



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Διπλωματική Εργασία

**«Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΩΣ ΑΠΟΡΡΟΙΑ ΤΟΥ
COVID-19. ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ, ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ»**

της

ΜΠΑΓΩΤΗ ΑΣΗΜΙΝΗΣ (mrm21026)

Επιβλέπων Καθηγητής:
Δημήτριος Καφετζόπουλος

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού
διπλώματος ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση

Ιανουάριος 2022

Αφιερώσεις

Αφιερώνεται στον σύζυγό μου Σωτήρη
και στα παιδιά μου Γιώργο και Μαρία
για όλη την υπομονή και στήριξη που μου προσέφεραν.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της εργασίας μου θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέπων καθηγητή μου κ Καφετζόπουλο Δημήτριο, για την βοήθεια που μου παρείχε και τις εποικοδομητικές παρατηρήσεις του καθ όλη την διάρκεια της εργασίας μου.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω όλους όσους βοήθησαν στην πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας συμμετέχοντας στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μου.

Περίληψη

Η παρούσα διατριβή έχει διττό σκοπό. Από την μία, την μελέτη της εφαρμογής της τηλεργασίας στο ελληνικό δημόσιο λόγω της πανδημίας του covid 19 και από την άλλη, τη σχέση της νέας αυτής μορφής εργασίας με την εργασιακή ικανοποίηση.

Η πρωτοτυπία της έρευνας έγκειται στο ότι στο ότι έως σήμερα οι έρευνες για την τηλεργασία αφορούσαν τον ιδιωτικό τομέα σε κανονικές συνθήκες ενώ η παρούσα μελετά την βίαιη εφαρμογή της τηλεργασίας στο δημόσιο λόγω της πρωτοφανούς πανδημίας που βιώνουμε ακόμη.

Επίσης σημαντική είναι η συνεισφορά της παρούσας διατριβής στην λήψη αποφάσεων καθώς οι γνώσεις που αποκτούμε αναφορικά με τις σχέσεις μεταξύ παραγόντων τηλεργασίας αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο διοίκησης.

Το πρόβλημα που διαφαίνεται είναι η έλλειψη κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού και εξουσιοδότησης ώστε να διεκπεραιώνονται εξ αποστάσεως οι εργασίες που ανατίθενται. Τέλος, η έρευνα έδειξε μια θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης (Job Satisfaction) και των σχέσεων συνεργασίας με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο.

Λέξεις κλειδιά: Τηλεργασία, Covid-19, Προσαρμογή, Παραγωγικότητα, Εργασιακή Ικανοποίηση

Abstract

The current paper has a dual purpose. To study the application of teleworking in the Greek public sector due to COVID 19, and the relation of this non-standard employment, to job satisfaction.

The originality of the research lies in the fact that until now, all research done for working remotely was in the private sector under normal conditions whereas this paper studies the violent application of working remotely in the public sector due to the unprecedented pandemic we are still experiencing.

In addition, the contribution of this paper is of importance in the decision-making process, since the knowledge we obtain about the relations between teleworking factors, constitutes a useful management tool.

The problems that arise are lack of appropriate technological equipment, and a non clear channel of authorization given in order for tasks assigned to be processed remotely. Lastly, the study showed a statistically positive correlation between job satisfaction and collaborative relationships between colleagues and higher-ups.

Key-words: Teleworking, Covid-19, Adjustment, Productivity, Job Satisfaction

Πίνακας περιεχομένων

Abstract.....	v
Πίνακας περιεχομένων.....	vi
Κατάλογος Πινάκων.....	ix
Κατάλογος Εικόνων.....	x
Κατάλογος Γραφημάτων.....	xi
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1 Πρόλογος.....	1
1.2 Αποστολή - Σκοπός - Στόχοι.....	2
1.3 Αναγκαιότητα – Σημασία.....	2
1.4 Συνεισφορά.....	4
1.5 Δομή εργασίας.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	6
«ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ»	6
2.1. Ορισμός τηλεργασίας.....	6
2.2. Ιστορική εξέλιξη του μοντέλου της τηλεργασίας.....	6
2.3. Αρχές τηλεργασίας.....	7
2.4. Το θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ε.Ε.....	8
2.5. Χαρακτηριστικά στοιχεία τηλεργασίας.....	9
2.6. Μορφές Τηλεργασίας.....	10
2.6.1. Εργασία με έδρα την οικία (Home- based Teleworking).....	10
2.6.2. Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres).....	10
2.6.3. Ομαδική τηλεργασία (Nomadic Teleworking).....	11
2.6.4. Τηλε-οικίες(Telecottages)-Τηλε-χωριά (Televillages).....	11
2.6.5. Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking).....	12
2.6.6. Ομαδική εργασία από απόσταση.....	12
2.6.7. Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services).....	12
2.6.8. Telecommuting.....	12
2.7. Τύποι τηλεργασίας.....	13
2.8. Πλεονεκτήματα – Οφέλη τηλεργασίας.....	14
2.9. Μειονεκτήματα – προβλήματα τηλεργασίας.....	15
2.10. Καθοριστικοί παράγοντες εφαρμογής της τηλεργασίας.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	20
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	20
3.1 Στάση έναντι της χρήσης της τηλεργασίας.....	20

3.2	Βαθμός προσαρμογής στην τηλεργασία	20
3.2.1	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα τεχνολογίας.....	21
3.2.2	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης τεχνολογίας	22
3.3	Παραγωγικότητα και τηλεργασία	23
3.4	Εργασιακή ικανοποίηση και τηλεργασία (Job satisfaction).....	25
3.5.	Συγκεντρωτικός πίνακας ερευνών	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο		29
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ		29
4.1	Σύντομη παρουσίαση μεθοδολογίας.....	29
4.2	Ερευνητική Μέθοδος.....	29
4.3	Διαδικασία συλλογής δεδομένων και περιγραφή δείγματος	29
4.4	Εργαλεία συλλογής δεδομένων - Ερωτηματολόγιο.....	30
4.5	Διαδικασία συλλογής ερευνητικών δεδομένων	30
4.6	Ερευνητική ηθική	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο		32
<i>ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ</i>		32
5.1.	Περιγραφική Στατιστική.....	32
5.1.1.	Δημογραφικά στοιχεία	32
5.1.2.	Ποιος ήταν ο βαθμός χρήσης της μεθόδου της τηλεργασίας από τους υπαλλήλους του δημοσίου, κατά την πανδημία του Covid-19?.....	35
5.1.3.	Ποια είναι η πρόθεση εφαρμογής της τηλεργασίας από τους υπαλλήλους του δημοσίου, μετά την πανδημία του Covid-19?	36
5.1.4.	Ποια είναι η χρησιμότητα που προσφέρει η τηλεργασία στους υπαλλήλους..... του δημοσίου, ως μέτρο προστασίας από την πανδημία του Covid-19?.....	37
5.1.5.	Πόσο εύκολο είναι για τους υπάλληλους να προσαρμοστούν στον νέο αυτό	38
	τρόπο απασχόλησης από το σπίτι;.....	38
5.1.6.	Πως επηρεάζει η τηλεργασία την παραγωγικότητα των υπαλλήλων εν μέσω της πανδημίας του covid-19;.....	39
5.1.7.	: Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι υπάλληλοι στην εργασία τους;.....	40
5.2.	Επαγωγική Στατιστική	41
5.2.1.	Ανάλυση αξιοπιστίας	41
5.2.2.	Εγκυρότητα	41
5.2.3.	Μέσες τιμές και 95% δ.ε. των παραγόντων.....	41
	Ερευνητική Υπόθεση 1:	42
	Ερευνητική Υπόθεση 2:	46
5.2.4.	Συσχετίσεις παραγόντων	50
	Ερευνητική Υπόθεση 3:	50

5.2.5. Ανάλυση παλινδρόμησης	52
5.2.6. Συμπεράσματα.....	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο	56
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	56
6.1. Συμπεράσματα.....	56
6.2. Συνεισφορά	57
6.3. Περιορισμοί	58
6.4. Προτάσεις	58
6.5. Επίλογος	59
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	60
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' (ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ).....	64

Κατάλογος Πινάκων

<u>Πίνακας 1: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την χρήση τηλεργασίας</u>	<u>35</u>
<u>Πίνακας 2: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πρόθεση τηλεργασίας.....</u>	<u>36</u>
<u>Πίνακας 3: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τη χρησιμότητα τηλεργασίας.....</u>	<u>37</u>
<u>Πίνακας 4: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την ευκολία τηλεργασίας.....</u>	<u>38</u>
<u>Πίνακας 5: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την παραγωγικότητα.....</u>	<u>39</u>
<u>Πίνακας 6: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την εργασιακή ικανοποίηση</u>	<u>40</u>
<u>Πίνακας 7: Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας</u>	<u>41</u>
<u>Πίνακας 8: Μέσες τιμές και 95% διάστημα εμπιστοσύνης των παραγόντων.....</u>	<u>42</u>
<u>Πίνακας 9: Έλεγχοι independent samples t-test των παραγόντων ως προς το φύλο</u>	<u>42</u>
<u>Πίνακας 10: Αποτελέσματα ελέγχων ANOVA και Kruskal Wallis των παραγόντων ως προς την ηλικία.....</u>	<u>43</u>
<u>Πίνακας 11: «Ευκολία τηλεργασίας»* Ηλικία, ANOVA</u>	<u>43</u>
<u>Πίνακας 12: Post hoc analysis LSD για «Ευκολία τηλεργασίας» * Ηλικία.....</u>	<u>44</u>
<u>Πίνακας 13: Αποτελέσματα των ελέγχων ANOVA και Kruskal-Wallis των παραγόντων ως προς τη βαθμίδα εκπαίδευσης</u>	<u>44</u>
<u>Πίνακας 14: «Ευκολία τηλεργασίας»* Βαθμίδα Εκπαίδευσης, Kruskal-Wallis</u>	<u>45</u>
<u>Πίνακας 15: Αποτελέσματα ελέγχου independent samples t-test των παραγόντων ως προς τη θέση εργασίας.....</u>	<u>45</u>
<u>Πίνακας 16: «Ευκολία τηλεργασίας»*Θέση εργασίας, independent samples t-test.....</u>	<u>46</u>
<u>Πίνακας 17: «Παραγωγικότητα τηλεργασίας».....</u>	<u>46</u>
<u>Πίνακας 18: Αποτελέσματα ελέγχων ANOVA και Kruskal-Wallis των παραγόντων ως προς τον φορέα εργασίας</u>	<u>47</u>
<u>Πίνακας 19: «Χρήση τηλεργασίας»</u>	<u>47</u>
<u>Πίνακας 20: Post hoc analysis Games Howell για «Χρήση τηλεργασίας».....</u>	<u>48</u>
<u>Πίνακας 21: «Εργασιακή ικανοποίηση»*Φορέας εργασίας, ANOVA</u>	<u>49</u>
<u>Πίνακας 22: Post hoc analysis LSD για «Εργασιακή ικανοποίηση»</u>	<u>49</u>
<u>Πίνακας 23: Συσχετίσεις παραγόντων τηλεργασίας</u>	<u>50</u>
<u>Πίνακας 24: Αποτελέσματα πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης</u>	<u>52</u>

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1	Technology Acceptance Model (Πηγή: Fred D. Davis το 1989)	Σελ. 21
Εικόνα 2	Perceived Usefulness-Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (Πηγή: Fred D. Davis το 1989)	21
Εικόνα 3	Perceived Ease of Use, Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Πηγή: Fred D. Davis το 1989)	22
Εικόνα 4	Μοντέλο έρευνας παραγωγικότητας τηλεργασίας D.J. Neufeld, Y. Fang / Information & Management 42 (2005) 1037–1049	24
Εικόνα 5	Μοντέλο έρευνας εργασιακής ικανοποίησης (Πηγή: Dodi Wirawan Irawanto et al, (2021)	26

Κατάλογος Γραφημάτων

<u>Γράφημα 1: Φορέας</u>	32
<u>Γράφημα 2: Φύλο</u>	33
<u>Γράφημα 3: Ηλικία</u>	33
<u>Γράφημα 4: Βαθμίδα εκπαίδευσης</u>	34
<u>Γράφημα 5: Θέση Εργασίας</u>	34
<u>Γράφημα 6: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την χρήση τηλεργασίας</u>	35
<u>Γράφημα 7: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας</u>	36
<u>Γράφημα 8: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τη χρησιμότητα της τηλεργασίας</u>	37
<u>Γράφημα 9: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την ευκολία προσαρμογής στην τηλεργασία</u>	38
<u>Γράφημα 10: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την τηλεργασία και την παραγωγικότητα</u>	39
<u>Γράφημα 11: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την εργασιακή ικανοποίηση</u>	40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πρόλογος

Το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 που είχε ως συνέπεια, αρχικά τον καθολικό σχεδόν (πλην ζωτικών υπηρεσιών) περιορισμό της οικονομικής δραστηριότητας (lockdown) και στη συνέχεια τη λήψη μιας σειράς περιοριστικών μέτρων, αποτέλεσε για την τηλεργασία σημείο καμπής. Και τούτο διότι τόσο οι επιχειρήσεις όσο και ο δημόσιος τομέας με ένα γενικευμένο πλέον τρόπο και σε μικρό χρονικό διάστημα, αναγκάστηκαν και προσπάθησαν να εισαγάγουν / καθιερώσουν την εξ' αποστάσεως εργασία ως απάντηση στην προσπάθεια τους να λειτουργήσουν κατά το δυνατό απρόσκοπτα, διαφυλάττοντας ταυτόχρονα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων τους.

Η υγειονομική κρίση ανέδειξε με τρόπο απόλυτο την σπουδαιότητα που έχει η διαδικτυακή προσβασιμότητα και η ψηφιακή εγγραμματοσύνη για την ενεργή συμμετοχή των πολιτών στην εργασία, στην εκπαίδευση, στην επικοινωνία, στις υπηρεσίες και στην πληροφόρηση. Η αξιοποίηση των ευκαιριών της ψηφιακής επανάστασης κρίνει σε μεγάλο βαθμό την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και την ευημερία της κοινωνίας. Η αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από πρωτοβουλίες όπως η τηλεργασία και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ψηφιακής τεχνολογίας ενισχύει τη διεθνή ψηφιακή ταυτότητα και ανταγωνιστικότητά της χώρας μας. (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, Δεκ. 2020) .

Ως τηλεργασία νοείται η εργασία που εκτελείται από διαφορετικές τοποθεσίες (όπως το σπίτι) και επιτρέπει στους εργαζομένους να έχουν πρόσβαση στις εργασιακές τους δραστηριότητες με τη χρήση της Τεχνολογίας της Πληροφορίας και των επικοινωνιών (Nilles, 1997; Perez Perez et al, 2003). Έχει θεωρηθεί ως ένας εναλλακτικός τρόπος οργάνωσης της εργασίας. Προσφέροντας τη δυνατότητα εργασίας οπουδήποτε και οποτεδήποτε, η τηλεργασία έχει προσελκύσει την προσοχή τόσο των ακαδημαϊκών όσο και των άλλων επαγγελματιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Έχει θεωρηθεί ως ένα win-win σενάριο για τους εργαζόμενους και τους εργοδότες, καθιστώντας δυνατή την επιλογή ανάμεσα από διαφορετικά ταλέντα, τη μείωση του παγίου κόστους λειτουργίας, την παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και οικογένειας των εργαζομένων (Madsen, 2003) .

1.2 Αποστολή - Σκοπός - Στόχοι

Με αφορμή την εσπευσμένη και χωρίς προηγούμενη εκπαίδευση, εφαρμογή της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα, λόγω της πανδημίας του covid 19, η διπλωματική αυτή εργασία έχει ως **αποστολή** να προβάλει την ανάγκη για ετοιμότητα, εκσυγχρονισμό και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου ώστε να είναι αποτελεσματική η λειτουργία του σε κάθε περίπτωση.

Ο **σκοπός** της εργασίας είναι να αποτυπώσει την άποψη που έχουν οι δημόσιοι υπάλληλοι για την τηλεργασία, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν αλλά και τα οφέλη που προκύπτουν από αυτή. Να μελετηθεί, πόσο επηρεάζουν τα δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία των υπαλλήλων που απασχολούνται με τηλεργασία, στην χρήση της στο παρόν και την υιοθέτησή της στο μέλλον.

Ως επιμέρους **στόχοι** της εργασίας, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε την μελέτη του βαθμού προσαρμογής των δημοσίων υπαλλήλων στον νέο τρόπο εργασίας, τον βαθμό παραγωγικότητάς τους και τέλος το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης που απολαμβάνουν στις νέες αυτές συνθήκες.

1.3 Αναγκαιότητα – Σημασία

Η αναγκαιότητα της έρευνας και μελέτης της τηλεργασίας, έγκειται στην καθιέρωσή της ως εκείνη τη μορφή εργασίας, η οποία ναι μεν προϋπήρχε, πλην όμως μέσα στις συνθήκες της πανδημικής κρίσης, φαίνεται να εξελίσσεται και κυρίως να καθιερώνεται με πιο γενικευμένο ή και ακόμα κυρίαρχο τρόπο στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων (Belzunegui-Eraso A, 2020).

Είναι γνωστό πλέον ότι, από το ξέσπασμα της πανδημίας Covid -19 έως και σήμερα, η τηλεργασία (εξ' αποστάσεως εργασία) καθιερώθηκε ως βασική μορφή εργασίας για εκατομμύρια εργαζόμενους στην Ε.Ε. αλλά και παγκοσμίως. Ήδη από την αρχή της πανδημίας, είδαν το φως της δημοσιότητας μια σειρά αρχικών εκτιμήσεων, όπως αυτή που προκύπτει από την ηλεκτρονική έρευνα του Eurofound, σύμφωνα με την οποία πάνω από το ένα τρίτο (39%) των εργαζομένων της ΕΕ, δήλωσαν ότι εργάζονταν πλήρως από το σπίτι κατά τη διάρκεια της πανδημίας, σε σύγκριση με το 20% που εργαζόταν από το σπίτι, τουλάχιστον «αρκετές φορές το μήνα» πριν από την πανδημία. Μέχρι τον Ιούνιο/Ιούλιο του 2020, το ποσοστό είχε αυξηθεί σε 48% (34% εργάζονται αποκλειστικά από το σπίτι και 14% σε συνδυασμό με εργασία από άλλες τοποθεσίες, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων του εργοδότη). Η εμπειρία της εργασίας από το σπίτι, φαίνεται να ήταν θετική για τους περισσότερους υπαλλήλους που το έκαναν. Η έρευνα προβλέπει ότι θα υπάρξει

αυξανόμενη ζήτηση για τηλεργασία μεταξύ των εργαζομένων, όταν περάσει η κρίση. Συνολικά, το 78% των εργαζομένων υπέδειξε προτίμηση για εργασία από το σπίτι (Eurofound, 2020).

Εάν από την άλλη πλευρά, συνεκτιμηθεί το γεγονός ότι, πριν από το ξέσπασμα της πανδημικής κρίσης, το ποσοστό των εργαζομένων που απασχολούνταν με τηλεργασία (και μάλιστα όχι σε σταθερή, αλλά σε περιοδική βάση) δεν ξεπερνούσε συνολικά το 15% των απασχολούμενων συνολικά σε επίπεδο Ε.Ε. και με μεγάλες διαφοροποιήσεις μεταξύ των κρατών-μελών, γίνεται κατανοητό ότι ένας εξαιρετικά μεγάλος αριθμός εργαζομένων, κλήθηκε ξαφνικά και απότομα λόγω της πανδημίας, να αλλάξει ριζικά τον τρόπο παροχής της εργασίας του (και ιδίως όσοι δεν είχαν πρότερη εμπειρία τηλεργασίας), αντιμετωπίζοντας μια σειρά από προβλήματα και δυσκολίες (Eurofound, 2020).

Ταυτόχρονα και εξαιτίας των εξελίξεων αυτών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή από τον Μάιο 2020 σε ειδική ανακοίνωσή της, με συστάσεις προς τα κράτη μέλη στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Εξαμήνου (European Semester), αφιέρωσε ειδική αναφορά στην αναγκαιότητα και τον σημαντικό ρόλο της τηλεργασίας ως προς τη δυνατότητα της να διασφαλίσει τις υπάρχουσες θέσεις εργασίας αλλά και να δημιουργήσει νέες (European Commission Communication, 2020).

Μια αντίστοιχη έρευνα διεξήχθη από 27 Οκτωβρίου έως 30 Νοεμβρίου 2020, στα πλαίσια του Εργαστηρίου Διοίκησης Ανθρωπίνου Δυναμικού (ΔΑΔ), από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με θέμα «Πανδημία και ψηφιακή προσαρμογή στη ΔΑΔ: τηλεργασία & τηλεεκπαίδευση» που μελέτησε την ψηφιακή προσαρμογή και την τηλεργασία στην Ελλάδα, ως αποτέλεσμα της πανδημίας του Covid-19. Συμμετείχαν 662 εργαζόμενοι, μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου και εκπροσωπούνται σε αυτή όλοι οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας και τα περισσότερα επαγγέλματα και εργασιακά προφίλ (ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, εργασιακή εμπειρία). Η γενικότερη εμπειρία τηλεργασίας πριν την πανδημία περιορίζεται στο 36% του δείγματος, με 63,4% των ερωτηθέντων να μην έχουν προηγούμενη εμπειρία τηλεργασίας σε κανέναν εργοδότη. Οι τηλεεργαζόμενοι φαίνεται να αναγνωρίζουν σχεδόν απόλυτα ότι η τηλεργασία έχει οφέλη κόστους και θεωρούν ότι τους στηρίζουν κατά την τηλεργασία πρωτίστως οι συνάδελφοι και δευτερευόντως οι προϊστάμενοι και εργοδότες, σε μια σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Σε μικρότερο βαθμό θεωρούν ότι η τηλεργασία ενισχύει την παραγωγικότητά τους, αν και γενικά είναι ευχαριστημένοι από την ευκαιρία να εργαστούν εξ αποστάσεως (ΟΠΑ, 2020).

Σε αυτό το σημείο, η σημασία της διερεύνησης του θέματος αυτής της διατριβής γίνεται εμφανής, καθώς και από την έρευνα του Eurofound (2020) και από την αντίστοιχη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (2020) καταγράφονται οι απόψεις και οι στάσεις έναντι της τηλεργασίας, των εργαζομένων μόνο του ιδιωτικού τομέα.

Μέσω της διεξαγωγής της παρούσας διπλωματικής εργασίας, θα ασχοληθούμε με την Τηλεργασία στον Δημόσιο Τομέα. Τόσο με το θεωρητικό κομμάτι της έννοιας της τηλεργασίας που είναι πιο επίκαιρο από ποτέ, όσο και μέσω της επιστημονικής έρευνας που διεξήχθη, θα παρουσιαστούν τα ποσοστά προσαρμογής στον νέο αυτό τρόπο εργασίας, η επίδρασή της τηλεργασίας στην παραγωγικότητα και ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων στον Δημόσιο Τομέα.

Επίσης μέσω του ερευνητικού μέρους της εργασίας, θα γίνουν γνωστές οι προθέσεις των δημοσίων υπαλλήλων για υιοθέτηση της τηλεργασίας στην μετά covid εποχή, και με βάση αυτές τις προθέσεις, θα είναι σε θέση να λαμβάνονται αντίστοιχες αποφάσεις, σχετικά με το αν θα δοθεί μελλοντική έμφαση στην εκπαίδευση και προετοιμασία των υπαλλήλων για πιο εύκολη προσαρμογή και τελικά καθιέρωση της τηλεργασίας ως μορφή απασχόλησης.

1.4. Συνεισφορά

Καθώς διεξάγεται κατά την διάρκεια της πανδημικής κρίσης του Covid-19, η συνεισφορά της έγκειται στο γεγονός ότι παρουσιάζει τις επικαιροποιημένες απόψεις, προθέσεις και πεποιθήσεις των Ελλήνων δημοσίων υπαλλήλων για την τηλεργασία. Με τον τρόπο αυτό, η παρούσα έρευνα θα καλύψει το προγενέστερο ειδικό ερευνητικό κενό, θα παρουσιάσει τις στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις των παραγόντων της τηλεργασίας, θα παρουσιάσει τις διαφοροποιήσεις των απόψεων των υπαλλήλων διαφορετικών φορέων και θα δώσει την χρήσιμη γνώση για μελλοντική έρευνα.

