεργασίας, αναφέρει την υποχρέωση η εργοδοσία να ενημερώνει εγγράφως σχετικά με τους όρους αυτής, το πώς μετατρέπεται η απλή εργασία σε τηλεργασία, την τεχνική υποστήριξη που πρέπει να παρέχεται στον απασχολούμενο, καθώς και την κάλυψη των όποιων δαπανών, όπως πχ το κόστος τηλεπικοινωνιών (ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 3846/2010 , 2010).

Στα χρόνια της πανδημίας και, προκειμένου να περιοριστεί η εξάπλωση του ιού, σύμφωνα με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) (ΠΡΑΞΗ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ Τεύχος Α' 55/11.03.2020, 2020) ελήφθησαν μέτρα και, ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 2 της ανωτέρω ΠΝΠ, ο εργοδότης δύναται με απόφασή του να καθορίσει την εργασία απασχολούμενων με το σύστημα της εξ' αποστάσεως εργασίας και με την Εγκ. 12339/404/2020 (Υπουργείο εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων, 2020) διευκρινίζεται ότι η κυριότερη μορφή εξ' αποστάσεως εργασίας είναι η τηλεργασία.

Τον Ιούνιο του έτους 2021, ο νόμος 4808/2021 και ειδικότερα το άρθρο 67, το οποίο αντικατέστησε το άρθρο 5 του (ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 3846/2010 , 2010) αναγνωρίζει την τηλεργασία ως νέα μορφή εργασίας ορίζοντας τα εξής:

Η τηλεργασία δύναται να εφαρμοστεί είτε με από κοινού σύμβαση μεταξύ εργαζομένου - εργοδότη, είτε μονομερώς από την πλευρά της εργοδοσίας, προκειμένου να διασφαλίσει την υγεία των εργαζομένων είτε για την διασφάλιση της δημόσιας υγείας.

Όλη την υλικοτεχνική υποδομή που χρησιμοποιεί ο ασφαλισμένος, τη συντήρηση, καθώς και την τεχνική υποστήριξη αναλαμβάνει η εργοδοσία (σχετική η υπ αρ. 98490-02-412-2021 ΥΑ).

Στην παράγραφο 10 του άρθρου 67 του ν.4808/2021 (ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ, 2021) ειδική αναφορά γίνεται στο δικαίωμα της αποσύνδεσης του εργαζομένου. Πρόκειται για δικαίωμα που διασφαλίζει τον απασχολούμενο κατά τις ημέρες των αδειών του και κατά τις ώρες εκτός ωραρίου, όπου μπορεί να μην ανταποκρίνεται σε κανενός είδους επικοινωνία με την εργοδοσία του, είτε μέσω τηλεφώνου, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος και απαγορεύεται οποιαδήποτε μορφή τιμωρίας ή κακής διάκρισης απέναντι στον εργαζόμενο που άσκησε το δικαίωμα της αποσύνδεσης (ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ, 2021).

Ο έλεγχος της απόδοσης του απασχολούμενου που εργάζεται με τηλεργασία γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην θίγεται η προσωπική ζωή του εργαζομένου, θέματα όπως είναι το ωράριο. Στην περίπτωση υβριδικής εργασίας το ποια θα είναι η

αναλογία εργασίας στις εγκαταστάσεις εργοδοσίας δηλώνεται στο Π.Σ. "ΕΡΓΑΝΗ". Εξυπακούεται ότι όλες οι ελεγκτικές αρχές του κράτους όπως είναι και η Επιθεώρηση Εργασίας (σημερινό ΣΕΠΕ) έχουν δικαίωμα ελέγχου, ακόμα και στα δεδομένα και μετά-δεδομένα των επικοινωνιών της επιχείρησης, προκειμένου να ελέγχονται η τήρηση ωραρίου, το κατά πόσο τηρούνται οι νόμοι της εργατικής νομοθεσίας και τηρείται και διασφαλίζεται το απόρρητο για την επιχείρηση, αλλά και τα προσωπικά δεδομένα των απασχολούμενων σε αυτήν.

Με τον ν. 4807/2021 καθορίζεται το θεσμικό πλαίσιο για τους απασχολούμενους στον δημόσιο τομέα. Στο άρθρο 5 του νόμου περιέχονται οι αρχές της τηλεργασίας, οι οποίες είναι ο οικειοθελής χαρακτήρας αυτής, η αρχή της ίσης μεταχείρισης, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής (Ν. 4807/2021, 2021).

Στο άρθρο 8 καθορίζονται τα χρονικά όρια και ορίζεται ότι κατ' έτος οι ημέρες παροχής υπηρεσιών με τηλεργασία δεν μπορούν να υπερβαίνουν τις 44 ημέρες. Στο επόμενο άρθρο (9) ορίζεται ο ποσοτικός περιορισμός και αφορά το 25% επί του συνόλου των τηλεργαζομένων. Το ωράριο και ο τρόπος παροχής τηλεργασίας ορίζονται με τα άρθρα 10 και 11 αντίστοιχα (Ν. 4807/2021, 2021).

Ο απαραίτητος εξοπλισμός ο οποίος αναφέρεται ως "Σταθμός Εργασίας" και η προστασία προσωπικών δεδομένων αναλύονται στο άρθρο 12, στο δε επόμενο καθορίζεται η διαδικασία χορήγησης τηλεργασίας στον ενδιαφερόμενο δημόσιο υπάλληλο. Η απόφαση, δε, και η αίτηση περάτωσης τηλεργασίας, αναφέρονται στα άρθρα 15 και 16 αντιστοίχως και, τέλος, στα άρθρα 17 και 18 αναφέρονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των τηλεργαζομένων (Ν. 4807/2021, 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Η τηλεργασία αποτελεί μια μορφή εργασίας διαφορετική και σύγχρονη, η οποία μετατρέπει τα μέχρι σήμερα εργασιακά δεδομένα, επαναπροσδιορίζοντας τον τόπο εργασίας, τον χρόνο εργασίας, την οργάνωση της εργασίας, δίδει βαρύτητα στην αποτελεσματικότητα και στηρίζεται κατά ένα μεγάλο ποσοστό στην τεχνολογική διευκόλυνση (Θεοδόσης, Γ., Ν., 2024).

Η πανδημία έδωσε την ευκαιρία στους οικονομικούς φορείς να υιοθετήσουν συνειδητά την τηλεργασία, η οποία φέρει και πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα και για τους απασχολούμενους και για τις επιχειρήσεις, αλλά και για το κοινωνικό σύνολο.

Η διαφορετικότητα της τηλεργασίας ώθησε τους υπέρμαχούς της να την υποστηρίζουν, επειδή κρίνουν ότι παρέχεται στους απασχολούμενους αυτονομία και ευελιξία, των οποίων η εργασιακή ικανοποίηση έχει σαν απότοκο την αποδοτικότητά τους. Βλέπουν την τηλεργασία ως μια μορφή εργασίας που δίνει την ευκαιρία στους εργαζομένους για αρμονία μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής, εξασφαλίζει την εξοικονόμηση πόρων και χρόνου, λόγω της μείωσης μετακινήσεων από και προς την εργασία, καθώς επίσης διακρίνουν σε αυτήν τις ευκαιρίες άντλησης εργατικού δυναμικού ανεξαρτήτως γεωγραφικής θέσης, μείωση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων και αύξηση της ανταγωνιστικότητας (Tammy D.Allen, Timothy D Golden & Kristen M. Shockey, 2015).

Αντιθέτως, οι επικριτές της τηλεργασίας, κρίνουν ότι οι άνθρωποι που εργάζονται εξ' αποστάσεως δεν έχουν τα πλεονεκτήματα της εργασίας με συναδέλφους και την εποπτεία της διεύθυνσης, οι σχέσεις εργασίας - οικογένειας μπορεί να διαταραχθούν και η απειλή συναισθημάτων αποξένωσης και απομόνωσης είναι ορατή (Tammy D.Allen, Timothy D Golden & Kristen M. Shockey, 2015).

Σύμφωνα με τις έρευνες των (Ravi S. Gajendran and David A. Harrison, 2007) σε περίπου 12.800 υπαλλήλους, τα συμπεράσματα που διεξήχθησαν φανερώνουν ότι η

τηλεργασία έχει σαφέστατα πλεονεκτήματα μικρής έκτασης μεν, αλλά με ευεργετικές επιδράσεις στην αυτονομία, στη σχέση εργασίας - οικογένειας και στην εργασιακή ικανοποίηση, στην αποδοτικότητα, στη δυνατότητα αλλαγής εργασίας και στο stress. Συμπερασματικά, στην ίδια έρευνα αποδεικνύεται ότι η τηλεργασία δεν φαίνεται να έχει αρνητικές και άμεσα κακές συνέπειες αναφορικά με τις σχέσεις και την ποιότητά τους στον χώρο εργασίας, αλλά και στις προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης. Όμως, όταν οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων κινούνται προς μια αρνητική κατεύθυνση, οι οποιεσδήποτε αρνητικές επιπτώσεις δεν είναι δυσεπίλυτες και μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω σωστών πολιτικών κινήσεων.

Η τηλεργασία κατά τη διάρκεια του Covid-19 ήταν ένα μέτρο το οποίο εκείνη την περίοδο ήταν απαραίτητο για τη συνέχιση της οικονομικής ζωής των κρατών, κρατώντας τους εργαζόμενους μακριά από τις επιχειρήσεις, εξυπηρετώντας τις συνθήκες εγκλεισμού, προστατεύοντας τους πολίτες από την διάδοση του ιού και την διασφαλίζοντας την υγεία τους. Όμως, όσο καλή και άριστη να είναι μια αλλαγή, είναι φυσικό να έχει και πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Η τηλεργασία επηρέασε τρεις ομάδες: τους απασχολούμενους, τους εργοδότες (επιχειρήσεις), τους φορείς ιδιωτικού και δημοσίου τομέα αλλά και το κοινωνικό σύνολο εν γένει (Caprile, M., Arasanz, J., και Sanz, P.).

3.2 Επιπτώσεις τηλεργασίας στους εργαζόμενους

3.2.1 Ισορροπία μεταξύ εργασιακής και οικογενειακής ζωής

Η ευελιξία που προσφέρει η τηλεργασία σε σχέση με τον χρόνο και τον χώρο επιτρέπουν τον απασχολούμενο να ορίζει μόνος του το χρονοδιάγραμμα της εργασίας του και τον υπόλοιπο χρόνο του να τον αφιερώνει στην οικογένειά του.

Με τη μεταφορά της εργασίας στην οικία, οι απασχολούμενοι εξοικονομούν περισσότερο χρόνο, κι έτσι τους δίνεται η ευκαιρία να τον αφιερώσουν στους εαυτούς τους και στους οικείους τους, βελτιώνοντας τη σχέση μεταξύ προσωπικής - οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.

Ο χρόνος που απελευθερώνεται από την μετακίνηση από και προς την εργασία μπορεί κάλλιστα να διατεθεί σε φροντίδα των οικείων και εξαρτωμένων μελών, σε προσωπικές ανάγκες και χόμπι. Το άγχος των οικογενειακών βαρών τείνει να μειώνεται, λόγω της παρουσίας τουλάχιστον ενός εκ των γονέων στο σπίτι, διευθετώντας οικογενειακές ανάγκες χωρίς την ανάγκη ειδικής αδειοδότησης τέκνων, είτε κατά τις ασθένειες αυτών, είτε κατά την συνοδεία τους από και προς το σχολείο, μετριάζοντας έτσι το άγχος του «δεν θα προλάβουμε», των δαπανών φύλαξης των παιδιών και των εξόδων μεταφοράς με τα σχολικά λεωφορεία.

Οι συγκρουσιακές σχέσεις μεταξύ εργασίας και οικογένειας έχουν γίνει αντικείμενο μελέτης από αρκετούς μελετητές (Kozlowski, 2012). Οι ρόλοι που καλείται να υπηρετήσει ο απασχολούμενος με τηλεργασία είναι ο ρόλος του εργαζομένου και ο ρόλος του οικογενειάρχη. Και οι δύο ρόλοι είναι απαιτητικοί, οι πιέσεις του ενός ρόλου προς τον άλλο είναι στρεσογόνες και κατά την άποψη των (Greenhaus J., Beutell, N., 1985) και οι δύο ρόλοι θεωρούνται αμοιβαία ασυμβίβαστοι.

Το ότι ο κάποιος εργάζεται εξ' αποστάσεως στην οικία του και τροποποιώντας τη σε επαγγελματική στέγη, απειλεί την οικογενειακή του γαλήνη και, ενδεχομένως, να υιοθετήσει ρόλους που αυξάνουν το ποσοστό της οικογενειακής του ευθύνης, όπως, για παράδειγμα, να ασχολείται με οικιακές εργασίες, με εργασίες που έχουν σχέση με τα παιδιά, με τα σχολεία των παιδιών και συναφείς εργασίες, οι οποίες να δείχνουν την έλλειψη ισορροπίας μεταξύ εργασίας και οικογένειας (FIW, Family Interference with Work). Η λύση είναι τα σαφή όρια με την οικογένεια και την εργασία (Greenhaus, J.H., Collins, K.M. and Shaw, J.D., 2003).

Η οικογενειακή ζωή επίσης επηρεάζεται από τον εργασιακό βίο, ενδεχομένως να είναι περισσότερες οι ώρες εργασίας σε σχέση με αυτές που αφιερώνονται στην οικογένεια και αυτό μπορεί να συμβαίνει επειδή, ενδεχομένως, η εργασία από το σπίτι να μην έχει τη σωστή οργάνωση ή και κάποιες εργασίες να μη γίνονται στην ώρα τους. Κινδυνεύει, έτσι, η προσωπική ζωή να περιπλέκεται με την επαγγελματική και να απορροφά μεγάλο μέρος του χρόνου του εργαζομένου, να μην γίνεται σωστή και χρηστή κατανομή ωρών. Μπορεί, βέβαια, και ο εργοδότης να απαιτήσει παραπάνω εργασία, λόγω του άπλετου χρόνου που έχει στη διάθεσή του ο εργαζόμενος (WIF Work Interference with Family) (Greenhaus J., Beutell, N., 1985).

Η ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής είναι ένα αρκετά σύνθετο φαινόμενο και δεν υπάρχει ένας σαφής και γενικά αποδεκτός ορισμός, παρά το μεγάλο ακαδημαϊκό ενδιαφέρον. Προκειμένου να διευθετηθεί η ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής, είναι βοηθητικό να γίνει ισόρροπη χρήση τριών παραγόντων και αυτοί είναι ο χρόνος, η συμμετοχή και η ικανοποίηση (Greenhaus, J.H., Collins, K.M. and Shaw, J.D., 2003).

Ο χρόνος (time balance) που αφιερώνει ο απασχολούμενος στην οικογένειά του δεν πρέπει να είναι εις βάρος της εργασίας του, αλλά ούτε και ο χρόνος που αφιερώνει ο εργαζόμενος στην εργασία του δεν πρέπει να είναι τόσος ώστε να παραμελείται η οικογένεια. Η λύση είναι η ίση κατανομή χρόνου μεταξύ εργασίας και οικογένειας, κι έτσι επιτυγχάνεται η «χρυσή» ισορροπία.

Η *ισορροπία στη συμμετοχή* (Involvement balance) αφορά στον ισόρροπο βαθμό ψυχικής δέσμευσης και ενδιαφέροντος που έχει ο απασχολούμενος, κατά την άσκηση των ταυτόχρονων ρόλων του στην εργασία αλλά και στην οικογένεια.

Η ισορροπημένη ικανοποίηση είναι η άντληση ίσης ικανοποίησης από τον ρόλο του εργασιακού βίου και εξίσου από τον ρόλο του οικογενειακού βίου, ταυτοχρόνως (satisfaction balance).

Η ισορροπία επαγγελματικής - οικογενειακής ζωής αποτελεί μια έννοια σχετικά νέα, την οποία ακολουθούν ζητήματα που απασχολούν τους μελετητές σε θεωρητικό και μεθοδολογικό πλαίσιο. Το ζήτημα της «χρυσής» ισορροπίας έχει ως αποτέλεσμα την μη πλήρη κατανόηση της (Landolfi, A., Presti, A., L., 2022).

3.2.2 Αυτοδιάθεση - αυτονομία - ευελιξία

Η *θεωρία του αυτοκαθορισμού* (SDT-Self Determination Theory) η οποία αναπτύχθηκε από τους (Deci, E. L., & Ryan, R. M. , 1985), είναι μια θεωρία σχετική με τις εγγενείς τάσεις ανάπτυξης και τις ψυχολογικές ανάγκες των ατόμων. Μετά από αρκετές έρευνες, κατέληξαν στο ότι τρεις ουσιαστικές ψυχολογικές ανάγκες παρακινούν το άτομο προκειμένου να έχει ψυχολογική υγεία και ευεξία. Θεωρούν ότι είναι έμφυτες και αυτές είναι οι ανάγκες για *αυτονομία, ικανότητα και συνάφεια*.

Η αυτονομία είναι η βεβαιότητα ότι κάποιος μπορεί να διαλέξει τον τρόπο συμπεριφοράς του και τις ενέργειές του. Η ικανότητα σχετίζεται με το πόσο μπορεί κάποιος να λειτουργήσει αποτελεσματικά, προκειμένου να κυριαρχήσει στην ικανότητά του για αλληλεπίδραση με το περιβάλλον και, τέλος, η συνδεσιμότητα είναι η ανάγκη για δημιουργία σχέσεων με άτομα.

Στην τηλεργασία, η *αυτονομία* των εργαζομένων αφορά στο πώς ελέγχουν και στρατολογούν τις ενέργειές τους, η *ικανότητα* τους κάνει και αισθάνονται αποτελεσματικότεροι και, τέλος, η *συνδεσιμότητα* επιτυγχάνεται με τηλεδιασκέψεις ή με δια ζώσης παρουσία στο γραφειακό χώρο (Richard M. Ryan and Edward L. Deci, 2000). Σύμφωνα με τους ανωτέρω, το άρθρο περιγράφει τη *θεωρία της αυτοδιάθεσης* σε σχέση με την *παρακίνηση*.

