



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΕΥΕΛΙΚΤΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ»**

**Θέμα: Τηλεργασία στην Ελλάδα: Μέθοδοι και
τεχνικές ορθής εφαρμογής**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΝΟΜ/ΠΩΝΥΜΟ: ΌΛΓΑ ΚΟΥΤΣΟΤΟΛΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗΣ ΛΑΖΑΡΙΔΗΣ

ΛΑΡΙΣΑ, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2021

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

Όλγα Κουτσοτόλη

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας επέφερε και την ανάπτυξη της τηλεργασίας ως μορφή εργασίας. Στην Ελλάδα δεν ήταν ιδιαίτερα διαδεδομένη με εξαίρεση κάποιες εταιρείες του ιδιωτικού τομέα όπου η φύση της εργασίας ήταν συνδεδεμένη με την τεχνολογία, όπως για παράδειγμα εταιρείες που σχετίζονται με την πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες. Η εμφάνιση της πανδημίας το 2019 και η ανάγκη μείωσης της διασποράς του υιού οδήγησε σε αναγκαστική υιοθέτηση της τηλεργασίας με στόχο την προστασία της δημόσιας υγείας. Ωστόσο, η αναγκαστική υιοθέτηση της δημιούργησε σύγχυση και αναταράξεις τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα καθώς δεν υπήρχε ο κατάλληλος χρόνος προσαρμογής. Τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν ήταν αρκετά όπως, λόγου χάρι, η έλλειψη κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού καθώς και η ελλειπείς γνώσεις εργαζομένων και εργοδοτών σχετικά με την εξ αποστάσεως εργασία και τις νέες τεχνολογίες.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη άρθρων που αφορούν την τηλεργασία και την ορθή εφαρμογή της και επιπλέον η επικοινωνία μέσω συνεντεύξεων με άτομα που εργάστηκαν εξ αποστάσεως εν μέσω της πανδημίας με το οποίο επιδιώκεται η κατανόηση του προβλήματος που προέκυψε και κατά συνέπεια η εύρεση κατάλληλων μεθόδων επίλυσης αυτού.

Αναλυτικά, το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας περιλαμβάνει τον ορισμό της τηλεργασίας και μία σύντομη ιστορική αναδρομή σχετικά με την εξέλιξή της στην πάροδο του χρόνου. Έπειτα, παρατίθενται οι υπηρεσίες με τις οποίες πραγματοποιείται οποιαδήποτε εργασία εξ αποστάσεως, με ποιες μεθόδους, ανάμεσα σε ποιους καθώς και η χρησιμότητα του τεχνολογικού εξοπλισμού στην εκπόνηση της τηλεργασίας. Περαιτέρω, αναλύονται μερικές από τις σημαντικότερες μορφές τηλεργασίας. Η επιλογή μια η περισσότερων εξ αυτών εξαρτάται από τη φύση της εργασίας και την εκάστοτε επιχείρηση ή οργανισμό. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και οι κίνδυνοι που μπορεί να επιφέρει η τηλεργασία για τους εργαζόμενους, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία και το περιβάλλον. Επιπλέον, το επόμενο κεφάλαιο εμπεριέχει το νομικό πλαίσιο της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής ένωσης σχετικά με την εξ αποστάσεως εργασία. Εν συνεχεία, επεξηγούνται τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας και οι υποθέσεις που προέκυψαν μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Το επόμενο κεφάλαιο αφορά τη

μεθοδολογική προσέγγιση και τα στατιστικά στοιχεία της τηλεργασίας πριν και μετά την εμφάνιση της πανδημίας στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Έπειτα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και οι πληροφορίες που προέκυψαν μέσω των συνεντεύξεων σε εργαζόμενους του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα που απασχολήθηκαν με την μορφή της τηλεργασίας. Επιπρόσθετα, συνοψίζονται συνδυαστικά οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν μέσω της θεωρίας και του πρακτικού μέρους της εργασίας, δηλαδή, των συνεντεύξεων με στόχο την ενίσχυση των γνώσεων και την απάντηση των ερωτημάτων που έχουν τεθεί. Τέλος, παρατίθενται τα συμπεράσματα που προέκυψαν μέσω της έρευνας που πραγματοποιήθηκε και δίνεται το έναυσμα για περαιτέρω ανάπτυξη της τηλεργασίας και κατά συνέπεια την ορθή εφαρμογή της.

Abstract

The rapid development of technology also led to the development of telework as a form of work. In Greece it was not very widespread except for some private sector companies where the nature of the work was related to technology, such as companies that are related to information technology and telecommunications. The emergence of the pandemic in 2019 and the need to reduce its dispersion led to the forced adoption of teleworking with the aim of protecting public health. However, its forced adoption created confusion in both the private and public sector because there was no appropriate time to adjust.

The urgent need to adopt teleworking create several problems such us the lack of appropriate technological equipment as well as the lack of knowledge of employees and employers about remote work and new technologies. The aim of this research is to study articles related to teleworking and its proper application. Moreover, it is important to communicate, through interviews, with employees that worked remotely through the pandemic, which seeks to explain the problems that that arose and thus find appropriate methods to resolve those.

The first chapter of this paper includes the definition of telework and a brief historical overview of its evolution over time. The next chapter analyzes the services with which any work is carried out remotely, by what methods, among whom as well as the usefulness of the technological equipment in the elaboration of teleworking. Further, some of the most important forms of teleworking are examined. The choice of one or

more of them depends on the nature of the work and the respective company or organization. Next, the benefits and risks of teleworking for employees, businesses, and society and the environment are presented. In addition, the next chapter contains the legal framework of Greece and the European Union regarding teleworking. Then, the research questions that have been asked for the elaboration of the present work and the hypotheses that have arisen through the literature review are explained. The next chapter concerns the methodological approach and the statistics of telework before and after the appearance of the pandemic in Greece and in Europe. Then, the results and information obtained through the interviews with public and private sector employees who were employed in the form of telework are presented. In addition, the information gathered through the theory and the practical part of the work is summarized, that is, the interviews to enhance the knowledge and answer the questions that have been asked. Finally, the conclusions that emerged from the research carried out are presented and the impetus is given for the further development of teleworking and consequently its proper implementation.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
Abstract	3
<i>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</i>	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	9
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ	9
1.2 ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	9
1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	10
1.3.1 Μορφές υπηρεσιών και επικοινωνίας.....	11
1.3.2 Ανάμεσα σε ποιους.....	11
1.3.3 Εξοπλισμός.....	12
1.4 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	12
1.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	13
1.6 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ	14
1.7 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	15
1.8 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	15
1.9 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ	17
1.10 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	17
1.11 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ	18
1.12. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ/ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΣΥΖΗΤΗΣΗ	32
4.1 Στατιστικά στοιχεία τηλεργασίας πριν και μετά την έναρξη της πανδημίας.....	35
Αλλαγές που προέκυψαν στον επιχειρηματικό κόσμο.....	39
4.3 Έρευνα ΣΒΕ σχετικά με τον θεσμό της τηλεργασίας.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ ...	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	46
ΠΗΓΕΣ	49
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	50
Εικόνες	51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	52
Συνεντεύξεις:	52

Η τεχνολογία προσέφερε νέες εναλλακτικές στο που, πότε και με ποιόν τρόπο εργάζονται οι άνθρωποι, προκαλώντας μία από τις μεγαλύτερες αλλαγές στην φύση της εργασίας μετά την βιομηχανική επανάσταση.¹ Η τηλεργασία αποτελεί μια ευέλικτη μορφή εργασίας, η οποία, δίνει την μέγιστη ελευθερία στους εργαζόμενους να φέρουν σε αρμονία την προσωπική και την εργασιακή τους ζωή καθώς έχουν την δυνατότητα να εργαστούν από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.² Καθοριστικό ρόλο στην εξέλιξη της εξ αποστάσεως εργασίας αποτέλεσε η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Η ραγδαία ψηφιοποίηση και η επέκταση των δραστηριοτήτων προσφέρει το διαδίκτυο οδήγησε σε «εικονική κινητικότητα». Η πληθώρα δραστηριοτήτων που μπορούν πλέον οι άνθρωποι να πραγματοποιήσουν εξ αποστάσεως χωρίς φυσική παρουσία τείνει να μεταβάλλει τον τρόπο που μετακινούμαστε και ταξιδεύουμε³. Μερικές από τις δραστηριότητες αυτές είναι τα ψώνια μέσω διαδικτύου και η τηλεργασία. Το φαινόμενο αυτό ενισχύθηκε εξαιτίας της πανδημίας και τα αποτελέσματα που θα επιφέρει μετά το τέλος αυτής είναι ακόμη άγνωστα.

Η τηλεργασία αποτελεί μία ευέλικτη μορφή εργασίας η οποία εφαρμόζεται εδώ και αρκετές δεκαετίες, κυρίως σε επαγγέλματα που αφορούν τον τομέα της τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών. Μάλιστα, εξ αιτίας της ραγδαίας ανάπτυξης της τηλεργασίας έχουν δημιουργηθεί νέες θέσεις εργασίας οι οποίες βασίζονται εξ ολοκλήρου στη μορφή αυτή. Με την κατάλληλη εφαρμογή της μπορεί να επιφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς καθώς και σημαντική αύξηση της αποδοτικότητας.

Η ευελιξία που προσφέρει η τηλεργασία είναι ένα πολύ σημαντικό στοιχείο ιδιαίτερα για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς του 21^{ου} αιώνα. Αυτό οφείλεται κυρίως στον αυξανόμενο παγκόσμιο ανταγωνισμό, στην ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των καταναλωτών.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι υπάρχει ρίσκο στην υιοθέτηση μη παραδοσιακών μορφών εργασίας. Η τηλεργασία λόγω της ευέλικτης μορφής της επιφέρει ριζικές

¹ Hill, E. J., et. al (2003). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879103000423>

² Peters, K. (2017). .

³ Akcigit, U., et. Al. (2021).. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.20180555>

αλλαγές σε ατομικά και συλλογικά επίπεδα.⁴ Οι εργαζόμενοι όταν απασχολούνται εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης υπάρχει ο κίνδυνος υπερεργασίας και λάθος διαχείρισης χρόνου.⁵

Παρά το γεγονός ότι αποτελεί έναν ευρέως γνωστό τρόπο εργασίας η χρήση της είναι προαιρετική και εξαρτάται από την συμφωνία που έχει συμπραχθεί μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου. Στο βάθος της παραμένει μια προαιρετική πρακτική κάτι το οποίο έχει ως αποτέλεσμα να μην υπάρχει το κατάλληλο νομοθετικό πλαίσιο που να καλύπτει τόσο τον εργαζόμενο όσο και τον εργοδότη, σε αντίθεση με την δια ζώσης εργασία.

Σε διάφορες χώρες του κόσμου οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν ήδη αναπτύξει μεθόδους εφαρμογής της τηλεργασίας.

Στην Ελλάδα η χρήση της τηλεργασίας ήταν περιορισμένη σε ένα μικρό ποσοστό οργανισμών και επιχειρήσεων, οι περισσότερες από τις οποίες σχετίζονται με τον τομέα της πληροφορικής. Έτσι, οι περισσότερες επιχειρήσεις δεν ανέπτυξαν ποτέ κουλτούρα η οποία να σχετίζεται με την εξ αποστάσεως εργασία με αποτέλεσμα να μην υπάρχει η κατάλληλη εκπαίδευση και ο κατάλληλος εξοπλισμός για την ορθή εφαρμογή της.

Τη ραγδαία ανάπτυξη της τηλεργασίας επέφερε η έναρξη της πανδημίας. Η εμφάνιση του covid-19 προξένησε έντονες αλλαγές στις διαδικτυακές δραστηριότητες, οι οποίες αντικατέστησαν τις παραδοσιακές που πραγματοποιούνταν με φυσική παρουσία.⁶ Με την εμφάνιση της πανδημίας η ανάγκη προστασίας της δημόσιας υγείας και η μείωση της διασποράς του ιού επέφερε μεγάλες αλλαγές στον επιχειρηματικό κόσμο. Οι κυβερνήσεις επέβαλαν μέτρα κοινωνικής απόστασης και απαγόρευσης κυκλοφορίας που διατάραζαν την καθημερινότητα και την συμμετοχή σε δραστηριότητες με φυσική παρουσία. Η τεχνολογία έδωσε τη δυνατότητα κάποιες από αυτές να πραγματοποιηθούν απομακρυσμένα όπως λόγου χάρη η διαδικτυακή μάθηση, οι αγορές μέσω διαδικτυακών παραγγελιών, οι βιντεοκλήσεις και η τηλεργασία.

⁴ Payne, B. R., et. Al. (2014). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010027713002072>

⁵ Walker, J., et. Al. (2021).. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09503153.2021.1902973>

⁶ Dingel, J. I., et. al (2020). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272720300992>

Η τηλεργασία μέσα σε ένα πολύ σύντομο χρονικό διάστημα «επιβλήθηκε» ως μορφή εργασίας. Ίσως η πανδημία αποτελεί ευκαιρία για την δημιουργία κουλτούρας απομακρυσμένης εργασίας και ευελιξίας.

Το βασικό πρόβλημα που προέκυψε, ιδιαίτερα σε μία χώρα όπου η εφαρμογή της τηλεργασίας δεν ήταν ευρέως διαδεδομένη στο παρελθόν ήταν η έλλειψη κατάλληλου εξοπλισμού και γνώσεων για την ορθή εφαρμογή της. Κάτι το οποίο οδήγησε στη δημιουργία άγχους και σύγχυση σε εργαζομένους, εργοδότες και πελάτες, καθώς και σε καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των εργασιών.

Κοινή παραδοχή αποτελεί το γεγονός ότι η τηλεργασία θα καθιερωθεί ως μορφή εργασίας και μετά το πέρας της πανδημίας, έτσι θα πρέπει να βρεθούν τρόποι, μέθοδοι και εργαλεία για την επιτυχία των μέγιστων αποτελεσμάτων και αποδοτικότητας που προσφέρει η τηλεργασία και να ξεπεραστούν τυχόν εμπόδια και προβλήματα που έχουν προκύψει.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να απαντηθούν ερωτήματα που αφορούν την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, τα ερωτήματα που έχουν τεθεί σχετίζονται αρχικά με την παράθεση των αλλαγών που επέφερε η εμφάνιση της πανδημίας και, κατά συνέπεια, η τηλεργασία στον επιχειρηματικό κόσμο. Περαιτέρω, σημαντικό είναι να καθοριστεί το κατά πόσο προετοιμασμένοι ήμασταν τόσο σε ατομικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο να διαχειριστούμε τις αλλαγές αυτές και τελευταίο αλλά εξίσου σημαντικό είναι να αναλυθούν ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποκόμισαν οι εργαζόμενοι μέσω της τηλεργασίας. Τέλος, σημαντικό είναι να απαντηθεί ποιος είναι ο βέλτιστος τρόπος επίλυσης των προβλημάτων που έχουν δημιουργηθεί.

Το θεωρητικό υπόβαθρο της εργασίας αφορά αρχικά τις υπηρεσίες με τις οποίες αξιολογείται η τηλεργασία και τις διαφορετικές μορφές που μπορεί να πάρει ανάλογα με την φύση της κάθε εργασίας. Επιπλέον, θεωρείται σημαντικό να γίνει μία σύντομη ιστορική αναδρομή και να δοθεί ο ορισμός της τηλεργασίας ώστε να εμβαθύνουμε στο πως ξεκίνησε η εξ αποστάσεως εργασίας ως μορφή εργασίας και πως εξελίχθηκε με την πάροδο του χρόνου. Επιπρόσθετα, παρουσιάζεται το νομοθετικό πλαίσιο της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής ένωσης σχετικά με την τηλεργασία με σκοπό να εντοπιστούν τυχόν κενά και παραλείψεις ώστε μέσω του πρακτικού μέρους της εργασίας να γίνει προσπάθεια εύρεσης τρόπων για την κάλυψη αυτών.