1.5. Δομή εργασίας

Η παρούσα εργασία διαρθρώνεται σε έξι κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο έχουμε μια σύντομη περιγραφή της έννοιας της «τηλεργασίας» λόγω της πανδημίας του «covid-19», του βασικού σκοπού της έρευνας και των επιμέρους στόχων. Αναλύεται η αναγκαιότητα και σημασία της συγκεκριμένης έρευνας και η συνεισφορά της (contribution). Το πρώτο κεφάλαιο

τελειώνει με μια σύντομη παρουσίαση της δομής της εργασίας και της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε.

Στο δεύτερο κεφάλαιο της τρέχουσας διατριβής, παρουσιάζεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση. Αρχικά, ο εννοιολογικός προσδιορισμός του όρου της τηλεργασίας, η ιστορική εξέλιξή της και το θεσμικό πλαίσιο εφαρμογής της στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στη συνέχεια, ακολουθούν τα χαρακτηριστικά στοιχεία, οι μορφές, οι τύποι, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας. Τέλος γίνεται αναφορά στους καθοριστικούς παράγοντες εφαρμογής της τηλεργασίας και στην σημασία και συμβολή της τεχνολογίας στην τηλεργασία.

Το τρίτο κεφάλαιο περιέχει την επισκόπηση ερευνών χωρισμένη σε τέσσερις ενότητες. Παρουσιάζονται έρευνες που έχουν ασχοληθεί με το θέμα της τηλεργασίας, της προσαρμογής, της παραγωγικότητας και της εργασιακής ικανοποίησης. Παρουσιάζεται το αντικείμενο των ερευνών, η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν. Τέλος παρατίθεται συγκεντρωτικός πίνακας των ερευνών του κεφαλαίου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία έρευνας. Αρχικά διατυπώνονται οι ερευνητικές υποθέσεις, η ερευνητική μέθοδος που υιοθετήθηκε, το δείγμα, καθώς και ο τρόπος συλλογής των δεδομένων. Τέλος αναφέρεται η διαδικασία διεξαγωγής της παρούσας έρευνας και ανάλυσης και η τήρηση όλων των κανόνων ερευνητικής ηθικής.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με την περιγραφική και επαγωγική στατιστική ανάλυση.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα γενικά συμπεράσματα της διατριβής, η συνεισφορά της, οι περιορισμοί που τίθενται και οι προτάσεις που μπορούν να γίνουν. Επίσης γίνεται μία σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με τις αναφερθείσες στο τρίτο κεφάλαιο, έρευνες. Τέλος παρατίθεται το ερωτηματολόγιο ως παράρτημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

«ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ»

2.1. Ορισμός τηλεργασίας

Σύμφωνα με το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού, «Τηλεργασία» είναι εκείνη η μορφή εργασίας, η οποία πραγματοποιείται μέσω της χρήσης της Πληροφορικής και των νέων Τεχνολογιών, ενώ έχει ως αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση του παραδοσιακού, δεδομένου γεωγραφικά, τόπου εργασίας διότι μπορεί να παρέχεται πολύ πιο ευέλικτα σε διαφορετικά χωρικά και χρονικά εργασιακά πλαίσια (ΕΙΕΑΔ, 2020).

Ειδικότερα στο άρθρο 2 της σχετικής Ευρωπαϊκής Συμφωνίας-Πλαίσιο, η Τηλεργασία ορίζεται «ως μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας, στο πλαίσιο σύμβασης ή σχέσης εργασίας, με τη χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας, η οποία, ενώ θα μπορούσε να παρέχεται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, παρέχεται αντ' αυτού σε σταθερή βάση, εκτός των εγκαταστάσεων αυτών κατά τακτικό (συστηματικό) τρόπο». Ο ορισμός αυτός υιοθετήθηκε από πολλές χώρες (Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ισπανία, Ιταλία, Φιλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία) μεταξύ των οποίων και η χώρα μας (ΟΚΕ, 2020).

2.2. Ιστορική εξέλιξη του μοντέλου της τηλεργασίας

Η έννοια της τηλεργασίας προέρχεται από τον χώρο των τηλεπικοινωνιών. Ο Jack Nilles, ερευνητής στο πανεπιστήμιο της Ν. Καλιφόρνιας, θεωρείται ως ο «πατέρας» της τηλεργασίας και των τηλεπικοινωνιών. Ξεκινώντας το 1973, ο Nilles πραγματοποίησε το πρώτο του εγχείρημα στην τηλεργασία με επιτυχία και στη συνέχεια ακολούθησαν κι άλλες εφαρμογές της σε πανεπιστημιακά ιδρύματα και κατόπιν στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Η έννοια της τηλεργασίας συναντάται για πρώτη φορά στις Σκανδιναβικές χώρες, με τον όρο telecottage. Το πρώτο εμφανίστηκε στην Σουηδία το 1985, στο Vemdalen και κατόπιν υιοθετήθηκε και από τους Βρετανούς γύρω στο 1989 ως «κέντρο τηλεργασίας». Αυτό εφαρμόστηκε στις αγγλοσαξονικές χώρες και κατόπιν σε όλη την Ευρώπη. Κατά τη δεκαετία του '80 η τηλεργασία χρησιμοποιήθηκε αλλά ταυτιζόταν με την κατ' οίκον εργασία. Τότε οι εργοδότες αντιδρούσαν έντονα καθώς δεν μπορούσαν να επιτηρούν τους εργαζόμενους. Αντίθετες ήταν και οι εργατικές ενώσεις όπως και τα Μέσα Μαζικής επικοινωνίας που εμφάνιζαν την εξ αποστάσεως εργασία ως οπισθοδρόμηση σε μια παλαιότερη μορφή κατ' οίκον εργασίας, που εμπεριείχε τον κίνδυνο της

εκμετάλλευσης του εργατικού δυναμικού και ιδιαίτερα των γυναικών. Η εξ αποστάσεως εργασία χρησιμοποιούνταν σε περιορισμένο φάσμα (Παϊδούση, 2020).

Η έννοια «telecottages» αναφέρεται σε ξύλινες καλύβες, μικρά σπίτια, παλιά σχολεία ή άλλα κτίρια της υπαίθρου, εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας και εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές, με σκοπό την οικονομική αναγέννηση της υπαίθρου. Τα «κέντρα τηλεργασίας», αποτελούν χώρους στους οποίους συγκεντρώνονται ηλεκτρονικοί εξοπλισμοί, που τους μοιράζονται διάφοροι χρήστες, οι οποίοι μπορεί να είναι υπάλληλοι διαφόρων επιχειρήσεων ή ανεξάρτητοι επαγγελματίες. Αρχικά, οι επιχειρήσεις δεν εμφανίστηκαν ιδιαίτερα πρόθυμες να υιοθετήσουν τη συγκεκριμένη μορφή εργασίας, καθώς προϋπέθετε αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας τους. Κατά τη δεκαετία του '90 όμως, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάπτυξη της εξ αποστάσεως εργασίας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών επικοινωνίας. Η εφαρμογή των νέων αυτών μεθόδων εργασίας, θεωρήθηκε ότι συμβάλλει θετικά στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, ενώ και η αυξημένη κοινωνική βούληση για την προστασία του περιβάλλοντος, επέδρασε θετικά στην ανάπτυξη μιας νέας κουλτούρας εργασίας. Επιπλέον οι αντιδράσεις των εργατικών ενώσεων εξαλείφθηκαν, καθώς θεωρήθηκε ότι η εξ αποστάσεως εργασία θα μπορούσε να αποτελέσει παράγοντα μείωσης του φόρτου εργασίας και να βελτιώσει την κατάρτιση των εργαζόμενων (Θεοχάρη, 2013).

2.3. Αρχές τηλεργασίας

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν. 4807/11-06-2021, οι αρχές που διέπουν τον θεσμό της τηλεργασίας είναι:

- α) Οικειοθελής χαρακτήρας: Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τον τηλεεργαζόμενο και δεν συνιστά υπηρεσιακή μεταβολή.
- β) Αρχή της ίσης μεταχείρισης: Οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα και υπέχουν τις ίδιες υποχρεώσεις με τους εργαζόμενους με φυσική παρουσία υπαλλήλους, όπως ειδικότερα ορίζονται από τις κείμενες γενικές ή ειδικές διατάξεις και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, όπου αυτές εφαρμόζονται.
- γ) Προστασία προσωπικών δεδομένων: Ο φορέας πρέπει να λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, για τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που χρησιμοποιούνται και υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον τηλεεργαζόμενο στο πλαίσιο της εκτέλεσης των καθηκόντων του.

δ) Σεβασμός της ιδιωτικής ζωής: Ο φορέας σέβεται την ιδιωτική ζωή και το απόρρητο των επικοινωνιών του τηλεργαζόμενου. Σε περίπτωση, που τεθεί οποιοδήποτε είδος συστήματος παρακολούθησης του χρόνου εργασίας, αυτό πρέπει να επιβάλλεται από τις λειτουργικές ανάγκες του φορέα, να είναι ανάλογο του στόχου που υπηρετεί και να περιορίζεται στο πλαίσιο του επιδιωκόμενου σκοπού (ΟΚΕ, 2020).

2.4. Το θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ε.Ε.

Είναι αλήθεια ότι στην Ε.Ε. αλλά και στην Ελλάδα υπάρχει σημαντικό νομοθετικό κενό και έλλειψη ενός σύγχρονου θεσμικού πλαισίου που να ρυθμίζει το ζήτημα της τηλεργασίας.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αρκετά νωρίς, ήδη από το έτος 2002 υπογράφηκε στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Διαλόγου και μεταξύ των ευρωπαϊκών οργανώσεων εργοδοτών και εργαζομένων, η περίφημη «Συμφωνία – Πλαίσιο για την τηλεργασία». Με τη Συμφωνία αυτή, επιδιώχθηκε η κάλυψη του νομοθετικού κενού για το συγκεκριμένο είδος εργασίας. Ωστόσο, η συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία δεν έλαβε ποτέ τη μορφή Ευρωπαϊκής Οδηγίας και κατά συνέπεια η εφαρμογή της αφέθηκε στην πρωτοβουλία των επιμέρους εθνικών κοινωνικών εταίρων, στις επιλογές, στις διαδικασίες και στις ειδικές πρακτικές κάθε χώρας (ΟΚΕ,2020).

Σε ότι αφορά την Ελλάδα, η συγκεκριμένη ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο, ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη ως προσάρτημα της από 12.04.2006 Εθνικής Γενικής Συλλογικής Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ).

Σε όλες τις χώρες της Ε.Ε., οι τηλεργαζόμενοι είναι κυρίως υψηλής ειδίκευσης εργαζόμενοι, σε αντικείμενο διανοητικής εργασίας -υψηλής δηλαδή ειδίκευσης υπάλληλοι- με μεγάλη αυτονομία, οι οποίοι απασχολούνται σε διαδικασίες επεξεργασίας της πληροφορίας όπως προγραμματιστές, αναλυτές, μηχανικοί, αρχιτέκτονες, δημοσιογράφοι, ταξιδιωτικοί πράκτορες, δικηγόροι, σύμβουλοι και άλλοι. Σε πολλές χώρες ωστόσο, η τηλεργασία εξαπλώνεται σε κατηγορίες υπαλλήλων μέτριας ειδίκευσης, με περιορισμένη δυνατότητα αυτονομίας και σε κλάδους / δραστηριότητες με χαμηλή προστιθέμενη αξία. Η κατηγορία αυτή, περιλαμβάνει για παράδειγμα γραμματείς, υπαλλήλους γραφείου και επεξεργαστές.

Η ρύθμιση των συνθηκών εργασίας των τηλεργαζομένων συνδέεται άμεσα με το νομικό καθεστώς τους. Όσον αφορά τους δημόσιους υπαλλήλους, η τηλεργασία αφορά κυρίως , την λεγόμενη "εναλλασσόμενη" τηλεργασία, σε έναν

συνδυασμό δηλαδή εργασίας στο σπίτι ή σε ένα τηλεκέντρο, και εργασίας μέσα στον χώρο της υπηρεσίας, όπου οι συνθήκες εργασίας καθορίζονται μέσω συλλογικής συμφωνίας ή μέσω των γενικών διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας. Η τηλεργασία ως μορφή πλήρους απασχόλησης, είναι περισσότερο χαρακτηριστικό των αυτοαπασχολούμενων ή των προσωρινώς απασχολούμενων, οι οποίοι έχουν μία λιγότερο σταθερή επαγγελματική κατάσταση.

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, στην πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και στην εκπαίδευση - κατάρτιση.

Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας που ισχύει στην Ελλάδα, και την ΠΝΠ/11-03-2020, άρθρο 4 παρ. 2 που αφορά τα κατεπείγοντα μέτρα για την πρόβλεψη και χειρισμό των αρνητικών συνεπειών του κορονοϊού Covid-19 και των μέτρων οριοθέτησης της μετάδοσής του, μπορεί ο εργοδότης να αποφασίσει ότι οι εργαζόμενοι της επιχείρησής του θα εργάζονται με εξ αποστάσεως εργασία (ΟΚΕ, 2020).

Σύμφωνα με το θεματικό δελτίο ενημέρωσης του Εθνικού Ινστιτούτου Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ, Νοέμβριος 2020), από το ξέσπασμα της πανδημίας Covid -19 έως και σήμερα η τηλεργασία (εξ' αποστάσεως εργασία) καθιερώθηκε ως βασική μορφή εργασίας για εκατομμύρια εργαζόμενους στην Ε.Ε. αλλά και παγκοσμίως.

2.5. Χαρακτηριστικά στοιχεία τηλεργασίας

Σύμφωνα με μελέτη του Υπουργείου Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα, Αθήνα, ΟΚΕ (2020), ΙΝΕ-ΓΣΕΕ (2020):

- Η τηλεργασία είναι εργασία που εκτελείται εξ αποστάσεως, δηλαδή εκτός των χώρων της επιχείρησης (κατ' οίκον, σε ειδικά διαμορφωμένα κέντρα ή εν κινήσει).

- Η τηλεργασία βασίζεται στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας για την εκτέλεση της εργασίας και κυρίως, με την επικοινωνία με τον εργοδότη και τη μεταφορά των αποτελεσμάτων της εργασίας. Με αυτόν τον περιορισμό, δεν συμπεριλαμβάνονται στην τηλεργασία παραδοσιακές μορφές εργασίας κατ' οίκον όπως είναι, για παράδειγμα, το φασόν.
- Η τηλεργασία δεν αποτελεί επάγγελμα αλλά μορφή οργάνωσης της εργασίας. Μόνο ορισμένα επαγγέλματα θα μπορούσαν να ασκηθούν μέσω τηλεργασίας.
- Η τηλεργασία, υπό στενή έννοια, προϋποθέτει την εκτέλεση της εργασίας εκτός των χώρων της επιχείρησης σε τακτική ή σταθερή βάση και όχι περιστασιακά. Για παράδειγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί ως τηλεεργαζόμενος, κάποιος που επί δύο ή τρεις εβδομάδες στην καλοκαιρινή περίοδο εργάζεται μακριά από το γραφείο του, ΟΚΕ (2020), ΙΝΕ-ΓΣΕΕ (2020):

Σύμφωνα με το άρθρο 18 Ν 4807/2021 που αφορά το δικαίωμα της αποσύνδεσης του εργαζομένου, θεσπίστηκε ότι μετά το πέρας του ωραρίου του, ο τηλεεργαζόμενος αποσυνδέεται από τα μέσα πληροφορικής και επικοινωνίας που χρησιμοποιεί για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

2.6. Μορφές Τηλεργασίας

2.6.1. Εργασία με έδρα την οικία (Home- based Teleworking)

Διαδεδομένο είδος τηλεργασίας, πραγματοποιείται με έδρα το σπίτι (είτε αποκλειστικά, είτε σε τακτική βάση, π.χ. 2-3 μέρες την εβδομάδα). Απαραίτητη προϋπόθεση είναι, ότι ένας χώρος πρέπει να μετατραπεί σε τυπικό γραφείο και να εξοπλιστεί αντίστοιχα με γραφική ύλη, τηλέφωνο, fax, υπολογιστή, modem κλπ για σύνδεση του υπολογιστή με το Internet, καθώς και επιπλέον συσκευές γραφείου, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας. (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή Ελλάδος, 2020).

2.6.2. Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres)

Τα κέντρα τηλεργασίας είναι καλά οργανωμένοι χώροι, με τη μορφή γραφείων, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών ή από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, οι οποίοι όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας, ή και από αυτοαπασχολούμενους με κάποια βασική μίσθωση.

Οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Τα κέντρα τηλεργασίας διαφέρουν από τα

παραδοσιακά γραφεία. Αφενός μπορεί να βρίσκονται πιο κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεργαζόμενου (για παράδειγμα, στην ίδια γειτονιά) από ότι τα γραφεία μιας εταιρείας. Αφετέρου οι χώροι των κέντρων τηλεργασίας είναι ανοιχτοί, με την έννοια ότι χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Δεν υπάρχει, συνεπώς, η έννοια της «ιδιοκτησίας» που υφίσταται στο χώρο των παραδοσιακών γραφείων (ΟΚΕ, 2020).

2.6.3. Ομαδική τηλεργασία (Nomadic Teleworking)

Οι αποκαλούμενοι «νομάδες τηλεργαζόμενοι» είναι μετακινούμενοι, χωρίς σταθερό χώρο και ωράριο εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας, υποχρεώνει τους τηλεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Είναι εντελώς αποδεσμευμένοι από τον όρο σταθερή βάση εργασίας.

Η νομαδική τηλεργασία, αναφέρεται κυρίως σε επαγγέλματα τα οποία από τη φύση τους ήταν ήδη περιοδεύοντα, όπως για παράδειγμα αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές και διευθυντικά ή ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων, οι οποίοι μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού για να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία όσο είναι “καθ’ οδόν” (ΟΚΕ, 2020).

2.6.4. Τηλε-οικίες(Telecottages)-Τηλε-χωριά (Televillages)

Τα telecottages είναι μια μορφή κέντρων τηλεργασίας που όμως είναι συνήθως εγκατεστημένα σε απομακρυσμένες περιοχές και σε μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στη Σκανδιναβία.

Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν πάνω από 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να: α) εκπαιδεύουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεργασία και στον ευρύτερο χώρο των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής, β) απορροφούν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας, γ) δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών. Τα televillages είναι μια πιο σύγχρονη μορφή των telecottages, ως προς τον τεχνολογικό εξοπλισμό και τις δυνατότητές του (ΟΚΕ, 2020).

2.6.5. Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking)

Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι, η φύση της εργασίας των οποίων, τους επιτρέπει ή καμιά φορά τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους. Επίσης, μπορούν οι τηλεεργαζόμενοι αυτού του μοντέλου να απαρτίζουν ακόμα και ομάδες στήριξης των κεντρικών γραφείων, με εργασία άλλοτε πλήρους και άλλοτε μερικής απασχόλησης, ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας. Τα κινητά γραφεία υποχρεούνται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Internet και στις Βάσεις Δεδομένων της επιχείρησης (ΟΚΕ, 2020).

2.6.6. Ομαδική εργασία από απόσταση

Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση (ΟΚΕ, 2020).

2.6.7. Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services)

Είναι εξωτερικές υπηρεσίες σε έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση. ΟΚΕ (2020), ΙΝΕ-ΓΣΕΕ (2020)

2.6.8. Telecommuting

Μέσα στην έννοια της τηλεεργασίας συμπεριλαμβάνεται και άλλη μία έννοια, αυτή του Telecommuting. Ο όρος Telecommuting αναφέρεται σε μορφή εργασίας, στην οποία ο υπάλληλος εργάζεται εν μέρει στο γραφείο του και εν μέρει από το σπίτι. Ο όρος αυτός είναι αρκετά ευρύς, για να περιλαμβάνει και αυτούς τους εργαζόμενους που απασχολούνται στο σπίτι από θέληση δική τους, για παράδειγμα τα βράδια ή τα Σαββατοκύριακα, ή αυτούς που εργάζονται στο σπίτι λόγω της πολιτικής της εταιρείας-εργοδότη. Τέλος σύμφωνα και με τον ILO (2019:38), τρεις είναι οι βασικές κατηγορίες εργαζομένων με καθεστώς τηλεεργασίας: α) τηλεεργαζόμενοι με έδρα το σπίτι (regular home-based teleworkers), β) τακτικά κινητοί τηλεεργαζόμενοι (regular mobile teleworkers), οι οποίοι εργάζονται σε χώρους διαφορετικούς από τους χώρους κατοικίας τους ή του εργοδότη τους, γ) περιστασιακά τηλεεργαζόμενοι (occasional teleworkers), οι οποίοι, κυρίως εργάζονται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης και περιστασιακά από το σπίτι ή αλλού (ΟΚΕ, 2020) .

2.7. Τύποι τηλεργασίας

Η έννοια της τηλεργασίας διαφοροποιείται ανάλογα με τους παράγοντες που λαμβάνονται κάθε φορά υπόψη (Madsen, 2003). Η τηλεργασία μπορεί να οριστεί λαμβάνοντας υπόψη την ένταση, το ποσοστό του χρόνου εργασίας εκτός γραφείου και τον τόπο τηλεργασίας (Nakrošienė and Butkevičienė, 2016). Θεωρείται ότι αυτά τα χαρακτηριστικά τηλεργασίας μπορούν και επηρεάζουν τα αποτελέσματά της (Golden and Veiga, 2008).

Όταν αναφέρουμε την **ένταση** της τηλεργασίας, στην ουσία εννοούμε την διάρκειά της, που κυμαίνεται από τηλεργασία πλήρους απασχόλησης έως τηλεργασία μερικής απασχόλησης (Gajendran and Harrison, 2007). Η τηλεργασία πλήρους απασχόλησης πραγματοποιείται όταν ένας εργαζόμενος εργάζεται αποκλειστικά από το σπίτι ή άλλον τόπο εκτός του γραφείου, όπου χρησιμοποιεί τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών.. Η τηλεργασία μερικής απασχόλησης πραγματοποιείται όταν ένας εργαζόμενος εργάζεται εν μέρει από το σπίτι και εν μέρει από το γραφείο. Η ad hoc τηλεργασία πραγματοποιείται όταν ένα άτομο εργάζεται από το σπίτι μόνο περιστασιακά, π.χ. μόνο σε περίπτωση ασθένειας ή μη προγραμματισμένης φροντίδας παιδιών (Perez Perez *et al.*, 2003).

Ο **χρόνος τηλεργασίας** μπορεί να κατηγοριοποιηθεί επίσης, ανάλογα με το αν ένας εργαζόμενος εργάζεται ή όχι κατά τη διάρκεια παραδοσιακών ή μη παραδοσιακών ωρών εργασίας. Τα άτομα που ασχολούνται με μη παραδοσιακή τηλεργασία, είναι οι εργαζόμενοι που εργάζονται εκτός της διάρκειας των κανονικών ωρών εργασίας, και περνούν τα βράδια ή τα Σαββατοκύριακα με τηλεργασία προκειμένου να καλύψουν εργασίες που δεν πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των τακτικών ωρών εργασίας (Perez Perez *et al.*, 2003).

Σύμφωνα με τον Huws (1997) «η εργασία που γίνεται από το σπίτι ή από άλλο μέρος εκτός γραφείου και όπου ένα άτομο έχει συμφωνία εργασίας με πολλούς εργοδότες ορίζεται ως ανεξάρτητη τηλεργασία. Οι εργασίες που πραγματοποιούνται κυρίως σε διάφορους χώρους, όπως οι χώροι των πελατών που χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, ορίζονται ως κινητή τηλεργασία».