Λόγω του ότι στο σπίτι είναι κανείς απαλλαγμένος από θορύβους, περισπασμούς και ενοχλήσεις από συναδέλφους αλλά και από εργοδότες, η εργασιακή αποδοτικότητα είναι αυξημένη και, κατά συνέπεια, αυξάνεται και η παραγωγικότητα της εργασίας.

Η αυτονομία έχει ως επακόλουθο την αύξηση παραγωγικότητας και της εργασιακής απόδοσης. Αυτό, όμως, σημαίνει ότι ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται οποτεδήποτε επιθυμεί κι έτσι, μοιραία, πέφτει στην παγίδα της υπερεργασίας, που σταδιακά οδηγεί ακόμα και σε υπερκόπωση ή σε ορισμένες ασθένειες που σχετίζονται με την καθιστική εργασία, με την έλλειψη ύπνου, με το άγχος και με καρδιακά νοσήματα (Robbins , P., S., Judge, T., A., 2021). Επειδή τα όρια δεν είναι σαφή και οι οθόνες δεν κλείνουν δεν σημαίνει ότι δεν πρέπει να κλείσουν και τα βλέφαρα (Crory Jonathan , 2014).

Το να εργάζεται κανείς από τον χώρο του, σταδιακά τον οδηγεί σε ενός είδους αποξένωση από το εργασιακό του περιβάλλον, από τους συναδέλφους και από την εργοδοσία (Saragih, S., Setiawan, S., Markus, T., Rhian, P., 2021). Μπορεί η εργασία από το σπίτι να έχει τα δικά της οφέλη, αλλά και η ζωή στο γραφείο δεν «συγκρίνεται»: ο απασχολούμενος είναι ανάμεσα σε συναδέλφους που πολλές φορές καταλήγουν φίλοι. Επιπλέον, όλες οι εξελίξεις σε εργασιακό επίπεδο τον κρατούν σε εγρήγορση, η επαφή με συνεργάτες, προμηθευτές ή πελάτες διατηρούν την κοινωνικοποίησή του σε υψηλό επίπεδο, πράγμα το οποίο δεν γίνεται όταν κανείς βρίσκεται στο σπίτι. Άλλωστε, αντί της ενδεχόμενης αυτονομίας που παρέχει το

σπίτι, ενδεχομένως δεν παύει η σχέση εξάρτησης με την εργοδοσία, ακόμα κι αν εφαρμόζεται εξ' αποστάσεως (The press project, 2020).

Σε πολλές περιπτώσεις δημιουργείται αποξένωση μεταξύ των συναδέλφων. Οι ασκούντες την τηλεργασία από το σπίτι τους μπορούν να επικοινωνούν με την εργοδοσία μέσω τηλεδιασκέψεων και, έτσι, δεν είναι απαραίτητη η παρουσία τους στον συμβατικό χώρο εργασίας τους, αποξενώνοντάς τους. Όμως, με αυτό τον τρόπο, μπορούν να δημιουργηθούν προβλήματα που έχουν να κάνουν με την μειωμένη αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους αλλά και την έλλειψη συνδικαλισμού. Ο εργαζόμενος εξ' αποστάσεως μένει μακριά από συναντήσεις συναδέλφων, ακόμα και όταν πρόκειται για την εξασφάλιση καλύτερων συνθηκών εργασίας ή για επίλυση άλλων προβλημάτων (Το Βήμα, συγγραφική ομάδα, 2021).

3.2.3 Λιγότερες μετακινήσεις και εξοικονόμηση χρημάτων

Το μεγαλύτερο στοίχημα της τηλεργασίας, κατά τα χρόνια της γέννησής της, ήταν η εργασία να «πηγαίνει» στον εργαζόμενο και όχι ο εργαζόμενος στην εργασία. Αυτό εξοικονομεί χρόνο τον οποίο μπορεί να αφιερώσει στον εαυτό του, ενώ δεν έχει την επιτακτική ανάγκη για το πολύ πρωινό ξύπνημα, το οποίο θα του εξασφαλίσει την έγκαιρη προσέλευση στην εργασία του, ειδικά αν κατοικεί σε μεγάλο αστικό κέντρο και η κυκλοφοριακή κίνηση είναι μεγάλη, οπότε αρκετή ώρα δαπανάται στους δρόμους.

Κατά τις ώρες που οι περισσότεροι άνθρωποι πρέπει να πάνε στις εργασίες τους, είναι βιαστικοί και κυρίως κυριεύονται από στρες και άγχος (Σύνταξη ΙΝ, 2023). Το να μείνει κανείς σπίτι του και να μην αγχώνεται, του δίνει περισσότερη ώρα την οποία μπορεί να αφιερώσει σε παραπάνω ώρα ύπνου, πράγμα το οποίο είναι ευεργετικό για την υγεία, καθώς του παρέχεται και περισσότερος χρόνος ακόμα και για ένα υγιεινότερο πρωινό.

Πέραν της εξοικονόμησης χρόνου, γίνεται και εξοικονόμηση στα καύσιμα και, κατά συνέπεια, οικονομία στις δαπάνες που αφιερώνει ένας εργαζόμενος για τη μετακίνησή του, καθώς το μεταφορικό του μέσο κινείται λιγότερο και όχι σε

καθημερινή βάση, για τη μεταφορά του από και προς τον επαγγελματικό χώρο που στεγάζεται η εργασία του (Σύνταξη ΙΝ, 2023).

3.2.4 Τεχνολογία και προσωπικά δεδομένα

Η θεωρία των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων εξετάζει τη δύναμη της τεχνολογίας σε σχέση με την εργασία και την οργάνωση αυτής. Η τηλεργασία αποτελεί ένα φαινόμενο με κοινωνικοτεχνικά χαρακτηριστικά, επειδή έχει κοινωνικές διαστάσεις και επηρεάζει τις ζωές των εργαζομένων. Ταυτόχρονα έχει και τεχνικές διαστάσεις, μιας και χωρίς την ψηφιακή και ασύρματη τεχνολογία είναι αδύνατη η εφαρμογή της. Αρχές όπως η προσαρμοστικότητα, η αλληλεξάρτηση και η συστημική ισορροπία σχετίζονται με την τηλεργασία, διότι οι εργαζόμενοι πρέπει να συντονίσουν τις κοινωνικές και τις τεχνικές τους πρακτικές για να μπορέσουν να εργαστούν. Η αλληλεξάρτηση δημιουργείται και βασίζεται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου και, τέλος, η ισορροπία επιτυγχάνεται δια μέσου των τεχνικών απαιτήσεων και των κοινωνικών αναγκών (Cooper, J., Wight, J., 2014), Τεχνολογίες και κοινωνική αλληλεπίδραση, Εφαρμογή της θεωρίας των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων σε οργανισμούς (Baxter, G., Sommerville, I., 2011).

Η τηλεργασία είναι βασισμένη σε επεξεργασία δεδομένων. Τα δεδομένα πελατών, προμηθευτών και απασχολούμενων διαβιβάζονται από και προς τον εργαζόμενο. Η ηλεκτρονική διαδρομή των δεδομένων γίνεται εύκολα λεία των κυβερνοεγκλημάτων. Ένα άλλο πρόβλημα που προκύπτει είναι η παρακολούθηση του απασχολούμενου από την εργοδοσία, είτε εκουσίως είτε ακουσίως και ο μεγάλος όγκος προσωπικών δεδομένων μπορεί να τύχει επεξεργασίας (Proust O., 2012) . Ως λύση στο συγκεκριμένο πρόβλημα προτείνεται η λήψη των απαραίτητων τεχνικών μέτρων ασφάλειας και το ολιστικό νομοθετικό πλαίσιο.

3.2.5 Συμπεριληπτικές ευκαιρίες απασχόλησης

Ένα θετικό κομμάτι της τηλεργασίας είναι το άνοιγμα στην αγορά εργασίας ατόμων με αναπηρία, είτε ατόμων όπως είναι οι μητέρες οι οποίες, εξαιτίας των οικογενειακών τους υποχρεώσεων, προτιμούν την εργασία από το σπίτι. Σύμφωνα με μελέτη της ΔΟΕ 2019 τα μεγαλύτερα ποσοστά τηλεργαζομένων ήταν γυναίκες, με ποσοστό 57% (Μπρατσος Ν, 2025).

Η *θεωρία της ισότητας* δίνει βαρύτητα στο πώς αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι το αίσθημα δικαιοσύνης στον χώρο εργασίας και οι άνθρωποι με αναπηρίες, την ισότητα στην προσβασιμότητα σε σχέση με άλλους συναδέλφους. Οι άνθρωποι με αναπηρίες, έχοντας τον κατάλληλο εξοπλισμό στην οικία τους ή στον χώρο επιλογής τους, και όπου η προσβασιμότητα είναι εφικτή, έχουν ευκαιρίες καριέρας ισότιμες και ισάξιες με άλλους συναδέλφους μη εμποδιζόμενοι από γεωγραφικές θέσεις. Επίσης η επαγγελματική τους εικόνα δεν διχάζει σε σχέση με τη φυσική τους παρουσία, δίνοντάς τους την ευκαιρία για ίση αξιολόγηση της απόδοσής τους. Για ισότητα και ίσες ευκαιρίες στην απόδοση και στην ανέλιξη μιλούν οι (Kirpatric I., & Smith, C., 2021).

3.3 Επιπτώσεις τηλεργασίας στις επιχειρήσεις

3.3.1 Επιπτώσεις στις ιδιωτικές επιχειρήσεις

Προκειμένου μια επιχείρηση να ακολουθήσει ως πλάνο εργασίας την τηλεργασία, θα πρέπει να προβεί σε μεταβολές στο οργανωτικό της κομμάτι, στον τομέα τον τεχνολογικό αλλά και στο εργασιακό πεδίο. Όλα αυτά, με σκοπό και στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας με συνοδό τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την ανάγκη για νέες πρακτικές. Βέβαια, για την επιτυχή κατάληξη αυτού του νέου οργανωτικού σχεδίου, απαιτούνται συνεχείς επιμορφώσεις με στόχο τη συνεχόμενη βελτίωση και καινοτομία (ΡΟΜΠΟΛΗ, 1998).

Προκειμένου να λειτουργήσει μια επιχείρηση, έχοντας εργαζομένους που εργάζονται μέσω τηλεργασίας, πρέπει να προβεί σε μια σειρά αλλαγών, αλλά πρωτίστως πρέπει να επανδρώσει το δυναμικό της με σύγχρονα μέσα τεχνολογίας και πληροφορικής.

Η τηλεργασία είναι ευεργετική για τις επιχειρήσεις, διότι μπορεί να μειώσει τα λειτουργικά κόστη μιας επιχείρησης, όπως είναι τα γραφεία, η θέρμανση, ο κλιματισμός, ο εξοπλισμός, ο φωτισμός, ο χώρος στάθμευσης, η συντήρηση και η επισκευή ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Σύμφωνα με δεδομένα της ΔΟΕ 2019, σε κάποιες χώρες όπως Σουηδία ή η Βόρεια Γαλλία συνδέουν την τηλεργασία με αύξηση της παραγωγικότητας και αρτιότερη οργάνωση στις επιχειρήσεις. Εξαιτίας της εξοικονόμησης χρόνου και ενέργειας των υπαλλήλων λόγω της εργασίας τους με σύγχρονα μέσα και λόγω της μείωσης των μετακινήσεων τους, η διαχείριση του προσωπικού είναι καλύτερη και η απελευθέρωση των υπαλλήλων από τη διοίκηση ενεργοποιεί περισσότερο τις πρωτοβουλίες τους.

Είναι δύσκολο να αποφανθεί κανείς για τα οφέλη της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις, μιας και οι επιχειρήσεις, η λειτουργία τους και η απόδοση τους είναι συνδυασμός διαφόρων οικονομικών μεγεθών και όχι μόνο ενός, όπως είναι η εργασία εξ' αποστάσεως ή τηλεργασία. Πέραν τούτου, στις επιχειρήσεις, ως επί το πλείστον, εφαρμόζεται κυρίως το μοντέλο απασχόλησης ορισμένων υπαλλήλων με τηλεργασία και των υπολοίπων με κανονική - συμβατική εργασία, επειδή δεν μπορούν να γίνουν κάποιες εργασίες εξ' αποστάσεως.

Ένα σημαντικό στοιχείο που εμφανίστηκε από έρευνες βασισμένες σε 156 ισπανικές εταιρείες ήταν το κομμάτι της καινοτομίας, της οικονομικής απόδοσης και της σχεσιακής απόδοσης στις εταιρείες που απασχολούσαν τους περισσότερους υπαλλήλους τους με τηλεργασία (Martínez C, 2007) & (Martínez, Moya, Blas, & Cervera, 2008) .

Σε άλλη μια μελέτη που διεξήχθη σε 100 εταιρείες στις ΗΠΑ και ήταν στο περιοδικό *Working Mother "the 100 best companies for working mothers"*, διαπιστώθηκε ότι το ποσοστό των τηλεργαζομένων ήταν θετικά συσχετισμένο με το εταιρικό κέρδος (Meyer, 2001).

Σύμφωνα με την πηγή (European Foundation for the improvement of living and working conditions , 1996), ως δυνητικά οφέλη της τηλεργασίας για τους εργοδότες - επιχειρήσεις αναφέρονται τα εξής: υψηλή παραγωγικότητα των εργαζομένων, μείωση λειτουργικού κόστους, καλύτερη ποιότητα εργασίας, εξεύρεση και επιλογή προσωπικού σε εκτεταμένα χωρικά όρια, γρηγορότερη επιστροφή μετά από αναρρωτική άδεια, 24ωρη λειτουργία χωρίς τη χρησιμοποίηση αντικοινωνικών εργάσιμων ωρών. Αντιστοίχως, επισημαίνει ιδιαίτερη προσοχή στο κομμάτι της απομακρυσμένης διεύθυνσης και διαχείρισης στον έλεγχο και στην επικοινωνία μεταξύ εργοδοσίας και εργαζομένων και στην ασφάλεια και εμπιστευτικότητα των πληροφοριών και των συστημάτων ,στο κόστος έναρξης και στο τρέχον κόστος.

Προκειμένου να υπάρχει σωστή οργάνωση στις επιχειρήσεις και να υπάρχει καλή λειτουργία της αγοράς, προϋποθέσεις είναι να υπάρχουν καλές σχέσεις μεταξύ εργαζόμενου και επιχείρησης, εφαρμογή της ίσης μεταχείρισης εργαζομένων και τηλεεργαζομένων, καλός χρονικός προγραμματισμός και ανάλυση καθηκόντων, υποχρεώσεων και στόχων, όπως, επίσης, και στήριξη από τα Διευθυντικά στελέχη, με επικοινωνία για την αποφυγή του αισθήματος απομόνωσης από τους τηλεεργαζομένους.

3.3.2 Επιπτώσεις στους Δημόσιους Οργανισμούς

Η επιτακτική ανάγκη για τη συνέχιση της λειτουργίας των Δημοσίων Οργανισμών με τη χρήση του μέτρου της τηλεργασίας προέκυψε με την εμφάνιση της πανδημίας. Ήταν μια αρκετά σύγχρονη και μοντέρνα λύση προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών (N., Βαρότσης, 2022), ενώ δυνητικά θα μπορούσε να αυξηθεί η παραγωγικότητα και οι υπηρεσίες θα μπορούσαν να γίνουν ποιοτικότερες (Kazekami, S.,, 2020).

Η μελέτη που εκπονήθηκε από τον Βαρότση και αφορά τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στους δημόσιους φορείς της Ελλάδας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, επικεντρώθηκε επίσης και στην απόδοση της εργασίας μέσω των ευέλικτων προγραμμάτων εργασίας.

Η Ελλάδα κατατάσσεται στην τελευταία θέση με τους χρήστες προηγμένων smartphones στις προηγμένες χώρες (Pew Research Center , 2019), γεγονός το οποίο υποδεικνύει δυσκολίες και στις τεχνολογικές υποδομές αλλά και στον τεχνολογικό εξοπλισμό πρόσβασης.

Η τηλεργασία υιοθετήθηκε από αρκετούς φορείς και επιχειρήσεις τάχιστα εν μέσω πανδημίας, ωθώντας τις σε επάνδρωση προηγμένων τεχνολογικά εξοπλισμών που είχε σαν αποτέλεσμα την βελτιστοποίηση των υπηρεσιών τους, εξασφαλίζοντας τις συγχρόνως και μείωση του λειτουργικού τους κόστους (Βαρότσης, 2019B).

Για την επίδραση της τηλεργασίας και τη βίαιη υιοθέτησή της από το Δημόσιο διεξήχθη έρευνα, στην οποία τέθηκαν τρεις υποθέσεις: αν η τηλεργασία σχετίζεται θετικά με την απόδοση εργασίας στις Δημόσιες Υπηρεσίες, αν έγινε εξαιτίας της πανδημίας και, τέλος, αν η ευελιξία λόγω τηλεργασίας σχετίζεται θετικά με την απόδοση εργασίας.