Η ανάπτυξη του θεωρητικού μέρους της εργασίας βασίζεται κυρίως σε ξένη βιβλιογραφία καθώς στην Ελλάδα δεν έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερη έρευνα σχετικά με την τηλεργασία. Μάλιστα, το μεγαλύτερο μέρος των ερευνών πραγματοποιήθηκε από την έναρξη της πανδημίας και μετά, το οποίο ενισχύει την άποψη ότι πριν από αυτό οι Ελληνικές επιχειρήσεις δεν ενσωμάτωσαν την τηλεργασία στην κουλτούρα τους. Αυτό αποτελεί ένα ακόμη κίνητρο εκπόνησης της παρούσας εργασίας. Να δοθεί δηλαδή έναυσμα για την πραγματοποίηση περαιτέρω μελέτης ώστε να βελτιωθεί ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζεται η τηλεργασία καθώς και να αναπτυχθεί το κατάλληλο υπόβαθρο σύμφωνα με τα ελληνικά δεδομένα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΘΕΩΡΗΤΙΚΉ ΠΡΟΣΉΓΓΙΣΗ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ

Δεν υπάρχει σαφής ορισμός που να καθορίζει την τηλεργασία διότι προσαρμόζεται ανάλογα με την εκάστοτε εργασία και την συμφωνία που έχει οριστεί μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη. Ως γενική ορολογία τηλεργασία είναι οποιαδήποτε εργασία πραγματοποιείται εξ αποστάσεως, δηλαδή εκτός του χώρου που στεγάζεται η επιχείρηση, με την χρήση τεχνολογικών μέσων λόγω χάρη έναν υπολογιστή, το διαδίκτυο κ.α. και μέσω τηλεπικοινωνιακών συνδέσμων.

1.2 ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η έναρξη της τηλεργασίας έγινε στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. «Πατέρας» της τηλεργασίας θεωρείτε ο Jack Nilles, ερευνητής στο πανεπιστήμιο της Ν. Καλιφόρνιας. Την πρώτη επιτυχημένη εφαρμογή πραγματοποίησε ο Nilles το 1973 και στη συνέχεια επιτελέστηκαν πολλά παρεμφερή έργα από πρωτοπόρα πανεπιστημιακά ιδρύματα και έπειτα υιοθετήθηκε από εταιρείες του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.

Ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά στην Ευρώπη και συγκεκριμένα στις Σκανδιναβικές χώρες με τον όρο telecotage. Το πρώτο telecotage αναπτύχθηκε περίπου το 1985 στο Vemdalen της Σουηδίας και έπειτα υιοθετήθηκε από τους Βρετανούς γύρω

στο 1989. Ο διάδοχος του telecottage είναι τα κέντρα τηλεργασίας τα οποία δημιουργήθηκαν και αναπτύχθηκαν στις Αγγλοσαξονικές χώρες.

Η εξ αποστάσεως εργασία ξεκίνησε να μελετάται και να εφαρμόζεται κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '80. Το βασικότερο χαρακτηριστικό που αφορούσε την τηλεργασία εκείνη την περίοδο ήταν η ταύτιση με την κατ' οίκων εργασία. Αυτό δημιούργησε θύελλα αντιδράσεων από τους εργοδότες διότι ήταν δύσκολη η εξ αποστάσεως επιτήρηση των εργαζομένων. Επιπρόσθετα, αρνητική στάση διατηρούσαν και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης σύμφωνα με τα οποία η τηλεργασία αποτελούσε η αναβίωση της παραδοσιακής κατ' οίκων εργασίας και κατά συνέπεια συσχετιζόταν με την εκμετάλλευση των εργαζομένων. Η τηλεργασία εφαρμόζοταν σε ένα πολύ περιορισμένο φάσμα επαγγελματίων εξαιτίας κυρίως των τεχνολογικών περιορισμών. Τέλος, οι επιχειρήσεις φάνηκαν απρόθυμες να υιοθετήσουν μορφές τηλεργασίας καθώς θα έπρεπε να πραγματοποιήσουν αλλαγές στην οργάνωση και τις λειτουργίες τους.

Τη δεκαετία του '90 έγινε προσπάθεια ανάπτυξης της τηλεργασίας με τη χρήση νέων τεχνολογιών επικοινωνίας. Επιπλέον, δημιουργήθηκε η πεποίθηση ότι η χρήση νέων τεχνολογιών επηρεάζει θετικά το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των επιχειρήσεων. Περαιτέρω, καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη νέων μορφών εργασίας κατείχε η αυξημένη ανάγκη προστασίας του περιβάλλοντος. Τέλος μειώθηκαν οι αντιδράσεις των εργατικών ενώσεων διότι οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα ότι η τηλεργασία ίσως αποτελέσει σημαντικό παράγοντα στην ελαχιστοποίηση του εργασιακού φορτίου και στην περαιτέρω κατάρτιση των εργαζομένων.

Η ανάπτυξη της τηλεργασίας στις χώρες της Ευρωπαϊκής ένωσης ήταν περιορισμένη έως το 1994 με εξαίρεση τη Μεγάλη Βρετανία ενώ μετέπειτα παρατηρήθηκε τάση της Ευρωπαϊκής ένωσης στην υιοθέτησή της.

1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε εργασία εξ αποστάσεως χρειάζονται τα κατάλληλα εργαλεία. Σημαντικό είναι να αναφερθεί με ποιόν τρόπο επιτυγχάνεται η απομακρυσμένη επικοινωνία, ανάμεσα σε ποιους, με ποιόν τρόπο καθώς και τι χρειάζεται.

- ❖ Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail): Αποτελεί έναν από τους πιο διαδομένους τρόπους ανταλλαγής μηνυμάτων. Τα μηνύματα εκτός από απλό κείμενο ίσως περιλαμβάνουν εικόνα και ήχο. Τα μηνύματα ελέγχονται όταν το ελέγξει ο παραλήπτης άρα δεν είναι πραγματικού χρόνου. Μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δίνεται στον εργαζόμενο η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με συναδέλφους και προϊσταμένους. Τέλος, σημαντικό πλεονέκτημα είναι ότι δεν χρειάζεται ιδιαίτερος εξοπλισμός καθώς επαρκή μία απλή σύνδεση στο διαδίκτυο και μια ηλεκτρονική συσκευή όπως ένα υπολογιστής ή ένα κινητό τηλέφωνο.
- ❖ Πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό (www): Είναι το πιο διαδεδομένο μέσο. Δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να ανακτήσει έγγραφα από όλον τον κόσμο. Επιπλέον, προσφέρει μεγάλο όγκο πληροφοριών σε ελάχιστο χρόνο.
- ❖ Τηλεδιάσκεψη: Πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο μεταξύ χρηστών οι οποίοι έχουν γεωγραφική απόσταση. Πραγματοποιείται με τρεις τρόπους. Είτε μεταξύ δύο χρηστών, είτε μεταξύ των μελών μίας ομάδας και τέλος, από ένα χρήστη σε πολλούς χωρίς να δίνεται η δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας. Είναι εξαιρετικά χρήσιμη για την οργάνωση συνεδριών, συναντήσεων και προσφέρει άμεση επικοινωνία μεταξύ των μελών.

1.3.1 Μορφές υπηρεσιών και επικοινωνίας

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Ανταλλαγή μηνυμάτων
- Ηλεκτρονική ανταλλαγή αρχείων
- Απομακρυσμένη προσπέλαση όπου και αν βρίσκονται, σε απομακρυσμένους κόμβους μέσω διαδικτύου
- Τηλεδιάσκεψη

1.3.2 Ανάμεσα σε ποιους

- Επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα της επιχείρησης ή του οργανισμού.
- Επικοινωνία με τον εργοδότη
- Επικοινωνία με τους συνεργάτες.
- Επικοινωνία με τους πελάτες

1.3.3 Εξοπλισμός

Για οποιαδήποτε εκτέλεση εργασίας εξ αποστάσεως κρίνεται απαραίτητη η χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού.

1.4 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ανάλογα με τις απαιτήσεις και τα δεδομένα της εκάστοτε εργασίας παρουσιάζονται διάφορες μορφές της τηλεργασίας. Στη συνέχεια παρατίθενται μερικές από τις πιο σημαντικές εξ αυτών.

Εργασία από το σπίτι: Αποτελεί ίσως την πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας. Αφορά είτε ελεύθερους επαγγελματίες είτε άτομα που εργάζονται σε μια επιχείρηση ή οργανισμό και ως χώρος εργασίας αποτελεί η κατοικία των εργαζομένων αυτών.

Κινητή τηλεργασία: Ο εργαζόμενος μετακινείται με σκοπό να προσφέρει τις υπηρεσίες του.

Τηλεκέντρα: Ειδικά διαμορφωμένοι χώροι που παρέχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διεκπεραίωση της εργασίας.

Λειτουργική μετεγκατάσταση: Ορισμένα από τα τμήματα ή τις λειτουργίες της επιχείρησης μεταφέρονται και λειτουργούν σε διαφορετική τοποθεσία από τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, ωστόσο με άμεση πρόσβαση στα συστήματά της. Η βασική διαφορά με τα τηλεκέντρα είναι ότι αφορά ολόκληρο τμήμα της επιχείρησης και όχι μεμονωμένα άτομα.

Τηλεχωριά: Χωριά τα οποία είναι εξοπλισμένα με τον κατάλληλο τεχνολογικό εξοπλισμό στα οποία όλες οι κατοικίες είναι συνδεδεμένες και επικοινωνούν μεταξύ τους.

1.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Η τηλεργασία εάν εφαρμοσθεί σύμφωνα με το κατάλληλο νομοθετικό πλαίσιο μπορεί να προσφέρει πολλαπλά οφέλη στους εργαζόμενους μερικά από τα οποία αναλύονται στη συνέχεια.

Αρχικά, προσφέρει ευελιξία στον εργαζόμενο, ιδιαίτερα στην αξιοποίηση του χρόνου του σύμφωνα με το προσωπικό του πρόγραμμά , υπό την προϋπόθεση όμως ότι είναι τυπικός στην διατήρηση των χρονοδιαγραμμάτων που έχουν οριστεί από την επιχείρηση. Επιπλέον, δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας εφόσον δίνεται η δυνατότητα να απασχοληθούν ευπαθείς ομάδες όπως λόγω χάρη άτομα με αναπηρίες και μητέρες που δεν έχουν την δυνατότητα μετακίνησης από τον προσωπικό τους χώρο.⁷ Περαιτέρω, δίνεται και η δυνατότητα διαμόρφωσης του χώρου εργασίας σύμφωνα με το προσωπικό γούστο του εργαζομένου το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την μέγιστη απόδοση. Ακόμη, σε περιπτώσεις εργασίας με φυσική παρουσία δημιουργείται επιπλέον άγχος και στρες στον εργαζόμενο το οποίο απορρέει από την δαπάνη χρόνου που απαιτείται για την προετοιμασία του (ένδυση, χρήση αυτοκινήτου, παρκάρισμα) ώστε να είναι στην ώρα του στο χώρο εργασίας. Το φαινόμενο αυτό μπορεί να εξαλειφθεί μέσω της εξ αποστάσεως εργασίας εφόσον δεν χρειάζεται να μετακινηθεί από τον χώρο κατοικίας του. Επιπρόσθετα, μέσω της τηλεργασίας μειώνεται το κόστος που βαραίνει έναν εργαζόμενο στην περίπτωση απασχόλησης μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Για παράδειγμα το κόστος ένδυσης όταν η επιχείρηση έχει αυστηρό κώδικα, το κόστος μετακίνησης και το κόστος διατροφής. Τέλος, δεδομένων των συνθηκών σε πολλές περιπτώσεις λόγω γεωγραφικού περιορισμού, οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να απασχοληθούν σε επιχειρήσεις που δεν τους ικανοποιούν ή ακόμη και να μην είναι σχετικές με το αντικείμενο που έχουν επιλέξει. Σε περίπτωση εξ αποστάσεως εργασίας αυτό μπορεί να αποφευχθεί καθώς δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να επιλέξουν εταιρείες από όλο τον κόσμο στις οποίες είναι αδύνατο να εργαστούν με φυσική παρουσία.⁸

⁷ Burrell, D. N. (2021) <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PRR-12-2020-0046/full/pdf?title=managerial-adaptability-and-business-strategic-change-in-age-of-covid-19>

⁸ Baruch, Y. (2000) <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1468-005X.00063>

1.6 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

Επιπλέον, και από την σκοπιά των εργοδότη η τηλεργασία εάν εφαρμοστεί κατάλληλα έχει τη δυνατότητα να μεγιστοποιήσει το κέρδος και την ευημερία της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Ένα από τα βασικότερα πλεονεκτήματα για τον εργοδότη είναι ότι η εξ αποστάσεως εργασίας μειώνει σημαντικά το κόστος. Αρχικά, μειώνονται τα λειτουργικά κόστη της εταιρείας όπως για παράδειγμα νερό, ρεύμα, Δεή και άλλα. Επιπρόσθετα, σε περιπτώσεις όπου η εταιρεία καλύπτει έξοδα όπως η σίτιση και η μετακίνηση των εργαζομένων μπορεί να ελαχιστοποιήσει τα έξοδα αυτά μέσω της τηλεργασίας.⁹ Επιπλέον, όπως αναφέραμε και στα πλεονεκτήματα των εργαζομένων σε πολλές περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι απασχολούνται στον προσωπικό τους χώρο είναι περισσότερο αποδοτικοί. Αυτό για την επιχείρηση έχει ως αποτέλεσμα να επιτυγχάνονται οι στόχοι σε λιγότερο χρόνο και με τη μέγιστη αποδοτικότητα χωρίς απαραίτητα να δοθεί κάποιο χρηματικό κίνητρο.¹⁰ Τέλος, εξίσου σημαντικό είναι ότι δίνεται η δυνατότητα στους εργοδότες να επιλέξουν από ένα μεγαλύτερο εύρος εργαζομένων και σε λιγότερο χρόνο, των οποίων τα προσόντα να συμφωνούν με τα

⁹ Hobbs, et al (1998).

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02632779810235744/full/pdf?title=an-experimental-study-of-social-and-psychological-aspects-of-teleworking>

¹⁰ Pérez, M. P. et. Al. (2004).

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14601060410565038/full/pdf?title=a-technology-acceptance-model-of-innovation-adoption-the-case-of-teleworking>

χαρακτηριστικά και την κουλτούρα της επιχείρησης εφόσον, εξαλείφεται ο γεωγραφικός περιορισμός μέσω της τηλεργασίας.

1.7 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η απασχόληση μεγάλου ποσοστού εργαζομένων μέσω τηλεργασίας μπορεί να επιφέρει θετικά αποτελέσματα στην κοινωνία και το περιβάλλον. Μερικά από αυτά είναι:

Βασικό πλεονεκτήματα της τηλεργασίας αποτελεί η αποσυμφόρηση του κυκλοφοριακού. Σε περιπτώσεις όπου ένα μεγάλο ποσοστό εργάζεται εξ αποστάσεως μειώνεται η κίνηση, τα ατυχήματα και ο χρόνος μετακίνησης. Περαιτέρω, υπάρχει τεράστιο όφελος για το περιβάλλον. Μέσω της μειωμένης χρήσης μεταφορικών μέσων όπως αυτοκίνητα και μέσα μαζικής μεταφοράς μειώνονται οι ρύποι που απελευθερώνονται στο περιβάλλον. Επιπρόσθετα μειώνεται η κατανάλωση ρεύματος και νερού μέσα στις επιχειρήσεις καθώς και η κατανάλωση πρώτων υλών όπως το χαρτί. Τελευταίο αλλά εξίσου σημαντικό είναι ότι μέσω της τηλεργασίας επιτυγχάνεται η μη ερήμωση απομακρυσμένων περιοχών όπως νησιά και χωριά. Ένας βασικός λόγος που τα άτομα συγκεντρώνονται στα μεγάλα αστικά κέντρα είναι η παροχή περισσότερων ευκαιριών εύρεσης εργασίας.¹¹

1.8 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Από την άλλη πλευρά, λόγω της ευέλικτης μορφής που έχει η τηλεργασία, εγκυμονούν διάφοροι κίνδυνοι από την σκοπιά των εργαζομένων εξαιτίας της αυτονομίας που τους παρέχεται, εάν αυτή δεν αξιοποιηθεί κατάλληλα.