Οι μετακινούμενοι τηλεεργαζόμενοι μετακινούνται συχνά, χρησιμοποιώντας τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών για να εργαστούν από οπουδήποτε, επικοινωνώντας με το γραφείο, όταν απαιτείται, από άλλη τοποθεσία. Οι πωλητές, οι οδηγοί παράδοσης ή οι τραπεζίτες επενδύσεων είναι παραδείγματα κινητών τηλεεργασίας (Martinez-Sanchez *et al.*, 2008).

Η έρευνά μας επικεντρώνεται σε εκείνους τους τηλεργαζόμενους δημοσίους υπαλλήλους, που απασχολούνται σε έναν οργανισμό με συναλλαγή κοινού και λόγω της πανδημίας του Covid-19, χωρίς προηγούμενη εκπαίδευση, υποχρεούνται εν μέρει ή πλήρως να εργάζονται από το σπίτι κατά τη διάρκεια παραδοσιακών ή μη παραδοσιακών ωρών εργασίας.

2.8. Πλεονεκτήματα – Οφέλη τηλεργασίας

Προηγούμενες μελέτες αποκάλυψαν μια σειρά από πολύπλευρες επιπτώσεις και πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για άτομα, οργανισμούς και κοινωνία. Σύμφωνα με τον Harpaz, I. (2002) στο άρθρο του με τίτλο “Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society,” τα πλεονεκτήματα αυτά περιλαμβάνουν την ελευθερία σχεδιασμού του χρόνου (Gurstein, 2001; Morgan, 2004) την αυξημένη αυτονομία (Harpaz, 2002), την μειωμένη ανεπίσημη επικοινωνία (Khalifa and Davison, 2000), τον αυξημένο οικογενειακό και ελεύθερο χρόνο (Ammons and Markham, 2004; Johnson *et al.*, 2007), την χαμηλότερη πίεση (Fonner and Roloff 2010), την βελτίωση της παραγωγικότητας (Bailey and Kurland, 2002; Fonner and Roloff, 2010; Golden and Veiga, 2008; Martinez-Sanchez *et al.*, 2008; Tremblay and Genin, 2007) την αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία (Gurstein, 2001; Pratt, 1999)· τον μειωμένο χρόνο μετακίνησης (Tremblay and Thomsin, 2012), τα μειωμένα έξοδα ταξιδιού και άλλα έξοδα (Morgan, 2004), τις αυξημένες ευκαιρίες απασχόλησης γυναικών με παιδιά, φοιτητές και άτομα με ειδικές ανάγκες (Morgan, 2004) και μειωμένη κυκλοφοριακή συμφόρηση και ατμοσφαιρική ρύπανση (Handy and Mokhtarian, 1996).

Η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων κατά την τηλεργασία είναι ένα από τα σημαντικότερα επιχειρήματα για την καθιέρωση της τηλεργασίας ως μία νέα ρύθμιση της εργασίας. Η αύξηση της παραγωγικότητας σύμφωνα με τους Hesse and Grantham, (1991) προκύπτει από την εξοικονόμηση χρόνου που σπαταλάται στην επίλυση διαφορών και προβλημάτων μεταξύ συναδέλφων. Οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να είναι πιο παραγωγικοί επειδή μπορούν να εργαστούν κατά τη διάρκεια του πιο παραγωγικού χρόνου τους και να αποσπώνται λιγότερο από τους συναδέλφους τους (Golden and Veiga, 2008; Martinez-Sanchez *et al.*, 2008; Tremblay and Genin, 2007).

Αναμφίβολα, η τηλεργασία, ως νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις και η σχέση εργοδότη/εργαζόμενου μετασχηματίζεται σημαντικά.

Σύμφωνα με πρόσφατες (Ιούνιος 2020) επιστημονικά τεκμηριωμένες θέσεις της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), η οποία άλλωστε είναι ένα από τα κορυφαία θεσμικά όργανα κοινωνικού διαλόγου στη χώρα μας, στις θετικές πλευρές της Τηλεργασίας συμπεριλαμβάνονται:

- Οι αυξημένες ευκαιρίες πρόσβασης στην αγορά εργασίας ειδικών πληθυσμιακών ομάδων (όπως π.χ. διευκόλυνση της ένταξης στην αγορά εργασίας ατόμων με αναπηρία, ή ατόμων για τα οποία κρίνεται προτιμητέα η τηλεργασία, λόγω γονεϊκών, οικογενειακών ή άλλων υποχρεώσεων).
- Η μείωση των περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων μέσω της μείωσης των μεταφορικών αναγκών και ως εκ τούτου της κυκλοφοριακής συμφόρησης, των θορύβων και της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.
- Η δυνατότητα της να συμβάλλει στη συγκράτηση του πληθυσμού στην περιφέρεια έχοντας θετικό αντίκτυπο στην περιφερειακή ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή, καθώς παρέχει στο εργατικό δυναμικό στις περιφέρειες ίσες ευκαιρίες στην εργασία με αυτές των εργαζομένων στα μεγαλύτερα αστικά κέντρα.
- Η αύξηση της παραγωγικότητας μέσα από τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης της εργασίας και της παροχής των υπηρεσιών του οργανισμού και μετά το πέρας του τυπικού ωραρίου λειτουργίας των γραφείων του.
- Την μείωση των πάγιων λειτουργικών δαπανών των επιχειρήσεων (π.χ. εξοικονόμηση ενέργειας, μείωση κόστους λειτουργίας κτηριακού και μηχανολογικού εξοπλισμού).
- Την αύξηση της πρωτοβουλίας και καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού καθώς δίνει τη δυνατότητα επέκτασης

2.9. Μειονεκτήματα – προβλήματα τηλεργασίας

Στα ενδεχόμενα προβλήματα – μειονεκτήματα της τηλεργασίας σύμφωνα με τις θέσεις της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ 2020), μπορούν να συμπεριληφθούν:

- Οι δυσκολίες ελέγχου του τόπου και του χρόνου εργασίας, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται αμφισβητήσεις, ως προς το νομικό χαρακτήρα της τηλεργασίας, δηλαδή το εάν αυτή είναι σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ή εάν υπάρχει ο κίνδυνος να ενταχθεί στη «γκρίζα ζώνη», μεταξύ εξαρτημένης εργασίας και εργασίας υπό τη μορφή ανεξάρτητης παροχής υπηρεσιών. Στην

περίπτωση αυτή είναι ορατός ο κίνδυνος μη εφαρμογής των προστατευτικών διατάξεων του εργατικού και ασφαλιστικού δικαίου (ΟΚΕ, 2020).

- Ο κίνδυνος σύγχυσης και υπέρβασης των ορίων μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, με συνέπειες ακόμα και για την ψυχική και σωματική υγεία του τηλεεργαζόμενου. Η ευελιξία του χρόνου και του ρυθμού εργασίας, η τηλετοιμότητα και το ευρύ φάσμα συνδυασμού της τηλεεργασίας και με άλλες ευέλικτες μορφές εργασίας, που είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε εντατικοποίηση της εργασίας και στην υπέρμετρη δέσμευση του τηλεεργαζομένου, (Κουκιάδης, 1996).
- Ο κίνδυνος να επιβαρύνουν τα λειτουργικά κόστη επιχείρησης ή μέρος αυτών (όπως π.χ. κόστος ηλεκτροδότησης, τηλεφώνου, αγοράς και συντήρησης του εξοπλισμού) τον ίδιο τον εργαζόμενο, στην κατ' οίκον τηλεεργασία και ελλείπει σαφούς θεσμικού πλαισίου.
- Ο κίνδυνος παραβίασης της ιδιωτικής ζωής των τηλεεργαζομένων, καθώς η άσκηση του διευθυντικού δικαιώματος με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, μπορεί να πάρει μορφή ηλεκτρονικής επιτήρησης, η έκταση της οποίας ενδέχεται να ξεπεράσει τα όρια της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων (Παπαδόπουλος, 2021).
- Ο κίνδυνος μη τήρησης των κανόνων υγείας και ασφάλειας των κατ' οίκον τηλεεργαζομένων: π.χ. ακατάλληλος χώρος εργασίας, ακατάλληλος κλιματισμός, θέρμανση και έπιπλα ακατάλληλα για την ορθή στάση του σώματος και την τοποθέτηση του υπολογιστή, εργασιακό στρες, επιδείνωση ασθένειας ή κίνδυνος ατυχήματος κατά την εργασία (ΟΚΕ, 2020).
- Οι τηλεεργαζόμενοι δυσκολεύονται να συνειδητοποιήσουν τις οργανωτικές αξίες και τους στόχους (Madsen, 2003), είναι λιγότερο ορατοί στους άλλους και αισθάνονται ασθενέστερη υποστήριξη διαχείρισης (Cooper and Kurland, 2002). Κατά συνέπεια, αυτή η χαμηλότερη προβολή μειώνει τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας των τηλεεργατών (Khalifa and Davison, 2000).
- Το σημαντικότερο όμως μειονέκτημα της τηλεεργασίας είναι ο μειωμένος χρόνος επικοινωνίας με τους συναδέλφους. Η κοινωνική απομόνωση και η έλλειψη επικοινωνίας με τους συναδέλφους έχουν αναφερθεί ως τα κύρια μειονεκτήματα της τηλεεργασίας (Baruch, 2001; Wilson and Greenhill, 2004). Η έλλειψη άτυπης επικοινωνίας με τους συναδέλφους και η έλλειψη κοινωνικής αλληλεπίδρασης μειώνουν τον οργανωτικό προσδιορισμό των τηλεεργαζομένων και περιορίζουν την ταύτιση με τις αξίες του οργανισμού

(Ammons and Markham, 2004; Cooper and Kurland, 2002).

- Το αυξανόμενο πεδίο εφαρμογής της τηλεργασίας δημιούργησε τις δικές του προκλήσεις. Οι τεχνολογίες των πληροφοριών αποδυναμώνουν την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία με τους συναδέλφους, η οποία αποτελεί σημαντική πηγή κοινωνικής αλληλεπίδρασης (Παπαδόπουλος, 2021).

2.10. Καθοριστικοί παράγοντες εφαρμογής της τηλεργασίας

Καταλληλότητα του τόπου εργασίας στο σπίτι

Δεδομένου ότι ένας χώρος εργασίας καθορίζει παραδοσιακά την απόδοση ενός εργαζομένου σε έναν οργανισμό, η τηλεργασία μειώνει αυτή την πτυχή. Σύμφωνα με τους De Croon *et al.*, (2005), υπάρχει ισχυρή σχέση μεταξύ του τόπου εργασίας, της αποτελεσματικότητας και της υγείας των εργαζομένων. Ένας ακατάλληλος χώρος εργασίας έχει αρνητική επίδραση στην αποτελεσματικότητα των εργαζομένων (Bailey and Kurland, 2002), ενώ ένας καλά διαμορφωμένος χώρος εργασίας μπορεί να θεωρηθεί σημαντικός πόρος παραγωγικότητας.

Σύμφωνα με Morgeson and Humphrey (2006), η εργονομία του χώρου και οι συνθήκες εργασίας, όπως ο θόρυβος, η θερμοκρασία και άλλοι, επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Έτσι η καταλληλότητα του τόπου εργασίας στο σπίτι αυξάνει την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση από την τηλεργασία.

Δυνατότητα πρόσβασης στα έγγραφα του οργανισμού από το σπίτι

Η κακή πρόσβαση στην τεχνολογία και τα έγγραφα, έχει βρεθεί ως ένα από τα κύρια μειονεκτήματα της τηλεργασίας (Perez Perez *et al.*, 2003). Η τηλεργασία έχει βρεθεί πιο επιτυχημένη σε οργανισμούς που παρέχουν στους τηλεργάζοντες την κατάλληλη τεχνολογία και τα απαραίτητα εργαλεία (Cooper and Kurland, 2002). Ως εκ τούτου, η πρόσβαση στους πόρους του οργανισμού μπορεί να θεωρηθεί σημαντικός πόρος που αυξάνει την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση από την τηλεργασία.

Γένος

Τα ζητήματα φύλου στην τηλεργασία είναι διαφορούμενα. Η τηλεργασία έχει εκτιμηθεί περισσότερο από τις γυναίκες παρά από τους άνδρες (Belanger, 1999; Mokhtarian *et al.*, 1998) καθώς η τηλεργασία βοηθά τις γυναίκες να φροντίζουν το νοικοκυριό και τα παιδιά τους. Οι γυναίκες βλέπουν περισσότερα πλεονεκτήματα στην τηλεργασία από τους άνδρες (Mokhtarian *et al.*, 1998), και έχουν παρακινηθεί

περισσότερο από την ευελιξία και την αυξημένη αυτονομία κατά την τηλεργασία (Charpman *et al.*, 1995) επειδή η τηλεργασία τους επιτρέπει να προγραμματίσουν την εργασία και τον οικογενειακό τους χρόνο (Lim and Teo, 2000). Η τηλεργασία θα μπορούσε επίσης να αυξήσει τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας των γυναικών (Schreiber, 1999), δεδομένου ότι είναι σε θέση να επιστρέψουν στην εργασία τους από την άδεια μητρότητας νωρίτερα. Από την άλλη, οι άνδρες εμπλέκονται όλο και περισσότερο σε οικιακά ζητήματα, τα οποία ενδέχεται να μειώσουν τον υφιστάμενο διαχωρισμό μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Αριθμός παιδιών

Πολυάριθμες μελέτες έχουν προσδιορίσει την τηλεργασία ως το μοντέλο εργασίας που επιτρέπει στους εργαζομένους να φροντίζουν εξαρτώμενα άτομα (π.χ. Hartig *et al.*, 2007; Sullivan and Lewis, 2001). Για παράδειγμα, οι τηλεργατές μπορούν να περάσουν χρόνο με τα παιδιά τους το πρωί και να απολαύσουν πρωινό μαζί, κάτι που δεν θα ήταν δυνατό χωρίς τηλεργασία. Έχοντας κατά νου το υψηλό κόστος της φροντίδας των παιδιών, οι ρυθμίσεις τηλεργασίας είναι μερικές φορές η μόνη δυνατότητα για ορισμένους ανθρώπους. Οι ερωτηθέντες με παιδιά αξιολόγησαν τα οικογενειακά οφέλη της τηλεργασίας υψηλότερα από εκείνους που δεν είχαν παιδιά στο σπίτι (Mokhtarian *et al.*, 1998). Ως εκ τούτου, θεωρούμε ότι οι τηλεργαζόμενοι με παιδιά είναι πιο ικανοποιημένοι με την τηλεργασία.

Η συμβολή της τεχνολογίας στην τηλεργασία

Η τεχνολογία της πληροφορίας έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος του εργασιακού περιβάλλοντος και η φυσική θέση του τόπου εργασίας χάνει σταδιακά τη σημασία της. Σύμφωνα με την ετήσια δημοσκόπηση εργασίας και εκπαίδευσης της Gallup, μόνο το 9% των Αμερικανών εργάζονταν από το σπίτι χρησιμοποιώντας υπολογιστή το 1995, αλλά μέχρι το 2015 ο αριθμός αυτός είχε αυξηθεί στο 37% (Gallup, 2015). Ο μέσος αριθμός τηλεργατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) είναι σημαντικά χαμηλότερος, και ανέρχεται σε 17% το 2015 (Eurofound και Διεθνές Γραφείο Εργασίας, 2017). Στις χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, ο αντίστοιχος αριθμός τηλεργασίας είναι χαμηλότερος από τον μέσο όρο της ΕΕ στο 14%. Παρά την ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας στις χώρες αυτές, η υιοθέτηση της τηλεργασίας είναι βραδύτερη από ό,τι αναμενόταν λόγω οργανωτικών παραγόντων, όπως η χαμηλότερη εμπιστοσύνη των διευθυντικών στελεχών και της ανάγκης για προσωπική επαφή. (Eurofound, 2017; Vilhelmson and Thulin, 2016).

Τηλεργασία και ψηφιακές δεξιότητες στην Ευρώπη

Είναι αυτονόητο ότι οι εργαζόμενοι με υπάρχουσες υψηλές ψηφιακές δεξιότητες είναι σε καλύτερη θέση ως προς τη διασφάλιση της απασχόλησής τους, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας και την αύξηση της αναγκαιότητας για τηλεργασία. Το ζήτημα των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων (αλλά και των πολιτών ευρύτερα), είναι ένα από τα πλέον σημαντικά θέματα που συζητούνται σήμερα σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, είναι στο επίκεντρο των ασκούμενων ευρωπαϊκών πολιτικών και το αντικείμενο πολλών προγραμμάτων που υλοποιούνται με κοινοτικούς πόρους. Μια σημαντική συνιστώσα του προβλήματος είναι οι μεγάλες διαφορές που υπάρχουν μεταξύ των επιμέρους χωρών της Ε.Ε. ως προς το επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς αυτές είναι εξαιρετικά κρίσιμες σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτισμικό επίπεδο, εξ' ου και η αναγκαιότητα για τη «ψηφιακή σύγκλιση» της Ε.Ε.

Το θέμα των ψηφιακών δεξιοτήτων λαμβάνει μια νέα σημασία και κρισιμότητα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, καθώς η οικονομία και η εργασία σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. είναι αναγκασμένη να εισαγάγει και να γενικεύσει με πιο ταχείς ρυθμούς τις τηλεργατικές μορφές απασχόλησης. Το λεγόμενο «ψηφιακό χάσμα» ποικίλει από χώρα σε χώρα της Ε.Ε., ωστόσο μια σημαντική συνιστώσα που αναδεικνύουν οι στατιστικές της Ε.Ε. είναι τα υψηλά ποσοστά εργαζομένων σε μη – χειρωνακτικά επαγγέλματα. Δηλαδή σε επαγγέλματα γραφείου, οι οποίοι είτε δεν έχουν καθόλου ή έχουν πάρα πολύ χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες και στους οποίους δεν προσφέρεται η σχετική επαγγελματική κατάρτιση, όπως για παράδειγμα στη Βουλγαρία και στη Ρουμανία (σχεδόν 40%) έναντι 20% περίπου του μέσου κοινοτικού όρου (Χρύσα Παϊδούση, Μάιος 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

3.1 Στάση έναντι της χρήσης της τηλεργασίας

Έρευνα Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (2020)

Τον Νοέμβριο του 2020 (30/10-30/11/20), εν μέσω του δεύτερου κύματος της πανδημίας Covid-19, στο Εργαστήριο Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών διενεργήθηκε έρευνα με τίτλο «Πανδημία και ψηφιακή προσαρμογή στη ΔΑΔ: τηλεργασία & τηλεεκπαίδευση» σε εργαζομένους οργανισμών και επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Στην έρευνα συμμετείχαν 662 εργαζόμενοι μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Το δείγμα εκπροσωπεί: Κυρίως πνευματικά εργαζόμενους (91,9%), το 52,3% ήταν γυναίκες, το 57% έγγαμοι, το 55,9% γονείς, ο μέσος όρος ηλικίας ήταν τα 41,7 χρόνια, κυρίως τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ: 43,3%,) και τέλος 51% με διοικητική ευθύνη. Όσον αφορά την τον Νοέμβριο του 2020 το 52,1% των ερωτηθέντων εργάζονταν από το σπίτι αλλά μόνο το 11,7% θα ήθελαν να εργάζονται μελλοντικά από το σπίτι.

Οι τηλεεργαζόμενοι φαίνεται να αναγνωρίζουν σχεδόν απόλυτα ότι η τηλεργασία έχει οφέλη κόστους, και θεωρούν ότι τους στηρίζουν κατά την τηλεργασία πρωτίστως οι συνάδελφοι και δευτερευόντως οι προϊστάμενοι και εργοδότες, σε μια σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Όλοι οι παράγοντες αυτοί μπορούν σε δεύτερο επίπεδο να συνενωθούν σε ένα μέγεθος που το ονομάσαμε «θετική στάση απέναντι στην τηλεργασία». Η θετική στάση απέναντι στην τηλεργασία φαίνεται να συνδέεται: 1) Θετικά με το εκπαιδευτικό υπόβαθρο του ερωτώμενου 2) Θετικά με το μέγεθος του οργανισμού 3) Σε μικρότερο βαθμό θεωρούν ότι η τηλεργασία ενισχύει την παραγωγικότητά τους, αν και γενικά είναι ευχαριστημένοι από την ευκαιρία να εργαστούν εξ αποστάσεως

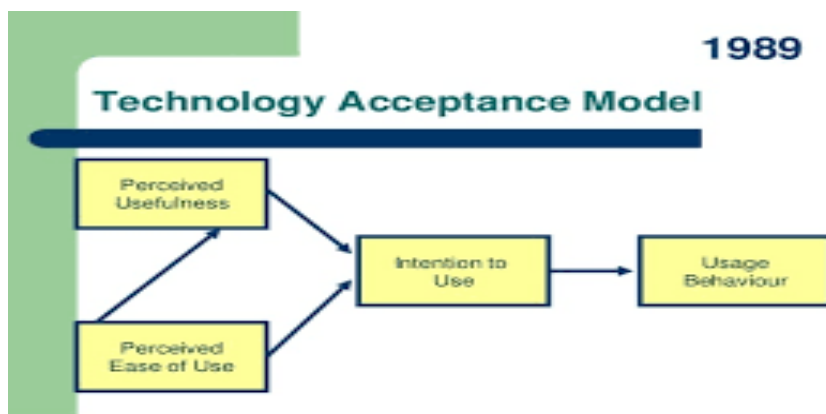
Η έρευνα δεν ήταν αντιπροσωπευτική, αλλά εκπροσωπούσαν σε αυτή όλοι οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας και τα περισσότερα επαγγέλματα και εργασιακά προφίλ (ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, εργασιακή εμπειρία).

3.2 Βαθμός προσαρμογής στην τηλεργασία

Technology Acceptance Model (T.A.M.)

Αναπτύχθηκε από τον Fred D. Davis το 1989. Αποτελεί επέκταση της Θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης Theory of Reasoned Action (Ajzen & Fishbein

1980). Προβλέπει την ατομική υιοθέτηση και χρήση νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο βασιζόμενο σε 2 καθοριστικούς παράγοντες: την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (perceived usefulness, PU) και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (Perceived Ease of Use, PEOU). Το TAM έχει επικυρωθεί επανειλημμένα από πολλούς μελετητές σε διαφορετικά περιβάλλοντα από τότε που δημοσιεύθηκε για πρώτη φορά και έτσι έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στην έρευνα τα τελευταία δέκα έτη.



Εικόνα 1: Technology Acceptance Model (Πηγή: Fred D. Davis το 1989)

3.2.1 Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα τεχνολογίας

Η Perceived Usefulness, PU ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο αντιλαμβάνεται την χρησιμότητα ενός συγκεκριμένου συστήματος, το οποίο θα ενισχύσει την απόδοση της εργασίας του

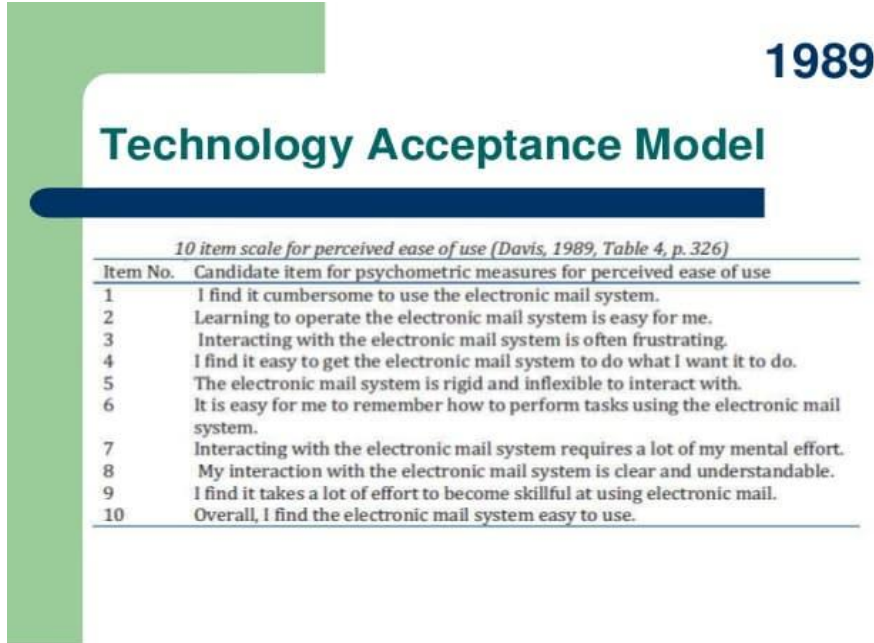
The table lists 10 candidate items for psychometric measures for perceived usefulness, as defined by Davis (1989). The items are numbered 1 through 10 and describe various benefits of using electronic mail.