Η έρευνα διεξήχθη με ερωτηματολόγιο σε υπαλλήλους και στελέχη του Δημοσίου σε διαφορετικά μέρη της Ελλάδος, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα υπηρεσιακά mail του καθενός. Απεστάλησαν 686 ερωτηματολόγια και απαντήθηκαν τα 178. Τα συμπεράσματα της ήταν τα εξής: η τηλεργασία δεν βελτίωσε τη συνολική απόδοση της εργασίας κατά την διάρκεια του Covid-19, ωστόσο η υιοθέτηση τηλεργασίας, συσχετιζόμενη με την ευελιξία χρόνου δύναται να είναι ευεργετική στις Δημόσιες Υπηρεσίες, να υπάρχουν βελτιώσεις στην απόδοση των εργαζομένων και κατ' επέκταση στην παραγωγικότητα των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Μια άλλη μελέτη έγινε από τους (José M. Ortiz-Lozano, Pedro C. Martínez-Morán, Víctor L. de Nicolás, 2022) και αφορά το Ισπανικό Δημόσιο η οποία σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε από την Ισπανική Ένωση Γυναικών στο Δημόσιο τομέα. Η έρευνα συμπληρώθηκε από 1.134 άτομα, στο μεγαλύτερο, δε, ποσοστό γυναίκες, οι οποίες θεωρούν ότι η τηλεργασία είναι ένα εργαλείο το οποίο θα τις χάριζε "φτερά" στα χέρια και θα είχαν τα καλύτερα αποτελέσματα στην εργασία τους, στην οικογένεια και στην προσωπική τους ζωή. Η πανδημία που έφερε μεγάλες αλλαγές και στο Δημόσιο δείχνει πως η τηλεργασία λειτούργησε ως καταλύτης για τον τομέα. Υπάρχει η δυνατή πεποίθηση ότι θα είναι και μια αλλαγή μακροπρόθεσμη. Ένα από τα πιο σημαντικά συμπεράσματα της έρευνας είναι το ότι η εφαρμογή της

τηλεργασίας ήταν μεγάλο βήμα για την κοινωνία και δείχνει ότι θα κάνει την εφαρμογή και άλλων αλλαγών πιο εφικτή.

3.4 Επιπτώσεις στην κοινωνία

Με την εφαρμογή της τηλεργασίας, οι εργαζόμενοι δεν είναι απαραίτητο να μετακινούνται καθημερινά προς την εργασία τους. Έτσι, λόγω της μικρότερης κίνησης, της εξοικονόμησης καυσίμων και της μειωμένης εκπομπής ρύπων ευνοείται και το περιβάλλον. Εξίσου ευεργετικό είναι και για τα κυκλοφοριακά εμφράγματα τα οποία συνήθως παρατηρούνται κατά τις ώρες αιχμής οι οποίες είναι οι πρωινές ώρες που πηγαίνουν οι περισσότεροι στις δουλειές τους καθώς και οι απογευματινές ώρες, που είναι οι ώρες επιστροφής από την εργασία.

Σύμφωνα με μια νέα μελέτη που δημοσιεύτηκε στο περιοδικό "Proceedings of the National academy of Sciences" οι απασχολούμενοι αποκλειστικά με τηλεργασία παράγουν πολύ λιγότερους ρύπους, συγκρινόμενοι με αυτούς που εργάζονται κανονικά στους χώρους εργασίας τους. Πιο συγκεκριμένα, η μείωση ρύπων αγγίζει το 54% αλλά δεν αφορά αυτούς που εργάζονται με υβριδική εργασία. Ένας εκ των συγγραφέων της μελέτης, ο Λόνγκι Γιανγκ και Διευθυντής εφαρμοσμένης έρευνας στη Microsoft, αναφέρει ότι η μελέτη είναι πιο διαφωτιστική για παράγοντες που ενδεχομένως επηρεάζουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις διαφορετικών μορφών εργασίας. Η μελέτη στηρίχτηκε σε δεδομένα της Υπηρεσίας Ενεργειακών Πληροφοριών ΗΠΑ και σε δεδομένα υπαλλήλων της Microsoft που εργάζονται με κάθε μορφή τηλεργασίας (New room, 2023).

Η Μαργαρίτα Καραβασίλη, πρώην Ειδική Γραμματέας Επιθεωρητών Περιβάλλοντος, μίλησε στην εκπομπή «Eco» για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της τηλεργασίας και ανέφερε ότι όντως υπάρχει μείωση των μετακινήσεων και ελαχιστοποίηση της καύσιμης ύλης που εφοδιάζουμε τα οχήματά μας και, ως εκ τούτου, είναι ελαχιστοποιημένες οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Συνεχίζοντας, αναφέρει ότι τα άτομα που δεν εργάζονται με τηλεργασία και πηγαίνουν στα γραφεία, εξακολουθούν να κάνουν χρήση των σωμάτων θέρμανσης - ψύξης κι ας είναι λιγότερα, όπως και αυτά που εργάζονται από το σπίτι χρησιμοποιούν περισσότερες ώρες τα κλιματιστικά και τα σώματα θέρμανσης. Αναφερόμενη στο

τεράστιο μέγεθος της ψηφιακής ρύπανσης λέει τα εξής :*"Αν τα cloud ήταν μια χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα βρισκόταν στην πρώτη τριάδα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και θα ήταν μεταξύ των πιο ρυπογόνων χωρών. Οι μηχανές αναζήτησης και τα προγράμματα εκπέμπουν πολύ σημαντικές ποσότητες διοξειδίου του άνθρακα "* (ΚΑΡΑΒΑΣΙΛΗ, 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

4.1 Εισαγωγικά στοιχεία για e-ΕΦΚΑ

Η πρώτη εμφάνιση της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα ως θεσμός γίνεται με το διάταγμα της 15ης Δεκεμβρίου 1836 με το οποίο συστήνεται το ΝΑΤ - Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο η λειτουργία του οποίου ξεκίνησε το έτος 1861 (ΝΑΤ, 1836).

Η νομοθετική κατοχύρωση του θεσμού ολοκληρώθηκε το έτος 1922, με την ψήφιση του νόμου 2868/1922 "Περί υποχρεωτικής ασφαλίσεως των εργατών και ιδιωτικών υπαλλήλων" (ΠΝΥΚΑ, 2015).

Το έτος 1934 ψηφίζεται ο νόμος 6298/1934 "Περί Κοινωνικών Ασφαλίσεων" (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ, 1934). Την ίδια χρονική περίοδο, γίνεται η προώθηση νομοθετικών μέτρων για την ίδρυση και άλλων φορέων κύριας ασφάλισης που αφορούν άλλα είδη επαγγελματιών, όπως είναι το ΤΑΕ-Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων και το ΤΕΒΕ - Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών, τα οποία άρχισαν τη λειτουργία τους το 1940.

Οι απαιτήσεις των εργαζομένων οδήγησαν στη δημιουργία του ΙΚΑ-Ίδρυμα Κοινωνικής Ασφάλισης, το οποίο θεσπίζεται με το νόμο 5733/1932 - άρθρο 12 επί κυβέρνησης Ελευθερίου Βενιζέλου. Η λειτουργία του ξεκίνησε το έτος 1937 μετά από διάταγμα του Ιωάννη Μεταξά. Έως το τέλος του 1951, το ΙΚΑ παρείχε ασφαλιστική κάλυψη στους ασφαλισμένους του σχετικές με τις παροχές ασθένειας και τις συντάξεις γήρατος, αναπηρίας και θανάτου (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ, 1932).

Το ασφαλιστικό σύστημα επεκτείνεται και το έτος 1961 ιδρύεται ο ασφαλιστικός φορέας ΟΓΑ - Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων, ο οποίος κάλυπτε ασφαλιστικά τους αγρότες.

Το έτος 1990 προωθήθηκαν σημαντικές παρεμβάσεις και το έτος 2002, με την έκδοση του νόμου 3029/2002, ολοκληρώθηκαν οι μεταρρυθμίσεις του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ, 2002).

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης - ΕΦΚΑ (Ν.Π.Δ.Δ. του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης συστάθηκε με το ν. 4387/2016 (ΦΕΚ Α'85) και τέθηκε σε ισχύ την 13/08/2016, ορίζοντας την έναρξη του οργανισμού την 01/01/2017 και υπάγεται στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, με Υπουργό σήμερα τη Νίκη Κεραμέως (ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4387, 2016).

ΕΝΤΑΣΣΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ, ΚΛΑΔΟΙ, ΤΟΜΕΙΣ & ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ (e-ΕΦΚΑ, 2025)

- ΙΚΑ - ΕΤΑΜ: Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων-Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών
- ΕΤΑΠ-ΜΜΕ: Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης
- ΟΑΕΕ: Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών
- ΟΓΑ: Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων, εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας
- ΝΑΤ: Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο, συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας - Ασθένειας Ναυτικών (ΚΑΑΝ)
- ΕΤΑΤ: Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων
- ΟΠΑΔ: Οργανισμός Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου

ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ

- ΕΤΕΑΕΠ: Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών
- ΕΤΑΑ: Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων
- ΤΑΥΤΕΚΩ: Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφελείας

ΤΑΜΕΙΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ (ΕΦΑΠΑΞ)

- ΕΤΕΑΕΠ: Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών

ΜΗ ΕΝΤΑΣΣΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ, ΚΛΑΔΟΙ, ΤΟΜΕΙΣ & ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ

- ΤΕΑΥΦΕ: Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών

- ΤΕΑΥΕΤ: Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορίου Τροφίμων
- ΕΤΕΑΠΕΠ - ΝΠΙΔ: Επαγγελματικό Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Εταιρειών Πετρελαιοειδών
- ΤΕΑ-ΕΑΠΑΕ-ΝΠΙΔ: Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Επικούρησης Ασφαλιστών και Προσωπικού Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων
- ΜΤΝ: Μετοχικό Ταμείο Ναυτικού
- ΜΤΣ: Μετοχικό Ταμείο Στρατού
- ΜΤΑ: Μετοχικό Ταμείο Αεροπορίας

Από 01/03/2020 με το ν. 4670/2020 (ΦΕΚ Α' 43) ο ΕΦΚΑ μετονομάζεται σε e-ΕΦΚΑ: Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης και αποτελεί τη μεγαλύτερη οργανωτική ενοποίηση ασφαλιστικών φορέων στην Ελλάδα (ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4670 Τεύχος Α' 43/28.02.2020, 2020).

Μετά την ίδρυση του e-ΕΦΚΑ, με το νέο εκσυγχρονισμένο οργανόγραμμα, ιδρύονται νέες υπηρεσίες οι οποίες ονομάζονται ΠΥΣΥ - Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης, δώδεκα (12) στον αριθμό ανά την Ελλάδα, εξασφαλίζοντας έτσι τη χρηστή διοίκηση και τις ποιοτικές υπηρεσίες κάθε τοπικής και αποκεντρωμένης μονάδας του e-ΕΦΚΑ. Επίσης, είναι υπεύθυνες για τους στρατηγικούς στόχους του φορέα και αποτελούν τον συνδετικό κρίκο μεταξύ Κεντρικής Υπηρεσίας και Τοπικών Διευθύνσεων.

Δημιουργήθηκαν επίσης ένδεκα (11) ΠΕΚΑ: Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης & τέσσερα (4) Αποκεντρωμένα Τμημάτα Ελέγχων & Ασφάλισης, τα οποία διασφαλίζουν και προστατεύουν τους πολίτες από την ανασφάλιστη εργασία και προστατεύουν τον φορέα από φαινόμενα εισφοροδιαφυγής.

Ωστόσο, στο δυναμικό του e-ΕΦΚΑ προϋπάρχουν τα Κέντρα Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών - ΚΕΑΟ και τα ΚΕΠΑ - Κέντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας.

Ο e-ΕΦΚΑ διοικείται από τον κ. Βαρβέρη Αλέξανδρο και 4 Υποδιοικητές, ενώ υπάρχει και 11μελές Διοικητικό Συμβούλιο.

Η δημιουργία του e-ΕΦΚΑ ήταν ένα μεγάλο εγχείρημα, παρότι υπήρχαν δυσκολίες. Με το πέρασμα του χρόνου και με σκληρή δουλειά όλων, οι δυσκολίες

ελαχιστοποιήθηκαν και η αποστολή του για ένα δυνατό και άμεσο ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ επετεύχθη. Στόχοι του e-ΕΦΚΑ είναι η καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών - πελατών, των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων και των μη μισθωτών και όλων όσων ανήκουν υπό την ασφαλιστική και μη μέριμνα του φορέα. Υπάρχει χρηστή διοίκηση, ούτως ώστε να εξοικονομούνται πόροι από το ασφαλιστικό σύστημα και να εγγυάται την παντελή εξάλειψη της εισφοροδιαφυγής.

Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πολλές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ από το 2017 έως και σήμερα παρέχονται ηλεκτρονικά και μέσα από πλατφόρμες. Αυτό έκανε την εξυπηρέτηση των πολιτών καλύτερη, ταχύτερη, αξιόπιστη, με πλήθος εργασιών να πραγματοποιούνται καθημερινά ηλεκτρονικά, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχει επισκεψιμότητα και διαζώσης. Σε καθημερινή βάση εξυπηρετούνται αρκετοί πολίτες, κατά την πλειοψηφία τους συνταξιούχοι, ασφαλισμένοι, κυρίως μετανάστες, για τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης - ΑΜΚΑ, αρκετοί χρεώστες, κυρίως για εξωδικαστικό συμβιβασμό στο ΚΕΑΟ, ασθενείς για τις επιτροπές ΚΕΠΑ(Κέντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας), αρκετοί μισθωτοί και μη μισθωτοί για επίλυση ζητημάτων τους από την ΤΔΕ (Τοπική Διοικητική Επιτροπή).

Περισσότερη επισκεψιμότητα καταγράφεται στο τμήμα παροχών. Το σύστημα που αφορά τις παροχές ασθενείας, κυρίως ξενοδοχοϋπαλλήλων, έως και σήμερα δεν έχει καταστεί δυνατόν να ψηφιοποιηθεί κι οποιεσδήποτε εργασίες εκτελούνται χειρόγραφα, ακόμα και σήμερα. Το γεγονός αυτό προξενεί κόπωση, αρκετό στρες και εκνευρισμό στους πολίτες με άμεσους αποδέκτες τους υπαλλήλους του φορέα, οι οποίοι καλούνται με στωικότητα, ευγένεια, επαγγελματισμό και αμεσότητα να εξυπηρετούν το κοινό.

4.2 Η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ

Η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ καθιερώθηκε πρώτη φορά εν καιρώ πανδημίας και για την προφύλαξη της δημόσιας υγείας και την αποφυγή της διασποράς του ιού. και συγκεκριμένα, στο έγγραφο με αριθμό πρωτοκόλλου ΑΠ:58282-11/03/2020 με τον χαρακτηρισμό εξαιρετικώς επείγον και θέμα: " Προσαρμογή Λειτουργίας Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ λόγω κορονοϊού , το οποίο ανέφερε ότι από 20/03/2020 αναστέλλονταν

κάποιες συναλλαγές στα Υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ δια ζώσης και προτεινόταν η εξυπηρέτηση του κοινού μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ. Με την με ΑΠ:62195-15/03/2020 ομαδοποιούνται οι εργασίες που μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας "Μένουμε Σπίτι", και για εργασίες που πραγματοποιούνται στον φορέα, κατόπιν ραντεβού.

Σύμφωνα με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 11/03/2020 παρ.6 του άρθρου 5, όπως τροποποιήθηκε με την παρ.8 του αρ.24 της από 14/03/2020 ΠΝΠ στις οποίες ορίζεται ότι σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης λήψης μέτρων για την εξάπλωση του ιού και σύμφωνα με την κρίση του Υπουργού ή του αρμοδίου οργάνου Διοίκησης του φορέα, να γίνεται προσδιορισμός των υπαλλήλων που πρέπει να βρίσκονται στην υπηρεσία καθημερινά με δυνατότητα εκ περιτροπής εργασίας ή ορίζοντας τους ως προσωπικό ασφαλείας. Λαμβάνονται για πρώτη φορά τα κατάλληλα μέτρα, ούτως ώστε να δίδεται η ευκαιρία και η δυνατότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, αν το επιτρέπει η φύση της εργασίας. Από την 18/03/2020 οι υπηρεσίες λειτουργούν με μειωμένο προσωπικό, με μια εβδομάδα προσέλευση και δύο εβδομάδες τηλεργασία, ορίστηκαν οι εβδομάδες τις οποίες θα παρέχεται η εκ περιτροπής εργασία και είναι 6 στον αριθμό ως κάτωθι:

1η :18/03/2020-27/03/2020

2η :30/03/2020-03/04/2020

3η :06/04/2020-10/04/2020

4η :13/04/2020-16/04/2020

5η :21/04/2020-24/04/2020

6η :27/04/2020-30/04/2020

Το προσωπικό της κάθε μονάδας έπρεπε να διαιρεθεί σε τρεις (3) ομάδες εφόσον εξαιρεθούν οι υπάλληλοι που έχουν άδειες ειδικού σκοπού (ασθενείς, γονείς με παιδιά ανήλικα, εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα σε αναστολή εργασιών) κι έτσι ξεκίνησε η υβριδική εργασία στον e-ΕΦΚΑ, με μια εβδομάδα κανονικής εργασίας και δύο εβδομάδες τηλεργασία (έγγραφο e-ΕΦΚΑ 63620-17/03/2020).

Το με ΑΠ:ΔΙΔΑΔ/Φ.69/109/οικ.8000-16/03/2020 έγγραφο αναφέρει ότι η κάθε αρχή και Υπηρεσία πρέπει να εξασφαλίζει στους υπαλλήλους που εργάζονται από το σπίτι τους τον απαραίτητο ηλεκτρονικό εξοπλισμό και οι υπάλληλοι θα πρέπει να διαθέτουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, κινητό και σταθερό τηλέφωνο, e-mail. Επίσης, κατά το άρθρο του Υ.Κ.(Ν.3528/2007) θεωρείται δεδομένη η εχεμύθεια και η προστασία των δημοσίων εγγράφων και υποθέσεων τα οποία χρησιμοποιούνται εμπιστευτικά ή απόρρητα, και επίσης τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, ενώ τονίζεται ότι είναι προτιμητέο ο χειρισμός αυτών να τελείται στην Υπηρεσία.

Σύμφωνα με το έγγραφο e-ΕΦΚΑ με ΑΠ:69243-03/04/2020, οι προϊστάμενοι και οι νόμιμοι αναπληρωτές τους σε Κεντρική Διοίκηση, ΠΥΣΥ και Περιφερειακές μονάδες, θα εργάζονται με προσέλευση στην Υπηρεσία για μία εβδομάδα και μία εβδομάδα εξ' αποστάσεως από την οικία. Για τους υπόλοιπους ισχύουν τα ανωτέρω.