Σε περίπτωση εξ αποστάσεως εργασίας εγκυμονεί ο κίνδυνος απομόνωσης των ατόμων καθώς δεν έχουν την καθημερινή τριβή με προϊσταμένους και συναδέλφους. Επιπλέον, δεν είναι όλοι οι εργαζόμενοι κατάλληλοι για τηλεργασία. Σε πολλές περιπτώσεις τα άτομα χρειάζονται συνεχή καθοδήγηση

¹¹ Hobbs, et al (1998).

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02632779810235744/full/pdf?title=an-experimental-study-of-social-and-psychological-aspects-of-teleworking>

και έλεγχο από τους προϊσταμένους για να αποδώσουν στην εργασία τους.¹² Επιπρόσθετα, με σκοπό να εφαρμοστεί η τηλεργασία χρειάζεται ο κατάλληλος εξοπλισμός όπως σύνδεση στο διαδίκτυο, σταθερός η φορητός υπολογιστής και οποιαδήποτε άλλη συσκευή είναι απαραίτητη για την διεκπεραίωση της εργασίας. Το πρόβλημα είναι ότι σε πολλές περιπτώσεις οι επιχειρήσεις αρνούνται να τον παρέχουν και έτσι το κόστος και τη φθορά τους την επωμίζεται ο εργαζόμενος. Περαιτέρω, εφόσον ο εργαζόμενος δεν απασχολείται σε ειδικά διαμορφωμένα κέντρα αλλά στον προσωπικό του χώρο υπάρχει κίνδυνος να μην υπάρχει κάποιος κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος για εργασία καθώς επίσης να υπάρχουν και διάφοροι περισπασμοί όπως μικρά παιδιά ή φασαρία τα οποία αυξάνουν το άγχος και επηρεάζουν σημαντικά την αποδοτικότητα.¹³ Επιπλέον, σε πολλές περιπτώσεις η επικοινωνία μέσω τεχνολογικών μέσων είναι πολύ διαφορετική από την προσωπική. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την δυσκολία συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων και έτσι επηρεάζεται η ψυχολογία των εργαζομένων, μειώνεται σημαντικά η απόδοση τους και τέλος, οι εργαζόμενοι αποκτούν μια ατομιστική προσέγγιση με αποτέλεσμα να αρνούνται να επικοινωνήσουν, το οποίο οδηγεί στον να μην αποφορτίζονται από το εργασιακό φορτίο. Καθοριστικό παράγοντα αποτελεί επίσης και η έλλειψη κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου και έτσι ίσως υπάρχουν αυθαιρεσίες σε βασικά ζητήματα όπως είναι η τήρηση του ωραρίου και η κάλυψη των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Τέλος, ανασφάλεια δημιουργείται και από τον τεράστιο ανταγωνισμό που υπάρχει διότι όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα, μέσω της τηλεργασίας αναγκάζονται να ανταγωνίζονται με υποψήφιους εργαζόμενους από όλο τον κόσμο.

¹² Hislop, D., & Axtell, C. (2007)
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-005X.2007.00182.x>

¹³ Bathini et. Al. (2019).
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10551-017-3449-y.pdf>

1.9 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

Η εκάστοτε επιχείρηση ή οργανισμός θα πρέπει να γνωρίζει τους κινδύνους στους οποίους έγκειται η τηλεργασία ειδικά σε περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει η κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με την συγκεκριμένη μορφή εργασίας.

Όπως αναφέρθηκε ήδη ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την παροχή εξοπλισμού στους εργαζομένους, το οποίο αυξάνει σημαντικά τα κόστη της επιχείρησης. Εξίσου σημαντικό είναι ότι δεν υπάρχει η κατάλληλη εκπαίδευση των προϊσταμένων να ελέγξουν και να παρακινήσουν τους εργαζομένους που απασχολούνται εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Η παρακίνηση ίσως αυξηθεί δημιουργώντας ομάδες εργασίας αντί για ατομική απασχόληση των εργαζομένων. Επιπλέον, εφόσον οι εταιρείες δεν παρέχουν ειδικά διαμορφωμένους χώρους και οι εργαζόμενοι απασχολούνται από τον προσωπικό τους χώρο υπάρχει ο κίνδυνος να διαρρεύσουν πληροφορίες και ευαίσθητα δεδομένα της επιχείρησης. Αυτό μπορεί να γίνει είτε εσκεμμένα από τον εργαζόμενο για προσωπικό του όφελος είτε ακούσια λόγω έλλειψης ασφαλείας των τεχνικών μέσων που διαθέτει. Τέλος, δημιουργούνται τεχνικά ζητήματα καθώς ο εξοπλισμός που διαθέτει ο εργαζόμενος στον χώρο του ίσως να μην συμφωνεί με τις προδιαγραφές της επιχείρησης.

1.10 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Τέλος, υπάρχουν και σημαντικοί κίνδυνοι που αφορούν την κοινωνία και το περιβάλλον εάν υπάρξει λάθος διαχείριση της τηλεργασίας.

Από τη στιγμή που η τηλεργασία αποτελεί μια ευέλικτη μορφή εργασίας εάν δεν θεσπιστεί το κατάλληλο νομικό πλαίσιο ελλοχεύει ο κίνδυνος να δημιουργηθούν αυθαιρεσίες όπως, παραβίαση ωραρίου εργασίας, καταπάτηση των δικαιωμάτων, αδήλωτη εργασία και άθλιες συνθήκες εργασίας. Επιπρόσθετα, η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας ίσως οδηγήσει και σε αύξηση της ανεργίας. Για παράδειγμα εφόσον οι τραπεζικοί υπάλληλοι μπορούν να εξυπηρετήσουν εξ αποστάσεως γιατί να υπάρχουν φυσικά καταστήματα ή εάν οι πελάτες πραγματοποιούν τις αγορές τους μέσω

διαδικτύου γιατί η επιχείρηση να μην δημιουργήσει μία ομάδα διαχείρισης της ιστοσελίδα και να δημιουργήσει ένα φυσικό κατάστημα. Επιπλέον, ο άνθρωπος αποτελεί ένα κοινωνικό ον. Σε περιπτώσεις εξ αποστάσεως εργασίας το άτομο απομονώνεται από τη φυσική επαφή και αυτό ίσως οδηγήσει σε ψυχολογικές μεταπτώσεις και σε αύξηση άγχους και στρες. Τέλος, υπάρχει ο κίνδυνος να αποκλειστούν τα άτομα που δεν είναι εξοικειωμένα με την τεχνολογία και έτσι δεν μπορούν να εργαστούν εξ αποστάσεως.

1.11 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

Εξαιτίας της ευέλικτης μορφής που έχει η τηλεργασία σε πολλές περιπτώσεις υποπίπτει σε νομικά κενά με αποτέλεσμα να δημιουργούνται ανακρίβειες, οι οποίες προκαλούν προβλήματα σε εργαζόμενους και εργοδότες. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα όπου η τηλεργασία, με εξαίρεση συγκεκριμένων περιπτώσεων δεν ήταν ιδιαίτερα διαδεδομένη είχε ως αποτέλεσμα να μην θεσπιστεί το κατάλληλο νομοθετικό πλαίσιο.

Λόγο της φύσης της τηλεργασίας και της απομακρυσμένης απασχόλησης των εργαζομένων η σχέση με τον εργοδότη γίνεται πιο χαλαρή. Ως επακόλουθο δεν καθίσταται σαφές αν αναφερόμαστε για εξαρτημένη εργασία ή για ανεξάρτητη παροχή υπηρεσιών. Ως εξαρτημένη εργασία ορίζεται όταν ο τόπος, ο χρόνος και η διαδικασία της εργασίας καθορίζονται από τον εργοδότη, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεσή τους. Στη συνέχεια θα δούμε μερικούς από τους πιο βασικούς νόμους που σχετίζονται είτε έμμεσα είτε άμεσα με την τηλεργασία.

- Ν 1876/1990 κεφ. 1:¹⁴ Ο νόμος αυτός σχετίζεται με τις συλλογικές συμβάσεις. Συγκεκριμένα, αναφέρεται στα άτομα που εργάζονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας και έπειτα, παραθέτει «καθώς και οι κατ' οίκων εργαζόμενοι». Επιπρόσθετα, ο ίδιος νόμος περιλαμβάνει και τα «φυσικά πρόσωπα που δεν

¹⁴ Νόμος 1876 ΦΕΚ Α'27/8.3.1990

<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/234644/nomos-1876-1990>

συνδέονται με σχέση εξαρτημένης εργασίας» καλύπτοντας με τον τρόπο αυτό όλα τα ενδεχόμενα συνεργασίας. Μέσω αυτού απορρέει το συμπέρασμα ότι οι εξ αποστάσεως εργαζόμενοι εξισώνονται με τους μισθωτούς που εργάζονται σε μία επιχείρηση.

- Νόμος Ν. 1902/1990 Κεφ. Α άρθρο 22:¹⁵ Στο νόμο αυτό αναφέρεται ότι «Πρόσωπα που απασχολούνται αυτοπροσώπως και κατά κύρια απασχόληση στις διαδικασίες παραγωγής και συσκευασίας προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών σε μία ή περισσότερες επιχειρήσεις αμείβονται με το κομμάτι (φασόν) και εργάζονται στο σπίτι τους ή σε εργαστήρια που βρίσκονται εκτός του χώρου λειτουργίας των επιχειρήσεων του εργοδότη, έστω και αν χρησιμοποιούν δικά τους εργαλεία». Με τον τρόπο αυτό κατοχυρώνει το δικαίωμα κοινωνικής ασφάλισης στα άτομα αυτά.
- Την πρώτη επέκταση του νόμου αυτού την βρίσκουμε στο νόμο Ν. 2639/1998 κεφ. Α άρθρο 1¹⁶, η οποία επιδιώκει να προστατεύσει την συμφωνία με οποιαδήποτε ειδική μορφή εργασίας μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου. Επιπλέον, σκοπός του νόμου αυτού είναι η προστασία των εργαζομένων από την εξαρτημένη εργασία, καθώς οι εργοδότες υπόκεινται σε υποβολή όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών που χρειάζονται για την εκτέλεση ενός έργου στην επιθεώρηση εργασίας μέσα σε διάστημα εννιά μηνών. Σε διαφορετική περίπτωση οι εργαζόμενοι απασχολούνται χωρίς κάποια ειδική μορφή εργασίας και έτσι γίνονται οι απαραίτητες διαδικασίες για να έχουν τα ίδια δικαιώματα με τους μισθωτούς.
- Η έλλειψη κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου δημιουργεί κενά όπως λόγω χάρη βάση του νόμου 1568/1985¹⁷ οι εργοδότες είναι υπεύθυνοι για την ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με θέματα υγιεινής και ασφάλειας, κάτι το

¹⁵ Νόμος 1902 ΦΕΚ 138/17.10.1990 <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/233790/nomos-1902-1990>

¹⁶ ΝΟΜΟΣ 2639/1998 <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/200142/nomos-2639-1998>

¹⁷ https://www.sepenet.gr/liferayportal/documents/20181/26456/N1568_85.pdf/3c0d183d-32b2-45ef-91e3-a0cc1f510ed9

οποίο δεν καλύπτει τον τομέα της τηλεργασίας, και με τον τρόπο αυτό η ευθύνη μετατίθεται στον εργαζόμενο.

- Ο μόνος νόμος που θεσπίστηκε συγκεκριμένα για τον τομέα της τηλεργασίας είναι ο νόμος 4808/2021 άρθρο 67 τον οποίο παραθέτουμε αυτούσιο:¹⁸

1. Τηλεργασία είναι η εξ αποστάσεως παροχή της εξαρτημένης εργασίας του εργαζομένου και με τη χρήση της τεχνολογίας, δυνάμει της σύμβασης εργασίας πλήρους, μερικής, εκ περιτροπής ή άλλης μορφής απασχόλησης, η οποία θα μπορούσε να παρασχεθεί και από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη.

2. Η τηλεργασία συμφωνείται μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου, κατά την πρόσληψη ή με τροποποίηση της σύμβασης εργασίας.

3. Κατ' εξαίρεση, εφόσον η εργασία μπορεί να παρασχεθεί εξ αποστάσεως, η τηλεργασία μπορεί να εφαρμόζεται:

α) Μετά από απόφαση του εργοδότη, για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας, η συνδρομή των οποίων διαπιστώνεται με απόφαση του Υπουργού Υγείας και του κατά περίπτωση συναρμόδιου Υπουργού και για όσο χρόνο διαρκούν οι λόγοι αυτοί.

β) Μετά από αίτηση του εργαζόμενου, σε περίπτωση τεκμηριωμένου κινδύνου της υγείας του, ο οποίος θα αποφευχθεί αν εργάζεται μέσω τηλεργασίας και όχι στις εγκαταστάσεις του εργοδότη και για όσο χρόνο διαρκεί ο κίνδυνος αυτός. Σε περίπτωση που ο εργοδότης διαφωνεί, ο εργαζόμενος μπορεί να αιτηθεί την επίλυση της διαφοράς από την Επιθεώρηση Εργασίας, σύμφωνα με το άρθρο 3B του ν. 3996/2011 (Α' 170).

Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας, καθορίζονται οι παθήσεις, τα νοσήματα ή οι αναπηρίες του εργαζόμενου, που μπορούν

¹⁸ ΝΟΜΟΣ 4808/2021 <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/727771/nomos-4808-2021>

να τεκμηριώσουν τον κίνδυνο της υγείας του, καθώς και τα δικαιολογητικά, οι αρμόδιοι φορείς και η διαδικασία για την τεκμηρίωση του κινδύνου αυτού.

4. Κατά την τηλεργασία, ο εργοδότης αναλαμβάνει το κόστος που προκαλείται στον εργαζόμενο από τη μορφή αυτή εργασίας, ήτοι το κόστος του εξοπλισμού, εκτός εάν συμφωνηθεί να γίνεται χρήση εξοπλισμού του εργαζομένου, των τηλεπικοινωνιών, της συντήρησης του εξοπλισμού και της αποκατάστασης των βλαβών. Παρέχει στον εργαζόμενο τεχνική υποστήριξη για την παροχή της εργασίας του και αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τις δαπάνες επισκευής των συσκευών που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεσή της ή να τις αντικαταστήσει σε περίπτωση βλάβης. Η υποχρέωση αυτή αφορά και στις συσκευές που ανήκουν στον εργαζόμενο, εκτός εάν στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας ορίζεται διαφορετικά. Στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας ορίζεται ο τρόπος χρηματικής αποκατάστασης εκ μέρους του εργοδότη του ως άνω κόστους, καθώς και του κόστους, σε μηνιαία βάση, της χρήσης του οικιακού χώρου εργασίας του εργαζομένου. Οι σχετικές δαπάνες δεν αποτελούν αποδοχές, αλλά εκπιπτάδα δαπάνη για την εργοδοτική επιχείρηση, δεν υπόκεινται σε οποιοδήποτε φόρο ή τέλος ούτε οφείλονται επί αυτών ασφαλιστικές εισφορές εργοδότη ή εργαζομένου, υπολογίζονται αναλογικώς προς τη συχνότητα και τη διάρκεια της τηλεργασίας, την παροχή ή όχι εξοπλισμού και κάθε άλλο σχετικό στοιχείο.

5. Επιπλέον των υποχρεώσεων κατά το π.δ. 156/1994 (Α' 102), εντός οκτώ (8) ημερών από την έναρξη της τηλεργασίας ο εργοδότης υποχρεούται να γνωστοποιήσει στον εργαζόμενο με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, περιλαμβανομένου και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τους όρους εργασίας που διαφοροποιούνται λόγω της τηλεργασίας, οι οποίοι περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

α) Το δικαίωμα αποσύνδεσης της παρ. 10.

β) Την ανάλυση του πρόσθετου κόστους, με το οποίο επιβαρύνεται περιοδικώς ο τηλεεργαζόμενος από την τηλεργασία, ιδίως, το κόστος τηλεπικοινωνιών, του εξοπλισμού και της συντήρησής του και τους τρόπους κάλυψής του από τον εργοδότη.

γ) Τον αναγκαίο για την παροχή τηλεργασίας εξοπλισμό, τον οποίο διαθέτει ο τηλεεργαζόμενος ή του παρέχει ο εργοδότης και τις διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης, συντήρησης και αποκατάστασης των βλαβών του εξοπλισμού αυτού.