10 item scale for perceived usefulness (Davis, 1989, Table 3, p. 326)	
Item No.	Candidate item for psychometric measures for perceived usefulness
1	Using electronic mail improves the quality of the work I do.
2	Using electronic mail gives me greater control over my work.
3	Electronic mail enables me to accomplish tasks more quickly.
4	Electronic mail supports critical aspects of my job.
5	Using electronic mail increases my productivity.
6	Using electronic mail improves my job performance.
7	Using electronic mail allows me to accomplish more work than would otherwise be possible.
8	Using electronic mail enhances my effectiveness on the job.
9	Using electronic mail makes it easier to do my job.
10	Overall, I find the electronic mail system useful in my job.

Εικόνα 2: Perceived Usefulness-Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα
(Πηγή: Fred D. Davis το 1989)

3.2.2 .Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης τεχνολογίας

Η Perceived Ease of Use, PEOU αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο το άτομο πιστεύει ότι η χρησιμοποίηση του συστήματος θα είναι εύκολη χωρίς καταβολή ιδιαίτερης προσπάθειας.



1989

Technology Acceptance Model

10 item scale for perceived ease of use (Davis, 1989, Table 4, p. 326)

Item No.	Candidate item for psychometric measures for perceived ease of use
1	I find it cumbersome to use the electronic mail system.
2	Learning to operate the electronic mail system is easy for me.
3	Interacting with the electronic mail system is often frustrating.
4	I find it easy to get the electronic mail system to do what I want it to do.
5	The electronic mail system is rigid and inflexible to interact with.
6	It is easy for me to remember how to perform tasks using the electronic mail system.
7	Interacting with the electronic mail system requires a lot of my mental effort.
8	My interaction with the electronic mail system is clear and understandable.
9	I find it takes a lot of effort to become skillful at using electronic mail.
10	Overall, I find the electronic mail system easy to use.

Εικόνα 3: Perceived Ease of Use, Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης
(Πηγή: Fred D. Davis το 1989)

Η Καρανάσου Σπυριδούλα (2018) στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας εξέτασε το θέμα του ρόλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα, ερευνώντας την περίπτωση του ΔΟΑΤΑΠ. Ειδικότερα για την μελέτη της εφαρμογής του νέου συστήματος λειτουργίας του ΔΟΑΤΑΠ, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος TAM (Technology Acceptance Method).

Συμπληρώθηκαν 113 ερωτηματολόγια από πολίτες που επισκέφθηκαν την υπηρεσία την χρονική περίοδο 8/6/2018-26/6/2018 (ποσοστό 40%) και 28 ερωτηματολόγια από τους συνολικά 37 υπαλλήλους που εργάζονται εκεί (ποσοστό 76%). (Βαθμός αξιοπιστίας του δείγματος ήταν Cronbach $\alpha=0.7$).

Βασικό συμπέρασμα της έρευνας της ήταν ότι υπάρχει πολύ θετική στάση εκ μέρους των υπαλλήλων απέναντι στην χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εμφανίζονται έτοιμοι ως προς την εφαρμογή των μεταρρυθμίσεων και πιστεύουν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι η μόνη επιλογή εξυπηρέτησης για τον πολίτη.

Συγκεκριμένα τα συμπεράσματα της έρευνας ήταν ότι 61% πιστεύουν ότι η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών θα έπρεπε να είναι η μόνη επιλογή για εργασία στην υπηρεσία τους, ενώ το 39% θεωρεί ότι μπορεί να λειτουργήσει ως εναλλακτική μορφή εξυπηρέτησης.

Επίσης 80% των υπαλλήλων πιστεύει ότι μπορεί να ψηφιοποιηθεί όλο το φάσμα των εργασιών που επιτελεί, αφού η συντριπτική πλειοψηφία 89% θεωρεί πως έχει τις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται

Όσον αφορά την ψηφιακή υποδομή της υπηρεσίας τους, το μεγαλύτερο μέρος 39% θεωρεί την επάρκεια του εξοπλισμού της υπηρεσίας τους ως μέτρια.

3.3 Παραγωγικότητα και τηλεργασία

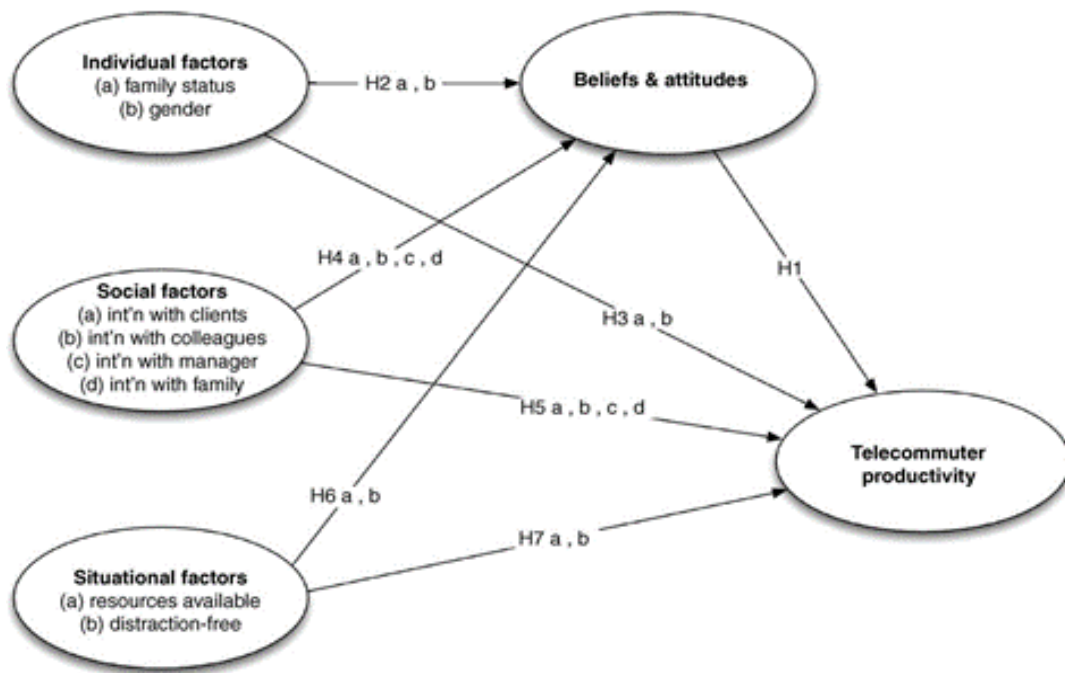
Έρευνα των Derrick Neufeld and Yulin Fang (2005)

Οι Derrick Neufeld and Yulin Fang (2005) ερεύνησαν το θέμα της παραγωγικότητας κατά την τηλεργασία και τα συμπεράσματα της έρευνάς τους περιέχονται στο έργο τους “Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity”(2005).

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησαν θέλησαν να εξετάσουν πως οι πεποιθήσεις και οι στάσεις των εργαζομένων για την τηλεργασία, η ποιότητα των κοινωνικών αλληλεπιδράσεών τους με τους προϊσταμένους, συναδέλφους πελάτες και μέλη της οικογένειάς τους, και το περιβάλλον εργασίας (εξοπλισμός, απόσπαση προσοχής) συνδέονται άμεσα με την παραγωγικότητα.

Η ερευνητική μελέτη πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις. Στην πρώτη φάση, πραγματοποιήθηκαν ημιδομημένες συνεντεύξεις με 32 τηλεεργαζόμενους στον ίδιο οργανισμό και στην δεύτερη φάση διεξήχθη μια έρευνα σε 100 τηλεεργαζόμενους σε δύο οργανισμούς, για τον εντοπισμό παραγόντων και των συσχετίσεων που καθορίζουν την παραγωγικότητα της τηλεργασίας σε χαμηλά και υψηλά επίπεδα.

Συνολικά διανεμήθηκαν 141 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν 100 (ποσοστό ανταπόκρισης 71%). Από τους ερωτηθέντες, το 64% ήταν άνδρες και το 36% γυναίκες. Κατά μέσο όρο, οι ερωτηθέντες ήταν 39 ετών, ήταν στον οργανισμό τους για 12 χρόνια και βρίσκονταν στην τρέχουσα εργασία τους για 5 χρόνια. Ο μέσος χρόνος τηλεργασίας στο σπίτι ήταν 22 ώρες την εβδομάδα. ”



Εικόνα 4: Μοντέλο έρευνας παραγωγικότητας τηλεργασίας

D.J. Neufeld, Y. Fang / *Information & Management* 42 (2005) 1037–1049

Βασικό συμπέρασμα της έρευνας ήταν ότι οι απόψεις και πεποιθήσεις καθορίζουν την παραγωγικότητα στην τηλεργασία. Πιο αναλυτικά, όσον αφορά τα στοιχεία που καθορίζουν την παραγωγικότητα του τηλεργαζόμενου, σύμφωνα με την έρευνα είναι:

1. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου (φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, οικ. κατάσταση).
2. Οι πεποιθήσεις, οι συμπεριφορές και η παραγωγικότητα της τηλεργασίας δεν συνδέονται με την οικογενειακή κατάσταση αλλά συνδέονται με τα άλλα κριτήρια.
3. Οι σχέσεις συνεργασίας με τους συναδέλφους, τον προϊστάμενο, και την οικογένεια συνδέονται θετικά με τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές αλλά η παραγωγικότητα συνδέεται θετικά μόνο με τις σχέσεις με τον προϊστάμενο και την οικογένεια και όχι με τους συναδέλφους και τους πελάτες.
4. Οι αντικειμενικοί παράγοντες του περιβάλλοντος (απαιτούμενος εξοπλισμός, σχετική εξουσιοδότηση, απόσπαση προσοχής στο σπίτι) συνδέονται θετικά τόσο με τις πεποιθήσεις και στάσεις έναντι της τηλεργασίας, όσο και με την παραγωγικότητα.
5. Οι απόψεις και πεποιθήσεις του εργαζόμενου (εάν πιστεύει ότι είναι πιο παραγωγικός, αν παρακινείται από την τηλεργασία) συνδέεται θετικά με την παραγωγικότητα.

Έτσι οι Derrick J. Neufeld and Yulin Fang συμπερασματικά υποστηρίζουν ότι οι κύριοι παράγοντες που σχετίζονται με την παραγωγικότητα της τηλεργασίας είναι οι πεποιθήσεις και οι στάσεις, οι κοινωνικές αλληλεπιδράσεις μόνο με τον προϊστάμενο, οι κοινωνικές αλληλεπιδράσεις με τα μέλη της οικογένειας, η διαθεσιμότητα πόρων και ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς περισπασμούς.

Έρευνα των Mohamad Awada et al, (2021)

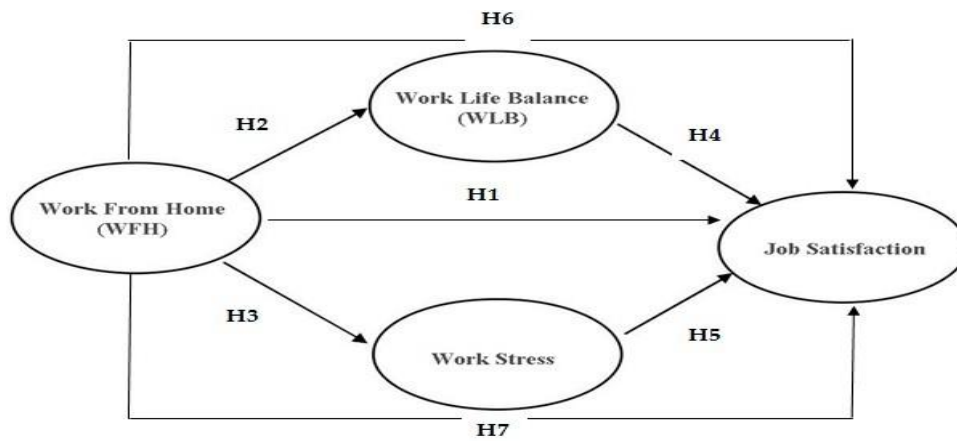
Ερευνώντας οι Mohamad Awada et al, (2021) τον βαθμό στον οποίο, παράγοντες που σχετίζονται με χαρακτηριστικά του εργαζόμενου και του χώρου εργασίας, επηρεάζουν την παραγωγικότητα και το χρόνο που δαπανήθηκε σε ένα σταθμό εργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι: “Η συνολική αντίληψη του επιπέδου παραγωγικότητας με τηλεργασία δεν άλλαξε ουσιαστικά σε σχέση με την παραγωγικότητα εντός του γραφείου όπως ήταν πριν από την πανδημία. Παρ’ όλα αυτά, οι γυναίκες, οι ηλικιωμένοι και οι εργαζόμενοι υψηλού εισοδήματος ανέφεραν αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Επίσης η παραγωγικότητα φάνηκε να επηρεάστηκε θετικά από την αυξημένη επικοινωνία με τους συναδέλφους και την ύπαρξη ειδικού χώρου εργασίας εντός του σπιτιού.

3.4 Εργασιακή ικανοποίηση και τηλεργασία (Job satisfaction)

Έρευνα Dodi Wirawan Irawanto et al, (2021)

Οι Dodi Wirawan Irawanto, Khusnul Rofida Novianti and Kenny Roz στο έργο τους “Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia” (2021) εξετάζουν την ικανοποίηση από την εργασία όσον αφορά την εργασία από το σπίτι την εποχή της πανδημίας του COVID-19 βασιζόμενοι στην θεωρία για την εργασιακή ικανοποίηση των Schriesheim and Tsui (1980).

Σκοπός αυτής της μελέτης ήταν να καλύψει επιστημονικά κενά διερευνώντας διάφορους καθοριστικούς παράγοντες της ικανοποίησης από την εργασία (Job satisfaction) από το σπίτι στην εποχή της πανδημίας του COVID-19. Οι παράγοντες αυτοί είναι η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Work-Life Balance) και το εργασιακό άγχος (Work stress). Χρησιμοποιώντας μια ποσοτική προσέγγιση, συμμετείχαν 472 εργαζόμενοι που αναγκάστηκαν να εργαστούν από το σπίτι σε όλη την Ινδονησία και οι απαντήσεις αναλύθηκαν χρησιμοποιώντας λογισμικό Smart-PLS.



Εικόνα 5: Μοντέλο έρευνας εργασιακής ικανοποίησης

(Πηγή: Dodi Wirawan Irawanto et al, (2021)

Η εμπειρική ανάλυση βασίστηκε σε μια ποσοτική προσέγγιση για την κατανόηση της σχέσης μεταξύ των μετρούντων μεταβλητών (εργασία από το σπίτι, ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, εργασιακό άγχος και ικανοποίηση από την εργασία) μέσω των ερευνητικών μέσων κατά το πρώτο τρίμηνο της πανδημίας COVID-19 στην Ινδονησία. Χρησιμοποίησαν τόσο πρωτογενή δεδομένα (μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου για τη συλλογή δημογραφικών πληροφοριών και δεδομένων σχετικά με μεταβλητές) όσο και δευτερογενή δεδομένα (ακαδημαϊκά άρθρα, δημοσιεύσεις και άλλοι πόροι). Συμμετέχοντες σε αυτή τη μελέτη ήταν Ινδονησίοι πολίτες που εργάζονταν από το σπίτι. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε 500 ερωτηθέντες και 472 ερωτηθέντες τα συμπλήρωσαν και τα επέστρεψαν.

Η μελέτη αποκάλυψε ότι η εργασία από το σπίτι (Work from Home, WFH), η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Work-Life Balance, WLB) και το εργασιακό άγχος (Working Stress, WS) έχουν σημαντική επίδραση, τόσο άμεσα όσο και έμμεσα, στην ικανοποίηση από την εργασία. Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξαν με την έρευνά τους ήταν:

- Η εργασία από το σπίτι ως νέος ρυθμός εργασίας μπορεί να επηρεάσει την ισορροπία της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων και το εργασιακό άγχος.
- Επιπλέον, είναι επίσης απαραίτητο να δοθεί προσοχή στην παροχή στήριξης από το γραφείο σε θέματα πληροφορικής και λογισμικού, καθώς ανεπάρκεια αυτών, οδηγούν σε μείωση της ικανοποίησης από την εργασία.
- Οι ηγέτες των οργανισμών πρέπει να δώσουν προσοχή στην ικανοποίηση των εργαζομένων τους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους από το σπίτι.

Έρευνα Eurofound (2020)

Το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound) είναι ένας τριμελής Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ιδρύθηκε το 1975. Ο ρόλος της είναι να παρέχει γνώσεις στον τομέα των κοινωνικών πολιτικών, της απασχόλησης και των πολιτικών που σχετίζονται με την εργασία σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2019/127. Για να καταγράψει τον άμεσο αντίκτυπο της πανδημίας COVID-19 στον τρόπο ζωής και εργασίας των ανθρώπων στην Ευρώπη, το Eurofound ξεκίνησε μια ηλεκτρονική έρευνα σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση με τίτλο « Living, working and COVID-19» τον Απρίλιο του 2020. Συνολικά έχουν διεξαχθεί δύο γύροι της ηλεκτρονικής έρευνας (τον Απρίλιο 2020 και τον Ιούλιο 2020), καθιστώντας έτσι δυνατή τη σύγκριση της κατάστασης μεταξύ των ερωτηθέντων σε μια εποχή κατά την οποία πολλές χώρες ήταν σε αποκλεισμό με την κατάσταση τρεις μήνες αργότερα, όταν πολλές χώρες άρχισαν να χαλαρώνουν τους περιορισμούς

Συνολικά, συμπληρώθηκαν 91.753 ερωτηματολόγια. Ενώ η έρευνα ήταν ανοιχτή σε άτομα σε όλο τον κόσμο, οι περισσότεροι ερωτηθέντες ζουν στην ΕΕ των 27, όπου συμπληρώθηκαν 87.477 ερωτηματολόγια (63.354 στον 1ο γύρο και 24.123 στον 2ο γύρο). Οι νέοι ερωτηθέντες ηλικίας κάτω των 35 ετών, ήταν μεταξύ εκείνων που ήταν οι λιγότερο ικανοποιημένοι τον Απρίλιο, και τα άτομα ηλικίας 50 ετών και άνω σημείωσαν αύξηση της ικανοποίησης κατά 0,5 μονάδες, ενώ η αύξηση αυτή ήταν πιο μέτρια στην ομάδα μέσης ηλικίας. Επιπλέον, η έρευνα διαφημίστηκε στον ιστότοπο του Eurofound και στο Facebook για να διευρυνθεί η προβολή σε όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα ηλικίας 18 ετών και άνω. Η έρευνα περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με την κατάσταση της απασχόλησης των ερωτηθέντων, την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και επαγγελματικής ζωής, και την ικανοποίηση με τη χρήση της τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της κρίσης covid-19. (Eurofound, 2020).

Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξαν ήταν ότι σχεδόν οι μισοί δεν είχαν εργαστεί ποτέ από το σπίτι πριν την πανδημία. Από αυτούς που εργάζονταν από το σπίτι κατά τη διάρκεια της κρίσης, το 54% των εργαζομένων ανέφεραν ότι είχαν εργαστεί από το σπίτι προηγουμένως, ενώ το 46% ήταν νέοι τηλεργαστές. Οι περισσότεροι είναι ικανοποιημένοι από την εφαρμογή της τηλεργασίας και επιθυμούν να συνεχίσουν να εργάζονται και από το σπίτι.

Η εμπειρία της εργασίας από το σπίτι κατά τη διάρκεια της κρίσης COVID-19 φαίνεται να ήταν θετική για την πλειοψηφία των εργαζομένων που το έκαναν. Οι ερωτηθέντες τον Ιούλιο έδειξαν ικανοποίηση ιδίως για την ποιότητα της εργασίας

τους (77%), κάπως λιγότερο με τον όγκο της εργασίας που επιτελέστηκε (69%), και το 70% να είναι «συνολικά ικανοποιημένοι από την εμπειρία της εργασίας από το σπίτι». Πάνω από τους μισούς εργαζόμενους μπορούν να υπολογίζουν στην λήψη υποστήριξης από συναδέλφους και διευθυντές. Η στήριξη αυτή αποτελεί μέρος του συνόλου των διαθέσιμων πόρων στην εργασία, το οποίο όχι μόνο στηρίζει τους εργαζόμενους στην αντιμετώπιση των απαιτήσεων της εργασίας, αλλά είναι επίσης καθοριστικής σημασίας για την ενίσχυση των κινήτρων για επίτευξη στόχων και προσωπική ανάπτυξη (Eurofound, 2019).

3.5 Συγκεντρωτικός πίνακας ερευνών

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ /ΕΡΕΥΝΗΤΗΣ	ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΒΑΣΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ	Βαθμός προηγούμενης χρήσης της τηλεργασίας <a href="https://www.dept.aueb.gr/el/HRMI
ab">https://www.dept.aueb.gr/el/HRMI ab	Μόνο το 36% των εργαζομένων σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα, είχε προηγούμενη εμπειρία, και το 52,1% εργάζεται πλέον με τηλεργασία.
FRED D. DAVIS 1989	TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)	Η προσαρμογή στο νέο τρόπο εργασίας εξαρτάται από δύο παράγοντες: την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (perceived usefulness, PU) και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (Perceived Ease of Use, PEOU).
ΚΑΡΑΝΑΣΟΥ ΣΠΥΡΙΑΔΟΥΛΑ 2018	Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα	Οι υπάλληλοι του ΔΟΑΤΑΠ δηλώνουν προτίμηση για αποκλειστική λειτουργία με τηλεργασία. Οι υπάλληλοι έχουν υψηλή αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης της τηλεργασίας
DERRICK J. NEUFELD AND YULIN FANG 2005	Παράγοντες παραγωγικότητας “Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity” DOI: 10.1016/j.im.2004.12.001	Τα προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου, οι σχέσεις συνεργασίας με τους συναδέλφους, τον προϊστάμενο, και την οικογένεια, το περιβάλλον εργασίας και οι απόψεις και πεποιθήσεις του εργαζόμενου επηρεάζουν την παραγωγικότητα.
DODI WIRAWAN ET AL.	Εργασιακή ικανοποίηση “Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia” Economies 2021, 9(3), 96; <a href="https://doi.org/10.3390/economies
9030096">https://doi.org/10.3390/economies 9030096 25 June 2021	Η ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και το εργασιακό στρέψ επιδρούν σημαντικά στην εργασιακή ικανοποίηση.
DAPHNE AHRENDT ET AL.	Εργασιακή ικανοποίηση «Living, working and COVID-19» http://eurofound.link/ef20059	Οι παράγοντες που καθορίζουν την παραγωγικότητα επιδρούν θετικά και στην εργασιακή ικανοποίηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σύντομη παρουσίαση μεθοδολογίας

Για το ερευνητικό μέρος της εργασίας επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα. Έτσι, μπορεί να επιτευχθεί η γενίκευση και η αποτύπωση της γενικής συμπεριφοράς ενός πληθυσμού, ενώ παράλληλα μπορούν να ελεγχθούν υποθέσεις, να γίνουν συγκρίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές και να διερευνηθούν πιθανές συσχετίσεις και διαφορές που υπάρχουν. Στην συγκεκριμένη εργασία, το αντιπροσωπευτικό δείγμα της έρευνας αποτελείται από 239 έλληνες δημοσίους υπαλλήλους, από τρεις μεγάλες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, τον e-ΕΦΚΑ, την ΑΑΔΕ και τον ΟΑΕΔ. Θα εξετάσουμε τις απόψεις των υπαλλήλων σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας, όπως την βίωσαν λόγω της πανδημίας του Covid-19 και θα καλύψουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

- **Ερευνητική Υπόθεση 1:** Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των **δημογραφικών στοιχείων** των υπαλλήλων που εργάζονται με τηλεργασία και των εξεταζόμενων έξι παραγόντων της τηλεργασίας (χρήση, πρόθεση, χρησιμότητα, ευκολία, παραγωγικότητα και ικανοποίηση).
- **Ερευνητική Υπόθεση 2:** Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του **φορέα εργασίας** (ΕΦΚΑ, ΑΑΔΕ, ΟΑΕΔ) και των εξεταζόμενων έξι παραγόντων της τηλεργασίας (χρήση, πρόθεση, χρησιμότητα, ευκολία, παραγωγικότητα και ικανοποίηση).
- **Ερευνητική Υπόθεση 3:** Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ ορισμένων εκ των έξι εξεταζόμενων παραγόντων της τηλεργασίας (χρήσης, πρόθεσης, χρησιμότητας και ευκολίας προσαρμογής, παραγωγικότητας και ικανοποίησης).

4.2 Ερευνητική Μέθοδος

Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο μέτρησης, με ερωτήσεις κλειστού τύπου σε κλίμακα Likert, ώστε να καταδειχθεί ο βαθμός συμφωνίας των ερωτηθέντων στα θέματα που πραγματεύεται η εργασία.

4.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων και περιγραφή δείγματος

Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε ήταν δειγματοληψία ευκολίας. Οι απαντήσεις στα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν με τρεις τρόπους:

- 99 απαντήσεις συγκεντρώθηκαν διαδικτυακά. Δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο με χρήση του google forms και δημοσιεύθηκε στην σελίδα ΕΦΚΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ για 3 εβδομάδες. Έτσι συγκεντρώθηκαν 99 απαντήσεις από υπαλλήλους του ΕΦΚΑ από όλη την Ελλάδα.
- 16 απαντήσεις σε email που στάλθηκαν σε υπαλλήλους που επιθυμούσαν να συμμετέχουν αλλά δεν είχαν πρόσβαση στις ομάδες αυτές. Είχε προηγηθεί τηλεφωνική επικοινωνία
- 124 απαντήσεις στα χειρόγραφα ερωτηματολόγια τα οποία διανεμήθηκαν και παρελήφθησαν σε επόμενη επίσκεψη από τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, της ΑΑΔΕ (Αμπρελοκήπων, Ιωνάις και Τελωνείο) και του ΟΑΕΔ (παρ/μα Δωδεκανήσου).

4.4 Εργαλεία συλλογής δεδομένων - Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε μέρη με ερωτήσεις κλειστού τύπου κλίμακας Likert. Το πρώτο συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και αποτελείται από έξι ερωτήσεις. Το δεύτερο μέρος που αποτελείται επίσης από έξι ερωτήσεις, εξετάζει γενικά την προηγούμενη εμπειρία των ερωτηθέντων στην τηλεργασία και την άποψή τους για μελλοντική υιοθέτησή της μετά την πανδημία. Το τρίτο μέρος, αφορά την προσαρμογή των εργαζομένων στο νέο είδος εργασίας και χωρίζεται σε δύο υποενότητες των 6 ερωτήσεων η κάθε μία. Στην πρώτη υποενότητα εξετάζεται η αντίληψη για την χρησιμότητα της τηλεργασίας, ενώ στη δεύτερη υποενότητα η αντιλαμβανόμενη ευκολία προσαρμογής. Ακολουθεί το τέταρτο μέρος, πέντε ερωτήσεων, που ερευνά την παραγωγικότητα από την τηλεργασία. Τέλος το πέμπτο μέρος, περιέχει πέντε ερωτήσεις σχετικές με την εργασιακή ικανοποίηση.

4.5 Διαδικασία συλλογής ερευνητικών δεδομένων

- Κατασκευή του ερωτηματολογίου, το οποίο και παρατίθεται στο προσάρτημα της παρούσας διατριβής, κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σε θέση να απαντήσει στα ερευνητικά ερωτήματα.
- Έγκριση του ερωτηματολογίου από τον επιβλέπων καθηγητή. Πριν από την αποστολή του ερωτηματολογίου, λήφθηκε η έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.
- Δημιουργία ηλεκτρονικού και χειρόγραφου ερωτηματολογίου. Καταχώριση του ηλεκτρονικού σε φόρμα google και παράλληλα εκτύπωση 200 χειρόγραφων ερωτηματολογίων.

- Ηλεκτρονική διανομή του ερωτηματολογίου: Το ερωτηματολόγιο απεστάλη σε υπαλλήλους του ΕΦΚΑ διαφόρων υποκαταστημάτων της Ελλάδος, είτε μέσω e-mail είτε μέσω κλειστής ομάδας υπαλλήλων ΕΦΚΑ στο FACEBOOK. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων, δεν ζητήθηκε περαιτέρω αναφορά των προσωπικών τους πληροφοριών.
- Απόκτηση ερευνητικών δεδομένων και συλλογή του ερευνητικού δείγματος: Υπήρξε ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τη συλλογή ερευνητικών δεδομένων, μέσω των εντύπων google. Η διαδικασία συλλογής ερευνητικών δεδομένων διήρκεσε 3 εβδομάδες.
- Επίσκεψη σε υποκαταστήματα ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων , ΑΑΔΕ Ιωνίας , ΑΑΔΕ Τελωνείο Θεσσαλονίκης και ΟΑΕΔ Δωδεκανήσου Θεσσαλονίκης, για διανομή των έντυπων ερωτηματολογίων και συλλογή αποτελεσμάτων μετά από 3 ημέρες . Επίλέχθηκαν αυτοί οργανισμοί για πιο αντικειμενικό δείγμα έρευνας.
- Διαδικασία κωδικοποίησης ερευνητικών δεδομένων: Αυτή είναι η διαδικασία μετατροπής προφορικών απαντήσεων σε ποσοτικές, συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκαν οι αριθμοί 1-5.
- Διαβίβαση κωδικοποιημένων ερευνητικών δεδομένων στο SPSS.
- Στατιστική ανάλυση και ερμηνεία των στατιστικών αποτελεσμάτων: Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε αφενός μέσω περιγραφικών και αφετέρου μέσω επαγωγικών στατιστικών, ανάλογα με το είδος και το πλαίσιο κάθε ερευνητικής ερώτησης.

4.6 Ερευνητική ηθική

Για να ολοκληρωθεί η παρούσα έρευνα, όλα τα θέματα της ερευνητικής ηθικής που απαιτούνται παρατηρήθηκαν από τον ερευνητή. Έτσι, ο ερευνητής, κατά τη διανομή του ερωτηματολογίου στον ερευνητικό πληθυσμό, ενημέρωσε γραπτώς τους αποδέκτες για το σκοπό αυτής της έρευνας, για το πού ακριβώς θα χρησιμοποιηθούν τα στατιστικά αποτελέσματα των ερευνητικών δεδομένων και για τη διατήρηση της πλήρους και απόλυτης ανωνυμίας τους, καθώς και για το γεγονός ότι δεν υποχρεούνται να συμπληρώσουν προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα για να συμμετάσχουν στην παρούσα έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

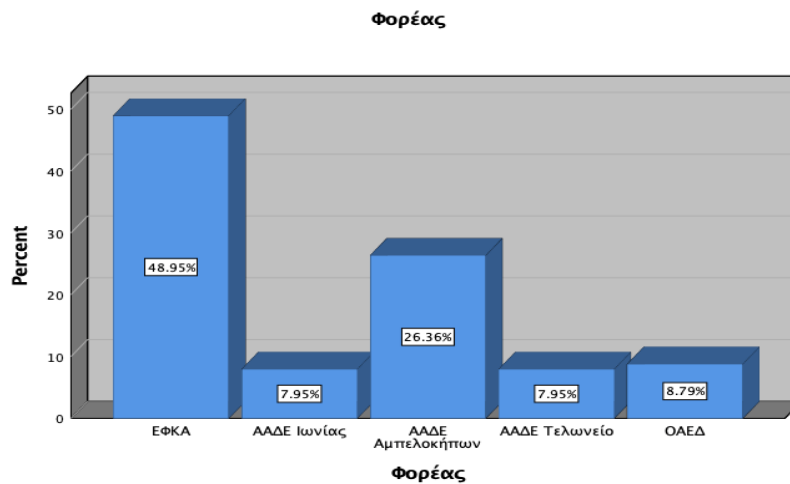
5.1. Περιγραφική Στατιστική

5.1.1. Δημογραφικά στοιχεία

Στους Πίνακες και τα παρακάτω Γραφήματα παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων.

Προκύπτει ότι:

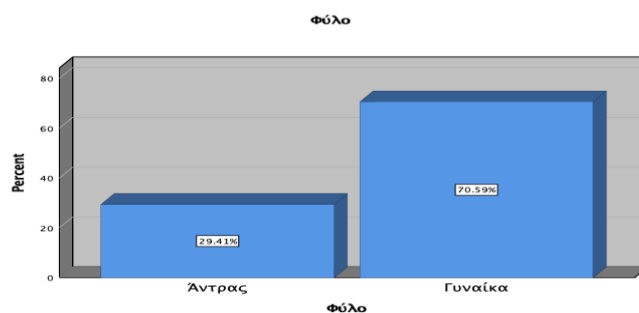
- το 49,0% (N=117) εργάζεται στον δημόσιο **φορέα** ΕΦΚΑ, το 26,4% (N=63) στην ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων, το 8,8% (N=21) στον ΟΑΕΔ, το 7,9% (N=19) στην ΑΑΔΕ Ιωνίας και το 7,9% (N=19) στην ΑΑΔΕ Τελωνείο.



Γράφημα 1: Φορέας

Στοιχείο	Κατηγορία	N	f %
Φορέας	ΕΦΚΑ	117	49,0
	ΑΑΔΕ Ιωνίας	19	7,9
	ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	63	26,4
	ΑΑΔΕ Τελωνείο	19	7,9
	ΟΑΕΔ	21	8,8

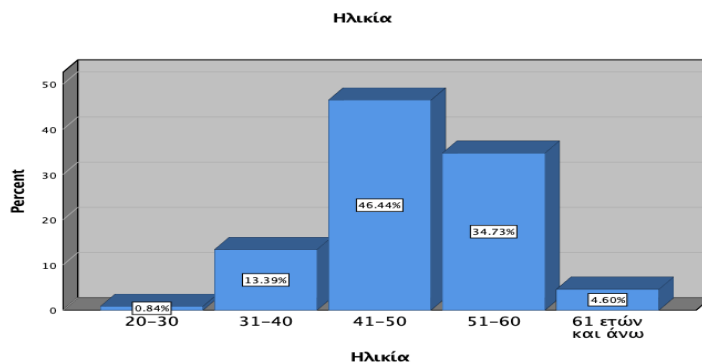
Όσο αναφορά το **φύλο** των συμμετεχόντων, το 70,6% (N=168) είναι γυναίκες και το 29,4% (N=70) άντρες.



Γράφημα 2: Φύλο

Στοιχείο	Κατηγορία	N	f %
Φύλο	Άντρας	70	29,4
	Γυναίκα	168	70,6

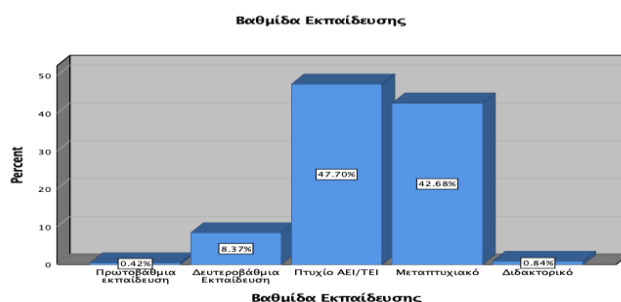
- Σχετικά με την **ηλικία** τους, το 46,4% (N=111) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50, το 34,7% (N=83) είναι 51-60 ετών, το 13,4% (N=32) 31-40, το 4,6% (N=11) είναι 61 ετών και άνω και μόλις το 0,8% (N=2) είναι 20-30 ετών.



Γράφημα 3: Ηλικία

Στοιχείο	Κατηγορία	N	f %
Ηλικία	20-30	2	0,8
	31-40	32	13,4
	41-50	111	46,4
	51-60	83	34,7
	61 ετών και άνω	11	4,6

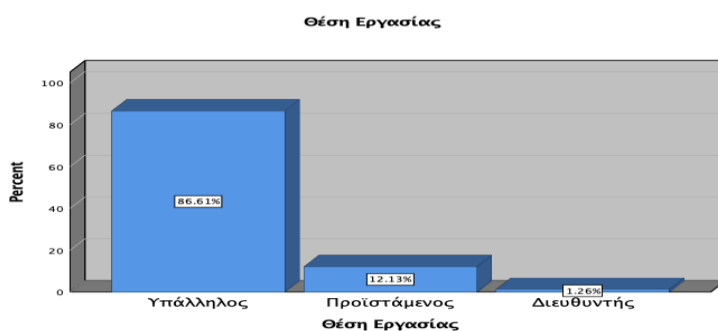
- Αναφορικά με τη βαθμίδα εκπαίδευσης, το 47,7% (N=114) έχει πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 42,7% (N=102) μεταπτυχιακό, το 8,4% (N=20) έχει απολυτήριο από τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, το 0,8% (N=2) έχει διδακτορικό και το 0,4% (N=1) έχει απολυτήριο από την Πρωτοβάθμια εκπαίδευση.



Γράφημα 4: Βαθμίδα εκπαίδευσης

Στοιχείο	Κατηγορία	N	f %
Βαθμίδα Εκπαίδευσης	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	1	0,4
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	20	8,4
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	114	47,7
	Μεταπτυχιακό	102	42,7
	Διδακτορικό	2	0,8

- Τέλος, το 86,6% (N=207) είναι υπάλληλοι, το 12,1% (N=29) προϊστάμενοι και το υπόλοιπο 1,3% (N=3) κατέχουν θέση διευθυντή.



Γράφημα 5: Θέση Εργασίας

Στοιχείο	Κατηγορία	N	f %
Θέση Εργασίας	Υπάλληλος	207	86,6
	Προϊστάμενος	29	12,1
	Διευθυντής	3	1,3

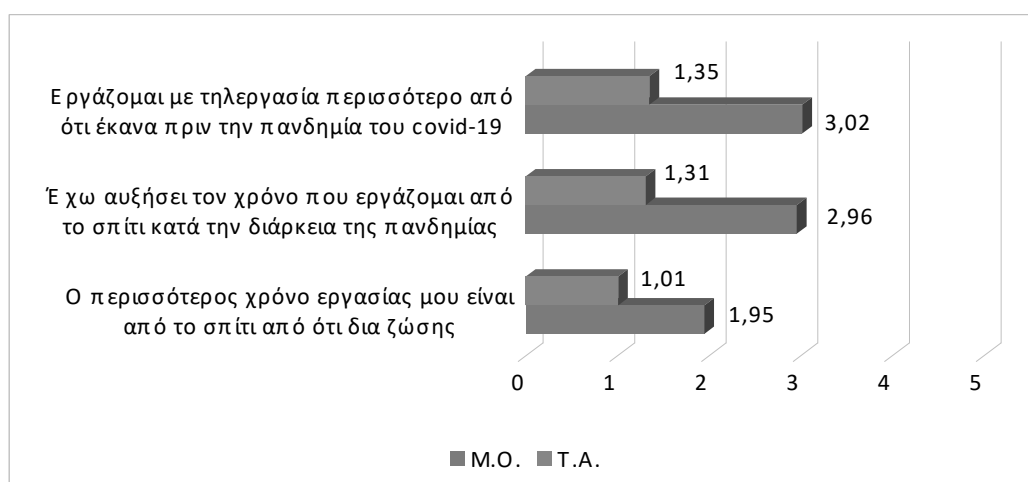
Όπου : N: Συχνότητα, f %: Σχετική συχνότητα %

5.1.2. Ποιος ήταν ο βαθμός χρήσης της μεθόδου της τηλεργασίας από τους υπαλλήλους του δημοσίου, κατά την πανδημία του Covid-19?

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν τις απόψεις γενικά για την χρήση τηλεργασίας, όπου η αξιολόγηση έγινε με βάση την πενταβάθμια κλίμακα (1=Απόλυτα διαφωνώ, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Απόλυτα συμφωνώ). Από τον Πίνακα 1 (και το Γράφημα 6) προκύπτει ότι, οι ερωτηθέντες εμφανίζουν ουδέτερη στάση σχετικά με το αν εργάζονται με τηλεργασία περισσότερο από ότι έκαναν πριν την πανδημία του covid-19 (Μ.Ο.=3,02±1,35) και αν έχουν αυξήσει τον χρόνο που εργάζονται από το σπίτι κατά την διάρκεια της πανδημίας (Μ.Ο.= 2,96± 1,31). Επιπλέον, διαφωνούν ότι ο περισσότερος χρόνο εργασίας τους είναι από το σπίτι από ότι δια ζώσης (Μ.Ο.= 1,95± 1,01).

Πίνακας 1: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την *χρήση* τηλεργασίας

Πρόταση	Μ.Ο.	Τ.Α.
Εργάζομαι με τηλεργασία περισσότερο από ότι έκανα πριν την πανδημία του covid-19	3,02	1,35
Έχω αυξήσει τον χρόνο που εργάζομαι από το σπίτι κατά την διάρκεια της πανδημίας	2,96	1,31
Ο περισσότερος χρόνο εργασίας μου είναι από το σπίτι από ότι δια ζώσης	1,95	1,01



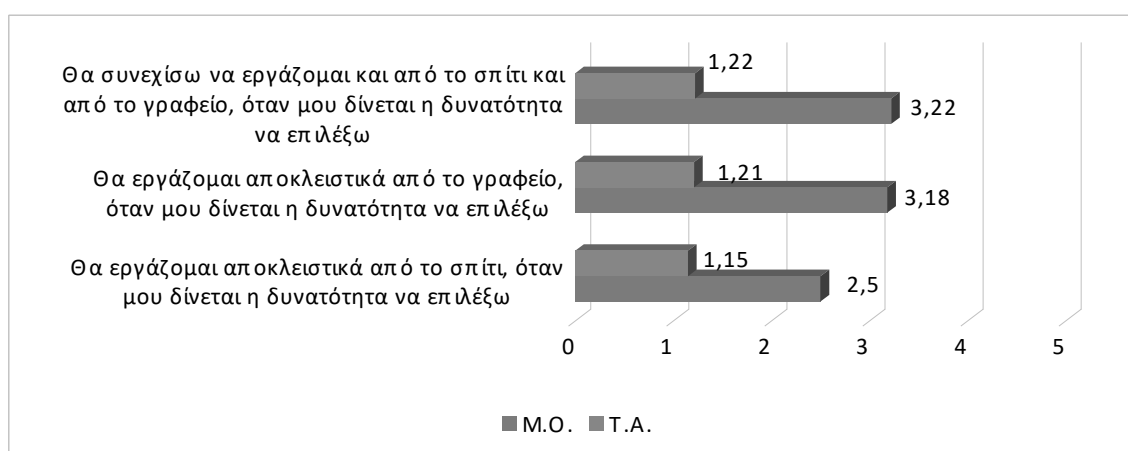
Γράφημα 6: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την χρήση τηλεργασίας

5.1.3. Ποια είναι η πρόθεση εφαρμογής της τηλεργασίας από τους υπαλλήλους του δημοσίου, μετά την πανδημία του Covid-19?

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν τις απόψεις γενικά για την πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας, όπου η αξιολόγηση έγινε με βάση την πενταβάθμια κλίμακα (1=Απόλυτα διαφωνώ, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Απόλυτα συμφωνώ). Από τον Πίνακα 2 (και το Γράφημα 7) προκύπτει ότι, οι ερωτηθέντες εμφανίζουν ουδέτερη στάση σχετικά με το αν θα συνεχίσουν να εργάζονται και από το σπίτι και από το γραφείο, όταν τους δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουν (Μ.Ο.= 3,22±1,22) και αν θα εργάζονται αποκλειστικά από το γραφείο, όταν τους δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουν (Μ.Ο.=3,18±1,21). Επίσης, τείνουν να διαφωνήσουν ότι θα εργάζονται αποκλειστικά από το σπίτι, όταν τους δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουν (Μ.Ο.=2,50±1,15).

Πίνακας 2: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την *πρόθεση* εφαρμογής τηλεργασίας

Πρόταση	Μ.Ο.	Τ.Α.
Θα συνεχίσω να εργάζομαι και από το σπίτι και από το γραφείο, όταν μου δίνεται η δυνατότητα να επιλέξω	3,22	1,22
Θα εργάζομαι αποκλειστικά από το γραφείο, όταν μου δίνεται η δυνατότητα να επιλέξω	3,18	1,21
Θα εργάζομαι αποκλειστικά από το σπίτι, όταν μου δίνεται η δυνατότητα να επιλέξω	2,50	1,15



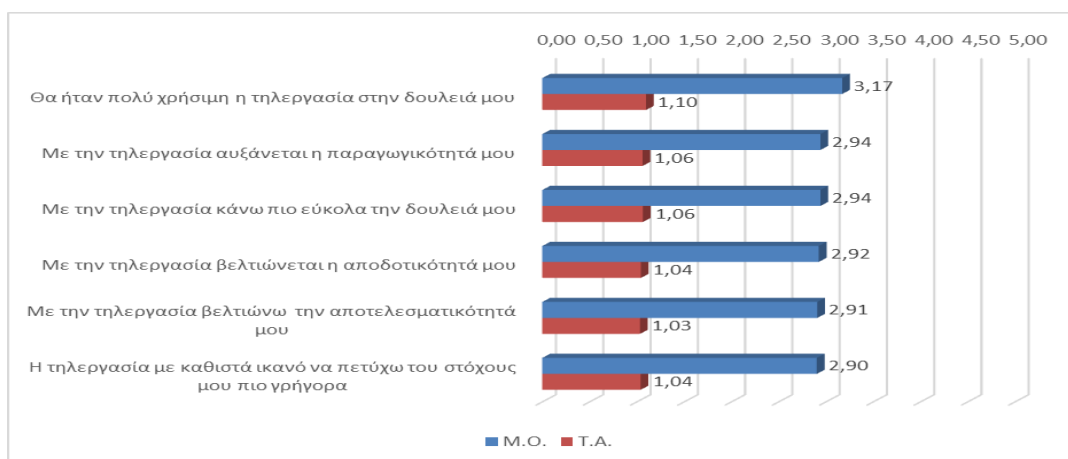
Γράφημα 7: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας

5.1.4. Ποια είναι η χρησιμότητα που προσφέρει η τηλεργασία στους υπαλλήλους του δημοσίου, ως μέτρο προστασίας από την πανδημία του Covid-19?

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν την άποψη για την χρησιμότητα τηλεργασίας, όπου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας τους με βάση την πενταβάθμια κλίμακα (1=Απόλυτα διαφωνώ, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Απόλυτα συμφωνώ). Από τον Πίνακα 3 (και το Γράφημα 8) προκύπτει ότι, οι ερωτηθέντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν σχετικά με το ότι θα ήταν πολύ χρήσιμη η τηλεργασία στην δουλειά τους (Μ.Ο.= 3,17± 1,10), ότι με την τηλεργασία αυξάνεται η παραγωγικότητά τους (Μ.Ο.=2,94±1,06) και κάνουν πιο εύκολα την δουλειά τους (Μ.Ο.=2,94±1,06). Τέλος, ουδέτερη στάση κράτησαν σχετικά με τη διατύπωση ότι με την τηλεργασία βελτιώνεται η αποδοτικότητά τους (Μ.Ο.=2,92±1,04) και η αποτελεσματικότητά τους (Μ.Ο.= 2,91± 1,03) και ότι η τηλεργασία τους καθιστά ικανούς να πετύχουν του στόχους τους πιο γρήγορα (Μ.Ο.= 2,90±1,04).

Πίνακας 3: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τη *χρησιμότητα* της τηλεργασίας

Πρόταση	Μ.Ο.	Τ.Α.
Θα ήταν πολύ χρήσιμη η τηλεργασία στην δουλειά μου	3,17	1,10
Με την τηλεργασία αυξάνεται η παραγωγικότητά μου	2,94	1,06
Με την τηλεργασία κάνω πιο εύκολα την δουλειά μου	2,94	1,06
Με την τηλεργασία βελτιώνεται η αποδοτικότητά μου	2,92	1,04
Με την τηλεργασία βελτιώνω την αποτελεσματικότητά μου	2,91	1,03
Η τηλεργασία με καθιστά ικανό να πετύχω του στόχους μου πιο γρήγορα	2,90	1,04



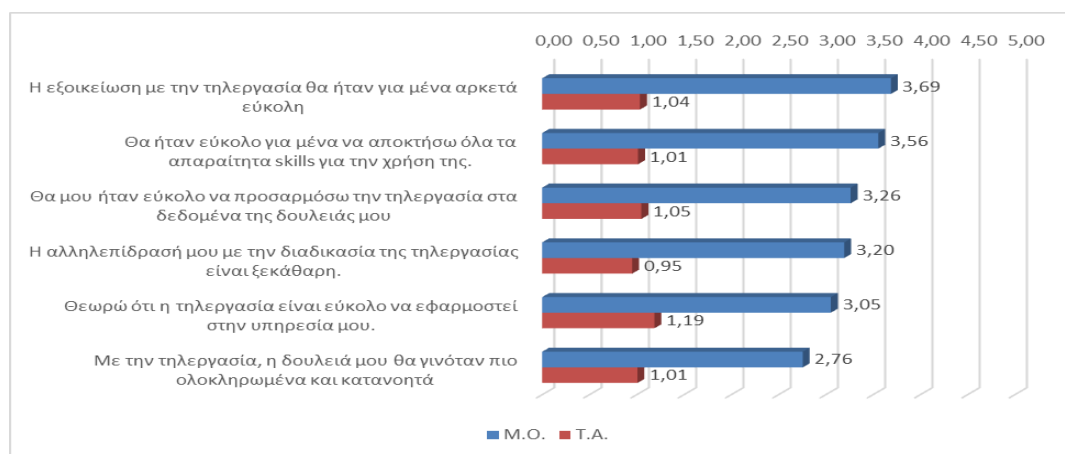
Γράφημα 8: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τη χρησιμότητα της τηλεργασίας

5.1.5. Πόσο εύκολο είναι για τους υπαλλήλους να προσαρμοστούν στον νέο αυτό τρόπο απασχόλησης από το σπίτι;

Ο Πίνακας 4 (και το Γράφημα 9) παρουσιάζει τα αποτελέσματα που αφορούν την ευκολία προσαρμογής στην τηλεργασία. Εξάγεται ότι, οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι η εξοικείωση με την τηλεργασία θα τους ήταν αρκετά εύκολη (M.O.=3,69±1,04) και τείνουν να συμφωνήσουν ότι θα τους ήταν εύκολο να αποκτήσουν όλα τα απαραίτητα skills για την χρήση της (M.O.= 3,56± 1,01). Επιπλέον, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι θα τους ήταν εύκολο να προσαρμόσουν την τηλεργασία στα δεδομένα της δουλειάς τους (M.O.= 3,26± 1,05), ότι η αλληλεπίδρασή τους με την διαδικασία της τηλεργασίας είναι ξεκάθαρη (M.O.= 3,20± 0,95), ότι η τηλεργασία είναι εύκολο να εφαρμοστεί στην υπηρεσία τους (M.O.= 3,05± 1,19) και ότι με την τηλεργασία θα γινόταν πιο ολοκληρωμένα και κατανοητά η δουλειά τους (M.O.= 2,76± 1,01).

Πίνακας 4: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την *ευκολία προσαρμογής* στην τηλεργασία

Πρόταση	M.O.	T.A.
Η εξοικείωση με την τηλεργασία θα ήταν για μένα αρκετά εύκολη	3,69	1,04
Θα ήταν εύκολο για μένα να αποκτήσω όλα τα απαραίτητα skills για την χρήση της	3,56	1,01
Θα μου ήταν εύκολο να προσαρμόσω την τηλεργασία στα δεδομένα της δουλειάς μου	3,26	1,05
Η αλληλεπίδρασή μου με την διαδικασία της τηλεργασίας είναι ξεκάθαρη	3,20	0,95
Θεωρώ ότι η τηλεργασία είναι εύκολο να εφαρμοστεί στην υπηρεσία μου	3,05	1,19
Με την τηλεργασία, η δουλειά μου θα γινόταν πιο ολοκληρωμένα και κατανοητά	2,76	1,01



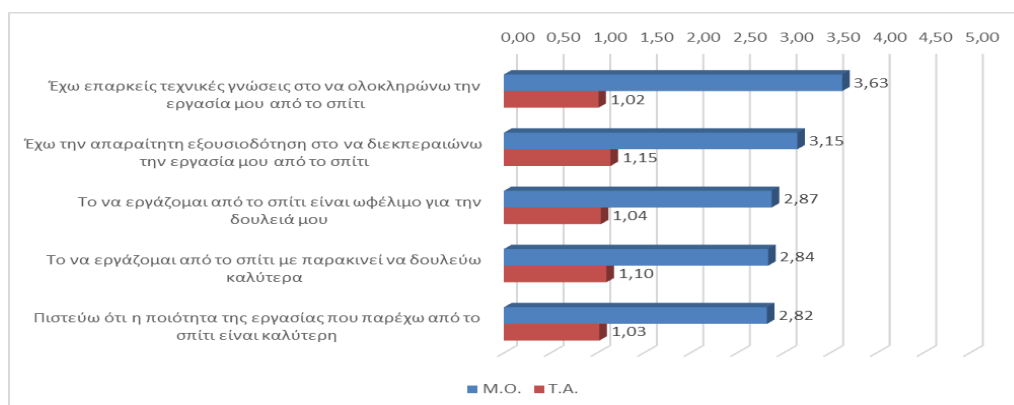
Γράφημα 9: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την ευκολία προσαρμογής στην τηλεργασία

5.1.6. Πως επηρεάζει η τηλεργασία την παραγωγικότητα των υπαλλήλων εν μέσω της πανδημίας του covid-19;

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν τις απόψεις για την τηλεργασία και την παραγωγικότητα, με βάση την πενταβάθμια κλίμακα (1=Απόλυτα διαφωνώ, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Απόλυτα συμφωνώ). Από τον Πίνακα 5 (και το Γράφημα 10) προκύπτει ότι, οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι έχουν επαρκείς τεχνικές γνώσεις στο να ολοκληρώνουν την εργασία τους από το σπίτι (Μ.Ο.= 3,63± 1,02). Οι ερωτηθέντες, όμως, είναι ουδέτεροι σχετικά με τον αν έχουν την απαραίτητη εξουσιοδότηση στο να διεκπεραιώνουν την εργασία τους από το σπίτι (Μ.Ο.=3,15±1,15), αν είναι ωφέλιμο για την δουλειά τους να εργάζονται από το σπίτι (Μ.Ο.=2,87± 1,04), αν τους παρακινεί να δουλέψουν καλύτερα το να εργάζονται από το σπίτι (Μ.Ο.= 2,84± 1,10) και αν η ποιότητα της εργασίας που παρέχουν από το σπίτι είναι καλύτερη (Μ.Ο.= 2,82± 1,03).

Πίνακας 5: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την τηλεργασία και την παραγωγικότητα

Πρόταση	Μ.Ο.	Τ.Α.
Έχω επαρκείς τεχνικές γνώσεις στο να ολοκληρώνω την εργασία μου από το σπίτι	3,63	1,02
Έχω την απαραίτητη εξουσιοδότηση στο να διεκπεραιώνω την εργασία μου από το σπίτι	3,15	1,15
Το να εργάζομαι από το σπίτι είναι ωφέλιμο για την δουλειά μου	2,87	1,04
Το να εργάζομαι από το σπίτι με παρακινεί να δουλέψω καλύτερα	2,84	1,10
Πιστεύω ότι η ποιότητα της εργασίας που παρέχω από το σπίτι είναι καλύτερη	2,82	1,03



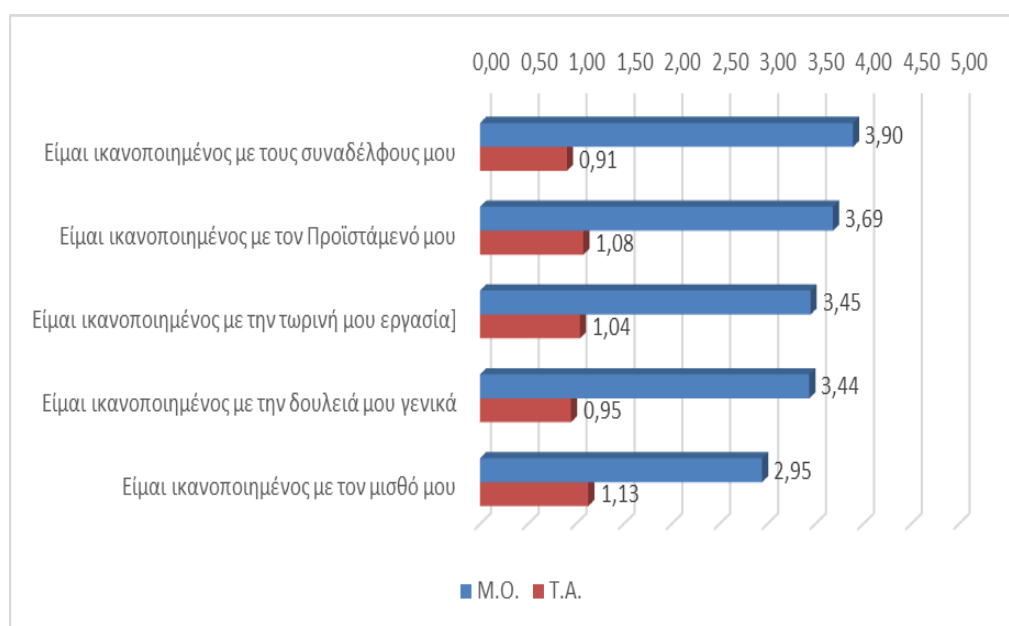
Γράφημα 10: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την τηλεργασία και την παραγωγικότητα

5.1.7. : Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι υπάλληλοι στην εργασία τους;

Ο Πίνακας 6 (και το Γράφημα 11) παρουσιάζει τα αποτελέσματα που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση, όπου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας τους με βάση την πενταβάθμια κλίμακα (1=Απόλυτα διαφωνώ, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Απόλυτα συμφωνώ). Προκύπτει ότι, οι συμμετέχοντες είναι ικανοποιημένοι με τους συναδέλφους τους (Μ.Ο.=3,90±0,91) και τον προϊστάμενό τους (Μ.Ο.=3,69±1,08). Επιπλέον, οι ερωτηθέντες τείνουν να συμφωνήσουν ότι είναι ικανοποιημένοι με την τωρινή τους εργασία (Μ.Ο.=3,45±1,04) και την δουλειά τους (Μ.Ο.=3,44±0,95). Τέλος, ουδέτερη στάση έδειξαν σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι με τον μισθό τους (Μ.Ο.=2,95±1,13).

Πίνακας 6: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την εργασιακή *ικανοποίηση*

Είμαι ικανοποιημένος με ...	Μ.Ο.	Τ.Α.
Τους συναδέλφους μου	3,90	0,91
Τον Προϊστάμενό μου	3,69	1,08
Την τωρινή μου εργασία	3,45	1,04
Την δουλειά μου γενικά	3,44	0,95
Τον μισθό μου	2,95	1,13



Γράφημα 11: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την εργασιακή ικανοποίηση

5.2. Επαγωγική Στατιστική

5.2.1. Ανάλυση αξιοπιστίας

Ο Πίνακας 7 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ανάλυσης αξιοπιστίας των παραγόντων της έρευνας με χρήση του συντελεστή Cronbach Alpha, όπου η αξιοπιστία ήταν ικανοποιητική σε όλες τις περιπτώσεις με τιμές άνω του 0,7..

Πίνακας 7: Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας

Παράγοντας	Ερωτήσεις	Cronbach Alpha
Χρήση τηλεργασίας	1-3	0,782
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	4-6	0,756
Χρησιμότητα τηλεργασίας	7-12	0,956
Ευκολία τηλεργασίας	13-18	0,856
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	19-23	0,798
Εργασιακή ικανοποίηση	24-28	0,852

5.2.2. Εγκυρότητα

Τα δεδομένα ήταν ιδανικά για Παραγοντική ανάλυση με τον συντελεστή ΚΜΟ να είναι μεγαλύτερος από 0,904>0,8. Οι 6 παράγοντες ερμήνευσαν το 72,55% της συνολικής διακύμανσης.

5.2.3. Μέσες τιμές και 95% δ.ε. των παραγόντων

Ο Πίνακας 8 , παρουσιάζει τα περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων και τα αντίστοιχα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης της μέσης τιμής. Παρατηρήθηκε ότι, σε μέτριο έως υψηλό βαθμό αξιολογείται η εργασιακή ικανοποίηση (Μ.Ο.=3,48±0,81), ενώ σε μέτριο βαθμό αξιολογείται η ευκολία τηλεργασίας (Μ.Ο.=3,25±0,80), η παραγωγικότητα τηλεργασίας (Μ.Ο.=3,06±0,79), η χρησιμότητα τηλεργασίας (Μ.Ο.=2,97±0,96) η πρόθεση για εφαρμογή τηλεργασίας (Μ.Ο.=2,85±0,98) και η χρήση της (Μ.Ο.=2,64 ± 1,03).

Πίνακας 8: Μέσες τιμές και 95% διάστημα εμπιστοσύνης των παραγόντων

Παράγοντας	M.O.	T.A.	95% κάτω	95% άνω
			όριο	όριο
Χρήση τηλεργασίας	2,64	1,03	2,51	2,78
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	2,85	0,98	2,72	2,97
Χρησιμότητα τηλεργασίας	2,97	0,96	2,84	3,09
Ευκολία τηλεργασίας	3,25	0,80	3,15	3,35
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	3,06	0,79	2,96	3,16
Εργασιακή ικανοποίηση	3,48	0,81	3,38	3,59

Ερευνητική Υπόθεση 1:

Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δημογραφικών στοιχείων των υπαλλήλων που εργάζονται με τηλεργασία και των εξεταζόμενων έξι παραγόντων της τηλεργασίας (χρήση, πρόθεση, χρησιμότητα, ευκολία, παραγωγικότητα και ικανοποίηση);

Φύλο

Στον Πίνακα 9 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων independent samples t-test των παραγόντων ως προς το φύλο, όπου δεν εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων τιμών με τους παράγοντες ($p \geq 0,065$).

Πίνακας 9: Έλεγχοι independent samples t-test των παραγόντων ως προς το φύλο

Παράγοντες	t	df	p-value
Χρήση τηλεργασίας	1,852	236	0,065
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	0,287	236	0,774
Χρησιμότητα τηλεργασίας	-0,703	236	0,483
Ευκολία τηλεργασίας	-0,641	236	0,522
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	0,541	236	0,589
Εργασιακή ικανοποίηση	0,066	236	0,948

Ηλικία

Στον Πίνακα 10 συγκεντρώνονται τα αποτελέσματα των ελέγχων ANOVA και Kruskal Wallis των παραγόντων ως προς την ηλικία, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων τιμών με τον παράγοντα «Ευκολία τηλεργασίας» ($F(3,235)=2,970, p=0,033<0,05$).

Πίνακας 10: Αποτελέσματα ελέγχων ANOVA & Kruskal Wallis των παραγόντων / ηλικία

Παράγοντες	Έλεγχος	F (3,235)	p-value
Χρήση τηλεργασίας	Kruskal Wallis	H (4) =3,128	0,372
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	ANOVA	F (3, 235) =1,221	0,303
Χρησιμότητα τηλεργασίας	ANOVA	F (3, 235) =1,420	0,238
Ευκολία τηλεργασίας	ANOVA	F (3, 235) =2,970	0,033
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	ANOVA	F (3, 235) =1,046	0,373
Εργασιακή ικανοποίηση	ANOVA	F (3, 235) =0,150	0,929

*Ομαδοποίηση κατηγορίας λόγω μικρού πληθυσμού δείγματος: «20-40»

Από τους Πίνακες 11, 12 προκύπτει ότι στον παράγοντα «Ευκολία τηλεργασίας» ο μέσος όρος των ατόμων που είναι 61 ετών και άνω (M.O.=2,62) είναι στατιστικά μικρότερος από τον αντίστοιχο εκείνων που είναι 51-60 (M.O.=3,22, $p=0,018$), 41-50 (M.O.=3,29, $p=0,008$) και 20-40 (M.O.=3,42, $p=0,004$).

Πίνακας 11: «Ευκολία τηλεργασίας»* Ηλικία, ANOVA

Παράγοντας	Ηλικία	N	M.O.	F (3,235)	p
	20-40	34	3,42	2,970	0,033
	41-50	111	3,29		
Ευκολία τηλεργασίας	51-60	83	3,22		
	61 ετών και				
	άνω	11	2,62		

Πίνακας 12: Post hoc analysis LSD για «Ευκολία τηλεργασίας» * Ηλικία

Παράγοντα ς	Ηλικία I	Ηλικία J	Μέση διαφορά (I-J)	p-value
Ευκολία τηλεργασία ς	20-40	41-50	0,12838	0,406
		51-60	0,19378	0,228
		61 ετών και άνω	,79545*	0,004
	41-50	20-40	-0,12838	0,406
		51-60	0,0654	0,567
		61 ετών και άνω	,66708*	0,008
	51-60	20-40	-0,19378	0,228
		41-50	-0,0654	0,567
		61 ετών και άνω	,60168*	0,018
	61 ετών και άνω	20-40	-,79545*	0,004
		41-50	-,66708*	0,008
		51-60	-,60168*	0,018

Βαθμίδα εκπαίδευσης

Στον Πίνακα 13 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων ANOVA και Kruskal-Wallis των παραγόντων ως προς τη βαθμίδα εκπαίδευσης, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική *διαφοροποίηση* των μέσων βαθμίδων με τον παράγοντα «Ευκολία τηλεργασίας» ($H(2) = 6,394, p = 0,041 < 0,05$).

Πίνακας 13: Αποτελέσματα των ελέγχων ANOVA και Kruskal-Wallis των παραγόντων ως προς τη βαθμίδα εκπαίδευσης

Παράγοντες	Έλεγχος	Στατιστικό	p-value
Χρήση τηλεργασίας	Kruskal Wallis	$H(2) = 2,476$	0,290
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	ANOVA	$F(2,236) = 1,460$	0,234
Χρησιμότητα τηλεργασίας	ANOVA	$F(2,236) = 0,988$	0,374
Ευκολία τηλεργασίας	Kruskal Wallis	$H(2) = 6,394$	0,041
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	ANOVA	$F(2,236) = 1,850$	0,160
Εργασιακή ικανοποίηση	ANOVA	$F(2,236) = 0,323$	0,724

*Ομαδοποίηση κατηγοριών λόγω μικρού πληθυσμού δείγματος:

«Πρωτοβάθμια/Δευτεροβάθμια εκπαίδευση»

«Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό»

Από τον Πίνακα 14 προκύπτει ότι στον παράγοντα «Ευκολία τηλεργασίας» η μέση βαθμίδα των ατόμων που έχουν Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό (M.B.=132,64) είναι στατιστικά μεγαλύτερη ($H(2) = 6,394, p=0,023$) από τον αντίστοιχο εκείνων που είναι έχουν πτυχίο από ΑΕΙ/ΤΕΙ (M.B.=111,41).

Πίνακας 14: «Ευκολία τηλεργασίας»* Βαθμίδα Εκπαίδευσης, Kruskal-Wallis

Παράγοντας	Βαθμίδα Εκπαίδευσης	N	M.B.	H (2)	p
Ευκολία τηλεργασίας	Πρωτοβάθμια/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	21	104,02	6,394	0,041
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	114	111,41		
	Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	104	132,64		

Θέση εργασίας

Στον Πίνακα 15 συγκεντρώνονται τα αποτελέσματα του ελέγχου independent samples t-test των παραγόντων ως προς τη θέση εργασίας, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων τιμών με τους παράγοντες:

- «Ευκολία τηλεργασίας» ($t(236) = 2,147, p=0,033 < 0,05$)
- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($t(236) = 2,277, p=0,024 < 0,05$).

Πίνακας 15: Αποτελέσματα ελέγχου independent samples t-test των παραγόντων ως προς τη θέση εργασίας

Παράγοντες	t (237)	p-value
Χρήση τηλεργασίας	1,349	0,179
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	1,895	0,059
Χρησιμότητα τηλεργασίας	1,841	0,067
Ευκολία τηλεργασίας	2,147	0,033
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	2,277	0,024
Εργασιακή ικανοποίηση	0,438	0,662

*Ομαδοποίηση κατηγορίας λόγω μικρού πληθυσμού δείγματος:
«Προϊστάμενος/Διευθυντή»

Από τον Πίνακα 16 προκύπτει ότι στον παράγοντα «Ευκολία τηλεργασίας» ο μέσος όρος των ατόμων που είναι υπάλληλοι (M.O.=3,30) είναι στατιστικά μεγαλύτερος ($t(237)=2,147, p=0,033$) από τον αντίστοιχο εκείνων που είναι προϊστάμενοι/ διευθυντές (M.O.=2,97).

Πίνακας 16: «Ευκολία τηλεργασίας»*Θέση εργασίας, independent samples t-test

Παράγοντας	Θέση εργασίας	N	M.O.	t (237)	p
Ευκολία τηλεργασίας	Υπάλληλος	207	3,30	2,147	0,033
	Προϊστάμενος/ Διευθυντής	32	2,97		

Από τον Πίνακα 17 προκύπτει ότι στον παράγοντα «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ο μέσος όρος των ατόμων που είναι υπάλληλοι (M.O.=3,11) είναι στατιστικά μεγαλύτερος ($t(236)=2,277, p=0,024$) από τον αντίστοιχο εκείνων που είναι προϊστάμενοι/ διευθυντές (M.O.=2,77).

Πίνακας 17: «Παραγωγικότητα τηλεργασίας»

*Θέση εργασίας, independent samples t-test

Παράγοντας	Θέση εργασίας	N	M.O.	t (236)	p
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	Υπάλληλος	207	3,11	2,277	0,024
	Προϊστάμενος/ Διευθυντής	32	2,77		

Ερευνητική Υπόθεση 2: Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του φορέα εργασίας των υπαλλήλων που εργάζονται με τηλεργασία και των εξεταζόμενων έξι παραγόντων της τηλεργασίας (χρήση, πρόθεση, χρησιμότητα, ευκολία, παραγωγικότητα και ικανοποίηση).

Στον Πίνακα 18 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων ANOVA και Kruskal-Wallis των παραγόντων ως προς τον φορέα που εργάζονται οι συμμετέχοντες, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων τιμών στον παράγοντα «Εργασιακή ικανοποίηση» ($F(4,234)=6,754, p<0,001$).

Πίνακας 18: Αποτελέσματα ελέγχων ANOVA και Kruskal-Wallis των παραγόντων ως προς τον φορέα εργασίας

Παράγοντες	Έλεγχος	Στατιστικό	p-value
Χρήση τηλεργασίας	ANOVA	F (4,234) =3,140	0,015
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	Kruskal Wallis	H (4) = 0,309	0,989
Χρησιμότητα τηλεργασίας	Kruskal Wallis	H (4) = 8,350	0,080
Ευκολία τηλεργασίας	Kruskal Wallis	H (4) = 2,992	0,559
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	Kruskal Wallis	H (4) = 5,156	0,272
Εργασιακή ικανοποίηση	ANOVA	F (4,234) =6,754	<0,001

Από τους Πίνακες 19, 20 προκύπτει ότι στον παράγοντα «Χρήση τηλεργασίας» ο μέσος όρος των ατόμων που εργάζονται στο ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων (Μ.Ο.=2,98) είναι στατιστικά μεγαλύτερος ($p=0,004$) από τον αντίστοιχο εκείνων που εργάζονται στον ΕΦΚΑ (Μ.Ο.=2,48).

Πίνακας 19: «Χρήση τηλεργασίας»

*Φορέας εργασίας, ANOVA

Παράγοντας	Φορέας εργασίας	N	M.O.	F (4,234)	p
Χρήση τηλεργασίας	ΕΦΚΑ	117	2,48	3,140	0,015
	ΑΑΔΕ Ιωνίας	19	2,32		
	ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	63	2,98		
	ΑΑΔΕ Τελωνείο	19	2,74		
	ΟΑΕΔ	21	2,75		

Πίνακας 20: Post hoc analysis Games Howell για «Χρήση τηλεργασίας»

* Φορέας εργασίας

Παράγοντας	Δημόσιος φορέας εργασίας I	Δημόσιος φορέας εργασίας J	Μέση διαφορά (I-J)	p- value	
Χρήση τηλεργασίας	ΕΦΚΑ	ΑΑΔΕ Ιωνίας	0,16569	0,973	
		ΑΑΔΕ	-,50265*	0,004	
		Αμπελοκήπων			
		ΑΑΔΕ Τελωνείο	-0,25536	0,793	
		ΟΑΕΔ	-0,26455	0,891	
		ΕΦΚΑ	-0,16569	0,973	
		ΑΑΔΕ	-0,66834	0,137	
		ΑΑΔΕ Ιωνίας	Αμπελοκήπων		
		ΑΑΔΕ Τελωνείο	-0,42105	0,699	
		ΟΑΕΔ	-0,43024	0,778	
	ΕΦΚΑ	,50265*	0,004		
	ΑΑΔΕ	ΑΑΔΕ Ιωνίας	0,66834	0,137	
	Αμπελοκήπων	ΑΑΔΕ Τελωνείο	0,24728	0,812	
	ΟΑΕΔ	0,23810	0,923		
	ΕΦΚΑ	0,25536	0,793		
	ΑΑΔΕ Ιωνίας	0,42105	0,699		
	ΑΑΔΕ Τελωνείο	ΑΑΔΕ	-0,24728	0,812	
	Αμπελοκήπων				
	ΟΑΕΔ	-0,00919	1,000		
	ΕΦΚΑ	0,26455	0,891		
ΑΑΔΕ Ιωνίας	0,43024	0,778			
ΟΑΕΔ	ΑΑΔΕ	-0,23810	0,923		
Αμπελοκήπων					
ΑΑΔΕ Τελωνείο	0,00919	1,000			

Από τους Πίνακες 21,22 προκύπτει ότι στον παράγοντα «Εργασιακή ικανοποίηση» ο μέσος όρος των ατόμων που εργάζονται στον ΕΦΚΑ (Μ.Ο.=3,23) είναι στατιστικά μικρότερος από τον αντίστοιχο των εργαζομένων στον ΑΑΔΕ Ιωνίας (Μ.Ο.=4,00, $p<0,001$), στον ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων (Μ.Ο.=3,62, $p=0,002$), στο ΑΑΔΕ Τελωνείο (Μ.Ο.=3,83, $p=0,002$) και στον ΟΑΕΔ (Μ.Ο.=3,64, $p=0,027$).

Πίνακας 21: «Εργασιακή ικανοποίηση»*Φορέας εργασίας, ANOVA

Παράγοντας	Φορέας εργασίας	N	M.O.	F (4,234)	p
Εργασιακή ικανοποίηση	ΕΦΚΑ	117	3,23	5,630	<0,001
	ΑΑΔΕ Ιωνίας	19	4,00		
	ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	63	3,62		
	ΑΑΔΕ Τελωνείο	19	3,83		
	ΟΑΕΔ	21	3,64		

Πίνακας 22: Post hoc analysis LSD για «Εργασιακή ικανοποίηση» * Δημόσιος φορέας

Παράγοντας	Δημόσιος φορέας εργασίας I	Δημόσιος φορέας εργασίας J	Μέση διαφορά (I-J)	p-value
Εργασιακή ικανοποίηση	ΕΦΚΑ	ΑΑΔΕ Ιωνίας	-,76239*	<0,001
		ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	-,38779*	0,002
		ΑΑΔΕ Τελωνείο	-,59397*	0,002
		ΟΑΕΔ	-,41001*	0,027
	ΑΑΔΕ Ιωνίας	ΕΦΚΑ	,76239*	<0,001
		ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	0,37460	0,066
		ΑΑΔΕ Τελωνείο	0,16842	0,504
		ΟΑΕΔ	0,35238	0,153
	ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	ΕΦΚΑ	,38779*	0,002
		ΑΑΔΕ Ιωνίας	-0,37460	0,066
		ΑΑΔΕ Τελωνείο	-0,20618	0,311
		ΟΑΕΔ	-0,02222	0,910
	ΑΑΔΕ Τελωνείο	ΕΦΚΑ	,59397*	0,002
		ΑΑΔΕ Ιωνίας	-0,16842	0,504
		ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	0,20618	0,311
		ΟΑΕΔ	0,18396	0,455
ΟΑΕΔ	ΕΦΚΑ	,41001*	0,027	
	ΑΑΔΕ Ιωνίας	-0,35238	0,153	
	ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων	0,02222	0,910	
	ΑΑΔΕ Τελωνείο	-0,18396	0,455	

5.2.4. Συσχετίσεις παραγόντων

Ερευνητική Υπόθεση 3: Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ όλων των εξεταζόμενων παραγόντων της τηλεργασίας (φύλου, ηλικίας, μόρφωσης, θέσης, χρήσης, πρόθεσης, χρησιμότητας, ευκολίας προσαρμογής, παραγωγικότητας και ικανοποίησης).

Πίνακας 23: Συσχετίσεις παραγόντων τηλεργασίας

		ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΧΡΗΣΗ	ΠΡΟΘΕΣΗ	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΕΥΚΟΛΙΑ	ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
ΦΥΛΟ	Correlation	1,000									
	Sig. (2-tailed)										
	N	238									
ΗΛΙΚΙΑ	Correlation	-,030	1,000								
	Sig. (2-tailed)	,641									
	N	238	239								
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Correlation	-,109	-,336**	1,000							
	Sig. (2-tailed)	,095	,000								
	N	238	239	239							
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Correlation	-,043	,292**	,021	1,000						
	Sig. (2-tailed)	,511	,000	,749							
	N	238	239	239	239						
ΧΡΗΣΗ	Correlation	-,116	,054	,034	-,083	1,000					
	Sig. (2-tailed)	,075	,408	,596	,201						
	N	238	239	239	239	239					
ΠΡΟΘΕΣΗ	Correlation	-,003	-,052	,124	-,126	,239**	1,000				
	Sig. (2-tailed)	,969	,423	,055	,053	,000					
	N	238	239	239	239	239	239				
ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	Correlation	,055	-,031	,112	-,097	,122	,650**	1,000			
	Sig. (2-tailed)	,401	,633	,084	,136	,060	,000				
	N	238	239	239	239	239	239	239			
ΕΥΚΟΛΙΑ	Correlation	,037	-,138*	,169**	-,147*	,180**	,590**	,656**	1,000		
	Sig. (2-tailed)	,567	,033	,009	,023	,005	,000	,000			
	N	238	239	239	239	239	239	239	239		
ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ	Correlation	-,053	-,067	,147*	-,143*	,227**	,568**	,748**	,762**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,419	,300	,023	,027	,000	,000	,000	,000		
	N	238	239	239	239	239	239	239	239	239	
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	Correlation	,002	-,030	-,038	-,022	,066	-,168**	-,066	,076	,074	1,000
	Sig. (2-tailed)	,975	,650	,562	,738	,308	,009	,307	,244	,255	
	N	238	239	239	239	239	239	239	239	239	239

**p<0,01

Στον Πίνακα 24 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των συσχετίσεων των παραγόντων της τηλεργασίας.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι:

1. Το «Φύλο» του υπαλλήλου έχει ουδέτερη συσχέτιση με τους υπόλοιπους παράγοντες
2. Η «Ηλικία» συσχετίστηκε με:
 - «Βαθμίδα εκπαίδευσης» ($r_s(239) = -0,336, p < 0,01$)
 - «Θέση εργασίας» ($r_s(239) = 0,292, p < 0,01$)
 - «Ευκολία τηλεργασίας» ($r_s(239) = -0,138, p < 0,01$)

Παρατηρούμε ότι η **ηλικία** σχετίζεται αρνητικά την **βαθμίδα εκπαίδευσης** και την **ευκολία** τηλεργασίας. Οι νεότεροι υπάλληλοι έχουν υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, και όσο αυξάνει η ηλικία του υπαλλήλου τόσο μειώνεται ο βαθμός εξοικείωσης με την νέα τεχνολογία και τόσο πιο αρνητικός είναι στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων.

3. Η «Βαθμίδα εκπαίδευσης» συσχετίστηκε θετικά με:

- «Ευκολία τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,169$ $p<0,01$)
- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,147$, $p<0,01$).

Όσο πιο υψηλό είναι το **επίπεδο εκπαίδευσης**, τόσο πιο **εύκολα** προσαρμόστηκαν στην τηλεργασία και τόσο πιο **παραγωγικοί** είναι.

4. Η «Θέση εργασίας» συσχετίστηκε θετικά με:

- «Ευκολία τηλεργασίας» ($r_s(239)= - 0,147$ $p<0,01$)
- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)= - 0,143$, $p<0,01$).

Παρατηρήθηκε ότι οι προιστάμενοι δυσκολεύτηκαν περισσότερο από τους υπαλλήλους στην αξιοποίηση της τηλεργασίας.

5. Η «Χρήση τηλεργασίας» συσχετίστηκε θετικά με τους παράγοντες:

- «Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,239$, $p<0,01$)
- «Ευκολία τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,180$ $p<0,01$)
- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,227$, $p<0,01$).

Όσο πιο πολύ **χρησιμοποίησαν** οι υπάλληλοι την τηλεργασία έως τώρα , τόσο πιο **πρόθυμοι** είναι στην υιοθέτησή της και στο μέλλον, καθώς έχουν πλέον εξοικειωθεί.

6. Η «Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας» συσχετίστηκε με

- «Χρησιμότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,650$, $p<0,01$)
- «Ευκολία τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,590$, $p<0,01$)
- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,568$, $p<0,01$).
- «Εργασιακή ικανοποίηση» ($r_s(239)= - 0,168$, $p<0,01$)

Εδώ παρατηρούμε ότι η πρόθεση να χρησιμοποιήσουν οι υπάλληλοι την τηλεργασία και στο μέλλον, συνδέεται θετικά με το πόσο χρήσιμη την θεωρούν, πόσο εύκολα προσαρμόστηκαν και πόσο αύξησαν την παραγωγικότητά τους. Αντίθετα, η πρόθεση σχετίζεται αρνητικά με την ικανοποίηση. Όσο πιο ικανοποιημένος είναι ο υπάλληλος με την παρούσα υπηρεσιακή του κατάσταση, τόσο πιο αρνητικός είναι στο να την αλλάξει .

7. Η «Χρησιμότητα τηλεργασίας» συσχετίστηκε

- «Ευκολία τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,656, p<0,01$)
- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,748, p<0,01$)

Σημαντική παρουσιάζεται η συσχέτιση μεταξύ της **χρησιμότητας** της τηλεργασίας και της **παραγωγικότητας**. Όσο πιο χρήσιμη θεωρείται η τηλεργασία από τους υπαλλήλους, τόσο πιο παραγωγικοί είναι εφαρμόζοντάς την στην εργασία τους.

8. Η «Ευκολία τηλεργασίας» συσχετίστηκε με

- «Παραγωγικότητα τηλεργασίας» ($r_s(239)=0,762, p<0,01$).

Η συσχέτιση δείχνει ότι, όσο πιο **εύκολα** και γρήγορα προσαρμοστεί κάποιος στην τηλεργασία, τόσο πιο **παραγωγικός** είναι.

5.2.5. Ανάλυση παλινδρόμησης

Ο Πίνακας 24 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την «Εργασιακή ικανοποίηση» και ανεξάρτητες τις υπόλοιπες μεταβλητές-παράγοντες.

Προέκυψε στατιστικά σημαντική επίδραση των ανεξάρτητων μεταβλητών στην εξαρτημένη ($F(5,233)=3,590, p=0,004$), με χαμηλό βαθμό προσαρμογής ($AdjR^2=0,052<0,250$). Στατιστικά σημαντική θεωρήθηκε η επίδραση της ανεξάρτητης μεταβλητής «Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας» ($Beta=-0,296, p=0,001$). Δεν παρατηρήθηκε το φαινόμενο της πολυσυγγραμικότητας ($VIF<10$).

Πίνακας 24: Αποτελέσματα πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης

Εξαρτημένη	R	R ²	AdjR ²	F (5,233)	p-value
Εργασιακή Ικανοποίηση	0,267	0,072	0,052	3,590	0,004
Ανεξάρτητες	B	Beta	t	p-value	VIF
Σταθερά	3,176	-	13,261	<0,001	-
Χρήση τηλεργασίας	0,064	0,081	1,207	0,229	1,118
Πρόθεση εφαρμογής τηλεργασίας	-0,246	-0,296	-3,526	0,001	1,770
Χρησιμότητα τηλεργασίας	-0,035	-0,042	-0,397	0,692	2,774
Ευκολία τηλεργασίας	0,192	0,189	1,887	0,060	2,505
Παραγωγικότητα τηλεργασίας	0,104	0,102	0,879	0,380	3,347

5.2.6. Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας, ήταν η μελέτη της άποψης που έχουν οι δημόσιοι υπάλληλοι, για την τηλεργασία και την εργασιακή ικανοποίηση, καθώς και η επίδραση του δημογραφικού και επαγγελματικού προφίλ στις απόψεις αυτές.

Επίσης, το δείγμα της έρευνας επιλέχθηκε να είναι από πέντε διαφορετικές υπηρεσίες του δημοσίου, ώστε να παρουσιαστεί η συσχέτιση, εάν υπάρχει, μεταξύ του φορέα εργασίας και των εξεταζόμενων έξι παραγόντων της τηλεργασίας (χρήση, πρόθεση, χρησιμότητα, ευκολία, παραγωγικότητα και ικανοποίηση).

Τέλος, ερευνώντας τις συσχετίσεις μεταξύ των έξι αυτών παραγόντων, έγινε προσπάθεια να καταλήξουμε σε σχέσεις θετικές ή αρνητικές, χρήσιμες για το μέλλον. Διεξήχθη μία ποσοτική έρευνα, πρωτογενής, μη πειραματική, με χρήση έγκυρων ερωτηματολογίων κλίμακας Likert, αποδεκτής αξιοπιστίας ($\alpha \geq 0,756$). Χρησιμοποιήθηκαν οι στατιστικοί έλεγχοι independent samples t-test, ANOVA, Kruskal Wallis, Spearman και multiple regression σε στάθμη σημαντικότητας 5%.

Το δείγμα αποτελούνταν από 239 εργαζομένους, στην πλειοψηφία τους γυναίκες, ηλικίας 41-60 ετών, με θέση εργασίας αυτή του υπαλλήλου. Περίπου οι μισοί εργάζονται στον ΕΦΚΑ και άλλο ένα 30% στην ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων.

Αναφορικά με την βαθμίδα εκπαίδευσης, σχεδόν οι μισοί είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 40% έχουν μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης. Χρησιμοποιήθηκαν οι στατιστικοί έλεγχοι Independent samples t-test, ANOVA, Kruskal-Wallis και Spearman σε στάθμη σημαντικότητας 5%. Τηρήθηκαν τα απαραίτητα ηθικά ζητήματα.

Αρχικά καταγράφηκαν οι απόψεις των εργαζομένων σχετικά με την τηλεργασία, όπου οι ερωτηθέντες αξιολόγησαν σε μέτριο βαθμό τη χρήση και την πρόθεση για τηλεργασία, τη χρησιμότητα και την ευκολία της εφαρμογής της.

Όσο αναφορά την ευκολία της τηλεργασίας, οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι η εξοικείωση με την τηλεργασία θα τους ήταν αρκετά εύκολη και τείνουν να συμφωνήσουν ότι θα τους ήταν εύκολο να αποκτήσουν όλα τα απαραίτητα εφόδια για την χρήση της.

Ακόμη, σε μέτριο βαθμό αξιολόγησαν την παραγωγικότητα, με τους ερωτηθέντες να συμφωνούν ότι έχουν επαρκείς τεχνικές γνώσεις στο να ολοκληρώνουν την εργασία τους από το σπίτι. Επίσης, σε μέτριο έως υψηλό βαθμό αξιολογήθηκε η εργασιακή ικανοποίηση, με τους εργαζόμενους να δηλώνουν πως είναι ικανοποιημένοι με τους συναδέλφους τους και τον προϊστάμενό τους, ενώ τείνουν να συμφωνήσουν ότι είναι ικανοποιημένοι με την τωρινή τους εργασία .

Στο 1^ο ερευνητικό ερώτημα, διερευνήθηκε εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δημογραφικών στοιχείων των υπαλλήλων που εργάζονται με τηλεργασία και των εξεταζόμενων παραγόντων της τηλεργασίας (χρήση, πρόθεση, χρησιμότητα, ευκολία, παραγωγικότητα και ικανοποίηση).

Προέκυψε ότι, από τα δημογραφικά στοιχεία, το φύλο δεν επηρεάζει καθόλου την εφαρμογή της τηλεργασίας. Η ηλικία, όπως είναι αναμενόμενο, είναι αντίθετη κατεύθυνσης με τον παράγοντα ευκολία, καθώς, άτομα ηλικίας άνω των 60 ετών βρήκαν σε μεγαλύτερο βαθμό δύσκολη την τηλεργασία σε σχέση με τους νεότερους συμμετέχοντες. Επιπλέον, ο βαθμός εκπαίδευσης, επηρεάζει θετικά την ευκολία και την παραγωγικότητα, καθώς, άτομα με μεταπτυχιακό/ διδακτορικό έκριναν πιο εύκολη την τηλεργασία και ήταν πιο παραγωγικά, σε σχέση με εκείνους που έχουν πτυχίο από ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό που φάνηκε να διαμορφώνει τις απόψεις των εργαζομένων, είναι και η θέση εργασίας, η οποία έχει ενδιαφέρον να δούμε ότι έχει αρνητική σχέση με άλλους παράγοντες. Συγκεκριμένα, εργαζόμενοι με θέση υπαλλήλου, αξιολόγησαν την παραγωγικότητα σε μεγαλύτερο βαθμό και έκριναν πιο εύκολη την τηλεργασία, σε σχέση με τους προϊσταμένους και τους διευθυντές.

Τα αποτελέσματα αυτά ενισχύονται και από τα ευρήματα της έρευνας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ), η οποία αναφέρεται αναλυτικά στο κεφάλαιο 3 της παρούσας διατριβής, όπου η στάση απέναντι στην τηλεεκπαίδευση φαίνεται να σχετίζεται με τα δημογραφικά στοιχεία.

Στο 2ο ερευνητικό ερώτημα, διερευνήθηκε εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του φορέα εργασίας (ΕΦΚΑ, ΑΑΔΕΕ, ΟΑΕΔ) και των εξεταζόμενων έξι παραγόντων της τηλεργασίας (Χρήση, Πρόθεση, Χρησιμότητα, Ευκολία, Παραγωγικότητα και Ικανοποίηση).

Από το δείγμα της έρευνας, το οποίο αποτελούνταν από υπαλλήλους των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, του ΟΑΕΔ και της ΑΑΔΕ (Ιωνίας, Αμπελοκήπων και Τελωνείου), προέκυψαν διαφοροποιήσεις, όσον αφορά τον βαθμό χρήσης της τηλεργασίας, με πρώτο στην κατάταξη την ΑΑΔΕ Αμπελοκήπων (2,98) και τελευταία την ΑΑΔΕ Ιωνίας (2,32).

Επίσης οι εργαζόμενοι στον ΕΦΚΑ εμφάνισαν τον μικρότερο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης (3,23) ενώ οι υπάλληλοι της ΑΑΔΕ Ιωνίας, δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι σε σύγκριση με υπαλλήλους των άλλων υπηρεσιών.

Στο 3ο ερευνητικό ερώτημα, διερευνήθηκε εάν υπάρχει σημαντική στατιστική συσχέτιση μεταξύ όλων των εξεταζόμενων παραγόντων της τηλεργασίας (φύλου, ηλικίας, μόρφωσης, θέσης, χρήσης, πρόθεσης, χρησιμότητας, ευκολίας προσαρμογής, παραγωγικότητας και ικανοποίησης).

Από την έρευνα και τον πίνακα 23 προέκυψε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των παρακάτω παραγόντων:

- Υψηλή **χρήση** της τηλεργασίας, συνδέεται θετικά με την **πρόθεση** εφαρμογής της, καθώς οι υπάλληλοι που χρησιμοποίησαν την τηλεργασία και αντιλήφθηκαν τα πλεονεκτήματά της, είναι και περισσότερο πρόθυμοι να εξακολουθήσουν να την χρησιμοποιούν και μετά την πανδημία.
- Η **χρήση**, συνδέεται θετικά και με την **ευκολία** χρήσης και την **παραγωγικότητα** και αντίστροφα, καθώς όσο πιο πολύ χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι την τηλεργασία, τόσο πιο εύκολη την θεωρούν και τόσο πιο παραγωγικοί είναι.
- Η **χρησιμότητα** της τηλεργασίας συνδέθηκε θετικά με την **πρόθεση** εφαρμογής της. Όσο πιο χρήσιμη θεωρούν την τηλεργασία, τόσο πιο πρόθυμοι είναι να την υιοθετήσουν και στο μέλλον. Επίσης, θετικά συνδέθηκε η χρησιμότητα με την **ευκολία** προσαρμογής και με την **παραγωγικότητα**. Αυτό ερμηνεύεται από το γεγονός ότι η χρησιμότητα που προκύπτει από την τηλεργασία, ιδίως σε καταστάσεις έκτακτες όπως αυτή της πανδημίας, συνέβαλε στην συνέχιση της λειτουργίας των υπηρεσιών.
- Τέλος, άξια σχολιασμού είναι η αρνητική συσχέτιση **πρόθεσης** και **ικανοποίησης**. Όσο πιο ικανοποιημένοι δήλωσαν πως είναι οι υπάλληλοι με την εργασία που έχουν, τόσο πιο αρνητικοί ήταν στην πρόθεσή τους να αλλάξουν τον τρόπο που την εκτελούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1. Συμπεράσματα

Στόχος αυτής της μελέτης, ήταν η διερεύνηση του **βαθμού προσαρμογής** και **χρήσης** της τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19, από υπαλλήλους διαφόρων δημόσιων υπηρεσιών της Ελλάδας, του τρόπου που επηρεάστηκε η **παραγωγικότητά** τους και τέλος το επίπεδο **εργασιακής ικανοποίησης** που απολαμβάνουν στις νέες αυτές συνθήκες.

Ο σκοπός αυτός καλύφθηκε από την οπτική γωνία των υπαλλήλων πέντε υπηρεσιών. Ένας ακόμη στόχος αυτής της μελέτης ήταν η διερεύνηση των μελλοντικών **προθέσεων** των υπαλλήλων, σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υιοθετήσουν την τηλεργασία μετά την πανδημία.

Η εργασία αυτή παρουσίασε τα αποτελέσματα μιας πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας, που διεξήχθη για την κάλυψη του προαναφερθέντος διπλού στόχου, καθώς και τις αναλύσεις τους. Η πρωτογενής έρευνα αφορούσε ένα ερευνητικό δείγμα, αποτελούμενο από 239 Έλληνες δημόσιους υπαλλήλους, στους οποίους ζητήθηκε να συμπληρώσουν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο.

Όσον αφορά την έρευνα, αυτή έδειξε την αύξηση της χρήσης της εξ' αποστάσεως εργασίας από τους υπαλλήλους, κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης του Covid-19. Το αποτέλεσμα αυτό επιβεβαιώνεται και από άλλες παλαιότερες έρευνες που διεξήχθησαν. Δύο χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι πρώτον η «Living, working and COVID-19», του Eurofound (2020), και δεύτερον η «Πανδημία και ψηφιακή προσαρμογή στη ΔΑΔ: τηλεργασία & τηλεκπαίδευση» του Εργαστηρίου Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (2020). Η δεύτερη έρευνα ασχολήθηκε αποκλειστικά με τον ελληνικό χώρο και επιβεβαίωσε την αύξηση της τηλεργασίας, ενώ, η μελέτη του Eurofound δεν επικεντρώθηκε μόνο στην περίπτωση του ελληνικού κράτους, αλλά και την περίπτωση άλλων χωρών όπως το Βέλγιο, η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Ισπανία κ.α. .

Επίσης, σχετικά με την επιθυμία να υιοθετήσουν την τηλεργασία και μετά την πανδημία, οι ερωτώμενοι τείνουν να διαφωνήσουν ότι θα ήθελαν να εργάζονται αποκλειστικά από το σπίτι, όταν τους δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουν.

Η τρέχουσα έρευνα προχώρησε ένα βήμα παραπέρα, αποδεικνύοντας ότι οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι η εξοικείωση με την τηλεργασία θα ήταν αρκετά εύκολη και συμφωνούν ότι τους είναι εύκολο να αποκτήσουν όλα τα απαραίτητα εφόδια.

Όσον αφορά αντικειμενικούς παράγοντες του περιβάλλοντος όπως απαιτούμενος εξοπλισμός και σχετική εξουσιοδότηση, δήλωσαν ότι δεν τους παρέχονται επαρκώς από τον οργανισμό και αυτό οδηγεί σε ουδέτερη στάση έναντι της παραγωγικότητας. Από την έρευνα προέκυψε ότι, οι σχέσεις συνεργασίας με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο, είναι αυτές που καθορίζουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση .

Οι απόψεις αυτές ευθυγραμμίζονται με τα ερευνητικά αποτελέσματα των Derrick J. Neufeld and Yulin Fang (2005) και την έρευνά τους, η οποία έδειξε ότι η ποιότητα των σχέσεων με τους προϊσταμένους και συναδέλφους, και το περιβάλλον εργασίας (εξοπλισμός, σχετική εξουσιοδότηση) συνδέονται άμεσα με την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση.

Τα προαναφερθέντα αποτελέσματα έδειξαν επίσης, ότι ευθυγραμμίζομαστε με τα αποτελέσματα των ερευνών «Living, working and COVID-19» του Eurofound (2020), και «Πανδημία και ψηφιακή προσαρμογή στη ΔΑΔ: τηλεργασία & τηλεεκπαίδευση» του Εργαστηρίου Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (2020), όσον αφορά την χρήση και μελλοντική υιοθέτηση της τηλεργασίας.

Δεν ευθυγραμμίζομαστε με τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήγαγε η Καρανάσου Σπυριδούλα (2018) στον ΔΟΑΤΑΠ, όσον αφορά την χρησιμότητα της τηλεργασίας, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της πρόθεση για μελλοντική εφαρμογή της ως αποκλειστική μορφή εργασίας. Συγκεκριμένα, υπάρχει διαφορά απόψεων των ερωτηθέντων, λόγω τόσο της διαφοράς της φύσης των παρεχόμενων υπηρεσιών των τεσσάρων οργανισμών από την μία και του ΔΟΑΤΑΠ από την άλλη, όσο και της ηλικίας και του μορφωτικού επιπέδου των εξυπηρετούμενων πολιτών.

Τέλος αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ευθυγραμμίζομαστε με τα αποτελέσματα της έρευνας των Derrick J. Neufeld and Yulin Fang (2005). Σύμφωνα με την έρευνα, οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση (Job Satisfaction) είναι οι σχέσεις συνεργασίας με τους συναδέλφους, τον προϊστάμενο, και την οικογένεια, στις οποίες οι ερωτώμενοι της παρούσας έρευνας εξέφρασαν θετική άποψη.

6.2. Συνεισφορά

Η συνεισφορά της παρούσας έρευνας έχει εφαρμογή σε πρακτικό επίπεδο, καθώς το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε δεν περιορίστηκε σε έναν οργανισμό, αλλά παρουσιάστηκαν απόψεις από υπαλλήλους που χρησιμοποίησαν διαφορετικούς

τρόπους τηλεργασίας, με διαφορετικά μέσα και εκπαίδευση .

Έτσι, η διαπίστωση της βαρύτητας και των σχέσεων μεταξύ παραγόντων που επηρεάζουν την εφαρμογή της τηλεργασίας στο δημόσιο, μπορεί να συμβάλει στην επιτυχημένη καθιέρωσή της στο μέλλον, εάν εστιαστούν οι προσπάθειες βελτίωσης σε συγκεκριμένες κατευθύνσεις.

6.2. Περιορισμοί

Λόγω του ιδιαίτερα επίκαιρου χαρακτήρα του θέματος της διατριβής, και εξαιτίας του περιορισμένου όγκου ερευνητικών δεδομένων και τεκμηρίων, δεν θα μπορούσε η παρούσα μελέτη να καλύψει πλήρως την σκιαγράφηση του ζητήματος που άπτεται της εφαρμογής του μοντέλου της τηλεργασίας, κατά την ενσωμάτωσή της στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Το μέγεθος του ερευνητικού δείγματος που είναι 239 δημόσιοι υπάλληλοι τριών οργανισμών δεν μας επιτρέπει να οδηγηθούμε σε μια γενίκευση των αποτελεσμάτων για όλους τους δημοσίους υπαλλήλους όλων των οργανισμών .

6.4. Προτάσεις

Λαμβάνοντας υπόψη, τα παραπάνω συμπεράσματα και τις γνώσεις που αποκτήθηκαν μέσω αυτής της μελέτης, αλλά και τους περιορισμούς της, προτείνεται να διεξαχθεί μια έρευνα μεγαλύτερης κλίμακας. Μια έρευνα δηλαδή που θα περιλαμβάνει ακόμη περισσότερους συμμετέχοντες από τους σημερινούς, προκειμένου τα συμπεράσματά της να μπορούν να γενικευθούν στην περίπτωση όλων των ελλήνων δημοσίων υπαλλήλων.

Επιπλέον, προτείνεται μια διπλή ανάλυση ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων. Πιο συγκεκριμένα, θα μπορούσε η έρευνα να συμπεριλάβει και συνεντεύξεις με τους διευθυντές των υπηρεσιών που ερευνώνται, οι οποίοι θα ενημέρωναν για το σύστημα που εφαρμόζεται στην υπηρεσία τους, πόσο πέτυχε η εφαρμογή της τηλεργασίας και πόσο ικανοποιημένοι είναι οι υπάλληλοι.

Με τον νόμο 4807/2021 καθορίστηκε το θεσμικό πλαίσιο για την απομακρυσμένη εργασία και την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Γίνεται αντιληπτό ότι για να υιοθετηθεί η τηλεργασία στο μέλλον ως εναλλακτική μορφή εργασίας, θα πρέπει να εντατικοποιηθούν οι προσπάθειες εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών .

Προτείνεται να υπάρχει ολοκληρωμένος συντονισμός και έλεγχος της εργασίας των υπαλλήλων του δημοσίου, μέσω εφαρμογών που αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας . Προτάσεις επίσης θα μπορούσαν να είναι οι εξής:

- 1) Η υλοποίηση των αλλαγών να γίνει πιλοτικά σε ορισμένους φορείς του Δημοσίου (π.χ. ανεξάρτητη αρχή κτλ.), να αξιολογηθούν τα αποτελέσματά της και έπειτα να γίνει επέκταση της εφαρμογής της τηλεργασίας σε όλο το δημόσιο τομέα.
- 2) Η αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογικών εφαρμογών που επιτρέπουν την κοινή επεξεργασία ενός εγγράφου, την ενσωμάτωση ψηφιακών υπογραφών ή την αποθήκευση αρχείων στο ψηφιακό νέφος (cloud), θα βοηθούσαν στην εξ αποστάσεως εργασία.
- 3) Καθώς ένα από τα προβλήματα της τηλεργασίας είναι και ο περιορισμένος έλεγχος της εργασίας, θα ήταν σκόπιμη η χρήση εργαλείων (π.χ. MS Project) που σχεδιάζει και παρακολουθεί την πρόοδο υλοποίησης των εργασιών που ανατίθενται στους υπαλλήλους.
- 4) Καθιέρωση περιβάλλοντος τηλεδιασκέψεων και απομακρυσμένης συνεργασίας μέσω ειδικών λογισμικών, για άμεση συνεργασία των υπαλλήλων μεταξύ τους.
- 5) Υιοθέτηση και στο δημόσιο τομέα, της απομακρυσμένης πρόσβασης στην επιφάνεια εργασίας του υπολογιστή, καθιστώντας εφικτό τον έλεγχο έναρξης, παύσης ή λήξης της απασχόλησης.

6.5. Επίλογος

Η πανδημία του Covid 10 επαναπροσδιόρισε την ζωή όλης της ανθρωπότητας και έφερε στην επιφάνεια προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης, τα οποία υπό κανονικές συνθήκες, θα αργούσαν πολύ να εντοπιστούν. Ο τομέας εργασίας έπρεπε να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες, με νέες ευέλικτες μορφές απασχόλησης που θα εξασφάλιζαν την προστασία της δημόσιας υγείας αλλά παράλληλα θα ανταποκρίνονταν στις ανάγκες τόσο των πολιτών όσο και των εργαζομένων.

Η τηλεργασία στο δημόσιο λόγω της πανδημίας του Covid-19, αποτελεί την πιο αντιπροσωπευτική περίπτωση απότομης μεταβολής του τρόπου εργασίας, με σημαντικές διαφοροποιήσεις ανά φορέα, όσον αφορά τον βαθμό εκπαίδευσης των υπαλλήλων και του τεχνολογικού εξοπλισμού που τους παρείχαν.

Εν κατακλείδι, η πανδημία που κυριάρχησε στην ζωή μας τα τελευταία δύο χρόνια, και παρά τις τεράστιες απώλειες σε ανθρώπινες ζωές και τις αρνητικές συνέπειες στην οικονομική και κοινωνική ζωή των ανθρώπων, ανέδειξε την ανάγκη για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, αποτελώντας μια μοναδική ευκαιρία για επανασχεδιασμό της λειτουργίας της, με την βοήθεια της ψηφιακής τεχνολογίας.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ahrendt, D., Massimiliano M., Nivakoski S. & Sándor E. (2020). Living, Working and COVID-19: Mental Health and Trust Decline across EU as Pandemic Enters Another Year. *Publication Office of the European Union Eurofound*, <https://doi.org/doi:10.2806/76802>
2. Ammons, S.K., & Markham, W.T. (2004). Working at home: experiences of skilled white-collar workers. *Sociological Spectrum* , 191-238.
3. Bailey, D.E. & Kurland, N.B. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383-400.
4. Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work, and Employment*, 15(1), 34-49.
5. Baruch, Y. (2003). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews*, 3(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>
6. Belanger, F. (1999). Evaluation and Implementation of Distance Learning: Technologies, Tools and Techniques. *IGI Global, Hersey*.
7. Belzunegui-Eraso A, Erro-Garcés A. Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*. 2020; 12(9):3662. <https://doi.org/10.3390/su12093662>
8. Chapman, A., Sheehy, N. & Heywood, S. (1995). The organizational implications of teleworking. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, (10) 229-248.
9. Cooper, C.D. & Kurland, N.B. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 511-532.
10. De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P.P. & Frings-Dresen, M. (2005), The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. *Ergonomics*, 48 (2),119-134.
11. Eurofound. (2017). *Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>.
12. Eurofound. (2019). *Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/flagship-report/2019/challenges-and-prospects-in-the-eu-quality-of-life-and-public-services>.
13. Eurofound. (2020). *Living, working and COVID-19, COVID-19 series*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>.
14. European Commission Communication.(2020). *European Semester: Country-specific recommendations*, COM(2020). Document 52020DC0508. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1591720698631&uri=CELEX%3A52020DC0508>

15. Fonner, K.L. & Roloff, M.E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: when less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38 (4), 336-361.
16. Gajendran, R.S. & Harrison, D.A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92 (6), 1524-1541.
17. Golden, T.D. & Veiga, J.F. (2008). The impact of superior-subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, and performance of virtual workers. *The Leadership Quarterly*, 19 (1), 77-88.
18. Gurstein, P. (2001). Wired to the World: Chained to the Home. *Telework in Daily Life*. <https://www.ubcpres.ca/wired-to-the-world-chained-to-the-home>.
19. Handy, S.L. & Mokhtarian, P.L. (1996). The future of telecommuting, *Pergamon*, 28 (3), 227-240.
https://escholarship.org/content/qt5nm777c1/qt5nm777c1_noSplash_f97920a281b3d7f7c2739e491452e078.pdf
20. Harpaz, I. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study*, 51 (2), 74-80.
<https://doi.org/10.1108/00438020210418791>
21. Hartig, T., Kylin, C. & Johansson, G. (2007). The telework tradeoff: stress mitigation vs. constrained restoration. *Applied Psychology*, 56 (2), 231-253.
22. Hesse, B. and Grantham, C.E. (1991). Electronically distributed work communities: implications for research on telework. *Electronic Networking: Research Application and Policy*, 1, 4-17.
23. Huws, U. (1997). Teleworking: guidelines for good practice. *IES Report*, 329.
<https://eric.ed.gov/?id=ED404568>.
24. Johnson, L.C., Audrey, J. & Shaw, S.M. (2007). Mr Dithers comes to dinner: telework and the merging of women's work and home domains in Canada. *Gender, Place, and Culture*, 14 (2), 141-161.
25. Jones J., (2015). In U.S., Telecommuting for Work Climbs to 37%. Gallup.
<https://news.gallup.com/poll/184649/telecommuting-work-climbs.aspx>
26. Irawanto D., Novianti K., & Roz K. (2021). Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9 (3).
<https://doi.org/10.3390/economies9030096>
27. Issuu. (n.d.). (2021, July,8). Telework and productivity - New survey evidence from managers and workers. <https://issuu.com/oecd.publishing/docs/day-2-productivity-gains-from-teleworking-leidecke>
28. Khalifa, M. & Davison, R. (2000). Exploring the telecommuting paradox. *Communications of the ACM*, 43 (3), 29-31.
29. Lim, V.K. & Teo, T.S. (2000). To work or not to work at home: an empirical investigation of factors affecting attitudes towards teleworking. *Journal of Managerial Psychology*, 15(6), 560-586.
30. Madsen, S.R. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14 (1), 35-58.

31. Martinez-Sanchez, A., Perez-Perez, M., Vela-Jimenez, M.J. and de-Luis-Carnicer, P. (2008). Telework adoption, change management, and firm performance., *Journal of Organizational Change Management*, 21 (1), 7-31.
32. Mokhtarian, P.L., Bagley, M.N. & Salomon, I. (1998). The impact of gender, occupation, and presence of children on telecommuting motivations and constraints. *Journal of the American Society for Information Science*, 49 (12), 1115-1134.
33. Morgeson, F.P. & Humphrey, S.E. (2006).The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91 (6), 1321.
34. Morgan, R.E. (2004).Teleworking: an assessment of the benefits and challenges. *European Business Review*, 16 (4),344-357.
35. Nakrošienė, A. & Butkevičienė, E. (2016). Nuotolinis darbas Lietuvoje: samprata, privalumai ir iššūkiai darbuotojams, *Filosofija. Sociologija*, 27 (4), 364-372.
36. Neufeld, D., and Fang Y. (2005). Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity, doi:10.1016/j.im.2004.12.001
37. Nilles, J.M. (1997). Telework: enabling distributed organizations. *Information Systems Management*, 14 (4), 7-14. <https://doi.org/10.1080/10580539708907069>
38. Palumbo, R. (2020).Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance. *International Journal of Public Sector Management*, 33 (6/7), 771-790. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2020-0150>
39. Perez Perez, M., Martinez – Sanchez, A. and Pilar de Luis Carnicer, M. (2003).The organizational implications of human resources managers’ perception of teleworking. *Personnel Review*, 32 (6), 733-755.
40. Pratt, J.H. (1999). Selected communications variables and telecommuting participation decisions: data from telecommuting workers. *The Journal of Business Communication*, 36 (3), 247-254.
41. Schreiber, P.J. (1999).The nature of career development for women who telecommute. *Unpublished doctoral thesis*, The University of Georgia, Athens.
42. Sullivan, C. & Lewis, S. (2001). Home-based telework, gender, and the synchronization of work and family: perspectives of teleworkers and their co-residents. *Gender, Work & Organization*, 8 (2), 123-145.
43. Tremblay, D.G. & Genin, E. (2007). The demand for telework of IT self-employed workers. *The Journal of E-working*. https://www.researchgate.net/publication/26492383_The_Demand_for_Telework_of_IT_Self-Employed_Workers
44. Vilhelmson, B. & Thulin, E. (2016). Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden. *New Technology, Work and Employment*, 31 (1), 77-96.
45. Wilson, M. & Greenhill, A. (2004).Gender and teleworking identities in the risk society:a research agenda. *New Technology, Work and Employment*, 19(3)207-221.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας. (2020). *Μελέτη για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα*, Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού.
https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC__ISSUE_TELEWORK_FINAL.pdf
2. Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού.(2020). Η τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία COVID 19. *Θεματικό δελτίο ενημέρωσης*.
<https://www.eiead.gr/3-covid-19-2020>.
3. ΙΝΕ-ΓΣΕΕ: (2020). Τηλεργασία: Μορφές, οργάνωση,εργασιακά δικαιώματα, κίνδυνοι και οφέλη, Δίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρησης & Συμβουλευτικής Εργαζομένων και Ανέργων. <https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2020/04/tilergasia.pdf>
4. Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή Ελλάδος ΟΚΕ.(2020). Τηλεργασία: Προβλήματα και προοπτικές. *Γνώμη Πρωτοβουλίας*.
http://www.oke.gr/sites/default/files/keimeno_gnomis_shetika_me_tin_tilergasia.pdf
5. Παϊδούση Χ. (2020).ΕΙΕΑΔ. Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Προσοχή στο ψηφιακό χάσμα» προσβάσιμο στο: [EIEAD_Digital_gap_paldoussi.pdf](https://www.eiead.gr/wp-content/uploads/2020/04/EIEAD_Digital_gap_paldoussi.pdf)
6. Παπαδόπουλος Σ. (2021). Η τηλεργασία στο σήμερα αι ο επαναπροσδιορισμός της στην Ελλάδα λόγω Covid-19. (Διπλωματική εργασία, ΠΜΣ Τμήμα Βιομηχανικής διοίκησης και Τεχνολογίας)
7. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2020).Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. σελ 9. <https://digitalstrategy.gov.gr>
8. Καφετζής Δ., (2020). Το χρονικό του κορωνοϊού: η πορεία μέχρι σήμερα. *Metropolitan Hospital*, <https://www.metropolitan-hospital.gr/el/metropolitanblo>.
9. Pouliakas, K. (2020). Working at Home in Greece: Unexplored Potential at Times of Social Distancing?. *IZA – Institute of Labor Economics*, June 1, 2020. <https://ftp.iza.org/dp13408.pdf>.
10. Κουκιάδης Ι. (1996). Τηλεργασία. Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης. *Δελτίο Εταιρειών Επιχειρήσεων*, τεύχος 1/1996.
11. Ιωάννου, Χ. (2020, Μάιος, 20). Ανάλυση: Ο Covid-19 και η ψηφιακή μαθησιακή φτώχεια. Η Καθημερινή, 2020. Διαθέσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/1079050/article/epikairothta/ellada/analysh-o-covid-19-kai-hyfiakh-ma8hsiakh-ftwxeia>.
12. Mouroutsos, I. (2020). Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση κατά την κρίση του κορωνοϊού. *HAPSc Policy Briefs Series*, 1(1), 107-113. doi: <https://doi.org/10.12681/hapscpbs.24955>.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αξιότιμε συνάδελφε-συναδέλφισσα,

Ονομάζομαι Μπαγώτη Ασημίνη και παρακολουθώ το μεταπτυχιακό πρόγραμμα Δημόσια Διοίκηση του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της έρευνας που διενεργείται στο πλαίσιο εκπόνησης της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας με θέμα: «Η Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα ως απόρροια του COVID-19: Εμπόδια, Οφέλη, Κουλτούρα και Αποτελεσματικότητα».

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό και τα στοιχεία του θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τον στατιστικό έλεγχο της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Η βοήθεια και η συμμετοχή σας είναι πολύ σημαντική για την ολοκλήρωση της έρευνας και των σπουδών μου.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο και τη συνεργασία σας.

Με εκτίμηση,
Μπαγώτη Ασημίνη

A) ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΦΥΛΛΟ

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

ΗΛΙΚΙΑ

20-30

31-40

41-50

51-60

>61

ΒΑΘΜΙΑ ΔΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΠΤΥΧΙΑ
ΔΕΙ/ΤΕΙ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

B) ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

1. Εργάζομαι με τηλεργασία περισσότερο από ότι έκανα πριν την πανδημία του Covid-19

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Έχω αυξήσει τον χρόνο που εργάζομαι από το σπίτι κατά την διάρκεια της πανδημίας

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ο περισσότερος χρόνο εργασίας μου είναι από το σπίτι απ' ότι δια ζώσης

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Θα συνεχίσω να εργάζομαι και από το σπίτι και από το γραφείο, όταν μου δίνεται η δυνατότητα να επιλέξω

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Θα εργάζομαι αποκλειστικά από το γραφείο, όταν μου δίνεται η δυνατότητα να επιλέξω

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Θα εργάζομαι αποκλειστικά από το σπίτι, όταν μου δίνεται η δυνατότητα να επιλέξω

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Γ) ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
7. Η τηλεργασία με καθιστά ικανό να πετύχω του στόχους μου πιο ΓΡΗΓΟΡΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Με την τηλεργασία βελτιώνω την ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Με την τηλεργασία αυξάνεται η ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Με την τηλεργασία βελτιώνεται η ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Με την τηλεργασία κάνω πιο ΕΥΚΟΛΑ την δουλειά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Θα ήταν πολύ ΧΡΗΣΙΜΗ η τηλεργασία στην δουλειά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ	Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
13. Η εξοικείωση με την τηλεργασία θα ήταν για μένα αρκετά εύκολη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Θα μου ήταν εύκολο να προσαρμόσω την τηλεργασία στα δεδομένα της δουλειάς μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Η αλληλεπίδρασή μου με την διαδικασία της τηλεργασίας είναι ξεκάθαρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Με την τηλεργασία, η δουλειά μου θα γινόταν πιο ολοκληρωμένα και κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Θα ήταν εύκολο για μένα να αποκτήσω όλα τα απαραίτητα skills για την χρήση της	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Θεωρώ ότι η τηλεργασία είναι εύκολο να εφαρμοστεί στην υπηρεσία μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δ) ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ

19. Πιστεύω ότι η ποιότητα της εργασίας που παρέχω από το σπίτι είναι καλύτερη

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Το να εργάζομαι από το σπίτι είναι ωφέλιμο για την δουλειά μου

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Το να εργάζομαι από το σπίτι με παρακινεί να δουλέψω καλύτερα

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Έχω επαρκείς τεχνικές γνώσεις στο να ολοκληρώνω την εργασία μου από το σπίτι

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Έχω την απαραίτητη εξουσιοδότηση στο να διεκπεραιώνω την εργασία μου από το σπίτι

Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ε) ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΜΕ:	Απόλυτα διαφωνώ	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα συμφωνώ
24. την τωρινή μου εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. τους συναδέλφους μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. τον Προϊστάμενό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. τον μισθό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. την δουλειά μου γενικά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>