Το έγγραφο με ΑΠ:72642-11/04/2020 αφορούσε τους προϊσταμένους οι οποίοι, προτού επιτρέψουν στους υπαλλήλους να εργαστούν με τηλεργασία, έπρεπε να ορίσουν τις εργασίες που μπορούσαν να εκτελεστούν με τηλεργασία δίνοντάς τους οδηγίες για τη σωστή και ιεραρχημένη διεκπεραίωση.

Το έγγραφο του e-ΕΦΚΑ με ΑΠ:78481/Σ.21513-28/04/2020 παρέχει οδηγίες για τις εξ' αποστάσεως εργασίες οι οποίες είναι ομαδοποιημένες ως εξής: εργασίες εκτός ΟΠΣ, εντός ΟΠΣ, όσον αφορά τις Τοπικές μονάδες, για τις τοπικές μονάδες μη μισθωτών εργασίες εκτός ΣΥΖΕΥΞΙΣ και εντός. Οι υπάλληλοι, όταν εργάζονταν μέσα στο Υποκατάστημα δια ζώσης, ετοίμαζαν φακέλους και εργασίες για τις 2 εβδομάδες που θα εργάζονταν με τηλεργασία.

Σύμφωνα με το έγγραφο ΔΙΔΑΔ/Φ.69/129/18771-13/10/2020 και την έκδοση Κοινής Υπουργικής Απόφασης Δ1α/Γ.Π. οικ.64450/11-10-20, τα επιδημιολογικά επίπεδα χωρίζονται σε 4: χαμηλό, μέτριο, υψηλό και πολύ υψηλό. Στο μέτριο, η τηλεργασία είναι υποχρεωτική κατά το 20%, και για τους υπαλλήλους που ανήκουν σε ομάδες υψηλού κινδύνου, αντιστοίχως στο υψηλό επίπεδο, η τηλεργασία είναι υποχρεωτική στο 40% συν των ατόμων υψηλού κινδύνου και, τέλος, στο πιο υψηλό επίπεδο, πραγματοποιείται εργασία δια ζώσης με το απολύτως απαραίτητο προσωπικό και τηλεργασία ανεξαρτήτως ποσοστού.

Οι οδηγίες και τα έγγραφα συνεχίστηκαν έως και το τέλος του 2020, με οδηγίες για κάθε σχεδόν τμήμα και εργασία που θα μπορούσε να παραχθεί κατ' οίκον.

Αναφορικά με την επίλυση τεχνικών ζητημάτων και σύμφωνα με την οδηγία 68734-01/04/2020, δίνονται οδηγίες σε όσους θα εργάζονταν από το σπίτι και για την τηλεργασία. Όλοι όσοι ήταν στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ, μπορούσαν να εργάζονται μέσω μιας "ασφαλούς υπηρεσίας VPN απομακρυσμένης πρόσβασης" με συνεργασία των αρμοδίων υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που διατέθηκε και στον e-ΕΦΚΑ.

Με το ΦΕΚ 96-11/06/2021 και το Ν.4807/2021 θεσμοθετείται η τηλεργασία στο Δημόσιο τομέα της Ελλάδας και η Εγκύκλιος του Υπουργείου Εσωτερικών κοινοποιείται με ΑΠ:ΔΙΔΑΔ/Φ.69/222/οικ.1425-30/01/2023. Αφορά όλους τους Δημοσίους Υπαλλήλους, πλην των προϊσταμένων και των εκπαιδευτικών. Ως βασική της αρχή ορίζεται ο οικειοθελής χαρακτήρας της τηλεργασίας, όμως σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών και κινδύνου της δημόσιας υγείας, ο υπάλληλος οφείλει να υποδείξει αποδοχή του μέτρου έως και την άρση των μέτρων. Κάθε φορέας οφείλει με σχετικές διατάξεις να ενημερώνει σχετικά τους υπαλλήλους του κατ' εξαίρεση αναφέρονται οι ασθενείς χρόνιοι ή πρόσκαιροι.

Τα χρονικά όρια της τηλεργασίας είναι το ανώτατο 44 εργάσιμες ημέρες ανά έτος, οι οποίες λαμβάνονται εντός συγκεκριμένου τριμήνου. Μέσα στον ίδιο χρόνο, ο υπάλληλος δεν μπορεί να αιτηθεί παραπάνω μέρες, ακόμα κι αν έχει λάβει λιγότερες των 44 ημερών. Δεν επιτρέπεται να ληφθεί παροχή τηλεργασίας εντός 15/07-31/08 εκάστου έτους.

Ως ποσοτικός περιορισμός της τηλεργασίας ορίζεται το ποσοστό που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% των θέσεων που μπορούν να εργαστούν με τηλεργασία και όχι επί του συνόλου των εργαζομένων του φορέα. Εξαίρεση στον κανόνα αποτελούν έκτακτες καταστάσεις, απειλητικές για τη δημόσια υγεία. Επειδή το 25% αποτελεί το ανώτατο δυνατό όριο, δεν σημαίνει ότι κάποιες υπηρεσίες, αναλόγως των αναγκών τους, δεν μπορούν να επιλέξουν μικρότερο ποσοστό.

Ωράριο και τόπος παροχής: Το ωράριο του απασχολούμενου είναι το ίδιο με αυτό όταν εργάζεται στην υπηρεσία του κανονικά, ο τόπος άσκησης της τηλεργασίας

μπορεί να είναι στην οικία του εργαζομένου ή οπουδήποτε αλλού, σταθερά και εντός των συνόρων των κρατών - μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης (κατόπιν αδείας).

Η υπηρεσία του φορέα είναι αρμόδια για τον απαιτούμενο εξοπλισμό και την υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων για την παροχή τηλεργασίας, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι ο απασχολούμενος δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει τον δικό του εξοπλισμό.

Ο καθορισμός των θέσεων της τηλεργασίας γίνεται εντός πρώτου τριμήνου εκάστου έτους. Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης, συνεκτιμώντας τις ανάγκες υπηρεσίας, την απρόσκοπτη και καλή λειτουργία του φορέα, τα καθήκοντα των υπαλλήλων και πόσα και ποια μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω τηλεργασίας, καθορίζει τις θέσεις τηλεργασίας αριθμητικά και κατά τομέα, τις ημέρες ανά εβδομάδα και μήνα του χρόνου. Η απόφαση εγκρίνεται από τον ιθύνοντα του Προϊσταμένου ο οποίος αποφασίζει εντός 5 ημερών. Στις υπηρεσίες όπου δεν μπορούν να παραχθούν εργασίες μέσω τηλεργασίας, εκδίδεται απόφαση για το ότι καμία θέση δεν κρίνεται προς επιλογή για τηλεργασία. Οι ως άνω διαδικασίες εκτελούνται 4 φορές κατ' έτος στην αρχή κάθε τριμήνου και οι αποφάσεις κοινοποιούνται και στους υπαλλήλους και στην Υπηρεσία Προσωπικού, προκειμένου να αιτηθούν των θέσεων τηλεργασίας και να λάβουν γνώση αντιστοίχως.

Ο υπάλληλος που επιθυμεί να εργαστεί με τηλεργασία υποβάλλει αίτημα, εφόσον η θέση που υπηρετεί έχει κριθεί ως θέση επιλέξιμη προς τηλεργασία. Τότε, εκδίδεται απόφαση από τον οικείο φορέα. Οι υπάλληλοι αιτούνται για το διάστημα το οποίο επιθυμούν, για τη διεύθυνση, για τον εξοπλισμό και για το ωράριο, αν συντρέχουν σοβαροί και εμπεριστατωμένοι λόγοι για την διαφοροποίηση του από το δηλωθέν ωράριό τους. Η αίτηση κατατίθεται και ο προϊστάμενος γνωστοποιεί στον αιτούντα την τελική απόφαση εντός 10 ημερών. Στην απόφαση περιγράφονται τα καθήκοντα του τηλεεργαζόμενου, τα οποία είναι παρόμοια, αν όχι τα ίδια, με των συναδέλφων του της ίδιας ειδικότητας που εργάζονται δια ζώσης. Ορίζονται ο τόπος, τα χρονικά όρια και το ωράριο, ο εξοπλισμός και οι όροι χρήσης, ο τρόπος και με ποια μέσα ελέγχου θα φαίνεται ο ημερήσιος χρόνος εργασίας, οι κανόνες ασφαλείας και προσωπικών δεδομένων και τα καθήκοντα του εργαζομένου. Η τηλεργασία δύναται να λάβει τέλος είτε από αίτημα του εργαζομένου είτε από τον φορέα.

Τα δικαιώματα και οι του τηλεργαζομένου είναι τα ίδια με των συναδέλφων του εξυπακούεται ότι υπάρχει προστασία των προσωπικών δεδομένων, εχεμύθεια και προστασία των εργασιών και των φακέλων επεξεργασίας.

Σύμφωνα με το ΦΕΚ 5541-27/10/2022 ορίζεται η τηλεργασία ατόμων με χρόνιες παθήσεις ή πρόσκαιρες παθήσεις. Οι ημέρες από 44 είναι 88, οι οποίες μπορούν να μοιραστούν στα 4 τρίμηνα, ήτοι από 22/τρίμηνο. Η διαδικασία αίτησης ακολουθεί την ως άνω διαδικασία, συνοδεύει των δικαιολογητικών πιστοποίησης ασθένειας. Η αίτηση αποστέλλεται από την Υπηρεσία Προσωπικού στην αρμόδια Υγειονομική Επιτροπή (Α' Βάθμια) αρμόδια για υποθέσεις υπαλλήλων. Εντός 10 ημερών υποχρεούται να επιστρέψει τη γνωμάτευση. Ακολούθως, τα στοιχεία φακέλου υποβάλλονται στον αρμόδιο Προϊστάμενο Διεύθυνσης και εκδίδεται απόφαση αποδοχής ή μη εντός 10 ημερών με κοινοποίηση στον ίδιο και στον άμεσό του Προϊστάμενο και στον Προϊστάμενο αυτού του για την μη αποδοχή, εμπεριστατωμένη και αιτιολογημένη έκθεση.

Αναφορικά με την προστασία δεδομένων, όταν παρέχεται τηλεργασία σε συνδυασμό με τον Κανονισμό ΕΕ με αρ.2016/679 -27/04/2016 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την προστασία δεδομένων) (OJL 119/4.5.2016) και την υποχρέωση έκαστου φορέα να έχει καταρτίσει (recordsofprocessingactivities - RPA ,άρθρο 30) αρχεία δραστηριοτήτων επεξεργασίας και σχετικά με την προστασία δεδομένων (dataprotectionimpactassessment-DPIA, άρθρο 35) εν αναμονή του αναφερόμενου στην παρ.1 του αρ.19 του ν.4807/2021. Πριν την εφαρμογή της τηλεργασίας, πρέπει τα αρμόδια όργανα να προβούν σε ενέργειες για την εξασφάλιση των ανωτέρω.

Στην τελευταία εγκύκλιο του e-ΕΦΚΑ η 33-20/09/2024 με σχετική την με ΑΠ:21-31/05/2022 εγκύκλιο με την εγκύκλιο, 33 κοινοποιείται η Απόφαση Η14-21/06/2023 της Διοικητικής Επιτροπής για τον Συντονισμό Συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΔΕΚΑΔΕ) και τα 4 παραρτήματα της δημοσιευμένα την 11/01/2024 στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕΕΕ) το 1ο και 3ο παραρτήματα καθοδηγητικά για τις περιόδους από 01/02/2020-30/06/2022 και 01/07/2022-30/06/2023 αντιστοίχως. Το 2ο παράρτημα ερμηνεύει τις διατάξεις Τίτλου II του

Κανονισμού (ΕΚ) 883/2004 κ των άρθρων 67&70 του Κανονισμού (ΕΚ) 987/2009 και τέλος το 4ο παράρτημα σχετικά με την τηλεργασία έχοντας ισχύ από 01/07/2023.

Μετά την 01/07/2023 έρχεται νέο καθοδηγητικό σημείωμα AC 137/23 από την ΔΕΚΑΔΕ στις 21/06/2023, επειδή εξαλείφθηκε η πανδημία και επανέρχεται η κανονικότητα από 01/07/2023 ισχύει ο Τίτλος II του Κανονισμού 883/2004 όπως πριν από τον Covid-19, Ορίζεται η διασυνοριακή τηλεργασία, δηλαδή η εργασία που ασκείται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη ή στον τόπο που δραστηριοποιείται η επιχείρηση αλλά πληροί και τις 2 προϋποθέσεις. Η εργασία παρέχεται σε ένα ή παραπάνω κράτη-μέλη διαφορετικά από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη ή από τον τόπο που δραστηριοποιείται η επιχείρηση και η εργασία του βασίζεται σε Τεχνολογία πληροφοριών για τη σύνδεσή του είτε με την εργοδοσία, είτε με την επιχείρηση, είτε με συναλλασσόμενους αυτής. Η εργασία παρέχεται κατόπιν συμφωνητικού μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου. Το πρόσωπο που είναι μισθωτός ή μη μισθωτός και ασκεί την δραστηριότητα του σε κράτος μέλος, υπάγεται στη νομοθεσία του κράτους αυτού άρθρο 11 παρ.3 στ.α του Κανονισμού (ΕΚ) 883/2004 εξαιρέσεις του άρθρου 11 αποτελούν τα άρθρα 12,13. Η Ελλάδα δεν ανήκει στα κράτη - μέλη που έχουν συνάψει πολυμερή συμφωνία - πλαίσιο με έναρξη την 01/07/2023 σχετικά με τη διασυνοριακή τηλεργασία.

Στον e-ΕΦΚΑ, η τηλεργασία εφαρμόστηκε μόνο κατά τη διάρκεια του Covid-19. Έκτοτε και, σύμφωνα με προφορικές πληροφορίες (10/2023), πρέπει να εκδοθούν νεότερες οδηγίες για το πώς θα επιτευχθεί η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων και το πώς θα ολοκληρωθεί η προμήθεια του απαραίτητου και απαιτητού εξοπλισμού τηλεργασίας. Ως εκ τούτου, η τηλεργασία δεν εφαρμόζεται στον e-ΕΦΚΑ παρά το γεγονός της θεσμοθέτησής της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

5.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό, θα παρουσιαστούν βασικά στοιχεία και συμπεράσματα της πρωτογενούς έρευνας. Συγκεκριμένα, θα γίνει αναφορά στην ερευνητική μεθοδολογία, τα ερωτήματα που συζητήθηκαν με τους συνεντευξιαζόμενους, καθώς και τα βασικά αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα.

Η έρευνα έγινε με πραγματοποίηση συνεντεύξεων στη βάση ερωτηματολογίου που παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

5.2 Περιεχόμενο της έρευνας

Η εργασία είναι μια μελέτη περίπτωσης και αφορά την τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ και συγκεκριμένα στον e-ΕΦΚΑ Ρόδου. Οι ερευνητικές υποθέσεις σχετίζονται με το πώς οι απασχολούμενοι στον e-ΕΦΚΑ βίωσαν την τηλεργασία κατά την περίοδο που εφαρμόστηκε.

Οι ερωτήσεις είναι σχετικές με την τηλεργασία και την επιρροή και επίδραση που έχει σε διάφορες μεταβλητές. Πρώτο ζήτημα προς εξέταση είναι η σχέση της τηλεργασίας με την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα των απασχολουμένων. Επόμενο ερώτημα είναι η επίδραση της τηλεργασίας στην διεκπεραίωση εκκρεμοτήτων, και, τέλος, το κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να καταστεί ευεργετική για τη μείωση του όγκου του χαρτώου αρχείου και την αντικατάστασή του με ψηφιοποιημένο αρχείο.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ερευνητικές υποθέσεις, συμπερασματικά προκύπτει το αντικείμενο της εργασίας, που είναι οι επιπτώσεις της τηλεργασίας και για τους εργαζομένους στον e-ΕΦΚΑ αλλά κυρίως για τον ίδιο τον φορέα. Σκοπός της εργασίας είναι η απόδειξη του αν είναι καλό να υιοθετηθεί άμεσα η θεσμοθετημένη από το κράτος τηλεργασία, αλλά μη εφαρμοστέα από τον e- ΕΦΚΑ.

5.3 Μεθοδολογία

Προκειμένου να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα και να απαντηθεί και το ερώτημα του σκοπού της εργασίας, η ερευνητική μέθοδος που ακολουθήθηκε είναι η προσωπική συνέντευξη.

Η προσωπική συνέντευξη είναι η ποιοτική μέθοδος που είναι ευέλικτη, δεν επιδέχεται ποσοτική ανάλυση και ως στόχο έχει να συλλέξει την άποψη των ερωτώμενων, σε βιωματική βάση. Η συνέντευξη δίνει στον ερωτώμενο την ευκαιρία και την ευχέρεια να απαντήσει στα ερωτήματα μη αισθανόμενος ως υποκείμενο, όπως γίνεται στην ποσοτική έρευνα και στον ερευνητή την ευκαιρία της συμμετοχής. Η προσωπική συνέντευξη έχει ως σκοπό τη συγκέντρωση πληροφοριών, απόψεων για τη λειτουργία ενός οργανισμού ή μιας ομάδας.

Η επιλογή της συνέντευξης από τον ερευνητή γίνεται για να μπορεί να διερευνήσει ένα θέμα σε βάθος, αλλά και να αντλήσει γνώσεις για ιδιαίτερα ζητήματα από ανθρώπους ψηλά στην ιεραρχία ενός οργανισμού (Ζαφειρόπουλος,Κ.,, 2015).