δ) Οποιοσδήποτε περιορισμούς στη χρήση του εξοπλισμού ή εργαλείων πληροφορικής, όπως το διαδίκτυο και τις κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασής τους.

ε) Συμφωνία περί τηλετοιμότητας, τα χρονικά όρια αυτής και τις προθεσμίες ανταπόκρισης του εργαζομένου.

στ) Τους όρους υγιεινής και ασφάλειας της τηλεργασίας και τις διαδικασίες αναγγελίας εργατικού ατυχήματος, που ο τηλεργαζόμενος τηρεί, σύμφωνα με την παρ. 9.

ζ) Την υποχρέωση για προστασία των επαγγελματικών δεδομένων, καθώς και των προσωπικών δεδομένων του τηλεργαζομένου και τις ενέργειες και διαδικασίες που απαιτούνται για την εκπλήρωση της υποχρέωσης αυτής.

Όσα από τα παραπάνω στοιχεία δεν αφορούν εξατομικευμένα στον εργαζόμενο μπορούν να γνωστοποιούνται και μέσω ανάρτησης στο εσωτερικό δίκτυο η/υ (Internet) της επιχείρησης ή κοινοποίησης σχετικής επιχειρησιακής πολιτικής.

6. Η συμφωνία περί τηλεργασίας δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης και τη σύμβαση εργασίας του τηλεργαζομένου ως πλήρους, μερικής, εκ περιτροπής ή άλλης μορφής απασχόλησης, αλλά μεταβάλλει μόνο τον τρόπο, με τον οποίο εκτελείται η εργασία. Η τηλεργασία μπορεί να παρέχεται κατά πλήρη, μερική ή εκ περιτροπής απασχόληση, αυτοτελώς ή σε συνδυασμό με απασχόληση στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.

7. Με την επιφύλαξη των διαφοροποιήσεων που οφείλονται στη φύση της τηλεργασίας, οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και τις ίδιες υποχρεώσεις με τους συγκρίσιμους εργαζομένους εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης ή εκμετάλλευσης, ιδίως, σε σχέση με τον όγκο εργασίας, τα κριτήρια και τις διαδικασίες αξιολόγησης, τις επιβραβεύσεις, την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν στην επιχείρηση, την κατάρτιση και επαγγελματική τους εξέλιξη, τη συμμετοχή σε σωματεία, τη συνδικαλιστική τους δράση και την απρόσκοπτη και εμπιστευτική επικοινωνία τους με τους συνδικαλιστικούς τους εκπροσώπους.

8. Ο εργοδότης ελέγχει την απόδοση του εργαζομένου κατά τρόπο, που σέβεται την ιδιωτική του ζωή και είναι σύμφωνος με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Απαγορεύεται η χρήση της κάμερας (web cam) για τον έλεγχο της απόδοσης του εργαζομένου.

9. Ο εργοδότης πληροφορεί τον τηλεργαζόμενο για την πολιτική της επιχείρησης, όσον αφορά στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, η οποία περιλαμβάνει ιδίως τις προδιαγραφές του χώρου τηλεργασίας, τους κανόνες χρήσης οθονών οπτικής απεικόνισης, τα διαλείμματα, τα οργανωτικά και τεχνικά μέσα της παρ. 10 και κάθε άλλο αναγκαίο στοιχείο. Ο τηλεργαζόμενος υποχρεούται να εφαρμόζει τη νομοθεσία για την υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία και να μην υπερβαίνει το ωράριο εργασίας του. Κατά την παροχή τηλεργασίας από τον τηλεργαζόμενο τεκμαίρεται, ότι ο χώρος τηλεργασίας πληροί τις παραπάνω προδιαγραφές και ότι ο τηλεργαζόμενος τηρεί τους κανόνες περί υγιεινής και ασφάλειας.

10. Ο τηλεργαζόμενος έχει δικαίωμα αποσύνδεσης, το οποίο συνίσταται στο δικαίωμά του να απέχει πλήρως από την παροχή της εργασίας του και ιδίως, να μην επικοινωνεί ψηφιακός και να μην απαντά σε τηλεφωνήματα, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε οποιασδήποτε μορφής επικοινωνία εκτός ωραρίου εργασίας και κατά τη διάρκεια των νόμιμων αδειών του. Απαγορεύεται κάθε δυσμενής διάκριση σε βάρος τηλεργαζομένου, επειδή άσκησε το δικαίωμα αποσύνδεσης. Τα τεχνικά και οργανωτικά μέσα, που απαιτούνται για να εξασφαλίσουν την αποσύνδεση του τηλεργαζομένου από τα ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας και εργασίας αποτελούν υποχρεωτικούς όρους της σύμβασης τηλεργασίας και συμφωνούνται μεταξύ του εργοδότη και των εκπροσώπων των εργαζομένων στην επιχείρηση ή εκμετάλλευση. Σε περίπτωση έλλειψης συμφωνίας, τα μέσα του προηγούμενου εδαφίου καθορίζονται από τον εργοδότη και γνωστοποιούνται από αυτόν σε όλους τους εργαζόμενους.

11. Το ωράριο τηλεργασίας, καθώς και η αναλογία τηλεργασίας και εργασίας στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, δηλώνονται στο Π.Σ. «ΕΡΓΑΝΗ».

12. Με διάταγμα που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, μετά από γνώμη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών και της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθορίζονται οι ειδικότεροι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας της τηλεργασίας, καθώς και τα ελάχιστα τεχνικά και οργανωτικά μέσα, που εξασφαλίζουν την άσκηση του δικαιώματος αποσύνδεσης, η δήλωση του ωραρίου τηλεργασίας στο Π.Σ. «ΕΡΓΑΝΗ», η διαδικασία ελέγχου εκ μέρους της Επιθεώρησης Εργασίας και κάθε άλλη λεπτομέρεια σχετική με την εφαρμογή του παρόντος άρθρου. Ιδίως, ορίζεται η πρόσβαση της Επιθεώρησης Εργασίας και των λοιπών ελεγκτικών αρχών στα

μεταδεδομένα και τα δεδομένα της επικοινωνίας της επιχείρησης και του εργαζομένου μέσω ιδιωτικών ή δημόσιων δικτύων τηλεφωνίας ή διαδικτύου και μετάδοσης ψηφιακών δεδομένων, η οποία είναι απαραίτητη για να ελέγχεται η τήρηση του ωραρίου εργασίας και εν γένει της εργατικής νομοθεσίας κατά την τηλεργασία, με διασφάλιση του επιχειρηματικού απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων.

1.12. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η δημιουργία ενός ενιαίου νομικού πλαισίου για όλα τα κράτη μέλη είναι αδύνατη λόγω των διαφοροποιήσεων στις νομοθεσίες και στην κουλτούρα της κάθε χώρας. Παρ' όλα αυτά το Ευρωπαϊκό συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή επιτροπή δημιούργησε προτάσεις οι οποίες θα δώσουν κατεύθυνση στα κράτη-μέλη να θεσπίσουν το δικό τους νομοθετικό πλαίσιο το οποίο βασίζεται στους νόμους και τους κανόνες της κάθε χώρας.

Το πιο ουσιαστικό πλαίσιο προτάθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου του 2001 και υπεγράφη στις Βρυξέλες στις 16 Ιουλίου το 2002 μεταξύ Ευρωπαϊκών ενώσεων και οργανισμών που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις. Από τη στιγμή που η τηλεργασία κατοχυρώθηκε ως μορφή εργασίας δημιουργήθηκε η ανάγκη κάλυψης του νομοθετικού πλαισίου έτσι ώστε να υπάρχει ισορροπία μεταξύ ιδιωτικής και επαγγελματικής ζωής για τα άτομα που εργάζονται με τη συγκεκριμένη μορφή εργασίας καθώς και η απαραίτητη αυτονομία.

Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα προστέθηκε ως παράρτημα στις νομοθετικές διατάξεις των συλλογικών συμβάσεων στις 12 Απριλίου του 2006 με 12 άρθρα από τα οποία τα δέκα έχουν στόχο να καλύψουν τα νομοθετικά κενά τα οποία παρατίθενται στη συνέχεια:¹⁹

1. Πως ορίζεται και με ποιόν τρόπο εφαρμόζεται η τηλεργασία, σε ποιες περιπτώσεις μια εργασία έχει μορφή τηλεργασίας, με ποια κριτήρια θεωρείται κάποιος τηλεεργαζόμενος;

¹⁹ ΕΘΝΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΤΩΝ 2006 ΚΑΙ 2007
<https://gsee.gr/wp-content/uploads/2014/06/egsse2006-2007.pdf>

2. Πότε η τηλεργασία εφαρμόζεται εθελοντικά. Αυτό σχετίζεται με τη συμφωνία μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου και με ποιους κανόνες αυτή λειτουργεί
3. Ποιες είναι οι συνθήκες με τις οποίες τηλεεργάζεται κάποιος ώστε να έχει τα ίδια δικαιώματα με τους εργαζομένους με φυσική παρουσία; Στο άρθρο ορίζεται ότι ανάλογα με τη συμφωνία πρέπει να γίνουν οι κατάλληλες προσθήκες
4. Προστασία των δεδομένων και της δουλειάς του εργαζομένου. Ο εργοδότης θα πρέπει να ενημερωθεί σχετικά με το ποια είναι αυτά και με ποιόν τρόπο θα τα προστατεύσει.
5. Σε περίπτωση ύπαρξης προγράμματος παρακολούθησης ο εργοδότης θα πρέπει να σέβεται τα δικαιώματα των εργαζομένων και η χρήση τους να σχετίζεται αυστηρά με τη δουλειά.
6. Αφορά τις προϋποθέσεις που απαιτούνται σχετικά με τον εξοπλισμό και οποιοδήποτε άλλο μέσο παρέχει η εταιρεία στον εργαζόμενο. Συνδέεται με την παροχή, τα έξοδα, τη συντήρηση και την υποστήριξη αυτών καθώς και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων στην διαχείριση αυτών.
7. Υπεύθυνος για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, ακόμη και αυτών που εργάζονται εξ αποστάσεως, είναι ο εργοδότης. Τόσο από την πλευρά του εργαζόμενου όσο και από την πλευρά του εργοδότη υπάρχει η δυνατότητα να κληθεί η επιθεώρηση εργασίας για έλεγχο των συνθηκών εργασίας, χωρίς όμως να παραβιάζεται η ιδιωτικότητα.
8. Πως οργανώνεται η εργασία ώστε να μην υπάρχει υπερφόρτωση του χρόνου εργασίας του τηλεεργαζόμενου.
9. Δυνατότητα των τηλεεργαζόμενων να εκπαιδευτούν και να εξελιχθούν επί ίσοις όροις με τους εργαζόμενους που δεν απασχολούνται με κάποια ειδική μορφή εργασίας.
10. Όσα δικαιώματα συμμετοχής σε σωματεία, δυνατότητα ψήφου σχετικά με τα μέλη που τα απαρτίζουν καθώς και στην προστασία των δικαιωμάτων τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2º: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ/ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Αρχικά, όπως παρατηρείται μέσω της έρευνας, παρά τις παροτρύνσεις της Ευρωπαϊκής ένωσης για την δημιουργία ενός νομοθετικού πλαισίου που αφορά την τηλεργασία στις χώρες της Ευρώπης, στην Ελλάδα ο πρώτος ουσιαστικός νόμος που θεσπίστηκε και εξετάζει το θέμα της εξ αποστάσεως εργασίας αναπτύχθηκε το 2020, δηλαδή μετά την εμφάνιση της πανδημίας. Μέχρι τότε στις περισσότερες περιπτώσεις οι νόμοι δεν ήταν σαφείς και έτσι, σε πολλές περιπτώσεις τα δικαιώματα των τηλεεργαζόμενων εξισώνονταν με αυτά των μισθωτών κάτι το οποίο επέφερε αυθαιρεσίες και καταπάτηση των δικαιωμάτων στους εξ αποστάσεως εργαζόμενους.

Επιπλέον, τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν μέσω της τηλεργασίας ιδιαίτερα μακροπρόθεσμα ίσως προσφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις επιχειρήσεις, αυτονομία και ευελιξία στους εργαζομένους και συνολική ευημερία για την κοινωνία και το περιβάλλον. Για την επίτευξη αυτού θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν οι κίνδυνοι που αναφέρθηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο ώστε να αποφευχθούν μέσω της υιοθέτησης κατάλληλης μεθοδολογίας και τη σαφή σύμπραξη συμφωνίας μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου.

Τέλος οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επιλέξουν και να παραχωρήσουν τον κατάλληλο εξοπλισμό στους εργαζόμενους ο οποίος να συμφωνεί με τις προδιαγραφές και τους στόχους της επιχείρησης.

Μέσω της έρευνας που θα πραγματοποιηθεί αρχικά, προσδοκούμε να απαντηθούν τα ερωτήματα που έχουμε θέσει. Περαιτέρω, τείνουμε να καλύψουμε βασικές μεθόδους και τρόπους εφαρμογής της τηλεργασίας μέσω της μελέτης και κατανόησης της βιβλιογραφίας. Επιπρόσθετα, μέσω των συνεντεύξεων ευελπιστούμε για την κατανόηση των προβλημάτων που έχουν προκύψει τόσο για τις ίδιες τις επιχειρήσεις όσο και για τους εργαζομένους και τους πελάτες καθώς και σε ποιους παράγοντες οφείλονται τα προβλήματα αυτά. Επιπλέον οι συνεντεύξεις που θα πραγματοποιηθούν σε άτομα που εργάζονται τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα έχουν στόχο να δούμε τις διαφορές που υπάρχουν μεταξύ αυτών και να προσαρμόσουμε τις τεχνικές κατάλληλα. Τέλος, σε συνδυασμό της βιβλιογραφικής έρευνας και των συνεντεύξεων

θα οδηγηθούμε σε συμπεράσματα για το ποιες είναι οι κατάλληλες μέθοδοι υιοθέτησης και με ποιους τρόπους η τηλεργασία θα αξιοποιηθεί κατάλληλα ώστε να γίνει ένα ισχυρό και χρήσιμο εργαλείο εργασίας.

Αναλυτικά, η τηλεργασία υιοθετείται ολοένα και περισσότερο ως μορφή εργασίας. Αυτό βασίζεται σε δύο βασικούς παράγοντες. Στην συνεχή ανάπτυξη της τεχνολογίας και στην προσπάθεια μείωσης της διασποράς της πανδημίας. Αξίζει εδώ να σημειωθεί ότι θα πρέπει η ίδια η φύση του επαγγέλματος να επιτρέπει την υιοθέτηση της εξ αποστάσεως εργασίας, διότι, δεν είναι εφικτό να ενσωματωθεί σε όλα τα επαγγέλματα. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχουν τέσσερις βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την τηλεργασία οι οποίοι είναι:

- ✓ Ατομικοί παράγοντες (προσωπικότητα, συνθήκες)
- ✓ Εργασιακοί παράγοντες (φύση, τεχνολογία)
- ✓ Οργανωσιακοί (κουλτούρα, στρατηγική)
- ✓ Σπίτι και οικογένεια

Τα ερωτήματα που έχουν τεθεί στην παρούσα διπλωματική αφορούν την ραγδαία ανάπτυξη της τηλεργασίας, τα προβλήματα και τις προοπτικές που προέκυψαν μέσω αυτής, καθώς, και ποιες τεχνικές και μεθόδους πρέπει να εφαρμόσουν οι επιχειρήσεις ώστε να επιτύχουν τα μέγιστα οφέλη που αφορούν την αποδοτικότητα και την ευημερία τους. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα όπου δεν υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση και οργάνωση σχετικά με την τηλεργασία οι απότομες αλλαγές επέφεραν αναταράξεις και προβλήματα στην διεκπεραίωση των εργασιών και στην ψυχολογία των εργαζομένων.