5.4 Αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας

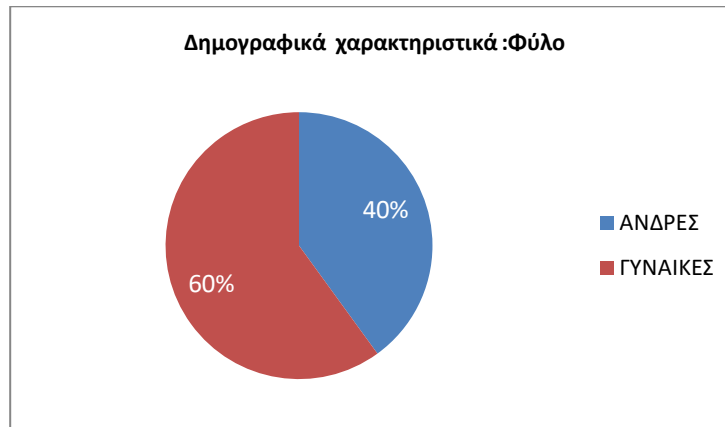
Το δείγμα αποτελείται από δεκαπέντε (15) άτομα. Όλοι τους υπηρετούν στον e-ΕΦΚΑ, έχοντας άνω των δεκαπέντε (15) ετών προϋπηρεσία στον φορέα και είναι όλοι τους κάτοικοι στο νησί της Ρόδου.

Όλοι οι εργαζόμενοι που πήραν μέρος στη συνέντευξη εργάζονται στο κτίριο του e-ΕΦΚΑ Ρόδου, όπου στεγάζονται η Περιφερειακή Υπηρεσία Συντονισμού και Υποστήριξης Νοτίου Αιγαίου, εφεξής ΠΥΣΥ, τα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης Βορείου και Νοτίου Αιγαίου, εφεξής ΠΕΚΑ, η Τοπική Διεύθυνση Α Δωδεκανήσου με έδρα τη Ρόδο και τα Κέντρα Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών, εφεξής ΚΕΑΟ.

Προτού ξεκινήσει η συνέντευξη, έγινε αναφορά στα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, στοιχεία τα οποία δεν θίγουν τα προσωπικά δεδομένα των ερωτώμενων και σχετίζονται με την ηλικία τους, την οικογενειακή τους κατάσταση,

τη βαθμίδα εκπαίδευσής τους, την Υπηρεσία στην οποία εργάζονται και τη θέση που κατέχουν στην Υπηρεσία.

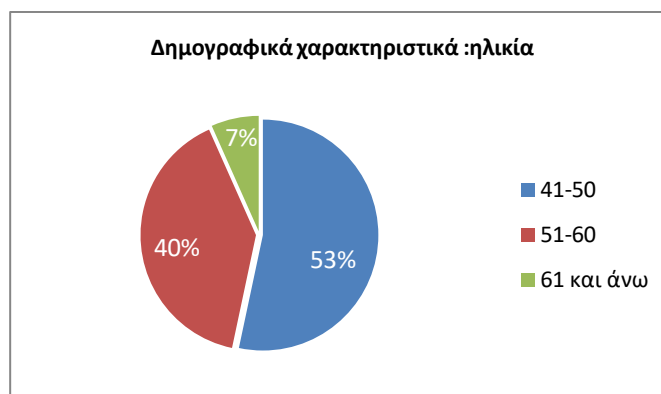
Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων που πήρε μέρος στη συνέντευξη είναι γυναίκες και συγκεκριμένα: εννέα (9) γυναίκες -60% και έξι (6) άνδρες 40%.



Διάγραμμα 2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά :Φύλο

Πηγή: Προσωπική έρευνα

Οι ηλικίες όλων κυμαίνονται από 41-62 ετών και συγκεκριμένα, σε ποσοστό 53% οι συμμετέχοντες είναι μεταξύ 41-50 ετών, το ποσοστό 40% κατέχουν οι εργαζόμενοι μεταξύ 51-60 ετών και, τέλος, άνω οι των 61 ετών κατέχουν ποσοστό 7%.



Διάγραμμα 3 Δημογραφικά χαρακτηριστικά :Ηλικία

Πηγή: Προσωπική έρευνα

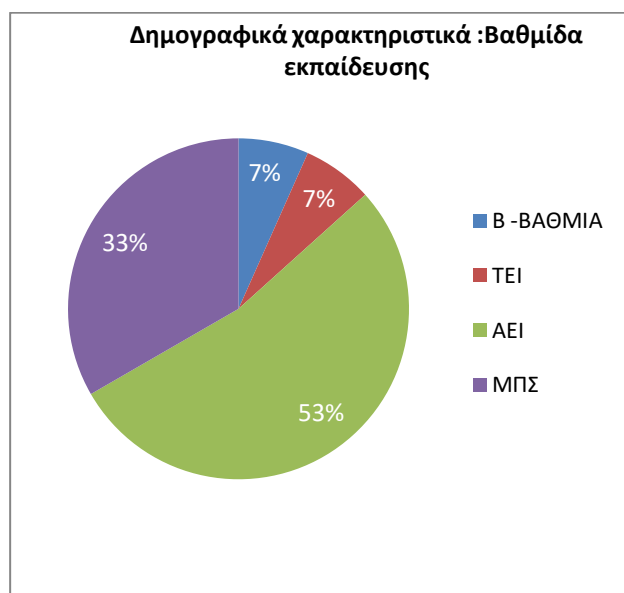
Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των απασχολουμένων, το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχουν οι έγγαμοι που είναι 12 άτομα, σε ποσοστό 80%, ενώ οι άγαμοι, αριθμητικά τρεις (3), κατέχουν το 20%.



Διάγραμμα 4 Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Οικογενειακή κατάσταση

Πηγή: Προσωπική έρευνα

Όσον αφορά τις σπουδές των εργαζομένων, από τα δεκαπέντε άτομα ο ένας είναι απόφοιτος της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, στο 7% και δύο άτομα είναι κάτοχοι πτυχίων ΤΕΙ – Τεχνολογικών Ιδρυμάτων, στο 7%. Οι υπόλοιποι δώδεκα κατέχουν Πανεπιστημιακούς τίτλους σπουδών, σε ποσοστό 53% και από τα δεκατέσσερα άτομα, πέντε έχουν Μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών, σε ποσοστό 33%.



Διάγραμμα 5 Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Βαθμίδα Εκπαίδευσης

Πηγή: Προσωπική έρευνα

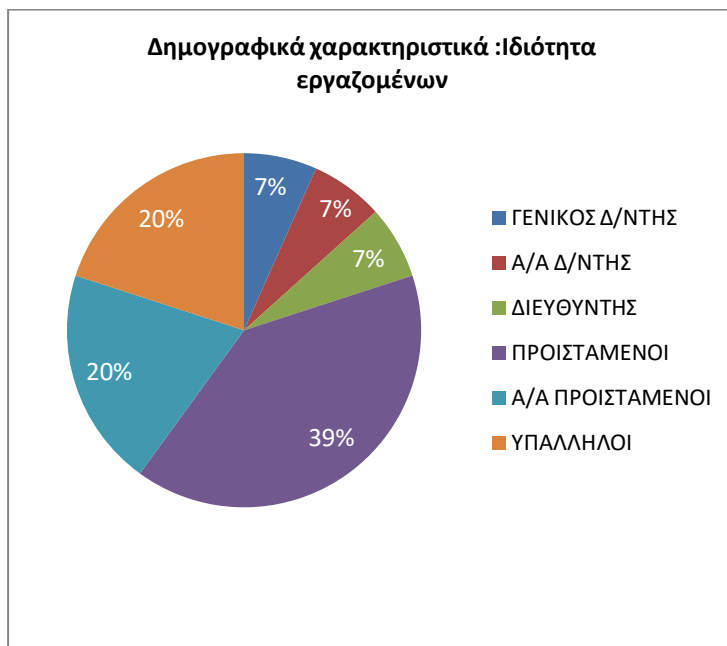
Σχετικά με τη θέση εργασίας, επτά άτομα (7) εργάζονται στην Περιφερειακή Υπηρεσία Συντονισμού και Υποστήριξης Νοτίου Αιγαίου (ΠΥΣΥ), φέροντας ποσοστό 47%, τέσσερα άτομα (4) στα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης Βορείου και Νοτίου Αιγαίου (ΠΕΚΑ), με ποσοστό 27%, τρεις (3) εργαζόμενοι στην Τοπική Διεύθυνση Α Δωδεκανήσου με έδρα τη Ρόδο σε ποσοστό 20% και ένας (1) στα ΚΕΑΟ, σε ποσοστό 6%.



Διάγραμμα 6 Δημογραφικά χαρακτηριστικά: Θέση εργασίας

Πηγή: Προσωπική έρευνα

Στην προσπάθεια το δείγμα να περιλαμβάνει υπαλλήλους από όλες τις βαθμίδες και τις Υπηρεσίες, ούτως ώστε να είναι όσο αντιπροσωπευτικό και αξιόπιστο γίνεται, ανάμεσα στους δεκαπέντε συμμετέχοντες είναι ο Γενικός Διευθυντής της ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου, στο 7%, ο Διευθυντής των ΠΕΚΑ Βορείου και Νοτίου Αιγαίου, στο 7%, ο αναπληρωτής Διευθυντής του ΚΕΑΟ, στο 7%, έξι (6) Προϊστάμενοι -39%, τρεις (3) αναπληρωτές Προϊσταμένων -20% και τρεις (3) Υπάλληλοι -20%.

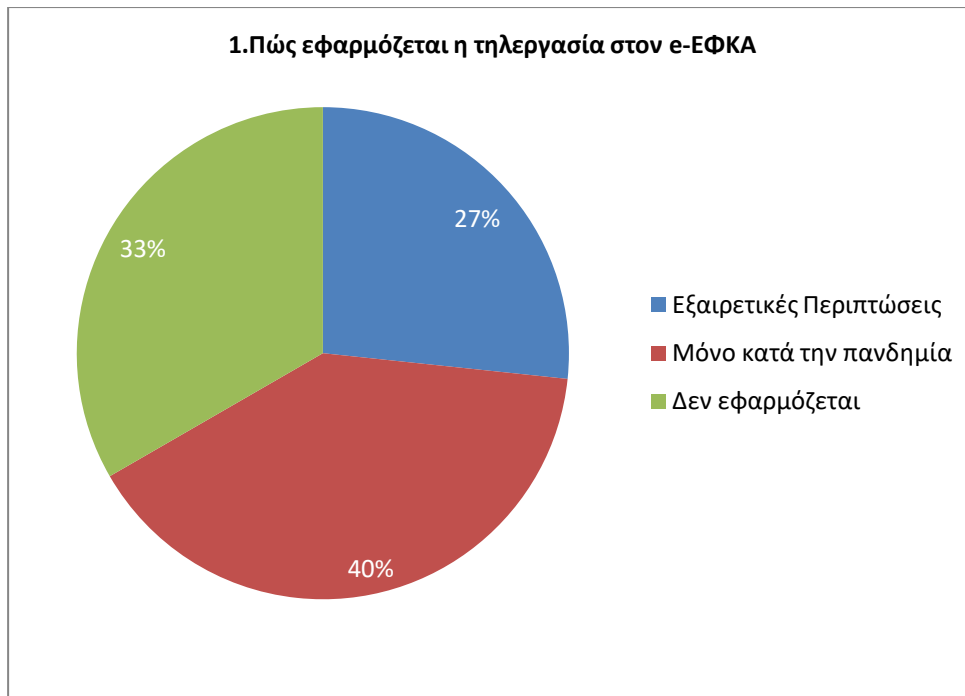


Διάγραμμα 7 Δημογραφικά χαρακτηριστικά :Ιδιότητα εργαζομένων

Πηγή: Προσωπική έρευνα

5.5 Ερευνητικά αποτελέσματα

Στο ερώτημα πως εφαρμόζεται η τηλεργασία στον e- ΕΦΚΑ, οι απαντήσεις έχουν ως εξής: τέσσερις (4) απάντησαν ότι η τηλεργασία εφαρμόζεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις και για λόγους ανωτέρας βίας, με ποσοστό 27%, οι έξι (6) ότι εφαρμόστηκε μόνο κατά την περίοδο της πανδημίας, στο 40%, και πέντε (5) ότι δεν εφαρμόζεται τηλεργασία 33%.



Διάγραμμα 8 Πώς εφαρμόζεται η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ

Πηγή: Προσωπική έρευνα

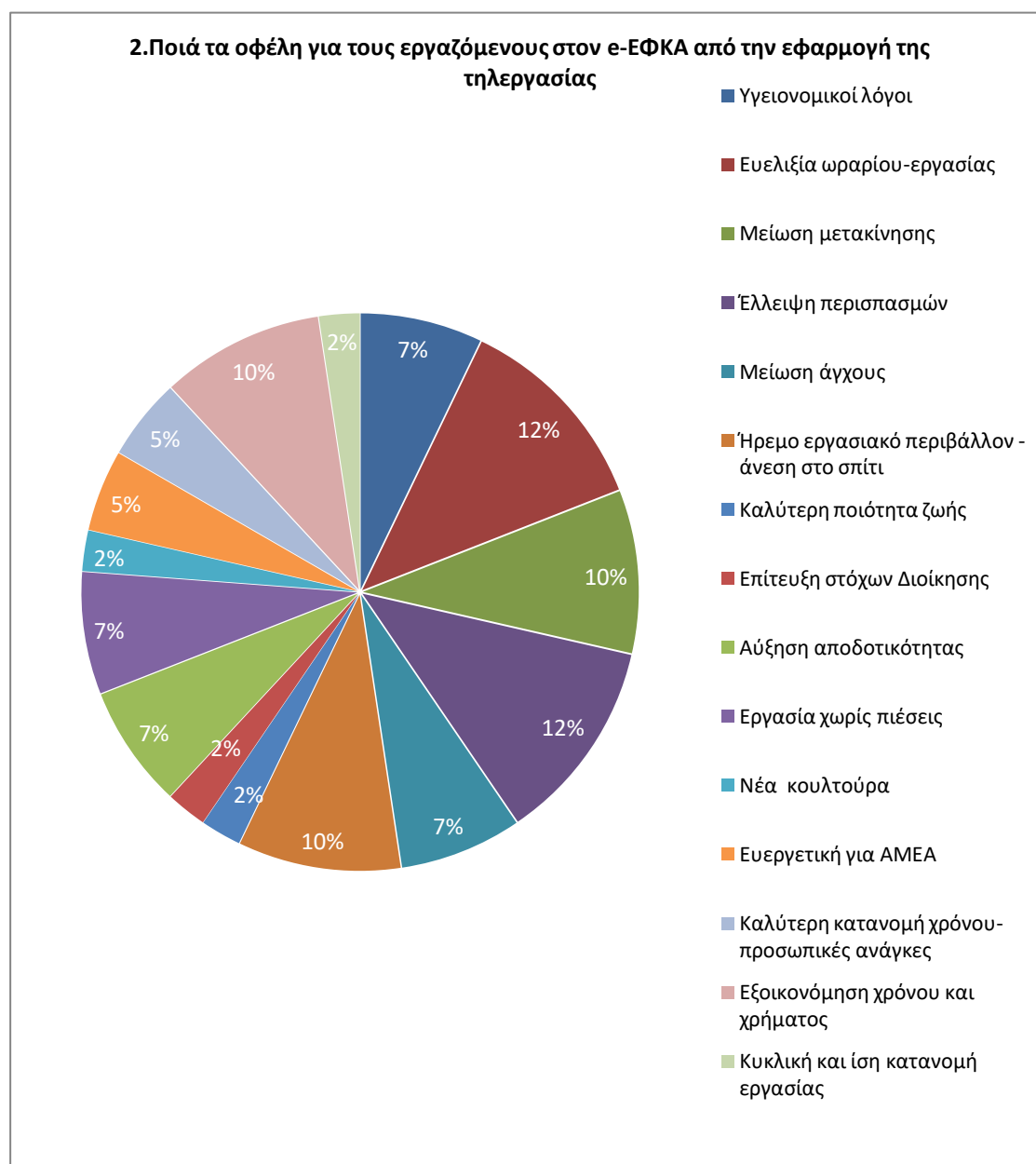
Για το ποια είναι τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για τους εργαζομένους του φορέα, μια από τις απαντήσεις αφορούσε υγειονομικούς λόγους, ιδίως στην περίοδο της πανδημίας που η τηλεργασία εφαρμόστηκε ακριβώς για αυτό τον λόγο, τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας και απαντήθηκε από το 7%.

Η ευελιξία του ωραρίου και της εργασίας συγκέντρωσε το 12% του ποσοστού, σε συνδυασμό με την απάντηση του ότι είναι προτιμητέο να εργάζεται κανείς σε ήρεμο περιβάλλον με την άνεσή του, στον οικείο του χώρο (10%), με αποτέλεσμα, ο συνδυασμός των ανωτέρω, τη μείωση του άγχους 7% και την καλύτερη ποιότητα ζωής 2% .

Η μείωση των μετακινήσεων 10% η οποία ευθύνεται και για την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος 10% και ο χρόνος ο οποίος εξοικονομείται μπορεί κάλλιστα να διατεθεί σε κάλυψη προσωπικών αναγκών 5%.

Η εργασία χωρίς πιέσεις 7%, μαζί με την έλλειψη περισπασμών από εξωτερικούς παράγοντες 12%, είναι υπεύθυνες για την αύξηση της αποδοτικότητας της εργασίας 7%, έχοντας ως αποτέλεσμα την επίτευξη στόχων της Διοίκησης 2%.

Η νέα κουλτούρα που εισάγει η τηλεργασία 2%, σε συνδυασμό με την κυκλική και ίση κατανομή εργασίας 2%, αποτελεί ένα μέτρο ίσων ευκαιριών, κάνοντας την τηλεργασία ένα μέτρο ευεργετικό και για άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ) 5%.



Διάγραμμα 9 Οφέλη εργαζομένων με τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ

Πηγή: Προσωπική έρευνα

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας για τους εργαζομένους του φορέα, η απάντηση για το χαρτώο αρχείο συγκεντρώνει ποσοστό απαντήσεων 25%, Είναι

κάτι που ταλανίζει πάρα πολλά χρόνια τους υπαλλήλους, καθώς το χαρτώο αρχείο είναι απαραίτητο για την εκμείωση σημαντικών δεδομένων και πληροφοριών, καθιστώντας μη δυνατή την τηλεργασία σε αυτόν τον τομέα.

Η τηλεργασία για κάποιους θεωρείται υπεύθυνη για την υπερεργασία 11%, κάτι το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση 4%, σε έλλειψη ισορροπίας μεταξύ εργασιακών και οικογενειακών σχέσεων 4%, και στη διατάραξη του κεκτημένου δικαιώματος του δώρου, ακόμα και την καταστρατήγηση του δικαιώματος αυτού 4%.

Η εργασία μακριά από τον συμβατικό χώρο εργασίας, ενέχει τον κίνδυνο της έλλειψης συνεργασίας με το εργασιακό τμήμα 11%, την απομόνωση και αποξένωση από τους συναδέλφους 11%, έχοντας σαν συνέπεια τον αρνητικό ψυχολογικό αντίκτυπο 4%.

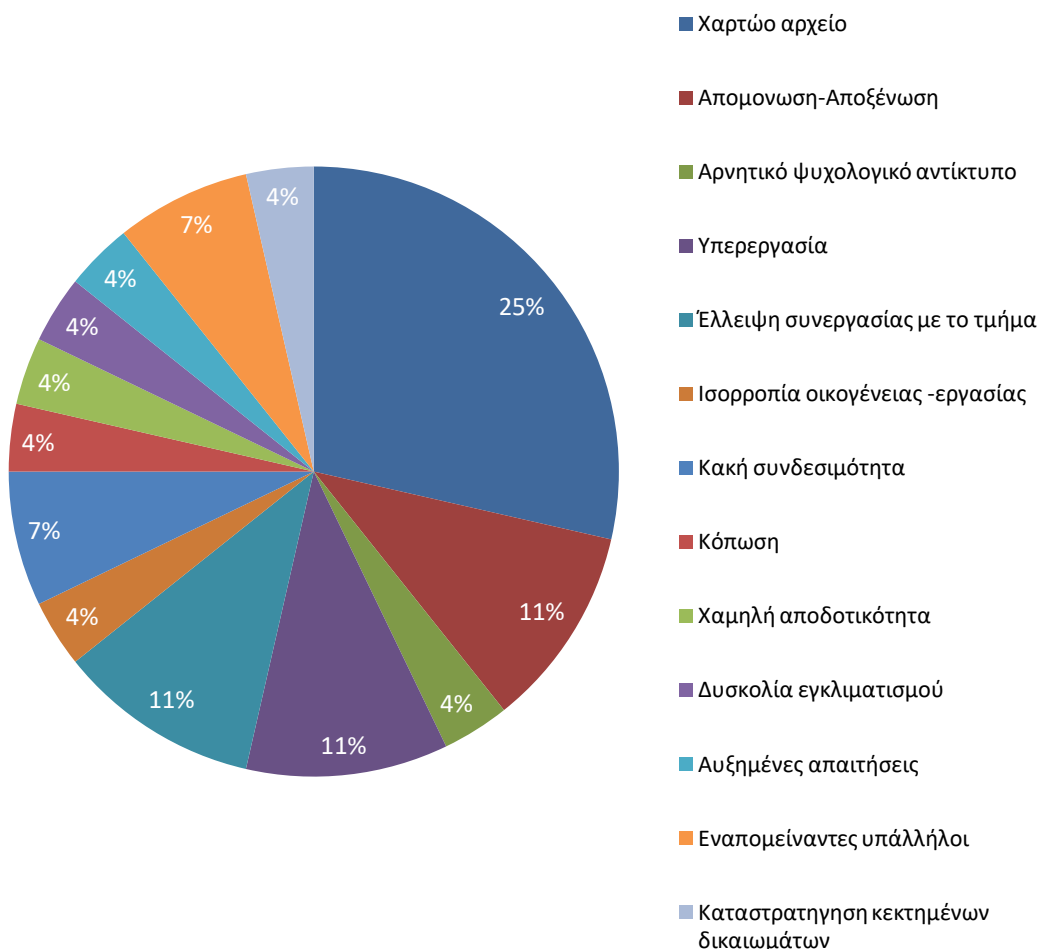
Η τηλεργασία βασίζεται στην τεχνολογία πληροφορικής και επικοινωνίας και ένα συνηθισμένο πρόβλημα για όσους εργάζονται εξ' αποστάσεως είναι και η κακή συνδεσιμότητα 7%.

Η νέα συνθήκη που φέρνει η τηλεργασία και η οποία έχει και αυξημένες απαιτήσεις 4%, δημιουργεί προβλήματα προσαρμογής σε ανθρώπους που δεν είναι εξοικειωμένοι με τους υπολογιστές και τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας 4%.

Υπάλληλοι οι οποίοι δεν βρίσκονται κάτω από τον έλεγχο των Προϊσταμένων τους, μη έχοντας καλό προγραμματισμό και ενδεχομένως πέφτουν στην παγίδα της χαμηλής αποδοτικότητας 4%.

Τέλος, η τηλεργασία θεωρήθηκε ως μειονέκτημα και για τους εναπομείναντες υπαλλήλους, των οποίων ο αριθμός δεν θα είναι επαρκής και ως εκ τούτου καλούνται να επιφορτιστούν με παραπάνω εργασία για την εξυπηρέτηση πολιτών 7%.

3. Ποιά τα μειονεκτήματα για τους εργαζόμενους στον e-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή της τηλεργασίας



Διάγραμμα 10 Μειονεκτήματα εργαζομένων με τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ

Πηγή: Προσωπική έρευνα

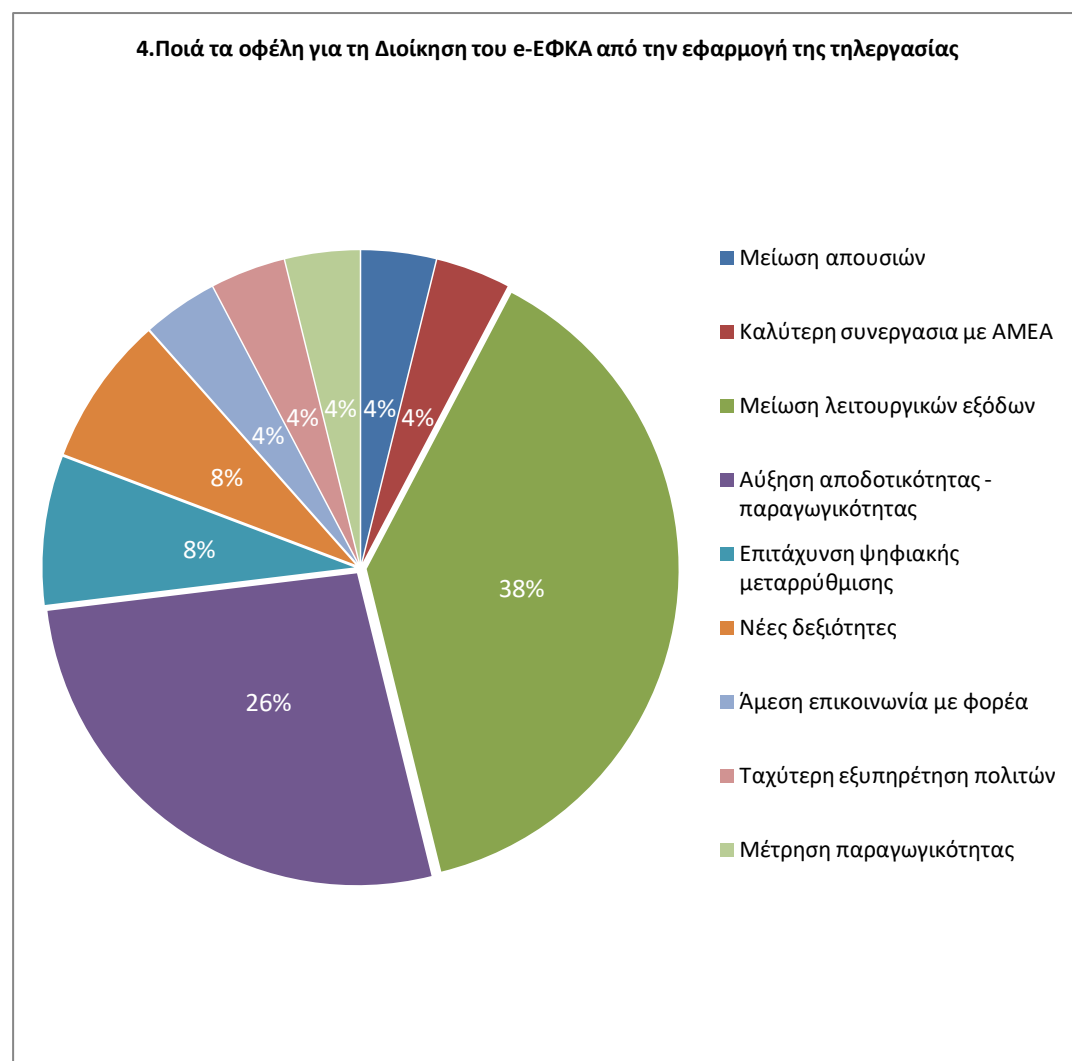
Τα πλεονεκτήματα για τον φορέα από τη χρήση του μέτρου της τηλεργασίας είναι η μείωση του λειτουργικού κόστους 38%, οικονομία σε θέρμανση, ψύξη, ρευμα, νερό, σε χώρο, σε γραφική ύλη, ακόμα και σε ενοίκια.

Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών 4%, σε συνάρτηση με τη διεκπεραίωση μεγαλύτερου όγκου εκκρεμοτήτων και η επίλυση περισσότερων αιτημάτων, οδηγεί

σε αύξηση αποδοτικότητας - παραγωγικότητας 26% και ενδεχομένως στη μέτρηση αυτής 4%.

Με την εφαρμογή της τηλεργασίας, επιταχύνεται η ψηφιακή μεταρρύθμιση 8%, η οποία οδηγεί τους υπαλλήλους στο να αποκτήσουν νέες δεξιότητες 8% και οι πολίτες να έχουν άμεση επικοινωνία με τον φορέα 4%.

Η μείωση του αριθμού των απουσιών εξαιτίας π.χ. ασθενειών, γονικών αδειών 4% και η καλύτερη συνεργασία με υπαλλήλους που έχουν ειδικές ανάγκες, λόγω του ότι μπορούν να προσφέρουν αρκετά παραπάνω από τον δικό τους χώρο κατέχει το 4%.



Διάγραμμα 11 Οφέλη για τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή τηλεργασίας

Πηγή: Προσωπική έρευνα

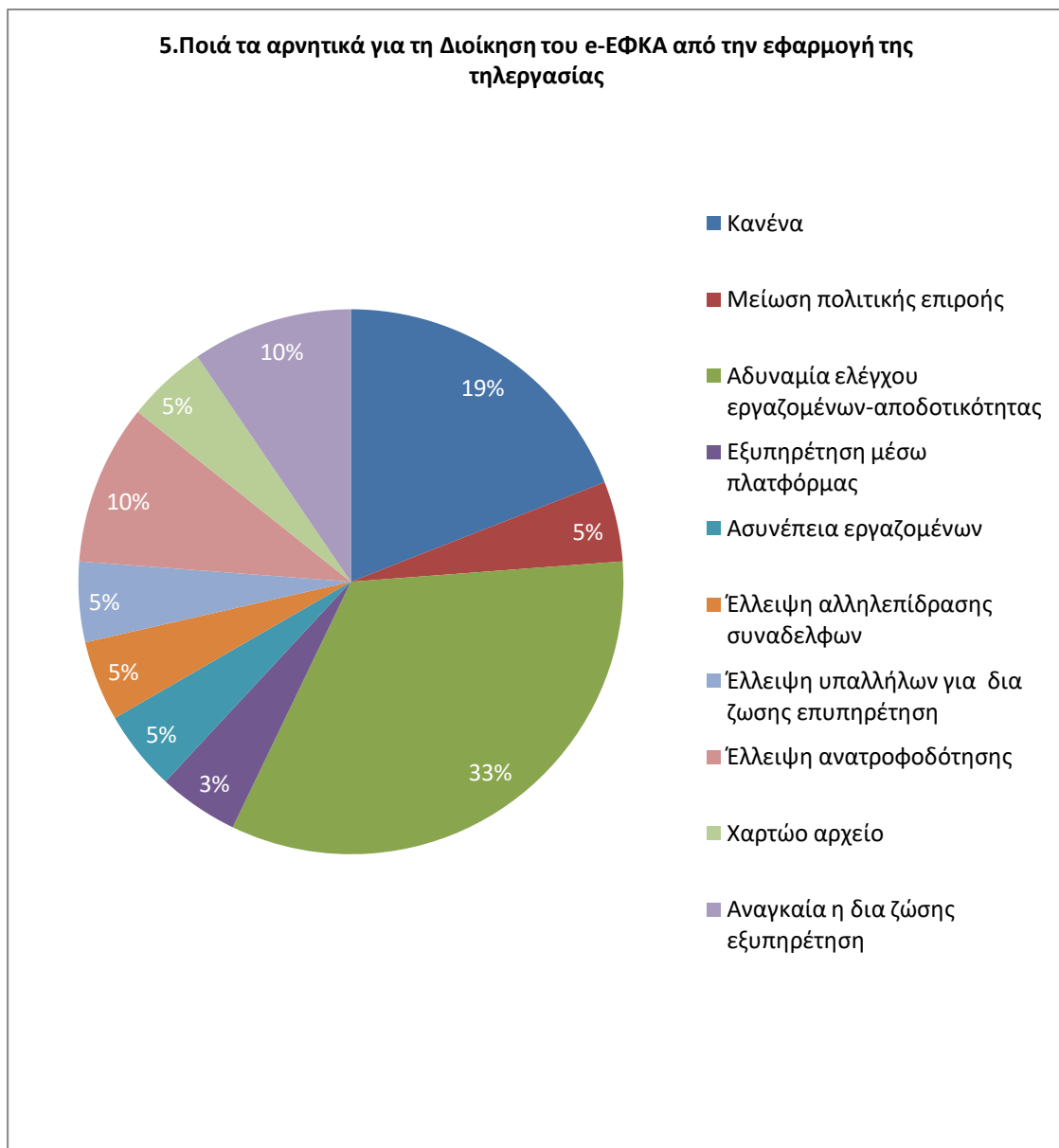
Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του φορέα από τη χρήση της τηλεργασίας, διακρίνονται η αδυναμία ελέγχου υπαλλήλων από τους προϊσταμένους τους και τους Διευθυντές τους 33%, που σε συνδυασμό με την ασυνέπεια κάποιων υπαλλήλων 5%, ενδεχομένως να επηρεάσουν άμεσα την αποδοτικότητα και να οδηγήσουν μείωσή της, προκαλώντας εν τέλει την έλλειψη και απώλεια ανατροφοδότησης 10% από τους Προϊστάμενους προς τους υπαλλήλους.

Η εξυπηρέτηση του κοινού μέσω πλατφόρμας -3%, έχει έναν βαθμό δυσκολίας, κυρίως για κάποιες μερίδες πολιτών, όπως είναι οι συνταξιούχοι και οι αλλοδαποί . Πρέπει να υπάρχει και η δια ζώσης εξυπηρέτηση 10%, εξαιτίας και του χειρόγραφου αρχείου 5%, το οποίο είναι απαραίτητο σε αρκετές περιπτώσεις.

Ως μειονέκτημα επίσης καταγράφεται και η έλλειψη αλληλεπίδρασης μεταξύ συναδέλφων 5%.

Η τηλεργασία θεωρήθηκε επίσης ως μειονέκτημα για τον φορέα, επειδή ο αριθμός των υπαλλήλων που δεν θα εργαστεί με τηλεργασία θα είναι λίγος και δεν θα είναι επαρκής ούτε για τη ροή των εργασιών στο φορέα αλλά ούτε και για την εξυπηρέτηση των πολιτών 5%, πράγμα που θα έχει και αντίκτυπο στην πολιτική του φορέα για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση 5%.

Τέλος, σε ποσοστό 19% κανείς δεν βρήκε μειονέκτημα για τον φορέα από τη χρήση της τηλεργασίας.