Ήδη υπάρχει μεγάλη εξέλιξη στον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται η τηλεργασία, όμως υπάρχουν ακόμη προοπτικές ανάπτυξης, ιδιαίτερα εφόσον υπάρχει η παραδοχή ότι η εξ αποστάσεως εργασίας θα καθιερωθεί σε πολλές εταιρίες και οργανισμούς ως μορφή εργασίας ακόμη και μετά το πέρας της πανδημίας. Σύμφωνα με το ινστιτούτο ανθρώπινου δυναμικού ήδη η τηλεργασία έχει αυξηθεί κατά 37% στην Ευρώπη και το 25% εργάζεται σταθερά πλέον με την μορφή της τηλεργασίας. Ο βασικότερος παράγοντας για την μόνιμη υιοθέτησή της είναι ότι παρέχει ευέλικτη συμφωνία μεταξύ

εργαζομένων και εργοδοτών, όπως, ευέλικτα ωράρια και τηλεπικοινωνία, η οποία αυξάνει την αυτονομία των εργαζομένων.

Στόχος της παρούσας διπλωματικής είναι μέσω της θεωρίας να ενισχυθούν οι γνώσεις σχετικά με την τηλεργασία και επιπρόσθετα να εντοπιστούν κενά που υπάρχουν τόσο στην Ελλάδα όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Στην συνέχεια, μέσω των πληροφοριών που συγκεντρώθηκαν μέσω των συνεντεύξεων σκοπός είναι να εντοπιστούν τα αρνητικά και τα θετικά στοιχεία που αποκόμισαν οι εργαζόμενοι μέσω της τηλεργασίας και η γενικότερη άποψη που απέκτησαν για την εξ αποστάσεως εργασία. Τέλος, ο συνδυασμός πληροφοριών που αντλήθηκαν μέσω της θεωρίας και των συνεντεύξεων θα οδηγήσει σε συμπεράσματα που σχετίζονται με τα προβλήματα και τα οφέλη που επέφερε η εξ αποστάσεως εργασία καθώς και τους τρόπους με τους οποίους θα επιλυθούν τα εμπόδια, θα αναπτυχθεί περαιτέρω η τηλεργασία και θα επέλθει η μέγιστη αποδοτικότητα.

Επιπρόσθετα, είναι σημαντικό να τηρείται η αρχική συμφωνία που έχει γίνει μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου και να μην υπάρχουν παρατυπίες από καμία από τις δύο πλευρές ώστε να υπάρχει ομαλή συνεργασία και να επιτυγχάνεται η μέγιστη αποδοτικότητα χωρίς την υπερφόρτωση των εξ αποστάσεως εργαζομένων .

Τέλος, στόχος της εργασίας είναι να δοθεί κίνητρο για περαιτέρω μελέτη και έρευνα σχετικά με τον τομέα της τηλεργασίας καθώς σε αρκετές χώρες, όπως και στην Ελλάδα δεν υπάρχει ιδιαίτερη γνώση σχετικά με την εξ αποστάσεως εργασία, με αποτέλεσμα σε αρκετές περιπτώσεις να δημιουργούνται αυθαιρεσίες και καταπάτηση των δικαιωμάτων των εργαζομένων καθώς και μειωμένη αποδοτικότητα των επιχειρήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε ποιοτική έρευνα μέσω συνεντεύξεων.

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν σε άτομα του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα τα οποία εργάστηκαν με την μορφή της τηλεργασίας μετά την έναρξη της πανδημίας. Οι ηλικίες κυμαίνονται μεταξύ 30-60 χρονών. Στόχο για την εκπόνηση των συνεντεύξεων αποτέλεσε ο εντοπισμός των θετικών και αρνητικών στοιχείων που αποκόμισαν μέσω της εμπειρίας αυτής. Επιπλέον, σημαντικό στοιχείο είναι η παράθεση τρόπων με τους οποίους μπορεί να βελτιωθεί η εξ αποστάσεως εργασία, το οποίο θα έχει ως συνέπεια και την αύξηση της αποδοτικότητας.

Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων αντιμετωπίστηκαν αρκετά προβλήματα. Συγκεκριμένα, λόγω των συνεχών αλλαγών ιδιαίτερα στα άτομα που εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα δεν υπήρχε ο απαιτούμενος χρόνος για την διεξαγωγή των συνεντεύξεων.

Παρά το γεγονός ότι η απότομη υιοθέτηση της τηλεργασίας επέφερε μεγάλες αλλαγές και προκάλεσε σύγχυση στον επιχειρηματικό κόσμο, τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν εργοδότες και εργαζόμενοι είναι πολλά. Μέσω της παρούσας διπλωματικής στόχος είναι η σύνδεση των πληροφοριών που συλλέξαμε μέσω των άρθρων με τις πληροφορίες που αντλήθηκαν μέσω των συνεντεύξεων ώστε να καταλήξουμε στις κατάλληλες αλλαγές και πρακτικές που πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ορθή εφαρμογή της τηλεργασίας, καθώς και να δοθεί το έναυσμα για περαιτέρω έρευνα σχετικά με την τηλεργασία, ιδιαίτερα στην χώρα μας όπου δεν υπάρχει αρκετό ερευνητικό υλικό σχετικό με τον τομέα της εξ αποστάσεως εργασίας.

Τα κυριότερα θέματα που θα μας απασχολήσουν στην παρούσα διπλωματική είναι :

- ✓ Ορισμός της τηλεργασίας
- ✓ Σύντομη ιστορική αναδρομή
- ✓ Πλεονεκτήματα και κινδύνους που σχετίζονται με την τηλεργασία
- ✓ Νομοθετικό πλαίσιο
- ✓ Η τηλεργασία στην Ελλάδα
- ✓ Τρόποι βελτίωσης και ορθής εφαρμογής

Οι ερωτήσεις που τέθηκαν και θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε μέσω της εργασίας είναι:

- ❖ Ποιες είναι οι μέθοδοι και οι τεχνικές εφαρμογής της τηλεργασίας;
- ❖ Τι αλλαγές επέφερε η εμφάνιση της πανδημίας και κατά συνέπεια η τηλεργασία στις Ελληνικές επιχειρήσεις;
- ❖ Πόσο προετοιμασμένοι ήμασταν για τις αλλαγές αυτές τόσο σε ατομικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο;
- ❖ Ποια τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας;
- ❖ Πως θα ξεπεραστούν τα προβλήματα που έχουν δημιουργηθεί;
- ❖ Πως θα εφαρμοστεί ορθά η τηλεργασία;

Αναλυτικά:

- Στο πρώτο κεφάλαιο παρατίθεται ο ορισμός της τηλεργασίας με σκοπό την καλύτερη κατανόησή της καθώς, και σύντομη ιστορική αναδρομή η οποία έχει ως στόχο να γίνει αντιληπτό πότε ξεκίνησε η τηλεργασία να εφαρμόζεται ως μορφή εργασίας και πως εξελίχθηκε με την πάροδο του χρόνου.
- Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι υπηρεσίες με τις οποίες πραγματοποιείται η εξ αποστάσεως εργασία, οι μορφές που έχει, ανάμεσα σε ποιους και τέλος την χρησιμότητα τεχνολογικού εξοπλισμού στην εφαρμογή της τηλεργασίας.
- Το τρίτο κεφάλαιο της εργασίας εμπεριέχει μερικές από τις κυριότερες μορφές τηλεργασίας. Η υιοθέτηση και η εφαρμογή μία ή περισσότερων εξ αυτών σχετίζεται με την κουλτούρα και τις απαιτήσεις του εκάστοτε φορέα απασχόλησης.

- Στο τέταρτο κεφάλαιο παρατίθενται τα πλεονεκτήματα που ενέχει η τηλεργασία για τους εργοδότες, τους εργαζόμενους και συνολικά για την κοινωνία και το περιβάλλον. Για την ορθή εφαρμογή της τηλεργασίας οι εργοδότες θα πρέπει να εκπαιδευτούν κατάλληλα ώστε να επιτύχουν τα μέγιστα θετικά στοιχεία που προσφέρει η εξ αποστάσεως εργασία και να ελαχιστοποιήσουν τα αρνητικά.
- Το επόμενο κεφάλαιο αφορά το νομικό πλαίσιο που υπάρχει σχετικά με την τηλεργασία στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή ένωση ώστε να εντοπιστούν τυχόν κενά και ελλείψεις.
- Το πέμπτο κεφάλαιο της εργασίας περιλαμβάνει τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν προς απάντηση στην παρούσα εργασία και οι υποθέσεις που προέκυψαν μέσω της θεωρίας.
- Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία.
- Στο έβδομο κεφάλαιο συνοψίζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσω των συνεντεύξεων, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε άτομα του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα τα οποία απασχολήθηκαν με την μορφή της τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας.
- Στη συνέχεια, το όγδοο κεφάλαιο πραγματεύεται τις επιπτώσεις των ευρημάτων.
- Τέλος, συμπεριλαμβάνονται τα συμπεράσματα τα οποία προέκυψαν μέσα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την εκπόνηση της εργασίας.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την συγκέντρωση του υλικού της διπλωματικής είναι

- Διαδίκτυο
- Ελληνική και ξένη βιβλιογραφία
- Συνεντεύξεις εργαζομένων που απασχολήθηκαν με την τηλεργασία στον ιδιωτικό και στον δημόσιο τομέα.
- Περιοδικά
- Βιβλία

Επιπρόσθετα, δεν έχει πραγματοποιηθεί ιδιαίτερη έρευνα στην Ελλάδα σχετικά με το θέμα της τηλεργασίας όποτε οι περισσότερες πληροφορίες που χρησιμοποιήθηκαν αφορούν ξένη βιβλιογραφία και το διαδίκτυο. Το γεγονός αυτό αρχικά ενισχύει την πεποίθηση της ελάχιστης εφαρμογής της τηλεργασίας και επιπλέον ίσως αρκετά δεδομένα που παρατίθενται σε μερικές από τις ενότητες της εργασίας ίσως να μην μπορούν να προσαρμοστούν κατάλληλα στα Ελληνικά δεδομένα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στην ενότητα αυτή αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσω των συνεντεύξεων καθώς και τα συμπεράσματα που προέκυψαν μέσω αυτών.

Αρχικά, σημαντικό είναι το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων αποκόμισε θετική εμπειρία μέσω της τηλεργασίας καθώς τους προσέφερε ευελιξία και δυνατότητες που δεν θα μπορούσαν να έχουν με φυσική παρουσία στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, όπως συγκεκριμένα αναφέρεται από τους ερωτώμενους «Δεν απαιτεί φυσική παρουσία και αφήνει πολλά περιθώρια ευελιξίας όσον αφορά το ωράριο.» Αυτό όμως συνέβη μετά από ένα χρονικό διάστημα απασχόλησής τους με αυτή τη μορφή εργασίας διότι στην αρχή η απότομη υιοθέτηση της τηλεργασίας προκάλεσε σύγχυση και δυσκολία προσαρμογής σε εργαζόμενους και εργοδότες.

Εξαιτίας της ραγδαίας ανάπτυξης της πανδημίας και την επιτακτική ανάγκη των κυβερνήσεων να μειώσουν την διασπορά η τηλεργασία επιβλήθηκε ως μορφή εργασίας σε ένα πολύ σύντομο χρονικό διάστημα. Βασικό πρόβλημα για τους εργαζομένους αποτέλεσε ότι ιδιαίτερα στην αρχή δεν υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση των απασχολούμενων σχετικά με τον τρόπο που θα έπρεπε να πραγματοποιήσουν την εξ αποστάσεως εργασίας το οποίο επέφερε καθυστερήσεις και μείωση της αποδοτικότητας. Στη συνέχεια όμως το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ανέφερε ότι έγινε κάποια προσπάθεια μέσω διαδικτυακών σεμιναρίων κυρίως να ενημερωθούν αλλά λόγω μειωμένου χρόνου οι βελτιώσεις που προσέφεραν ήταν σχετικά μηδαμινές.

Τα πλεονεκτήματα που αποκόμισαν οι ερωτώμενοι μέσω της τηλεργασίας ήταν αρκετά. Συγκεκριμένα, απέκτησαν περισσότερη ευελιξία και αυτονομία στην αξιοποίηση και κατανομή των εργασιών σύμφωνα με το προσωπικό τους ωράριο κάτι το οποίο τους επέτρεψε να έχουν περισσότερο προσωπικό ελεύθερο χρόνο. Τέλος, μειώθηκε ο χρόνος που θα έπρεπε να σπαταλήσουν οι εργαζόμενοι για την μεταφορά τους από και προς την επιχείρηση κάτι που οδήγησε σε μείωση του άγχους και σε αποσυμφόρηση του περιβάλλοντος από τους ρύπους.

Από την άλλη πλευρά, οι περισσότεροι εργαζόμενοι τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα αντιμετώπισαν αρκετά προβλήματα στην εφαρμογή της τηλεργασίας, κυρίως τεχνικής φύσεως διότι οι επιχειρήσεις δεν τους παρείχαν τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διεκπεραίωση των εργασιών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υπάρχουν ελλείψεις πρώτον σε ηλεκτρονικές συσκευές όπως υπολογιστή ή τάμπλετ καθώς υπάρχει η λανθασμένη εντύπωση ότι όλοι πλέον διαθέτουν τουλάχιστον μία ηλεκτρονική συσκευή στον προσωπικό τους χώρο. Επιπρόσθετα, η ταυτόχρονη απασχόληση πολλών ατόμων μέσω διαδικτύου οδήγησε σε αργή σύνδεση και καθυστερήσεις. Επιπλέον, ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων δεν ήταν εξοικειωμένο με την τεχνολογία και εφόσον δεν υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση από την επιχείρηση ή τον οργανισμό κατέστη δύσκολη η προσαρμογή στα νέα δεδομένα. Στα μειονεκτήματα προστίθεται, επίσης, η έλλειψη φυσικής επαφής μεταξύ εργαζομένων καθώς και με τους πελάτες το οποίο προξένησε προβλήματα στην επικοινωνία. Τέλος, σημαντικό θέμα αποτέλεσε το αυξημένο ωράριο εργασίας λόγω της απασχόλησης μέσω του προσωπικού χώρου χωρίς όμως την κατάλληλη επιβράβευση. Ειδικά στις συνεντεύξεις αναφέρεται στα μειονεκτήματα «Έλλειψη προσωπικής επαφής και επιπλέον πολλές φορές ο εμπλεκόμενος καταλήγει να δουλεύει περισσότερο από ότι απαιτείται μιας και βρίσκεται συνεχώς στον προσωπικό του χώρο, χωρίς όμως να υπάρχει και η ανάλογη οικονομική επιβράβευση.»

Με σκοπό την αναβάθμιση της εξ αποστάσεως εργασίας και την ομαλή προσαρμογή στα νέα δεδομένα οι εργαζόμενοι ερωτήθηκαν για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να βελτιωθεί η τηλεργασία. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων απάντησε ότι ο εξοπλισμός θα πρέπει να τους παρέχεται από τον οργανισμό ή την επιχείρηση στην οποία απασχολούνται. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχεται η κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση από τους ανωτέρους σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και την κατάλληλη

διαπεραίωση των εργασιών απομακρυσμένα. Επιπρόσθετα, στην περίπτωση που συνεχίσει να απασχολείται ένα τόσο μεγάλο ποσοστό εργαζομένων με τηλεργασία θα πρέπει να γίνουν αναβαθμίσεις στο δίκτυο που να υποστηρίζουν τις τόσες συνδέσεις ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις με σκοπό την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων. Τέλος, σημαντικό είναι να υπάρχει συνεχής κατάρτιση και εποπτεία από τους προϊσταμένους καθώς όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο δεν είναι όλοι οι εργαζόμενοι κατάλληλοι για εργασία χωρίς επίβλεψη και καθοδήγηση.

Περαιτέρω, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων υποστηρίζει να συνεχίσει να υφίσταται η εξ αποστάσεως εργασία και μετά το πέρας της πανδημίας όμως υπό κάποιες προϋποθέσεις. Κυρίως είναι σημαντικό να δίνεται η δυνατότητα τηλεργασίας σε περιπτώσεις όπου η φυσική παρουσία δεν είναι δυνατή όπως λόγω χάρη όταν υπάρχει θέμα υγείας ή αδυναμία μετακίνησης είτε του εργαζόμενου είτε του πελάτη στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ή του οργανισμού. Συμπερασματικά, οι περισσότεροι εργαζόμενοι προτείνουν να υπάρχει συνδυασμός τηλεργασίας και εργασίας με φυσική παρουσία.

Συνοπτικά, μέσω των συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν τα συμπεράσματα στα οποία οδηγηθήκαμε είναι τα εξής:

- ✓ Οι εργαζόμενοι του δημόσιου τομέα αντιμετώπισαν περισσότερα προβλήματα καθώς δεν υπήρχε εκπαίδευση από τον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται και επιπρόσθετα ένα μεγάλο ποσοστό δεν ήταν ιδιαίτερα εξοικειωμένο με την τεχνολογία.
- ✓ Η συνολική εμπειρία που αποκόμισαν οι εργαζόμενοι μέσω της τηλεργασίας ήταν θετική και θα επέλεγαν να συνεχίσει να υφίσταται αλλά μόνο σε ορισμένες περιπτώσεις που δεν υπάρχει η δυνατότητα φυσικής παρουσίας.
- ✓ Καμία επιχείρηση ή οργανισμός δεν παρείχε τον εξοπλισμό στους εργαζόμενους με αποτέλεσμα να υπάρχουν ελλείψεις και επιπλέον το κόστος αγοράς και συντήρησης να επιβαρύνει τους εργαζόμενους.
- ✓ Το ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο επέφερε καταπάτηση των δικαιωμάτων των εργαζομένων κυρίως όσον αφορά το ωράριο εργασίας.
- ✓ Η επικοινωνία με τους προϊσταμένους δεν διαταράχτηκε ιδιαίτερα όμως υπήρχε δυσκολία επικοινωνίας με συναδέλφους και πελάτες.

Συμπερασματικά, η μη υιοθέτηση της τηλεργασίας πριν την έναρξη της πανδημίας και η απότομη επιβολή της επέφερε σημαντικές αλλαγές στον επιχειρηματικό κόσμο. Αρχικά, λόγω του ελλιπές νομοθετικού πλαισίου που παρατέθηκε μέσω της θεωρίας οδήγησε σε παρατυπίες και παράνομη επέκταση του ωραρίου των εργαζομένων λόγω της μη σύμπραξης κατάλληλης συμφωνίας. Επιπλέον, η αμάθεια των επιχειρήσεων και των οργανισμών σχετικά με την τηλεργασία επηρέασε σημαντικά τους εργαζόμενους και την αποδοτικότητά τους. Επιπρόσθετα, οι εργοδότες θεώρησαν υποχρέωση των εργαζομένων να κατέχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διεκπεραίωση της εξ αποστάσεως εργασίας κάτι το οποίο επέφερε κόστη στους εργαζόμενους τα οποία δεν θα έπρεπε να επωμιστούν. Τέλος, χώρο εργασίας αποτέλεσε ο προσωπικός χώρος του κάθε απασχολούμενου καθώς στην Ελλάδα δεν υπάρχουν κατάλληλα διαμορφωμένοι χώροι που να υποστηρίζουν την ομαδική τηλεργασία (τηλεκέντρα).

Στη συνέχεια παρατίθενται αποτελέσματα διάφορων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα σχετικά με την τηλεργασία. Η ανάλυση των ερευνών αυτών αποσκοπεί στην ενίσχυση των γνώσεων σχετικά με την τηλεργασία στην χώρα μας και τον ορθό τρόπο εφαρμογής της.

4.1 Στατιστικά στοιχεία τηλεργασίας πριν και μετά την έναρξη της πανδημίας

Παρά το γεγονός ότι η τηλεργασία έχει εφευρεθεί εδώ και αρκετές δεκαετίες και έχει υιοθετηθεί σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν ήταν τόσο ευρέως διαδεδομένη στην Ελλάδα, τουλάχιστον μέχρι πρόσφατα. Οι ιδιαίτερες συνθήκες που βιώνουμε εξαιτίας της πανδημίας έδωσαν το έναυσμα για την εκπόνηση πολλών ερευνών πάνω στο συγκεκριμένο θέμα τόσο σε τοπικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο τις οποίες θα μελετήσουμε στην παρούσα εργασία. Για να κατανοήσουμε καλύτερα τις διαφοροποιήσεις που προέκυψαν εν μέσω της πανδημίας στη συνέχεια παρατίθενται τα στοιχεία όπως καταγράφηκαν στο εθνικό ινστιτούτο εργασίας και ανθρώπινου δυναμικού.²⁰

²⁰ https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC__ISSUE_TELEWORK__FINAL.pdf

Η τηλεργασία έως και την πανδημία Covid-19 στην Ε.Ε.:

- Η τηλεργασία τόσο σε περιστασιακή βάση, όσο και σε πιο σταθερή βάση αυξάνεται κατά τη τελευταία δεκαετία στην Ε.Ε: από 12,4% το 2009 σε 16,1%.
- Η Ελλάδα, έχει από τα χαμηλότερα ποσοστά τηλεργασίας στην Ε.Ε. Συγκεκριμένα στη χώρα μας, η τηλεργασία συνολικά ήταν περίπου στο 4,3% το 2009 και στο 5,3% το 2019.
- Η τηλεργασία αφορά περισσότερο τους αυτοαπασχολούμενους συγκριτικά με τους μισθωτούς που απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας: το 2019, το ποσοστό των αυτοαπασχολούμενων το οποίο εργάζονταν από το σπίτι (με μερική απασχόληση) ανέρχονταν συνολικά στο 37% των αυτοαπασχολούμενων και στο 12,7% των μισθωτών. Στην Ελλάδα, οι αυτοαπασχολούμενοι το 2019 εργάζονταν σε ποσοστό 4,9% «ορισμένες φορές» από το σπίτι και 3% «συνήθως», ενώ τα ποσοστά για τους μισθωτούς είναι 2,9% και 1,4% αντίστοιχα.
- Η εφαρμογή της τηλεργασίας σχετίζεται άμεσα με κλάδους στους οποίους είναι δυνατή η πρακτική της εφαρμογής, όπως στους τομείς της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (40%), στο 35% στις επιχειρηματικές υπηρεσίες υψηλής έντασης γνώσης (knowledge-intensive business Services) (35%).
- Υψηλά ποσοστά τηλεργασίας παρατηρούνταν πριν τη πανδημία και στο χώρο της εκπαίδευσης (32%), γεγονός που σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στον πρόσθετο χρόνο εργασίας που αφιερώνουν οι εκπαιδευτικοί στο σπίτι, προκειμένου να προετοιμάσουν την εκπαιδευτική δραστηριότητα.
- Στον αντίποδα, χαμηλά ποσοστά τηλεργασίας (κάτω του 10%) υπάρχουν στους παραγωγικούς κλάδους και ειδικά σε αυτούς με χαμηλή τεχνολογική εξειδίκευση και υψηλή ένταση εργασίας, δηλαδή στη βιομηχανική παραγωγή και στις υπηρεσίες όπου η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται δια ζώσης
- Οι εξειδικευμένοι εργαζόμενοι υψηλών προσόντων – δεξιοτήτων όπως και τα ανώτερα και διευθυντικά στελέχη των επιχειρήσεων, είναι εκείνοι οι εργαζόμενοι, των οποίων το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας τους πραγματοποιείται μέσω των Η/Υ και της τεχνολογίας, έχοντας υψηλό βαθμό

αυτονομίας, ευελιξίας και παροχής εργασίας μακριά από το φυσικό χώρο εργασίας.

Τα ποσοστά τηλεργασίας που καταγράφονται πριν την πανδημία αντανakλούν σε ένα βαθμό και την πρόσθετη εκτός τυπικού ωραρίου εργασία (άτυπη υπερωριακή απασχόληση), που πραγματοποιούνταν στο σπίτι από μια σειρά κατηγορίες εργαζομένων.

- Υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις μεταξύ των χωρών της Ε.Ε. Η αναλογία των εργαζομένων με εξ' αποστάσεως εργασία ξεπερνούσε σωρευτικά το 30% σε πολύ λίγες χώρες (Σουηδία, Φιλανδία, Ολλανδία), ενώ κατέγραφε χαμηλά ποσοστά κάτω του 10% στις περισσότερες από τις μισές ευρωπαϊκές χώρες. Οι διαφορές αυτές εξηγούνται εν μέρει από τη διαφορετική δομή των οικονομιών και της απασχόλησης, αλλά και από τις επενδύσεις σε ψηφιακές υποδομές, στις εταιρικές πολιτικές οργάνωσης της εργασίας, στην πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και στην εκπαίδευση – κατάρτιση
- Σημαντικές διαφορές στην χρήση της τηλεργασίας παρατηρούνται μεταξύ και των ίδιων κλάδων και των επαγγελμάτων σε διαφορετικές χώρες, μεταξύ μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων, μεταξύ μισθωτής εργασίας και αυτοαπασχόλησης, μεταξύ φύλων αλλά και το επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων μεταξύ διαφορετικών κατηγοριών εργαζομένων

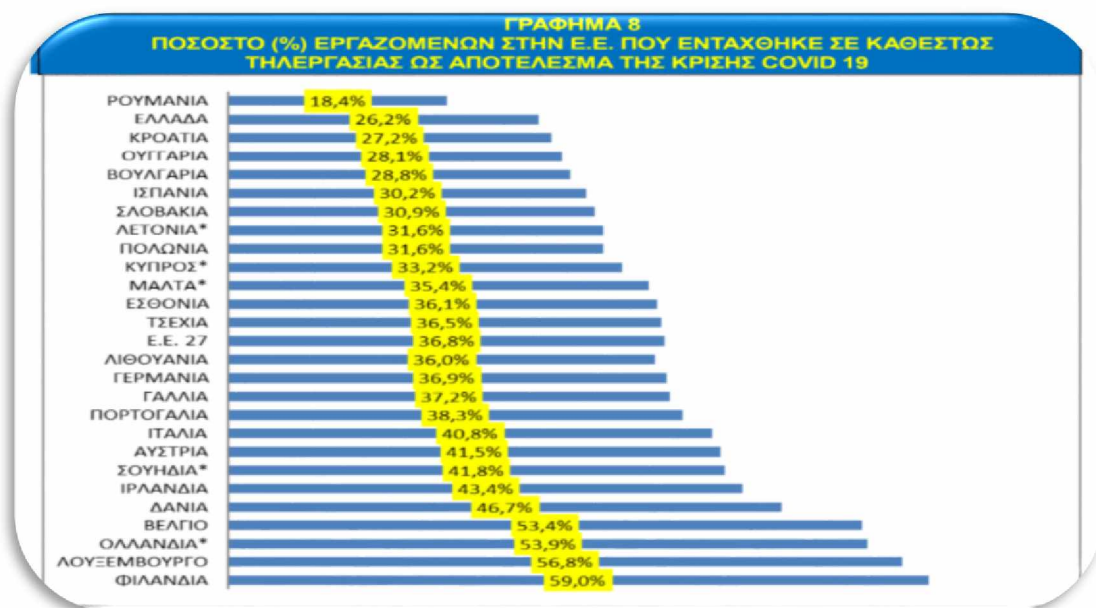
4.2 Η τηλεργασία μετά την πανδημία Covid-19 στην Ε.Ε.:

- Η πρώτη καταγραφή κατά το αρχικό κύμα της πανδημίας έδειξε ότι πάνω από το 1/3 (37%) των εργαζομένων στην Ε.Ε. – 27, που προηγουμένως απασχολούνταν δια ζώσης στο χώρο εργασίας τους, εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας λόγω της κρίσης COVID 19 (Eurofound 2020)
- Πιο πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι περίπου το 25% απασχολούμενων συνολικά εργάζεται ήδη εξ' αποστάσεως σε σχετικά σταθερή βάση (Μελέτες Joint Research Centre της Ε.Ε., 2020)

Που και πως μπορεί να αναπτυχθεί εν δυνάμει η τηλεργασία:

- Η τηλεργασία δυνητικά μπορεί να εφαρμοστεί ως σχετικά σταθερή / τακτική μορφή εργασίας και με εναλλασσόμενο τρόπο, στο 35%-40% του εργατικού δυναμικού στις χώρες της Ε.Ε. ανάλογα με την δομή της οικονομίας κάθε χώρας, σε συγκεκριμένους κλάδους και επαγγέλματα τα οποία μπορούν να εφαρμόσουν μορφές τηλεργασίας και σε συνδυασμό με μια σειρά από παράγοντες.
- Για την Ελλάδα, εκτιμάται ότι περίπου το 25% των απασχολούμενων συνολικά θα μπορούσαν να εργάζονται πλήρως μέσω τηλεργασίας με ένα πρόσθετο 12% απασχολούμενων να έχει υψηλές δυνατότητες εκ περιτροπής τηλεργασίας.
- Το επόμενο διάστημα θα υπάρξει μια σημαντική αύξηση και καθιέρωση της τηλεργασίας λόγω των συνθηκών που επιβάλλει η πανδημία Covid-19, συγκριτικά με τα ήδη υφιστάμενα σχετικά χαμηλά ποσοστά της τηλεργασίας στην Ε.Ε. –τα οποία διαφοροποιούνται από χώρα σε χώρα . Αυτή εντοπίζεται κατ’ αρχάς σε κλάδους και επαγγέλματα όπου ήδη ήταν τεχνικά εφικτή και ήδη χρησιμοποιούσαν με κάποιο βαθμό σταθερότητας και τακτικότητας.
- Η διεύρυνση της τηλεργασίας θα σημειωθεί περαιτέρω σε επαγγέλματα γραφείου και διοικητικά επαγγέλματα όπου η χρήση Η/Υ είναι το κύριο μέσο εργασίας, υπό την έννοια ότι στην τηλεργασία αναμένεται να ενταχθεί μεγαλύτερος αριθμός χαμηλά ή μεσαία αμειβομένων κατηγοριών εργαζομένων, σε σχέση με την προ πανδημίας κατάσταση, όπου η τηλεργασία αφορούσε περισσότερο σε διευθυντικά στελέχη και σε ανώτερα διοικητικά, οικονομικά ή τεχνικά στελέχη επιχειρήσεων με μεγάλη αυτονομία ως προς την οργάνωση και το χρόνο εργασίας τους.
- Η εισαγωγή και καθιέρωση της τηλεργασίας εγείρει σημαντικά ζητήματα ανισοτήτων (μισθολογικών, εκπαιδευτικών, φύλου κοκ), τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστούν θεσμικά.

Στο επόμενο γράφημα παρουσιάζεται το ποσοστό των εργαζομένων που απασχολήθηκαν με τηλεργασίας εξαιτίας της πανδημίας στην Ευρώπη.



Εικόνα 1: https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC_ISSUE_TELEWORK_FINAL.pdf

Αλλαγές που προέκυψαν στον επιχειρηματικό κόσμο

Οι επιχειρήσεις πλέον αναζητούν ευέλικτα μοντέλα εργασίας με κέντρο την τηλεργασία. Τα μοντέλα αυτά τείνουν να ικανοποιήσουν δύο βασικούς στόχους:²¹

1. Την ικανοποίηση των εργαζομένων που επιθυμούν να συνεχίσουν την τηλεργασία και μετά το πέρας της πανδημίας.
2. Την εξασφάλιση της αποδοτικότητας εν μέσω της απομακρυσμένης εργασίας, διότι απαιτείται αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας και εκπαίδευση των στελεχών.

Βάση νόμου το ελάχιστο ποσοστό των εργαζομένων που μπορεί να απασχοληθεί με τηλεργασία στον ιδιωτικό τομέα είναι της τάξεως του 20%.

Επιπλέον, έως την εμφάνιση της πανδημίας η Ελλάδα ήταν η προτελευταία χώρα στην Ευρωπαϊκή ένωση στην εφαρμογή της τηλεργασίας με ποσοστό 2%.

²¹ [ertnews.gr https://www.ertnews.gr/eidiseis/oikonomia/tilergasia-pano-apo-to-25-stin-ellada-pleonektimata-kai-meionektimata/](https://www.ertnews.gr/eidiseis/oikonomia/tilergasia-pano-apo-to-25-stin-ellada-pleonektimata-kai-meionektimata/)

4.3 Έρευνα ΣΒΕ σχετικά με τον θεσμό της τηλεργασίας

Ο σύνδεσμος βιομηχανιών Ελλάδος (ΣΒΕ) πραγματοποίησε έρευνα σχετικά με την αξιολόγηση της εφαρμογής της τηλεργασίας στη λειτουργία της περιφερειακής βιομηχανίας κατά το δεύτερο κύμα της πανδημίας, την περίοδο από 25 Φεβρουαρίου έως 8 Μαρτίου 2021. Σε αυτήν συμμετείχαν 168 επιχειρήσεις, οι οποίες αποτελούν μέλη του ΣΒΕ. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσω της έρευνας είναι τα εξής:²²

- ❖ Όλες οι επιχειρήσεις (100%) εφάρμοσαν την μέθοδο της τηλεργασίας με σκοπό την συνέχιση της λειτουργία τους κατά την περίοδο του δεύτερου κύματος της πανδημίας.

Από το ποσοστό αυτό προέκυψε ότι:

- ❖ Το 21% αξιολόγησε θετικά τον θεσμό της τηλεργασίας ενώ, περίπου 1 στις 3 επιχειρήσεις (36%) έχουν αρνητική άποψη για αυτήν την μορφή εργασίας.
- ❖ 2 στις 3 επιχειρήσεις (66%) είναι απρόθυμες να υιοθετήσουν οποιαδήποτε μέθοδο τηλεργασίας μετά το τέλος της πανδημίας.

Η αρνητική στάση των επιχειρήσεων απέναντι στην τηλεργασία οφείλεται στους εξής λόγους:

- ❖ Μη εξοικονόμηση του χρόνου εργασίας (63%)
- ❖ Μη αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (78%)
- ❖ Η ποιότητα της παραγόμενης εργασίας παρέμεινε στα ίδια επίπεδα με πριν (60%)
- ❖ Εξαιτίας της εξ αποστάσεως εργασίας μειώθηκαν οι προστριβές μεταξύ των εργαζομένων (60%) όμως, δεν υπήρχε βελτίωση μεταξύ διευθυντών και υπαλλήλων (74%)

²² ΣΒΕ: Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος
<https://sbe.org.gr/i-efarmogi-tis-tilergasias-fainetai-oti-provlimatizei-ti-viomichania-ereyna-toy-sve-gia-tin-axiologisi-tis-efarmogis-tis-tilergasias-se-metapoiitikes-epicheiriseis-tis-perifereias/>

Μέσω της έρευνας προέκυψε ότι οι μικρομεσαίες μεταποιητικές επιχειρήσεις με έδρα την Ελληνική περιφέρεια κατέβαλαν προσπάθεια για να επιτύχει η εφαρμογή της τηλεργασίας. Συγκεκριμένα:

- ❖ Το 92% παρείχε τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό στους εργαζομένους.
- ❖ Μόνο στο 8% των επιχειρήσεων καταγράφηκε άρνηση των εργαζομένων να απασχοληθούν με τηλεργασία.
- ❖ Μόνο στο 4% των επιχειρήσεων παρατηρήθηκαν διαμαρτυρίες εργαζομένων για παραβίαση του προσωπικού τους χώρου.

Τέλος, σημαντικό αποτέλεσμα της έρευνας είναι ότι το 55% των επιχειρήσεων που συμμετείχε στην έρευνα ανέφερε ότι, στην περιοχή που διέμενε και εργαζόταν διαπιστώθηκαν συχνά προβλήματα στις τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις.



Εικόνα 2: ΣΒΕ: Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος

<https://sbe.org.gr/i-efarmogi-tis-tilergasias-fainetai-oti-provlimatizei-ti-viomichania-ereyna-toy-sve-gia-tin-axiologisi-tis-efarmogis-tis-tilergasias-se-metapoiitikes-epicheiriseis-tis-perifereias/>

Τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας ίσως έρχονται σε σύγκρουση με ορισμένες μελέτες που παρατέθηκαν στις επιμέρους ενότητες της εργασίας. Αυτό απορρέει από το γεγονός ότι εξαιτίας της μορφής της τηλεργασίας τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία της διαφέρουν από κλάδο σε κλάδο και τα ανάλογα αποτελέσματα υπόκεινται στη φύση και την κουλτούρα του κάθε επαγγέλματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Η τηλεργασία αποτελεί μια μορφή εργασίας η οποία υφίσταται εδώ και αρκετές δεκαετίες. Η ελλιπής χρήση της στην Ελλάδα έως την εμφάνιση της πανδημίας επέφερε μεγάλες αναταράξεις στον επιχειρηματικό κόσμο. Αρχικά, εφόσον δεν ήταν ιδιαίτερα διαδεδομένη δεν είχε δημιουργηθεί ένα κατάλληλο νομικό πλαίσιο που να καλύπτει τα δικαιώματα των εργαζομένων καθώς δεν διαμορφώθηκε κάποια ειδική συμφωνία που να καλύπτει την νέα μορφή εργασίας με την οποία απασχολούνται με αποτέλεσμα να μην διαμορφωθούν οι κατάλληλοι όροι για την εφαρμογή της τηλεργασίας και με επακόλουθο να εξισώνονται τα δικαιώματα τους με αυτά των μισθωτών, να επεκτείνεται παράνομα το ωράριο εργασίας τους και να μην υπάρχει ένας κατάλληλα διαμορφωμένος προσωπικό χώρος για την πραγματοποίηση της εξ αποστάσεως εργασίας. Επιπρόσθετα, χώρο εργασία αποτέλεσε αποκλειστικά ο χώρος κατοικίας των εργαζομένων διότι στην Ελλάδα, μέχρι τώρα δεν υφίστανται χώροι ομαδικής τηλεργασίας, με εξαίρεση κάποιες εταιρείες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Όλα αυτά οδήγησαν σε πλήθος αρνητικών επιπτώσεων τόσο για τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς όσο και για τους εργαζόμενους. Περαιτέρω, υπήρχε μεγάλη έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού και καθυστερήσεις στις συνδέσεις καθώς οι επιχειρήσεις δεν ανέλαβαν την παροχή του στους εργαζόμενους και έτσι η απόκτηση και συντήρησή του επιβάρυνε τους απασχολούμενους. Τέλος, ιδιαίτερα σε χωριά, νησιά και γενικότερα δύσβατες περιοχές όπου η σύνδεση του δικτύου είναι μηδαμινή ή ακόμη και ανύπαρκτη πολλοί εργαζόμενοι αντιμετώπισαν χρονοκαθυστερήσεις στην παράδοση εργασιών.

Παρά τις δυσμενείς συνθήκες με τις οποίες ξεκίνησε να υφίσταται η τηλεργασία στην Ελλάδα παρατηρείται ήδη μεγάλη εξέλιξη στον τρόπο με τον οποίο αυτή εφαρμόζεται. Η απότομη επιβολή της στα επαγγέλματα που είχαν την δυνατότητα να υποστηρίξουν την συγκεκριμένη μορφή εργασίας ως αποκλειστικό τρόπο απασχόλησης, στις αρχές δημιούργησε αδυναμία πραγματοποίησης των εργασιών και σημαντικές καθυστερήσεις που μείωσαν αισθητά την αποδοτικότητα για τους εργαζόμενους και

ελαχιστοποιήσαν τα κέρδη για της επιχειρήσεις. Με τη πάροδο του χρόνου και με την προσαρμογή στα νέα δεδομένα ξεκίνησαν να διαφαίνονται τα πλεονεκτήματα που μπορεί να προσφέρει η εξ αποστάσεως εργασία.

Ένα μεγάλο ποσοστό εργοδοτών και εργαζομένων έχει αντιληφθεί τα οφέλη και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που μπορεί να προσφέρει η εξ αποστάσεως εργασία. Αρχικά, προσέφερε μεγάλη ευελιξία και αυτονομία στους εργαζόμενους καθώς και τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις εργασίες που τους ανατίθενται σύμφωνα με το προσωπικό τους πρόγραμμα, τηρώντας όμως τα χρονοδιαγράμματα της επιχείρησης ή του οργανισμού στον οποίο απασχολούνται. Επιπλέον, μειώθηκαν τα κόστη και ο χρόνος που δαπανούσαν στην μετακίνηση από και προς τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης κάτι το οποίο οδήγησε σε λιγότερο άγχος και αύξηση του προσωπικού χρόνου. Επιπρόσθετα, από την μεριά των εργοδοτών μειώθηκαν αισθητά τα λειτουργικά κόστη εφόσον το μεγαλύτερο ποσοστό εργαζομένων απασχολούνταν απομακρυσμένα και έτσι δεν υπήρχε η δαπάνη ρεύματος, νερού, κ.α. Τέλος, και για το περιβάλλον σημειώθηκαν σημαντικές βελτιώσεις καθώς η μειωμένες μετακινήσεις επέφεραν λιγότερους ρύπους και η κατανάλωση μικρότερου ποσοστού αναλώσιμων υλικών ελαχιστοποίησε τη μόλυνση του περιβάλλοντος.

Από την άλλη πλευρά, η απότομη εφαρμογή της τηλεργασίας επέφερε και αρκετά προβλήματα. Ένα βασικό μειονέκτημα αποτέλεσε η ελλιπής εκπαίδευση σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης της τηλεργασίας και από την σκοπιά των εργοδοτών και από την σκοπιά των εργαζομένων. Μεγάλος αριθμός των εργαζομένων δεν κατείχε τις κατάλληλες τεχνολογικές δεξιότητες και επιπλέον δεν γνώριζε με ποιον τρόπο μπορεί να επικοινωνήσει με συναδέλφους και εργοδότες απομακρυσμένα. Χωρίς την δυνατότητα καθοδήγησης με φυσική παρουσία δημιουργήθηκε άγχος και ανασφάλεια. Αντίστοιχα, και οι υπεύθυνοι είχαν πρόβλημα να επαναπροσδιορίσουν τι σημαίνει ηγεσία εξ αποστάσεως όπως πως επιθεωρείται η εργασία απομακρυσμένα και πως δίνεται κίνητρο στους τηλεεργαζόμενους. Τέλος, η πραγματοποίηση εργασιών μέσω διαδικτύου για την μείωση της διασποράς της πανδημίας, όπως η τηλεργασία ή οι αγορές οδήγησε σε κοινωνική απομόνωση και ψυχολογική επιβάρυνση.

Για την επίλυση όλων όσων αναφέρθηκαν καθώς και για την περαιτέρω ομαλή εφαρμογή και ανάπτυξη της τηλεργασίας θα πρέπει να πραγματοποιηθούν ορισμένες ενέργειες. Αρχικά, ο τεχνολογικός εξοπλισμός που απαιτείται για την πραγματοποίηση

οποιασδήποτε εργασίας εξ αποστάσεως θα πρέπει να επιβαρύνει εξ ολοκλήρου την επιχείρηση ή τον οργανισμό και όχι τον εργαζόμενο. Επιπλέον, σημαντικό είναι να υπάρχει συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση εργοδοτών και εργαζομένων σχετικά με τις νέες τεχνολογίες, την αξιοποίηση των τεχνολογικών μέσων και την πραγματοποίηση εργασιών εξ αποστάσεως μέσω της τηλεργασίας. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να συμπραχθεί συμφωνία μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου που να καλύπτει την τηλεργασία ακόμη και αν αυτή πραγματοποιείται προσωρινά ώστε να προστατεύονται τα δικαιώματα του απασχολούμενου και της επιχείρησης. Περαιτέρω, οι επιχειρήσεις που θα επιλέξουν να απασχολούν μέρος του προσωπικού μέσω της τηλεργασίας και μετά το πέρας της πανδημίας θα πρέπει να δημιουργήσουν ειδικά διαμορφωμένους χώρους που να υποστηρίζουν την ομαδική τηλεργασία διότι πολλοί εργαζόμενοι δεν έχουν στην οικία τους έναν κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο στον οποίο να μπορούν να εργαστούν χωρίς παρεμβάσεις και περισπασμούς. Τέλος, το κράτος θα πρέπει να χρηματοδοτήσει την αναβάθμιση του δικτύου, ειδικά στην περίπτωση που η πανδημία θα συνεχίσει να υφίσταται για αρκετό καιρό ακόμη, ώστε να μην δημιουργούνται συνεχώς θέματα στο διαδίκτυο όπως είναι η μη υποστήριξη πολλών συνδέσεων ταυτόχρονα και η αργή σύνδεση η οποία οδηγεί σε καθυστερήσεις παράδοσης των εργασιών και σε μειωμένη αποδοτικότητα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής αντιμετώπισε ορισμένους περιορισμούς είτε σχετικά με την μελέτη των άρθρων είτε σχετικά με τις συνεντεύξεις.

Όσον αφορά το θεωρητικό μέρος της εργασίας δεν έχει πραγματοποιηθεί ιδιαίτερη έρευνα σχετικά με την τηλεργασία στην Ελλάδα και έτσι οι περισσότερες πληροφορίες που παρατέθηκαν στην παρούσα διπλωματική αντλήθηκαν από ξένη βιβλιογραφία και

άρθρα τα οποία ίσως να μην ανταποκρίνονται σε μεγάλο βαθμό στα Ελληνικά δεδομένα.

Επιπλέον, οι ραγδαίες αλλαγές που επέφερε η τηλεργασία στους απασχολούμενους και η προσπάθεια προσαρμογής τους σε αυτές ελαχιστοποίησε τον προσωπικό τους χρόνο. Τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα η επιμόρφωσή τους σε σχέση με την τηλεργασία, τις νέες τεχνολογίες και την αξιοποίηση των τεχνολογικών μέσω έγινε ατομικά χωρίς ιδιαίτερη εκπαίδευση από τον φορέα εργασίας τους. Το φαινόμενο αυτό παρεμπόδισε την εκπόνηση των συνεντεύξεων καθώς ήταν δύσκολο να βρεθεί ο απαιτούμενος χρόνος για την εξαγωγή των δεδομένων που έπρεπε να παραθέσουν για την εκπόνηση της εργασίας.

Βέβαιο είναι ότι η τηλεργασία λαμβάνει συνεχώς περισσότερο έδαφος στον επιχειρηματικό κόσμο και με την συνεχή ανάπτυξη της τεχνολογίας θα υιοθετείται ολοένα και περισσότερο από τις επιχειρήσεις είτε σαν μερική είτε σαν ολική μορφή απασχόλησης. Ήδη στην Ελλάδα από την έναρξη της πανδημίας έως σήμερα παρατηρείται αύξηση των ατόμων που απασχολούνται εξ αποστάσεως με ποσοστό 40%. Για την περαιτέρω ανάπτυξή της θα πρέπει να πραγματοποιηθούν συγκεκριμένες ενέργειες.

Καταρχάς, ζωτικής σημασία είναι η περαιτέρω ανάπτυξη του νομικού πλαισίου στην Ελλάδα το οποίο σχετίζεται με την τηλεργασία. Βέβαιο είναι ότι ήδη υπάρχει μεγάλη εξέλιξη στους νόμους που διέπουν την εξ αποστάσεως εργασία και στην κατοχύρωση των δικαιωμάτων των εργαζόμενων. Παρ' όλα αυτά υπάρχει ακόμη αρκετό περιθώριο βελτίωσης και ανάπτυξής του.

Επιπρόσθετα, σημαντικό θεωρείται να χρηματοδοτηθούν έρευνες σε φορείς και Ελληνικά πανεπιστήμια οι οποίες να αφορούν την τηλεργασία καθώς και τις μεθόδους και εργαλεία για την ορθή εφαρμογή της. Η ελάχιστη έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί στην χώρα μας ενισχύει την άποψη ότι μέχρι πρόσφατα δεν υπήρχε ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την υιοθέτηση της τηλεργασίας από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς. Ωστόσο, κρίνεται απαραίτητο να πραγματοποιηθούν οι έρευνες αυτές καθώς η εφαρμογή της τηλεργασίας διαφέρει από χώρα σε χώρα ανάλογα με την τεχνολογία και το νομοθετικό πλαίσιο και έτσι οι πληροφορίες που έχουμε μέσω της ξένης βιβλιογραφίας και άρθρων ίσως να μην ανταποκρίνονται στα Ελληνικά δεδομένα και να μην είναι δυνατή η εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας με τον ίδιο τρόπο.

Περαιτέρω, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί θα πρέπει να επωμιστούν το κόστος και τη συντήρηση του τεχνολογικού εξοπλισμού και να τον παρέχουν στους εργαζομένους. Δυστυχώς, οι ελλείψεις γνώσεις των επιχειρήσεων σχετικά με την τηλεργασία τους δημιούργησε την πεποίθηση ότι η απόκτηση και συντήρηση του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού για την εκπόνηση των εργασιών είναι ατομικό πρόβλημα που καλείται να λύσει ο κάθε εργαζόμενος και δεν αφορά τον οργανισμό ή την επιχείρηση στην οποία απασχολείται.

Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει συνεχής εκπαίδευση εργαζομένων και εργοδοτών σχετικά με την τηλεργασία. Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας, η οποία επηρεάζει άμεσα την εξ αποστάσεως εργασία οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η εκπαίδευση στον συγκεκριμένο τομέα είναι μια συνεχής διαδικασία διότι τα δεδομένα αλλάζουν με ραγδαίους ρυθμούς. Για την πραγματοποίηση αυτού σημαντικό θα ήταν οι επιχειρήσεις να οργανώνουν τακτικά σεμινάρια και ημερίδες για την ενημέρωση των εργαζομένων αλλά και των ίδιων για τις νέες τεχνολογίες και τη συνεχή βελτίωση της τηλεργασίας και κατά συνέπεια την αύξηση της αποδοτικότητας και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Συνοπτικά, η ευελιξία που εμπεριέχει η τηλεργασία προσφέρει αρκετές δυνατότητες και σημαντική δυναμική εξέλιξης. Ο τρόπος με τον οποίο θα ενταχθεί σε έναν φορέα και η περαιτέρω ανάπτυξή της σχετίζεται αποκλειστικά με την κουλτούρα και τους στόχους που θέτει η κάθε επιχείρηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής οδήγησε στο συμπέρασμα ότι η Ελλάδα όσον αφορά το θέμα της τηλεργασίας είναι ακόμη αρκετά πίσω σε σχέση με άλλες χώρες. Οι εργαζόμενοι βρέθηκαν απροετοίμαστοι μπροστά στις ραγδαίες αλλαγές και υπήρχε ελάχιστη υποστήριξη από

τους εργοδότες. Τα εμπόδια ξεπεράστηκαν μέσω ατομικής προσπάθειας και εξοικείωσης με τα τηλεπικοινωνιακά μέσα.

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, η τηλεργασία αποτελεί μια ευέλικτη μορφή εργασίας η οποία εφαρμόζεται ανάλογα με την κουλτούρα, τις δυνατότητες και τις απαιτήσεις της κάθε επιχείρησης ή του οργανισμού. Είναι βέβαιο ότι η τηλεργασία εμπεριέχει ένα φάσμα πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων κατά την εφαρμογή της όμως η ευελιξία που παρέχει σε πολλές περιπτώσεις λειτουργεί υπέρ της αποδοτικότητας.

Εξαιτίας της μορφής της δεν υπάρχει κάποιο ιδανικό μοντέλο εφαρμογής διότι εξαρτάται από την συμφωνία που θα συμπραχθεί μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη. Το σίγουρο όμως είναι ότι η τηλεργασία κερδίζει ολοένα και περισσότερο έδαφος στις επιχειρήσεις και θα συνεχίσει να υιοθετείται σε ολοένα και περισσότερους κλάδους είτε ως μερική είτε ως ολική μορφή απασχόλησης. Οι ελληνικές επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να εκπαιδευτούν στο κομμάτι αυτό και να την αφομοιώσουν σε περισσότερα επαγγέλματα. Επιπλέον, είναι σημαντικό να ξεπεραστεί η νοοτροπία των εργοδοτών ότι όταν οι εργαζόμενοι δεν απασχολούνται και δεν ελέγχονται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης δεν τηρούν τις υποχρεώσεις τους και δεν εργάζονται αρκετά. Περαιτέρω, πρέπει να εξαλειφθεί η υπόνοια ότι οι εργοδότες δεν έχουν την δυνατότητα να ηγηθούν εξ αποστάσεως. Επιπρόσθετα, καθοριστικό ρόλο κατέχει η εφαρμογή ενός αναλυτικότερου νομοθετικού πλαισίου το οποίο θα κατοχυρώσει τα δικαιώματα και θα αυξήσει την χρήση της τηλεργασίας.

Ο τρόπος με τον οποίο θα διαχειριστούν εργαζόμενοι και εργοδότες την τηλεργασία θα αυξήσει τα πλεονεκτήματα που προσφέρει και παράλληλα θα ελαχιστοποιήσει τα μειονεκτήματα.

Η ελάχιστη έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα ενισχύει το γεγονός ότι η τηλεργασία είχε ελάχιστη εφαρμογή μέχρι την έναρξη της πανδημίας. Η πεποίθηση αυτή ενισχύεται επιπλέον από το γεγονός ότι το πρώτο ξεκάθαρο νομοθετικό πλαίσιο που να σχετίζεται αποκλειστικά με την εξ αποστάσεως εργασία συντάχθηκε το 2020. Την περίοδο εκείνη είχε ήδη εξαπλωθεί ο covid-19 σε παγκόσμιο επίπεδο και η τηλεργασία επιβλήθηκε σε ένα μεγάλο ποσοστό εργαζομένων ως υποχρεωτική μορφή εργασίας. Το νομοθετικό πλαίσιο έχει ακόμη αρκετά περιθώρια βελτίωσης. Παρ όλα αυτά υπήρχε επιτακτική ανάγκη να συνταχθεί άμεσα καθώς μέχρι εκείνη την περίοδο

οι νόμοι που είχαν θεσπιστεί αφορούσαν ένα φάσμα διαφορετικών μορφών εργασίας με αποτέλεσμα να υπάρχουν αρκετά νομικά κενά και παραλείψεις τα οποία οδήγησαν σε αρκετές περιπτώσεις σε αυθαιρεσίες και καταπάτηση θεμελιωδών δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Περαιτέρω, κατά τη διάρκεια επιβολής των μέτρων από τις κυβερνήσεις, όπως απαγόρευση κυκλοφορίας και κοινωνικής απόστασης τα οποία είχαν ως στόχο τη μείωση της διασποράς του ιού μεταβίβασαν ένα μεγάλο ποσοστό των δραστηριοτήτων που μέχρι τότε πραγματοποιούνταν με φυσική παρουσία στον διαδικτυακό κόσμο. Λόγου χάρη, οι μαθητές και οι φοιτητές παρακολούθησαν διαδικτυακές αίθουσες μάθησης, οι αγορές πραγματοποιούνταν μέσω διαδικτύου και οι εργαζόμενοι απασχολούνταν στον φορέα εργασίας τους εξ αποστάσεως. Με λίγα λόγια, μέσα σε μια οικογένεια η οποία διαμένει στην ίδια κατοικία, μπορεί το κάθε μέλος να χρειαζόταν το προσωπικό του τεχνολογικό μέσω όπως για παράδειγμα σταθερό ή φορητό υπολογιστή ή τάμπλετ. Το πρόβλημα που προέκυψε είναι ότι κανένας οργανισμός ή επιχείρηση δεν θεώρησε υποχρέωσή του να παρέχει τον απαιτούμενο τεχνικό εξοπλισμό για την εκπόνηση των εργασιών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων να μην έχει τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει στις προσδοκίες του φορέα τον οποίο εργάζεται ή ακόμη και να επωμίζεται το κόστος αγοράς και συντήρησης του εξοπλισμού. Επιπρόσθετα, οι ταυτόχρονες συνδέσεις τόσων ατόμων επέφερε καθυστερήσεις στο δίκτυο εξαιτίας των οποίων υπήρχαν υπερβάσεις των χρονοδιαγραμμάτων και κατά συνέπεια καθυστέρηση παράδοσης των εργασιών.

Συνοπτικά, λόγω της ευέλικτης μορφής που διέπει την τηλεργασία προσαρμόζεται ανάλογα με τον φορέα στον οποίο εφαρμόζεται. Το σίγουρο είναι ότι με την ανάπτυξη της τεχνολογίας θα συνεχίσει να λαμβάνει ολοένα και περισσότερο έδαφος και να ενσωματώνεται συνεχώς σε περισσότερα επαγγέλματα. Τα αποτελέσματα που θα επιφέρει μετά το πέρας της πανδημίας είναι ακόμη άγνωστα όμως, είναι βέβαιο ότι θα είναι εφάμιλλα με αυτά της βιομηχανικής επανάστασης.

Οι Ελληνικές επιχειρήσεις δείχνουν ήδη μεγάλη πρόοδο στον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζουν την εξ αποστάσεως εργασία όμως υπάρχουν ακόμη αρκετά περιθώρια βελτίωσης. Αρχικά, θα πρέπει να υπάρχει περισσότερη και συνεχής εκπαίδευση εργαζομένων και εργοδοτών σχετικά με την εξ αποστάσεως εργασία και τις νέες τεχνολογίες, οι οποίες αναπτύσσονται με ραγδαίους ρυθμούς. Επιπρόσθετα, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί θα πρέπει να παρέχουν στους εργαζομένους τον

κατάλληλο εξοπλισμό ο οποίος θα συμφωνεί με τις προδιαγραφές τις οποίες έχει θέσει ο φορέας. Επιπλέον, το κράτος θα πρέπει να βελτιώσει το ήδη υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο ώστε να καλύψει τυχόν παραλείψεις που υπάρχουν καθώς, και να δαπανήσει ένα χρηματικό ποσό για την αναβάθμιση του δικτύου ιδιαίτερα σε απομακρυσμένες και δύσβατες περιοχές. Τέλος, η εκπόνηση επιπλέον ερευνών οι οποίες να σχετίζονται με την τηλεργασία από φορείς και πανεπιστήμια θα επιφέρει επιπλέον ανάπτυξη της τηλεργασίας και κατάλληλη προσαρμογή της στα Ελληνικά δεδομένα.

ΠΗΓΕΣ

1. https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC_ISSUE_TELEWORK_FINAL.pdf
2. [ertnews.gr https://www.ertnews.gr/eidiseis/oikonomia/tilergasia-pano-apo-to-25-stin-ellada-pleonektimata-kai-meionektimata/](https://www.ertnews.gr/eidiseis/oikonomia/tilergasia-pano-apo-to-25-stin-ellada-pleonektimata-kai-meionektimata/)
3. ΣΒΕ: Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος <https://sbe.org.gr/i-efarmogi-tis-tilergasias-fainetai-oti-provlimatizei-ti-viomichania-ereyna-toy-sve-gia-tin->

[axiologisi-tis-efarmogis-tis-tilergasias-se-metapoiitikes-epicheiriseis-tis-perifereias/](#)

4. Νόμοι ΦΕΚ: <https://www.kodiko.gr/>

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Hobbs, D., & Armstrong, J. (1998). An experimental study of social and psychological aspects of teleworking. *Facilities*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02632779810235744/full/pdf?title=an-experimental-study-of-social-and-psychological-aspects-of-teleworking>
2. Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New technology, work and employment*, 15(1), 34-49.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1468-005X.00063>
3. Hill, E. J., Ferris, M., & Mårtinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2), 220-241.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879103000423>
4. Pérez, M. P., Sánchez, A. M., de Luis Carnicer, P., & Jiménez, M. J. V. (2004). A technology acceptance model of innovation adoption: the case of teleworking. *European Journal of innovation management*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14601060410565038/full/pdf?title=a-technology-acceptance-model-of-innovation-adoption-the-case-of-teleworking>
5. Kowalski, K. B., & Swanson, J. A. (2005). Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking: An International Journal*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14635770510600357/full/html>
6. Hislop, D., & Axtell, C. (2007). The neglect of spatial mobility in contemporary studies of work: the case of telework. *New Technology, Work and Employment*, 22(1), 34-51.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-005X.2007.00182.x>
7. Sánchez, A. M., Pérez, M. P., de Luis Carnicer, P., & Jiménez, M. J. V. (2007). Teleworking and workplace flexibility: a study of impact on firm performance. *Personnel Review*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00483480710716713/full/html>
8. Morganson, V. J., Major, D. A., Oborn, K. L., Verive, J. M., & Heelan, M. P. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10551-017-3449-y.pdf>
9. Payne, B. R., Grison, S., Gao, X., Christianson, K., Morrow, D. G., & Stine-Morrow, E. A. (2014). Aging and individual differences in binding during sentence understanding: Evidence from temporary and global syntactic attachment ambiguities. *Cognition*, 130(2), 157-173.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010027713002072>
10. Mallett, O., Marks, A., & Skountridaki, L. (2020). Where does work belong anymore? The implications of intensive homebased working. *Gender in Management: An International Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GM-06-2020-0173/full/html>
11. Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662>
12. Cheng, C., Barceló, J., Hartnett, A. S., Kubinec, R., & Messerschmidt, L. (2020). COVID-19 government response event dataset (CoronaNet v. 1.0). *Nature human behaviour*, 4(7), 756-768. <https://www.nature.com/articles/s41562-020-0909-7.pdf>

13. Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Weytjens, J., & Sterkens, P. (2020). The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10198-021-01392-z.pdf>
14. Spurk, D., & Straub, C. (2020). Flexible employment relationships and careers in times of the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103435. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879120300609>
15. Fana, M., Pérez, S. T., & Fernández-Macías, E. (2020). Employment impact of Covid-19 crisis: from short term effects to long terms prospects. *Journal of Industrial and Business Economics*, 47(3), 391-410. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272720300992>
16. Walker, J., & Gant, V. (2021). Social Work Students Sharing Practice Learning Experiences: Critical Reflection as Process and Method. *Practice*, 1-19. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09503153.2021.1902973>
17. Burrell, D. N. (2021). Managerial adaptability and business strategic change in age of COVID-19. *PSU Research Review*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PRR-12-2020-0046/full/html>
18. Akcigit, U., Alp, H., & Peters, M. (2021). Lack of selection and limits to delegation: firm dynamics in developing countries. *American Economic Review*, 111(1), 231-75. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.20180555>
19. Lamprinou, V. D. I., Tasoulis, K., & Kravariti, F. (2021). The impact of servant leadership and perceived organisational and supervisor support on job burnout and work–life balance in the era of teleworking and COVID-19. *Leadership & Organization Development Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LODJ-12-2020-0526/full/html>
20. Palumbo, R., Flamini, G., Gnan, L., Pellegrini, M. M., Petrolo, D., & Manesh, M. F. (2021). Disentangling the implications of teleworking on work–life balance: a serial mediation analysis through motivation and satisfaction. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOEPP-08-2020-0156/full/html?utm_source=rss&utm_medium=feed&utm_campaign=rss_journalLatest

Εικόνες

1. Εικόνα 1: https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC_ISSUE_TELEWORK_FINAL.pdf
2. Εικόνα 2: ΣΒΕ: Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος <https://sbe.org.gr/i-efarmogi-tis-tilergasias-fainetai-oti-provlimatizei-ti-viomichania-ereyna-toy-sve-gia-tin-axiologisi-tis-efarmogis-tis-tilergasias-se-metapoitikes-epicheiriseis-tis-perifereias/>

Συνεντεύξεις:

Όνοματεπώνυμο:

Φύλο:

Ηλικία:

Επίπεδο εκπαίδευσης:

1. Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;
2. Πως ήταν η εμπειρία της εξ αποστάσεως εργασίας;
3. Ποια τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας σε σχέση με τις παραδοσιακές μορφές εργασίας;
4. Ποια τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας σε σχέση με τις παραδοσιακές μορφές εργασίας;
5. Τι ελλείψεις υπήρχαν σε σχέση με τον εξοπλισμό;
6. Ήταν εύκολη ή δύσκολη η προσαρμογή στα νέα δεδομένα και για ποιους λόγους;
7. Τι βελτιώσεις θα προτείνατε;

8. Προτιμάτε την τηλεργασία σε σχέση με τις παραδοσιακές μορφές εργασίας;

9. Υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση και καθοδήγηση από την επιχείρηση ή τον οργανισμό στον οποίο εργάζεστε;

10. Ήταν ομαλή η επικοινωνία με τους πελάτες, τους συναδέλφους και τους ανωτέρους σας. Αν όχι, για ποιους λόγους συνέβη αυτό;