Διάγραμμα 12 Αρνητικά για τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή τηλεργασίας

Πηγή: Προσωπική έρευνα

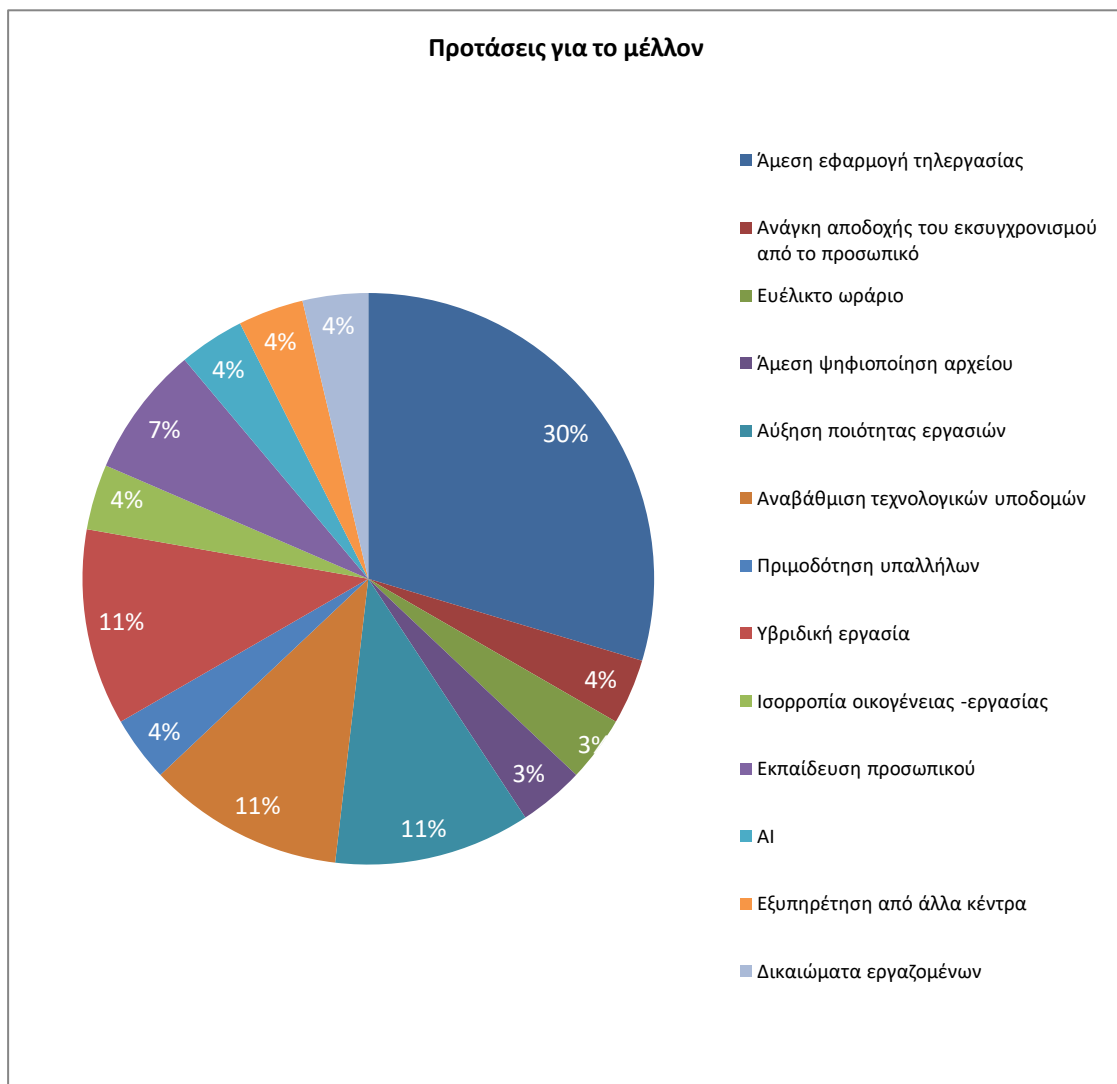
Όσον αφορά τις προτάσεις για το μέλλον, οι απασχολούμενοι πρότειναν την άμεση εφαρμογή της τηλεργασίας 30%, εκδηλώνοντας κάποιοι ενδιαφέρον για την υβριδική της μορφή, σε ποσοστό 11%, προτείνοντας μάλιστα και ευελιξία ωραρίου και στα Υποκαταστήματα με λειτουργία κατά τις απογευματινές ώρες 3%. Κάποιοι πρότειναν

και πριμοδότηση υπαλλήλων 4%, προκειμένου να επιλεγθεί πιο εύκολα αυτό το μέτρο.

Προκειμένου να εφαρμοστεί το μέτρο της τηλεργασίας από ορισμένους κρίθηκε απαραίτητη η αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών 11%, η άμεση και καθολική ψηφιοποίηση του αρχείου 4% και η ανάγκη αποδοχής του εκσυγχρονισμού από το προσωπικό 4%. Για τον λόγο αυτό, προτάθηκε και η εκπαίδευση του προσωπικού 7%, με σκοπό και στόχο την αύξηση ποιότητας των εργασιών 11%.

Η προσπάθεια να εφαρμοστεί το μέτρο της τηλεργασίας πρέπει να γίνει με ιδιαίτερη προσοχή και σεβασμό στους εργαζόμενους, ούτως ώστε να εργάζονται χωρίς να υπάρχει έλλειψη ισορροπίας μεταξύ εργασίας - οικογένειας 4% και να μην καταστρατηγούνται κεκτημένα δικαιώματα 3%.

Τέλος, δια μέσου της τηλεργασίας προτάθηκαν η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης 4% και η εξυπηρέτηση δια μέσου της τηλεργασίας και από άλλα Υποκαταστήματα ανά την Ελλάδα, τα οποία ενδεχομένως έχουν μικρότερο όγκο εργασιών και εκκρεμοτήτων 4%.



Διάγραμμα 13 Προτάσεις για το μέλλον

Πηγή: Προσωπική έρευνα

5.6 Βασικά αποτελέσματα και συμπεράσματα της πρωτογενούς έρευνας

Προκειμένου να ευοδωθεί ο σκοπός της εργασίας για το ποιες είναι οι επιπτώσεις της τηλεργασίας στους εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ και στον φορέα, έγινε η ανωτέρω έρευνα με συνέντευξη σε δεκαπέντε άτομα. Όλα τα άτομα κατά τη διάρκεια της πανδημίας είχαν εργαστεί με το μέτρο της τηλεργασίας και αυτή και μόνο αυτή ήταν η εμπειρία τους. Οι απαντήσεις τους, δε, βασίστηκαν στην περίοδο εκείνη.

Οι ερωτήσεις που τέθηκαν στα άτομα ήταν έξι, όλοι οι συμμετέχοντες υπηρετούν από δεκαετίας σε ΦΚΑ Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης και, πλέον, στον e-ΕΦΚΑ.

Στο πρώτο ερώτημα *πώς εφαρμόζεται η τηλεργασία*, όλες οι απαντήσεις είναι σωστές. Το μεγαλύτερο ποσοστό 33%, ανήκει στην απάντηση ότι δεν εφαρμόζεται τηλεργασία, επειδή ακριβώς δεν εφαρμόζεται, αλλά και το υπόλοιπο ποσοστό είναι ακριβές, διότι εφαρμόζεται σε ακραία καιρικά φαινόμενα, όπως άλλωστε εφαρμόστηκε και κατά την περίοδο της πανδημίας.

Στο ερώτημα αναφορικά με τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας, υπάρχει πλήθος απαντήσεων. Στις συνεντεύξεις, οι εργαζόμενοι δεν δεσμεύονται και μπορούν να δώσουν παραπάνω από μία απάντηση. Έτσι και σε αυτήν την ερώτηση, δόθηκαν 15 διαφορετικές απαντήσεις, με το μεγαλύτερο ποσοστό 12% να ανήκει στην απάντηση της ευελιξία του ωραρίου και επίσης της έλλειψης περισπασμών 12%.

Οι περισσότεροι εκ των απασχολούμενων είναι έγγαμοι με τέκνα σε μικρές ηλικίες και αρκετές ανάγκες, όπως σχολείο και εξωσχολικές δραστηριότητες, γεγονός που ωθεί τους γονείς στο να επιλέγουν την ευελιξία ωραρίου, για να μπορούν να διαθέσουν τον χρόνο τους με μια ισορροπία ανάμεσα στην εργασία και στις άλλες δραστηριότητες.

Το e-ΕΦΚΑ είναι μια υπηρεσία με μεγάλη επισκεψιμότητα καθημερινά, πλην της Τετάρτης. Για τα τμήματα Παροχών και Συντάξεων οι τηλεφωνικές κλήσεις είναι αμέτρητες σε καθημερινή βάση, η συναλλαγή γίνεται από τις 08:00 πμ έως τις 14:00, ενώ οι υπάλληλοι έχουν μόνο 2 ώρες στη διάθεσή τους για εργασία χωρίς περισπασμούς.

Είναι αξιοπρόσεκτο το ότι οι παρεμφερείς απαντήσεις, όπως μείωση άγχους, ήρεμο εργασιακό περιβάλλον, εργασία χωρίς πιέσεις, αθροιστικά αγγίζουν το ποσοστό 19%, γεγονός που σηματοδοτεί την κόπωση των υπαλλήλων και την ανάγκη τους για ένα ήρεμο εργασιακό περιβάλλον και εγείρει περαιτέρω διερεύνηση.

Σχετικά με τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας για τους εργαζόμενους, ως το πιο σημαντικό μειονέκτημα είναι το χαρτώο αρχείο 25%. Είναι γεγονός ότι η μεγάλη ακούσια εξάρτηση των εργαζομένων από αυτό, με απίστευτες εργατοώρες για την εύρεση όλων των απαραίτητων στοιχείων, κατέχει το μεγαλύτερο μέρος διεκπεραίωσης εργασιών στον e-ΕΦΚΑ .

Αξίζει να σημειωθεί ότι, ενώ οι ερωτώμενοι προτιμούν την τηλεργασία, φαίνεται να θεωρούν ως μειονεκτήματα την έλλειψη συνεργασίας με συναδέλφους, την αποξένωση από αυτούς και τον αρνητικό αντίκτυπο εξαιτίας αυτών. Αθροιστικά, το ποσοστό είναι 26%, γεγονός το οποίο δείχνει και τη μεγάλη προσκόλληση στις ήδη υπάρχουσες συνθήκες με μηδαμινή διάθεση για αλλαγές.

Στο ερώτημα για τα οφέλη της Διοίκησης από την εφαρμογή της τηλεργασίας, η πρώτη σε ποσοστό απάντηση είναι η μείωση του λειτουργικού κόστους 38% και η αμέσως επόμενη, η αύξηση της αποδοτικότητας με ποσοστό 26%, ένα ποσοστό άξιο προσοχής και περαιτέρω ανάλυσης και μελέτης από τους αρμόδιους ιθύνοντες του φορέα.

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα για τον φορέα εξαιτίας της τηλεργασίας, ως πρώτη απάντηση είναι η αδυναμία ελέγχου υπαλλήλων από τους προϊσταμένους τους 33% και σε συνδυασμό με την απώλεια ανατροφοδότησης από τους προϊσταμένους 10% προς τους υπαλλήλους, χρήζει περαιτέρω εξέτασης για τη σχέση μεταξύ διευθυνόντων και υπαλλήλων.

Δεν πρέπει να διαφύγει της προσοχής ότι το 19% των ερωτώμενων δεν βρήκε κανένα μειονέκτημα στην εφαρμογή της τηλεργασίας, σε συνδυασμό με τις προτάσεις για το μέλλον, όπου με ποσοστό 30%, προτείνεται η εφαρμογή της τηλεργασίας . Είναι ίσως μια καλή ευκαιρία ο φορέας να ενεργήσει προς αυτή την κατεύθυνση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό θα ακολουθήσει συζήτηση για τα αποτελέσματα της έρευνας σε σύγκριση με τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα .

Ερευνητικά ερωτήματα:

Επηρεάζει η εφαρμογή της τηλεργασίας την αποδοτικότητα - παραγωγικότητα;

Σχετίζεται η τηλεργασία με την διεκπεραίωση εκκρεμοτήτων;

Κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να γίνει ευεργετική για τη μείωση του χαρτώου αρχείου;

Εν συνεχεία, θα ακολουθήσουν προτάσεις για την εφαρμογή της τηλεργασίας από τον ασφαλιστικό φορέα, για την αποκόμιση οφελών από τους εργαζομένους, και την εξέλιξη και βιωσιμότητα του, με άμεση ανάγκη την εναρμόνισή του με τα δεδομένα του σήμερα.

Η εν λόγω μελέτη αποτελεί μελέτη περίπτωσης, διερευνώντας την τηλεργασία στον Υπέρ-Φορέα e-ΕΦΚΑ. Η έρευνα, εκτός της αναφερόμενης στο θέμα βιβλιογραφίας, βασίστηκε και στο αρχειακό υλικό των εγκυκλίων του φορέα, αλλά και στις συνεντεύξεις διευθυντικών στελεχών, προϊσταμένων και εργαζομένων (Ζαφειρόπουλος,Κ.,, 2015).

Σύμφωνα με τις απαντήσεις όλων όσων συμμετείχαν στη συνέντευξη σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα *κατά πόσο η τηλεργασία βοηθά στην αποδοτικότητα – παραγωγικότητα ούτως ώστε να διεκπεραιώνεται μεγαλύτερος όγκος εργασιών στον φορέα*, μεγάλο ποσοστό επιβεβαίωσε την ερευνητική υπόθεση, επιβεβαιώνοντας αυτές οι μεταβλητές επηρεάζονται από την τηλεργασία και, μάλιστα, από τις απαντήσεις διεξάγεται το συμπέρασμα ότι η τηλεργασία επηρεάζει θετικά την αποδοτικότητα των εργαζομένων στον φορέα.

Σύμφωνα με την έρευνα των (Golden, T. D., & Gajendran, R. S., 2019), αναφορικά με την αποδοτικότητα των τηλεεργαζομένων αναφέρουν: *«Ενσωματώνοντας την*

έρευνα σχεδιασμού εργασίας με τη θεωρία για την τηλεργασία, το θεωρητικό μας πλαίσιο προτείνει ότι δύο χαρακτηριστικά γνώσης, δηλαδή η πολυπλοκότητα της εργασίας και η επίλυση προβλημάτων, και δύο κοινωνικά χαρακτηριστικά, συγκεκριμένα η αλληλεξάρτηση και η κοινωνική υποστήριξη, μετριάζουν την έκταση της σχέσης τηλεργασίας-απόδοσης».

Τα ευρήματα της εργασίας τους έδειξαν ότι στους εργαζόμενους σε απαιτητικές θέσεις εργασίας, στους εργαζόμενους με όχι υψηλά επίπεδα αλληλεξάρτησης και στους εργαζόμενους με χαμηλή κοινωνική στήριξη, η τηλεργασία είχε θετική σχέση με την αποδοτικότητα. Στους υπόλοιπους που έλαβαν μέρος στην έρευνα, η συσχέτιση απόδοσης – τηλεργασίας είχε ένα εύρος από «καλοήθης έως θετική».

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα είναι το *αν η τηλεργασία μπορεί να καταστεί ευεργετική για τη μείωση και διεκπεραίωση εκκρεμοτήτων*. Σύμφωνα με τους (Kowalski, B., K., Swanson, J., A., 2005) ,η επιτυχία της τηλεργασίας εξαρτάται από τρεις κρίσιμους παράγοντες: ο πρώτος είναι η υποστήριξη, που πρέπει να δίνεται από όλους στην ιεραρχία αλλά πρωτίστως από τους ανθρώπους της κορυφής και κυρίως από τους πιο ψηλά ιστάμενους. Ταυτόχρονα υποστήριξη να παρέχεται και σε επίπεδο τεχνολογίας, προκειμένου η εργασία από απόσταση να είναι απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική.

Ο δεύτερος παράγοντας για επιτυχή τηλεργασία είναι η επικοινωνία. Η απομόνωση της τηλεργασίας δεν φαντάζει τόσο απειλητική αν υπάρχει επικοινωνία. Είναι βασικό να λαμβάνονται μέτρα, ούτως ώστε να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των τηλεργαζομένων και των διευθυντών τους, κάνοντας χρήση των σύγχρονων μέσων επικοινωνίας, αλλά και με κοινωνικές εκδηλώσεις, για να μην αποκόπτεται ο εργαζόμενος από το οικείο περιβάλλον εργασίας.

Ο τρίτος παράγοντας για επιτυχή τηλεργασία είναι η εμπιστοσύνη. Είναι καλό οι ιθύνοντες να δείχνουν εμπιστοσύνη στους τηλεργαζόμενους, τονώνοντας το ηθικό τους και δίνοντάς τους το έναυσμα για λήψη πρωτοβουλιών. Αντίστοιχα και εργαζόμενος από απόσταση πρέπει να διαβεβαιώνεται ότι ο Προϊστάμενός του θα παρέχει ίση μεταχείριση σε αυτούς που εργάζονται από απόσταση αλλά και στους υπόλοιπους που παραμένουν στον χώρο της εργασίας.

Η τηλεργασία, όπως αναφέρουν οι ανωτέρω ερευνητές, δεν είναι κάτι που προσφέρει πολλές δυνατότητες, αλλά είναι μια απόφαση στρατηγικής σημασίας και αρκετά έξυπνη, ωθώντας τις επιχειρήσεις - φορείς να γίνουν ανταγωνιστικότεροι, με πολλαπλά οφέλη όπως είναι η συνάρτηση μειωμένου κόστους με την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας.

Όταν η Διοίκηση βρίσκεται κοντά στο προσωπικό, το οποίο είτε εργάζεται με τηλεργασία είτε όχι, τότε όλοι οι στόχοι κατακτώνται με ευκολία, όπως άλλωστε γίνεται τόσα χρόνια στο φορέα.

Στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα *κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να γίνει ευεργετική για τη μείωση του χαρτώου αρχείου*, η έρευνα δεν έδωσε απάντηση, ούτε και μέσω των συνεντεύξεων αλλά ούτε μέσα από την βιβλιογραφία. Η τηλεργασία σαν είδος εργασίας δεν μπορεί να επιλύσει το συγκεκριμένο θέμα. Απεναντίας, το χειρόγραφο αρχείο φαίνεται να εμποδίζει την εφαρμογή της τηλεργασίας.

Όπως προέκυψε και από την έρευνα στο προηγούμενο κεφάλαιο, το χειρόγραφο αρχείο θεωρήθηκε ανασταλτικός παράγων, διότι όταν εργάζεται κάποιος από απόσταση και είναι απαραίτητη η λήψη προσωπικών δεδομένων, πρέπει να μεταφέρει στην οικία του αρχεία της Υπηρεσίας, κάτι που είναι απαγορευτικό και επικίνδυνο, καθώς δεν διασφαλίζεται η προστασία τους.

Παρότι η παρούσα έρευνα στηρίζεται σε περίπτωση μελέτης, το γεγονός ότι δεν εφαρμόζεται η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ είναι ανασταλτικός παράγοντας. Το αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι οι επιπτώσεις της τηλεργασίας και στους εργαζόμενους και στον φορέα. Η εργασία στηρίχτηκε σε θεωρία και μελέτες βάσει της βιβλιογραφίας και όχι σε βιωματικές καταστάσεις, ακόμα και του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα.

6.1 Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή

Προτού ακόμα εφαρμοστεί η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ, η Διοίκηση καλό είναι να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους της προς αυτή την κατεύθυνση. Από ό,τι φάνηκε και στην έρευνα, το ποσοστό των ανθρώπων του δείγματος σε ηλικίες που κυμαίνονται μεταξύ 41 έως 60 ετών, αθροιστικά αγγίζει το 93%, ένα ποσοστό καθόλου αμελητέο, που αντικατοπτρίζει την εικόνα του φορέα, ο οποίος είναι επανδρωμένος με υπαλλήλους που σε 15-25 χρόνια θα έχουν συνταξιοδοτηθεί.

Η συνεργασία, για την υιοθεσία νέων εργασιακών καταστάσεων όπως η τηλεργασία με ανθρώπους που σε μικρό χρονικό διάστημα θα φύγουν από τον φορέα είναι αρκετά δύσκολη.

Η σχεδόν μηδενική διάθεση να μάθουν κάτι καινούργιο προκειμένου να αλλάξει η εργασιακή τους σύμβαση είναι απαγορευτική. Φαίνεται να είναι καλύτερο να μην αλλάξουν τις καταστάσεις – συνήθειές τους, τη στιγμή που σε λίγα χρόνια φεύγουν.

Ο φορέας κάνει αρκετά για την επιμόρφωση των υπαλλήλων του, σε συνεργασία με το ΕΚΔΔΑ – Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης. Ακόμα όμως κι εκεί, η πλειονότητα των υπαλλήλων επιλέγει σεμινάρια. Επωφελή μεν, αλλά κάπως μακριά από την ουσιαστική ανανέωση του φορέα.

Όταν η τεχνητή νοημοσύνη έχει εισβάλει και έχει καθιερωθεί στις ζωές όλων μας, ο φορέας, που είναι μοναδικός στον τομέα της ασφάλισης στην Ελλάδα, δεν πρέπει να είναι πίσω από τις εξελίξεις, αλλά να αποτελεί την ίδια την εξέλιξη. Ενδεχομένως, η μοναδικότητά του να κατευνάζει τις όποιες ενέργειες για ανταγωνιστικότερο προϊόν, τις οποίες μπορεί να εφαρμόσει ο ιδιωτικός τομέας, δημιουργώντας κάτι αντίστοιχο χωρίς τα όποια βάρη και τις παθογένειες, προσφέροντας ένα αγαθό όπως είναι η φθηνότερη ασφάλιση, με μεγαλύτερη ευελιξία και αμεσότητα .

Για να εφαρμοστεί η τηλεργασία είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση του χειρόγραφου αρχείου. Τόνοι χαρτώου υλικού περιέχουν χρήσιμες και απαραίτητες πληροφορίες για τη διεκπεραίωση πλήθους αιτημάτων, το οποίο αυξάνεται αντί να μειώνεται, δημιουργώντας το αδιαχώρητο στους χώρους φύλαξής του, καθιστά δύσκολη την προσέγγισή του και χρεώνει τον φορέα με λειτουργικά έξοδα, όπως τα ενοίκια για την ορθή προστασία του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ & ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

ΦΥΛΟ: Άνδρας –Γυναίκα -Άλλο

ΗΛΙΚΙΑ :30-40, 41-50, 51-60, 61 και άνω

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: Άγαμος/η/ο – Έγγαμος/η/ο –Εν Χηρεία- Διαζευγμένος/η/ο-Συμφωνο Συμβίωσης –Άλλο

ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΑ :Δευτεροβάθμια –Τριτοβάθμια- Μεταπτυχιακό – Διδακτορικό –Άλλο

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος- Προϊστάμενος –Αναπληρωτής Προϊστάμενος – Διευθυντής –Αναπληρωτής Διευθυντής –Γενικός Διευθυντής

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΣΕ: Τοπική Διεύθυνση Α Δωδεκανήσου με έδρα τη Ρόδο –ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου –ΠΕΚΑ Βορείου και Νοτίου Αιγαίου – ΚΕΑΟ.

ΤΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :ΡΟΔΟΣ

ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ:ΑΝΩ ΤΩΝ 15 ΕΤΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

- 1.Πώς εφαρμόζεται η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ ;
- 2.Ποιά τα οφέλη για τους εργαζομένους στονε-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή της τηλεργασίας ;
- 3.Ποιά τα μειονεκτήματα για τους εργαζομένους στονε-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή της τηλεργασίας;
- 4.Ποιά τα οφέλη για τη Διοίκηση τουε-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή της τηλεργασίας ;
- 5.Ποιά τα αρνητικά για τη Διοίκηση τουε-ΕΦΚΑ από την εφαρμογή της τηλεργασίας;
- 6.Προτάσεις για το μέλλον

Βιβλιογραφία

- Eurofound and the International Labour Office. (2017). *Working anytime, anywhere : The effects on the world of work*. Geneva: Publications Office of the European Union.
- New room. (2023, 09 20). *New room*. Ανάκτηση 01 05, 2025, από New room: <https://shorturl.at/dxtod>
- Allen, T. &. (2021). Telework and Work-Life Balance : Benefits and Challenges. *Journal of Business and Psychology* .
- Allied Telecom. (2016, Ιανουάριος 14). The history of telecommuting. *Allied* .
- among. (2023, Νοεμβρίου 28). *among*. Ανάκτηση από <https://shorturl.at/8e8>
- Baxter, G., Sommerville, I. (2011). Socio-technical systems: From design methods to systems engineering . *Interacting with Computers* .
- Belzunegui-Eraso, A. κ.-G. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(3662), 3662 .
- Biddle, B. (1986). Recent developments in role theory. *Annual Review of Sociology* 12 , 67-92.
- Butler, H. (2024). *Η ιστορία της εξ αποστάσεως εργασίας : Πως έγινε αυτο που γνωρίζουμε σήμερα*. Ανάκτηση από Το μελλον της εργασιας : <https://www.crossover.com/blog/the-history-of-remote-work>
- Caprile, M., Arasanz, J., και Sanz, P. (n.d.). Η τηλεεργασία και οι κνδυνοι για την υγεια στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19: Συγκεκριμένα παραδειγματα και επιπτώσεις στη χάραξη πολιτικής. *Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία* .
- Cooper, J., Wight, J. (2014). Implementing a buddy system in the workplace. *project managment insitute* .
- Crary Jonathan . (2014). *24/7 Ο ύστερος καπιταλισμός και τέλος του ύπνου*. Αθήνα: Λιβανη.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. . (1985). Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. Berlin: Springer Science & Business Media.
- E book. (2021, Φεβρουάριος). *Διαχειριση Αλλαγων απο το εταιρικο και πρωσοπικο αγχος στην δημιουργικότητα*. Ανάκτηση από Game tree: <https://shorturl.at/bOZgD>
- Eurofound. (2020). *Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*. Luxemburg: Publicatios Office of the European Union.
- European Foundation for the improvement of living and working conditions . (1996). *European Foundation for the improvement of living and working conditions* . EU publications.
- e-ΕΦΚΑ. (2025, 01 20). *e-ΕΦΚΑ*. Ανάκτηση από e-ΕΦΚΑ: <https://www.efka.gov.gr/el/elektronikes-yperesies/elektronikes-yperesies-gia-phoreis>

- Golden, T. D., & Gajendran, R. S. (2019). Unpacking the role of a telecommuter's job in their performance: Examining job complexity, problem solving, interdependence, and social support. *Journal of Business and Psychology* , 55–69.
- Greenhaus J., Beutell, N. (1985). Πηγές και συγκρούση μεταξύ εργασιακών και οικογενειακών ρόλων. *Academy of management review* , 76-88.
- Greenhaus, J.H., Collins, K.M. and Shaw, J.D. (2003). The Relation between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior* , 510-531.
- Hiatt, J. (2006). *ADKR: A model for Change in Business, Government and Our Community*. Prosci Learning Center Publications.
- International Labour Organization. (2020, April 29). COVID-19 and the world of work. Third edition. Updated estimates analysis. *ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Third edition. Updated estimates analysis* .
- Jorge Cabrita, F. F. (2023). Working conditions and sustainable work : Υβριδική εργασία στην Ευρώπη: η έννοια και η εφαρμογή στην πράξη. *Eurofound* .
- José M. Ortiz-Lozano, Pedro C. Martínez-Morán, Víctor L. de Nicolás. (2022). *Teleworking in the Public Administration: An Analysis Based on Spanish Civil Servants' Perspectives During the Pandemic*. USA: SAGE Publishing.
- Kan, R. W. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. John Wiley.
- Kazekami, S.,. (2020). Μηχανισμοί για τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας μέσω της τηλεργασίας. *Πολιτική Τηλεπικοινωνιών* .
- Kirpatrick I., & Smith, C. (2021). Teleworking and Inclusivity Opportunities and barriers for people with disabilities.
- Kotter, J. (1996). Leading Change. *Harvard Business Review Press* .
- Kowalski, B., K., Swanson, J., A. (2005). Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking: An International Journal* .
- Kozlowski, S. W. (2012). The Oxford Handbook of Organizational Psychology. *Oxford University Press*.
- Kristen M. Shockley, Tammy D. Allen. (2007, Δεκεμβριος). When flexibility helps: Another look at the availability of flexible work arrangements and work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior* , σσ. 479 - 493.
- Landolfi, A., Presti, A., L. (2022). A psychometric examination of the work-family balance scale. A multisample study on Italian workers. *Current Psychology* , 1-10.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science. Selected theoretical papers*. Νέα Υορκη: Harper & brothers publishers new york.

- Management, United States Office Of Personnel. (2021). *2021 Guide to Telework and Remote, Leveraging Telework and Remote Work in the*. OPM.GOV.
- Martínez C, C. P. (2007). High degree of correlation between molecular polymorphism and geographic origin of wine yeast strains. *Saccharomyces genome database* .
- Martínez, M., Moya, V., Blas, E., & Cervera, C. (2008). The use of maize ear in rabbit diets: nutritive value and effect on fattening performance. *Agrocencia* , 151-156.
- Messenger, J. G. (2015). *Three Generations of Telework, New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office*. Cape Town, South Africa: Conference Paper for the 17th ILERA World Congress.
- Meyer, G. J. (2001). Psychological testing and psychological assessment: A review of evidence and issues. *American Psychologist* , 128-165.
- Microsoft. (2022, Μάρτιος 22). *microsoft*. Ανάκτηση Δεκεμβρίου 4, 2024, από <https://shorturl.at/CdJbl>
- Morgan, C. (2004). Structure, speed and salience: performance measurement in the supply chain. *Business Process Management Journal* .
- Niles, j. (1975). *The Telecommuting: The organizational and behavioral aspects of working at home*.
- Pew Research Center . (2019). *Mobile Technology and Home Broadband*. Pew Research Center .
- Proust O., B. E. (2012). Binding Corporate Rules: a global solution for international data transfers. *International Data Privacy Law* , 35-39.
- Ravi S. Gajendran and David A. Harrison. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: MetaAnalysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology* .
- Richard M. Ryan and Edward L. Deci. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well being. . *University of Rochester* , 68-78.
- Robbins , P., S., Judge, T., A. (2021). *Essentials of Organizational Behavior, 15th edition*. Published by Pearson.
- Saragih, S., Setiawan, S., Markus, T., Rhian, P. (2021). Benefits and Challenges of Telework. *International Research Journal of Business Studies* , 129-135.
- Sivunen, Petra M. Bosch-Sijtsema και Anu. (2013, Φεβρουαρίου 26). Professional Virtual Worlds Supporting Computer-Mediated Communication, Collaboration, and Learning in Geographically Distributed Contexts. *IEEE Transactions on Professional Communication*.
- Sonya K. Auer, Simon McKelvey, et al. (2021). Habitat restoration weakens negative environmental effects on telomere dynamics. *Molecular ecology* .

Tammy D.Allen, Timothy D Golden & Kristen M. Shockey. (2015). *Πόσο αποτελεσματική είναι η τηλεργασία ; Αξιολόγηση της κατάστασης των επιστημονικών μας ευρημάτων*. Sage Journals.

The press project. (2020). Τηλεργασία : Μια συγχρονη μορφή εκμετάλλευσης. *The press project* .

Twooroger LC, R. C. (2013). Περιορισμοι ηγεσίας : Ηγεσία παγκοσμιων εικονικών ομάδων μέσω της περιβαλλοντικής πολυπλοκότητας. *International Journal of e-Colaboration* , 34-60.

Vega, G. (2003). *Managing Teleworkers and Telecommuting Strategies*. Praeger Publishers.

Wendell, J. (1998). *History of telework (1972-1998)*. Ανάκτηση από Telework America online Curriculum: <http://teleworknetwork.com.pdf/63/pdf>

Βαρότσης, Ν. (2019Β). Πρότυπα ποιότητας στον κλάδο της φιλοξενίας : Περιφέρεια Ιονίου.

ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ. (2025). *Bio med*. Ανάκτηση από Ιστορική αναδρομή, Στην εποχή του κορωνοιού: <https://bioiatriki.gr/istoriki-anadromi/>

Γενική Γραμματεία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή), Ε. Ε. (1994). *Ανάπτυξη, ανταγωνιστικότητα, απασχόληση, Οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21ο αιώνα: Λευκό Βιβλίο*. Εκδόσεις της ΕΕ.

Διομήδης Σπινέλλης, Μ. Μ. (2021). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετά - κορωνοιο εποχή*., Αθήνα: διανεοσις οργανισμός έρευνας και ανάλυσης.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ. (1932). *ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ*. ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ. (1934). *ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ*. ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ. (2002). *Μεταρρύθμιση Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης*. ΑΘΗΝΑ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ.

Επιτροπή Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων (Επιτροπή του ΕΚ) , Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. (1997). *Ψήφισμα σχετικά με το Πράσινο Βιβλίο της Επιτροπής: "Σύμπραξη για μια νέα οργάνωση της εργασίας"* (COM(97)0128 C4-0187/97). Δίκαιο της ΕΕ.

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ. (2021). *ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4808*. Αθήνα : Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.

Ζαφειρόπουλος,Κ.,. (2015). *Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία*. Αθήνα: εκδόσεις κριτική.

Θεοδόσης, Γ., Ν. (2024). *Τηλεργασία Εργασιακή ευελιξία και νομικές προκλήσεις*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

ΚΑΡΑΒΑΣΙΛΗ. (2021, Ιουλίου 10). Τηλεργασία:ποιες είναι οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλεί. (Newsroom, Συνέντευξη στον/στην)

Κορωναίος, Α. (2020). Η τηλεργασία εν καιρώ πανδημίας – Κυβερνοέγκλημα και προσωπικά δεδομένα. *taxheven* .

Μαρουλης Η., κ. (2021). *Η Ελληνική οικονομία :οι επιπτώσεις του covid 19 και οι προοπτικές ανάπτυξης*. Αθήνα: Ινστιτούτο ΣΕΤΕ.

Μπογιόγλου, Ν. (2023, Απρίλιος 30). *Linkedin*. Ανάκτηση από Η εργασία ανα τους αιώνες - Ιστορική αναδρομή: <https://shorturl.at/wuupl>

Μπρατσος Ν. (2025). ΔΟΕ:Η τηλεργασία και η συγχυση στα όρια ανάμεσα στην εργασία και την ιδιωτική ζωή. *ert news* .

Ν. 4807/2021. (2021). Ν. 4807/2021 «Θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας, διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις.». Αθήνα: Η Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας.

Ν., Βαρότσης. (2022). *Εξερεύνηση της επιρροής της τηλεργασίας στην αποδοχή εργασίας στις δημοσίες υπηρεσίες :εμπειρίες κατά τη διάρκεια της πανδημίας covid 19*. Emerald Publissing Limited.

NAT. (1836). NAT. Ανάκτηση από NAT: <https://www.nat.gr/istoriko-skopos/>

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 3846/2010 . (2010). *Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 66/11.05.2010)*. Αθήνα: Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4387. (2016). *Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις*. ΑΘΗΝΑ: ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4670 Τεύχος Α' 43/28.02.2020. (2020). *ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-Ε.Φ.Κ.Α.)*. ΑΘΗΝΑ: ΠΡΟΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.

Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.). (2020). «*ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ- ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ*», *Γνώμη Πρωτοβουλίας*. Αθήνα: Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.).

ΠΝΥΚΑ, Ν. (2015, Δεκεμβριος 07). *ΝΕΑ ΠΝΥΚΑ*. Ανάκτηση 12 27, 2024, από Η Ιστορία της κοινωνικής ασφάλισης: <https://shorturl.at/5IPU8>

ΠΡΑΞΗ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ Τεύχος Α' 55/11.03.2020. (2020). *Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού COVID-19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του*. αθήνα: Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.

ΡΟΜΠΟΛΗ, Σ. Δ. (1998, Ιουνιος). Τηλεργασία:Απειλή ή Πανακεία. *Ενημέρωση* .

Σύνταξη ΙΝ. (2023). Τηλεργασία vs μετακινήσεις :ποσο χρόνο "γλιτώνουμε" δουλεύοντας απο το σπίτι. *ΙΝ* .

Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας. (1998). *ΝΟΜΟΣ υπ' αριθμ. 2639 ΦΕΚ Α' 205/2-9-1998.* .
Αθήνα: Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.

Σωτηρίου, Α. (2021, Φεβρουάριος 26). *Το ημερολόγιο της παδημίας στην Ελλάδα*. Ανάκτηση
από Money Review: <https://shorturl.at/fMqtB>

Το Βήμα, συγγραφική ομάδα. (2021). *τηλεργασία : Τέσσερα ' αντιδοτα' στην αποξένωση. Το
βήμα .*

Υπουργείο εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων. (2006). *Εθνική γενική συλλογική σύμβαση
εργασίας*. Αθήνα: Υπουργείο εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων.

Υπουργείο εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων. (2020). *Εκτακτα και προσωρινά μέτρα
στην αγορά εργασίας για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό της διαδόσης του
κορωνοϊού covid 19*. Αθήνα: Υπουργείο εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων.