



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ (UNIVERSITY OF MACEDONIA)

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΜΣ (INTERDEPARTMENTAL PROGRAMS)

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΤΗΝ
ΚΡΙΣΗ COVID-19**

Επιβλέπων Καθηγητής:

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΤΣΙΟΤΡΑΣ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Εξεταστική Επιτροπή:

ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΓΚΟΤΖΑΜΑΝΗ, ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΑΦΕΤΖΟΠΟΥΛΟΣ, ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Φοιτήτρια:

ΖΩΗ ΚΑΛΟΓΝΩΜΑ (mbx20020)

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη
Διοίκηση Επιχειρήσεων.

Σεπτέμβριος, 2021

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Με αμέριστη αγάπη, στον υιό μου Ιάσωνα και στη μητέρα μου.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση αυτής της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερω τον καθηγητή μου κ. Γιώργο Τσιότρα για την πολύτιμη καθοδήγηση και τις επικοινωνητικές παρατηρήσεις και διορθώσεις του, καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο όρος «τηλεργασία», η ιστορική επισκόπηση αυτής, από την έναρξή της μέχρι και τη σύγχρονη εποχή, η καταγραφή της εξέλιξής της σε ευρωπαϊκό και σε ελληνικό επίπεδο μέχρι την έναρξη της κρίσης «Covid-19», καθώς και η αναλυτική προσέγγιση της θέσης της τηλεργασίας στον χώρο των Ελληνικών ιδιωτικών επιχειρήσεων με εστίαση κυρίως στον τομέα των πωλήσεων μέχρι το ξέσπασμα της πανδημίας είναι από τα πρώτα ζητήματα που καλύπτει η παρούσα μελέτη.

Εν συνεχεία παρατίθενται βασικές έννοιες γύρω από την ασθένεια «Covid-19», μια γενική καταγραφή των οικονομικών κυρίως συνεπειών αυτής στην παγκόσμια κοινότητα αλλά και στην ευρωπαϊκή και ελληνική αγορά.

Μεμονωμένα εξετάζεται η εξέλιξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας και πραγματοποιείται μια αναλυτική προσέγγιση της θέσης της τηλεργασίας στον χώρο των ελληνικών επιχειρήσεων, με εστίαση κυρίως στον τομέα των πωλήσεων κατά την περίοδο αυτή.

Προς επίρρωση των ανωτέρω βιβλιογραφικών δεδομένων, διενεργείται ποιοτική έρευνα για τη θέση της τηλεργασίας στην πριν και μετά COVID-19 εποχή, χρήσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου σε 100 εργαζόμενους του τομέα των πωλήσεων. Τα αποτελέσματα της έρευνας συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με τις προϋπάρχουσες, συναφούς ερευνητικού χαρακτήρα μελέτες, ενώ χρίζουν ιδιαίτερης μνείας, τα σημεία διαφοροποίησής της από αυτές.

Λέξεις-κλειδιά: COVID-19 και τηλεργασία, mobile τεχνολογία, αυτοματοποίηση των πωλήσεων, απομακρυσμένη εργασία, ελληνικές επιχειρήσεις, πωλήσεις και τηλεργασία, συνέπειες COVID-19.

ABSTRACT

The term "teleworking", its historical overview, from its inception to the modern era, the recording of its evolution in Europe and Greece until the onset of the "Covid-19" crisis, as well as the detailed approach to its position telework in the field of Greek private companies with a focus mainly on the sales sector until the outbreak of the pandemic is one of the first issues covered by this study.

Then, basic concepts are presented around the disease "Covid-19", a general report of its economic consequences, mainly in the world community but also in the European and Greek market.

The evolution of telework in Europe and Greece after the outbreak of the pandemic is examined individually and a detailed approach to the position of telework in the field of Greek companies is carried out, focusing mainly on the sales sector during this period.

In support of the above bibliographic data, a qualitative research is carried out on the position of telework in the pre- and post-COVID-19 era, using an electronic questionnaire which was distributed to 100 employees in the sales sector. The results of the research largely agree with the pre-existing, relevant research studies, while the points of its differentiation from them deserve special mention.

Key words: COVID-19 and teleworking, mobile technology, sales automation, remote work, Greek companies, sales and teleworking, consequences of COVID-19

Πίνακας Περιεχομένων

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ	ii
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iv
ΑΒSTRACT	v
Πίνακας Περιεχομένων	vi
Κατάλογος Πινάκων	xiii
Κατάλογος Εικόνων	xiv
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο :ΣΚΟΠΟΣ – ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	2
1.1. Σκοπός της εργασίας	2
1.2. Δομή της εργασίας	2
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ Covid-19.....	4
2.1. Εισαγωγή.....	4
2.1.1. Τηλεργασία – Ορισμός.....	4
2.1.2. Μορφές τηλεργασίας.....	7
2.1.3. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας.....	8
2.1.3.1. Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για το άτομο.....	8
2.1.3.2. Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για τον εργοδότη.....	10
2.1.3.3. Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για την κοινωνία	11
2.1.3.4. Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για το άτομο	12
2.1.3.5. Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για τον εργοδότη.....	14
2.1.3.6. Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για την κοινωνία	16
2.1.3.7. Συμπεράσματα.....	16
2.2. Η τηλεργασίας πριν το ξέσπασμα της πανδημίας	17
2.2.1. Η ιστορική εξέλιξη της τηλεργασίας και η ανάπτυξη της στην σύγχρονη κοινωνία.	17

2.2.1.1.	Επικράτηση – Τάσεις Τηλεργασίας	20
2.2.1.2.	Ποιος προσφέρει απομακρυσμένη εργασία;	22
2.2.1.3.	Ποια η συχνότητα εργασίας των ατόμων από το σπίτι;	23
2.2.1.4.	Ποιο το όφελος και με ποιο τρόπο ωφελούνται οι εργοδότες από την τηλεργασία;.....	23
2.2.1.5.	Ποιο το όφελος και με ποιο τρόπο ωφελούνται οι εργαζόμενοι από την απομακρυσμένη εργασία;	25
2.2.1.6.	Ποιο το όφελος της κοινωνίας και του περιβάλλοντος από την απομακρυσμένη εργασία;.....	25
2.2.2.	Η τηλεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο	26
2.2.2.1.	Εισαγωγή	26
2.2.2.2.	Αναλυτικά στοιχεία	27
2.2.2.3.	Τομείς της Οικονομίας-Τηλεργασία	34
2.2.2.4.	Εργασία από το σπίτι στην ΕΕ (2017).....	34
2.2.2.5.	Σχέση ηλικίας - συχνότητας τηλεργασίας	35
2.2.3.	Η τηλεργασία σε ελληνικό επίπεδο	37
2.2.3.1.	Κατανόηση του Όρου «Τηλεργασία» στην Ελλάδα	37
2.2.3.2.	Νομοθετικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα	42
2.2.3.3.	Εφαρμογή τηλεργασίας - πολυπλοκότητα & ακαμψία εργατικού-φορολογικού δικαίου.....	45
2.2.3.4.	Γενικά Στοιχεία-Συμπεράσματα της Έρευνας της Eurostat.....	46
2.2.4.	Η τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα	46
2.2.4.1.	Γενικά Στοιχεία από την έρευνα EMERGENCE	46
2.2.4.2.	Γενικά Συμπεράσματα από την έρευνα EMERGENCE	47
2.2.4.3.	Γενικά Στοιχεία από την Πανελλαδική Έρευνα του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ	47

2.2.4.4. Γενικά Συμπεράσματα από την Πανελλαδική Έρευνα του INE/ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ	48
2.2.4.5. Γενικά Στοιχεία από την Έρευνα των 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική & MDM.....	48
2.2.4.6. Γενικά Συμπεράσματα από την Έρευνα των 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική & MDM	49
2.2.4.7. Γενικά Στοιχεία από την ποσοτική Έρευνα του ΣΕΒ	50
2.2.4.8. Γενικά Συμπεράσματα από την ποσοτική Έρευνα του ΣΕΒ.....	50
2.2.4.9. Γενικά Στοιχεία από την ποιοτική Έρευνα του ΣΕΒ.....	52
2.2.4.10. Γενικά Συμπεράσματα από την ποιοτική Έρευνα του ΣΕΒ.....	52
2.2.4.11. Γενικά συμπεράσματα για την τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα :	53
2.2.5. Τηλεργασία και πωλήσεις στην Ελλάδα	53
2.2.5.1. Τεχνολογία SFA (Sales Force Automation / Case Study «Regate») 55	
2.2.5.2. Εταιρεία «Regate».....	57
2.2.5.3. Regate Effective - Mobile CRM	57
2.2.5.4. BizeGate Enterprise.....	59
2.2.5.5. BizeGate On Demand.....	59
2.2.5.6. Φορητή Paperless Τιμολόγηση	61
3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ Covid-19.....	63
3.1. Εισαγωγή.....	63
3.2. Ασθένεια Covid-19	64
3.2.1.1. Περιοχές με αυξημένη επικινδυνότητα μετάδοσής του SARS-COV 2	66
3.3. Covid-19 , συνέπειες στην Οικονομία και αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον	67
3.3.1.1. Μια δύσκολη χρονιά για όσους αναζητούν εργασία.....	70

3.3.1.2.	Οι περισσότερες χώρες τώρα στην ύφεση.....	72
3.3.1.3.	Η ταξιδιωτική βιομηχανία έχει υποστεί σοβαρές ζημιές	73
3.3.1.4.	Ο τομέας της φιλοξενίας χτυπήθηκε σκληρά.	74
3.3.1.5.	Ψώνια ... στο σπίτι.....	75
3.3.1.6.	Φαρμακευτικές εταιρείες μεταξύ των νικητών	76
3.4.	Covid-19 , συνέπειες στην Ελληνική Οικονομία.....	77
3.4.1.	Η ύφεση λόγω Covid-19 το 2020.....	78
3.5.	Η τηλεργασία μετά το ξέσπασμα της πανδημίας	83
3.5.1.	Εισαγωγή.....	83
3.5.2.	Η τηλεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο.....	84
3.5.3.	Η τηλεργασία σε ελληνικό επίπεδο.....	88
3.5.3.1.	Ποιοι κανόνες παρατείνονται σχετικά με την εργασία, σύμφωνα με τη Πράξη Νομοθετικού περιεχομένου 11-3-2020 - ΦΕΚ 55/Α/11-3-2020 (ΠΝΠ) 89	
3.5.3.2.	Η τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα 90	
3.6.	Πωλήσεις και Τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα.	95
4.	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....	96
4.1.	Ανάλυση δείγματος έρευνας	99
4.2.	Γενικά Συμπεράσματα Έρευνας.....	99
5.	ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	102
6.	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	103
6.1.	Εισαγωγή.....	103
6.2.	Ανάλυση –αξιολόγηση απαντήσεων.....	103
6.2.1.	Ενότητα 2 (Δημογραφικά – Γενικά Στοιχεία).....	103
6.2.1.1.	Εισαγωγή.....	103
6.2.1.2.	Ηλικιακή Ομάδα(Ετη).....	103

6.2.1.3.	Φύλο	104
6.2.1.4.	Οικογενειακή κατάσταση.....	105
6.2.1.5.	Τέκνα	105
6.2.1.6.	Μορφωτικό Επίπεδο.....	106
6.2.1.7.	Μέγεθος επιχείρησης στην οποία εργάζεστε	106
6.2.1.8.	Καθεστώς απασχόλησης	107
6.2.1.9.	Η θέση σας στην επιχείρηση	108
6.2.2.	Ενότητα 3 (Μερικές γενικές ερωτήσεις περί τηλεργασίας).....	108
6.2.2.1.	Εισαγωγή.....	108
6.2.2.2.	Ποιο το μεγαλύτερο όφελος της εξ αποστάσεως εργασίας;.....	108
6.2.2.3.	Ποια θεωρείτε τη μεγαλύτερη δυσκολία στην εξ αποστάσεως εργασία;;;.....	109
6.2.2.4.	Θα αποδεχόσασταν/νιώθατε άνετα με την καταγραφή της εργασίας σας από τον εργοδότη σας με Webcam ή άλλα μέσα;;(Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020).....	111
6.2.2.5.	Ποια πρόταση σας εκφράζει καλύτερα;;;.....	111
6.2.2.6.	Αν έχετε βρεθεί ή βρίσκεστε ακόμα σε καθεστώς τηλεργασίας σας έχουν δοθεί σαφείς οδηγίες για το πλαίσιο τηλεργασίας από τον εργοδότη σας; (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020).....	112
6.2.2.7.	Αν έχετε εργαστεί ή εργάζεστε ακόμη με τηλεργασία, τι διευκολύνσεις /παροχές σας έχουν δοθεί;(Λαθύρης Ιωάννης, 2021)	113
6.2.2.8.	Ποσό πιστεύετε πως μπορεί να ενισχύσουν οι δυνατότητες (CRM, image recognition, gamification, mobile payments, mobile coupons, Impact information Systems κ.α.) την όποια μορφή τηλεργασίας στον τομέα των πωλήσεων;.....	114
6.2.3.	Ενότητα 4 (Μερικές ερωτήσεις για Τηλεργασία και Covid 19)	115
6.2.3.1.	Εισαγωγή.....	115
6.2.3.2.	Περίοδος εργασίας σε καθεστώς τηλεργασίας:.....	115

6.2.3.3. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε γενικά ότι έχει επηρεαστεί η εργασία σας από τον Covid-19;	116
6.2.3.4. Κατά την περίοδο της πανδημίας «Covid-19»	117
6.2.3.5. Ποια πρόταση σας εκφράζει καλύτερα;	118
6.2.3.6. Σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού, η εργασία από το σπίτι έχει αλλάξει. 118	
6.2.3.7. Ποιες προτάσεις εκφράζουν περισσότερο τη δουλειά σας από το σπίτι; Χρησιμοποιώ περισσότερο απ' ό,τι πριν (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020).....	119
6.2.3.8. Διαφοροποιήθηκε η απόδοση-πωλήσεις σας κατά την περίοδο της πανδημίας;;.....	120
6.2.3.9. Ποιες προτάσεις σας εκφράζουν καλύτερα;.....	120
6.2.3.10. Αυτήν την περίοδο κάνετε ενέργειες για την ανάπτυξη των skills σας; (online courses, webinars, ανάγνωση βιβλίων).....	121
6.2.3.11. Έχετε σκεφτεί λόγω της πανδημίας Covid-19 να κάνετε επαγγελματική στροφή σε άλλο επάγγελμα;;; (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020).....	122
6.2.3.12. Τί θα βοηθούσε περισσότερο αυτή την περίοδο;	123
6.2.4. Ενότητα 5 (Τέλος κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τη θέση της τηλεργασίας στη μετά «Covid-19») εποχή.	124
6.2.4.1. Εισαγωγή	124
6.2.4.2. Πόσο αισιόδοξοι είστε ότι με τη λήξη του «Συναγερμού» θα έχει ψηφιοποιηθεί πιο αποτελεσματικά ο τρόπος εργασίας σας;	124
6.2.4.3. Εκτιμώμενος χρόνος επαναφοράς εργασιακής ισορροπίας (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020).....	125
6.2.4.4. Θα μπορούσατε να εργάζεστε μόνιμα από απόσταση μετά το πέρας της πανδημίας;.....	125
6.2.4.5. Πως αξιολογείτε την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη των ορών εργασίας σας;.....	126

6.2.4.6. Πως αξιολογείτε την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη των εργασιακών δικαιωμάτων σας;	127
6.2.4.7. Πως αξιολογείτε την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη της αμοιβής σας;	127
7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	129
8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	136

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1	24
Πίνακας 2	28
Πίνακας 3	35
Πίνακας 4	46
Πίνακας 5	56
Πίνακας 6	57
Πίνακας 7	58
Πίνακας 8	60
Πίνακας 9	61
Πίνακας 10	62
Πίνακας 11	65
Πίνακας 12	78
Πίνακας 13	79
Πίνακας 14	91
Πίνακας 15	94

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1	6
Εικόνα 2	22
Εικόνα 3	25
Εικόνα 4	27
Εικόνα 5	31
Εικόνα 6	33
Εικόνα 7	36
Εικόνα 8	37
Εικόνα 9	38
Εικόνα 10	39
Εικόνα 11	39
Εικόνα 12	40
Εικόνα 13	40
Εικόνα 14	41
Εικόνα 15	51
Εικόνα 16	52
Εικόνα 17	70
Εικόνα 18	71
Εικόνα 19	72
Εικόνα 20	73
Εικόνα 21	74
Εικόνα 22	75
Εικόνα 23	76
Εικόνα 24	77
Εικόνα 25	82
Εικόνα 26	85
Εικόνα 27	104
Εικόνα 28	104
Εικόνα 29	105
Εικόνα 30	106
Εικόνα 31	106
Εικόνα 32	107
Εικόνα 33	107

Εικόνα 34	108
Εικόνα 35	109
Εικόνα 36	110
Εικόνα 37	111
Εικόνα 38	112
Εικόνα 39	113
Εικόνα 40	114
Εικόνα 41	115
Εικόνα 42	116
Εικόνα 43	117
Εικόνα 44	117
Εικόνα 45	118
Εικόνα 46	119
Εικόνα 47	119
Εικόνα 48	120
Εικόνα 49	121
Εικόνα 50	122
Εικόνα 51	123
Εικόνα 52	123
Εικόνα 53	124
Εικόνα 54	125
Εικόνα 55	126
Εικόνα 56	126
Εικόνα 57	127
Εικόνα 58	128
Εικόνα 59	136
Εικόνα 60	137
Εικόνα 61	138
Εικόνα 62	139
Εικόνα 63	140
Εικόνα 64	141
Εικόνα 65	142
Εικόνα 66	143
Εικόνα 67	144

Εικόνα 68	145
Εικόνα 69	146
Εικόνα 70	147
Εικόνα 71	147
Εικόνα 72	148
Εικόνα 73	149
Εικόνα 74	149

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η κρίση που δημιούργησε η απότομη αλλαγή στο καθεστώς εργασίας ως μέτρο προστασίας απέναντι στην πανδημία «Covid-19» προσέλκυσε το ενδιαφέρον πολλών σύγχρονων ερευνητών. Ερωτήματα όπως:

- Τί προκλήσεις αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον τομέα των πωλήσεων σε αυτό το νέο πλαίσιο εργασίας στον χώρο των Ελληνικών επιχειρήσεων;
- Ποιες διαφορετικές πολιτικές και μεθόδους χρησιμοποίησαν οι εταιρείες για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του φαινομένου «κρίση Covid-19» και των συνεπειών αυτής;
- Ποιος ο αντίκτυπός των νέων αυτών πολιτικών-μεθόδων στην αντιλαμβανόμενη εικόνα των εργαζομένων στις πωλήσεις, για τις εταιρείες τους;
- Ποιες νέες ανάγκες προκύπτουν στην επαγγελματική πορεία των εργαζομένων στο χώρο των πωλήσεων σε τεχνολογικό εξοπλισμό, υλικοτεχνική υποδομή, αλλά και σε ψυχολογικό επίπεδο, ώστε να αισθάνονται υποστήριξη, παρακίνηση και να διατηρούν υψηλά το επίπεδο παραγωγικότητά τους; (Παπατζήμου, 2020)
- Ποια η θέση της τηλεργασίας που η πανδημία εν εξέλιξη διαμορφώνει στην νέα πραγματικότητα των εργαζομένων αυτών;

Είναι μόνο μερικά από αυτά τα ερωτήματα που θα διερευνηθούν και θα αναλυθούν εκτενώς και στην παρούσα μελέτη.

1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :ΣΚΟΠΟΣ – ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.1. Σκοπός της εργασίας

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι η μελέτη και ανάλυση των βασικών εννοιών «τηλεργασία» και «Covid-19». Οι αλλαγές που επέφεραν σε ευρωπαϊκό και ελληνικό επίπεδο καθώς και η περαιτέρω ανάλυση της επίδρασης της τηλεργασίας στον χώρο των ελληνικών επιχειρήσεων πριν και μετά το ξέσπασμα της πανδημίας «Covid-19». Αναλυτικότερα διερευνάται η επίδραση της τηλεργασίας στα τμήματα πωλήσεων των Ελληνικών Επιχειρήσεων πριν και μετά το ξέσπασμα της πανδημίας.

1.2. Δομή της εργασίας

Η παρούσα εργασία αποτελείται από οχτώ κεφάλαια, όπου:

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη περιγραφή του σκοπού και της δομής της παρούσας εργασίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αρχικά αποσαφηνίζονται βασικές έννοιες γύρω από τον όρο «τηλεργασία», ακολουθεί μια γενική ιστορική επισκόπηση της τηλεργασίας από την έναρξή της μέχρι και τη σύγχρονη εποχή. Έπειτα γίνεται μια καταγραφή της εξέλιξης της τηλεργασίας σε ευρωπαϊκό και σε ελληνικό επίπεδο μέχρι την έναρξη της κρίσης «Covid-19». Τέλος ακολουθεί μια αναλυτική προσέγγιση της θέσης της τηλεργασίας στον χώρο των Ελληνικών ιδιωτικών επιχειρήσεων με εστίαση κυρίως στον τομέα των πωλήσεων μέχρι πάλι το ξέσπασμα της πανδημίας «Covid-19».

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφονται βασικές έννοιες γύρω από την ασθένεια «Covid-19», ακολουθεί μια γενική καταγραφή των οικονομικών κυρίως συνεπειών αυτής στην παγκόσμια κοινότητα, στην ευρωπαϊκή και στην ελληνική αγορά. Έπειτα αναλύεται η εξέλιξη της τηλεργασίας σε ευρωπαϊκό και σε ελληνικό επίπεδο μετά το ξέσπασμα της πανδημίας «Covid-19» και τέλος ακολουθεί μια αναλυτική προσέγγιση της θέσης της τηλεργασίας στον χώρο των Ελληνικών ιδιωτικών επιχειρήσεων με εστίαση κυρίως στον τομέα των πωλήσεων την περίοδο μετά το ξέσπασμα της πανδημίας «Covid-19».

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μια αναλυτική καταγραφή των γενικότερων συμπερασμάτων της έρευνας, των περιορισμών αυτής

Στο πέμπτο κεφάλαιο ακολουθεί ο επίλογος καθώς και η καταγραφή των προτάσεων για μελλοντική έρευνα.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του σχετικού ερωτηματολογίου καθώς και η ανάλυση-αξιολόγηση αυτών

Στο έβδομο κεφάλαιο συναντάμε τις βιβλιογραφικές αναφορές της μελέτης.

Τέλος, στο όγδοο παρατίθεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο : ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ Covid-19

2.1. Εισαγωγή

Εταιρείες και εργαζόμενοι ανά τον κόσμο αναγκάστηκαν να βρουν εναλλακτικούς τρόπους που θα οδηγούσαν στην ουσιαστική μείωση της κατανάλωσης των καυσίμων λόγω της πετρελαϊκής κρίσης του '70, χωρίς όμως να προκληθεί μείωση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με αφορμή αυτή την επιτακτική ανάγκη, αναπτύχθηκε μια νέα μορφή εργασίας, η «τηλεργασία» ή αλλιώς «telecommuting», όρος που επικρατεί μέχρι και σήμερα στις Η.Π.Α. και «teleworking» όρος που επικρατεί στην Ευρώπη (Martínez-Sánchez *et al.*, 2007). Άλλοι εξίσου δόκιμοι και γνωστοί όροι είναι οι παρακάτω: remote job, work from anywhere, flexible workplace και mobile work. Σύμφωνα με τον William Arruda όροι όπως remote working, working from home είναι επίσης πολύ συνηθισμένοι. (Arruda, 2020) 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 απασχολουμένων συνολικά κατά μέσο όρο σε επίπεδο Ε.Ε. και με μεγάλες διαφοροποιήσεις μεταξύ των κρατών-μελών. Η Ελλάδα, έχει από τα χαμηλότερα ποσοστά τηλεργασίας στην Ε.Ε. (ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020), κατά συνέπεια χαμηλά και τα ποσοστά τηλεργασίας στον χώρο των πωλήσεων στην χώρα μας όπως θα δούμε και πιο κάτω.

2.1.1. Τηλεργασία – Ορισμός

Τηλεργασία ή απομακρυσμένη εργασία:

Αν κοιτάξουμε την ιστορία των ιδεών περί τηλεργασίας, ξεκινώντας από τις αρχικές συζητήσεις για την τηλεργασία τη δεκαετία του 1970, εύκολα θα παρατηρήσουμε ότι η μορφή και οι εκφάνσεις της τηλεργασίας αλλάζουν συνεχώς με την πάροδο του χρόνου. Η έννοια και η σημασία της τηλεργασίας ποικίλλει ανάλογα με τα πλαίσια στα οποία έχει χρησιμοποιηθεί (Jackson and Wielen, 1998). οι περισσότερες έρευνες για την τηλεργασία βασίζονται σε περιπτωσιολογικές μελέτες (Tremblay and Thomsin, 2012)

Σύμφωνα με τον (Nilles, 1998) πρόκειται για μια νέα μορφή εργασίας κατά την οποία οι εργαζόμενοι εν' δυνάμει μπορούν να εργάζονται οποιαδήποτε μέρα και ώρα και

από οποιοδήποτε μέρος. Έτσι λοιπόν δεν είναι απαραίτητη η καθημερινή μετακίνησή τους σε ένα κεντρικό εργασιακό χώρο, αφού μπορούν να εργαστούν χρησιμοποιώντας όλες τις σύγχρονες μορφές τηλεπικοινωνίας. Πολλοί είναι αυτοί που επιλέγουν την κατ' οίκον εργασία ενώ άλλοι οι οποίοι περιστασιακά αναφέρονται και ως νομάδες εργαζόμενοι ή επιβάτες του διαδικτύου κάνουν χρήση της τεχνολογίας των ψηφιακών συσκευών για να εργαστούν σε καφέ ή και σε άλλα σημεία. Η τηλεργασία επίσης αναφέρεται στη δυνατότητα υποκατάστασης των τηλεπικοινωνιών με οποιαδήποτε μορφή επαγγελματικού ταξιδιού, ελαχιστοποιώντας μ' αυτόν τον τρόπο σε μεγάλο βαθμό, τους περιορισμούς της απόστασης των μετακινήσεων.

Ο (Qvortrup, 1998) παρατηρεί ότι ο ορισμός της τηλεργασίας διαστρεβλώνεται ολοένα και περισσότερο και ίσως η κατηγορία αυτή θα έπρεπε κανονικά να είχε εγκαταλειφθεί.

Ωστόσο αυτό σημειώνει, δεν είναι και η καλύτερη λύση. Αντ' αυτού, ο όρος θα πρέπει να χρησιμοποιείται πολύ περισσότερο αλλά για πολύ συγκεκριμένο σκοπό και για ειδικές περιπτώσεις. Για παράδειγμα, όταν αναφερόμαστε σε οργανωτικές αλλαγές, δηλαδή σε μακρό-κοινωνιολογικό επίπεδο, θα πρέπει να αποφεύγεται η χρήση του όρου «τηλεργασία» σε ατομική επίπεδο. Όμως όταν εστιάζουμε στις επιπτώσεις αυτών των οργανωτικών αλλαγών για μεμονωμένα άτομα (μισθωτοί και αυτοαπασχολούμενοι), αναμφισβήτητα, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε ένα όρο που να αντικατοπτρίζει την κατάστασή τους ως άτομα.

Στην αναθεώρησή μας για τη βιβλιογραφία τηλεπικοινωνιών, όλοι οι ορισμοί είχαν από κοινού την προϋπόθεση ότι η τηλεργασία περιλαμβάνει εργασία σε απομακρυσμένη τοποθεσία μακριά από ένα κεντρικό γραφείο. Εκτός από αυτήν την αποδεκτή προϋπόθεση, οι περισσότεροι περιλάμβαναν επίσης την έννοια της χρήσης της τεχνολογίας για την ολοκλήρωση της εργασίας ενώ εργάζονταν μακριά από το κεντρικό γραφείο. Ωστόσο, πέραν αυτών των δύο γενικά αποδεκτών ορισμών, πολλοί ορισμοί δεν συμπεριελάμβαναν την διακύμανση της έκτασης της τηλεργασίας (από μερικές ώρες την εβδομάδα έως σχεδόν πλήρους απασχόλησης), τον τύπο της εργασιακής σχέσης (π.χ. μέρος ενός μεγαλύτερου οργανισμού, οικιακής επιχείρησης ή ανεξάρτητου αναδόχου εξωτερικού), και την τοποθεσία της πρωτογενούς εργασίας που πραγματοποιείται εκτός του κεντρικού γραφείου (π.χ. σπίτι, τοποθεσίες έξω από μεγάλες πόλεις αλλά κοντά σε κατοικίες, τηλεφωνικά κέντρα, τοποθεσίες πώλησης,

ξενοδοχεία, αεροδρόμια) (Allen, Golden and Shockley, 2015).

Σε αυτό το σημείο, απαιτείται ένας καλά διατυπωμένος γενικός ορισμός για την «τηλεργασία», τον «τηλεεργαζόμενο» και την «τηλεργασία», καθώς και τις υποκατηγορίες αυτών σύμφωνα με ένα κοινό πρότυπο. Ωστόσο, όπως υποστηρίζει ο (Qvortrup, 1998), με τον όρο «τηλεργασία» δεν αναφερόμαστε στο περιεχόμενο της εργασίας, αλλά στο οργανωτικό και τεχνολογικό πλαίσιο της εργασίας. Κατά συνέπεια, μια σωστά καθορισμένη έννοια τηλεεργασίας πρέπει να συνδέει και την ατομική κατάσταση εργασίας με τις μακρό-κοινωνιολογικές οργανωτικές αλλαγές αλλά και με τη γενική κατάσταση της ζωής του ατόμου. Παρακάτω ακολουθεί συγκεντρωτικός πίνακας (Εικόνα 1) με τους πιο δόκιμους ορισμούς της «Τηλεεργασίας» που έχουν γραφτεί στην μέχρι τώρα επίσημη βιβλιογραφία

Table 1. Sample of Telecommuting Definitions Used in the Literature

Term used	Definition	Publication
Distributed work	Employees work over geographical boundaries and to some extent work with computer-mediated communication in order to achieve a common goal	Bosch-Sijtsema, P. M., & Sivunen, A. (2013)
Flexible work arrangements	Alternative work options that allow work to be accomplished outside of the traditional temporal and/or spatial boundaries of a standard workday	Shockley, K. M., & Allen, T. D. (2007)
Remote work	A work arrangement in which the employee resides and works at a location beyond the local commuting area of the employing organization's worksite; generally includes full-time telework and may result in a change in duty location to the alternative worksite	U.S. Office of Personnel Management. (2013)
Telecommuting	The use of telecommunications technology to partially or completely replace the commute to and from work	Mokhtarian, P. L. (1991a)
	Working some portion of time away from the conventional workplace, often from home, and communicating by way of computer-based technology	Golden, T. D. (2006b)
	Work conducted from home that is often supported by telecommunications technology	Kossek, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2006)
	Work arrangement in which employees perform their regular work at a site other than the ordinary workplace, supported by technological connections	Pinsonneault, A., & Boisvert, M. (2001)
	The use of information and communication technologies to replace or substitute for work environments that require individuals to commute to a traditional office	Bélanger, F., Watson-Manheim, M. B., & Swan, B. R. (2013)
	Systems that enable employees to perform regular, officially assigned duties at home or at alternative work sites geographically convenient to their residences	Pearce, J. (2009)
Telework	Work performed by (a) those whose remote work is from the home or a satellite office, (b) those whose telework is primarily in the field, and (c) those whose work is "networked" in such a way that they regularly work in a combination of home, work, and field contexts	Morganson, V. J., Major, D. A., Oborn, K. L., Verive, J. M., & Heelan, M. P. (2010)
	A form of work organization in which the work is partially or completely done outside the conventional company workplace with the aid of information and telecommunication services	Konradt, U., Schmoock, R., & Malecke, M. (2000)
	Work that relies on technology-mediated communication and sophisticated information-processing capabilities instead of colocation for the production and delivery of work outputs	Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007)
	A work arrangement in which employees perform their regular work at a site other than the ordinary workplace, supported by technological connections	Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010)
Virtual teams	Spatially or geographically dispersed work arrangements that are generally characterized by a relatively short life span, technology-enhanced communications, and a dearth of face-to-face interaction	Tworoger, L. C., Ruppel, C. P., Gong, B., & Pohlman, R. A. (2013)

Εικόνα 1-(Allen, Golden and Shockley, 2015)

2.1.2. *Μορφές τηλεργασίας*

Έχοντας χαρακτηρίσει τις κύριες μορφές της τηλεργασίας και τις σχέσεις τους με τις μορφές ζωής, το κοινωνικό ιστορικό και τους τύπους αλληλεπίδρασης, θα εξετάσουμε τώρα τρόπους με τους οποίους έχει οργανωθεί η τηλεργασία, με σκοπό να δείξουμε ότι διαφορετικές κατηγορίες μορφών ζωής μπορούν να σχετίζονται με διαφορετικούς τρόπους οργάνωση τηλεργασίας (Qvortrup, 1998).

Οι ακόλουθες πέντε κατηγορίες καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος του φάσματος:

1. Ηλεκτρονικά οικιακά γραφεία ή οικιακή τηλεργασία: Σε αυτή τη μορφή ο εργαζόμενος αναλαμβάνει αμειβόμενη απασχόληση είτε εξ ολοκλήρου στο σπίτι είτε κυρίως από οικιακή βάση, χωρίς καμία ή λίγες επισκέψεις στο γραφείο εργοδότη ή στον ιστότοπο πελάτη ή σε άλλη παρόμοια τοποθεσία (ΚΕ.Π.Ε.Α./Γ.Σ.Ε.Ε., 2021).
2. Κέντρα κοινής ευκολίας: Σε αυτή τη μορφή εργασίας ένα κτίριο, ένα γραφείο ή ένα κέντρο εργασίας είναι εξοπλισμένο με διάφορες νέες εγκαταστάσεις τεχνολογίας πληροφοριών τόσο για επιτόπια εργασία όσο και για επικοινωνία από απόσταση. Αυτές οι διευκολύνσεις κοινοποιούνται από έναν αριθμό χρηστών που ενδέχεται να είναι υπάλληλοι διαφορετικών εταιρειών, ανεξάρτητοι επαγγελματίες ή μικρές επιχειρήσεις που δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά τα δικά τους κέντρα και τα κέντρα τοποθετούνται σε κατοικημένες περιοχές ή αγροτικά χωριά.
3. Δορυφορικά κέντρα εργασίας: Αυτά τα κέντρα τοποθετούνται σε κατοικημένες περιοχές ή σε αγροτικά χωριά, αλλά ανήκουν σε μια συγκεκριμένη εταιρεία που μετεγκατέστησε μέρος των εργασιών της σε απόσταση από τη κύρια τοποθεσία. Οι εργασίες στο υποκατάστημα είναι συνήθως σχετικά ολοκληρωμένες και το υποκατάστημα επικοινωνεί με τα κεντρικά γραφεία χρησιμοποιώντας νέα τεχνολογία πληροφοριών.
4. Ιδιωτικά Κέντρα Επιχειρήσεων: Αυτά τα κέντρα ανήκουν σε ιδιώτες και παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες που βασίζονται στην τεχνολογία πληροφοριών από απόσταση σε μεγάλο βαθμό, αν όχι εξ ολοκλήρου. Όσοι εργάζονται σε τέτοιες επιχειρήσεις είναι πιθανό να είναι υπάλληλοι-κάτοικοι της περιοχής, αλλά οι πελάτες της επιχείρησης βρίσκονται σε απόσταση. Συνήθως, αυτά τα κέντρα τοποθετούνται σε αγροτικές περιοχές, παρέχοντας υπηρεσίες για

αστικές εταιρείες.

5. Ευέλικτες εγκαταστάσεις εργασίας (Flexiwork): Εδώ, οι εξ αποστάσεως εργαζόμενοι μπορεί να βρίσκονται σε περισσότερα από ένα μέρη: είναι κινητοί, χρησιμοποιούν φορητό εξοπλισμό και τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις, μερικώς εργάζονται στο σπίτι και σε τρένα και αεροπλάνα, εν μέρει στο κεντρικό γραφείο ή κοινόχρηστα κέντρα εγκαταστάσεων (Qvortrup, 1998). Μπορούν να ταξιδεύουν, για παράδειγμα, μεταξύ πελάτη ή εργοδότη για να μεγιστοποιήσουν την παροχή υπηρεσιών (Morgan, 2004).

2.1.3. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας

Για την καλύτερη κατανόηση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της τηλεργασίας αναλύουμε όπως βλέπουμε παρακάτω τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για το άτομο ξεχωριστά από τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για τον εργοδότη. Το ίδιο κάνουμε και για τα μειονεκτήματα.

2.1.3.1. Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για το άτομο

1) Βελτίωση διαχείρισης χρόνου

Η τηλεργασία δίνει τη δυνατότητα πιο αφοσιωμένης και απερίσπαστης εργασίας, αποφεύγοντας μη προγραμματισμένες συναντήσεις, συζητήσεις πχ για το νερό ή την καφετιέρα ή συνομιλίες και άσκοπες επισκέψεις συναδέλφων στο χώρο εργασίας (Harraz, 2002).

2) Διατήρηση Ταλέντων

Η ευέλικτη εργασία έχει παρατηρηθεί ότι γίνεται ολοένα και πιο επιθυμητή στην κατηγορία των εργαζομένων με συγκεκριμένες δεξιότητες-ικανότητες, μετατρέποντας την τελικά σε πολύ σημαντικό κριτήριο προσέλκυσης εργαζομένων (Morgan, 2004). Στα μέσα του 2009, ξεκίνησε η οικονομική κρίση η οποία δημιούργησε έντονη οικονομική αβεβαιότητα και αστάθεια τόσο στην Ευρώπη όσο και στις Η.Π.Α. Δεν ήταν λίγες οι μεγάλες εταιρείες οι οποίες αναγκάστηκαν να προχωρήσουν σε απολύσεις προσωπικού, με σκοπό τον περιορισμό των εξόδων τους. Ωστόσο αυτή τους η επιλογή εμπεριείχε εξ αρχής μεγάλο ποσοστό ρίσκου και πιθανότητας απώλειας έμπειρου-εξειδικευμένου ανθρώπινου κεφαλαίου, πολύτιμου για την περίοδο μετά την οικονομική ανάκαμψη. Οι ερευνητές λοιπόν, παρουσιάζουν την τηλεργασία ως ένας σημαντικό τρόπο διατήρησης του πολύτιμου ανθρώπινου

δυναμικού και περιορισμού (σε κάποιο βαθμό), του κόστους ταυτόχρονα (Raiborn and Butler, 2009).

3) Εξοικονόμηση χρόνου μετακινήσεων και μείωση εξόδων

Το άτομο απαλλάσσεται από πολλές και αγχωτικές ώρες στον δρόμο και στην κίνηση ώστε να φτάσει στον χώρο εργασίας του. Μειώνεται έτσι μια πηγή πίεσης και άγχους του. Σημαντική εξοικονόμηση γίνεται όχι μόνο από τα έξοδα μετακίνησης αλλά και από τα έξοδα αγοράς εργασιακής ένδυσης και υπόδησής. Επιπλέον, ο εξοικονομημένος χρόνος μετακινήσεων επιτρέπει περισσότερο χρόνο για ανάπαυλά, μειώνοντας κατά αυτόν τον τρόπο το άγχος και την κούραση και συμβάλλοντας περαιτέρω στην ποιότητα ζωής.

4) Αυτονομία- ανεξαρτησία

Σε οποιαδήποτε δομή εργασίας, η απουσία άμεσης επίβλεψης είναι πολύ πιθανό να αυξήσει το επίπεδο ευθύνης του ατόμου εντός του οργανισμού τόσο μάλιστα όταν πρόκειται για τον τηλεργαζόμενο. Η ανεξάρτητη εργασία μπορεί να ικανοποιήσει την ανάγκη ενός ατόμου για αυτονομία, ευθύνη, έλεγχο και πρόκληση. Ο έλεγχος του τηλεργαζόμενο γίνεται πιο ελεύθερα και φυσικά.

5) Ευέλικτες ώρες εργασίας

Ένας άλλος εξίσου σημαντικός παράγοντας που συμβάλλει στην αυτονομία είναι το ευέλικτο ωράριο. Η δυνατότητα εργασίας από το σπίτι επιτρέπει την επαγγελματική δραστηριότητα να πραγματοποιείται οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας ή της νύχτας. Δίνεται η δυνατότητα στο άτομο να εκμεταλλευτεί δημιουργικά τον ελεύθερο του χρόνο καθώς και να διευθετήσει πιο γρήγορα και εύκολα άλλα θέματα εκτός εργασίας.

6) Ευελιξία στη φροντίδα των μελών της οικογένειας

Η τηλεργασία από το σπίτι παρέχει επίσης τη σημαντική δυνατότητα επίβλεψης ατόμων με αναπηρία ή μεγαλύτερης ηλικίας, καθώς και μικρών παιδιών.

7) Επαγγελματική ευελιξία

Η τηλεργασία επιτρέπει στο άτομο να ασκεί το επάγγελμά που επιθυμεί, με περισσότερη ελευθερία επιλογής, ακόμη και επιτρέπει και την εργασία για έναν αριθμό εργοδοτών ταυτόχρονα, ανοίγοντας έτσι πρόσθετες ευκαιρίες προαγωγής.

2.1.3.2. Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για τον εργοδότη

1) Αυξημένη διαθεσιμότητα ανθρώπινων πόρων

Η εργασία από απόσταση δίνει την δυνατότητα εργασίας σε ένα ευρύτερο φάσμα εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι μπορούν να εργασθούν όπου κι αν ζουν - από οπουδήποτε στη χώρα, ακόμη και πέρα από τα σύνορά της.

Η τηλεργασία λοιπόν δίνει την δυνατότητα πρόσβασης στην εταιρεία σε ομάδες ειδικευμένων υπαλλήλων, για τους οποίους ήταν ανύπαρκτη στο παρελθόν, όπως γονείς μικρών παιδιών, ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ηλικιωμένων και εκείνων που πρέπει να ασχοληθούν με άλλα οικογενειακά, πολιτιστικά ή κοινωνικά θέματα. Εκτός αυτού, η ομάδα του έμψυχου δυναμικού διευρύνεται ώστε να περιλαμβάνει εκείνους που επιθυμούν να εργάζονται μόνο με μερική απασχόληση με ευέλικτο ωράριο.

2) Εξοικονόμηση έμμεσων δαπανών

Η τηλεργασία εξοικονομεί κόστος ενοικίου, ακίνητης περιουσίας, φόρους, συντήρησης και εγκαταστάσεων που βρίσκεται γενικά σε ακριβές περιοχές στο κέντρο της πόλης ή σε βιομηχανικά πάρκα. Η μείωση των δαπανών για στάθμευση, μεταφορά, έξοδα μετακίνησης, καθώς και η σημαντική μείωση των πληρωμών για υπερωρίες και άλλα έξοδα εργαζομένων, οδηγούν σε επιπρόσθετη εξοικονόμηση. Περαιτέρω εξοικονόμηση γίνεται στη μείωση του κόστους που προκύπτει από την αλλαγή τόπου κατοικίας του εργαζόμενου.

3) Σημαντική μείωση των επιπέδων απουσίας

Ένα άρρωστο παιδί, τα επείγοντα γεγονότα ή οι κακές καιρικές συνθήκες δεν είναι πλέον λόγοι καθυστέρησης ή απουσίας από την εργασία. Η «αναρρωτική άδεια» είναι σχεδόν ανύπαρκτη για τους τηλεεργαζόμενους. Δεδομένου ότι βρίσκονται σε σχετικά άνετο περιβάλλον, πολλοί συνεχίζουν να εργάζονται ακόμη και όταν δεν αισθάνονται καλά ή είναι άρρωστοι.

4) Αυξημένη παραγωγικότητα

Η βιβλιογραφία δείχνει αύξηση της παραγωγικότητας των τηλεεργαζομένων σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους που εργάζονται μαζί στο ίδιο γραφείο. Εν μέρει, αυτό μπορεί να αποδοθεί στον χρόνο και την προσπάθεια που χάθηκε για την επίλυση διαπροσωπικών προβλημάτων που είναι πιθανό να προκύψουν ως αποτέλεσμα της ρουτίνας, της τριβής και των συγκρούσεων μεταξύ εργαζομένων που μοιράζονται το

ίδιο γραφείο (Harraz, 2002). Ωστόσο, αυτή η αυξημένη παραγωγικότητα παραμένει δύσκολη τη μέτρηση (Tremblay and Thomsin, 2012).

5) Δημιουργία μιας θετικής εικόνας του οργανισμού

Ένας οργανισμός που επιλέγει την τηλεργασία αξιολογείται θετικά από το κοινό ως σύγχρονος και προοδευτικός αφού χρησιμοποιεί νέες ευέλικτες μεθόδους εργασίας.

6) Αυξημένο κίνητρο

Η δημιουργία πιο ελκυστικών συνθηκών εργασίας αυξάνει τα κίνητρα των εργαζομένων. Θεωρητικά αυτή η αύξηση κινήτρων με τη σειρά της θα αυξήσει το επίπεδο ικανοποίησης του ατόμου από την εργασία του (Harraz, 2002).

2.1.3.3. Πλεονεκτήματα της τηλεργασίας για την κοινωνία

Η κοινωνία γενικότερα μπορεί να επωφεληθεί από τη μετάβαση στην τηλεργασία, όπως αναφέρεται παρακάτω.

1) Προστασία του περιβάλλοντος

Η μείωση των μετακινήσεων από και προς το χώρο εργασίας μειώνει την ρύπανση από το καυσαέριο και την ηχορύπανση που προκαλείται από τα αυτοκίνητα.

2) Αποσυμφόρηση της κυκλοφορίας

Η μείωση της κυκλοφορίας στους δρόμους μειώνει τη πιθανότητα τροχαίων ατυχημάτων και βοηθάει στην αποσυμπίεση των δημόσιων συγκοινωνιών.

3) Λύσεις για εργαζόμενους με ειδικές ανάγκες και υπό ειδικές συνθήκες

Η τηλεργασία προσφέρει τη δυνατότητα στην εργασία, υπό κανονικούς όρους απασχόλησης, ατόμων που δεν αποτελούσε μέρος έμψυχου εργατικού δυναμικού λόγω διαφόρων μορφών αναπηρίας. Τα άτομα λοιπόν με ειδικές ανάγκες που δεν εργάζονταν αποτελούσαν οικονομικό βάρος για την κοινωνία. Με την τηλεργασία, οι περισσότερα μέλη της κοινότητας μπορούν πλέον να εργαστούν και μειώνοντας ταυτόχρονα και τα διάφορα είδη ρατσιστικών διακρίσεων. Γυναίκες με μικρά παιδιά, γυναίκες με ηλικιωμένους στο σπίτι ή εκείνες που αδυνατούν να εγκαταλείψουν το

σπίτι για διάφορους λόγους (θρησκευτικούς, πολιτισμικούς, λόγους παράδοσης και άλλα) μπορούν να ενσωματωθούν στο εργατικό δυναμικό μέσω της τηλεργασίας.

4) Εξοικονόμηση υποδομής και ενέργειας

Η εργασία από απόσταση συμβάλλει δραστικά στη μείωση δαπανών της κοινότητας σε επενδύσεις όπως υποδομές μεταφοράς, οδικές επισκευές, ηλεκτρικό ρεύμα και αποχετευτικό σύστημα.

2.1.3.4. Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για το άτομο

1) Χωρίς διαχωρισμό μεταξύ των τομέων εργασίας και του σπιτιού

Η εύκολη μετάβαση από ζητήματα που σχετίζονται με το σπίτι σε ζητήματα εργασίας και το αντίστροφο μπορεί ενδεχομένως να αποτελεί πρόβλημα για τους τηλεεργαζόμενους. Μεταξύ άλλων, αυτό οφείλεται στην έλλειψη ορίων ή στην αδυναμία διαχωρισμού μεταξύ των δύο τομέων (σπίτι, εργασία). Υπό κανονικές συνθήκες, είναι εύκολος ο διαχωρισμός μεταξύ των δύο ρόλων όταν ο εργαζόμενος αφήνει το σπίτι για να πάει στη δουλειά. Χωρίς διασαφήνιση των ορίων, τα μέλη της οικογένειας ή οι φίλοι είναι πιθανό να αισθάνονται ότι το άτομο που εργάζεται από το σπίτι είναι διαρκώς διαθέσιμο γι' αυτά και αυτό επηρεάζει την αποτελεσματικότητα του εργαζομένου. Από την άλλη πλευρά, η άμεση πίεση της εργασίας θα μπορούσε να πέσει στους ώμους της οικογένειας, η οποία στη συνέχεια καλείται να παρέχει στο τηλεεργαζόμενο μέλος της οικογένειας ηθική ή πνευματική υποστήριξη (Harraz, 2002).

2) Συναίσθημα απομόνωσης

Οι τηλεεργαζόμενοι νιώθουν μοναξιά, απομόνωση και αποξένωση όποτε μπαίνουν στην εταιρεία τους για να διευθετήσουν απαραίτητα ζητήματα (Büssing, 1998). Ο Al Bcherrawy (1997) σημειώνει ότι η αίσθηση της απομόνωσης αυξάνεται με την ηλικία (Tremblay and Thomsin, 2012). Η εργασία από το σπίτι μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ικανότητα του ατόμου να επηρεάσει άλλους συναδέλφους τους. Αυτό συνεπώς μπορεί να είναι αρνητικό για αυτούς τους ανθρώπους που έχουν μεγάλη ανάγκη για κοινωνική αλληλεπίδραση και κοινωνική ζωή. Επίσης, οι τηλεεργαζόμενοι

αναφέρουν ότι χάνουν την ευκαιρία να μιλούν με άλλα άτομα ή να μοιράζονται τα κατορθώματά τους μαζί τους (Büssing, 1998).

3) Η εξασθενημένη αίσθηση του ανήκειν

Είναι πιθανή η εξασθένιση του αισθήματος του ατόμου ότι ανήκει σε μια ομάδα και του συναισθήματος κοινών στόχων και προσπάθειας. Η ικανοποίηση που προέρχεται από την ενσωμάτωση του ατόμου μέσα σε ένα θεσμικό σύστημα μπορεί να αποδυναμωθεί για το άτομο που εργάζεται από το σπίτι.

4) Έλλειψη επαγγελματικής υποστήριξης

Όταν ένα άτομο αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα στο χώρο εργασίας, υπάρχει πάντα μια άμεση υποστήριξη από γραμματείς, συναδέλφους, προμηθευτές, τεχνική υποστήριξη και ούτω καθεξής. Στο σπίτι, αυτός ο τύπος υποστήριξης δεν είναι διαθέσιμος και έτσι η ποιότητα της εργασίας μπορεί να επηρεαστεί. Επίσης στο γραφείο, ένας εργαζόμενος έχει πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες όπως υπηρεσίες ταχυδρόμησης, διανομής, βιβλιοθήκης, κοινωνικές υπηρεσίες κ.λπ. Εάν λοιπόν οι τηλεεργαζόμενοι χρειάζονται τέτοιες υπηρεσίες για να εκπληρώσουν τις αρμοδιότητές τους, αυτές συνεπώς μπορεί και να καθυστερήσουν ή και να μην μπορεί τελικά να εκπληρωθούν .

5) Προσωπική ακαταλληλότητα

Μερικοί δεν έχουν συνηθίσει να εργάζονται ανεξάρτητα, άλλοι είναι άκαμπτοι ή συνηθισμένοι να εργάζονται υπό στενή επίβλεψη. Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας λοιπόν, είναι η καταλληλότητα της προσωπικότητας του ατόμου για ηλεκτρονική εργασία.

6) Πρόοδος σταδιοδρομίας

Είναι δύσκολο για τους εργαζόμενους να εξελιχθούν στην καριέρα τους όταν δεν έχουν φυσική παρουσία. Υποστηρίχθηκε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ορατότητας ενός εργαζομένου και των ευκαιριών ανέλιξης του, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής του στην στρατηγική πολιτική της εταιρείας (Perin, 1991). Άτομα που εργάζονται στα περιβάλλοντα μίας εταιρείας κερδίζουν το μεγαλύτερο μέρος της προσοχής και αυτό κατά συνέπεια ενισχύει την προοπτική τους για προαγωγή και εξέλιξη.

7) Σύνδρομο υπερβολικής διαθεσιμότητας

Άτομα που εργάζονται από το σπίτι επικοινωνούν συχνά με συναδέλφους και εκτός του τυπικού προβλεπόμενου ωραρίου εργασίας. Παρόλο που όλοι γνωρίζουν τις κανονικό ωράριο εργασίας, τείνει να υπάρχει η αίσθηση ότι μπορεί οποιοσδήποτε να καλέσει τον τηλεργαζόμενο οποιαδήποτε ώρα για ένα «επείγον» θέμα που μπορεί να έχει προκύψει

8) Αυτοπειθαρχία

Η αυτονομία που παρέχεται στους τηλεργαζόμενους θέτει το ζήτημα της αυτοπειθαρχίας - της ικανότητας δηλαδή του ατόμου να εργάζεται σύμφωνα με ένα αυτοεπιβαλλόμενο πρόγραμμα. Ενώ αυτό μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλή παραγωγικότητα, μπορεί επίσης να οδηγήσει σε εθισμό στην εργασία, κατά τον οποίο το άτομο δεν ξέρει πότε πρέπει να σταματήσει να εργάζεται.

9) Νομικά ζητήματα

Το μεγαλύτερο μέρος της βιομηχανικής νομοθεσίας σήμερα δεν καλύπτει τα συγκεκριμένα ζητήματα που θέτουν οι νέες ευέλικτες εργασιακές ρυθμίσεις. Αυτό μπορεί να επιτρέψει την εκμετάλλευση των υπαρχόντων κενών σε κανονισμούς που διέπουν τις σωστές εργασιακές σχέσεις. Η έλλειψη σαφήνειας σε τέτοια θέματα μπορεί να επηρεάσει τις σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών. Μερικά κρίσιμα ερωτήματα που θέτονται είναι τα εξής: Ο εργαζόμενος δικαιούται κοινωνική ασφάλιση ή αποζημίωση όταν συμβαίνει ατύχημα στο σπίτι; Ποια είναι τα δικαιώματα των εργαζομένων σχετικά με την αναρρωτική άδεια, τις διακοπές και τις υπερωρίες;

2.1.3.5. Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για τον εργοδότη

1) Αλλαγές στις μεθόδους εργασίας

Η τηλεργασία απαιτεί αλλαγή στις υπάρχουσες μεθόδους εργασίας και οι εταιρείες καλούνται να θέσουν σαφέστερους στόχους στον τηλεργαζόμενο. Η επίβλεψη, η αναφορά και η επικοινωνία γίνονται πλέον πιο περίπλοκες διαδικασίες.

Αυτοί οι παράμετροι καθιστούν την όλη διαδικασία πιο δύσκολη, δημιουργώντας την ανάγκη για συχνότερη ανατροφοδότηση, διατήρηση όλων των διαδικασιών που

περιλαμβάνουν οδηγίες και αποφάσεις, μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον εργαζόμενο και περισσότερη ενέργεια για την εκτέλεση της ίδιας εργασίας.

2) Πιθανή βλάβη στην οργανωτική δέσμευση και ταυτοποίηση

Μέσα στο χώρο εργασίας, κοντά στο κέντρο των πραγμάτων, υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας κλίματος εμπιστοσύνης, ταυτοποίησης και δέσμευσης προς και από την εταιρεία και τους στόχους της. Από απόσταση, αυτή η δυνατότητα μειώνεται σημαντικά.

3) Δυσκολίες στην εφαρμογή κεντρικής διαχείρισης

Η τηλεργασία μπορεί να δυσκολέψει πολύ τους διευθυντές που τείνουν να είναι συγκεντρωτικοί, και κατά συνέπεια χρειάζονται τους εργαζόμενους να είναι στο πλευρό τους για να παρακολουθούν στενά το έργο τους. Αυτή είναι μια σημαντική δυσκολία ιδιαίτερα για τους πολύ συγκεντρωτικές επιχειρήσεις, οι οποίες συνήθως και φοβούνται την αλλαγή. Θεωρητικά τέτοιες επιχειρήσεις είναι λιγότερο πιθανό να προτιμούν την τηλεργασία.

4) Επένδυση σε μεθόδους εκπαίδευσης και μεθόδους επίβλεψης

Η τηλεργασία απαιτεί νέα εκπαίδευση και νέες μεθόδους επίβλεψης που έρχονται σε αντίθεση με το τυπικό στυλ διοίκησης που είναι κοινό σε πολλές εταιρείες. Οι διευθυντές που εργάζονται με τηλεεργαζόμενους πρέπει να καθιερώσουν μια νέα διαχειριστική προσέγγιση η οποία να είναι πιο αποκεντρωμένη και ισότιμη. Ως εκ τούτου, η εφαρμογή μιας τέτοιας ευέλικτης εργασιακής γραμμής απαιτεί επένδυση στην εκπαίδευση του εποπτικού προσωπικού, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στα νέα αυτά του καθήκοντα.

5) Νομικά ζητήματα

Οι εταιρείες πρέπει να λάβουν υπόψη τους διάφορα νομικά ζητήματα που είναι πιθανό να προκύψουν ως αποτέλεσμα της μετάβασης στην τηλεπικοινωνία. Μεταξύ άλλων, αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν ζητήματα όπως το ζήτημα της ασφάλισης των εργαζομένων, το ωράριο εργασίας, τις υπερωρίες, τις αργίες, τις αναρρωτικές άδειες και φυσικά την εμπιστευτικότητα.

6) Κόστος που συνεπάγεται η μετάβαση στην τηλεργασία

Αξιοσημείωτη μεταξύ των δαπανών για την μετάβαση στην τηλεργασία είναι η ανάλυση αναγκών, η εκπαίδευση και η προσαρμογή στις αλλαγές. Επίσης, η αγορά ειδικού εξοπλισμού για τον τηλεεργαζόμενο και η παροχή τεχνικής υποστήριξης στο σπίτι, αποτελούν σημαντικά έξοδα .

2.1.3.6. Μειονεκτήματα της τηλεργασίας για την κοινωνία

1) Δημιουργία μιας ανεξάρτητης κοινωνίας

Υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να μετατραπεί η κοινωνία σε αυτιστική και να χαθεί το στοιχείο της ατομικότητας αν αυξηθεί υπερβολικά το ποσοστό της τηλεργασίας.

2.1.3.7. Συμπεράσματα

Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα θετικά αποτελέσματα όπως η βελτιωμένη παραγωγικότητα, η οργανωτική πίστη, η ικανοποίηση από την εργασία, η διατήρηση και η έλξη των εργαζομένων (Bailey and Kurland, 2002), το χαμηλότερο γενικό κόστος αποτελούν τα κυριότερα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας. Η επαγγελματική και κοινωνική απομόνωση είναι μεταξύ των παραγόντων που αναφέρονται ως τα βασικότερα μειονεκτήματα (Bailey and Kurland, 2002). Ελλείψει κατάλληλων ρυθμίσεων, οι εργαζόμενοι μπορούν να αντιμετωπίσουν ψυχοκοινωνικά προβλήματα που σχετίζονται με την απομόνωση και τις θολές γραμμές μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής (Elmubarak and Ali, 2016). Για τις κυβερνήσεις, η τηλεργασία μπορεί να είναι μια στρατηγική για την αντιμετώπιση της αστικής συμφόρησης και των περιβαλλοντικών προβλημάτων και για την προώθηση ευκαιριών απασχόλησης χωρίς αποκλεισμούς για όλους. Ωστόσο, η τηλεργασία στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μπορεί να δημιουργήσει πολλές προκλήσεις συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων που σχετίζονται με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, το απόρρητο ή την έκθεση εμπιστευτικών πληροφοριών. Μπορούν να έχουν λιγότερη πρόσβαση στην κατάρτιση και να αντιλαμβάνονται την έλλειψη ανάπτυξης σταδιοδρομίας. Οι συνθήκες επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας είναι επίσης πιο δύσκολο να παρακολουθούνται και να ελέγχονται στις ρυθμίσεις τηλεργασίας

2.2. Η τηλεργασίας πριν το ξέσπασμα της πανδημίας

2.2.1. Η ιστορική εξέλιξη της τηλεργασίας και η ανάπτυξη της στη σύγχρονη κοινωνία.

Πολλοί ήταν οι παράγοντες και οι συγκυρίες που οδήγησαν στην επιταχυνόμενη αύξηση της χρήσης των τηλεπικοινωνιών στις Ηνωμένες Πολιτείες τις τελευταίες δεκαετίες. Αφορμή όπως είδαμε και παραπάνω ήταν η πετρελαϊκή κρίση. Την δεκαετία λοιπόν του 1970 η τηλεπικοινωνία εισήλθε για πρώτη φορά στο δημόσιο βίο των ΗΠΑ (Allen, Golden and Shockley, 2015). Οι ρίζες της τηλεργασίας λοιπόν ανιχνεύονται στις απαρχές της τεχνολογίας της δεκαετίας του 1970, με την διασύνδεση γραφείων «δορυφόρων» με τις κεντρικές υποδομές μέσω τερματικών και με τη χρήση τηλεφωνικών γραμμών ως γέφυρα δικτύων (Βικιπαίδεια, no date)

Σύμφωνα με τους (Avery and Zabel, 2001) ο όρος «τηλεπικοινωνία» διατυπώθηκε από τον Jack Nilles (μηχανικός της Εθνικής Διοίκησης Αεροναυτικής και Διαστήματος) το 1973. Η ιδέα εκείνη την εποχή ήταν να μετακινηθεί η εργασία προς τους εργαζόμενους και όχι να μεταφερθούν οι εργαζόμενοι προς την εργασία. Δύο ήταν αρχικά οι βασικοί λόγοι, αφενός για να αποσυμπιεστεί το πρόβλημα κυκλοφοριακής συμφόρησης και αφετέρου για να μειωθεί η κατανάλωση ενέργειας.

Το φαινόμενο τηλεργασία από την αρχή είχε προσελκύσει το ενδιαφέρον ερευνητών σε πολλούς και διαφορετικούς χώρους και κατά συνέπεια είχε προκαλέσει πολύ διαφορετικές αξιολογήσεις. Οι γεωγράφοι και οι πολεοδόμοι είχαν στρέψει το ενδιαφέρον τους στις συνέπειες της τηλεργασίας στις διάφορες μορφές των μετακινήσεων και κατά συνέπεια στον αστικό σχεδιασμό και αστικό τρόπο ζωής. Στη δεκαετία του 1970 και 1980, δημοφιλείς μελλοντολόγοι όπως ο Toffler έκαναν περιγραφές για την τηλεργασία στις οποίες την συσχετίζουν με θέματα από την πιο ελευθεριακή πολιτική της δεκαετίας του 1960, όπου το «Information Technology» (IT) τμήμα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για να εξαφανίσει τεράστιες εταιρείες επιτρέποντας σε αποκεντρωμένους μικρούς χώρους εργασίας να επικοινωνούν (Haddon and Lewis, 1994). Καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της περιόδου, οι δυνατότητες χρήσης υπολογιστών, τηλεπικοινωνιών και επεξεργασίας πληροφοριών αυξήθηκαν ενώ το κόστος μειώθηκε. Έτσι καθιερώθηκε η τηλεργασία (Kord *et al.*, 2017).

Στις αρχές της δεκαετίας του 1980, τα γραφεία-παραρτήματα και οι εργαζόμενοι από το σπίτι είχαν πλέον την δυνατότητα να συνδεθούν με την κεντρική μονάδα της εταιρείας χρησιμοποιώντας προσωπικούς υπολογιστές και τεχνολογία εξομοίωσης

τερματικών (terminal emulation) (Βικιπαίδεια, no date). Από την εισαγωγή των προσωπικών υπολογιστών στη δεκαετία του 1980 μέχρι την εισαγωγή των φορητών υπολογιστών και κινητών τηλεφώνων τη δεκαετία του 1990, οι τιμές και τα μεγέθη αυτών των συσκευών μειωθήκαν θεαματικά ενώ η ταχύτητα και το εύρος ζώνης αυξήθηκαν πάρα πολύ. Η ταχύτερη εξέλιξη αυτών των τεχνολογιών είχε ως αποτέλεσμα όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι να είναι σε θέση να εργάζονται έξω από το γραφείο τους (Allen, Golden and Shockley, 2015).

Ένας πιο πρόσφατος λόγος για τον οποίο ξεκίνησε η τηλεργασία είναι αυτός αναφορικά με την οικονομία των επιχειρήσεων. Βάσει αυτού, η τηλεργασία αποτελεί ένα προστάδιο στο δρόμο προς την επιχειρηματικότητα, όπου οι εργαζόμενοι απομακρύνονται από την προηγούμενη εταιρεία τους για να δημιουργήσουν μια μικρή δική τους επιχείρηση στο σπίτι. Το σχήμα «δικτύωσης» της ¹Xerox ήταν η μεγαλύτερη δημοσιευμένη περίπτωση αυτής της μετάβασης στην αυτοαπασχόληση. Τα συνδικάτα και οι φορείς που παρακολουθούσαν την τηλεργασία είχαν υιοθετήσει μια πιο κριτική προσέγγιση για την τηλεργασία. Συγκρίνοντας την τηλεργασία με την παραδοσιακή εργασία στο σπίτι, αυτοί οι ερευνητές θεωρούσαν πολύ μεγάλη την πιθανότητα η τηλεργασία να λειτουργήσει ως ένα μέσο εφαρμογής των εκμεταλλευτικών συνθηκών υπηρεσίας στους εργαζόμενους. Φοβόντουσαν μήπως η τηλεργασία λειτουργήσει ως μέσο «εκποίησης» του εργατικού δυναμικού, στη φάση όπου η εταιρεία πραγματοποιεί αναδιοργάνωση των υπαλλήλων της σε βασικούς και περιφερειακούς εργαζόμενους.

Αναφορικά επίσης με τη φεμινιστική ανησυχία, η δεκαετία του 1970 επικεντρώθηκε στη νοικοκυρά που εγκλωβίστηκε και απομονώθηκε στο σπίτι. Η έξοδος και η παρουσία της στο χώρο εργασίας θεωρήθηκε σημαντική για την ταυτότητα και την κοινωνική της θέση. Με την είσοδο της τηλεργασίας στον επαγγελματικό βίο όλα αυτά κινδύνευαν να χαθούν. Εκτός αυτού, η θέση της γυναίκας ήταν ήδη ασήμαντη στην αγορά εργασίας. Οι γυναίκες εργάζονταν σε χειρότερες συνθήκες και είχαν περιορισμένες επιλογές σε σχέση με τους άντρες. Η τηλεργασία μπορούσε να επιδεινώσει αυτήν την τάση και να περιθωριοποιήσει ακόμα περισσότερο τις γυναίκες

¹ «Η Xerox (/ˈzɪərɒks/) Ζίροξ) είναι μια αμερικανική πολυεθνική επιχείρηση που παράγει εκτυπωτές και παράγει προϊόντα εγγράφων, παρέχοντας υπηρεσίες σε περισσότερες από 160 χώρες. Εδρεύει στο Νόργουοκ του Κονέκτικατ¹¹ παρόλο που το μεγαλύτερο μέρος των υπαλλήλων της απασχολούνται γύρω από το Ρότσεστερ. Το 2017, η εταιρεία απασχολούσε περίπου 35.000 υπαλλήλους.»(Wikipedia, 2007)

στον εργασιακό χώρο (Haddon and Lewis, 1994). Επιπρόσθετα, καθώς ο αριθμός των ζευγαριών που έφεραν διπλό εισόδημα στο σπίτι αυξήθηκε στις δεκαετίες του 1970 και 1980, οι τηλεπικοινωνίες θεωρήθηκαν ως βασική επιλογή για να βοηθηθούν τα ζευγάρια να διαχειριστούν τις επαγγελματικές και οικογενειακές τους αρμοδιότητες. Μέχρι το 1997, 10.000 υπάλληλοι της ομοσπονδιακής κυβέρνησης εργάζονταν από το σπίτι ή από άλλες απομακρυσμένες περιοχές στις Η.Π.Α (Allen, Golden and Shockley, 2015). Το 1987, ο Francis Kinsman έχοντας πάνω από 20 χρόνια εμπειρίας στην διάλεξη με θέμα «η κοινωνική, πολιτική, οικονομική και τεχνολογία και ο αντίκτυπός της στην εργασία και την τέχνη της διαχείρισης» εξέδωσε το βιβλίο με τίτλο «teleworkers». Πρόκειται για το πρώτο βιβλίο γραμμένο στα αγγλικά που κάνει αναφορά στην τηλεργασία, περιγράφει τις βασικές αιτίες εμφάνισής της, τα πλεονεκτήματα αυτής και αναλύει τον όρο «ευέλικτη εργασία». Αναφέρει ότι πολλοί άνθρωποι, ανησυχούν για την τρέχουσα ζωή τους. (Kord *et al.*, 2017) Το 1990, το Κογκρέσο αναθεώρησε και ενίσχυσε το πρόγραμμα «Clean Air Act» το οποίο είχε αρχικά δημιουργηθεί το 1970 από την «Environmental protection Agency» (EPA). Παρέχοντας στην EPA ακόμη μεγαλύτερη εξουσία για την εφαρμογή και επιβολή κανονισμών που μειώνουν την ατμοσφαιρική ρύπανση, έδωσε μεγαλύτερη έμφαση σε πιο οικονομικά αποδοτικές προσεγγίσεις για τη μείωση της. Μία από αυτές τις προσεγγίσεις ήταν και η ενίσχυση της ιδέας της τηλεργασίας (United States Environmental Protection Agency, 2007).

Συγκεκριμένα, βάσει των νέων αυτών κανονισμών απαιτεί από τα κράτη να εκτελέσουν άμεσα σχέδια με σκοπό την επίτευξη και τη διατήρηση των προδιαγραφών ποιότητας του αέρα. Τέτοια σχέδια είναι η ρύθμιση ρύπων από μηχανοκίνητα οχήματα. Το 1990 με τις 42 τροπολογίες του Allen ζητείται από τα κράτη να αναθεωρήσουν τα σχέδιά τους και να κατευθύνουν τις εταιρείες στην ανάπτυξη προγραμμάτων μειωμένης μετακίνησης εργαζομένων. Η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών ήταν ένας τρόπος για να ικανοποιηθεί η απαίτηση αυτή. Το 1990 επίσης ψηφίστηκε ο νόμος για τους Αμερικανούς με Αναπηρίες «Americans with Disabilities Act» (ADA) ο οποίος κέντρισε ακόμα περισσότερο το ενδιαφέρον για τηλεπικοινωνίες ως εναλλακτικός τρόπος πρόσληψης εργαζομένων με ειδικές ανάγκες. Η ADA απαιτήσε από τους εργοδότες να διασφαλίσουν στα άτομα αυτά με αναπηρίες ειδικά καταλύματα. Η παραχώρηση της άδειας να εργάζονται από το σπίτι αποτέλεσε μια μορφή ασφαλούς στέγασης (Allen, Golden and Shockley, 2015).

Τέλος σύμφωνα με πρόσφατη δημοσκόπηση του Reuters, περίπου "ένας στους πέντε εργαζόμενους σε όλο τον κόσμο, ιδίως εργαζόμενοι στη Μέση Ανατολή, τη Λατινική Αμερική και την Ασία, κάνουν συχνά τηλεργασία και σχεδόν το 10% εργάζονται από το σπίτι κάθε μέρα. Επίσης η ετήσια άδεια σε ορισμένες εταιρίες θεωρήθηκε ως απουσία από το χώρο εργασίας και όχι ως διακοπή και ορισμένοι υπάλληλοι γραφείου χρησιμοποίησαν την τηλεργασία για να συνεχίσουν να ελέγχουν τα email της εργασίας τους ενώ βρίσκονται σε περίοδο διακοπών (Wikipedia, no date).

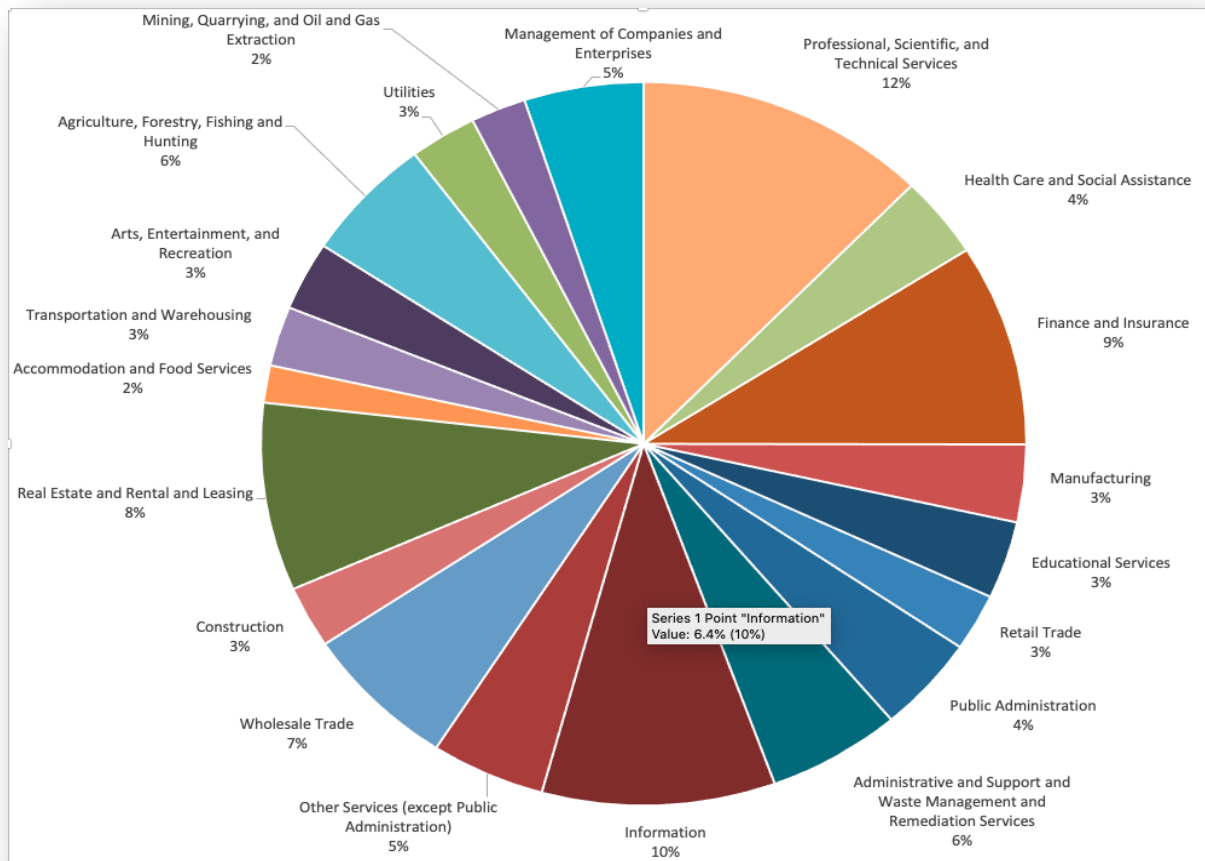
2.2.1.1. Επικράτηση – Τάσεις Τηλεργασίας

Παρακάτω τα πιο πρόσφατα στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τον πληθυσμό που εργάζονταν από το σπίτι στις Η.Π.Α, σύμφωνα με την Αμερικανική Κοινοτική Έρευνα 2005-2018.

Συνοψίζοντας λοιπόν τις τάσεις των τηλεπικοινωνιών :

- 3,6% του εργατικού δυναμικού των Η.Π.Α. δηλαδή περίπου 5 εκατομμύρια υπάλληλοι εργάζονται από το σπίτι το 50% ίσως και περισσότερο του χρόνου τους.
- Η τηλεργασία έχει σημειώσει αύξηση κατά 173% από το 2005, έχει επίσης παρουσιάσει αύξηση και η ταχύτητα της κατά 11% από την εργασία του υπόλοιπων υπαλλήλων, η οποία ωστόσο και αυτή παρουσίασε με τη σειρά της αύξηση κατά 15%. Συγκριτικά τέλος, με τον αυτοαπασχολούμενο πληθυσμό η ταχύτητά της τηλεργασίας είναι σχεδόν 47 φορές πιο μεγάλη ενώ παράλληλα και η ταχύτητα της εργασίας του αυτοαπασχολούμενου πληθυσμού αυξήθηκε κατά 4%.
- Ένα μεγάλο ποσοστό επίσης της τάξεως του 43% των εργαζομένων ασκούν τηλεργασία περιστασιακά και κατά περίπτωση.
- Εντυπωσιακά μεγάλο είναι και το ποσοστό 56%, αυτών των εργαζομένων που δήλωσαν ότι τουλάχιστον κάποια πράγματα που κάνουν στη δουλεία τους κάλλιστα θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν με εξ αποστάσεως εργασία.
- Οι εργαζόμενοι οι οποίοι στην έρευνα αυτή δήλωσαν ότι γενικά θα μπορούσαν να εργαστούν σε καθεστώς τηλεργασίας αποτελούν το 62%.
- Σε συνεχόμενες μελέτες που διενεργούνται φαίνεται πως οι εργασιακοί χώροι εντός των επιχειρήσεων είναι άδεια σε ποσοστό τουλάχιστον 50-60% του χρόνου.
- Τα άτομα που θέλουν να εργαστούν από απόσταση έστω και κάποια στιγμή είναι το 80%

- Εντυπωσιακά επίσης μικρό το ποσοστό αυτό των εργαζομένων οι οποίοι δηλώνουν ότι δεν θα επιθυμούν να εργαστούν από το σπίτι ποτέ . Το ποσοστό αυτό είναι μόλις το 12% του δείγματος.
 - Έναντι μιας θέσης πλήρους απασχόλησης σε τηλεργασία το 35% των εργαζομένων θα άλλαζε την τωρινή του θέση.
 - Για την ευκαιρία να εργαστούν απομακρυσμένα τουλάχιστον κάποια στιγμή ,το ένα τρίτο ίσως και περισσότερο των εργαζομένων θα δέχονταν μισθολογική μείωση έως 5% .
 - Για την ευκαιρία να εργαστούν απομακρυσμένα τουλάχιστον κάποια στιγμή ,το ένα τέταρτο ίσως και περισσότερο των εργαζομένων θα δέχονταν μισθολογική μείωση έως και 10% .
 - Για την ευκαιρία να εργαστούν απομακρυσμένα τουλάχιστον κάποια στιγμή ,το 20% των εργαζομένων θα δέχονταν ακόμη μεγαλύτερη περικοπή.
 - Ένα τυπικό μοντέλο υπάλληλου που εργάζεται από το σπίτι είναι απόφοιτος κολεγίου, η ηλικία του υπολογίζεται περίπου στα 45 έτη και άνω, έχει ετήσιο μισθό 58.000\$ ενώ επίσης το μέγεθος της επιχείρησης στην οποία εργάζεται έχει 100 υπαλλήλους και άνω.
 - Το 75% των ατόμων που τηλεργάζονται παρουσιάζουν ετήσιο εισόδημα πάνω από 65.000 \$, τοποθετώντας τους στα ανώτερα μισθολογικά επίπεδα όλων των υπαλλήλων – τηλεεργαζομένων και μη(Allen, Golden and Shockley, 2015).
- Στο διάγραμμα που ακολουθεί βλέπουμε το ποσοστό των ατόμων που εργάζονται από το σπίτι ανά κλάδο.



Εικόνα 2 -(Global Workplace Analytics, 2021)

- Το ποσοστό των ατόμων με ειδικές ανάγκες το οποίο κάνει τακτική χρήση της τηλεργασίας από το σπίτι, αξιοποιώντας τον Αμερικάνικο νόμο που είναι σε ισχύ για την τηλεργασία, ανέρχεται στο 7,1%, αυτό σε αριθμό μεταφράζεται σε 463.000 άτομα με ειδικές ανάγκες του Αμερικανικού πληθυσμού.

2.2.1.2. Ποιος προσφέρει απομακρυσμένη εργασία;

- Αξιοσημείωτη είναι και η αύξηση του ποσοστού των Αμερικάνων εργοδοτών που προσέφεραν θέσεις ευέλικτης εργασίας συγκριτικά με την προγενέστερη πενταετία. Συγκεκριμένα η αύξηση αυτή είναι της τάξεως του 40%. Ωστόσο να σημειωθεί ότι τελικά μόνο το 7% των εργοδοτών αυτών, κατάφερε να καταστήσει διαθέσιμη στους περισσότερους ή σε όλους τους υπαλλήλους τους τη δυνατότητα της τηλεργασίας.

- 7 στους 10 εργοδότες προσέφεραν εργασία από απόσταση σε ad hoc² βάση έστω και σε ελάχιστους υπαλλήλους τους. 4 στους 10 εργοδότες την προσέφεραν σε καθεστώς εργασίας μερικής απασχόλησης και περίπου 3 στους 10 την προσέφεραν με πλήρη απασχόληση.
- Η πιθανότητα προσφοράς επιλογών τηλεργασίας στην πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι μεγαλύτερη σε μεγάλες επιχειρήσεις.
- Οι υπάλληλοι οι οποίοι εργάζονται με πλήρη απασχόληση παρουσιάζουν τετραπλάσιες πιθανότητες να εργαστούν από το σπίτι συγκριτικά με αυτούς που εργάζονται με μερική απασχόληση.

2.2.1.3. Ποια η συχνότητα εργασίας των ατόμων από το σπίτι;

Συνοπτικά:

- όπως είδαμε και προηγουμένως το 3,6% του εργατικού δυναμικού των Η.Π.Α. δηλαδή περίπου 5 εκατομμύρια υπάλληλοι εργάζονται από το σπίτι το 50% ίσως και περισσότερο του χρόνου τους.
- Ένα μεγάλο ποσοστό επίσης της τάξεως του 43% των εργαζομένων είδαμε ότι ασκούν τηλεργασία περιστασιακά και κατά περίπτωση.
- Το σημείο ισορροπίας μεταξύ εργασίας στο γραφείο και εργασίας από το σπίτι φαίνεται πως επιτυγχάνεται ότι η συχνότητα εργασίας από το σπίτι είναι δύο με τρεις ημέρες την εβδομάδα.

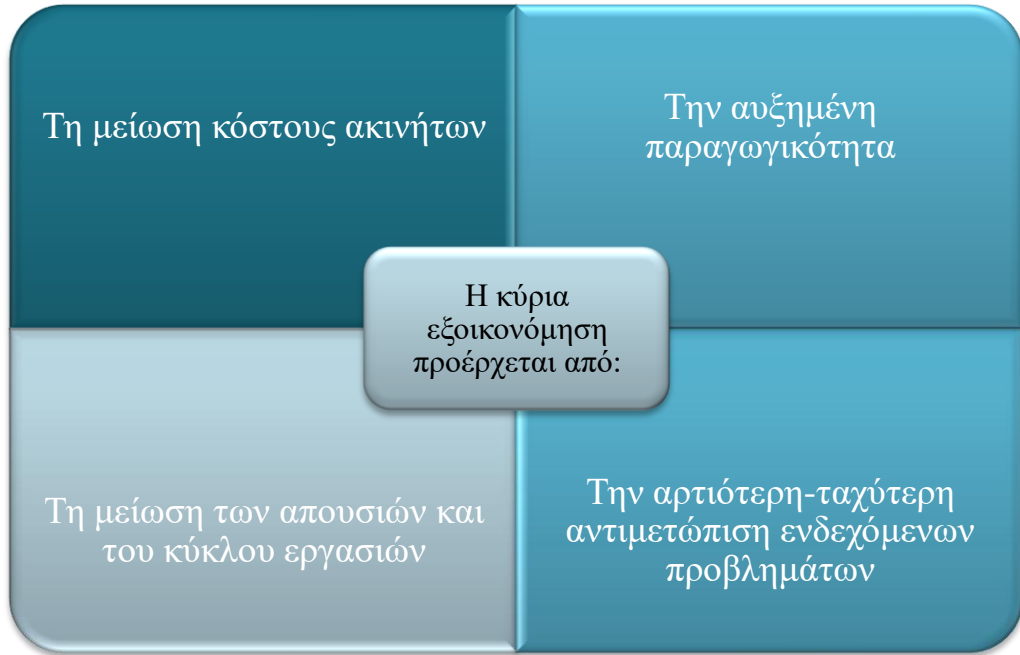
2.2.1.4. Ποιο το όφελος και με ποιο τρόπο ωφελούνται οι εργοδότες από την τηλεργασία;

Με βάση τις εκτιμήσεις που προκύπτουν από αυτή την έρευνα η εξοικονόμηση χρημάτων ανά έτος για κάθε τηλεεργαζόμενο είναι αρκετά μεγάλη.

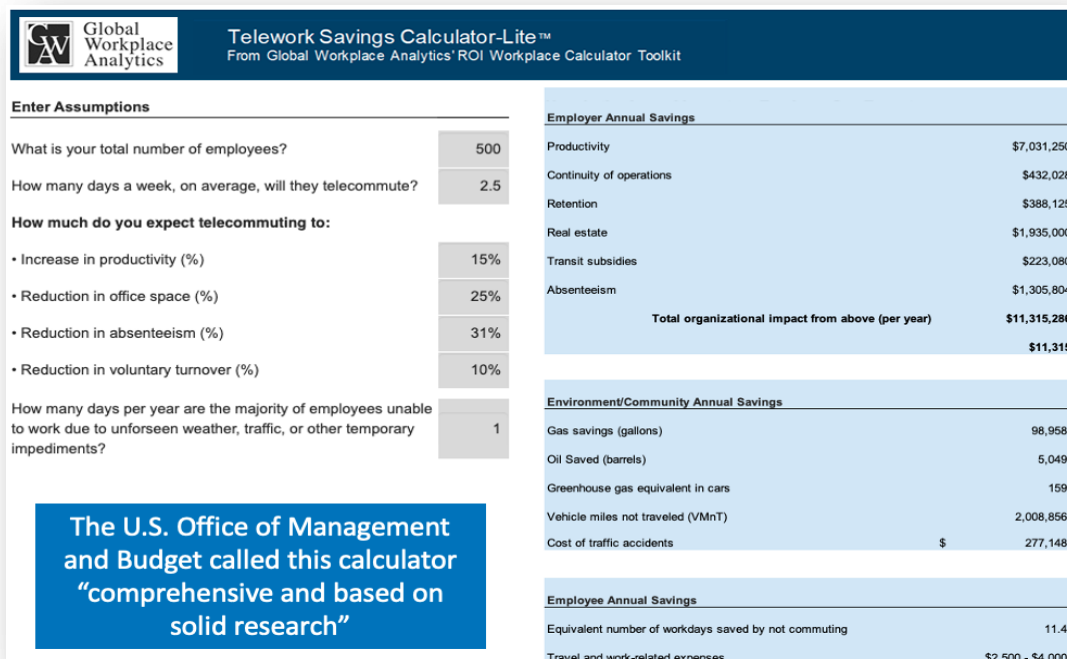
Στον Πίνακα 1 βλέπουμε από πού προέρχεται η κύρια εξοικονόμηση από την εφαρμογή της τηλεργασίας για τις επιχειρήσεις.

² αυτοσχέδια

Πίνακας 1: Πηγές εξοικονόμησης - Τηλεργασία



Το δωρεάν πρόγραμμα Telework Savings Calculator TM δίνει τη δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους εργοδότες να υπολογίσουν τις πιθανές εξοικονομήσεις τους (Εικόνα 6). Το Telework Savings Calculator TM (εικόνα 3) αναφέρεται ως «περιεκτική και βασισμένη σε σταθερή έρευνα» σε μια έκθεση προς το Κογκρέσο από το Γραφείο Διαχείρισης και Προϋπολογισμού των ΗΠΑ.



Εικόνα 3 - πρόγραμμα Telework Savings Calculator (Global Workplace Analytics, 2021)

2.2.1.5. Ποιο το όφελος και με ποιο τρόπο ωφελούνται οι εργαζόμενοι από την απομακρυσμένη εργασία;

Η εκτιμώμενη εξοικονόμηση των εργαζομένων από το σπίτι το μισό χρόνο ανέρχεται στα 2.500 \$ έως 4.000 \$ ετησίως. Το μεγαλύτερο μέρος της εξοικονόμησης αυτής προκύπτει κυρίως από:

1. Τη μείωση του κόστους μετακινήσεων, στάθμευσης και σίτισης.
2. Τη μείωση του κόστους στάθμευσής
3. Τη μείωση του κόστους σίτισης.

Αξίζει να σημειωθεί πως ο τηλεεργαζόμενος εξοικονομεί 11 κατά μέσο όρο ημερομίσθια ετησίως ,τα οποία διαφορετικά θα τα δαπανούσε για την αγορά καυσίμων ώστε να μετακινηθεί από και προς την εργασία του. Αυτό διαφορετικά μεταφράζεται σε μείωση κατά 75% στην οδήγηση κατά την περίοδο τηλεεργασίας.

2.2.1.6. Ποιο το όφελος της κοινωνίας και του περιβάλλοντος από την απομακρυσμένη εργασία;

Το αποτύπωμα άνθρακα μπορεί κάλλιστα να μειωθεί αποτελεσματικά αν επέλθει ελαχιστοποίηση ή μείωση των μετακινήσεων των εργαζομένων με τα μέσα μεταφοράς έστω μόνο το μισό χρόνο (Global Workplace Analytics, 2021).

2.2.2. Η τηλεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο

2.2.2.1. Εισαγωγή

Μπορούμε να συγκέντρωσε περιορισμένες πληροφορίες από έρευνα 4000 ευρωπαίων υπαλλήλων που δημοσκοπήθηκε από τους Huws et al. (1990). Σε αυτή την έρευνα δεκατέσσερις τοις εκατό αυτού του πληθυσμού εξέφρασε ενδιαφέρον για την τηλεργασία. Αυτό το ενδιαφέρον είχε θετική συσχέτιση με την εξοικείωση των ερωτηθέντων και αρνητική με τις νέες τεχνολογίες και με την ηλικία τους.

Οι Huws και οι συνεργάτες τους (1990) συμπλήρωσαν την έρευνα για τους υπαλλήλους με μια παράλληλη διεξαγωγή δημοσκόπησης 4000 Ευρωπαίων διευθυντών, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι η τηλεργασία «αποτελεί πολύ ενδιαφέρον θέμα στην μειοψηφία των Ευρωπαίων διευθυντών». Οι διευθυντές αποδίδουν αυτή την έλλειψη ενδιαφέροντος σε δύο βασικούς λόγους:

- 1) Δεν βλέπουν ανάγκη αλλαγής του τρόπου εργασίας
- 2) θεωρούν τον συντονισμό τέτοιων προγραμμάτων πολύ δύσκολο.

Οι διευθυντές μεγάλων εταιρειών εκφράζουν την ανησυχία τους σχετικά με τον έλεγχο των υπαλλήλων που εργάζονται μακριά από το γραφείο. Για μικρότερες επιχειρήσεις, το αναμενόμενο κόστος εφαρμογής και διαχείρισης προγραμμάτων τηλεργασίας αποτελεί ένα μεγαλύτερο διαχειριστικό ζήτημα (Bailey and Kurland, 2002).

Σύμφωνα με σπουδαίους ερευνητές όπως αναφέρουν οι (Mungly and Singh, 2012) υπήρξε μια συνεχόμενη αύξηση στην τηλεργασία με πρόβλεψη για ακόμα μεγαλύτερη. Οι (Mungly and Singh, 2012) παρατηρούν ότι υπάρχει αυξανόμενο ενδιαφέρον για την τηλεργασία, που υπολογίζεται κυρίως από τον αριθμό των ακαδημαϊκών άρθρων και από τη γενική βιβλιογραφία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα όπως αναφέρει είναι μια τυπική αναζήτηση για τη λέξη «τηλεργασία» στο Google η οποία ανακτά περισσότερα από 2 εκατομμύρια αποτελέσματα.

Σύμφωνα με σπουδαίες επίσης έρευνες της τελευταίας 25ετίας καθώς και της περιόδου 2000-2004 συγκεκριμένα, όπως αναφέρουν σε άρθρο τους οι (Mungly and Singh, 2010) συμπεραίνεται το γεγονός ότι υπήρχε συνεχής αύξηση του ενδιαφέροντος για την τηλεργασία καθόλη αυτή την τετραετία.

Στην εικόνα 4 παρακάτω συνοψίζονται οι τάσεις της τηλεργασίας στις ανεπτυγμένες

χώρες στην περίοδο 2004-2006.

Country	Number of Teleworkers	Year	Source
America	12.4 million	2006	World at Work 2007
Germany	6.0 million	2002	Fiutak 2002
Japan	4.0 million	2002	Japan Telework Association 2002
United Kingdom	3.0 million	2007	Online Recruitment 2007
Australia	2.8 million	2006	Vidal 2004
Canada	1.9 million	2007	Akyeampong 2007
Europe (Collectively)	20.0 million	2002	InnoVisions Canada 2008

Εικόνα 4 – Τάσεις τηλεργασίας στις αναπτυγμένες χώρες 2004-2006 (Mungly and Singh, 2010)

Ο αριθμός των Αμερικανών εργαζόμενων οι εργοδότες των οποίων, τους επέτρεψαν να εργαστούν από απόσταση τουλάχιστον για μία ημέρα το μήνα αυξήθηκε από 7,6 εκατομμύρια το 2004 σε 12,4 εκατομμύρια το 2006, ποσοστό αύξησης της τάξεως του 63%. Αυτές οι έρευνες γενικά αποδεικνύουν πόσο η τηλεργασία γίνεται δημοφιλής και εκτός ΗΠΑ και συνεπώς και στις χώρες της Ευρώπης. Παρατηρείται μια σταθερή αύξηση των τηλεεργαζομένων σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης αξίζει να σημειωθεί ότι ενώ η έρευνα για την τηλεργασία αυξάνεται στις ανεπτυγμένες χώρες, δεν συμβαίνει το ίδιο στη Νότιο Αφρική (Mungly and Singh, 2010).

2.2.2.2. Αναλυτικά στοιχεία

Αν συγκρίνουμε τον αριθμό των τηλεεργαζομένων για ολόκληρη την Ευρώπη σε έρευνες του 1997 που ήταν σχεδόν 2 εκατομμύρια και του 1998 που ήταν περίπου 4,6 εκατομμύρια, θα διαπιστώσουμε εύκολα ότι σχεδόν τριπλασιάστηκε. Το 1999 ο αριθμός των τηλεεργαζομένων διπλασιάστηκε επίσης σε σχέση με το 1998 (Baltina, 2012) τόσο ώστε στο τέλος του περασμένου αιώνα, οι τηλεεργαζόμενοι στην Ευρώπη να αριθμούνται περίπου στους 9 εκατομμύρια, αριθμός που σαν ποσοστό αποτελεί το 6 τοις εκατό του ευρωπαϊκού εργατικού δυναμικού. Από τους 9 εκατομμύρια, 2,9 μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως κανονικοί «κατ'οίκον τηλεεργαζόμενοι», 3 εκατομμύρια μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως περιστασιακοί ή «συμπληρωματικοί

τηλεργαζόμενοι» »2,3 εκατομμύρια ανήκουν στην κατηγορία« μετακινούμενοι εργαζόμενοι »και τέλος 1,4 εκατομμύρια αποτελούν την κατηγορία «αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι» (Peters, Wetzels and Tijdens, 2008)

Αξίζει να πούμε ότι πολλοί εργοδότες και συνδικάτα από τη δεκαετία του 1980 και έπειτα ,έχουν αλλάξει στάση απέναντι στο θέμα «τηλεργασία» και είναι πιο θετικά πλέον προσκείμενοι προς αυτό, κάτι που ευκόλως διαπιστώνεται από την συναίνεσή τους στη δημιουργία της ευρωπαϊκής συμφωνίας-πλαίσιου το έτος 2002 για την τηλεργασία και από την σημαντικό αριθμό κοινωνικών εταίρων της Ε.Ε. (Πίνακας 1) που υπέγραψαν τελικά τη συμφωνία αυτή.

Πίνακας 2

Οι κοινωνικοί εταίροι της ΕΕ οι οποίοι υπέγραψαν τη συμφωνία-πλαίσιο για τη τηλεργασία	
1.	Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικάτων (ETUC).
2.	Συμβούλιο Ευρωπαϊκού Επαγγελματικού και Διαχειριστικού Προσωπικού
3.	Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Διευθυντών Στελέχη και Διευθυντικού Προσωπικού (CEC).
4.	ευρωπαϊκό Κέντρο Επιχειρήσεων με τη συμμετοχή και τις επιχειρήσεις του κοινού γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος (CEEP).
5.	Ευρωπαϊκή Ένωση Τεχνών, Μικρομεσαίων και Μεσαίων Επιχειρήσεων (UEAPME).
6.	Ένωση βιομηχανικών και εργοδοτών Συνομοσπονδίες της Ευρώπης (UNICE)

Οι βασικοί τομείς τους οποίους προσπαθεί να συντονίσει η εν λόγω συμφωνία είναι οι παρακάτω:

- οι συνθήκες απασχόλησης των τηλεργαζομένων
- η υγεία και ασφάλεια
- η κατάρτιση και τα συλλογικά δικαιώματα.

Η κυρία Άννα Διαμαντοπούλου, η οποία ήταν η Επίτροπος της Απασχόληση και των Κοινωνικών Υποθέσεων τότε ανέφερε χαρακτηριστικά: «Πρόκειται για συμφωνία ορόσημο. Όχι μόνο η πρωτοβουλία αυτή θα ωφελήσει τόσο τους εργαζόμενους όσο και τις επιχειρήσεις, αλλά είναι η πρώτη Ευρωπαϊκή συμφωνία που θα εφαρμοστεί από τους ίδιους τους κοινωνικούς εταίρους. Αυτό δείχνει την εποχή της ηλικίας του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου» (Avellino, 2005). Το μεγαλύτερο ποσοστό των νέων κρατών μελών της Ανατολικής Ευρώπης προτίμησε να εφαρμόσει την Ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο θεσπίζοντας τη σχετική νομοθεσία. Ωστόσο, θα

πρέπει να αναφέρουμε πως ορισμένες κύριες αρχές της συμφωνίας-πλαίσιο και ειδικότερα οι κανονισμοί σχετικά με τη χρήση των «Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών» (ΤΠΕ) δεν μεταφέρθηκαν σωστά σε όλους τους κανονισμούς εργατικού κώδικα στις αντίστοιχες χώρες.

Σε συνέντευξή της, η αναπληρώτρια γενική γραμματέας της «European Trade Union Confederation» (ETUC), Helena André δήλωσε ότι η πρώτη γενική αξιολόγηση της συμφωνίας τηλεργασίας «είναι μάλλον θετική». Αυτή τη δήλωση συμμερίζονται και οι ευρωπαίοι εργοδότες, οι οποίοι αξιολογώντας την πρώτη εθελοντική συμφωνία την χαρακτήρισαν επιτυχημένη. Οι κοινωνικοί εταίροι λοιπόν στις 28 Ιουνίου 2006 ενέκριναν την έκθεση εφαρμογής της συμφωνίας (Welz and Wolf, 2010). Στην έκθεση εφαρμογής παρουσιάζονται τα αριθμητικά στοιχεία τα οποία είναι βασισμένα στα πορίσματα της «European Working Conditions Survey»(EWCS) του 2005 ,πρόκειται για μια έρευνα των εργαζομένων και των αυτοαπασχολούμενων, που διεξήχθη από το Eurofound. Η EWC έρευνα βασιζόμενη σε ένα πολυτελές, σωματοποιημένο τυχαίο δείγμα το οποίο θα λέγαμε, πως αντιπροσωπεύει τον εργατικό πληθυσμό της ΕΕ από ηλικία 15 ετών και άνω, διεξήχθη από το Eurofound το οποίο εξέτασε μέσω αυτής της έρευνας το χρονικό διάστημα 19 Σεπτεμβρίου έως 30 Νοεμβρίου 2005 το δείγμα αυτό. Συγκεκριμένα επρόκειτο για ένα δείγμα 30.000 Ευρωπαίων εργαζόμενων το οποίο ερωτήθηκε στα 25 κράτη μέλη της ΕΕ καθώς και στη Βουλγαρία, την Κροατία, τη Νορβηγία, τη Ρουμανία, την Ελβετία και την Τουρκία περί θεμάτων σχετικά με την κατάσταση της απασχόλησης και τις συνθήκες εργασίας τους. Οι ερωτηθέντες έδωσαν απαντήσεις για περισσότερα από 100 στοιχεία. Βάσει αυτής της έκθεσης ισχύει ο ακόλουθος ορισμός: για να χαρακτηριστεί ως τηλεεργαζόμενος ένας υπάλληλος πρέπει να εργάζεται «με έναν προσωπικό υπολογιστή (PC) μακριά από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη τουλάχιστον το ένα τέταρτο του χρόνου». Αυτός είναι ο ορισμός ο οποίος πληροί όλα τα κριτήρια που ορίζεται και στον ορισμό της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας-Πλαίσιο, καθώς καθορίζει την συχνότητα της τηλεργασίας η οποία δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο την μία ημέρα την εβδομάδα. Για αρτιότερη διερεύνηση του θέματος, παραθέτονται και σχετικά στοιχεία για τη συχνότητα εμφάνισης αυτής της τηλεργασίας που πραγματοποιείται «όλη ή σχεδόν όλη την ώρα». Παρατηρείται ωστόσο μια μικρή αλλά αρκετά σημαντική διαφοροποίηση στον ορισμό της τηλεργασίας μεταξύ των EWCS και της Ευρωπαϊκής συμφωνίας-πλαίσιο. Η πρώτη μετρά μόνο την τηλεργασία «από το σπίτι», ενώ η δεύτερη εκτός από το σπίτι μετρού την τηλεργασία

αυτή που πραγματοποιείται σε όλους τους εργασιακούς χώρους εργασίας μακριά από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των 27 κρατών μελών της ΕΕ (ΕΕ27) και της Νορβηγίας, το υψηλότερο ποσοστό των εργαζομένων που δουλεύουν απομακρυσμένα παρατηρήθηκε στην Τσεχική Δημοκρατία, στην οποία το 15,2% των εργαζομένων βρίσκονταν σε καθεστώς τηλεργασίας για περίπου 3 μήνες ή και περισσότερο το χρόνο(Εικόνα 5). Το χαμηλότερο ποσοστό των εργαζομένων που δουλεύουν απομακρυσμένα παρατηρήθηκε στην Βουλγαρία στην οποία μόνο το 1,6% των εργαζομένων χρησιμοποιούν την τηλεργασία (Welz and Wolf, 2010).

Incidence of telework in the EU27 and Norway, 2005 (%)

	% involved in telework at least 'a quarter of the time' or more	% involved in telework 'almost all of the time'
Czech Republic (CZ)	15.2	9.0
Denmark (DK)	14.4	2.6
Belgium (BE)	13.0	2.2
Latvia (LV)	12.2	1.8
Netherlands (NL)	12.0	1.9
Estonia (EE)	11.8	1.4
Finland (FI)	10.6	1.6
Poland (PL)	10.3	2.3
Norway (NO)	9.7	1.3
Sweden (SE)	9.4	0.4
Austria (AT)	8.6	3.2
United Kingdom (UK)	8.1	2.5
Slovakia (SK)	7.2	3.4
Greece (EL)	7.2	1.4
Spain (ES)	6.9	1.5
Lithuania (LT)	6.8	0.7
Slovenia (SI)	6.7	1.9
Germany (DE)	6.7	1.2
France (FR)	5.7	1.6
Cyprus (CY)	5.7	0.0
Luxembourg (LU)	4.8	0.0
Ireland (IE)	4.2	0.5
Hungary (HU)	2.8	0.5
Romania (RO)	2.5	0.7
Italy (IT)	2.3	0.5
Portugal (PT)	1.8	0.4
Bulgaria (BG)	1.6	0.0
Malta (MT)	0.0	0.0
EU27	7.0	1.7

Εικόνα 5 - Επιπτώσεις της τηλεργασίας στην E27 και στη Νορβηγία (2005) (Welz and Wolf, 2010)

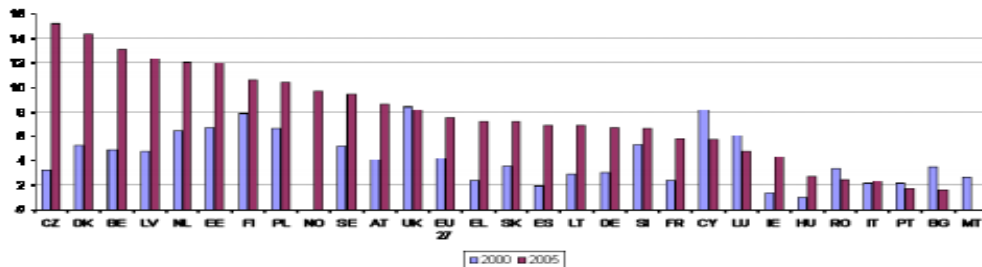
Τα ποσοστά ανά χώρα για την τηλεργασία η οποία πραγματοποιείται «τουλάχιστον το ένα τέταρτο του χρόνου» όπως παρατηρούμε και στον προηγούμενο πίνακα ποικίλλουν σημαντικά. Αξιοσημείωτη είναι η ιδιαίτερα μεγάλη απόκλιση αναφορικά με τη συνολική τάση των εργασιακών σχέσεων που αφορούν την «τηλεργασία μερικής απασχόλησης» και την «τηλεργασία πλήρους απασχόλησης». Οι πρώτες

είναι κατά μέσο όρο περίπου τέσσερις φορές πιο συχνές από τις δευτέρες., γεγονός που επιβεβαιώνει ότι η τηλεργασία χρησιμοποιείται ως μέσο διαμόρφωσης πιο ευέλικτων εργασιακών σχέσεων και ταυτόχρονα ως μέσο αποφυγής πιθανών δυσκολιών που ενδεχομένως να προέκυπταν όταν οι εργαζόμενοι μοιράζονται τους ίδιους εργασιακούς χώρους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Στις χώρες οι οποίες παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά τηλεργασίας – δηλαδή στις χώρες όπου η τηλεργασία εκτελείται τουλάχιστον το ένα τέταρτο του χρόνου διακρίνουμε τις ακόλουθες ομάδες:

- Οι χώρες της ΕΕ με τα μεγαλύτερα ποσοστά τηλεργασίας είναι το Βέλγιο, η Δανία και οι Κάτω Χώρες.
- Στις χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, της Τσεχικής Δημοκρατία, της Εσθονίας, της Λετονίας και της Πολωνία έχει παρατηρηθεί πως είναι κοντά στο μέσο όρο.
- Στις Σκανδιναβικές χώρες της Φινλανδίας, της Νορβηγίας και της Σουηδίας τα ποσοστά τηλεργασίας βρίσκονται πάνω από το μέσο όρο.
- Η εικόνα επιπλέον που παρουσιάζει η χρήση της τηλεργασίας είναι αρκετά αναμειγμένη, με πολλές χώρες τόσο διαφορετικές όπως η Σλοβακία, η Ισπανία και το Ηνωμένο Βασίλειο.
- Στις ανατολικά και νότια κράτη δηλαδή τη Βουλγαρία, την Ουγγαρία, την Ιταλία, την Πορτογαλία και τη Ρουμανία τα ποσοστά της τηλεργασίας είναι πολύ χαμηλά, παρουσιάζοντας ποσοστά μικρότερα από 3% (Peters, Wetzels and Tijdens, 2008). Ωστόσο, η Ιταλία, για παράδειγμα, έχει πολύ υψηλότερο από το μέσο όρο ποσοστό τηλεργασίας στο σπίτι (Baltina, 2012).

Το 2000 επίσης παρατηρείται πως το ποσοστό των τηλεργαζομένων ήταν περίπου 5,3% στα «παλαιότερα» 15 κράτη μέλη της ΕΕ (ΕΕ15) και 4,2% στις υποψήφιες τότε χώρες και το 2005, το συνολικό ποσοστό παρουσιάζει αύξηση 7% για όλη την ΕΕ27 (Εικόνα 6)

Figure 1: Development of telework in the EU27 and Norway, 2000 and 2005 (%)



Note: Figure shows the percentage of employees doing telework at least a quarter of the time or more.
Source: EWCS, 2005

Εικόνα 6 – Ανάπτυξη της τηλεργασίας στην EU27 και στην Νορβηγία (2000-2005)
(Chiru, 2018)

Οι αυτοαπασχολούμενοι εργαζόμενοι συγκριτικά με τους υπαλλήλους, σε μια πιο πρόσφατη μελέτη η οποία πραγματοποιήθηκε το 2007 από την ολλανδική εργατική ένωση FNV και η οποία χρησιμοποίησε έναν πολύ ευρύ ορισμό (τηλεργασία για τουλάχιστον 1 ώρα την εβδομάδα), παρουσιάζουν πολύ υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας. Επιπλέον η πλειοψηφία των τηλεεργαζομένων στη μελέτη αυτή εξέφρασε την επιθυμία να αυξήσει τις ώρες τηλεργασίας της το 2008 και από τους ερωτηθέντες που δεν εργάζονταν στο σπίτι το 2007, 12% εξέφρασαν την επιθυμία να το κάνουν στο μέλλον.

Σε μια ακόμη μελέτη περί τηλεργασίας στις Κάτω Χώρες στην οποία έγινε χρήση ενός στενότερου ορισμού(τηλεργασία για τουλάχιστον 8 ώρες την εβδομάδα), έδειξε ότι μόνο το 8% ήταν τηλεεργαζόμενοι (Peters, Wetzels and Tijdens, 2008)

Σύμφωνα με την έκθεση, που δημοσιεύθηκε από τον «Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης» (ΟΟΣΑ) έπειτα από τη συνάντηση για το μέλλον της οικονομίας του Διαδικτύου η οποία πραγματοποιήθηκε στη Σεούλ στις 17-18 Ιουνίου 2008, σχεδόν το 20% των εργαζόμενους στις πιο αναπτυγμένες οικονομίες του κόσμου έκανε χρήση της τηλεργασίας από το σπίτι τουλάχιστον για μία ημέρα το μήνα κατά το 2006. Αυτό το ποσοστό υποδηλώνει 63% αύξηση συγκριτικά με το 2004.

2.2.2.3. Τομείς της Οικονομίας-Τηλεργασία

Σημαντικά υψηλότερη χρήση της τηλεργασίας εντοπίζεται σε τομείς όπως η:

- χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση
- η εκπαίδευση
- το Real Estate

τομείς στους οποίους το 15% του εργατικού δυναμικού κάνουν χρήση της τηλεργασίας τουλάχιστον κατά το 25% του εργασιακού τους χρόνου. Ποσοστό μεγαλύτερο από 10% αποτελούν οι τηλεργαζόμενοι οι οποίοι ασκούν διαχειριστικά και τεχνικά επαγγέλματα. Άλλο στοιχείο δείχνει ότι η κατηγορία των εργαζομένων με το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο είναι πιθανότερο να χρησιμοποιούν την τηλεργασία. Η τάση επιβεβαιώνεται και από τα στοιχεία σχετικά με τις εκπαιδευτικές διαβαθμίσεις του EWCS όπως βλέπουμε και παρακάτω.

- το 25% όλων των τηλεργαζομένων έχουν μια ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ενώ περισσότεροι από το 50% έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση
- . Οι εταιρείες οι οποίες διαθέτουν υψηλής ταχύτητας σύνδεση στο Internet προσφέρουν περισσότερες ευκαιρίες τηλεργασίας από τις εταιρίες οι οποίες δεν διαθέτουν.
- Αναφορικά τώρα με τις διαφορές μεταξύ των 2 φύλων, τα στοιχεία υποδηλώνουν ότι οι άνδρες υπάλληλοι είναι γενικά πιο πιθανό να κάνουν τηλεργασία από ότι οι γυναίκες εργαζόμενες. Συγκεκριμένα περίπου, το 8,1% των ανδρών εργαζομένων κάνουν χρήση της τηλεργασίας ενώ μόνο το 5,8% των γυναικών εργαζομένων κάνουν χρήση της τελευταίας. Τομείς με υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης τηλεργασίας όπως η χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση και το real estate είναι ανδροκρατούμενοι τομείς (Baltina and Vitola, 2014).

2.2.2.4. Εργασία από το σπίτι στην ΕΕ (2017)

Στο 5,0% ανήλθε το 2017 το ποσοστό των υπαλλήλων στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) ηλικίας μεταξύ 15 έως 64 ετών που εργάζονται από το σπίτι. Το ποσοστό αυτό ήταν αρκετά υψηλότερο αρχικά στις Κάτω Χώρες (13,7%), έπειτα στο Λουξεμβούργο (12,7%) και τη Φινλανδία (12,3%) και τέλος το χαμηλότερο ποσοστό εργασίας από το σπίτι παρουσιάζει η Βουλγαρία (0,3%) και η Ρουμανία (0,4%). Επιπλέον διαπιστώθηκε ότι η εργασία από το σπίτι παρουσιάζει ελάχιστα υψηλότερη

συχνότητα στη ζώνη του ευρώ (5,7% των μισθωτών υπαλλήλων) σε σχέση με όλη την ΕΕ συνολικά.

Επίσης άλλοι αριθμοί δείχνουν ότι με την πάροδο των ετών το ποσοστό των μισθωτών της ΕΕ που περιστασιακά εργάζονται από το σπίτι έχει αυξηθεί σταθερά τόσο ώστε από 7,7% το 2008 να ανέλθει σε 9,6% το 2017, μολονότι το 2017 μειώθηκε ελάχιστα συγκριτικά με το 2016 (9,8%).

Επίσης αρκετά μεγαλύτερο για όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ το ποσοστό 18,1% των αυτοαπασχολούμενων που συνήθως εργάζονται από το σπίτι από το ποσοστό 2,8% των υπαλλήλων. Μεγαλύτερος επίσης στα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ ο αριθμός των γυναικών από τον αριθμό των ανδρών που εργάζονται από το σπίτι.

Το 2017, ωστόσο παρατηρείται ένα ελαφρώς υψηλότερο ποσοστό γυναικών στην ΕΕ οι οποίες εργάζονται συνήθως από το σπίτι 5,3% από το ποσοστό των ανδρών 4,7%. Μεμονωμένες περιπτώσεις είναι μερικά κράτη μέλη της ΕΕ στα οποία το 2017 περισσότεροι είναι οι άνδρες οι οποίοι εργάζονται συνήθως από το σπίτι από τις γυναίκες. Συγκεκριμένα τέτοιες περιπτώσεις είναι αυτή της Ολλανδίας στην οποία το 14,7% των ανδρών εργάζονται συνήθως από το σπίτι, ποσοστό μεγαλύτερο του 12,6% των γυναικών, και της Δανίας στην οποία το 9,5% των ανδρών εργάζονται συνήθως από το σπίτι, ποσοστό μεγαλύτερο του 7,6% των γυναικών.

2.2.2.5. Σχέση ηλικίας - συχνότητας τηλεργασίας

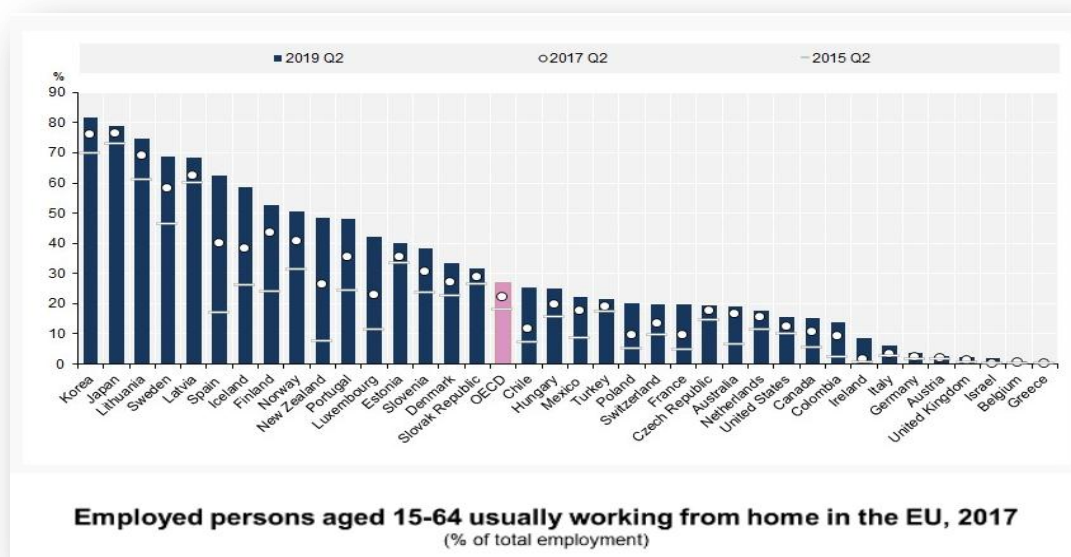
Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 3) τα ποσοστά της εργασίας από το σπίτι σε σχέση με την ηλικία για το έτος 2017.

Πίνακας 3

Τα ποσοστά της εργασίας από το σπίτι σε σχέση με την ηλικία για το έτος 2017		
Μόνο το 1,6% των ατόμων της ηλικιακής ομάδας 15-24 ετών στην ΕΕ εργάζονται συνήθως από το σπίτι	Το 4,7% των ατόμων της ηλικιακής ομάδας 25-49 ετών στην ΕΕ εργάζονται συνήθως από το σπίτι	Το 6,4% των ατόμων της ηλικιακής ομάδας 50-64 ετών στην ΕΕ εργάζονται συνήθως από το σπίτι.

Αξίζει να σημειωθεί η μεγάλη απόκλιση του υψηλού ποσοστού των ατόμων της ηλικιακής ομάδας 15-24 ετών που εργάζονταν τακτικά από το σπίτι στο Λουξεμβούργο 10,4%, συγκριτικά με το αμέσως επόμενο πλησιέστερο κράτος μέλος των Κάτω Χωρών στο οποίο η τηλεργασία αγγίζει το ποσοστό 4,2%.

Για την ηλικιακή ομάδα των 25-49 ετών, η Ολλανδία κατέχει την πρωτιά με ποσοστό (14,8%) αλλά και για την ηλικιακή ομάδα των 50-64 ετών με ποσοστό 16,6%. Δεύτερη σε ποσοστό 13,1% η Φινλανδία στην ηλικιακή ομάδα των 25-49 ετών και δεύτερη επίσης πάλι με 13,6% στην ηλικιακή ομάδα των 50-64 ετών(Εικόνα 7). (Eurostat, 2018)

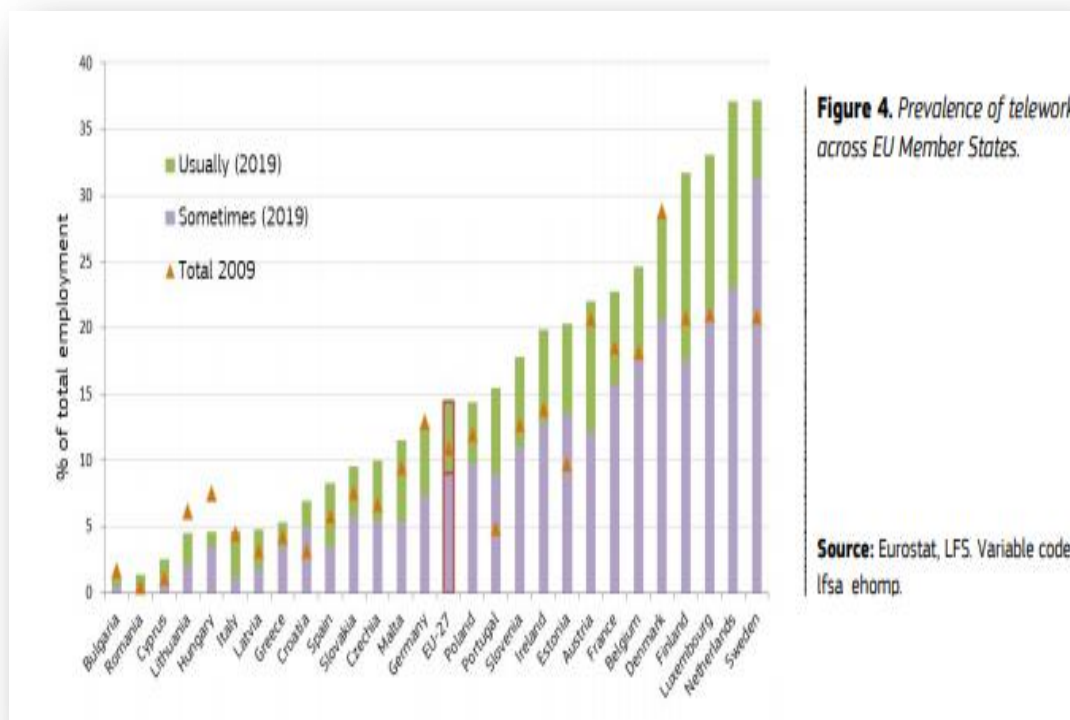


Εικόνα 7 –Εργαζόμενοι στην ΕΕ (15-64 ετών) σε τηλεργασία (2017) (Eurostat, 2018)

Το 2019, ένας μικρός αριθμός κρατών της ΕΕ συμπεριλαμβανομένης της Σουηδίας, της Φινλανδίας και των Κάτω Χωρών, εργάζονται από το σπίτι τακτικά ή τουλάχιστον το 30% του εργασιακού τους χρόνου, ενώ τακτικά ή τουλάχιστον 10% εργάζονται από το σπίτι ένα ποσοστό περίπου 50% του εργατικού δυναμικού των κρατών μελών της ΕΕ (Εικόνα 8). Μεταξύ αυτών των δύο άκρων δηλαδή του 30% και του 10% βρίσκονται χώρες όπως το Βέλγιο, η Γαλλία και η Πορτογαλία, όπου το ποσοστό της τηλεργασίας κυμάνθηκε από 15% σε 24%.

Οι Βορειοευρωπαϊκές χώρες τέλος, παρουσίασαν την μεγαλύτερη αύξηση στην υιοθέτηση της τηλεργασίας κατά την τελευταία δεκαετία, ωστόσο αναμφισβήτητα σημαντική αύξηση στην καθιέρωση της τηλεργασίας πραγματοποιήθηκε και σε άλλα

κράτη μέλη της ΕΕ, ιδίως στην Πορτογαλία, την Εσθονία και τη Σλοβενία (εικόνα 8) (European Commission - Joint Research Center, 2020).

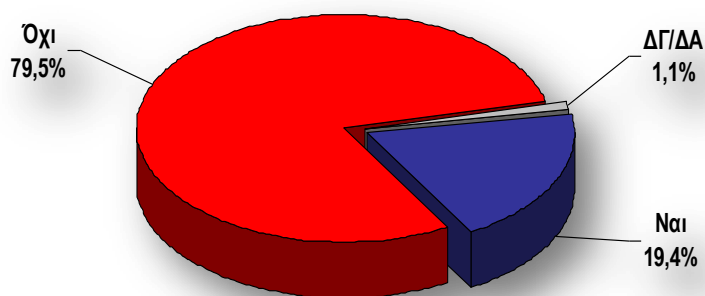


Εικόνα 8 - Επικράτηση της τηλεργασίας σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ (2009-2019)
(European Commission - Joint Research Center, 2020)

2.2.3. Η τηλεργασία σε ελληνικό επίπεδο

2.2.3.1. Κατανόηση του Όρου «Τηλεργασία» στην Ελλάδα

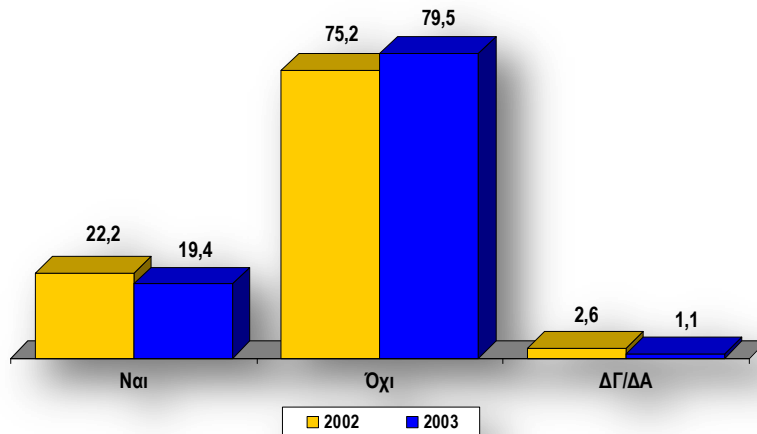
Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2004 στα πλαίσια εκπόνησης μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα, μόλις 2 στους 10 ερωτώμενους όπως απεικονίζεται και στην εικόνα 9, απάντησε ότι γνωρίζει τι ακριβώς είναι η τηλεργασία. Αυτό αποδεικνύει πως ο θεσμός της τηλεργασίας ήταν ελάχιστα κατανοητός και διαδεδομένος στη χώρα μας.



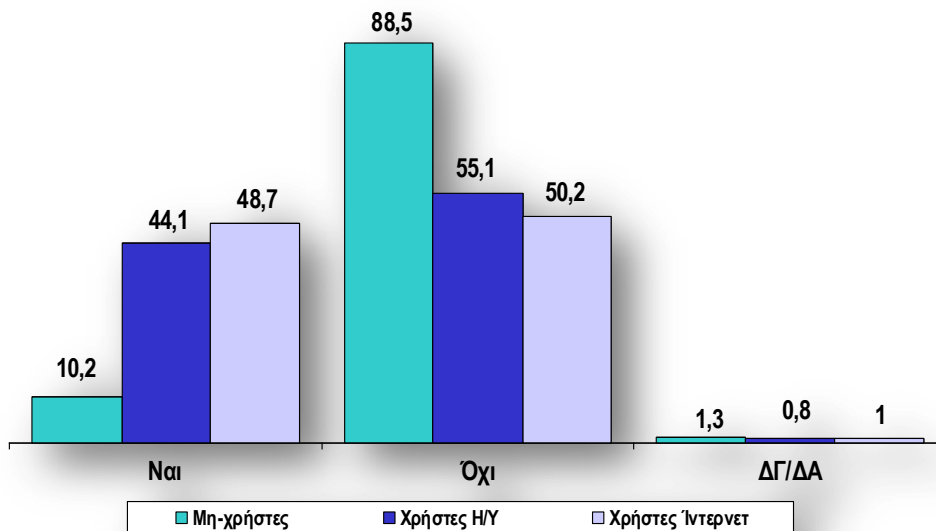
Εικόνα 9 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;(Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004)

Παράλληλα, και στην εικόνα «Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;» αντίστοιχης μελέτης που διενεργήθηκε το 2002-2003 ο αριθμός των ερωτούμενων που απάντησαν ότι γνωρίζουν τι είναι η τηλεργασία είναι εξίσου μικρός. Οι διαφορές που καταγράφονται είναι τόσο μικρές που εύκολα αντιλαμβανόμαστε πως η τηλεργασία στην Ελλάδα δεν εξελίσσεται.

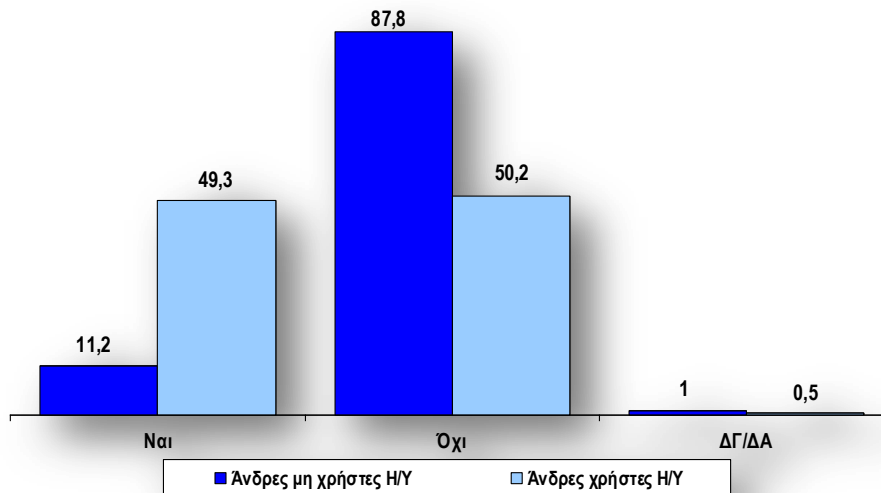
Παράλληλα, όπως παρατηρούμε στην εικόνα 11, «– Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;», τα ποσοστά αυτά αυξάνονται σε 48,7% για τους χρήστες Internet και 44,1% για τους χρήστες Η/Υ. Τα ποσοστά αυτά θεωρούνται αρκετά χαμηλά συγκριτικά με αντίστοιχα μεγέθη που προκύπτουν από διεθνείς μελέτες. Τέλος, με την καταγραφή στην εικόνα 12 και 13, παρατηρούμε ότι το ποσοστό 38,2% είναι σημαντικά χαμηλότερο για τις γυναίκες - χρήστες Η/Υ από το ποσοστό των αντρών που είναι 49,3%.



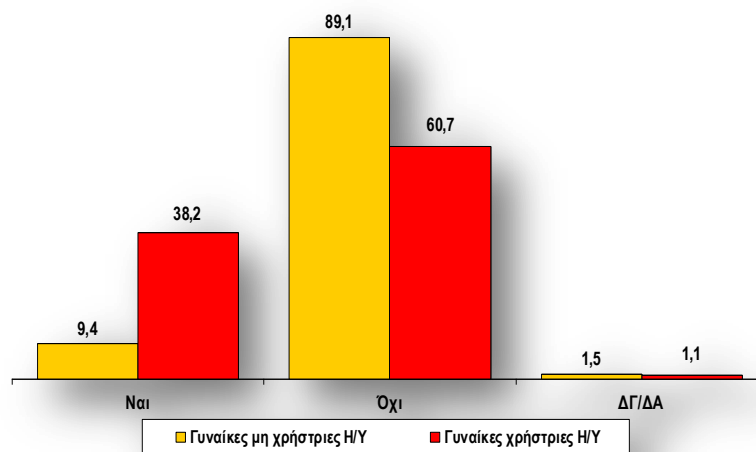
Εικόνα 10 -Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;(Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004)



Εικόνα 11- Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;(Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004)



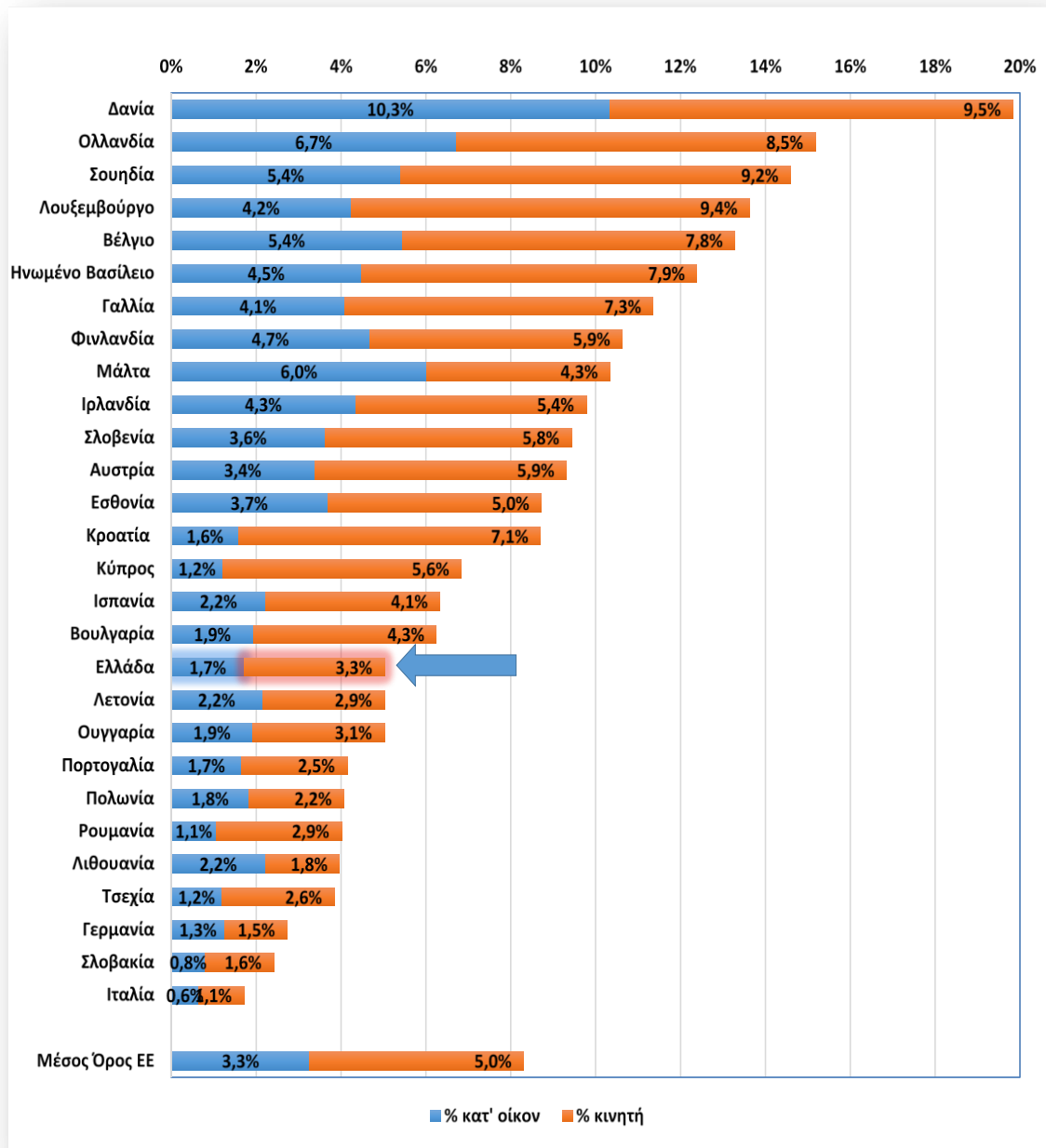
Εικόνα 12 – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία; (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004)



Εικόνα 13 - – Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία; (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004)

Έρευνα επίσης, που διενεργήθηκε το 2017 από τον Διεθνή Οργανισμό Εργασίας (ILO) και το ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound) έδειξε πως στην ΕΕ28, τα άτομα που τηλεργάζονται σε τακτική και συστηματική βάση αποτελούν το 8,3% όλων των μισθωτών. Η Ελλάδα, με 5% βρίσκεται στη 18η θέση με 1,7% των ατόμων να εργάζονται από το σπίτι και το υπόλοιπο 3,3% αυτών να κάνει χρήση κινητής τηλεργασίας. Τα ποσοστά αυτά

παρουσιάζουν σημαντική απόκλιση από τα ποσοστά των αντίστοιχων Ευρωπαϊκών μέσων όρων (3,3% και 5%) .Τις αποκλείσεις αυτές τις παρατηρούμε και στην παρακάτω εικόνα (Εικόνα 14)



Εικόνα 14 – Η τηλεργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Messenger *et al.*, 2017)

Η όποια ελληνική υστέρηση παρατηρείται, οφείλεται επί τω πλείστον στην αδιαμφισβήτητα προβληματική προσαρμοστικότητα της χώρας μας απέναντι στις μεταβαλλόμενες συνθήκες οι οποίες είναι επακόλουθο των συνεχόμενων τεχνολογικών αλλαγών ή των νέων οργανωτικών προτύπων της εργασίας. Η

αναγκαιότητα λοιπόν για παραγωγικό κοινωνικό διάλογο αναφορικά με το εργασιακό μέλλον της χώρας μας παραμένει επίκαιρη και ζωτικής σημασίας για αυτή. Η επιτακτικότητα να υιοθετήσουμε καινοτόμες και δημιουργικές λύσεις αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες έχει αρκετές φορές επισημανθεί μέσω διαδεχόμενων δημόσιων παρεμβάσεων από τον ΣΕΒ. Ιδίως την περίοδο της οικονομικής κρίσης όπου η παραγωγικότητα της εργασίας στην χώρα μας μειώθηκε κατά 12% , δημιουργείται ακόμα πιο έντονη ανάγκη για ενίσχυση της τηλεργασίας (ΣΕΒ, 2019).

2.2.3.2. Νομοθετικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα

Στην χώρα μας με το Νόμο 2639/1998 η απομακρυσμένη εργασία αναγνωρίζεται για πρώτη φορά ως ειδική μορφή εργασιακής απασχόλησης. Η πολιτεία στην προσπάθειά της να ενισχύσει ακόμα περισσότερο τη θέση της τηλεργασίας στον ελληνικό εργασιακό βίο, έδωσε κίνητρα μέσω της εγκυκλίου ΠΟΛ.1108/2000, με τη μορφή έκπτωσης δαπανών στις επιχειρήσεις οι οποίες απασχολούν υπαλλήλους οι οποίοι κάνουν χρήση της τηλεργασίας. Τα άτομα επιπλέον που τηλεργάζονται για Δημόσιο και «Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης» (ΟΤΑ) ασφαρίζονται στον «Οργανισμό Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών - Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος» (ΟΑΕΕ – ΤΕΒΕ) σύμφωνα με την Εγκύκλιο ΤΕΒΕ. Ρυθμίσεις για την τηλεργασία προβλέπει και η Υπουργική απόφαση 80025/2004 όπως επίσης και η τελευταία εθνική γενική συλλογική σύμβαση του 2006-2007.

Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2006-2007 (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) υιοθετεί την Ευρωπαϊκή συμφωνία - πλαίσιο για την τηλεργασία η οποία καλύπτει όλους τους εργαζόμενους σε όλους τους τομείς της οικονομίας και η οποία ορίστηκε στις 16 Ιουλίου 2002 για την θέσπιση του ελληνικού νομικού πλαισίου αναφορικά πάντα με τις ελληνικές εργασιακές σχέσεις. Μολονότι η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2006-2007 κατοχυρώνει νομικά ζητήματα περί τηλεργασίας ως ένα βαθμό, αυτό ωστόσο δεν είναι αρκετό ούτως ώστε να ορίσει λεπτομερώς το νομοθετικό πλαίσιο των όρων εργασίας του τηλεεργαζομένου επί του συνόλου ούτε σε εθνικό επίπεδο αλλά ούτε και σε ευρωπαϊκό επίπεδο . Έτσι οι αρμόδιες αρχές πρέπει τώρα να διαμορφώσουν νέο καθεστώς ανθρώπινων πόρων το οποίο θα προβλέπει και θα διασφαλίζει τη βέλτιστη προετοιμασία των σημερινών αλλά και των μελλοντικών

εργαζόμενων καθώς επίσης και των διευθυνόντων οι οποίοι με τη σειρά τους καλούνται να αντιμετωπίσουν τις νέες τεχνολογικές προκλήσεις.

Ο εργοδότης σύμφωνα με το Π.Δ.156/1994 καλείται να παράσχει στον τηλεεργαζόμενο με πλήρη σαφήνεια γραπτώς τις απαραίτητες γενικές πληροφορίες, αλλά και αυτές σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της θέσης εργασίας προς εκτέλεση κ.λπ. Αυτή η παροχή θα πρέπει να δίδεται και στην περίπτωση όπου η τηλεεργασία αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου αλλά και όταν αυτή συμφωνηθεί εκ των υστέρων. Οι ιδιαιτερότητες της τηλεεργασίας ποικίλουν για κάθε επιχείρηση και για κάθε θέση και απαιτούν συμπληρωματικές γραπτές πληροφορίες κάθε φορά, ανάλογες με τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των ιεραρχικά άμεσα ανώτερων του τηλεεργαζομένου ή άλλων ατόμων στα οποία ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικού ή προσωπικού χαρακτήρα, τρόπους αναφοράς κ.λπ. Στην περίπτωση που η τηλεεργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης και δηλαδή ο εργοδότης κοινοποιήσει πρόταση τηλεεργασίας μεταγενέστερα, ο εργαζόμενος έχει κάθε δικαίωμα είτε να δεχθεί είτε να απορρίψει αυτή την πρόταση χωρίς να έχει κάποια επίπτωση. Αντίστοιχα όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει την επιθυμία να κάνει χρήση τηλεεργασίας, ο εργοδότης μπορεί επίσης είτε να δεχθεί, είτε να αρνηθεί αυτό το αίτημα. Η μετάβαση κάποιου υπαλλήλου σε τηλεεργασία δε θίγει επ' ουδενί το καθεστώς απασχόλησής του, αλλά μεταβάλλει ως ένα βαθμό τον τρόπο διενέργειας της εργασίας. Η απόρριψη λοιπόν από έναν υπάλληλο μιας πρότασης για τηλεεργασία δεν μπορεί να αποτελέσει από μόνη της λόγο διακοπής της εργασιακής του σχέσης με την επιχείρηση αλλά ούτε να μεταβάλει τους όρους και τις συνθήκες απασχόλησης αυτού του εργαζόμενου. Συγκεκριμένα αν η αρχική περιγραφή της θέσης εργασίας ενός υπαλλήλου δεν προβλέπει τηλεεργασία, η μετάβαση στην τηλεεργασία σε δεύτερο χρόνο από την ανάληψη των καθηκόντων του μπορεί να ανακληθεί με ατομική ή/και συλλογική σύμβαση. Η ανάκληση συνεπώς μπορεί να οδηγήσει σε εκτέλεση των καθηκόντων του υπαλλήλου εντός των εγκαταστάσεων του εργοδότη, έπειτα από αίτηση του εργαζόμενου ή και του εργοδότη.

Μέρος της αρχικής συμφωνίας μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη θα μπορούσα ενδεχομένως να αποτελέσουν και τα παρακάτω ζητήματα:

- Όταν ο υπεύθυνος της εταιρείας ελέγχει τον προσωπικό χώρο του τηλεεργαζόμενου για να επιβεβαιώσει ότι ο χώρος αλλά και ο εξοπλισμός κρίνεται κατάλληλος. Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να δημιουργηθεί πρόβλημα μεταξύ

εργοδότη και τηλεργαζόμενο, αν ένα τέτοιο ζήτημα δεν διευκρινίζεται νομικά και δεν προβλέπεται από σχετικό συμβόλαιο εργασίας. Ο εργοδότης από την πλευρά του μπορεί να θέλει ουσιαστικά να διαπιστώσει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις όπως ασφάλεια, υγιεινή και παραγωγικότητα και για αυτό να επιδιώκει να επιθεωρήσει τον ιδιωτικό χώρο του τηλεργαζόμενου ο οποίος όμως είναι ταυτόχρονα και η κατοικία του, ενώ από την πλευρά του ο τηλεργαζόμενος θεωρεί πως η οικία του αποτελεί και άσυλο το οποίο μπορεί να παραβιαστεί μόνο με ένταλμα, αφού προστατεύεται από την αρχή μέσω της οποίας η επίσκεψη αρμοδίων στον ιδιωτικό του χώρο συνιστά καταπάτηση της ιδιωτικής του ζωής.

- Άλλο σοβαρό ζήτημα που μπορεί να απασχολήσει και τις δύο πλευρές είναι η κάλυψη εξόδων στην τηλεργασία. Η ρήτρα κατά την οποία ο εργοδότης οφείλει και είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίσει στον εργαζόμενο επάρκεια σε υπολογιστή, εξοπλισμό, κάλυψη εξόδων (τον τηλεφωνικό λογαριασμό, ή έξοδα χαρτικών και ειδών γραφείου κ.ά.) του που έχουν σχέση με την εργασία του, ίδιο θα πρέπει να ισχύει και για τους τηλεργαζόμενους, είτε μέσω θέσπισης ειδικού νομικού πλαισίου είτε μέσω του συμβολαίου που υπογράφουν οι δύο πλευρές.
- Τα γενικά έξοδα του χώρου εργασίας του τηλεργαζόμενου όπως η θέρμανση, ο φωτισμός και η καθαριότητα του χώρου, είναι ένα ακόμα ζήτημα που πρέπει να επίσης προβλεφθεί εγκαίρως.
- Ο τηλεργαζόμενος έχει δικαίωμα να αιτηθεί την παρακολούθηση και την επίβλεψη της εργασίας του από αρμόδιο.
- Η διαρροή και απώλεια απόρρητου υλικού σε κατευθύνσεις που δεν προβλέπονται από μία συμφωνία είναι ακόμα ένα σοβαρό ζήτημα που θα πρέπει να εξεταστεί ως προς το ποιος αναλαμβάνει την ευθύνη μιας ενδεχόμενης τέτοιας καταστροφή-απώλειας.
- Η εταιρεία κανονικά οφείλει να διασφαλίσει την πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεργαζόμενου και τη μεταφορά υλικού και πληροφοριών με απόλυτη ασφάλεια προς αποφυγή προβλημάτων όπως αυτά που κατά καιρούς παρουσιάζονται από τους επονομαζόμενους³ hackers. Οι τελευταίοι, έχουν την

³ **Χάκερ** (*Hacker*) ονομάζεται συνήθως το άτομο το οποίο εισβάλλει σε υπολογιστικά συστήματα και πειραματίζεται με κάθε πτυχή τους. Ωστόσο παλαιότερα είχε την έννοια του εφευρέτη, αυτού που ασχολείται έτσι ώστε να

ικανότητα να σπάνε τους προστατευτικούς κωδικούς και να αποκτούν άμεση πρόσβαση στο υλικό. (Βικιβιβλία, 2019).

2.2.3.3. Εφαρμογή τηλεργασίας - πολυπλοκότητα & ακαμψία εργατικού-φορολογικού δικαίου

Η Εθνική Γενική Συλλογή Σύμβαση Εργασίας 2006-2007 ενσωμάτωσε όπως προαναφέραμε για πρώτη φορά την Ευρωπαϊκή Συμφωνία-Πλαίσιο για την Τηλεργασία, η οποία από τότε ανελλιπώς ενσωματώνεται σε όλες τις ακόλουθες ισχύουσες ΕΓΣΣΕ. Ωστόσο, η πολυπλοκότητα και η υποχόνδρια συμπεριφορά του ισχύοντος εργατικού και φορολογικού δικαίου αποτελούν σοβαρούς παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την εφαρμογή της τηλεργασίας στην χώρα μας.

Αξίζει σε αυτό το σημείο να αναφερθούμε σε συγκεκριμένα παραδείγματα προκειμένου να αντιληφθούμε το βαθμό δυσκολίας εφαρμογής της τηλεργασίας στην χώρα μας.

1^ο παράδειγμα:

Ενώ όπως είδαμε και παραπάνω οι εργοδότες οφείλουν να καλύψουν όλα τα κόστη που μπορεί να προκύψουν από την παροχή της τηλεργασίας στον εργαζόμενο, οι αυστηροί περιορισμοί αναφορικά με τις μη μισθολογικές παροχές, βάσει του Ν.4173/2012 όλως παραδόξως αναγκάζουν τον εργαζόμενο να καταβάλει επιπλέον φόρο για κόστη που επί της ουσίας ανήκουν στις παραγωγικές δαπάνες της επιχείρησης και κατά συνέπεια δε θα έπρεπε να καταλογίζονται ως μη μισθολογικές παροχές. Ο λόγος ουσιαστικά γίνεται για το υπερβάλλον των 300 € ετησίως ποσό.

2^ο παράδειγμα:

Η μερική τηλεργασία δεν απαγορεύεται βάσει θεσμικού πλαισίου, ωστόσο παρατηρείται ότι σε ημερήσιο πρόγραμμα είναι πολύ δύσκολο να εφαρμοστεί στην πράξη σε συνδυασμό με κανονική εργασία. Ο λόγος είναι η ασαφείς και αντικρουόμενες ερμηνευτικές απόψεις που κυριαρχούν σχετικά με το κατά πόσο η επιχείρηση προστατεύεται από τις αρμόδιες αρχές σε περίπτωση ελέγχου (ΣΕΒ, 2019).

ανακαλύψει το πως λειτουργεί ένα σύστημα και να το βελτιώσει ή να το αλλάξει τροποποιώντας το.

2.2.3.4. Γενικά Στοιχεία-Συμπεράσματα της Έρευνας της Eurostat

Βάσει τέλος σχετικής έρευνας της Eurostat το 2017 και των στατιστικών που έχουν προκύψει από αυτή, το ποσοστό των τηλεργαζομένων στη χώρα μας, έχει ανεπαίσθητα αυξηθεί από το 2008 με 7,7% σε 9,6% το 2017. Επιπλέον η Ελλάδα στο ηλικιακό κοινό 15-64 κατατάσσεται στην 6 θέση από το τέλος ανάμεσα σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. με ένα ποσοστό ελαφρώς μεγαλύτερο από το 2%. Η Ελλάδα επίσης συνεχίζει να καταλαμβάνει μια από τις πρώτες θέσεις από το τέλος ανάμεσα σε 37 χώρες με ένα ποσοστό 0,16% ενώ την ίδια στιγμή την πρώτη θέση από την αρχή καταλαμβάνει η Ν. Κορέα με ποσοστό 81,65%

θα λέγαμε κλείνοντας λοιπόν ότι το πρόβλημα εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα δημιουργείται ουσιαστικά από δύο κύριους λόγους .

1. Έλλειψη κουλτούρας
2. απουσία πρόσβασης σε Ίντερνετ υψηλής ταχύτητας (Krommyda, 2020).

2.2.4. Η τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα

1η μεγάλη έρευνα:

2.2.4.1. Γενικά Στοιχεία από την έρευνα EMERGENCE

Δεδομένου ότι οι μεγάλες επιχειρήσεις στην χώρα μας (πίνακας 4) αποτελούν ένα πολύ μικρό ποσοστό (μόνο το 0,6%) στο σύνολο των επιχειρήσεων συγκριτικά με τις πολύ μικρές επιχειρήσεις οι οποίες συνιστούν την πλειοψηφία απασχολώντας προσωπικό μέχρι και 49 άτομα (97,7% των Ελληνικών επιχειρήσεων απασχολούν προσωπικό μικρότερο των 10 ατόμων) ήταν πολύ δύσκολο να επιτευχθεί ο αρχικός στόχος της έρευνας Εργοδοτών του έργου EMERGENCE, η οποία διεξήχθη το 2000. Ο αρχικός στόχος της έρευνας αυτής ήταν να απευθυνθεί σε επιχειρήσεις άνω των 50 εργαζομένων.

Πίνακας 4 - Επιχειρήσεις ανά μέγεθος στην Ελλάδα (1997)

ΣΥΝΟΛΟ	0-49	50-299	300+
564.552	462.351	2.531	256

2.2.4.2. Γενικά Συμπεράσματα από την έρευνα EMERGENCE

Μερικά γενικά συμπεράσματα συνοπτικά αυτής της έρευνας είναι:

- Το ποσοστό τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι αυξημένο σε επιχειρήσεις άνω των 50 εργαζομένων.
- Η τηλεργασία αφορά κυρίως eOutsourcing, μέσω εκτεταμένης ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing) και σε πολύ μικρότερο βαθμό με την διάδοση της τηλεργασίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων. Ουσιαστικά, με την καθιέρωση της χρήσης ΤΠΕ η εξάπλωση του outsourcing μεταφράζεται πλέον σε αντίστοιχη εξάπλωση του eOutsourcing.
- Η Ελλάδα, αναφορικά με τη «μετακίνηση της εργασίας» εκτός εθνικών συνόρων (cross-border relocation) σπανίως συνιστά χώρα επιλογής.
- Οι ΤΠΕ στην χώρα μας έχουν στόχο να ελαχιστοποιήσουν τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν στους εργαζόμενους λόγω χαμηλής προσβασιμότητας εξαιτίας γεωγραφικών ή κοινωνικοοικονομικών παραγόντων.
- Σε αρκετές περιπτώσεις, η απόφαση για μετακίνηση της εργασίας δεν είναι αποτέλεσμα ενός καλά σχεδιασμένου πλάνου, ή μιας συγκεκριμένης στρατηγικής της επιχείρησης.
- Δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία που να αποδεικνύουν πως οι κοινωνικοί εταίροι παίζουν καθοριστικό ρόλο στην απόφαση για μετακίνηση.
- Για όσες περιπτώσεις εξετάστηκαν στην έρευνα, δεν φαίνεται να είναι σημαντική η επίδραση στην απασχόληση.

2η μεγάλη έρευνα:

2.2.4.3. Γενικά Στοιχεία από την Πανελλαδική Έρευνα του INE/ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ

Πρωταρχικός σκοπός αυτής της έρευνας που διενεργήθηκε από το «Ινστιτούτο Εργασίας» (INE)-ΓΣΕΕ και την «Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων» (ΑΔΕΔΥ) το διάστημα Ιούνιο-Ιούλιο 2002, ήταν η καταγραφή και η ανάλυση των σύγχρονων εξελίξεων στην αγορά εργασίας. Σε αυτήν την έρευνα λοιπόν έγινε προσπάθεια να καταγραφούν οι πολιτικές των επιχειρήσεων σε ένα εύρος πεδίων αναφορικά με την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις.

Συγκεκριμένα, το βασικό ερευνητικό αντικείμενο σε ένα δείγμα 2000 επιχειρήσεων περίπου ήταν η δομή της απασχόλησης και κυρίως ο ρόλος των ευέλικτων μορφών απασχόλησης και των προοπτικών αυτής.

2.2.4.4. Γενικά Συμπεράσματα από την Πανελλαδική Έρευνα του INE/ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ

Ένα από τα βασικά συμπεράσματα που εξάχθηκαν από την έρευνα που έγινε το 2002 και τα οποία αφορούσαν τη δομή αλλά και τη σύνθεση της απασχόλησης είναι ότι:

Η χρήση της τηλεργασίας (1% των επιχειρήσεων) σε συνδυασμό με την προσφυγή στο δανεισμό εργαζομένων αποτελεί νέο φαινόμενο το οποίο να μεν παρουσιάζει προς το παρόν πολύ περιορισμένη εφαρμογή αλλά ήδη διαφαίνονται οι τάσεις ανάπτυξης. Το θεσμικό πλαίσιο περί δανεισμού προσωπικού, είναι πολύ πρόσφατο (Οκτώβριος 2001) και κατά συνέπεια ο χρόνος εφαρμογής του είναι εξίσου περιορισμένος (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004).

3η μεγάλη έρευνα:

2.2.4.5. Γενικά Στοιχεία από την Έρευνα των 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική & MDM

Η μελέτη που πραγματοποιήθηκε το 2005 από τις εταιρείες 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική και MDM, για το «Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας» (ΥΑΚΠ), αφορούσε την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Σύμφωνα λοιπόν με αυτή την μελέτη φαίνεται πως η τηλεργασία στην Ελλάδα βρίσκεται σε αρκετά χαμηλά επίπεδα συγκριτικά με τις υπόλοιπες χώρες της ΕΕ. Και ενώ οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα δείχνουν βάσει της εν λόγω έρευνας, έτοιμες να αφομοιώσουν την τηλεργασία στην παραγωγική τους διαδικασία, η πλειοψηφία αυτών εξακολουθεί και προτιμά να διαχειρίζεται την εργασία μέσω της άμεσης εποπτείας των εργαζομένων της.

Η επιλογή του δείγματος για τους σκοπούς αυτής της έρευνας βασίστηκε στη διεθνή εμπειρία σχετικά με τους κλάδους της οικονομίας οι οποίοι μπορούν να ενισχύσουν την εφαρμογή και την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Οι επιχειρήσεις οι οποίες επιλέχθηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα έχουν τέτοιο μέγεθος (αριθμός

εργαζομένων) προκειμένου να καθίσταται δυνατή η έρευνα και συνεπώς η εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

Συνολικά, συμμετείχαν 58 επιχειρήσεις από διάφορους τομείς όπως από τον τομέα της πληροφορικής, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, των συμβουλευτικών υπηρεσιών, των εκδόσεων, των τηλεπικοινωνιών και της εκπαίδευσης. Η επιλογή αυτών των οικονομικών κλάδων, σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, βασίζεται στο αντικείμενο των τηλεεργαζομένων των επιχειρήσεων που ανήκουν στους κλάδους αυτούς, των εργασιών των τηλεεργαζομένων και τις μεθόδους ή πρακτικές που χρησιμοποιούν αυτοί στη παραγωγική τους διαδικασία.

Το ποσοστό ωριμότητας ως προς την εφαρμογή της τηλεργασίας στην παραγωγική διαδικασία των επιχειρήσεων που επιλέχθηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα είναι αρκετά υψηλό (62%). Οι επιχειρήσεις αυτές λοιπόν φαίνεται να αναθέτουν σωστά καθορισμένες αρμοδιότητες χωρίς ή με χαμηλή επίβλεψη, παρέχουν επίσης ευέλικτη διαχείριση ως προς τον καθορισμό αρμοδιοτήτων μέσα σε ομάδες ή και μεμονωμένα στους εργαζόμενους. Επιπλέον, παρακάτω βλέπουμε τα ποσοστά τηλεργασίας ανά βαθμίδα στελεχών στα οποία σημαντικός αριθμός Ελληνικών επιχειρήσεων την επιτρέπει:

- σε ανώτερα στελέχη (58%)
- σε μεσαία στελέχη (37%)
- σε υπευθύνους έργων (18%),

Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό (16%) των επιχειρήσεων δεν παρέχει αυτή τη δυνατότητα.

2.2.4.6. Γενικά Συμπεράσματα από την Έρευνα των 01

Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική & MDM

- Η πλειονότητα των Ελληνικών επιχειρήσεων (58%) κάνει χρήση της άμεσης επίβλεψης των υπαλλήλων της ως βασική μέθοδο διαχείρισης της εργασίας τους, γεγονός που φαίνεται να αποτρέπει την υιοθέτηση της τηλεργασίας ως μέθοδο παραγωγικής διαδικασίας.
- Περίπου 20% των επιχειρήσεων διαχειρίζονται την εργασία μέσω καθορισμού στόχων σε ομάδες εργαζομένων.
- Περίπου 10% των επιχειρήσεων διαχειρίζονται την εργασία μέσω καθορισμού στόχων σε μεμονωμένους εργαζόμενους

- Περίπου 7% των επιχειρήσεων διαχειρίζονται την εργασία κατά περίπτωση. Όλες αποτελούν μεθόδους που ευνοούν σημαντικά την ανάπτυξη της τηλεργασίας.
- Η διάδοση επίσης της τηλεργασίας στη χώρα μας βρίσκεται ακόμη σε χαμηλά επίπεδα, αφού η εφαρμογή της στον επιχειρησιακό χώρο μέχρι σήμερα πραγματοποιείται αποσπασματικά, απομονωμένα και πολλές φορές μη οργανωμένα.
- Βασικός αποτρεπτικός παράγοντας για την διεύδυση της τηλεργασίας στην Ελλάδα είναι η έλλειψη θεσμικού πλαισίου. Ένα καλά θεσπισμένο νομοθετικό πλαίσιο περί τηλεργασίας στον χώρο των επιχειρήσεων θα μπορούσε να την κατοχυρώσει και από την πλευρά των επιχειρήσεων και των οργανισμών του ιδιωτικού τομέα (εργοδοτών) αλλά και από την πλευρά των εργαζομένων (EKT National Documentation Centre, 2005).

4η μεγάλη έρευνα:

2.2.4.7. Γενικά Στοιχεία από την ποσοτική Έρευνα του ΣΕΒ

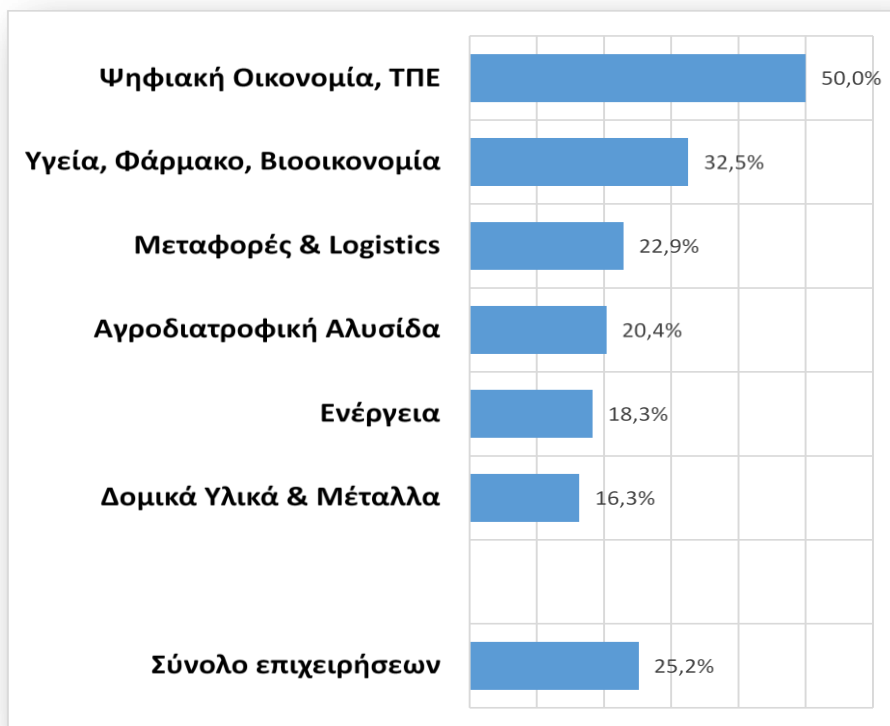
Η έρευνα⁴ του ΣΕΒ που διενεργήθηκε το 2018 αποτελεί μια από τις πιο πρόσφατες και εμπειριστατωμένες έρευνες σχετικά με την τηλεργασία στην Ελλάδα. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε σε ένα μεγάλο δείγμα 831 επιχειρήσεων στη χώρα. Σημείο αναφοράς αποτελούν τα 6 κλαδικά οικοσυστήματα σε επιχειρήσεις οι οποίες απασχολούν άνω των 30 εργαζομένων.

2.2.4.8. Γενικά Συμπεράσματα από την ποσοτική Έρευνα του ΣΕΒ

- Το 25% των επιχειρήσεων εφαρμόζει συστηματικά τηλεργασία παρουσιάζοντας ωστόσο σημαντικές αποκλίσεις ανάλογα με τα κλαδικά οικοσυστήματα στα οποία ανήκει η κάθε επιχείρηση.
- οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε κλάδους έντασης γνώσης χρησιμοποιούν την τηλεργασία σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό συγκριτικά πάντα

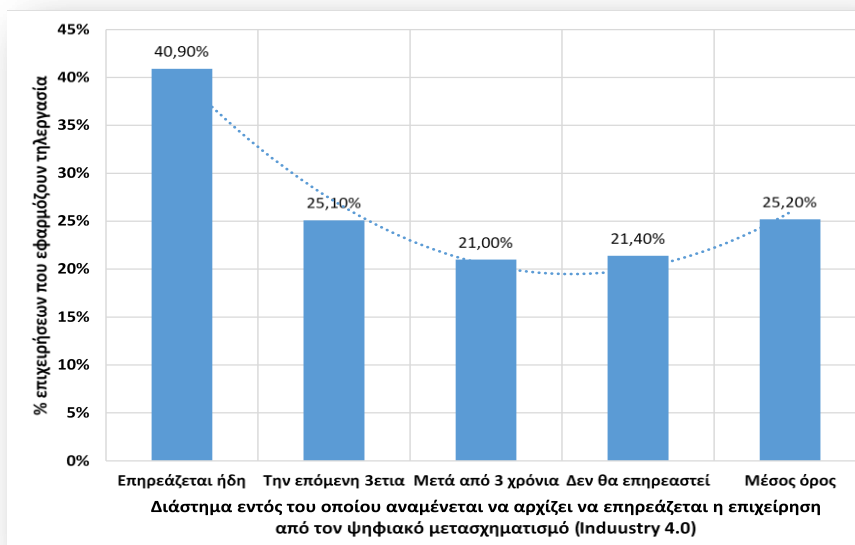
⁴ ΣΕΒ: «Ποσοτική έρευνα σε βιομηχανικές επιχειρήσεις επί θεμάτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού» Ιούλιος - Οκτώβριος 2018

με τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε κλάδους έντασης κεφαλαίου (Εικόνα 15).



Εικόνα 15 - Ποσοστό επιχειρήσεων που εφαρμόζει τηλεργασία ανά κλαδικό οικοσύστημα (Ιωάννου Α. Χρήστος, 2019)

- Θετικά φαίνεται να συσχετίζεται ο βαθμός επηρεασμού μιας επιχείρησης από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της οικονομίας («ψηφιακή ωριμότητα επιχείρησης») με την εφαρμογή της τηλεργασίας. Συγκεκριμένα, σχεδόν 100% μεγαλύτερο φαίνεται το ποσοστό των επιχειρήσεων οι οποίες έχουν ήδη επηρεαστεί από την ψηφιακή μετάβαση και οι οποίες εφαρμόζουν τηλεργασία συγκριτικά με το γενικό μέσο όρο(εικόνα 16).



Εικόνα 16 – Τηλεργασία και ψηφιακή ωριμότητα (ΣΕΒ, 2019)

2.2.4.9. Γενικά Στοιχεία από την ποιοτική Έρευνα του ΣΕΒ

Παράλληλα με την παραπάνω ποσοτική έρευνα, ο ΣΕΒ πραγματοποίησε και ποιοτική έρευνα μέσω συναντήσεων με εκπροσώπους διάφορων επιχειρήσεων οι οποίες έχουν ενεργοποιήσει πρόσφατα ή σκοπεύουν να ενεργοποιήσουν στο άμεσο μέλλον πολιτικές και μεθόδους τηλεργασίας.

2.2.4.10. Γενικά Συμπεράσματα από την ποιοτική Έρευνα του ΣΕΒ

- Η κινητήριος δύναμη για την διάδοση της τηλεργασίας είναι η ανάγκη των ίδιων των εργαζομένων και ιδιαιτέρως των νεότερων, για εκσυγχρονισμό της εργασίας τους μέσω της μεγαλύτερης ευελιξία στην οργάνωση της. Είναι αξιοσημείωτο μάλιστα πως η τηλεργασία πλέον εντάσσεται σε ευρύτερες πολιτικές οι οποίες έχουν μεσοπρόθεσμα σκοπό να ενισχύσουν την προσωπική ανάπτυξη και τη ευζωία των εργαζομένων.
- Στις περισσότερες επιχειρήσεις έχουν υιοθετηθεί επίσημα τέτοιες πολιτικές που ευνοούν την τηλεργασία. Αρκετές είναι επίσης οι επιχειρήσεις αυτές οι οποίες εισέρχονται στην διαδικασία τροποποίησης των υφιστάμενων συμβάσεων ώστε να καταγράφονται με σαφήνεια τα δικαιώματα αλλά και οι αμοιβαίες υποχρεώσεις των εργοδοτών και των εργαζομένων.

- Ο αριθμός των εργαζομένων που τηλεργάζεται συστηματικά και επί μονίμου βάσεως είναι σχετικά μικρός και αφορά συνήθως έκτακτες περιστάσεις συγκεκριμένης χρονικής διάρκειας. Τέτοιες περιπτώσεις για παράδειγμα, είναι οι εργαζόμενοι οι οποίοι εφαρμόζουν τηλεργασία λόγω ασθένειας μέλους της οικογένειας, ή οι εργαζόμενοι που έχουν «διεθνή ρόλο» εξυπηρετούν πελάτες τους στο εξωτερικό συνήθως και σε διαφορετική ζώνη ώρας.
- Η τηλεργασία για να εφαρμοστεί προϋποθέτει:
 1. αμοιβαία συμφωνία εργοδότη και εργαζόμενου
 2. Ίση μεταχείριση με τους εργαζόμενους που δεν ασκούν τηλεργασία όσον αφορά το ωράριο και την αξιολόγηση της απόδοσης.

2.2.4.11. Γενικά συμπεράσματα για την τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα :

Γενικά συμπεραίνουμε ότι η τηλεργασία στις ελληνικές επιχειρήσεις εφαρμόζεται κυρίως ως αναγκαίο μέσο διαχείρισης των νέων σύγχρονων απαιτήσεων των καιρών. Ελάχιστες είναι οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν τηλεργασία με πρωταρχικό στόχο την μείωση των λειτουργικών εξόδων των εγκαταστάσεων τους, μολονότι αυτό αποτελεί σοβαρό ζήτημα και τις απασχολεί σημαντικά.

Επομένως, θα λέγαμε ότι η τηλεργασία δε φαίνεται να δημιουργεί κάποιο ειδικό εργασιακό καθεστώς και κάποια ειδική κατηγορία εργαζομένων στο σύγχρονο ελληνικό επιχειρησιακό περιβάλλον, παρόλο που αυτή επιδρά δυναμικά και αποκλειστικά στην οργάνωση της εργασίας.

(ΣΕΒ, 2019)

2.2.5. Τηλεργασία και πωλήσεις στην Ελλάδα

Τα τελευταία χρόνια η τηλεργασία με την έκρηξη της mobile technology έχει διεισδύσει δυναμικά και στον κλάδο των πωλήσεων (Regate, 2004). Οι πωλητές δουλεύουν περισσότερο στο σπίτι από ότι εργαζόμενοι που ασκούν διαφορετικό επάγγελμα (Τεχνολογική Συστημάτων, 2021). Οι Πωλήσεις και τα υποστηρικτικά τμήματα είναι από τα πρώτα τμήματα που εφήρμοσαν την τηλεργασία.

Στην έκθεση State of Remote Work που πραγματοποιήθηκε το 2017 διαπιστώθηκε η κατά 66% μεγαλύτερη συχνότητα χρήσης της τηλεργασίας από απομακρυσμένους υπαλλήλους τμημάτων πωλήσεων συγκριτικά με υπαλλήλους που εργάζονται σε βιομηχανίες όπως:

- το μάρκετινγκ
- η εξυπηρέτηση πελατών
- η πληροφορική
- η χρηματοδότηση (Τεχνολογική Συστημάτων, 2021)

Πρωτοπόροι Κλάδοι στην εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα:

- Πρωτοπόροι στην διάδοση της τηλεργασίας ήταν οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας. Οι εταιρίες αυτές μέσω της τηλεργασίας κατάφεραν να πολλαπλασιάσουν το έμψυχο δυναμικό τους, χωρίς ωστόσο να πολλαπλασιάσουν τις εγκαταστάσεις τους.
- Συνεργάτες ταξιδιωτικών πρακτορείων που δεν είναι οι ίδιοι εξουσιοδοτημένοι τουριστικοί πράκτορες, αλλά είτε είναι αντιπρόσωποι, είτε έμμισθοι υπάλληλοι και αναλαμβάνουν την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου της πώλησης, φέρνοντας νέα συμβόλαια στην εταιρεία με την οποία συνεργάζονται.
- Ένας άλλος χώρος στον οποίο λειτουργεί αποτελεσματικά η τηλεργασία είναι ο χώρος του real estate.
- Ο ευρύτερος χώρος της Πληροφορικής κρατάει τα σκήπτρα της τηλεργασίας, της οποίας η εφαρμογή είναι πολυεπίπεδη (ανάπτυξη λογισμικού, πωλήσεις, marketing) και η πλειονότητα των υπάλληλων ή των συνεργατών δουλεύουν από οπουδήποτε μπορεί κανείς να φανταστεί. Ο χώρος της Πληροφορικής επίσης είναι αυτός που άμεσα ή έμμεσα σχετίζεται πλέον με όλους σχεδόν τους κλάδους εργασίας (ChannelDoubler Ltd, 2020)

Η εργασία όπως ήδη έχουμε αναφέρει είτε από σημεία συνεργατών ή πελατών, είτε από τρένα ή αεροπλάνα, είτε απλώς γύρω από το χώρο εργασίας με τη χρήση ενός ασύρματου τοπικού δικτύου γίνεται ολοένα και συχνότερη. Ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός λοιπόν έχει εκ των πραγμάτων μεταβάλει και το προφίλ των πωλητών στην χώρα μας. Συγκεκριμένα η τεχνολογία SFA(Sales Force Automation) είναι η πιο σύγχρονη τεχνολογική απάντηση στον χώρο των πωλήσεων και αποτελεί

τμήμα του «Customer Relationship Management» (CRM). Οι δυνατότητες γενικά που παρέχει από οπουδήποτε και οποιαδήποτε ώρα της ημέρας είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο για λήψη:

1. πληροφοριών και αρχείων σχετικά με τις πωλήσεις
2. εργαλείων διαχείρισης επικοινωνίας πληροφοριών και λογαριασμών
3. λογισμικού διανομής κοινών πληροφοριών πωλήσεων,
4. εργαλεία λογισμικού για ανάλυση και ακριβείς προβλέψεις πωλήσεων και ζήτησης (Δαμιανίδου, 2013).

2.2.5.1. Τεχνολογία SFA (Sales Force Automation / Case Study «Regate»)

Παρακάτω θα αναλύσουμε την τεχνολογία «Sales Force Automation» (SFA) και τις σύγχρονες δυνατότητες που αυτή παρέχει στον τομέα των πωλήσεων στην Ελλάδα.

Εταιρείες όπως Regate, SieBen, Sap, SoftOne, EnterSoft και άλλες έχουν ιδρυθεί τις τελευταίες 2 δεκαετίες στην Ελλάδα και εξειδικεύονται σε mobile CRM λύσεις που αυτοματοποιούν «τις εκτός των τειχών» λειτουργίες της επιχείρησης, με τη χρήση των φορητών τεχνολογιών και κατά συνέπεια ενισχύουν την όποια μορφή τηλεργασίας και στον τομέα των πωλήσεων. Οι λύσεις τους βοηθούν τις επιχειρήσεις:

- στην αύξηση της παραγωγικότητας των στελεχών στο πεδίο τους (πωλητές, merchandisers, τεχνικοί, κ.ά.),
- να μειώσουν το κόστος
- να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των πελατών.

«Οι λύσεις που προσφέρουν γενικά σε μια επιχείρηση είναι :

- 1) Mobile CRM
- 2) Αυτοματοποίηση Πωλήσεων (Sales Force Automation)
- 3) Τιμολόγηση επί αυτοκινήτου – EXVAN
- 4) Field Marketing -Merchandising & Ερωτηματολόγια
- 5) Παρακολούθηση και Διαχείριση Παγίων - Asset Tracking
- 6) Καταγραφή πωλήσεων στο πεδίο - Sell Out
- 7) Διαχείρισης τεχνικής υποστήριξης (Field Service)

8)Έλεγχος παράδοσης και παραλαβής - Proof of Delivery.»

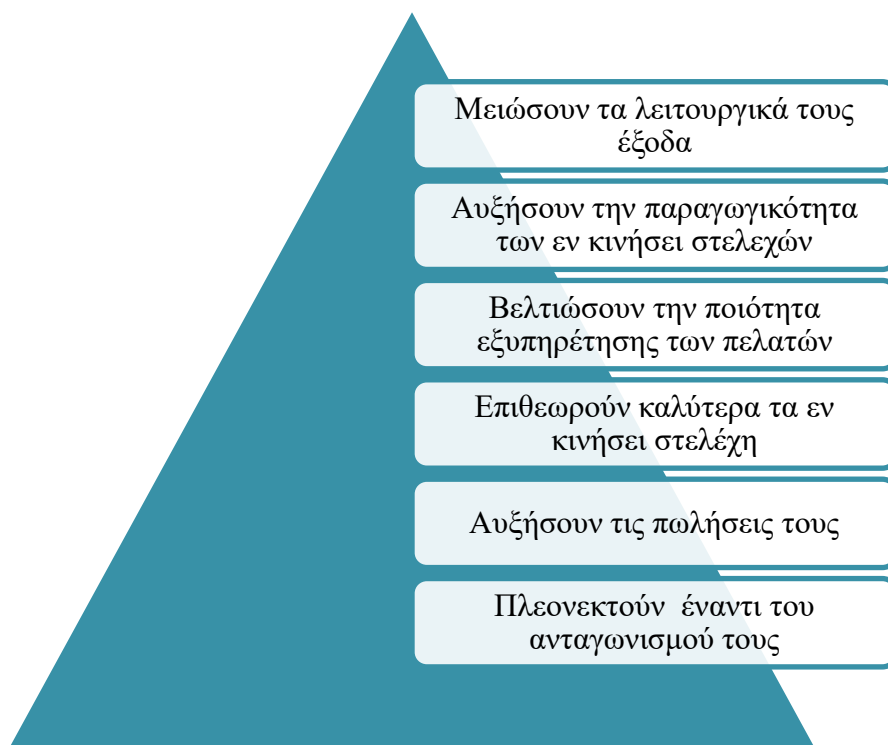
Οι κατηγορίες των επιχειρήσεων που κάνουν χρήση όλων αυτών των δυνατοτήτων-υπηρεσιών φαίνονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 5).

Πίνακας 5



Οι επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν τεχνολογία SFA βλέπουμε στον Πίνακα 6 ότι έχουν τη δυνατότητα να:

Πίνακας 6



2.2.5.2. Εταιρεία «Regate»

Παρακάτω θα εξετάσουμε αναλυτικά τις νέες σύγχρονες εφαρμογές και λύσεις που προσφέρει στον χώρο των επιχειρήσεων μια εκ των πιο επιτυχημένων εταιρειών που εξειδικεύονται σε mobile CRM σήμερα στην Ελλάδα, την εταιρεία «Regate».

2.2.5.3. Regate Effective - Mobile CRM

Η νέα γενιά εφαρμογών της εταιρείας Regate είναι βασισμένη στην πλατφόρμα BizeGate και έχει τουλάχιστον 10ετή εμπειρία στο χώρο. Η νέα αυτή γενιά εφαρμογών ονομάζεται Regate Effective. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο εργαλείο το οποίο έχει την ικανότητα να υποστηρίζει όλες τις εργασίες των εν κινήσει στελεχών, αναβαθμίζοντας τις με νέες τεχνολογίες όπως image recognition, gamification, mobile payments, mobile coupons και άλλες σύγχρονες λειτουργίες.

Το Regate Effective - Mobile CRM επαναπροσδιορίζει την ανάγκη για Sales Force Automation, ώστε να συμπεριλάβει στην έννοια του το συνολικό Sales Force Effectiveness, το οποίο διευρύνεται στις παρακάτω κύριες ομάδες μιας επιχείρησης:

- Πωλήσεων
- Merchandising

- Προωθητών Sell out
- Τεχνικών
- Οδηγοί Οχημάτων Exvan
- Ομάδες Εισπρακτόρων

Το Regate Effective - Mobile CRM είναι ικανό να υποστηρίξει υβριδικές ομάδες, όπως υπεύθυνους πωλήσεων που λειτουργούν και ως επιθεωρητές παγίων, αλλά κάνουν και εισπράξεις. Όλο αυτό το πρόγραμμα βασίζεται και επιτυγχάνεται σε σύγχρονες τεχνολογίες Microsoft Web Services.

Οι δυνατότητές του Regate Effective αναλύονται σε 8 βασικούς τομείς (modules), όπως βλέπουμε και στο παρακάτω σχεδιάγραμμα (Πίνακας 3)

Πίνακας 7 - Regate Effective σε 8 βασικούς τομείς

ΚΥΚΛΩΜΑ	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ PLANNING	Οργάνωση - Πλάνο Επισκέψεων Δρομολόγια Εσωτερικά Μηνύματα - Messaging Στοχοποίηση Όρια Πωλήσεων - Sales Quota Γκάμα Πελατών - Assortment CRM Mobile Actions
ΠΩΛΗΣΕΙΣ SALES	Παραγγελιοληψία Τιμοκατάλογοι Εμπορική Πολιτική Φωτογραφικός Κατάλογος Επίβλεψη Αποθήκης - Picking Παραγγελιών
FIELD MARKETING	Βασικό Merchandising Φωτογράφιση Ερωτηματολόγια Διαδικασίες Sell-out Παραμετρικό Merchandising Ενέργειες Marketing
VAN SALES	Έκδοση Παραστατικών Διαχείριση Συγκεντρωτικών Διαχείριση Παραδόσεων

ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΠΕΔΙΟΥ FIELD SERVICE	Διαχείριση Εργασιών Αναλώσεις Υλικών Εκτύπωση ΔΤΕ Διαχείριση Παγίων - Asset Tracking
ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ MONEY COLLECTION	Ταμείο & Εισπράξεις Εκτύπωση Απόδειξης Mobile Payments
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ SUPERVISION	GPS - Map Application Ημερήσια Αναφορά Διαχείριση Εξόδων
ΑΝΑΦΟΡΕΣ REPORTING	Mobile Reporting Καρτέλες Πελατών Ενηλικίωση Υπολοίπων

2.2.5.4. *BizeGate Enterprise*

Το BizeGate είναι η πλατφόρμα αυτή στην οποία γίνεται εύκολα και μεθοδευμένα η σύνδεση και η παρουσίαση στη διοίκηση των πληροφοριών που επεξεργάζονται τα στελέχη μιας επιχείρησης στο πεδίο.

Απευθύνεται στις παρακάτω ομάδες:

Ομάδες πωλήσεων: Στις οποίες παρέχει τη δυνατότητα φορητής παραγγελιοληψίας, merchandising, καταγραφών ανταγωνισμού, εισπράξεων κ.α

Ιατρικοί Επισκέπτες και πωλητές φαρμακείου: Στις οποίες παρέχει δυνατότητες όπως :

- υποστήριξη τομέων IMS,
- καταγραφή ημερήσιου, εβδομαδιαίου, μηνιαίου προγράμματος συνεργατών ,
- υποστήριξη διαγωνισμών δημοσίου,
- παρακολούθηση στοιχείων συνταγογράφησης,
- παρακολούθηση σκευασμάτων ανά ειδικότητα, κλπ.

2.2.5.5. *BizeGate On Demand*

- Αποτελεί «συνδρομητικό πακέτο αυτοματοποίησης πωλήσεων» στην χώρα μας, που μπορεί να υποστηρίξει διαδικασίες εντατικής παραγγελιοληψίας σε χαμηλό κόστος.

- Οι πωλητές μέσω φορητών συσκευών μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να λειτουργήσουν αποτελεσματικά και να εκτελέσουν άμεσα, εύκολα και με χαμηλό κόστος, όλες τις εργασίες τους όπως για παράδειγμα ενημέρωση πελατών, παραγγελιοληψία κ.ο.κ.
- Ηλεκτρονική Τιμολόγηση & Αρχαιοθέτηση.
- Η Regate, μπορεί και προσφέρει καινοτόμες ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτρονικής τιμολόγησης και αρχαιοθέτησης αφού αξιοποιεί όλες τις σύγχρονες υποδομές και τις υπηρεσίες της Impact Information Systems. Η πλήρης ηλεκτρονική παρακολούθηση των παραγγελιών, των εισπράξεων και των παραστατικών πώλησης «από την παλάμη του πωλητή, έως την παράδοση των εμπορευμάτων και την αρχαιοθέτηση των παραστατικών» είναι πλέον εφικτή.

Τα Βασικά οφέλη αυτής της ολοκληρωμένης υπηρεσίας μέσω των σύγχρονων πάντα ηλεκτρονικών μεθόδων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 8).

Πίνακας 8



Τα οποία κατά συνέπεια οδηγούν σε μείωση λειτουργικών δαπανών.

2.2.5.6. Φορητή Paperless Τιμολόγηση

Μέσω αυτής της εφαρμογής επιτυγχάνεται η mobile ordering και η φορητή τιμολόγηση (τιμολόγηση επί αυτοκινήτου) καθιστώντας επουσιώδη την έκδοση κάποιου φυσικού παραστατικού στον χώρο του πελάτη.

Απευθύνεται σε ομάδες, όπως:

- 1) Πωλητές
- 2) Εισπράκτορες
- 3) Οδηγοί οχημάτων ex-van
- 4) Τεχνικοί Πεδίου

Πιο αναλυτικά το εκάστοτε στέλεχος εφοδιάζεται με ένα smartphone ή tablet του εμπορίου ή « Ruggendised PDAs, Tablets για πιο βαριά χρήση», όπου μέσω του Regate Effective μπορεί και εκδίδει παραστατικά και αυτόματα να τα αποστέλλει στον τελικό αποδέκτη, χωρίς τη χρήση εκτυπωτή, ανοίγει νέους πελάτες, και γενικά πραγματοποιεί όλες τις εργασίες στο πεδίο.

Η δυνατότητα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης (Πίνακας 9) που παρέχεται επίσης «αυτομάτως μέσα από το portal της Impact ή σε τοπικό server», αυτοματοποιεί την όλη διαδικασία και συνεπώς καθιστά ανούσια την ύπαρξη φυσικού αντίγραφου σε χαρτί. Τα δεδομένα πώλησης επιστρέφουν αυτοματοποιημένα μέσω συστήματος «Enterprise Resource Planning» (ERP) ή εμπορικού-λογιστικού συστήματος στην εταιρεία.

Πίνακας 9

Ηλεκτρονική τιμολόγηση & ηλεκτρονική αρχειοθέτηση λειτουργούν				
Ανεξάρτητα από την τεχνολογική υποδομή (ERP, λογιστικό πακέτο, φορολογικό μηχανισμό)	Ανεξάρτητα από τον αριθμό σημείων έκδοσης παραστατικών ή από την τοπολογία τους.	Μόνο με απλή σύνδεση στο Internet	Πιστοποιημένες κατά ISO27001 (το ισχυρότερο πιστοποιητικό ασφαλούς μετάδοσης παραστατικών)	Με δυνατότητα σταδιακής εφαρμογής στο σύνολο των πελατών και προμηθευτών

Οι πωλητές πλέον μπορούν να έχουν online πρόσβαση στα τιμολόγια του πελάτη και να κάνουν εισπράξεις προκαταβολών για την εκτέλεση παραγγελιών χωρίς τη χρήση

φορητού εκτυπωτή, παρά μόνο με απλή αποστολή των αποδείξεων είσπραξης «έναντι» μέσω ηλεκτρονικών τιμολογήσεων στους πελάτες. Κατά την παράδοση των παραγγελιών, μπορούν να αποσταλούν με ασφάλεια τα τιμολόγια, οι τελικές αποδείξεις είσπραξης ή οι αποδείξεις είσπραξης μετρητών με εξόφληση μέσω κάρτας απ' ευθείας στον πελάτη και χωρίς απαραίτητως εκτύπωσή τους για αρχειοθέτηση. Παρακάτω βλέπουμε συγκεντρωτικά πως επιτυγχάνεται η μείωση λειτουργικού κόστους επιχείρησης από τη μετάβαση σε ηλεκτρονικό τιμολόγιο (Πίνακας 10).

Πίνακας 10

Μείωση λειτουργικού κόστους επιχείρησης από τη μετάβαση σε ηλεκτρονικό τιμολόγιο μέσω:				
Κατάργησης αναλωσίμων εκτύπωσης, εμφακέλωσης και αποστολής	Μείωσης διαχειριστικού χρόνου για επιβεβαίωση παραλαβής τιμολογίων από τους παραλήπτες	Μείωσης χρόνου αποστολής	Βελτίωσης cash-flow λόγω ταχύτερης συμφωνίας υπολοίπου	Διευκόλυνση σε διαδικασίες δημοσίου

Η ηλεκτρονική τιμολόγηση αυξάνει το κύρος και την εικόνα μιας επιχείρησης μέσω :

- Αναβάθμισης και εξέλιξης του επιπέδου επικοινωνίας.
- Ενίσχυσης της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης λόγω εφαρμογής οικολογικών πρακτικών.
- Αξιοποίησης δυνατοτήτων που με την παραδοσιακή τιμολόγηση ή με υποδεέστερες τεχνολογίες είναι ανύπαρκτες.

Η ηλεκτρονική αρχειοθέτη επιτρέπει:

- Τις αυτοματοποιημένες αναφορές των παραστατικών που έχουν αρχειοθετηθεί έως και των έγγραφων σε αναμονή επισύναψης.
- Τον συντονισμό της εκτύπωσης των παραστατικών και τη διαχείριση αυτής μέσω της δυνατότητας επιλογής μόνο των παραστατικών που πρέπει να εκτυπωθούν .
- Την εύκολη πρόσβαση αυτών χρηστών στην αρχειοθέτηση που η επιχείρηση (Regate, 2004).

3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ Covid-19

3.1. Εισαγωγή

Η νόσος Covid-19 είναι μια ζωνόσος. Ζωνόσοι ονομάζονται αυτοί οι τύποι ασθενειών οι οποίοι ξεκινούν στα ζώα πριν εξαπλωθούν σε ανθρώπους. Μερικά τέτοια ζώα είναι και οι αγελάδες, οι νυχτερίδες και οι καμήλες.

Η νόσος Covid-19 πρωτοεμφανίστηκε πριν ενάμιση περίπου χρόνο (Δεκέμβριος 2019) στην Κίνα και συγκεκριμένα πόλη Wuhan, επαρχία Hubei. Το πιο πιθανόν είναι πως είχε ξεκινήσει σε μία αγορά της Wuhan όπου πωλούνται διάφορα ζώα (A.E.P.S.COVID, 2021). Λίγες μέρες αργότερα δηλαδή στις 9 Ιανουαρίου 2020 οι υγειονομικές αρχές της Κίνας έπειτα από έρευνα που διενέργησαν έβγαλαν επίσημη ανακοίνωση ενημερώνοντας ότι πρόκειται για νέο στέλεχος κορωνοϊού (2019-nCoV) και ότι ήδη έχει εντοπιστεί συρροή κρουσμάτων πνευμονίας. Εκτιμάται ότι περίπου το ένα τρίτο των λοιμώξεων ανώτερου αναπνευστικού στον άνθρωπο μπορεί να προκαλείται από κορωνοϊούς (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, 2021).

Η επιδημική αυτή έξαρση «Covid-19» η οποία ξέσπασε αρχικά στην Κίνα είχε ραγδαία εξέλιξη και κηρύχτηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) στις 11 Μαρτίου 2020 σε πανδημία. Η πανδημία αυτή είναι η πρώτη στην ιστορία η οποία προκαλείται από κορωνοϊό (Ευρωπαϊκή Πύλη Πληροφοριών Εμβολιασμού, 2020).

Τον Ιούλιο του 2020, η συντονιστική ομάδα της 73^{ης} Παγκόσμιας Συνέλευσης Υγείας αποφάσισε να στείλει μια επιτροπή στην Κίνα για να κατανοήσει καλύτερα την προέλευση του ιού. Συμφωνήθηκε η διερεύνηση της προέλευσης αυτής να πραγματοποιηθεί σε δύο φάσεις:

- 1) βραχυπρόθεσμες μελέτες (Φάση 1) με τις οποίες θα κατανοήσουν καλύτερα πώς ο ιός άρχισε να κυκλοφορεί στο Wuhan.
- 2) μακροπρόθεσμες μελέτες (Φάση 2). Βασισμένες σε επιστημονικά ευρήματα και δημοσιευμένη επιστημονική βιβλιογραφία.

Η δημιουργία μιας επίσημης Διεθνούς ομάδα εμπειρογνομόνων θα βοηθούσε πολύ στην ανάλυση των αποτελεσμάτων και το σχεδιασμό των μελετών φάσης 1 αλλά και την υποστήριξη και τη διεξαγωγή των μελετών φάσης 2.

Τα αποτελέσματα και τα ευρήματα που προκύπτουν ωφελούν τη βελτιστοποίηση της παγκόσμιας ετοιμότητας και ανταπόκρισης στον ιό «SARS-COV-2» και τις

αναπαραγόμενες ζωνοσογόνες παθήσεις παρόμοιας προέλευσης (Joint Who-China Study, 2021).

Η τηλεργασία κατά τη διάρκεια της παγκόσμιας πανδημίας έγινε απαραίτητη, όταν εκατομμύρια εργαζόμενοι αναγκάστηκαν να αποχωριστούν τα γραφεία τους για πρώτη φορά (Wikipedia, no date).

3.2. Ασθένεια Covid-19

Έως τις 28 Ιουλίου 2020 η εξάπλωση της εξαιρετικά μεταδοτικής νόσου Κορωνοϊού 2019 (Covid-19) είχε επιπτώσεις στην υγεία 16.465.707 ατόμων και έχει στερήσει τη ζωή σε 653.862 άτομα σε 192 χώρες (Farzanegan, Feizi and Gholipour, 2021)

Οι Tyrell και Bynoe ήταν οι πρώτοι επιστήμονες που περιέγραψαν τους κορωνοϊούς το 1966 οι οποίοι καλλιεργούσαν τους ιούς αφού τους έπαιρναν από ασθενείς με κοινά κρυολογήματα. Περιέγραψαν τη μορφολογία τους «ως σφαιρικά βιρίονια με ένα κέλυφος πυρήνα και επιφανειακές προβολές που μοιάζουν με μια ηλιακή κορώνα, οι οποίοι ονομάστηκαν Coronaviruses (Latin: Corona = Crown)».

Πιο αναλυτικά υπάρχουν τέσσερις υποοικογένειες κορωνοϊών. Ενώ η Α υποοικογένεια και η Β προέρχονται από θηλαστικά, ιδιαίτερα από τις νυχτερίδες, η υποοικογένεια Γ και Δ προέρχονται από χοίρους και πτηνά. Μεταξύ των επτά υποτύπων κορωνοϊών οι οποίοι εν δυνάμει μπορούν να μολύνουν τους ανθρώπους, οι Β-κορωνοϊοί μπορεί να προκαλέσουν πολύ σοβαρές ασθένειες και θανάτους σε αντίθεση με τους Α-κορωνοϊούς οι οποίοι προκαλούν ασυμπτωματικές ή ελαφρώς συμπτωματικές λοιμώξεις. Το SARS-COV-2 λοιπόν ανήκει στη Β υποοικογένεια και έχει στενή σύνδεση με τον ιό SARS-COV 3, 4. «Τα κύρια τέσσερα δομικά γονίδια κωδικοποιούν την πρωτεΐνη νουκλεοκαψιδίου (N), την πρωτεΐνη Spike, την μικρή πρωτεΐνη μεμβράνης (SM) και τη γλυκοπρωτεΐνη μεμβράνης (M) με μια πρόσθετη μεμβράνη γλυκοπρωτεΐνη (HE) που εμφανίζεται στα HCOV-OC43 και HKU1 Beta-Coronaviruses 5. Το SARS-COV-2 είναι 96% ταυτόσημο σε ολόκληρο το επίπεδο γονιδιώματος με το SARS-COV 4».

Αρχικά όπως προαναφέραμε το βασικό σύμπτωμα της ασθένειας του SARS-COV-2 (Covid-19) ήταν η πνευμονία. Πιο πρόσφατες μελέτες αναφέρουν επίσης τα γαστρεντερικά συμπτώματα και τις ασυμπτωματικές λοιμώξεις ως επίσης συνήθη κλινικά σημάδια, ιδίως σε μικρά παιδιά. Από τη στιγμή της μόλυνσης επίσης μέχρι τη στιγμή της νόσησης μεσολαβεί μια μέση περίοδο επώασης 5 ημερών και μια διάμεση περίοδος επώασης 3 ημερών. Το ποσοστό των ατόμων που έχει μολυνθεί από το

SARS-COV-2 και παραμένει ασυμπτωματικό καθ' όλη τη διάρκεια της μόλυνσης δεν έχει ακόμη προσδιοριστεί (Velavan and Meyer, 2020).

Σε συμπτωματικούς ασθενείς, η συμπτωματολογία της ασθένειας συνήθως εμφανίζεται σε λιγότερο από 6-7 ημέρες.

Συνοψίζοντάς, τα βασικότερα κλινικά συμπτώματα (Πίνακας 11) είναι: (Κωνσταντίνος Μαρκόπουλος, 2020).



Η λοίμωξη αξίζει να σημειωθεί πως μπορεί να εξελιχθεί σε σοβαρή ασθένεια παρουσιάζοντας πιο βαριά ακόμα συμπτώματα όπως:

1. Δύσπνοια
2. Σοβαρά συμπτώματα στο στήθος τα οποία υποδηλώνουν πνευμονία σε περίπου 75% των ασθενών

Η πνευμονία παρουσιάζεται κυρίως στους ασυμπτωματικούς μεταξύ 2^{ης} και 3^{ης} εβδομάδας. Τα μη εμφανή σημάδια της ιογενούς πνευμονίας είναι:

1. Μειωμένο ποσοστό κορεσμού οξυγόνου.
2. Αποκλίσεις σε μετρήσεις αερίου αίματος.

3. Ευδιάκριτες διαφοροποιήσεις μέσω ακτινών X στο θώρακα ή μέσω άλλων τεχνικών απεικόνισης.
4. Λεμφοπενία και αυξημένες φλεγμονώδεις δείκτες όπως «C-αντιδραστική πρωτεΐνη και προορατικές κυτοκίνες».

Πρόσφατη έρευνα σε δείγμα 425 επιβεβαιωμένων κρουσμάτων υποδηλώνει ότι:

1. η πανδημία μπορεί να αυξηθεί 100% μέσω των προσβεβλημένων ατόμων μέσα σε περίπου επτά ημέρες
2. κάθε ασθενής εξαπλώνει τη λοίμωξη σε κατά μέσο όρο άλλα 2,2 άτομα

3.2.1.1. Περιοχές με αυξημένη επικινδυνότητα μετάδοσης του SARS-COV2

Αναμφισβήτητη η πιο ευάλωτη περιοχή παγκοσμίως είναι η Αφρική, λόγω:

1. της επιβεβαιωμένης πολύ υψηλής συχνότητας μετακινήσεων προς και από την Κίνα.
2. Πολύ χαμηλής ιατρικής υποδομής σε πολλές αφρικανικές χώρες με ανεπαρκή και ακατάλληλα διαγνωστικά μέσα .

Ο «Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας» (ΠΟΥ) έχει εντοπίσει 13 χώρες στην Αφρικανική Ήπειρο υψηλής επικινδυνότητας, οι οποίες διατηρούν είτε απευθείας συνδέσεις με Κίνα ή υψηλή συχνότητα μετακινήσεων από και προς την Κίνα. Οι χώρες αυτές είναι:

1. Αλγερία
2. Αγκόλα
3. Ακτή Ελεφαντοστού
4. Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό
5. Αιθιοπία
6. Γκάνα
7. Κένυα,
8. Μαυρίκιος
9. Νιγηρία
10. Νότια Αφρική
11. Τανζανία
12. Ουγκάντα

13. Ζάμπια

Πρόσφατες επίσης μελέτες έχουν δείξει ότι σε αντίθεση με τα παιδιά οι ασθενείς 60 ετών και άνω διατρέχουν υψηλότερο κίνδυνο να μολυνθούν και αν τελικά μολυνθούν να παρουσιάσουν βαριά συμπτώματα. Ας θυμηθούμε επίσης πως το ποσοστό θνησιμότητας σε παρόμοιες επιδημίες όπως αυτή του SARS-COV 11 ήταν 9,6% (774/8096) και 34,4% (858/2494) στην επιδημία MERS-COV το 2012

Όπως και άλλοι ιοί, το SARS-COV-2 μολύνει τα κυψελιδικά επιθηλιακά κύτταρα των πνευμόνων χρησιμοποιώντας την ενδοκυττάρωση μέσω της οποίας μετατρέπεται η αγγειοτενσίνη σε υποδοχέα εισόδου. Ένας συνδυασμός αντιρετροϊκών φαρμάκων Lopinavir και Ritonavir ίσως θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά την κλινική κατάσταση των ασθενών με λοίμωξη Covid-19. Το Leronlimab, το οποίο είναι ένα «εξανθρωπισμένο μονοκλωνικό αντίσωμα (ανταγωνιστής CCR5)» και το galidesivir, «έναν αναστολέα πολυμεράσης νουκλεοσιδίου RNA», έχουν δείξει θεαματικά αποτελέσματα απέναντι σε αρκετές θανατηφόρες λοιμώξεις από ιούς και επίσης θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά την κλινική κατάσταση των ασθενών με λοίμωξη Covid-19.

Κλινικές δοκιμές οι οποίες είναι σε εξέλιξη και έχουν δημοσιοποιηθεί στο «ClinicalTrials.gov» σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα των παρακάτω θεραπευτικών σχημάτων:

1. «Remdesivir, immunoglobulins
2. Arbidol hydrochloride +Interferon atomization
3. ASC09F + Oseltamivir
4. Ritonavir + Oseltamivir
Llopinavir + Ritonavir
5. Mesenchymal stem cell therapy
6. Darunavir + cobicistat
7. Hydroxychloroquine»

3.3. Covid-19 , συνέπειες στην Οικονομία και αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον

Ο Covid-19 απασχολεί πλέον σχεδόν όλον τον παγκόσμιο πληθυσμό. Οι εθνικές οικονομίες και οι επιχειρήσεις μετρούν ήδη ανυπολόγιστες συνέπειες καθώς το

κόστος είναι μεγάλο. Νέα μέτρα κλειδώματος διαδέχονται το ένα το άλλο ως συνέχεια των απεγνωσμένων προσπαθειών των κυβερνήσεων να αντιμετωπίσουν την εξάπλωση του ιού (Jones, Palumbo and Brown, 2021).

Βάσει των αρχικών εκτιμήσεων εάν ένας ιός αν εξελιχτεί σε παγκόσμια πανδημία, οι περισσότερες βασικές οικονομίες θα έχαναν τουλάχιστον το 2,9% του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος τους (ΑΕΠ) μέσα στο 2020. Αυτή η πρόβλεψη με μία δεύτερη εκτίμηση όχι μόνο έχει επαληθευτεί αλλά και έχει ξεπεραστεί αφού η απώλεια άγγιξε το 4,5% του ΑΕΠ. Σύμφωνα με καταμέτρηση του «Global Gross domestic product» (CGDP) το ΑΕΠ των ΗΠΑ εκτιμήθηκε σε περίπου 87,55 τρισεκατομμύρια δολάρια το 2019. Συνεπώς η πτώση της οικονομικής ανάπτυξης κατά 4,5% μεταφράζεται χρηματικά σε σχεδόν 3,94 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ πτώση της Αμερικανικής οικονομίας (Szmigiera, 2021).

Νέα γενιά εμβολίων ήδη έχει κυκλοφορήσει στην παγκόσμια αγορά ως μέσο αντιμετώπισης της πανδημίας και ανάταξης της παγκόσμιας οικονομίας. Λίγο πιο κάτω γίνεται παράθεση επιλεγμένων γραφημάτων και χαρτών με σκοπό να μας βοηθήσουν στην καλύτερη κατανόηση του μεγέθους των οικονομικών συνεπειών του Covid-19 μέχρι σήμερα. Μεγάλες μετατοπίσεις στις χρηματιστηριακές αγορές, όπου γίνεται αγοροπωλησία μετοχών, μπορούν να έχουν αντίκτυπο στην αξία των συντάξεων ή των λογαριασμών αποταμιεύσεων (ISA). Ο βιομηχανικός μέσος όρος «Financial Times Stock Exchange» (FTSE), Dow Jones και Nikkei υπέστη τεράστια πτώση λόγω της κατακόρυφης αύξησης κρουσμάτων Covid-19 κατά τους πρώτους μήνες της πανδημίας (Jones, Palumbo and Brown, 2021). Η μεγαλύτερη απώλεια μονής ημέρας του δείκτη Dow Jones σημειώθηκε στις 16 Μαρτίου, 2020 όπου άγγιξε σχεδόν τους 3.000 πόντους ,ξεπερνώντας κατά πολύ τη προηγούμενη καταγραφή που προσδιορίστηκε μόλις τέσσερις ημέρες νωρίτερα και έφτανε τους 2.300 πόντους (Szmigiera, 2021). Οι χρηματιστηριακές αγορές σε Ασία και ΗΠΑ έχουν δείξει σταθερή ανοδική πορεία αμέσως μετά την επίσημη ανακοίνωση του 1ου εμβολίου το Νοέμβριο του 2020, ωστόσο το (FTSE) εξακολουθεί να έχει αρνητική συμπεριφορά αφού παρουσίασε μείωση κατά 14,3% το 2020. Η απόδοση αυτή αποτελεί τη χειρότερη απόδοση από το 2008 με συνέπεια σε κεντρικές τράπεζες πολλών μεγάλων χωρών, να καταρρεύσουν τα επιτόκια (Εικόνα 17). Αυτή η εξέλιξη κανονικά, θα έπρεπε να ενισχύσει το φθηνό δανεισμό και να ενθαρρύνει τις δαπάνες και τις αγορές στην παγκόσμια οικονομία. Η ανησυχία των αναλυτών είναι διάχυτη αναφορικά με την πιθανότητα για επέκταση του lock down και των ανεπαρκών προγραμμάτων

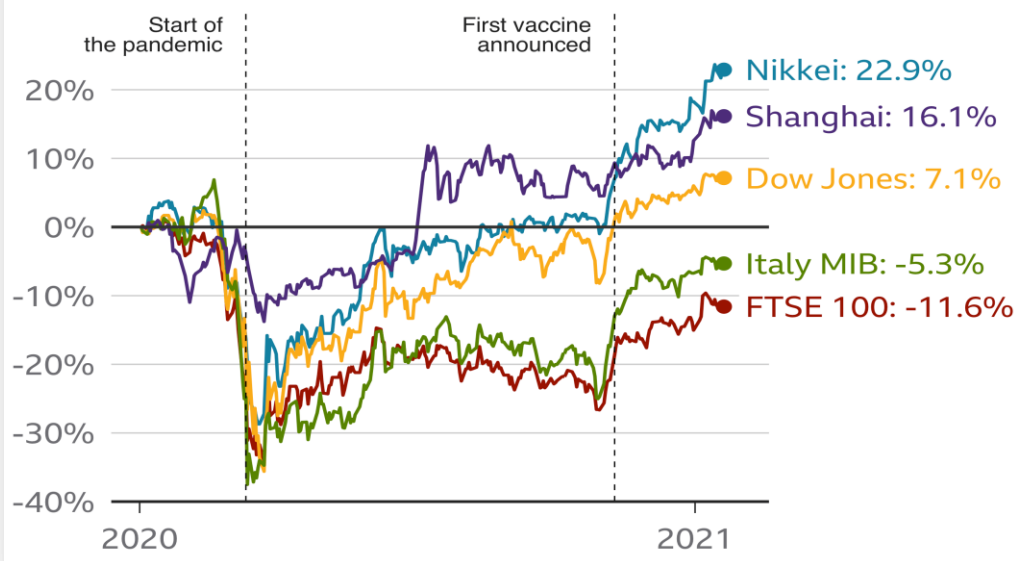
εμβολιασμού και μπορεί να επηρεάσει ακόμα περισσότερο την ισορροπία της αγοράς φέτος (Jones, Palumbo and Brown, 2021). Η πανδημία του κορωνοϊού έπληξε και την οικονομία της ζώνης του ευρώ λόγω και της πρωτοφανούς και σφοδρής οικονομικής διαταραχής που προκάλεσε. Το β' εξάμηνο του 2020 παρουσιάζει μεγαλύτερα δείγματα σταθερότητας συγκριτικά με το α' εξάμηνο αυτού του έτους κυρίως λόγω του πιο οργανωμένου συντονισμού της νομισματικής αλλά και της δημοσιονομικής πολιτικής των κρατών. Παράγοντας που συνηγορεί θετικά στην σταθεροποίηση του β' εξαμήνου είναι και οι θετικές ειδήσεις σχετικά με την εύρεση αποτελεσματικών εμβολίων. Στο α' εξάμηνο του 2020 η συρρίκνωση της οικονομικής δραστηριότητας ήταν πολύ απότομη λόγω των περιοριστικών μέτρων αλλά και της υποτονικής τάσης ανάληψης κινδύνων. Ως συνέπεια αυτών των αλλαγών είναι:

1. η μείωση του ΑΕΠ της ζώνης του ευρώ κατά 6,6% το 2020
2. η υποχώρηση του ετήσιου πληθωρισμός από 1,2% το 2019 σε 0,3% μέσα στο 2020. Η βασική αιτία αυτής της υποχώρησης είναι η πτώση των τιμών της ενέργειας.

Γενικά οι κλάδοι που υπέστην το μεγαλύτερο πλήγμα από την πανδημία του Κορωνοϊού είναι κυρίως:

1. Οι μεταφορές
2. Τα ξενοδοχεία των οποίων η παύση λειτουργίας συνετέλεσε στην πτώση του πληθωρισμού στο β' εξάμηνο του έτους (Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, 2021).

The impact of coronavirus on stock markets since the start of the outbreak



Εικόνα 17 –Η επίδραση του Covid 19 στους χρηματιστηριακούς δείκτες μετά το ξέσπασμα της πανδημίας (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

3.3.1.1. Μια δύσκολη χρονιά για όσους αναζητούν εργασία

Στις μεγάλες οικονομίες ανά τον κόσμο τα ποσοστά ανεργίας έχουν αυξηθεί κατακόρυφα (Εικόνα 18). Στις Ηνωμένες Πολιτείες συγκεκριμένα το ποσοστό ανεργίας έφτασε το 8,9% ετησίως, σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ).

Η κυβέρνηση για εκατομμύρια εργαζόμενους που απασχολούνται σε τμήματα της οικονομίας, όπως ο τουρισμός και η φιλοξενία, υποστηρίζει τη διατήρηση των θέσεων εργασίας τους καθώς αυτά τα τμήματα έχουν σχεδόν σταματήσει να λειτουργούν.

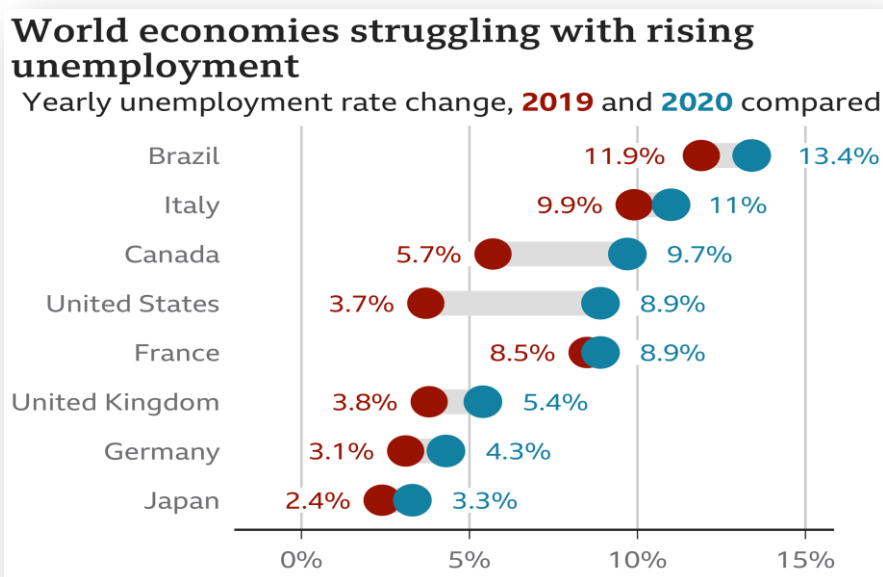
Γενικά οι νέες ευκαιρίες εργασίας το 2020 εξακολουθούν να είναι ελάχιστες σε πολλές χώρες όπως στη Γαλλία, την Ισπανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και πολλές άλλες χώρες (Εικόνα 19) ωστόσο η ζήτηση εργασίας στην Αυστραλία έχει επιστρέψει στο επίπεδο του 2019 (Jones, Palumbo and Brown, 2021).

Ένας φαύλος κύκλος ξεκινάει όταν οι εταιρείες αρχίζουν να περικόπτουν το προσωπικό τους με σκοπό να αντισταθμίσουν τα χαμένα έσοδα και όταν αυτοί οι πρόσφατα άνεργοι δεν μπορούν πλέον να αγοράσουν όπως πριν τόσα αγαθά και

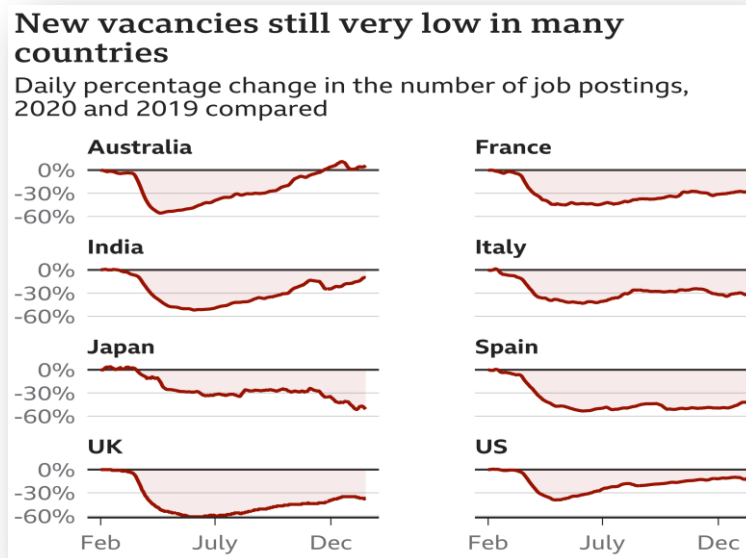
υπηρεσίες από τις εταιρείες. Ως συνέχεια αυτής της κατάστασης οι οικονομολόγοι εκφράζουν την ανησυχία τους για την μετατροπή αυτής της κρίσης Covid-19 σε παγκόσμια γενικευμένη οικονομική ύφεση και παρά τον σαφή αυτό κίνδυνο υπάρχουν και λόγοι στους οποίους μπορούν να βασιστούν και να είναι αισιόδοξοι ότι τα χειρότερα τελικά θα αποφευχθούν. Σε προγενέστερες κρίσεις έχει παρατηρηθεί ότι οι επιπτώσεις μιας οικονομικής ύφεσης που βασίζεται στη ζήτηση μπορεί να αντισταθμιστεί μέσω των κυβερνητικών παρεμβάσεων και συγκεκριμένα μέσω της ενίσχυσης της νομισματικής επάρκειας προς τους πολίτες και προς τις επιχειρήσεις. Η δυνατότητα των επιχειρήσεων να έχουν την απαραίτητη χρηματοδότηση από το κράτος ώστε να μπορούν να διατηρήσουν το προσωπικό τους σε όλη την πανδημία είναι πάρα πολύ σημαντική. Πολύ σημαντικό ρόλο ωστόσο στην ανάπτυξη ορισμένων κλάδων όπως :

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο
- Το λιανικό εμπόριο τροφίμων
- Η βιομηχανία υγειονομικής περίθαλψης

παίζει η ο ειδικός χαρακτήρας αυτής της κρίσης



Εικόνα 18 – Η ύφεση των οικονομιών και η αύξηση της ανεργίας (Jones, Palumbo and Brown, 2021)



Εικόνα 19 – Απουσία Νέων κενών θέσεων εργασίας σε πολλές χώρες (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

3.3.1.2. Οι περισσότερες χώρες τώρα στην ύφεση

Σύμφωνα με εκτίμηση του ΔΝΤ η συρρίκνωση της παγκόσμιας οικονομίας άγγιξε το 4,4% το 2020 (Εικόνα 20) . Το ΔΝΤ χαρακτήρισε αυτήν την οικονομική ύφεση ως την χειρότερη που έχει καταγραφεί από τη δεκαετία του 1930.

Εξάιρεση αποτελεί η Κίνα, η οποία σημείωσε αύξηση 2,3% το 2020. Αξίζει να σημειωθεί παρ' όλα αυτά ότι για το 2021 το ΔΝΤ προβλέπει παγκόσμια ανάπτυξη 5,2%. Η πρόβλεψη αυτή φυσικά βασίζεται κυρίως στην ανάπτυξη της Ινδίας και της Κίνα, οι οποίες προβλέπεται να παρουσιάσουν αύξηση κατά 8,8% και 8,2% αντίστοιχα. Τέλος σε μεγάλες οικονομίες που έχουν πληγεί σοβαρά από την πανδημία, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο ή η Ιταλία, αναμένεται να είναι πιο αργή η ανάκαμψη.



Εικόνα 20 – οι περισσότερες χώρες σε ύφεση (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

3.3.1.3. Η ταξιδιωτική βιομηχανία έχει υποστεί σοβαρές ζημιές

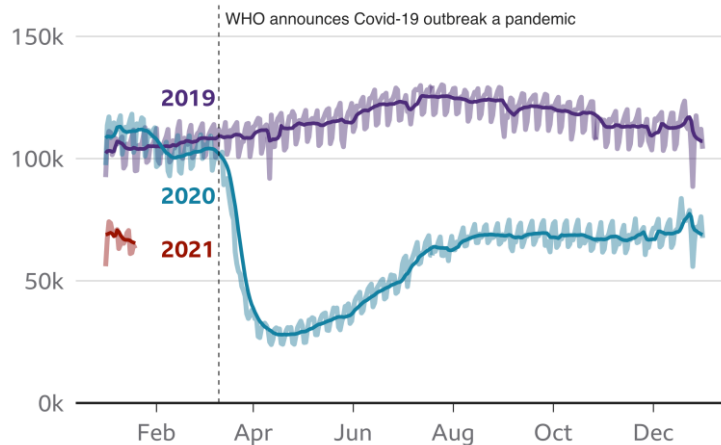
Οι αεροπορικές εταιρείες διακόπτουν τις πτήσεις τους και οι πελάτες τους ακυρώνουν ταξίδια αναψυχής ακόμα και επαγγελματικά ταξίδια λόγω της κρίσης Covid 19.

Επίσημα στοιχεία από την υπηρεσία παρακολούθησης πτήσεων⁵ «Flight Radar 24» δείχνουν ότι ο αριθμός των πτήσεων παγκοσμίως μειώθηκε πάρα πολύ το 2020 και η ανάκαμψη φαίνεται να αργεί ακόμη πιο πολύ.

⁵ ο Flightradar24 είναι σουηδική υπηρεσία μέσω διαδικτύου που παρέχει πληροφορίες πτήσης εμπορικών αεροσκαφών σε πραγματικό χρόνο σε έναν χάρτη. Περιλαμβάνει διαδρομές πτήσης, προέλευση και προορισμούς, αριθμούς πτήσεων, τύπους αεροσκαφών, θέσεις, υψόμετρο, κατεύθυνση πορείας και ταχύτητες (Flightradar, 2006).

Commercial flights remain well below normal levels

Total daily commercial flights with seven-day average



Εικόνα 21 - Επιρροή του Covid 19 στις εμπορικές πτήσεις (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

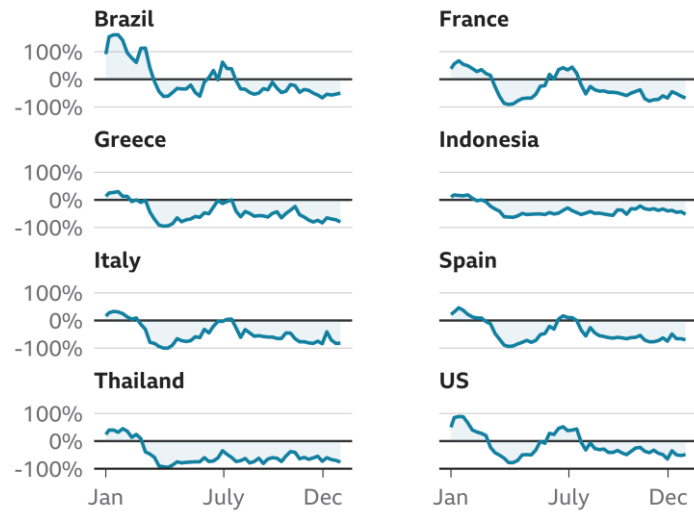
3.3.1.4. Ο τομέας της φιλοξενίας χτυπήθηκε σκληρά.

Εκατομμύρια θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού χάθηκαν και πολλές επιχειρήσεις χρεοκόπησαν.

Επίσημα στοιχεία από την εταιρεία «Transparent» - εταιρεία πληροφοριών Κολοσσός που διαθέτει τουλάχιστον 35 εκατομμύρια λίστες ξενοδοχείων και ενοικιάσεων παγκοσμίως δείχνουν μεγάλη μείωση κρατήσεων σχεδόν για όλους τους κορυφαίους ταξιδιωτικούς προορισμούς. Η ζημία που έχει σημειωθεί μέσα στο 2020 είναι ανυπολόγιστη και παρόλο που οι προβλέψεις για το 2021 είναι πολύ θετικές, οι εκτιμήσεις των αναλυτών είναι ότι τα διεθνή ταξίδια και ο τουρισμός θα αργήσουν τουλάχιστον 3-4 επιπλέον χρόνια για να επιστρέψουν στα φυσιολογικά προ πανδημίας επίπεδα.

The global tourism industry is crumbling

Weekly percentage change in the number of reservations,
2019 v 2020



Εικόνα 22 - Επιπτώσεις Covid 19 στον τουρισμό (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

3.3.1.5. Ψώνια ... στο σπίτι

Πρωτοφανείς είναι οι πτώσεις που έχει σημειώσει το λιανεμπόριο καθώς το καταναλωτικό κοινό έμεινε στο σπίτι.

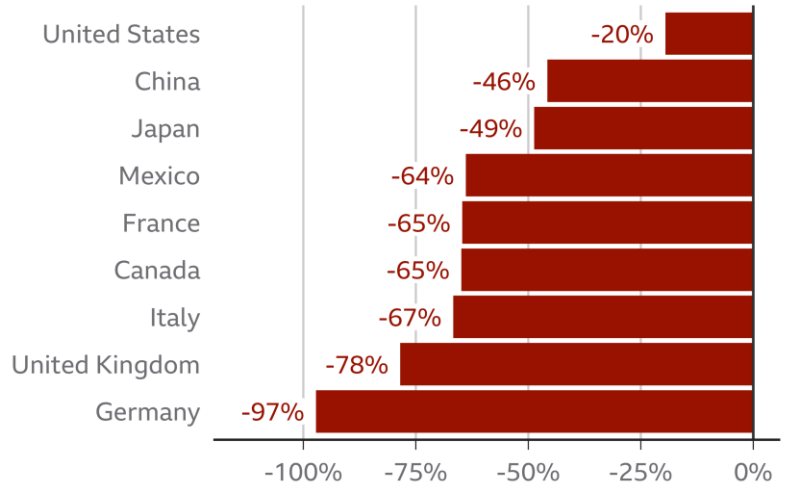
Οι νέες παραλλαγές και οι αυξήσεις των κρουσμάτων έχουν επιδεινώσει το πρόβλημα. Ο αριθμός των πεζών μειώθηκε ακόμα πιο πολύ μετά το πρώτο κλείδωμα, Σύμφωνα με την έρευνα της εταιρείας ⁶«ShopperTrak» ο κόσμος στους δρόμους μειώθηκε ακόμα περισσότερο στο δεύτερο lockdown λόγω των νέων μεταλλάξεων και της αύξηση των κρουσμάτων.

Τα παγκόσμια έσοδα σε παγκόσμια κλίμακα αυξήθηκαν κατακόρυφα αγγίζοντας τα 3,9 τρισεκατομμυρίων δολαρίων το 2020 λόγω της αλλαγής της καταναλωτικής συμπεριφοράς και της πολύ μεγάλης στροφής προς το διαδικτυακό λιανικό εμπόριο. Βάσει αυτής της πολύ σημαντικής έρευνας επιπλέον ,φαίνεται πως το 67% των καταναλωτών δεν προτίθενται πια να διανύσουν απόσταση μεγαλύτερη των 5 χιλιομέτρων για να πραγματοποιήσουν τις αγορές τους σε φυσικά καταστήματα-επιχειρήσεις (Jones, Palumbo and Brown, 2021).

⁶ Οι λύσεις Sensormatic ShopperTrak συλλέγουν και παρέχουν δεδομένα που οι έμποροι λιανικής πώλησης μπορούν εύκολα να μετατρέψουν σε ουσιαστικές γνώσεις και αποτελεσματικά εργαλεία (SensorMatic, 2021).

Huge drop in shoppers

Annual percentage change of footfall,
12-28 Jan 2021 compared to same dates in 2020



Εικόνα 23 - Μείωση των καταναλωτών (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

Ως επακόλουθο του ψηφιακού μετασχηματισμού έχει επιστρατευτεί στο Ευρωσύστημα ολοκληρωμένη στρατηγική πληρωμών στο λιανικό εμπόριο με βασικό και κύριο σκοπό την διασφάλιση των άμεσων πληρωμών. Από τον Οκτώβριο του 2020 αξίζει να σημειωθεί πως το ψηφιακό ευρώ πρωταγωνιστεί στις δημόσιες διαβουλεύσεις. Διερευνάται λοιπόν η πιθανότητα το ψηφιακό ευρώ να είναι αυτό το οποίο θα παρέχει τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται οι ανάγκες των άμεσων πληρωμών με τέτοιο τρόπο ώστε να εξακολουθεί να χαίρει της εμπιστοσύνης του καταναλωτικού κοινού (Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, 2021).

3.3.1.6. Φαρμακευτικές εταιρείες μεταξύ των νικητών

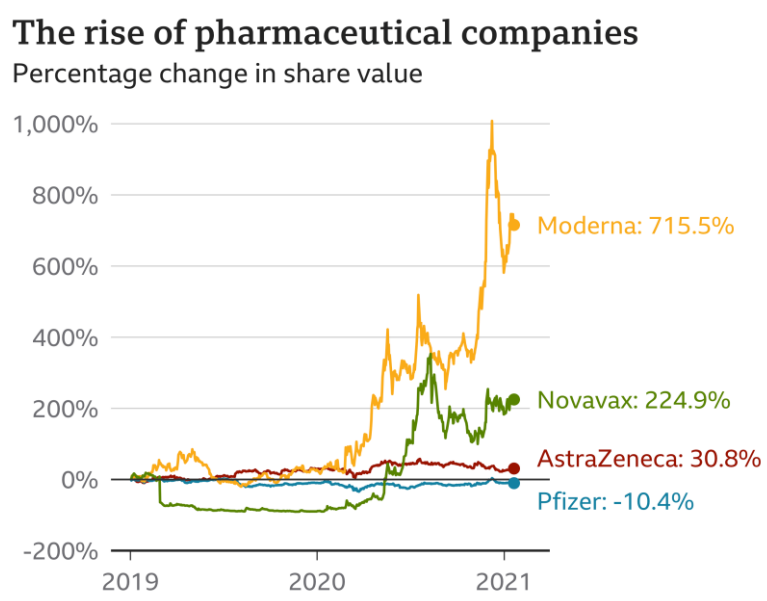
Σε κατακόρυφη αύξηση των μετοχών φαρμακευτικών εταιρειών οι οποίες εμπλέκονται στην προσπάθεια ανακάλυψης αποτελεσματικού εμβολίου κατά του Covid-19 έχει οδηγήσει η δέσμευση δισεκατομμυρίων δολαρίων για το εμβόλιο από πολλές κυβερνήσεις.

Συγκεκριμένα φαρμακευτικές εταιρείες οι οποίες έχουν αυξήσει τις μετοχές τους είναι οι:

- Moderna
- Novavax
- AstraZeneca

Ωστόσο η τιμή της μετοχής της Pfizer έχει πέσει και αυτό οφείλεται κυρίως στην μείωση της εμπιστοσύνης των επενδυτών στην εταιρεία λόγω:

- Σύναψης συνεργασίας με την εταιρεία BioNTech,
- Του υψηλού κόστους παραγωγής και διαχείρισης του εμβολίου
- Της απότομης αύξησης του αριθμού ανταγωνιστικών φαρμακευτικών εταιρειών ίδιου μεγέθους οι οποίες προσέλκυσαν και αυτές το ενδιαφέρον των επενδυτών.



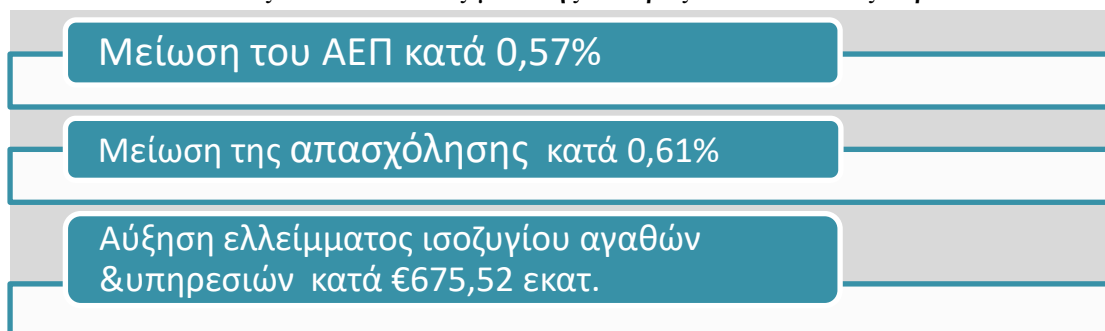
Εικόνα 24 - Η ανάπτυξη των φαρμακευτικών εταιρειών (Jones, Palumbo and Brown, 2021)

3.4. Covid-19 , συνέπειες στην Ελληνική Οικονομία

Οι αρχικές εκτιμήσεις προέβλεπαν πως ένας από τους πρώτους τομείς της οικονομίας που θα δέχονταν σοβαρότατο πλήγμα στην Ελλάδα, λόγω της διεθνούς εξάπλωσης του Covid-19 ήταν ο τουριστικός τομέας. Μια τέτοια εξέλιξη αναμενόταν να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην ελληνική οικονομία.

Ειδικότερα, βάσει της ανάλυση των πολλαπλασιαστικών επιδράσεων των τουριστικών εισπράξεων της χώρας προκύπτει ότι μια μείωση των εισπράξεων κατά 1 € προκαλεί οικονομική κάμψη όπως βλέπουμε και στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 6) (Λιαργκόβας, 2020)

Πίνακας 12 – Συνέπειες μείωσης εισπράξεων κατά 1 δις ευρώ



3.4.1. Η ύφεση λόγω Covid-19 το 2020

Η ταχεία εξάπλωση της πανδημίας του Covid-19 μετά την 20η Φεβρουαρίου 2020 συνέβαλε καθοριστικά στην πρωτοφανή οικονομική ύφεση παγκοσμίως και κατά συνέπεια και στην Ελλάδα. Η ταχεία αυτή εξάπλωση οδήγησε στην επιβολή των lockdown σχεδόν σε όλες τις πληγείσες χώρες και σε ουσιαστική παράλυση της λειτουργίας των οικονομιών κατά τους μήνες Μάρτιο, Απρίλιο 2020. Η παύση λειτουργίας άρχισε ως ένα βαθμό να αίρεται από τον Μάιο 2020, με αποτέλεσμα να αποκαθίσταται σταδιακά ένα επίπεδο λειτουργίας των οικονομιών από τον Ιούλιο του 2020. Αυτό είχε ως συνέπεια όπως είδαμε και σε προηγούμενη ενότητα :

- Τη μεγάλη μείωση του παγκόσμιου ΑΕΠ στο 1ο 6μηνο 2020
- Την έντονη ανάκαμψή του παγκόσμιου ΑΕΠ σε 3μηνιαία βάση
- Την ελαφριά μείωσή του παγκόσμιου ΑΕΠ σε ετήσια βάση στο 3ο 3μηνο 2020.

Στην Ελλάδα:

- Η έγκαιρη εφαρμογή αυστηρού lockdown τους μήνες Μάρτιο και Απρίλιο 2020
- Η σταδιακή άρση του lockdown τους μήνες Μάιο και Ιουνίου 2020

Οδήγησε σε επιτυχή περιορισμό της εξάπλωσης του Covid 19 ως τον Αύγουστο του 2020

Παράλληλα ωστόσο το ΑΕΠ της χώρας μας σημείωσε :

- Μείωση στο 2ο 3μηνο 2020 (-15,8%)
- σημαντική μείωση στο 3ο 3μηνο 2020 (-9,59%),
- με την μείωση του ΑΕΠ στο 9μηνο του 2020 να διαμορφώνεται στο -9,22%.

Η μεγάλη μείωση των εξαγωγών «αγαθών και υπηρεσιών» (A&Y) λόγω της μείωσης των κερδών από τον τουρισμό και τις διεθνείς μεταφορές οδήγησε στη μείωση του ΑΕΠ (Μαρούλης, Ίκκος and Κικίλιας, 2021).

Η μείωση του ΑΕΠ στην Ελλάδα κυρίως όμως οφείλεται στο γεγονός ότι ενώ οι εξαγωγές των A&Y μειώθηκαν (κατά -25,1%) όπως αναμένονταν δεν μειώθηκαν ανάλογα και οι εισαγωγές των A&Y παρά μόνο κατά (6,2%) από το πολύ υψηλό επίπεδό τους στο 9μηνο 2019. Έτσι, ο λόγος «ΔΜ/Δ(ΕΤΔ+X)», που η «Ελληνική Στατιστική Αρχή» (ΕΛΣΤΑΤ) τον είχε εκτιμήσει αρχικά στο 72% στην περίοδο 2014-2019, μειώθηκε στο 20,47% στο 9μηνο 2020. Η εξάπλωση του Covid-19 παγκοσμίως αλλά και στην Ελλάδα συνέχισε να μεγαλώνει με γοργούς ρυθμούς και μετά τα τέλη Οκτωβρίου 2020, με συνέπεια τον Νοέμβριο και τον Δεκέμβριο 2020 να επιβληθεί στη χώρα νέο lockdown το οποίο σύμφωνα με επίσημες εκτιμήσεις επηρέασε και αυτό αρνητικά το ΑΕΠ του 4ου 3μήνου 2020 (Μαρούλης, Ίκκος and Κικίλιας, 2021). Συγκεκριμένα στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε τις επιπτώσεις του Covid 19 σε όρους μεταβολής του κύκλου εργασιών των ελληνικών επιχειρήσεων (Πίνακας 13)

Πίνακας 13

Επιπτώσεις COVID-19 σε όρους μεταβολής του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων(2020) στην Ελλάδα:			
Συνολικές απώλειες : > από 41,5 δισ. ευρώ	Απώλειες επιχειρήσεων σε αναστολή λειτουργίας με κρατική εντολή(Μάρτιος 2020) : 10,8 δισ. ευρώ (≥1/4 των συνολικών απωλειών).	Απώλειες επιχειρήσεων σε κανονική λειτουργία:30,8 δισ. ευρώ.	80,0% των συνολικών απωλειών από επιχειρήσεις με διπλογραφικά βιβλία

Είναι σημαντικό ότι:

- τους μήνες Μάρτιο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο του 2020 οι ποσοστιαίες μεταβολές των επιχειρήσεων σε αναστολή λειτουργίας είχαν τετραπλασιαστεί, εξαπλασιαστεί και επταπλασιαστεί αντίστοιχα, συγκριτικά με τις αντίστοιχες ποσοστιαίες μεταβολές του συνόλου των επιχειρήσεων.
- Οι ποσοστιαίες μεταβολές των επιχειρήσεων σε αναστολή λειτουργίας ωστόσο ήταν κατά μέσο όρο 2,3 φορές μεγαλύτερες το εξάμηνο Απριλίου-Σεπτεμβρίου.
- Οι ρυθμοί μεταβολής των επιχειρήσεων με αναστολή λειτουργίας συγκριτικά με τις επιχειρήσεις που δεν βρέθηκαν σε αναστολή λειτουργίας, πάλι για τους μήνες Μάρτιο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο του 2020 ήταν 5, 9 και 12 φορές μεγαλύτεροι αντίστοιχα
- Στο εξάμηνο Απριλίου – Σεπτεμβρίου οι ρυθμοί μεταβολής ήταν 2,6 φορές μεγαλύτερες.

Οι επιχειρήσεις που τηρούν απλογραφικά βιβλία αποτελούν το 1/5 σχεδόν των συνολικών απωλειών. Ειδικότερα το 8,0% αποτελείται από επιχειρήσεις που τέθηκαν σε αναστολή λειτουργίας. Σε απόλυτες τιμές οι απώλειες είναι 8,1 δισ. ευρώ και 3,4 δισ. ευρώ αντίστοιχα. Το μέλλον για τις επιχειρήσεις αυτές με απλογραφικά βιβλία οι οποίες βρέθηκαν και σε αναστολή λειτουργίας είναι πιο αβέβαιο σε σχέση με τις υπόλοιπες ίδιου τύπου επιχειρήσεις. Ο λόγος είναι ότι η συμμετοχή των επιχειρήσεων σε κλάδους που τέθηκαν σε αναστολή λειτουργίας στον ετήσιο κύκλο εργασιών υπερβαίνει το 35,0% συγκριτικά με τις επιχειρήσεις σε κλάδους που δεν τέθηκαν σε αναστολή λειτουργίας και στις οποίες η συμμετοχή στον ετήσιο κύκλο εργασιών των επιχειρήσεων είναι μόνο 17,0%.

Συμπεράσματα σχετικά με επιχειρήσεις στους κλάδους όπου τέθηκαν σε αναστολή λειτουργίας όπως παρατηρούμε και στην εικόνα 25:

- Στους κλάδους (55, 56, 85 & 93) οι επιχειρήσεις με αναστολή λειτουργίας αντιστοιχούν πάνω από το 80,0% του συνόλου των επιχειρήσεων και στους (91 & 92) οι επιχειρήσεις με αναστολή λειτουργίας αντιστοιχούν πάνω από το 75,0%. Οι μεταβολές του κύκλου εργασιών αφορούν ολοκληρωτικά τις επιχειρήσεις αυτές.
- Οι επιχειρήσεις σε αναστολή στον κλάδο 90 αποτελούν μόνο το 26,4% των συνολικών επιχειρήσεων του εν λόγω κλάδου. Οι επιχειρήσεις σε αναστολή

στον κλάδο 82 αποτελούν πάλι μόνο το 21,8% των συνολικών επιχειρήσεων του εν λόγω κλάδου και τέλος οι επιχειρήσεις σε αναστολή, στον κλάδο 59 αποτελούν και πάλι μόνο το 10,2% των συνολικών επιχειρήσεων του εν λόγω κλάδου. Ωστόσο και πάλι οι μεταβολές του κύκλου εργασιών στους κλάδους αυτούς αφορούν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις επιχειρήσεις που τέθηκαν σε αναστολή λειτουργίας.

- Σημαντικά αρνητικές ωστόσο επιδόσεις παρατηρήθηκαν και σε επιχειρήσεις (σε αναστολή) και στους υπόλοιπους κλάδους (47, 71, 77, 88 & 94) όπου και πάλι παρατηρήθηκε αύξηση συμμετοχής τους στις συνολικές μεταβολές του κύκλου εργασιών στους αντίστοιχους κλάδους (Κρητικίδης, 2021)

Πίνακας 1. Πλήθος Επιχειρήσεων σε Αναστολή Λειτουργίας ανά Κλάδο Οικονομικής Δραστηριότητας (NACE Αναθ. 2)

NACE (Αναθ. 2)	Περιγραφή Κλάδου Οικονομικής Δραστηριότητας	Σύνολο Επιχειρήσεων	Σε αναστολή λειτουργίας	(%)	Με δυνατότητα διενέργειας ηλεκτρονικών συναλλαγών	(%)	Με εξαγωγική δραστηριότητα	(%)	Έναρξη 1/1/2018	(%)
47	Λιανικό εμπόριο κλπ	150.251	59.838	39,8	1.514	2,5	2.343	3,9	5.508	9,2
55	Καταλύματα	29.368	25.591	87,1	1.042	4,1	141	0,6	4.212	16,5
56	Εστίαση	82.412	66.681	80,9	349	0,5	177	0,3	12.116	18,2
59	Παραγωγή κινημικών ταινιών κλπ	1.770	180	10,2	5	2,8	0	0	18	10,0
71	Αρχιτεκτονικές δραστηριότητες κλπ	49.246	250	0,5	3	1,2	*	*	13	5,2
77	Δρασ/τες ενοικίασης και εκμίσθωσης	5.901	1.326	22,5	20	1,5	36	2,7	323	24,4
82	Διοικητικές δραστ/τες γραφείου κλπ	4.055	882	21,8	23	2,6	33	3,7	301	34,1
85	Εκπαίδευση	20.517	18.222	88,8	129	0,7	67	0,4	3.176	17,4
88	Δρασ/τες κοινωνικής μέριμνας χωρίς παροχή καταλύματος	2.705	1.311	48,5	4	0,3	4	0,3	181	13,8
90	Δημιουργικές δραστ/τες, τέχνες και διασκέδαση	7.543	2.022	26,8	23	1,1	34	1,7	526	26,0
91	Δραστηριότητες βιβλιοθηκών κλπ	630	490	77,8	6	1,2	6	1,2	89	18,2
92	Τυχερά παιχνίδια και στοιχήματα	4.709	3.546	75,3	22	0,6	*	*	587	16,6
93	Αθλητικές δραστηριότητες κλπ	7.975	6.918	86,7	49	0,7	46	0,7	1.961	28,3
94	Δραστηριότητες οργανώσεων	7.955	2.010	25,3	5	0,2	5	0,2	961	47,8
96	Άλλες δραστ/τες παροχής προσωπικών υπηρεσιών	23.113	16.717	72,3	84	0,5	58	0,3	3.039	18,2
Γενικό Σύνολο Οικονομίας		1.415.370	205.984	14,6	3.278	1,6	2.954	1,4	33.011	16,0
Μερικό Σύνολο (15 κλάδοι)		398.150	205.984	51,7						

Εικόνα 25 - (Κρητικίδης, 2021)

3.5. Η τηλεργασία μετά το ξέσπασμα της πανδημίας

3.5.1. Εισαγωγή

Σύμφωνα με τη «Διεθνή Οργάνωση Εργασίας» (ΔΟΕ) (2020) και το Παγκόσμιο Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (2020), η πανδημία, εκτός από την οικονομική, την κοινωνική διαταραχή και την διαταραχή στη δημόσια υγεία προκάλεσε μεγάλη διαταραχή και στον χώρο εργασίας. Επηρέασε βαθύτατα την βιοποριστική ικανότητα εκατομμυρίων ατόμων σε όλο τον κόσμο. Η συνεχή προσπάθεια των κυβερνήσεων διαχείρισης της πανδημίας και των επιπτώσεων αυτής, έχει επιφέρει αλλαγές ως προς τη σχέση ζήτησης και προσφοράς στην αγορά εργασίας. Οι αλλαγές αυτές εμποδίζουν τρόπον τινά την αξιοπρεπή έκβαση της εργασίας αλλά και την πλήρη απασχόληση.

Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας λοιπόν ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό εργαζομένων έχασε τη δουλειά του και συνεπώς μειώθηκε το εισόδημά του, ένα αρκετά μεγάλο επίσης ποσοστό εργαζομένων συνέχισαν να εργάζονται για την παραγωγή βασικών αγαθών και υπηρεσιών, κάτω από πιεστικές συνθήκες.

Οι περισσότερες γυναίκες, συνέχισαν να εργάζονται, κάτω από ιδιαίτερος υψηλού κινδύνου συνθήκες για την υγεία τους. Πολλές από αυτές βρίσκονται σε ευάλωτες θέσεις εργασίας και σε θέσεις με μειωμένο ωράριο εργασίας. Αυτοί οι τελευταίοι παράγοντες συντέλεσαν καθοριστικά στην απόφασή τους να συνεχίσουν την εργασία εν καιρώ πανδημίας. Το χάσμα και η ανισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών διευρύνθηκε ακόμα περισσότερο στον εργασιακό χώρο μέσω αυτής της εξέλιξης. Βάσει επίσημης εκτίμησης της ΔΟΕ το πλήρες ή ακόμα και το μερικό lockdown επηρέασε περίπου 2,7 δισεκατομμύρια εργαζόμενους παγκοσμίως, δηλαδή το 81% του παγκόσμιου εργατικού δυναμικού. Μια ακόμα επίσημη εκτίμηση της ΔΟΕ υπολόγιζε ότι το δεύτερο τρίμηνο του 2020 θα προέκυπτε παγκόσμια πτώση στις ώρες εργασίας της τάξεως του 6,7%. Το ποσοστό αυτό ισοδυναμεί με περίπου σε 195 εκατομμύρια εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης. Το Covid-19 λοιπόν έχει τεράστιο αντίκτυπο όχι μόνο στη σωματική αλλά και στη ψυχική ευημερία των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι βρίσκονται τις περισσότερες ώρες τις ημέρας μέσα στο σπίτι σε καθεστώς τηλεργασίας, καθώς εκατομμύρια εταιρείες παγκοσμίως βρίσκονται στα πρόθυρα εγκατάλειψης των δραστηριοτήτων τους. (Agba, Ocheni and Agba, 2020). Τέλος μελέτες δείχνουν ότι το 37% του συνόλου του εργατικού δυναμικού στις ΗΠΑ και πάνω από το 30% στις περισσότερες προηγμένες

οικονομίες θα μπορούσε ενδεχομένως να δουλέψει από το σπίτι. Είναι εμφανές ότι οι μεταβολές που έχει επιφέρει η πανδημία στην αγορά εργασίας είναι πιθανόν να έχουν μακροπρόθεσμες συνέπειες στις εργασιακές σχέσεις (Μαλλιάρα, 2021).

3.5.2. Η τηλεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο

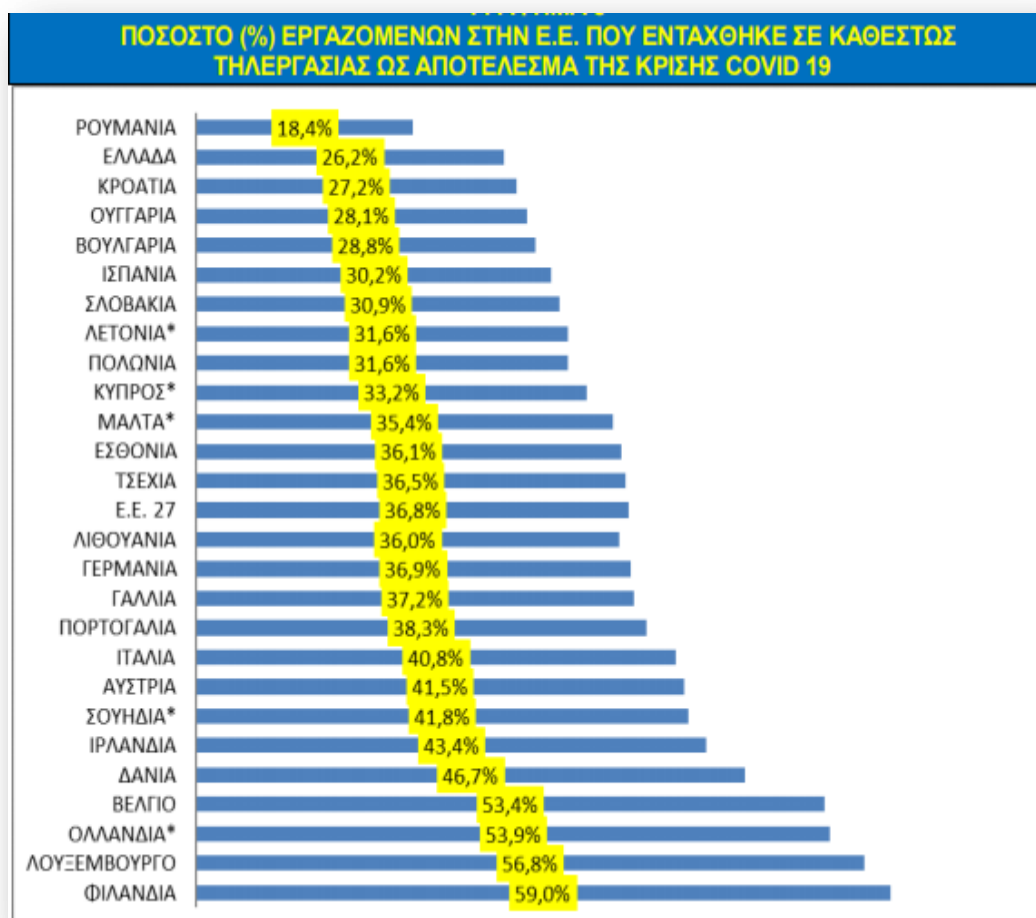
Από το ξέσπασμα της πανδημίας Covid -19 έως και σήμερα η τηλεργασία αποτελεί βασική μορφή εργασίας για εκατομμύρια εργαζόμενους ανά τον κόσμο όπως ήδη έχουμε αναφέρει και συνεπώς και ένα μεγάλο αριθμό εργαζόμενων στην Ε.Ε.

Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη του Eurofound, σχεδόν το 40% των Ευρωπαίων εργαζομένων άρχισε να εργάζεται πλήρως με τηλεργασία μετά το ξέσπασμα της πανδημίας. Μια ακόμα πιο πρόσφατη μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής μέσω του Joint Research Center (JRC) έδειξε ότι περίπου το 25% των υπαλλήλων σε κλάδους και επαγγέλματα που μπορούν να εφαρμόσουν την τηλεργασία εργάζεται ήδη πλήρως με αυτή την μορφή εργασίας μετά την κρίση Covid 19. Συνεκτιμώντας παράλληλα το ποσοστό των εργαζομένων που απασχολούνταν με τηλεργασία και μάλιστα όχι σε σταθερή αλλά σε περιστασιακή μορφή (ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020) το οποίο δεν ξεπερνούσε το 5,4% για το 2019 (Fana *et al.*, 2020) και το 15% του συνόλου των εργαζόμενων της Ε.Ε λίγο πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας, αμέσως αντιλαμβανόμαστε ότι ένας εξαιρετικά μεγάλος αριθμός εργαζομένων κλήθηκε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα λόγω της πανδημικής κρίσης να αλλάξει ολοκληρωτικά τον τρόπο παροχής της εργασίας του. Η ξαφνική αυτή αλλαγή ιδίως για όσους δεν είχαν ιδιαίτερη εμπειρία στην τηλεργασία επέφερε μια σειρά προβλημάτων και πρακτικών δυσκολιών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μετά το ξέσπασμα της πανδημίας έσπευσε να δημοσιεύσει επίσημη ανακοίνωση προς τα κράτη – μέλη της στην οποία αφιέρωσε ειδική αναφορά στη σημαντικότητα του ρόλου της τηλεργασίας. Συγκεκριμένα μέσω της ειδικής αυτής αναφοράς τόνισε την σπουδαιότητα της τηλεργασίας ως μέσο διασφάλισης των υπάρχουσών θέσεων εργασίας αλλά και δημιουργίας νέων θέσεων στις επιχειρήσεις.

Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 λοιπόν οι επιχειρήσεις από την πλευρά τους σε εντυπωσιακά σύντομο χρονικό διάστημα και με ένα γενικευμένο πλέον τρόπο προσπάθησαν να καθιερώσουν την τηλεργασία ως βασική μορφή εργασίας

ώστε να διασφαλίσουν την ορθή και ασφαλή λειτουργία τους και να διαφυλάξουν ταυτόχρονα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων τους. Στην πανευρωπαϊκή έρευνα που πραγματοποίησε το Eurofound (2020), τα μεγαλύτερα ποσοστά τηλεργασίας καταγράφηκαν στις Σκανδιναβικές χώρες και στις χώρες Benelux και τα μικρότερα ποσοστά στη Ρουμανία, στην Ελλάδα, στην Κροατία, στην Ουγγαρία, και στη Βουλγαρία όπως βλέπουμε και στην παρακάτω εικόνα (Εικόνα 26) (ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020).



Εικόνα 26 -(ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020)

Σε μια διαφορετική έρευνα πάλι του Eurofound που πραγματοποιήθηκε μέσω του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Βελτίωσης των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας φάνηκε ότι το 48% των ερωτηθέντων (μέσω σχεδόν 90.000 «διαδικτυακών» ερευνών του Ιουλίου 2020) βρίσκεται σε απομακρυσμένη εργασία τουλάχιστον σε περιστασιακή μορφή μετά το ξέσπασμα της πανδημίας. Από το 48% των ερωτηθέντων το 34%

εφαρμόζει αποκλειστικά τηλεργασία από το σπίτι. Το ποσοστό αυτό υποδηλώνει πως περισσότεροι από ένας στους τρεις εργαζόμενους εφαρμόζουν τηλεργασία αποκλειστικά από το σπίτι (Fernandes, 2021). Για την ΕΕ-27 επίσης εκτιμάται ότι περίπου το 37% της εξαρτημένης απασχόλησης μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση τηλεργασίας (Μαλλιάρια, 2021).

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία που δημοσιεύσε πρόσφάτως η Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία, Eurostat το 2020 το 12,3% των απασχολουμένων ηλικίας 15-64 ετών στην ΕΕ εφήρμοσε τη τηλεργασία.

Τα υψηλότερα ποσοστά απασχολουμένων που το 2020 εργάζονταν συνήθως από το σπίτι καταγράφονται:

- στη Φινλανδία (25,1%)
- στο Λουξεμβούργο (23,1%)
- στην Ιρλανδία (21,5%)
- στην Αυστρία (18,1%)
- στην Ολλανδία (17,8%)

Αντίθετα, τα χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται:

- στη Βουλγαρία (1,2%)
- στη Ρουμανία (2,5%)
- στην Κροατία (3,1%)
- στην Ουγγαρία (3,6%)
- στη Λετονία (4,5%)
- στην Κύπρο (4,5%).

Το 2020, επίσης το ποσοστό των γυναικών το οποίο εργάζονταν τακτικά από το σπίτι, ήταν αισθητά μεγαλύτερο. Συγκεκριμένα το ποσοστό των γυναικών ήταν(13,2%) και των ανδρών (11,5%).

Συγκριτικά επίσης με άλλες ηλικιακές ομάδες, οι νεότεροι εργαστηκάν λιγότερο από το σπίτι το 2020. Συγκεκριμένα από το σπίτι εργάζονταν βάσει ηλικιακής ομάδας το 2020 :

- Το 6,3% των ατόμων ηλικίας 15-24 ετών
- Το 13% σε άτομα μεταξύ 25-49 ετών
- Το 12,4% για τους 50-64 ετών

Στις μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες (65-74 ετών) έκαναν χρήση του Ίντερνετ το 2020 με τα υψηλότερα ποσοστά στις χώρες όπως:

- η Δανία με (94%)
- το Λουξεμβούργο με (91%)
- η Σουηδία με(91%)
- η Ολλανδία με (90%)
- η Φινλανδία με (88%).

Τα χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται στις χώρες όπως:

- η Βουλγαρία (25%)
- η Κροατία (28%)
- η Ελλάδα (33%).

(tomanifesto.gr, 2021)

Μετά-ανάλυση

Ο Ravi Gajendran και ο David A. Harrison διεξήγαγαν μια μετά-ανάλυση 46 μελετών τηλεργασίας. Το συνολικό δείγμα ήταν 12.833 υπάλληλοι και η μετά-ανάλυση δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Εφαρμοσμένης Ψυχολογίας, από την Αμερικανική Ψυχολογική Ένωση (APA). Η πιο σημαντική διαπίστωση που έγινε ήταν ότι η τηλεργασία έχει πολύ θετική επιρροή στους υπαλλήλους και στους εργοδότες. Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας που διαπιστώθηκαν μέσω αυτής της ανάλυσης κατά τις πρώτες εβδομάδες της πανδημίας στην Ευρώπη μπορούμε να τα ομαδοποιήσουμε σε έξι βασικούς παράγοντες. Γενικά τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι είχαν περισσότερο θετική παρά αρνητική εμπειρία του «working for home» (WFH) κατά τη διάρκεια του lockdown.

Τα κύρια πλεονεκτήματα του WFH συνοπτικά είναι:

- ισορροπία εργασίας
- βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εργασίας
- καλύτερη διαχείριση της εργασίας.

Τα κύρια μειονεκτήματα του WFH συνοπτικά ήταν :

- Περιορισμός μετακινήσεων και απομόνωση στο σπίτι
- Αβεβαιότητα εργασίας
- Ανεπαρκή εργαλεία (Wikipedia, no date)

3.5.3. Η τηλεργασία σε ελληνικό επίπεδο

Πριν την κρίση Covid 19(μεταξύ 2015 και 2019) η Ελλάδα κατείχε όπως είδαμε την 20ή θέση στην ΕΕ-27(προτελευταία θέση), ένα από τα χαμηλότερα ποσοστά εργαζομένων στην Ευρώπη που εφαρμόζαν τακτικά ή κάποιες φορές τηλεργασία. Συγκεκριμένα το ποσοστό (5,2%) της Ελλάδας το 2019 ήταν σημαντικά χαμηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ-27 (14,4%). Ωστόσο, συγκριτικά με το 2009 έχει αυξηθεί όταν τότε το ποσοστό ήταν μόλις (4,3%).

Οι αιτίες χαμηλής ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ελλάδα πριν το ξέσπασμα της πανδημίας ήταν ο χαμηλός ψηφιακός αλφαριθμητισμός και η δυσκολία προώθησης ψηφιακών τεχνολογιών αφού η χώρα δεν διέθετε άτομα καταρτισμένα με τις απαραίτητες ψηφιακές γνώσεις. Έτσι σύμφωνα με την Eurostat, μόνο το 51% των εργαζομένων ήταν σε βασικό ή ανώτερο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων το 2019, όταν ο μέσος όρος για τους εργαζόμενους της ΕΕ-27 ήταν 56%. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ίδιο έτος το ποσοστό των καταρτισμένων στον τομέα των ΤΠΕ αποτελούσε μόνο το 2,1% στη χώρα μας κατέχοντας τη χαμηλότερη θέση στην ΕΕ-27. Ο μέσος όρος στην ΕΕ-27 ήταν 3,9%.

Τέλος, η χώρα μας λόγω αυτού του έντονου ψηφιακού χάσματος, το 2019 κατέλαβε την 53η θέση ανάμεσα σε 63 χώρες στην «παγκόσμια κατάταξη ψηφιακής ανταγωνιστικότητας».

Σύμφωνα με έρευνα που είχε διενεργηθεί πριν την κρίση Covid 19 σχετικά με τις συνέπειες της τηλεργασίας στην ελληνική οικονομία, εκτιμήθηκε αύξηση της τηλεργασίας στη χώρα μας και συνδέθηκε η χρήση της, με θετικές οικονομικές εξελίξεις μέχρι το 2025. Η καθιέρωση της τηλεργασίας στην Ελλάδα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας έχει να κάνει με τη γενικότερη γραμμή αποφάσεων της Ελλάδας για το παραγωγικό μοντέλο που πρόκειται να ακολουθήσει. Η υλοποίηση αυτού του μοντέλου προϋποθέτει επενδύσεις για την δημιουργία κατάλληλων υποδομών (Βγενοπούλου, Γεωργούσης and Παναγούλιας, 2021).

Η χρήση της τηλεργασίας στη χώρα μας δεν ήταν ιδιαίτερος διαδεδομένη, ωστόσο σήμερα αυτή η μορφή εργασίας προσελκύει συνεχώς το ενδιαφέρον και αποκτά μεγαλύτερη βαρύτητα στον χώρο εργασίας λόγω της κρίσης Covid 19. Αναμφισβήτητα υπάρχουν ανασταλτικοί παράγοντες οι οποίοι δυσκολεύουν την εφαρμογή της τηλεργασίας και οι οποίοι θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν με διασάφηση και βελτιστοποίηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις της νέας αυτής πραγματικότητας (Κλημεντίδη and Καραδήμα, 2020).

Στην Ελλάδα λοιπόν, εκτιμάται ότι περίπου το 35%-37% των εργαζομένων θα μπορούσε να εργαστεί κάνοντας χρήση τηλεργασίας μετά το πέρας της πανδημίας με το 12% των θέσεων αυτών να μπορούν να εφαρμόσουν πλήρη τηλεργασία (Μαλλιάρια, 2021).

3.5.3.1. Ποιοι κανόνες παρατείνονται σχετικά με την εργασία, σύμφωνα με τη Πράξη Νομοθετικού περιεχομένου 11-3-2020 - ΦΕΚ 55/Α/11-3-2020 (ΠΝΠ)

Με κύριο και πρωταρχικό μέλημα την προστασίας της δημόσιας υγείας έναντι του κορωνοϊού Covid-19, παρατάθηκαν έως και την 30η Ιουνίου του 2021 οι εξής κανόνες (οι οποίοι αφορούν κυρίως την οργάνωση του τόπου και του χρόνου εργασίας):

- Τουλάχιστον το 20% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων της, υποχρεούται μία επιχείρηση-εργοδότης να απασχολεί με τη μορφή της εξ αποστάσεως εργασίας έως 30/06/2021, όπου και όταν η εργασία του όντως μπορεί να πραγματοποιηθεί και μ' αυτόν τον τρόπο. Η επιχείρηση-εργοδότης αρκεί είτε να εδρεύει είτε να έχει υποκατάστημα σε κάποια περιφερειακή ενότητα της χώρας.
- Η επιχείρηση-εργοδότης υποχρεούται να δηλώσει πριν από την έναρξη της, την τηλεργασία του 20% των εργαζομένων της, στο «Πληροφοριακό Σύστημα ΕΡΓΑΝΗ του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων», συμπληρώνοντας «το Έντυπο 4.1 δήλωση εξ αποστάσεως εργασίας-Έντυπο Ειδικού Σκοπού της παρ. 2 του άρθρου 4 της από 11.3.2020 ΠΝΠ (Α' 55), η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 2 του ν. 4682/2020 (Α' 76) ».
- Η κίρρωση στην επιχείρηση-εργοδότη η οποία αθετεί την υποχρέωση της αυτή, επιβάλλεται με τη μορφή προστίμου. Το ποσό του προστίμου ανέρχεται στα 3.000 ευρώ. Ο σχετικός έλεγχος πραγματοποιείται από το «Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων». Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το μέχρι πότε καθίσταται υποχρεωτική η τηλεργασία στο 20% των εργαζομένων μιας επιχείρησης μπορούμε να βρούμε αν ανατρέξουμε στην παρακάτω Πηγή: (AthensVoice, 2021)

3.5.3.2. Η τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα

3.5.3.2.1. Έκθεση του Διοικητή της ΤτΕ

Σύμφωνα με επίσημη Έκθεση του Διοικητή της ΤτΕ, οι επιχειρήσεις-εργοδότες έχουν διακρίνει μια ευκαιρία να περιορίσουν το λειτουργικό κόστος στους απολύτως αναγκαίους χώρους γραφείων. Βάσει πρόσφατων αποτελεσμάτων ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί μεταξύ επιχειρήσεων και εργαζομένων είναι εμφανής ήδη η τάση να παραμείνει σε υψηλότερα ακόμα επίπεδα μετά το οριστικό πέρας της πανδημίας η χρήση της τηλεργασίας.

3.5.3.2.2. Μελέτη της ΕΚΤ

Σύμφωνα με μελέτη της ΕΚΤ, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η αυξημένη τηλεργασία ως συνέπεια των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας δεν επηρέασε αρνητικά την παραγωγικότητα των εργαζομένων τους.

3.5.3.2.3. Έρευνα της KPMG

Σύμφωνα με άλλη εξίσου σημαντική έρευνα που διενεργήθηκε από την "Klynveld Peat Marwick Goerdeler" (KPMG) επιβεβαιώθηκε η αποδοχή της τηλεργασίας ως μια αποδεκτή πλέον μορφή εργασίας από τους εργαζόμενους και τους προϊστάμενους. Οι τελευταίοι κρίνουν ότι η χρήση αυτής πλέον της μορφής εργασίας είτε δεν επηρέασε είτε επηρέασε θετικά την παραγωγικότητα τους. Τέλος η πλειοψηφία των συμμετεχόντων πιστεύει ότι η απομακρυσμένη εργασία θα ενσωματωθεί σταδιακά στην πολιτική των επιχειρήσεων και θα αποκτήσει χαρακτήρα μονιμότητας. (Μαλλiάρα, 2021)

Σε ότι αφορά τη χώρα μας, η διεξόδυση της τηλεργασίας, όπως και διεθνώς είναι σε υψηλότερα επίπεδα σε κλάδους και επιχειρήσεις έντασης γνώσης όπως για παράδειγμα στους παρακάτω κλάδους:

Πίνακας 14- Κλάδοι έντασης γνώσης & Διείσδυση τηλεργασίας στην Ελλάδα

1	• Πληροφορική
2	• Επικοινωνίες
3	• Εκπαίδευση
4	• Logistics

3.5.3.2.4. Έρευνα της ΓΣΕΕ

Άλλη πρόσφατη έρευνα που πραγματοποίησε η ΓΣΕΕ το 2020 σε υπαλλήλους του ιδιωτικού τομέα σχετικά με την τηλεργασία και τη σχέση αυτής με θέματα όπως η εξέλιξη των αμοιβών και η ασφάλεια της θέσης εργασίας, έδειξε μεγάλο βαθμό επιφυλακτικότητας απέναντι στην ανάπτυξη της τηλεργασίας.

Οι παράμετροι που εξετάζονται είναι οι εξής:

- Η εξέλιξη των εργασιακών δικαιωμάτων, την οποία το 67% των ερωτηθέντων αξιολογεί αρνητικά
- Η εξέλιξη των ωρών εργασίας, την οποία το 61% των ερωτηθέντων αξιολογεί αρνητικά
- Η εξέλιξη της αμοιβής, την οποία το 60% των ερωτηθέντων αξιολογεί αρνητικά
- Η εξέλιξη της προσωπικής ζωής, την οποία το 52% την αξιολογεί αρνητικά
- Η επαγγελματική εξέλιξη, την οποία το 45% την αξιολογεί αρνητικά (ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020).

3.5.3.2.5. Έρευνα του ΣΒΕ

Προβληματισμούς φαίνεται να προκαλεί στη βιομηχανία η εφαρμογή του θεσμού της τηλεργασίας κατά το δεύτερο κύμα της πανδημίας. Σύμφωνα με ακόμα μια πρόσφατη έρευνα του Συνδέσμου Βιομηχανιών Ελλάδος (ΣΒΕ), φάνηκε ότι:

- Μόνο το 21% των επιχειρήσεων αξιολογεί θετικά το θεσμό της τηλεργασίας
- $\geq 36\%$ των επιχειρήσεων αξιολογεί αρνητικά το θεσμό της τηλεργασίας

Τα αποτελέσματά αυτά επιβεβαιώνουν την έντονη ανησυχία και προβληματισμό της βιομηχανίας σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας την χρονική περίοδο του 2^{ου} lockdown και παράλληλα επισημαίνουν τις σημαντικές δυσκολίες ως προς την

εφαρμογή του νέου αυτού θεσμού ιδίως στις μικρομεσαίες μεταποιητικές επιχειρήσεις της ελληνικής περιφέρειας.

Τα κυριότερα συμπεράσματα της έρευνας του ΣΒΕ είναι:

- Όλες οι επιχειρήσεις έκαναν χρήση της τηλεργασίας κατά την περίοδο του 2^{ου} lockdown
- Μόνο το 21% των επιχειρήσεων αξιολογεί θετικά το θεσμό της τηλεργασίας
- $\geq 36\%$ των επιχειρήσεων αξιολογεί αρνητικά το θεσμό της τηλεργασίας
- Το 66% των επιχειρήσεων είναι αρνητικό στην υιοθέτηση της τηλεργασίας για τους εργαζομένους τους μετά τη λήξη της πανδημίας ως μόνιμη μορφή εργασίας.
- Το (63%) των επιχειρήσεων θεωρεί πως δεν εξοικονομήθηκε εργασιακός χρόνος με την εφαρμογή της τηλεργασίας.
- Το (78%) των επιχειρήσεων θεωρεί πως δεν αυξήθηκε η παραγωγικότητα των εργαζομένων με την εφαρμογή της τηλεργασίας.
- Το (80%) των επιχειρήσεων θεωρεί πως η εφαρμογή της τηλεργασίας δεν αναβάθμισε την ποιότητα της παραγόμενης εργασίας .
- Το (74%) των επιχειρήσεων θεωρεί ότι ενώ περιορίστηκαν οι προστριβές μεταξύ των εργαζομένων δεν βελτιώθηκε η συνεργασία μεταξύ διευθυντών και υπαλλήλων.
- το 55% των επιχειρήσεων δήλωσε ότι στην περιοχή τους διαπιστώθηκαν συχνά τεχνικά προβλήματα στις τηλεπικοινωνιακές τους συνδέσεις.

Συμπεράσματα έρευνας για τις μικρομεσαίες μεταποιητικές επιχειρήσεις με έδρα την ελληνική περιφέρεια:

- Κατέβαλαν μεγάλη προσπάθεια για να επιτύχει η εφαρμογή του θεσμού της τηλεργασίας
- Το 92% των επιχειρήσεων αυτών διασφάλισαν την παροχή του απαραίτητου εξοπλισμού στους εργαζόμενους.
- Μόνο στο 8% των επιχειρήσεων παρατηρήθηκε αρνητική στάση των εργαζομένων για ένταξή τους στο καθεστώς τηλεργασίας
- Μόνο στο 4% των επιχειρήσεων παρατηρήθηκαν έντονες διαμαρτυρίες των εργαζομένων για παραβίαση του προσωπικού τους χρόνου.

Σχολιάζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας, ο πρόεδρος του ΣΒΕ κ. Αθανάσιος Σαββάκης, δήλωσε ότι:

«Το «υβριδικό εργασιακό περιβάλλον μπορεί να αποτελεί το μέλλον του τρόπου εργασίας για μέρος των διοικητικών στελεχών της βιομηχανίας, με βασική όμως προϋπόθεση τη δημιουργία των προσφορότερων διοικητικών δομών και διαδικασιών εντός της επιχείρησης, καθώς και των κατάλληλων τηλεπικοινωνιακών υποδομών, που θα τις υποβοηθούν να ανταποκρίνονται ταχύτατα στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες του περιβάλλοντος δραστηριοποίησης.

Στην παρούσα φάση η εφαρμογή της τηλεργασίας φαίνεται ότι προβληματίζει τη βιομηχανία. Είναι φανερό ότι η απομακρυσμένη εργασία και η αποκοπή της διαζώσης επικοινωνίας μεταξύ των στελεχών, δεν γεννά νέες ιδέες και δεν ευνοεί τις ουσιαστικές συνεργασίες και την ομαδική εργασία. Αυτό σημαίνει ότι η κάθε μεταποιητική επιχείρηση που εφαρμόζει εκτεταμένα προγράμματα τηλεργασίας, κινδυνεύει βραχυπρόθεσμα να απολέσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα, αφού μειώνονται σαφώς οι δυνατότητές της για παραγωγή νέων προϊόντων, νέων υπηρεσιών και καινοτομίας». (ΣΒΕ, 2021)

3.5.3.2.6. Έρευνά της Randstad

Η έρευνα HR Trends της Randstad για το 2021 βασίζεται σε δύο πυλώνες:

1. Την αναλυτική καταγραφή των συνθηκών που διαμορφώνονται στο χώρο των ελληνικών επιχειρήσεων και κατ' επέκταση στο ανθρώπινο δυναμικό στο ως επακόλουθο της πανδημικής κρίσης Covid 19.
2. Την καταγραφή των προσδοκιών των ελληνικών επιχειρήσεων μετά το πέρας της πανδημικής αυτής κρίσης.

Στην έρευνα συμμετείχαν 431 ελληνικές εταιρείες, με δραστηριότητα κυρίως στους παρακάτω κλάδους:

- Της πληροφορικής/τεχνολογίας
- Της βιομηχανίας/παραγωγής

Επιχειρήσεις που απασχολούν προσωπικό άνω των 500 εργαζομένων αποτελούν το 8% του συνολικού δείγματος.

Στον Παρακάτω πίνακα (Πίνακας 15) ακολουθεί η ανάλυση δείγματος.

Πίνακας 15- Ανάλυση δείγματος έρευνας HR Trends/Randstad 2021



Μέσα στις βασικές προκλήσεις των επιχειρήσεων για την διαφοροποίηση τους από την ευρύτερη αγορά και την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού, είναι εκτός από

- την διατήρηση της ισχυρής επωνυμίας
- την επένδυση στην ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων
- την διατήρηση της λειτουργίας και της οργάνωσης της επιχείρησης
- τη διαφύλαξη σχέσεων με πελάτες και προμηθευτές
- την αποφυγή σημαντικών οικονομικών ζημιών
- την αύξηση της παραγωγικότητας

και η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών για τη διαχείριση της τηλεργασίας καθώς και η αντιμετώπιση έλλειψης δεξιοτήτων χρήσης αυτών των νέων τεχνολογιών.

Αποτελέσματα έρευνας:

- Το 49% των ερωτηθέντων αναμένει αύξηση των πωλήσεων το 2021 (ήταν 77% πριν το ξέσπασμα της πανδημίας και 27% μετά).
- Το 25% των ερωτηθέντων αναμένει σταθερότητα των πωλήσεων για το 2021.
- Το 10% των ερωτηθέντων αναμένει πτώση των πωλήσεων το 2021.
- Το 67% των εταιρειών δηλώνουν ότι δεν επηρεάστηκαν από το ξέσπασμα της πανδημίας και εκπλήρωσαν τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες στο 100%.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων αναμένει αύξηση των πωλήσεων των πωλήσεων το δεύτερο ή το τρίτο τρίμηνο του 2021,

- Το 12% των εταιρειών δηλώνει ότι έχει ήδη επανέλθει στα επίπεδα προ κρίσης.
- Σχεδόν το 30% των ερωτηθέντων δηλώνει πως η κρίση Covid 19 δεν τους έχει επηρεάσει καθόλου.(Capital.gr, 2021)

3.6. Πωλήσεις και Τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Πραγματοποιήθηκε εκτενής αναζήτηση στο διαδίκτυο σχετικής με το θέμα «Πωλήσεις και Τηλεργασία στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας «Covid-19» βιβλιογραφίας. Η ανεύρεση ελληνικών βιβλιογραφικών πηγών δεν ήταν εφικτή, πιθανών λόγω του σύγχρονου χαρακτήρα του θέματος. Ένα μεγάλο μέρος ερωτημάτων-ζητημάτων που προκύπτουν ωστόσο κατά τη διερεύνηση αυτού του θέματος, καλύπτονται μέσα από τη διεξαγωγή σχετικού ηλεκτρονικού δομημένου ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα αυτής της ποιοτικής έρευνας καθώς και η ανάλυση-αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της παραθέτονται στο έκτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας

4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Συμπερασματικά, θα λέγαμε πως η πανδημία Covid-19, εκτός από την οικονομική, την κοινωνική διαταραχή και τη διαταραχή στη δημόσια υγεία προκάλεσε μεγάλη διαταραχή και στον χώρο εργασίας. Επηρέασε βαθύτατα την βιοποριστική ικανότητα εκατομμυρίων ατόμων σε όλο τον κόσμο ενώ παράλληλα επηρέασε θετικά και σε μεγάλο βαθμό άτομα που εργάζονταν σε επιχειρήσεις και κλάδους της οικονομίας οι οποίοι ευνοήθηκαν από την κρίση όπως το διαδικτυακό λιανικό εμπόριο, οι φαρμακευτικές εταιρίες κ.α. Το Covid-19 έχει τεράστιο αντίκτυπο όχι μόνο στη σωματική αλλά και στη ψυχική ευημερία των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι βρίσκονται τις περισσότερες ώρες τις ημέρας μέσα στο σπίτι σε καθεστώς τηλεργασίας, εξ ανάγκης πλέον και όχι για λόγους που αναλύθηκαν στο πρώτο και στο δεύτερο κεφάλαιο της μελέτης αυτής όπως εξοικονόμηση δαπανών, αύξηση παραγωγικότητας, αποσυμφόρηση της κυκλοφορίας κ.α. αλλά πρωτίστως για λόγους διασφάλισης της υγείας. (Agba, Ocheni and Agba, 2020).

Αδιαμφισβήτητα ,ωστόσο, οι μεταβολές που έχει επιφέρει η πανδημία στην αγορά εργασίας είναι πολύ πιθανόν να έχουν μακροπρόθεσμες συνέπειες στις εργασιακές σχέσεις και κατ' επέκταση στις περισσότερες προηγμένες οικονομίες οι εργαζόμενοι να μπορούν να δουλέψουν σε μόνιμη βάση από το σπίτι. (Μαλλιάρια, 2021).

Στην Ευρώπη, πιο αναλυτικά, είδαμε ότι περίπου το 25% των υπαλλήλων βάσει μελέτης σε κλάδους κυρίως έντασης γνώσης και επαγγέλματα που μπορούσαν να εφαρμόσουν την τηλεργασία όπως αυτά γύρω από την πληροφορική, τις επικοινωνίες, την εκπαίδευση και τα logistics, εργάζεται ήδη πλήρως με αυτή την μορφή εργασίας μετά την κρίση Covid-19. Συνεκτιμώντας παράλληλα το ποσοστό των εργαζομένων που απασχολούνταν με τηλεργασία και μάλιστα όχι σε σταθερή αλλά σε περιστασιακή βάση (ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020) το οποίο δεν ξεπερνούσε το 5,4% για το 2019 (Fana *et al.*, 2020) και το 15% του συνόλου των εργαζομένων της Ε.Ε λίγο πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας, αμέσως αντιλαμβανόμαστε ότι ένας εξαιρετικά μεγάλος αριθμός Ευρωπαίων εργαζομένων κλήθηκε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα λόγω της πανδημικής κρίσης να αλλάξει ολοκληρωτικά τον τρόπο παροχής της εργασίας του. Η ξαφνική αυτή αλλαγή ιδίως για όσους δεν είχαν ιδιαίτερη εμπειρία στην τηλεργασία επέφερε μια σειρά προβλημάτων και πρακτικών δυσκολιών. Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα του Eurofound (2020) Βορειοευρωπαϊκές χώρες πρωταγωνιστούσαν πριν την κρίση Covid-19 όσον αφορά την χρήση της

τηλεργασίας, Βορειοευρωπαϊκές χώρες πρωταγωνιστούν και μετά. Χώρες κυρίως όπως η Φιλανδία, το Λουξεμβούργο, η Ιρλανδία, η Δανία, η Ολλανδία εξακολουθούν και έχουν αυξημένα ποσοστά τηλεργασίας σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της ΕΕ27(ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ, 2020) αλλά και τα επίπεδα των ποσοστών παρατηρούμε ότι μετά την κρίση είναι πολύ πιο υψηλά. Για παράδειγμα, στη Φιλανδία σύμφωνα με επίσημα στοιχεία που δημοσίευσε πρόσφατως η Eurostat το 2020 το ποσοστό τηλεργασίας ήταν 25,1% ενώ σε αντίστοιχη έρευνα που πραγματοποίησε το 2018 το ποσοστό τηλεργασίας ήταν 12,3%, αντίστοιχα και στο Λουξεμβούργο που στην έρευνα του 2020 το ποσοστό είναι 23,1% το 2018 ήταν 12,7%.

Το ποσοστό ωστόσο της τηλεργασίας στην έρευνα της Eurostat (2018) αντίθετα ήταν χαμηλότερο συγκριτικά με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε στη Βουλγαρία (0,3%) και στη Ρουμανία (0,4%). Και στην αντίστοιχη έρευνα του 2020 εξακολουθούν και έχουν την πρωτιά από το τέλος πάλι αυτές οι δύο χώρες με εξίσου χαμηλά ποσοστά. Στη Βουλγαρία το ποσοστό τηλεργασίας είναι 1,2% και στη Ρουμανία 2,5%, παρουσιάζοντας δηλαδή μια μικρή αύξηση με τα ποσοστά που είχαν καταγραφεί στην έρευνα του 2018. Από τα παραπάνω συμπερνούμε ότι η ένταση του φαινομένου «τηλεργασία» ισχυροποιήθηκε εντυπωσιακά στην Ευρώπη μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, αμβλύνοντας ακόμα πιο πολύ σε ποσοστιαία βάση τις διαφορές των κρατών.

Βάσει τώρα σχετικής έρευνας της Eurostat το 2017 και των στατιστικών που έχουν προκύψει από αυτή, το ποσοστό των τηλεργαζομένων στην Ελλάδα, βλέπουμε πως έχει ανεπαίσθητα αυξηθεί από το 2008 με 7,7% σε 9,6% το 2017. Επιπλέον η Ελλάδα στο ηλικιακό κοινό 15-64 κατατάσσεται στην 6 θέση από το τέλος ανάμεσα σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. με ένα ποσοστό ελαφρώς μεγαλύτερο από το 2%. Η Ελλάδα επίσης συνεχίζει να καταλαμβάνει μια από τις πρώτες θέσεις από το τέλος ανάμεσα σε 37 χώρες με ένα ποσοστό 0,16% ενώ την ίδια στιγμή την πρώτη θέση από την αρχή καταλαμβάνει η Ν. Κορέα με ποσοστό 81,65%.

θα λέγαμε συμπερασματικά λοιπόν ότι το πρόβλημα εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα δημιουργείται ουσιαστικά από τους εξής λόγους: 1) Έλλειψη κουλτούρας, 2) απουσία πρόσβασης σε Ίντερνετ υψηλής ταχύτητας (Krommyda, 2020), 3) χαμηλός ψηφιακός αλφαριθμητισμός, 4) δυσκολία προώθησης ψηφιακών τεχνολογιών. (Βγενοπούλου, Γεωργούσης and Παναγούλιας, 2021). 4) Ασάφεια του σχετικού νομοθετικού πλαισίου. (Κλημεντίδη and Καραδήμα, 2020)

Σχετικά με την τηλεργασία στις ελληνικές επιχειρήσεις πριν την πανδημική κρίση Covid-19 συμπεραίνουμε βάσει τεσσάρων μεγάλων ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί πανελλαδικά το διάστημα 2000-2019, ότι εφαρμόζονταν κυρίως ως αναγκαίο μέσο διαχείρισης των νέων σύγχρονων απαιτήσεων των καιρών. Ελάχιστες ήταν οι επιχειρήσεις που εφήρμοζαν τηλεργασία με πρωταρχικό στόχο την μείωση των λειτουργικών εξόδων των εγκαταστάσεων τους, μολονότι αυτό αποτελούσε σοβαρό ζήτημα και τις απασχολούσε σημαντικά.

Επομένως, θα λέγαμε ότι η τηλεργασία δε φαίνονταν να δημιουργεί κάποιο ειδικό εργασιακό καθεστώς και κάποια ειδική κατηγορία εργαζομένων στο σύγχρονο ελληνικό επιχειρησιακό περιβάλλον πριν την κρίση Covid-19.(ΣΕΒ, 2019)

Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας ωστόσο, επιβεβαιώνεται μέσω πρόσφατων ερευνών όπως αυτή της ΓΕΣΕΕ το 2020 η τηλεργασία ως μια αποδεκτή πλέον μορφή εργασίας από τους εργαζόμενους και τους προϊστάμενους. Οι τελευταίοι επίσης κρίνουν ότι η χρήση αυτής πλέον της μορφής εργασίας είτε δεν επηρέασε, είτε επηρέασε θετικά την παραγωγικότητα τους και τέλος επίσης η πλειοψηφία πιστεύει ότι η απομακρυσμένη εργασία θα ενσωματωθεί σταδιακά στην πολιτική των Ελληνικών επιχειρήσεων και θα αποκτήσει χαρακτήρα μονιμότητας (Μαλλιάρια, 2021) . Παράλληλα ωστόσο βλέπουμε από άλλη ακόμα πιο πρόσφατη έρευνα του ΣΒΕ το 2021 πως η πλειοψηφία των επιχειρήσεων είναι αρνητική στην υιοθέτηση της τηλεργασίας για τους εργαζόμενους τους μετά τη λήξη της πανδημίας ως μόνιμη μορφή εργασίας. θεωρεί επίσης πως δεν εξοικονομήθηκε εργασιακός χρόνος με την εφαρμογή της τηλεργασίας, πως δεν αυξήθηκε η παραγωγικότητα των εργαζομένων, πως η εφαρμογή της τηλεργασίας δεν αναβάθμισε την ποιότητα της παραγόμενης εργασίας και τέλος ενώ περιορίστηκαν οι προστριβές μεταξύ των εργαζομένων δεν βελτιώθηκε η συνεργασία μεταξύ διευθυντών και υπαλλήλων.

Ακόμα πιο έντονος είναι ο προβληματισμός για την εφαρμογή της τηλεργασίας ως μόνιμη μορφή εργασίας στις μικρομεσαίες – μεταποιητικές Ελληνικές εταιρείες όπως φαίνεται από πρόσφατή δήλωσή του προέδρου του ΣΒΕ κύριου Αθανάσιου Σαββάκη. (ΣΒΕ, 2021)

Τέλος η τεχνολογία «Sales Force Automation « (SFA) και οι σύγχρονες δυνατότητες που αυτή παρέχει στον τομέα των πωλήσεων έχει καθιερωθεί τις τελευταίες τουλάχιστον 2 δεκαετίες από αρκετές εταιρείες στην Ελλάδα όπως Regate, SieBen, Sap,SoftOne, EnterSoft κ.α. Οι εταιρείες αυτές εξειδικεύονται σε mobile CRM λύσεις που αυτοματοποιούν «τις εκτός των τειχών» λειτουργίες της επιχείρησης, με

τη χρήση των φορητών τεχνολογιών και κατά συνέπεια ενισχύουν την όποια μορφή τηλεργασίας και στον τομέα των πωλήσεων. (Regate, 2004).

Θα πρέπει σ' αυτό το σημείο να διευκρινιστεί ότι ενώ έγινε εκτενής αναζήτηση στο διαδίκτυο ήταν αδύνατον ο εντοπισμός και η άντληση στατιστικών στοιχείων από παλαιότερες έρευνες και μελέτες σχετικά με τη θέση της τηλεργασίας στον χώρο των πωλήσεων στην Ελλάδα και για την περίοδο πριν την έναρξης της κρίσης Covid-19 αλλά και για την περίοδο μετά την έναρξη αυτής.

Η ποιοτική έρευνα ωστόσο που πραγματοποιήθηκε μέσω του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου τον Ιούλιο του 2021 σχετικά με το θέμα αυτό, σε δείγμα 100 ατόμων από τον χώρο των πωλήσεων στην Ελλάδα βοήθησε σημαντικά. Μέσω της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων προέκυψαν πολύτιμα στατιστικά στοιχεία τα οποία ως ένα βαθμό δίνουν ενδιαφέρουσες πληροφορίες και ενισχύουν γενικά τη διερεύνηση του θέματος αυτού σε μία περίοδο πολύ πρόωμη ακόμα για την παγίωση άρτιων συμπερασμάτων και τελικών αποτελεσμάτων.

Βάσει της αξιολόγησης-ανάλυσης των αποτελεσμάτων της έρευνας αυτής προκύπτουν αρκετά συμπεράσματα, τα οποία ακολουθούν μετά από μια γρήγορη αναφορά στο προφίλ του δείγματος μας.

4.1. Ανάλυση δείγματος έρευνας

- Συμμετέχοντες στην έρευνα: 100 άτομα
- Ηλικιακή ομάδα: Περίπου 8 στους 10 μεταξύ 36-55 ετών
- Φύλο: 7 στους 10 άνδρες.
- Οικογενειακή κατάσταση: 7 στους 10 παντρεμένοι
- Τέκνα: 7 περίπου στους 10 τουλάχιστον με 1 τέκνο
- Μορφωτικό επίπεδο: Περίπου 8 στους 10 έχουν τουλάχιστον πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μέγεθος επιχείρησης: (48%) σε μεγάλες επιχειρήσεις (> 250 εργαζόμενοι).
- Καθεστώς απασχόλησης: Σχεδόν όλοι σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης.
- Θέση στην επιχείρηση: Περίπου 5 στους 10 ως πωλητές και 3 στους 10 ως διευθυντές-προϊστάμενοι πωλήσεων

4.2. Γενικά Συμπεράσματα Έρευνας

Από την ενότητα 3 (Μερικές γενικές ερωτήσεις περί τηλεργασίας) τα γενικά συμπεράσματα είναι πως ενώ αναγνωρίζεται η εξοικονόμηση χρόνου μετακινήσεων

και η μείωση εξόδων ως το σημαντικότερο όφελος της τηλεργασίας από την πλειοψηφία των πωλητών ωστόσο θεωρούν ότι υπάρχουν και σημαντικές δυσκολίες. Οι σημαντικότερες δυσκολίες είναι ότι οι συνάδελφοι/πελάτες τους δεν είναι εξοικειωμένοι με την τηλεργασία και ότι υπάρχουν περισσότερες περισπάσεις (συγκάτοικος, σύντροφος, συγγενείς, παιδιά, κατοικίδια κλπ) με αποτέλεσμα τελικά να επηρεάζεται αρνητικά η παραγωγικότητά τους. Άλλη δυσκολία που προκύπτει σε αυτή τη μορφή εργασίας σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζόμενων στον τομέα των πωλήσεων είναι η πιθανή καταγραφή της εργασίας τους από τον εργοδότη τους με Webcam ή άλλα μέσα, μια τέτοια προοπτική δημιουργεί δυσαρέσκεια στους περισσότερους.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων επίσης θεωρεί ότι η εργασία τους δεν μπορεί να γίνει με τηλεργασία ή τουλάχιστον μόνο με τηλεργασία, μολονότι δηλώνουν πως τους έχουν δοθεί σαφείς οδηγίες για το πλαίσιο τηλεργασίας από τον εργοδότη τους και όλες ή οι βασικές διευκολύνσεις /παροχές (κινητά, Η/Υ ,δωρεάν σύνδεση κ. α) Τέλος θετική στάση απέναντί στις νέες δυνατότητες (CRM, image recognition, gamification, mobile payments, mobile coupons, Impact information Systems κ.α.) ως μέσο ενίσχυσης της όποιας μορφής τηλεργασίας στον χώρο των πωλήσεων έχει το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων σ' αυτόν (42,8%),μέτρια το 36% , περίπου 20% δε γνωρίζει και περίπου ένα 10% είναι αρνητικό.

Από την ενότητα 4 (Μερικές ερωτήσεις για Τηλεργασία και Covid 19) γενικά καταλαβαίνουμε αρχικά ότι περίπου το 40% των εργαζομένων στον χώρο των πωλήσεων εφήρμοξε ήδη τηλεργασία και πριν την πανδημία, δηλαδή ήταν ήδη εξοικειωμένο με τη διαδικασία αυτή αλλά και ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό (37%) ξεκίνησε τη χρήση της μετά το ξέσπασμα της πανδημίας. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνει την απότομη αύξηση χρήσης της τηλεργασίας και στον χώρο των πωλήσεων ως συνέπεια της πανδημίας. Η πλειοψηφία επίσης των συμμετεχόντων, έχει ήδη δεχτεί τις συνέπειες την πανδημίας στην δουλειά τους και έχει ήδη παρατηρήσει την τάση να αυξηθούν οι ώρες εργασίας τους σε σχέση με την προ Covid-19 εποχή καθώς παράλληλα δηλώνει ότι η απόδοση-πωλήσεις τους κατά την περίοδο της πανδημίας μειώθηκε από λίγο έως πολύ. Σε σχέση τώρα με την εποχή προ κορωνοϊού, η εργασία από το σπίτι έχει αλλάξει δηλώνει η πλειοψηφία αυτών που ήδη την έχουν ασκήσει και οι οποίοι δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν «πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης (Zoom, Teams, Hangouts, Skype ή άλλα) πολύ περισσότερο από πριν. Αυτήν την περίοδο ένα ποσοστό 53,1% δηλώνει ότι κάνει ενέργειες για την ανάπτυξη

των skills του μέσω online courses, webinars, ανάγνωση βιβλίων ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της ραγδαία μεταβαλλόμενης αγοράς.

Τέλος, παρόλο που 77 από τους 100 συμμετέχοντες απάντησαν αρνητικά στην ερώτηση « Έχετε σκεφτεί λόγω της πανδημίας «Covid-19» να κάνετε επαγγελματική στροφή σε άλλο επάγγελμα;» ωστόσο σε παρακάτω κατηγορία ερωτήσεων της Ενότητας 5 παρατηρείται μια αρκετά συγκρατημένα αισιόδοξη στάση και μία έντονη επιφυλακτικότητα ως προς την πιο αποτελεσματική ψηφιοποίηση του τρόπου εργασίας τους, λόγω προφανώς της πεποίθησής τους ότι δε θα επανέλθει η εργασιακή ισορροπία σε διάστημα μικρότερο των 18 μηνών.

Τέλος, μόνο το 16% δηλώνει πρόθυμο να κάνει χρήση τηλεργασίας σε μόνιμη βάση μετά το πέρας της πανδημίας και η πλειοψηφία των συμμετεχόντων αξιολογεί αρνητικά την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη: 1) των ωρών εργασίας, 2) των εργασιακών δικαιωμάτων και 3) της αμοιβής.

5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Από τον Μάρτιο του 2020 λοιπόν, η τηλεργασία εισέβαλε απότομα, λόγω της πανδημίας, στο εργασιακό περιβάλλον πολλών επιχειρήσεων παγκοσμίως μεταβάλλοντας σταδιακά όχι μόνο τις σχέσεις εργοδοτών και εργαζομένων, τις ισορροπίες στην αγορά εργασίας αλλά και τις εσωτερικές δομές των επιχειρήσεων.

Αυτή η μεταβολή είχε ως συνέπεια να υποστηρίζεται ευρέως ότι η μετάβαση στο εν λόγω μοντέλο παροχής εργασίας εφαρμόστηκε για πρώτη φορά ως απόρροια της κρίσης Covid-19, κυρίως για την αποφυγή της διασποράς του κορωνοϊού, και ως αναγκαιότητα για την μεγαλύτερη διασφάλιση της συνέχισης της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Η παραπάνω θέση ωστόσο όπως φάνηκε και στην παρούσα μελέτη δεν είναι απολύτως ακριβής, καθώς ο θεσμός της τηλεργασίας, υφίσταται εδώ και πολλές δεκαετίες και συνεπώς σε ορισμένους τομείς όπως και σ' αυτόν των πωλήσεων το συγκεκριμένο μοντέλο ήταν αρκετά διαδεδομένο ήδη προ πανδημίας. Ωστόσο, η δυναμική που απέκτησε κατά την πανδημία η τηλεργασία δε μπορεί να συγκριθεί με την προϋπάρχουσα διάδοσή της και στην ελληνική αγορά εργασίας, καθώς το ποσοστό των εργοδοτών - επιχειρήσεων που προσέφυγαν σε αυτή, εκτινάχθηκε στα ύψη μέσα σε λίγους μήνες και κατ' επέκταση παρόμοια εκτίναξη ποσοστού προέκυψε και στα τμήματα πωλήσεων τους.

Προκύπτει αβίαστα το ακόλουθο ερώτημα το οποίο θα μπορούσε εν δυνάμει να αποτελεί και πρόταση για μελλοντική έρευνα: Θα μπορούσαμε να εκλάβουμε την τηλεργασία ως μια επερχόμενη «πανδημία» στον εργασιακό βίο, με συνέπειες που δεν έχουμε ενδεχομένως ακόμη προλάβει να αντιληφθούμε και να αξιολογήσουμε πλήρως, τόσο για τον τηλεεργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση-εργοδότη;(Καραθανάση, 2020)

Ένα άλλο θέμα που επίσης θα μπορούσε να αποτελεί πρόταση για μελλοντική έρευνα είναι «Ποίο το μέγεθος επίδρασης της τηλεργασίας σε θέματα όπως η εξέλιξη των εργασιακών δικαιωμάτων, η εξέλιξη των ωρών εργασίας και των αμοιβών όχι μόνο στον τομέα των πωλήσεων στην Ελλάδα αλλά και στους υπόλοιπους τομείς όπως στην χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση, στην εκπαίδευση, στο Real Estate, στους οποίους η τηλεργασία εφαρμόζονταν και προ πανδημίας;»

6. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1. Εισαγωγή

Η ποιοτική έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Ιούλιο του 2021 και συγκεκριμένα το πρώτο δεκαήμερο του Ιουλίου με σκοπό να καταγραφούν οι απόψεις, οι διαθέσεις και οι τάσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τη θέση της τηλεργασίας στον χώρο των πωλήσεων στην Ελλάδα πριν και μετά την κρίση Covid-19. Στην έρευνα συμμετείχαν 100 άτομα μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (Παράρτημα), από τον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στις πωλήσεις. Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε μέσω της πλατφόρμας Google Forms και διανεμήθηκε μέσω των παρακάτω κοινωνικών δικτύων στους δειγματολήπτες: 1) LinkedIn, 2) Viber, 3) Messenger, 4) Email ως βασικό ερευνητικό εργαλείο.

Η έρευνα περιλαμβάνει ερωτήσεις από προηγούμενες έρευνες προκειμένου να επιτευχθεί διαχρονική ανάλυση. Περιέχει ωστόσο και νέες ερωτήσεις οι οποίες καλύπτουν τις αναδυόμενες προκλήσεις και τα συναφή ερευνητικά θέματα (European Working Conditions Surveys (EWCS), 2015). Η έρευνα δεν είναι αντιπροσωπευτική, ωστόσο εκπροσωπούνται σε αυτή αρκετά εργασιακά προφίλ τα οποία συνθέτονται από στοιχεία όπως η ηλικία, το φύλο, η εκπαίδευση, η εργασιακή εμπειρία κ.α. (Λαθύρης Ιωάννης, 2021).

6.2. Ανάλυση –αξιολόγηση απαντήσεων

6.2.1. Ενότητα 2 (Δημογραφικά – Γενικά Στοιχεία)

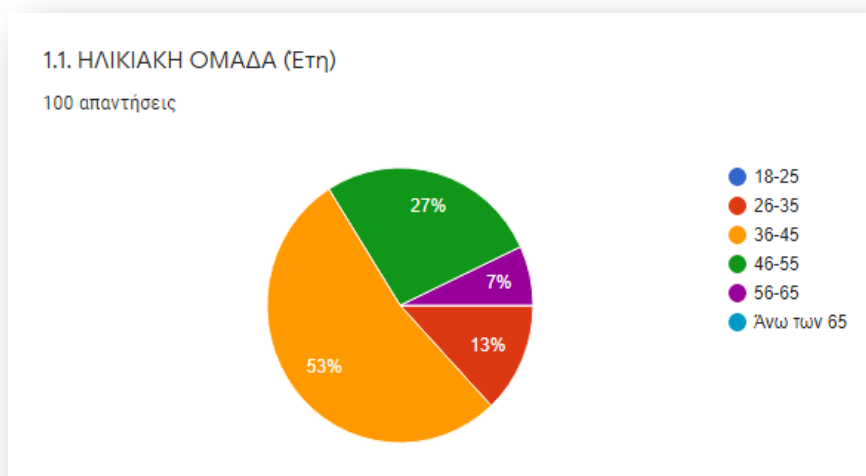
Εισαγωγή

Πριν ξεκινήσουμε την ανάλυση των απαντήσεων ας δούμε μερικά γενικά-δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων της έρευνας. Τα στοιχεία αυτά θα μας βοηθήσουν να γνωρίσουμε καλύτερα το προφίλ και τα γενικά χαρακτηριστικά του δείγματος μας.

6.2.1.1. *Ηλικιακή Ομάδα(Ετη)*

Πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες (53%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών, ενώ ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό (27%) είναι μεταξύ 46-55 ετών (Εικόνα 27). Συνεπώς το μεγαλύτερο ποσοστό (80%) του δείγματός μας προέρχεται από ανθρώπους άνω των 36 ετών και σε ηλικία ενεργής εργασιακής δράσης. Αντίθετα στο

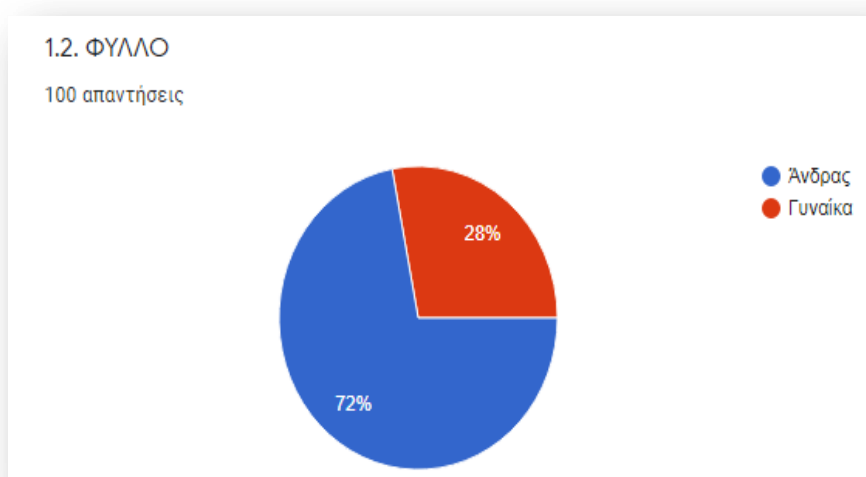
δείγμα μας υπάρχει πλήρης απουσία εργαζομένων της ηλικιακής ομάδας 18-25 ετών. Στην ερώτηση έχουμε πλήρη αριθμό απαντήσεων.



Εικόνα 27

6.2.1.2. Φύλο

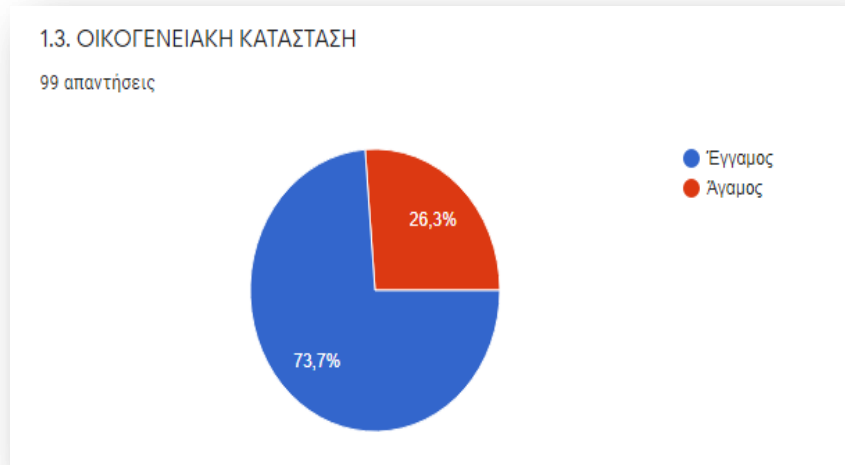
Σχετικά με το φύλο των συμμετεχόντων απάντησαν όλοι και είναι εμφανές ότι οι άνδρες αποτελούν την πλειοψηφία αφού όπως βλέπουμε και στην εικόνα 28, 7 στους 10 είναι άνδρες. Αυτό μπορεί να συμβαίνει επειδή ο χώρος των πωλήσεων στις ιδιωτικές επιχειρήσεις είναι ανδροκρατούμενος χώρος.



Εικόνα 28

6.2.1.3. Οικογενειακή κατάσταση

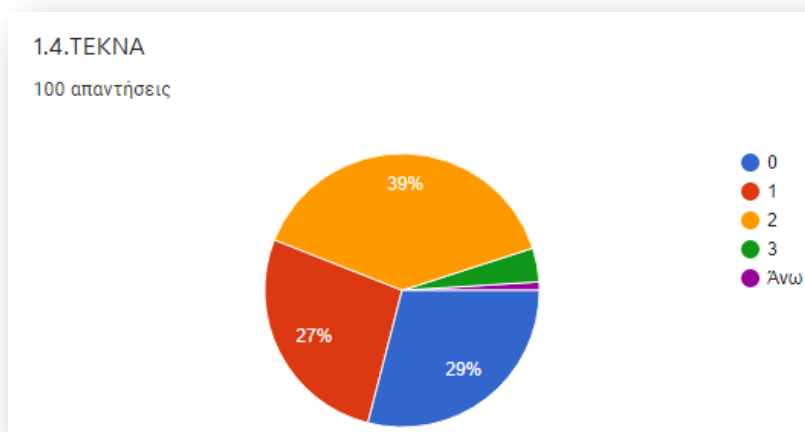
Όπως βλέπουμε και στην παρακάτω εικόνα (εικόνα 29), 7 στους 10 συμμετέχοντες είναι παντρεμένοι . Συγκεκριμένα το 73% του δείγματος που αποτελεί και την πλειοψηφία αυτού είναι σε έγγαμο βίο, κα λογικά θα μένουν μαζί και θα μοιράζονται τον ίδιο χώρο. Σ' αυτή την ερώτηση απάντησαν όλοι πλην ενός, γεγονός που επηρεάζει στο ελάχιστο το στατιστικό αποτέλεσμα.



Εικόνα 29

6.2.1.4. Τέκνα

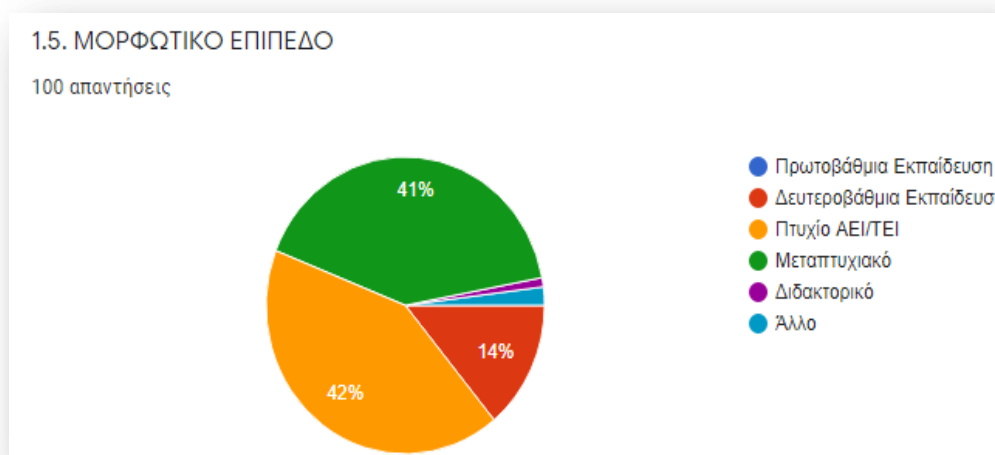
Το 27% των συμμετεχόντων έχουν τουλάχιστον ένα παιδί και ακόμα μεγαλύτερο είναι το ποσοστό (39%) που έχουν και δεύτερο (εικόνα 30). Γενικά 7 περίπου στους 10 συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν παιδιά και αυτό όπως είδαμε και σε προηγούμενο κεφαλαίο αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει είτε θετικά είτε αρνητικά την παραγωγικότητα του εργαζόμενου που ασκεί τηλεργασία από το σπίτι. Στην ερώτηση αυτή απάντησε το 100% του δείγματος.



Εικόνα 30

6.2.1.5. Μορφωτικό Επίπεδο

Το μορφωτικό επίπεδο των περισσότερων είναι αρκετά ανεβασμένο αφού 4 τουλάχιστον στους 10 έχουν πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ. Αξιοσημείωτο επίσης είναι το γεγονός ότι ακόμα ένα εξίσου μεγάλο ποσοστό του δείγματος (41%) έχει συνεχίσει περαιτέρω τις σπουδές του και έχει εξειδικευτεί σε κάποιο αντικείμενο αποκτώντας και μεταπτυχιακό τίτλο. Άρα περίπου 8 στους 10 ανήκουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (εικόνα 31). (πλήρης αριθμός απαντήσεων)

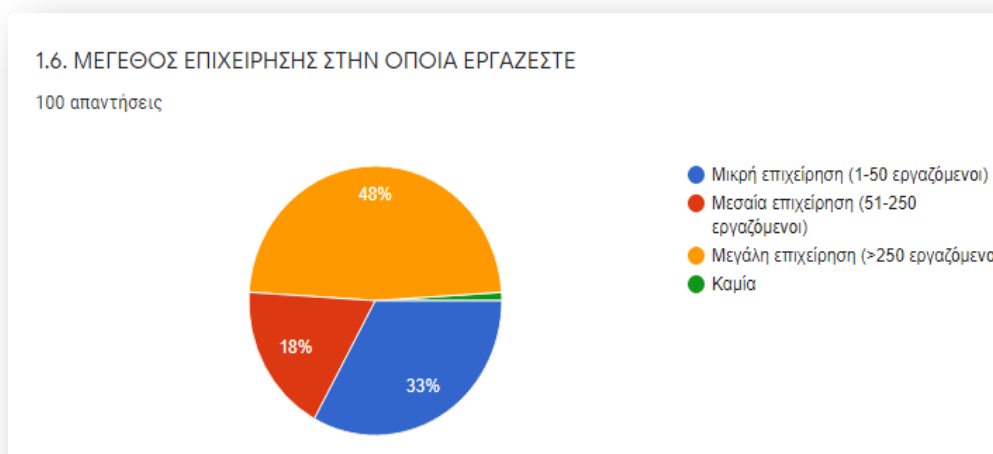


Εικόνα 31

6.2.1.6. Μέγεθος επιχείρησης στην οποία εργάζεστε

Σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες στην έρευνα (48%) εργάζονται την περίοδο αυτή σε μεγάλες επιχειρήσεις (> 250 εργαζόμενοι). Ένα περίπου 80-90% του ποσοστού αυτού, προέρχεται από το τμήμα πωλήσεων της εταιρείας κατασκευής ανελκυστήρα

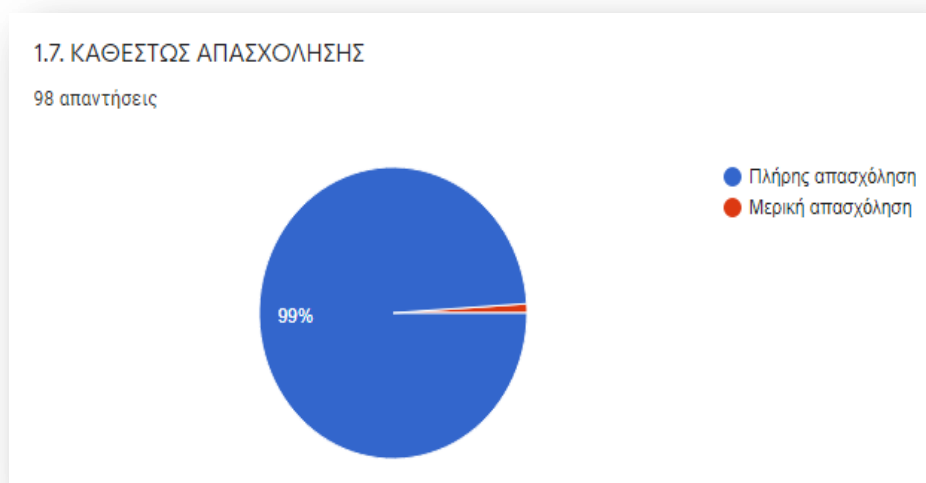
KLEEMANN. Η εταιρεία αυτή ιδρύθηκε το 1983, στο Κιλκίς και αποτελεί μία από τις σημαντικότερες εταιρίες στην Ευρωπαϊκή και παγκόσμια αγορά (KLEEMANN, 1983). Το 2ο μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος προέρχεται από μικρές επιχειρήσεις (1-50 εργαζόμενοι) ενώ μόλις 18 στους 100 είναι αυτοί που εργάζονται σε κάποια μεσαίου μεγέθους εταιρεία όπως παρατηρούμε και στην εικόνα 32. (Πλήρης αριθμός απαντήσεων)



Εικόνα 32 - (Λαθούρης Ιωάννης, 2021)

6.2.1.7. Καθεστώς απασχόλησης

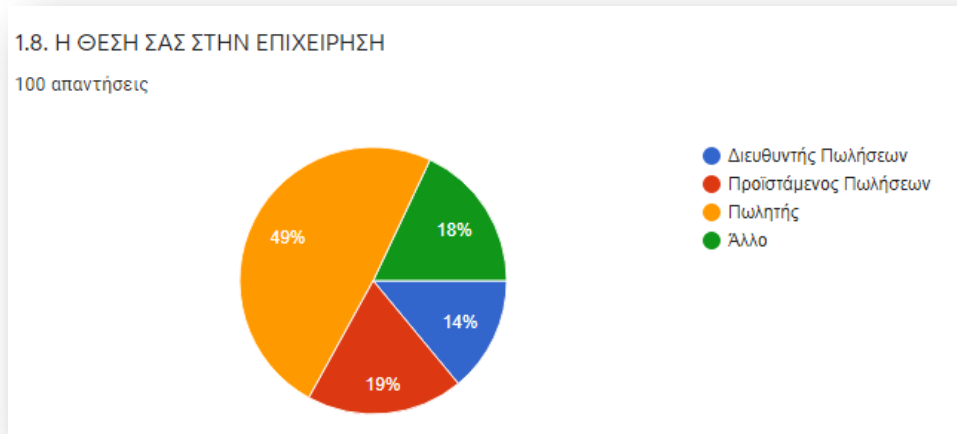
Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες εργάζονται σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης (Εικόνα 33).



Εικόνα 33

6.2.1.8. Η θέση σας στην επιχείρηση

Το 49% του δείγματος (1 στους 2) εργάζεται σε κάποια επιχείρηση ως πωλητής. Ένα 19% κατέχει τη θέση του προϊστάμενου πωλήσεων, 14% ως διευθυντής πωλήσεων και το 18% του δείγματος προέρχεται κυρίως από θέσεις έμμεσης συσχέτισης με το τμήμα πωλήσεων της επιχείρησης, όπως γραμματειακή υποστήριξη, μάρκετινγκ κλπ (εικόνα 34) .(πλήρης αριθμός απαντήσεων).



Εικόνα 34

6.2.2. Ενότητα 3 (Μερικές γενικές ερωτήσεις περί τηλεργασίας)

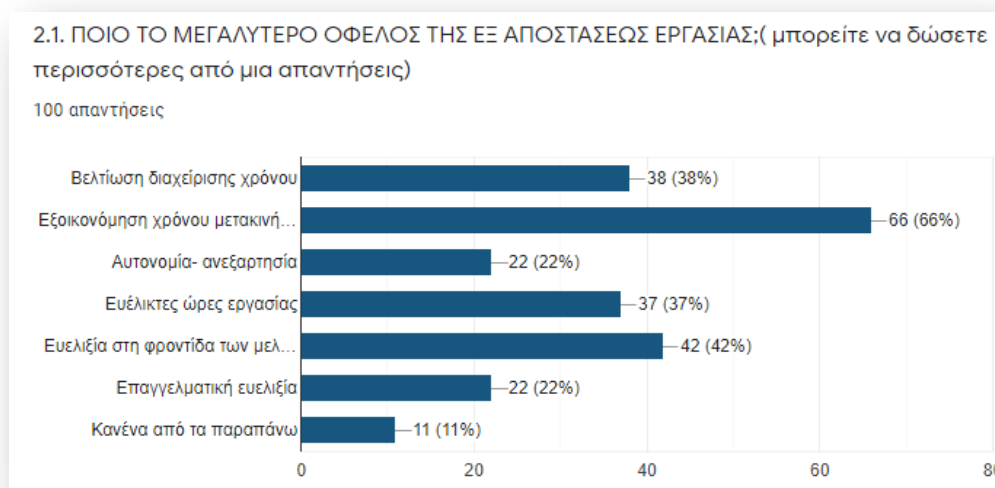
6.2.2.1. Εισαγωγή

Οι ερωτήσεις αυτής της ενότητας αποσκοπούν στο να μάθουμε όχι μόνο αν και κατά πόσο γνωρίζουν οι εργαζόμενοι στο χώρο των πωλήσεων τί σημαίνει ο όρος «τηλεργασία», αλλά και κατά πόσο έχουν κάνει χρήση της τηλεργασίας στην επιχείρηση που εργάζονται ή εργάζονταν, ποια πιστεύουν πως είναι τα οφέλη και ποιες οι δυσκολίες ως προς την εφαρμογή της τηλεργασίας στον χώρο των πωλήσεων, σε ποιο βαθμό έχει διεισδύσει η τηλεργασία με τις πιο σύγχρονες εκφάνσεις της στον χώρο. (Mobile Work, Sales Force Automation κ.α.)

6.2.2.2. Ποιο το μεγαλύτερο όφελος της εξ αποστάσεως εργασίας;

Σε αυτή την πρώτη ερώτηση της 3ης ενότητας απάντησαν όλοι οι συμμετέχοντες (Εικόνα 35). Το μεγαλύτερο ποσοστό συγκέντρωσε η απάντηση «η εξοικονόμηση χρόνου μετακινήσεων και η μείωση εξόδων». Η επόμενη απάντηση με το

μεγαλύτερο ποσοστό είναι η 5^η στη σειρά δηλαδή η «Ευελιξία στη φροντίδα των μελών της οικογένειας». Αυτά τα δύο οφέλη συγκεντρώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά απαντήσεων δείχνουν πως οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο χώρο υπολογίζουν σημαντικά την παράμετρο του χρόνου των μετακινήσεων αλλά και των εξόδων. Ο χρόνος των μετακινήσεων καθώς και τα κόστη που προκύπτουν από αυτές ειδικά για τους πωλητές είναι πολύ μεγαλύτερα συγκριτικά με άλλα επαγγέλματα αφού οι πωλητές πραγματοποιούν όχι μόνο τις καθιερωμένες μετακινήσεις από και προς τον χώρο εργασίας- γραφείο αλλά και επιπλέον μετακινήσεις-ταξίδια σε περιοχές-σημεία πελατών. Υπολογίζουν επίσης αρκετά το πλεονέκτημα του να εργάζεσαι από το σπίτι και να μπορείς παράλληλα να διαχειρίζεσαι αποτελεσματικά και θέματα των μελών της οικογένειας



Εικόνα 35

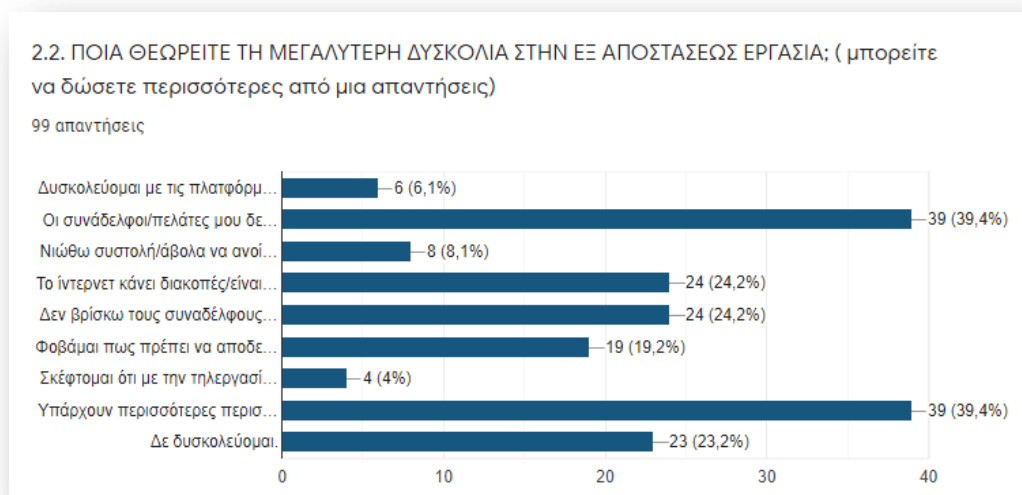
6.2.2.3. Ποια θεωρείτε τη μεγαλύτερη δυσκολία στην εξ αποστάσεως εργασία;;;

Στην ερώτηση αυτή την οποία απάντησαν σχεδόν όλοι(πλην ενός) δύο είναι οι επικρατέστερες απαντήσεις(Εικόνα 36). Με μεγάλη υπεροχή -ως προς τα ποσοστά- σε σχέση με τις δύο αμέσως επόμενες επικρατέστερες απαντήσεις και με ακριβώς ίδιο ποσοστό μεταξύ τους (39,4%) οι μεγαλύτερες δυσκολίες που οι άνθρωποι των πωλήσεων της έρευνάς μας θεωρούν ότι υπάρχουν ως προς την εφαρμογή της τηλεργασίας στον χώρο τους είναι ότι α)οι συνάδελφοι/πελάτες τους δεν είναι εξοικειωμένοι με την τηλεργασία και β)υπάρχουν περισσότερες περιστάσεις

(συγκάτοικος, σύντροφος, συγγενείς, παιδιά, κατοικίδια κλπ). Ενώ οι δύο αμέσως επόμενες επικρατέστερες απαντήσεις είναι ότι α) Το ίντερνετ κάνει διακοπές/είναι αργό και β) Δεν βρίσκω τους συναδέλφους μου/πελάτες μου όταν τους χρειάζομαι.

Από την κατανομή επίσης των απαντήσεων αντιλαμβανόμαστε ότι οι δυσκολίες είναι αρκετές και η εξοικείωση των εργαζομένων με την τηλεργασία δεν έχει επιτευχθεί 100% γι' αυτό και την απάντηση « Δε δυσκολεύομαι» έδωσε σχετικά μικρό ποσοστό του δείγματός μας.

Παρατηρούμε επίσης ότι γενικά υπάρχουν αρκετές τεχνικής φύσεως δυσκολίες(Το ίντερνετ κάνει διακοπές/είναι αργό/ Δεν βρίσκω τους συναδέλφους μου/πελάτες μου όταν τους χρειάζομαι)ως προς την εφαρμογή της τηλεργασίας στις πωλήσεις. Τέλος η απάντηση «υπάρχουν περισσότερες περισπάσεις (συγκάτοικος, σύντροφος, συγγενείς, παιδιά, κατοικίδια κλπ) που αποτελεί μια από τις δύο επικρατέστερες απαντήσεις (39,4%) στην ερώτηση αυτή, έρχεται σε αντίφαση με την 2^η επικρατέστερη απάντηση στη ερώτηση περί οφέλους της τηλεργασίας. Στην ερώτηση λοιπόν « Ποιο το μεγαλύτερο όφελος της εξ αποστάσεως εργασίας» ένα εξίσου μεγάλο ποσοστό (42%) κατείχε η απάντηση πως η εργασία από το σπίτι δημιουργεί δυνατότητες ευελιξίας ως προς την φροντίδα των μελών της οικογένειας.



Εικόνα 36

6.2.2.4. Θα αποδεχόσασταν/νιώθατε άνετα με την καταγραφή της εργασίας σας από τον εργοδότη σας με Webcam ή άλλα μέσα;;(Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020)

Περίπου 8 στους 10 συμμετέχοντες δεν θα ένιωθαν άνετα με τέτοιου είδους καταγραφή από τον εργοδότη-προϊστάμενο τους, ωστόσο υπάρχει και ένα 20% πιο δεκτικό σε μια τέτοια περίπτωση και δε φαίνεται να το προβληματίζει ως προς θέματα ιδιωτικότητας (Εικόνα 37).



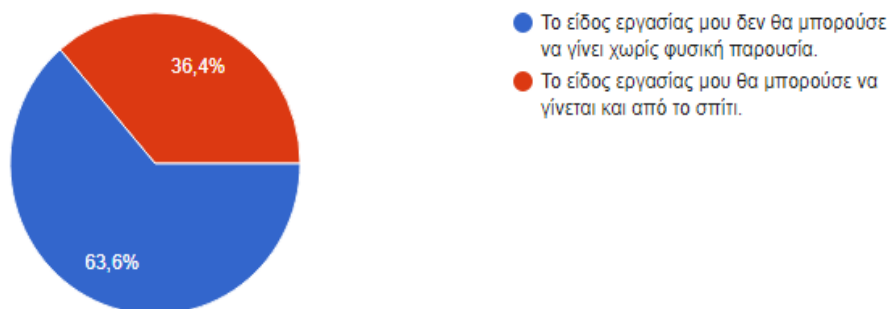
Εικόνα 37

6.2.2.5. Ποια πρόταση σας εκφράζει καλύτερα;;;

Το 63,6% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι η εργασία τους δεν μπορεί να γίνει με τηλεργασία ή τουλάχιστον μόνο με τηλεργασία. Είναι εμφανές από το αισθητά μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων στην επιλογή αυτή ότι οι άνθρωποι των πωλήσεων επενδύουν πολύ και υπολογίζουν την προσωπική επαφή και γνωριμία (Εικόνα 38).

2.4. ΠΟΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΣΑΣ ΕΚΦΡΑΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ;;

99 απαντήσεις



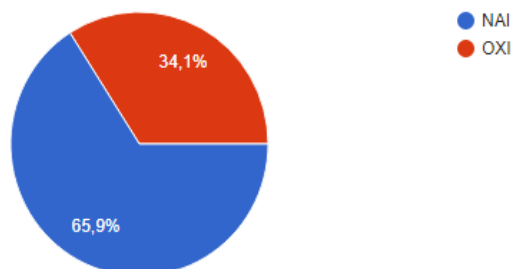
Εικόνα 38

6.2.2.6. *Αν έχετε βρεθεί ή βρίσκεστε ακόμα σε καθεστώς τηλεργασίας σας έχουν δοθεί σαφείς οδηγίες για το πλαίσιο τηλεργασίας από τον εργοδότη σας; (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020)*

Οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν μόνο 91. Κάποιοι συνεπώς δυσκολευτήκαν να απαντήσουν σ' αυτή την ερώτηση ή δεν τους αφορά. Αδιαμφισβήτητα, στο δείγμα μας υπάρχουν και κάποιοι που διατηρούν δικές τους ατομικές επιχειρήσεις και συνεπώς δεν έχουν εργοδότη, αλλά πιθανόν είναι οι ίδιοι εργοδότες. Εδώ το σχετικά υψηλό ποσοστό (65,9%) απαντήσεων στην επιλογή «ΝΑΙ», επιβεβαιώνει ότι υπάρχει έγκυρη διαχείριση των εργαζομένων που εφήρμοσαν ή εφαρμόζουν ακόμα τηλεργασία στην επιχείρησή τους από τους εργοδότες τους. Ωστόσο και οι 34 συμμετέχοντες που απάντησαν ότι δεν έχουν λάβει ποτέ σαφείς οδηγίες απ' την άλλη πλευρά δείχνει στοιχεία αδυναμίας σωστής αφομοίωσης αυτής της μορφής εργασίας στον χώρο των πωλήσεων (Εικόνα 39).

2.5. ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΒΡΕΘΕΙ Ή ΒΡΙΣΚΕΣΤΕ ΑΚΟΜΑ ΣΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΣΑΣ ΕΧΟΥΝ ΔΟΘΕΙ ΣΑΦΕΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΣΑΣ;

91 απαντήσεις



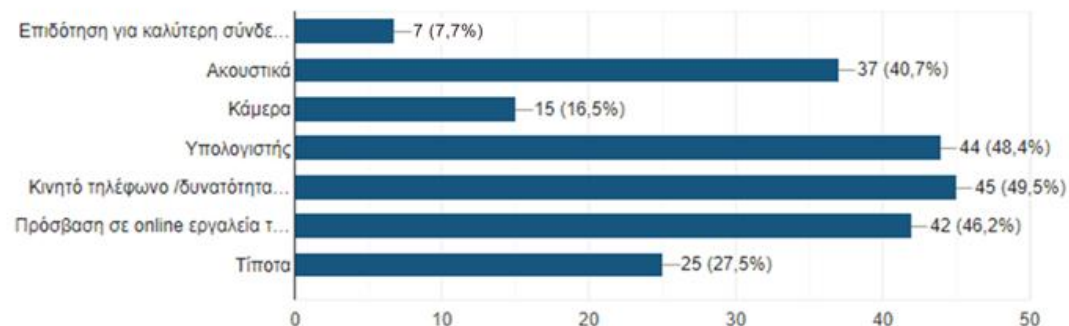
Εικόνα 39

6.2.2.7. *Αν έχετε εργαστεί ή εργάζεστε ακόμη με τηλεργασία, τι διευκολύνσεις /παροχές σας έχουν δοθεί;*(Λαθύρης Ιωάννης, 2021)

Στην ερώτηση αυτή λείπουν 9 απαντήσεις. Από τους 91 που απάντησαν αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σε 25 εξ'αυτών που εργάστηκαν ή εργάζονται ακόμα με τηλεργασία σε κάποια ελληνική επιχείρηση δεν δόθηκε ποτέ καμία από τις βασικές διευκολύνσεις /παροχές. Με λίγα λόγια ενώ κλήθηκαν από τους εργοδότες τους να ασκήσουν τηλεργασία δεν τους δόθηκαν τα απαραίτητα μέσα και ο υποτυπώδης εξοπλισμός. Στους υπόλοιπους 66 τους δόθηκαν όλα ή κάποια από τα βασικά αν κρίνουμε από την κατανομή των απαντήσεων, η οποία εμφανίζει διασπορά. (Εικόνα 40).

2.6. ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΕΡΓΑΣΤΕΙ Ή ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΑΚΟΜΗ ΜΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΤΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ/ ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΑΣ ΕΧΟΥΝ ΔΟΘΕΙ:(μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

91 απαντήσεις



Εικόνα 40

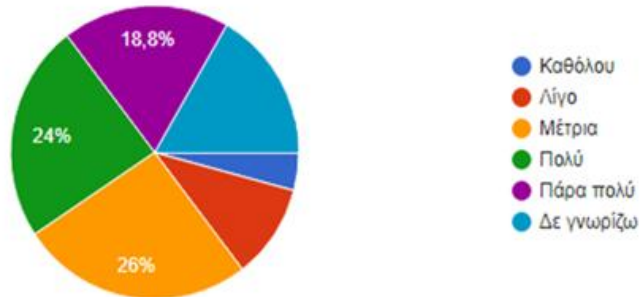
6.2.2.8. Ποσό πιστεύετε πως μπορεί να ενισχύσουν οι δυνατότητες (CRM, image recognition, gamification, mobile payments, mobile coupons, Impact information Systems κ.α.) την όποια μορφή τηλεργασίας στον τομέα των πωλήσεων;

Στην ερώτηση αυτή υπάρχει ποικιλομορφία απαντήσεων με ένα ελαφρύ προβάδισμα στην απάντηση «μέτρια» με ποσοστό 26%. Στην προσπάθεια μας ωστόσο να ερμηνεύσουμε καλύτερα την κατανομή των απαντήσεων και κατά συνέπεια την άποψη των συμμετεχόντων για το θέμα αυτό, θα ξεχωρίσουμε τις απαντήσεις που υποδηλώνουν ξεκάθαρα θετική στάση απέναντι στις νέες αυτές δυνατότητες και την εφαρμογή τους στον τομέα των πωλήσεων. Οι απαντήσεις αυτές είναι οι εξής δύο: 1)Πολύ, 2)Πάρα πολύ. Η απάντηση «πολύ» λοιπόν συγκέντρωσε ποσοστό (24%) και η απάντηση « Πάρα πολύ» (18,8). Το άθροισμα και των δύο αυτών απαντήσεων είναι (42,8%). Ένα μεγάλο ποσοστό περίπου 20% από την άλλη πλευρά απάντησε πως δε γνωρίζει, γεγονός που υποδηλώνει ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τα νέα δεδομένα για τον εκσυγχρονισμό-ψηφιοποίηση των πωλήσεων.

Τέλος, από αυτούς που είναι γνώστες της ύπαρξης αυτών των δυνατοτήτων μόνο περίπου ένα 10% είναι αρνητικό και συνεπώς πιστεύει πως αυτές οι νέες δυνατότητες μπορούν να ενισχύσουν την όποια μορφή τηλεργασίας στον τομέα των πωλήσεων από καθόλου μέχρι λίγο (Εικόνα 41).

2.7. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΝΙΣΧΥΣΟΥΝ ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ (CRM,image recognition, gamification, mobile payments, mobile coupons, Impact Information Systems κ.α.) ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ SFA(Sales Force Automation) ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΜΟΡΦΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ;

96 απαντήσεις



Εικόνα 41

6.2.3. Ενότητα 4 (Μερικές ερωτήσεις για Τηλεργασία και Covid 19)

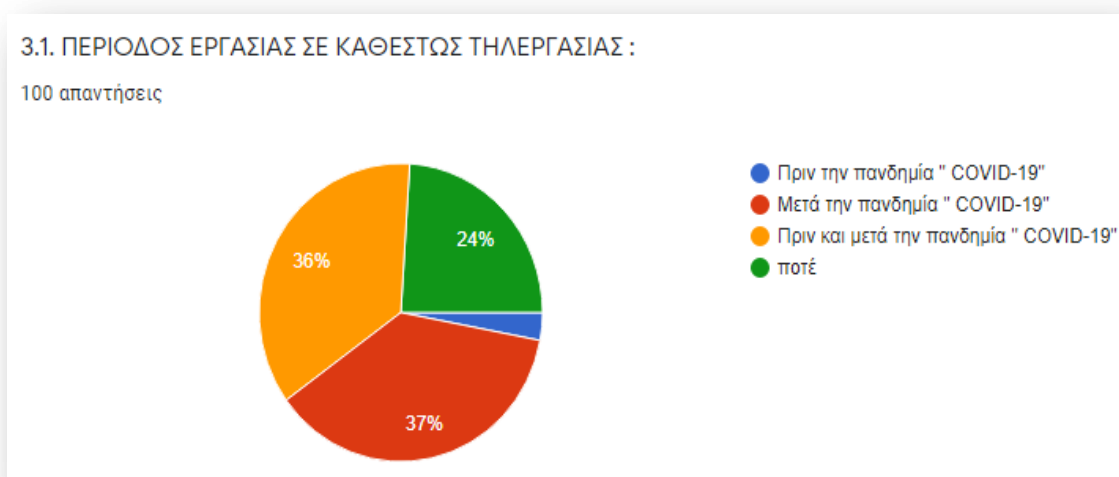
Εισαγωγή

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να εκμαιεύσει από τους συμμετέχοντες, την άποψή τους σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασία στον χώρο των πωλήσεων μετά το ξέσπασμα της πανδημίας. Σ'αυτή την ενότητα διερευνάται η στάση τους απέναντι στην εντόνως επιταχυνόμενη διείσδυση της τηλεργασίας στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων και απέναντι στη νέα τάξη πραγμάτων που αυτή έχει επιφέρει. Ερωτούνται σχετικά με το βαθμό και την σοβαρότητα της επίδρασης της απομακρυσμένης εργασίας στην επαγγελματική τους πορεία και για το πως σκέφτονται (αν τελικά όντως τους επηρεάζει) να τη διαχειριστούν ώστε ενισχύσουν ή τουλάχιστον να διατηρήσουν σε υψηλά επίπεδα την αποδοτικότητά τους.

6.2.3.1. Περίοδος εργασίας σε καθεστώς τηλεργασίας:

Η επικρατέστερη απάντηση είναι η «Μετά την πανδημία «Covid-19» μόνο με 37% ενώ με 36% είναι η αμέσως επόμενη «Πριν και μετά την πανδημία «Covid-19» (Εικόνα 42). Αν αθροίσουμε το ποσοστό της δεύτερης λοιπόν επικρατέστερης απάντησης σε συνδυασμό με την απάντηση «Πριν την πανδημία Covid-19» η οποία

έχει συγκεντρώσει ποσοστό 3% προκύπτει ένα ποσοστό 39%. Γενικά καταλαβαίνουμε από δω ότι περίπου το 40% των εργαζομένων στον χώρο των πωλήσεων εφαρμόζει τηλεργασία και πριν την πανδημία και είναι εξοικειωμένο με τη διαδικασία αυτή. Αυτό συμβαίνει κυρίως σε εργαζόμενους μεγάλων εταιριών. Οι εργαζόμενοι σε μικρές επιχειρήσεις αποτελούν το 33 % από το δείγμα μας και λογικά από αυτή την κατηγορία προέρχονται οι περισσότεροι εργαζόμενοι οι οποίοι απάντησαν ότι δεν έχουν βρεθεί ποτέ σε καθεστώς τηλεργασίας (24%).



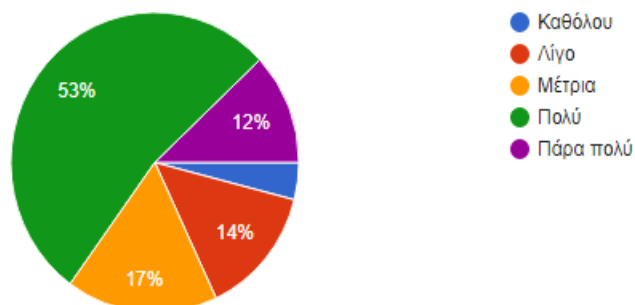
Εικόνα 42

6.2.3.2. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε γενικά ότι έχει επηρεαστεί η εργασία σας από τον Covid-19;

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί πως γενικά έχει επηρεαστεί πολύ όχι όμως πάρα πολύ η εργασία τους από τον Covid 19 (Εικόνα 43). Αυτή αποτελεί το 53% των απαντήσεων με μεγάλη διαφορά με την αμέσως επόμενη επικρατέστερη απάντηση . Η απάντηση αυτή «πάρα πολύ» αποτελεί το 17% του συνόλου των απαντήσεων. Από τα παραπάνω αντιλαμβανόμαστε ότι 7 στους 10 έχουν δεχτεί τις συνέπειες την πανδημίας στην δουλειά τους σε μεγάλο βαθμό.

3.2. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΓΕΝΙΚΑ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΕΠΗΡΕΑΣΤΕΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ COVID-19;

100 απαντήσεις



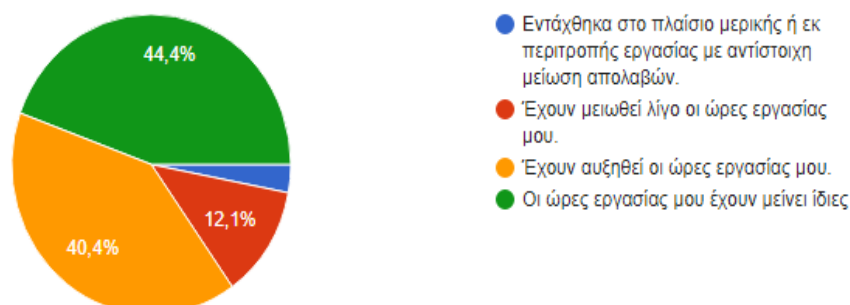
Εικόνα 43

6.2.3.3. Κατά την περίοδο της πανδημίας «Covid-19»

Το 44,4% απάντησε πως οι ώρες εργασίες του έχουν μείνει ίδιες και αυτή είναι και η επικρατέστερη απάντηση. Ενδιαφέρον ωστόσο προκαλεί και το 2^ο μεγαλύτερο ποσοστό (40,4%) που κατέχει η απάντηση «Έχουν αυξηθεί οι ώρες εργασίας μου», Συνεπώς από την ποσόστωση των απαντήσεων καταλαβαίνουμε ότι υπάρχει ήδη η τάση να αυξηθούν οι ώρες εργασίας των υπαλλήλων και στον χώρο των πωλήσεων (Εικόνα 44).

3.3. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ " COVID-19"

99 απαντήσεις

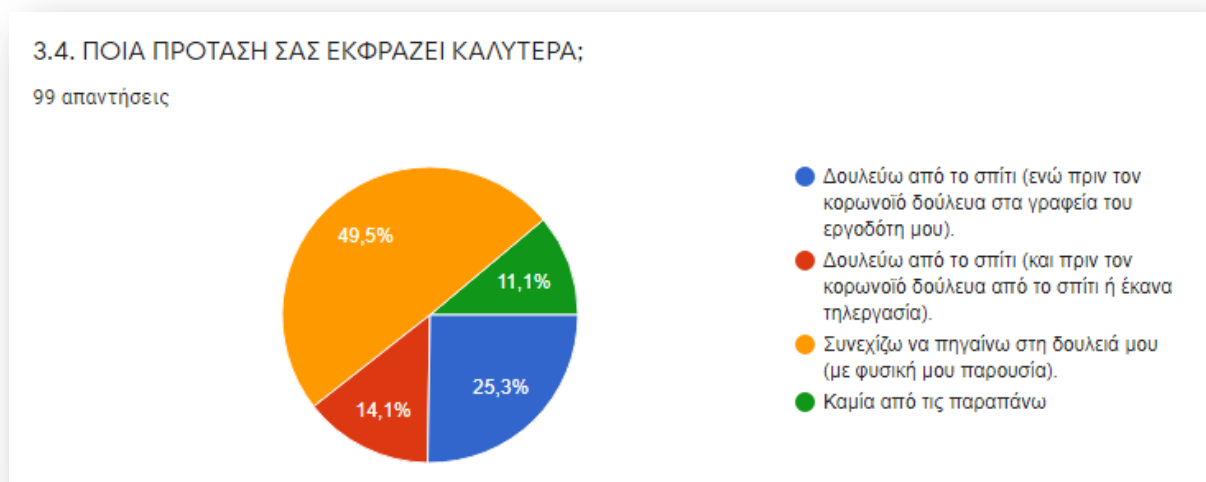


Εικόνα 44

6.2.3.4. Ποια πρόταση σας εκφράζει καλύτερα;

Σχεδόν το 50% συνεχίζει να πηγαίνει στη δουλειά του με φυσική παρουσία αλλά εξίσου ενδιαφέρον είναι το ότι ένα 25,3% των συμμετεχόντων ξεκίνησε να δουλεύει στο σπίτι ενώ πριν την πανδημία δούλευε στο γραφείο του εργοδότη του και ένα άλλο 14,1% δουλεύει από το σπίτι ήδη πριν το ξέσπασμα της πανδημίας (Εικόνα 45).

Εδώ βλέπουμε διαφοροποίηση απαντήσεων σε σχέση με την ερώτηση 3.1. Συγκεκριμένα στην ερώτηση 3.1 « Περίοδος εργασίας σε καθεστώς τηλεργασίας» που είναι ουσιαστικά η ίδια με αυτήν(3.4) απλώς αναδιατυπωμένη, « Μετά την πανδημία Covid-19» απάντησε ότι δουλεύει από το σπίτι το 37% ενώ εδώ μόνο το 25,3% .Επίσης « Ποτέ» απάντησε το 24% ενώ σε αυτήν την ερώτηση 49,5%. « Πριν και μετά την πανδημία Covid-19» απάντησε το 36% ενώ σ' αυτήν την ερώτηση μόνο το 14,4%.



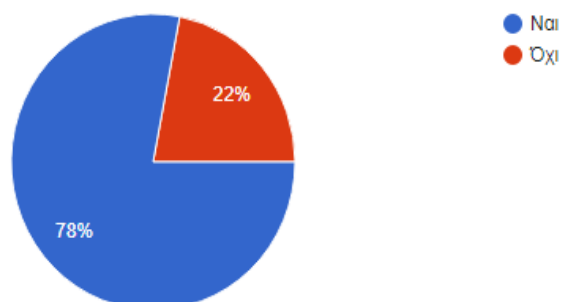
Εικόνα 45

6.2.3.5. Σε σχέση με την εποχή προ κορωνοϊού, η εργασία από το σπίτι έχει αλλάξει.

Ξεκάθαρο προβάδισμα έχει η απάντηση « Ναι» με 78% (Εικόνα 46).

3.5. ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΠΡΟ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ, Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ ΕΧΕΙ ΑΛΛΑΞΕΙ;

100 απαντήσεις



Εικόνα 46

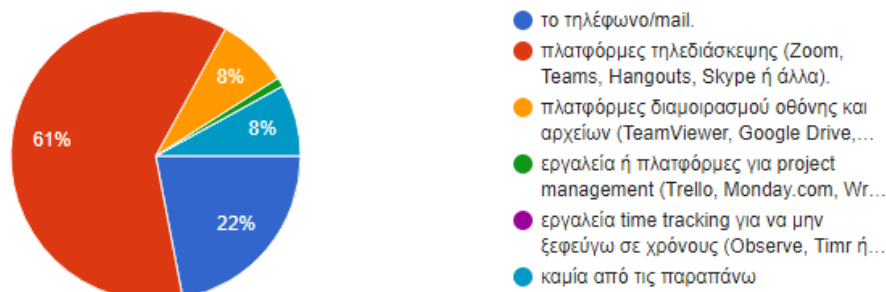
6.2.3.6. Ποιες προτάσεις εκφράζουν περισσότερο τη δουλειά σας από το σπίτι; Χρησιμοποιώ περισσότερο απ' ό,τι πριν (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020)

Με μεγάλη διαφορά η επικρατέστερη απάντηση εδώ είναι «πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης (Zoom, Teams, Hangouts, Skype ή άλλα) συγκεντρώνοντας το 61% των απαντήσεων. Δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό είναι το 22% της απάντησης « το τηλέφωνο/ mail) (Εικόνα 47).

3.6. ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ;

Χρησιμοποιώ περισσότερο απ' ό,τι πριν:

100 απαντήσεις



Εικόνα 47 - (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020)

6.2.3.7. Διαφοροποιήθηκε η απόδοση-πωλήσεις σας κατά την περίοδο της πανδημίας;;

Τα ποσοστά των απαντήσεων είναι ανισομερώς κατανομημένα. Ωστόσο θα μπορούσαμε να πούμε πως εκτός της απάντησης «Δε διαφοροποιήθηκε» η οποία έχει συγκεντρώσει το μεγαλύτερο ποσοστό (34,3%) η άποψη «μειώθηκε λίγο» με 28,3% και «μειώθηκε πολύ» με 14,1% ως μία κατηγορία αποτελούν το 42,4% ,όταν η άποψη «βελτιώθηκε λίγο» με 15,2% και «βελτιώθηκε πολύ» με 8,1% ως μία κατηγορία αποτελούν το 23,3% (Εικόνα 48). Από τα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι γενικά η πανδημία επηρέασε αρκετά αρνητικά την απόδοση των πωλητών κατά την περίοδο της πανδημίας ωστόσο υπήρχαν και κάποιοι που έμειναν σταθερή ως προς τις πωλήσεις τους την περίοδο αυτή.

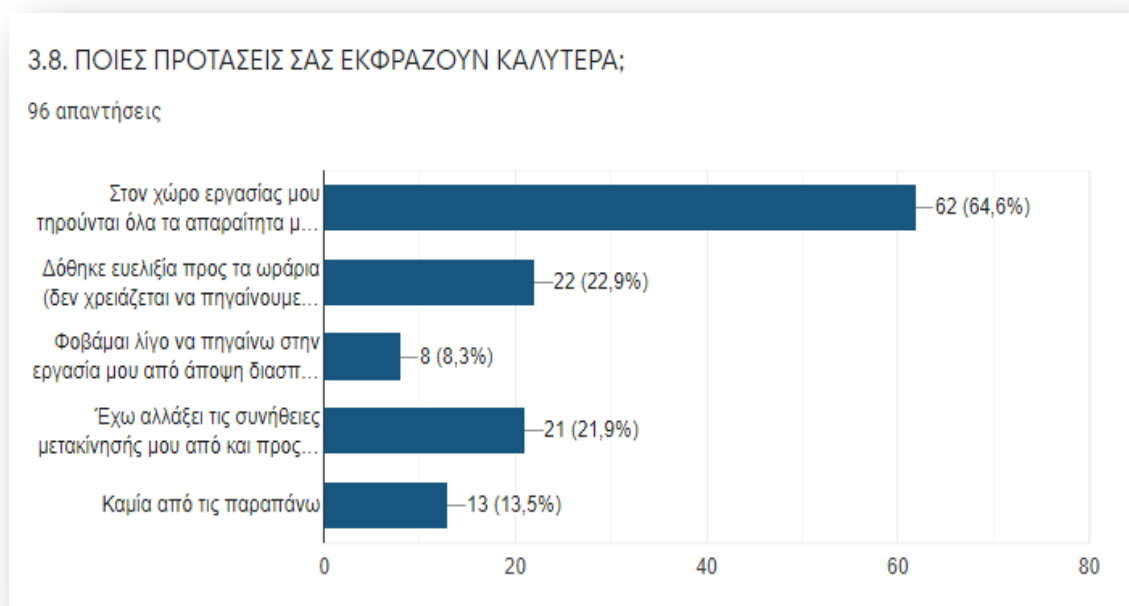


Εικόνα 48

6.2.3.8. Ποιες προτάσεις σας εκφράζουν καλύτερα;

Με μεγάλη διαφορά από την επόμενη, η απάντηση «Στον χώρο εργασίας μου τηρούνται όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας και πρόληψης (απολυμάνσεις, εκ περιτροπής εργασία ώστε να αποφεύγεται ο συνωστισμός, αποστάσεις μεταξύ εργαζομένων κλπ).» συγκέντρωσε το υψηλότερο ποσοστό 64,6% (Εικόνα 49). Από δω καταλαβαίνουμε το βαθμό ευαισθητοποίησης ως προς την αποφυγή μετάδοσης του κορωνοϊού και στον χώρο των πωλήσεων καθώς και με έναν έμμεσο τρόπο το κατά πόσο έχει απασχολήσει η μετάδοση του ιού και το ενδεχόμενο νόσησης τους εργαζόμενους στον χώρο των πωλήσεων. Ένας χώρος που μέχρι πρότινος εμπεριείχε

σε μεγάλο βαθμό μεθόδους προσέγγισης του πελάτη μέσω της φυσικής παρουσίας και την κατ'ίδιαν επαφής.



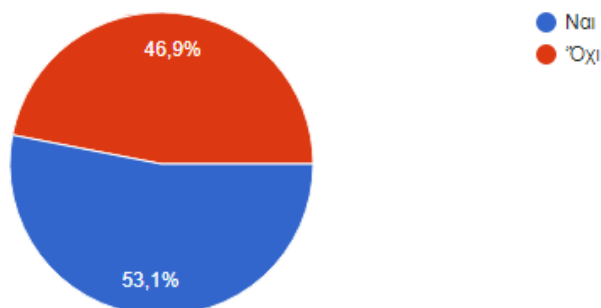
Εικόνα 49

6.2.3.9. Αυτή την περίοδο κάνετε ενέργειες για την ανάπτυξη των skills σας; (online courses, webinars, ανάγνωση βιβλίων)

Σχεδόν ίση η κατανομή των απαντήσεων με 46,9% να απαντούν πως δεν κάνουν ενέργειες προς ανάπτυξη των skills τους αυτή την περίοδο και με 53,1% να απαντούν θετικά (Εικόνα 50). Ωστόσο το ποσοστό αυτών που κάνουν προσπάθεια διεύρυνσης των γνώσεων τους και ανάπτυξης των ικανοτήτων τους δεδομένων των δύσκολων συνθηκών εν καιρώ πανδημίας ,είναι σημαντικό. Έτσι λοιπόν θα μπορούσαμε να πούμε ότι ένας στους 2 συμμετέχοντες προσπαθεί να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάνοντας ενέργειες ανάπτυξης των skills του όντας σε μία αγορά που αποκτά ολοένα και πιο έντονο χαρακτήρα εξειδίκευσης και αυτοματοποίησης. Αυτή η τάση ψηφιοποίησης-αυτοματοποίησης και στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων προφανώς και αυξάνεται επιταχυνόμενα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας . Έτσι το 53,1% του δείγματός μας αφού έχουν αναγνωρίσει αυτήν την τάση προσπαθούν να εξειδικευτούν ακόμα πιο πολύ στον τομέα των πωλήσεων .

3.9. ΑΥΤΗΝ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΑΝΕΤΕ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ SKILLS ΣΑΣ; (online courses, webinars, ανάγνωση βιβλίων)

98 απαντήσεις



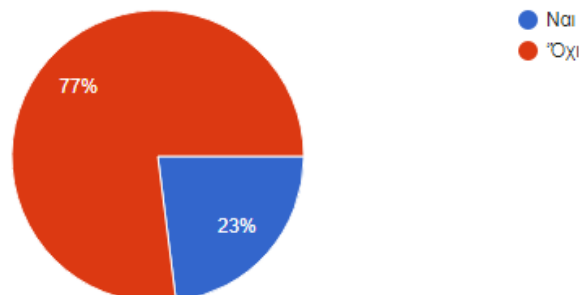
Εικόνα 50

6.2.3.10. Έχετε σκεφτεί λόγω της πανδημίας Covid-19 να κάνετε επαγγελματική στροφή σε άλλο επάγγελμα;;; (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020)

Οι 77 από τους 100 συμμετέχοντες απάντησαν αρνητικά στην ερώτηση αυτή (Εικόνα 51). Ωστόσο υπάρχουν και 23 οι οποίοι δυσκολευτήκαν προφανώς από τις πιεστικές και ανατρεπτικές ενδεχομένως συνθήκες που η κρίση Covid 19 διαμόρφωσε στο επαγγελματικό τους περιβάλλον και όντως έχουν σκεφτεί κάποια στιγμή να κάνουν στροφή σε άλλο επάγγελμα. Η φύση του επαγγέλματος του πωλητή είναι εκ των πραγμάτων στρεσογόνα και πιεστική αφού βασική και κύρια προτεραιότητα του σε καθημερινή βάση είναι η επίτευξη στόχων και η συστηματοποίηση της διαδικασίας προς εκπλήρωση αυτού του σκοπού. Η κρίση με τις επιπρόσθετες πιεστικές συνθήκες έχει αναπόφευκτα οξύνει το πιεστικό χαρακτηριστικό του χώρου αυτού με αποτέλεσμα οι άνθρωποι που δραστηριοποιούνται σε αυτό το επαγγελματικό περιβάλλον να δοκιμάζουν τα όρια και τις ανοχές τους.

3.10. ΈΧΕΤΕ ΣΚΕΦΤΕΙ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ "COVID-19" ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΟΦΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ;

100 απαντήσεις



Εικόνα 51

6.2.3.11. *Τί θα βοηθούσε περισσότερο αυτή την περίοδο;*

Στην ερώτηση αυτή επικρατέστερη απάντηση είναι η «Κανένα από τα παραπάνω με 44% (Εικόνα 52). Θα λέγαμε πως η διατύπωση αυτής της ερώτησης καθώς και οι επιλογές απαντήσεων που έχουν δοθεί δεν είναι αρκετές. Ωστόσο υπάρχει και ένα ποσοστό σημαντικό 39% που θεωρούν πως με σωστή καθοδήγηση από τον προϊστάμενο –άνώτερο του θα μπορούσε να ανταπεξέλθει και να αποδώσει αποτελεσματικά στην δουλειά του μέσα σ' αυτό το μεταβαλλόμενο λόγω κρίσης Covid 19 επαγγελματικό περιβάλλον.

3.11. ΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ;

100 απαντήσεις



Εικόνα 52

6.2.4. Ενότητα 5 (Τέλος κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τη θέση της τηλεργασίας στη μετά «Covid-19» εποχή).

6.2.4.1. Εισαγωγή

Στην τελευταία αυτή ενότητα του ερωτηματολογίου μας ,διερευνώνται οι διαθέσεις των συμμετεχόντων για την ενδεχόμενη μελλοντική καθιέρωση της τηλεργασίας ως μόνιμη μορφή εργασίας στον χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

6.2.4.2. Πόσο αισιόδοξοι είστε ότι με τη λήξη του «Συναγερμού» θα έχει ψηφιοποιηθεί πιο αποτελεσματικά ο τρόπος εργασίας σας;

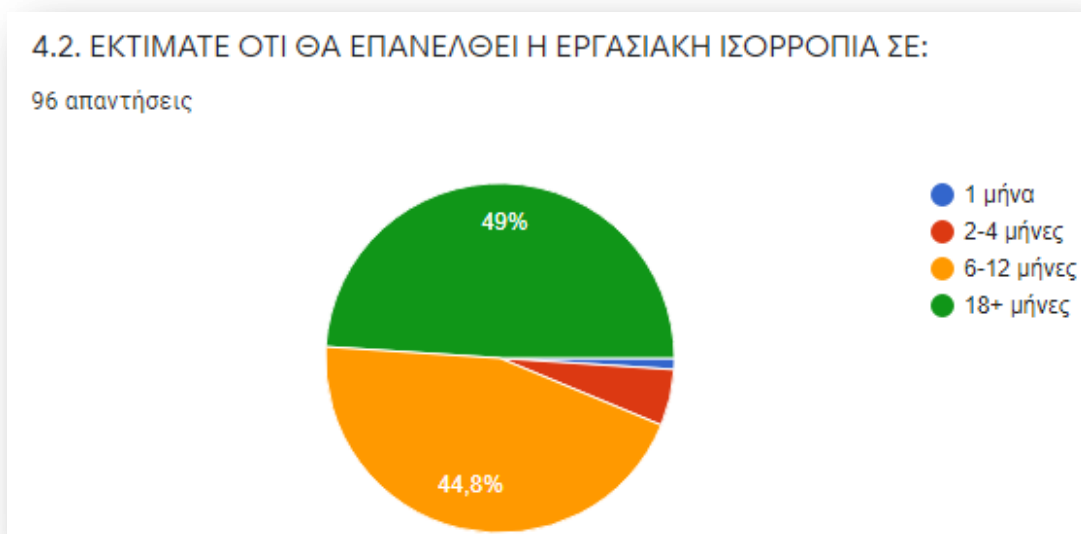
Βλέπουμε μια αισιόδοξη στάση απέναντι στην προοπτική πιο αποτελεσματικής ψηφιοποίησης του τρόπου εργασίας των εργαζομένων σε τμήματα πωλήσεων μετά τη λήξη της πανδημίας , αφού 32 άτομα απάντησαν «αρκετά» (Εικόνα 53). Η απάντηση αυτή συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό . Μια πιο μέτρια αλλά όχι αρνητική στάση βλέπουμε από άλλα 27 άτομα που απάντησαν « μέτρια». Ακόμα πιο επιφυλακτικοί βλέπουμε να είναι 19 συμμετέχοντες δίνοντας την απάντηση « λίγο» η οποία και αποτελεί την 3^η επικρατέστερη. Συνεπώς καταλαβαίνουμε πως γενικά οι συμμετέχοντες κρατούν μια αρκετά συγκρατημένα αισιόδοξη στάση στο θέμα αυτό και υπάρχει έντονη επιφυλακτικότητα λόγω προφανώς του ότι ακόμα δεν φαίνεται να τελειώνει σχετικά άμεσα η κρίση.



Εικόνα 53

6.2.4.3. Εκτιμώμενος χρόνος επαναφοράς εργασιακής ισορροπίας (Γαϊτανλή and Χρυσανθακοπούλου, 2020)

Στην συγκεκριμένη ερώτηση 4 συμμετέχοντες απέφυγαν να απαντήσουν. Αυτό δικαιολογημένα δείχνει την αδυναμία κάποιων να κάνουν κάποια πρόβλεψη σχετικά με την εκτιμώμενη χρονική διάρκεια του φαινομένου Covid 19 και των απόνερων αυτής στον εργασιακό χώρο. Η πλειοψηφία ωστόσο (49%) εκτιμά πως θα επανέλθει σε άνω των 18 μηνών η εργασιακή ισορροπία και το 44,8% φαίνεται πιο αισιόδοξο αφού απαντά σε « 6-12 μήνες» το πολύ (Εικόνα 54).



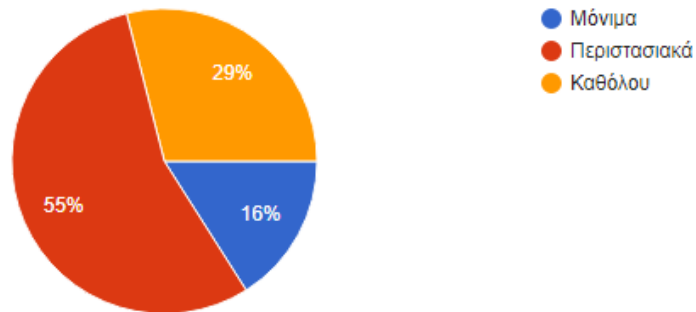
Εικόνα 54

6.2.4.4. Θα μπορούσατε να εργάζεστε μόνιμα από απόσταση μετά το πέρας της πανδημίας;

Η πλειοψηφία (55%) απάντησε «Περιστασιακά», 29% καθόλου, ενώ μόνο το 16% δηλώνει πρόθυμο να κάνει χρήση τηλεργασίας σε μόνιμη βάση. Το δεύτερο ποσοστό (29%) δείχνει ότι αυτοί οι εργαζόμενοι στο χώρο των πωλήσεων θεωρούν ότι η δουλειά τους είναι πιο αποδοτική όταν έρχονται σε επαφή με τον πελάτη και όταν πραγματοποιούν επισκέψεις στα σημεία τους (Εικόνα 55).

4.3. ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΤΕ ΝΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΟΝΙΜΑ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑ ΤΟ ΠΕΡΑΣ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ;

100 απαντήσεις



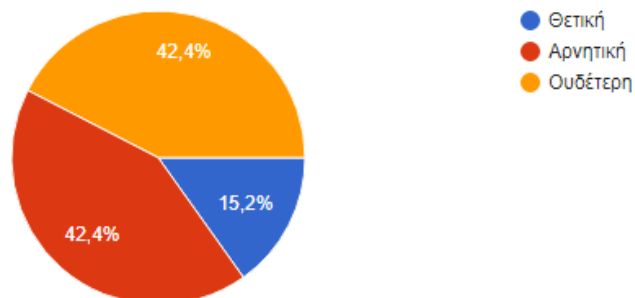
Εικόνα 55

6.2.4.5. Πως αξιολογείτε την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη των ορών εργασίας σας;

Μόνο το 15,2% απάντησε θετικά (Εικόνα 56).

4.4. ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ;

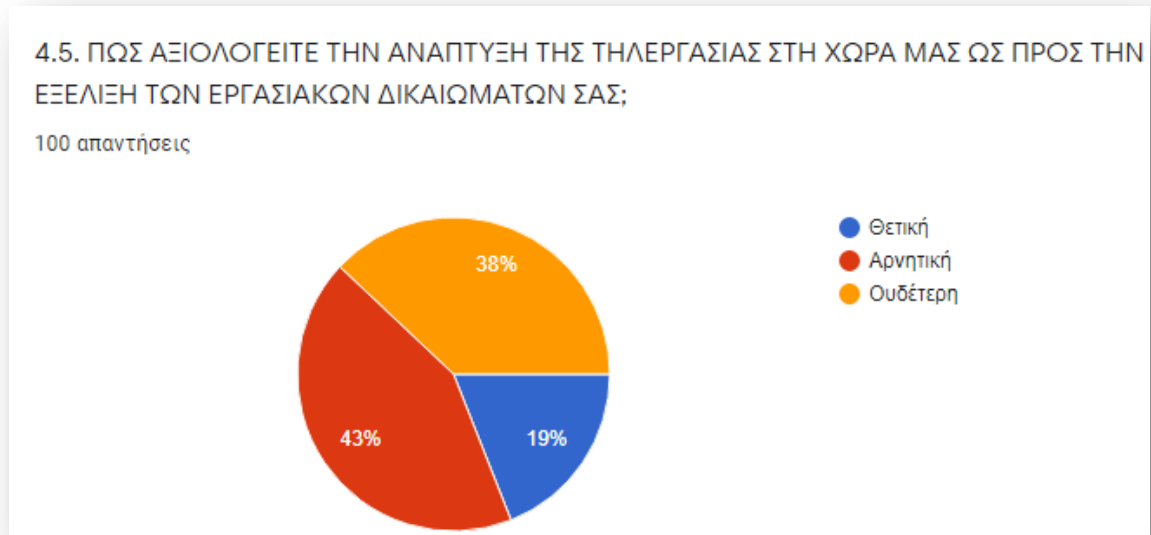
99 απαντήσεις



Εικόνα 56

6.2.4.6. Πως αξιολογείτε την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη των εργασιακών δικαιωμάτων σας;

Ελαφρώς μεγαλύτερο το ποσοστό των θετικών απαντήσεων (19%) σε σχέση με την προηγούμενη ερώτηση (Εικόνα 57).



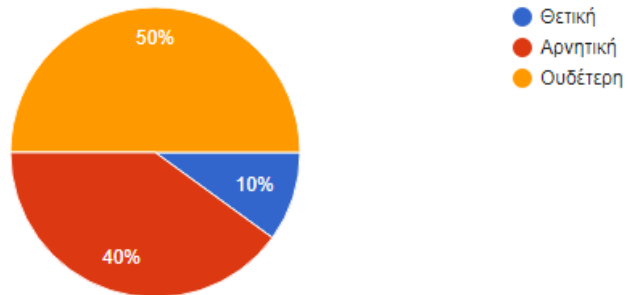
Εικόνα 57

6.2.4.7. Πως αξιολογείτε την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας ως προς την εξέλιξη της αμοιβής σας;

Ακόμα πιο χαμηλό το ποσοστό των θετικών απαντήσεων (10%) σε σχέση και με την 4.5 ερώτηση αλλά και με την 4.4. Τα παραπάνω αποδεικνύουν εμφανώς ότι γενικά η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι αρνητικοί απέναντι στο θέμα της τηλεργασίας στην χώρα μας και δεν θεωρούν ότι η ανάπτυξή της θα την ωφελήσει(Εικόνα 58).

4.6. ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΑΣ;

100 απαντήσεις



Εικόνα 58

7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- A.E.P.S.COV (2021) *Λοιπόν... τι είναι ο κορωνοϊός «Coronavirus»; Και τι είναι ο COVID-19*; Available at: <https://beatcovid19.itml.gr/el/covid19-game-intro> (Accessed: 3 August 2021).
- Agba, A. M. O., Ocheni, S. I. and Agba, M. S. (2020) 'COVID-19 and the World of Work Dynamics: A Critical Review', *Journal of Educational and Social Research*, 10(5), p. 119. doi: 10.36941/jesr-2020-0093.
- Allen, T. D., Golden, T. D. and Shockley, K. M. (2015) 'How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings', *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), pp. 40–68. doi: 10.1177/1529100615593273.
- Arruda, W. (2020) *How To Stay Productive If You're WFH Because Of The Coronavirus*. Available at: <https://bit.ly/3x5n3wX> (Accessed: 26 July 2021).
- AthensVoice (2021) *Μέχρι πότε παρατείνεται η υποχρεωτική τηλεργασία στο 20%*, *Athens Voice*. Available at: https://www.athensvoice.gr/greece/716673_mehri-pote-parateinetai-i-yphreotiki-tilergasia-sto-20 (Accessed: 4 August 2021).
- Avellino, M. (2005) 'An enabling framework for telework', in. Hal Far, Malta: Employment and Training Corporation. Available at: <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/69150>.
- Avery, C. and Zabel, D. (2001) 'The flexible workplace: a sourcebook of information and research', *Choice Reviews Online*, 38(09), pp. 38-5104-38–5104. doi: 10.5860/CHOICE.38-5104.
- Bailey, D. E. and 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), pp. 383–400. doi: 10.1002/job.144.
- Baltina, I. (2012) 'Overview on European policies on TELEWORK', in *Micropol Final Conference*. Alborg, Denmark, pp. 1–12. Available at: <http://www.eto.org.uk> (Accessed: 27 July 2021).
- Baltina, I. and Vitola, A. (2014) 'Telework in Europe and Latvia: State-of-the-art and Future Prospects', *Trends Economics and Management*, 8(18), pp. 21–32. Available at: <https://trends.fbm.vutbr.cz/index.php/trends/article/view/240> (Accessed: 3 August 2021).
- Büssing, A. (1998) 'Teleworking and Quality of Life', in *TELEWORKING: INTERNATIONAL PERSPECTIVES*. Routledge, pp. 164–186. doi: 10.4324/9780203053089-16.

- Capital.gr (2021) *Randstad HR Trends: Οι τάσεις και οι προκλήσεις του HR στη μετά COVID εποχή* | Capital, Capital.gr. Available at: <https://www.capital.gr/oikonomia/3539303/randstad-hr-trends-oi-taseis-kai-oi-prokliseis-tou-hr-sti-meta-covid-epoxi> (Accessed: 4 August 2021).
- ChannelDoubler Ltd (2020) *Τηλεργασία και Κορονοϊός Έλεγχος Παραγωγικότητας*. Available at: <https://www.channeldoubler.co.uk/el/tilergasia-remote-working/> (Accessed: 3 August 2021).
- Chiru, C. (2018) ‘TELEWORKING IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE’, *Management Strategies Journal*, 42(4), pp. 32–39. Available at: <https://econpapers.repec.org/RePEc:brc:journl:v:42:y:2018:i:4:p:32-39> (Accessed: 9 August 2021).
- EKT National Documentation Centre (2005) *Χαμηλή η διείσδυση της τηλεργασίας στην Ελλάδα*. Available at: <https://www.ekt.gr/en/news/9913> (Accessed: 3 August 2021).
- Elmubarak, E. S. and Ali, A. M. (2016) ‘Distributed Generation: Definitions, Benefits, Technologies & Challenges’, *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 5(7), pp. 1941–1948. doi: 10.21275/v5i7.ART2016445.
- European Commission - Joint Research Center (2020) ‘Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to’, *Science for Policy Briefs*, pp. 1–8. Available at: https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf (Accessed: 3 August 2021).
- European Working Conditions Surveys (EWCS) (2015) *ΕΕΣΕ – Ερωτηματολόγιο, Eurofound*. Available at: <https://www.eurofound.europa.eu/el/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015/ewcs-2015-questionnaire> (Accessed: 7 August 2021).
- Eurostat (2018) *Working from home in the EU - Products Eurostat News - Eurostat*. Available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20180620-1> (Accessed: 3 August 2021).
- Fana, M. et al. (2020) *Telework during the Covid-19 crisis: new reality, old questions, Social Europe*. Available at: <https://socialeurope.eu/telework-during-the-covid-19-crisis-new-reality-old-questions> (Accessed: 4 August 2021).
- Farzanegan, M. R., Feizi, M. and Gholipour, H. F. (2021) ‘Globalization and the Outbreak of COVID-19: An Empirical Analysis’, *Journal of Risk and Financial Management*, 14(3), p. 105. doi: 10.3390/jrfm14030105.
- Fernandes, D. (2021) *Pandemic sends almost half EU employees into remote working*,

- EURACTIV. Available at: <https://www.euractiv.com/section/digital/news/pandemic-sends-almost-half-eu-employees-into-remote-working> (Accessed: 4 August 2021).
- Flightradar (2006) ‘Flightradar24: Live Flight Tracker - Real-Time Flight Tracker Map’, *Flightradar*. Available at: <https://www.flightradar24.com/37.87,23.75/6> (Accessed: 16 August 2021).
- Global Workplace Analytics (2021) *Latest Work-at-Home/Telecommuting/Mobile Work/Remote Work Statistics*. Available at: <https://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics> (Accessed: 27 July 2021).
- Haddon, L. and Lewis, A. (1994) ‘The experience of teleworking: an annotated review’, *The International Journal of Human Resource Management*, 5(1), pp. 193–223. doi: 10.1080/09585199400000010.
- Harpaz, I. (2002) ‘Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society’, *Work Study*, 51(2), pp. 74–80. doi: 10.1108/00438020210418791.
- Jackson, P. J. and Wielen, J. M. Van Der (1998) ‘Conclusion: new networks and agendas’, in *TELEWORKING: INTERNATIONAL PERSPECTIVES - From Telecommuting to the Virtual Organisation*. London & New York: Routledge, pp. 337–341.
- Joint Who-China Study (2021) *WHO-convened Global Study of Origins of SARS-CoV-2: China Part*.
- Jones, L., Palumbo, D. and Brown, D. (2021) *Coronavirus: How the pandemic has changed the world economy*, *BBC News*. Available at: <https://www.bbc.com/news/business-51706225> (Accessed: 3 August 2021).
- KLEEMANN (1983) *Η εταιρία / KLEEMANN*. Available at: <https://kleemannlifts.com/el/company> (Accessed: 8 August 2021).
- Kord, H. *et al.* (2017) ‘Review and Analysis of Telework Perspective in the Administrative Systems’, *Dutch Journal of Finance and Management*, 1(2). doi: 10.29333/djfm/5820.
- Krommyda, V. (2020) *Είναι οι Ευρωπαίοι Έτοιμοι για Τηλεργασία;*, *CBS*. Available at: <https://bit.ly/3xfHuY8> (Accessed: 3 August 2021).
- Martínez-Sánchez, A. *et al.* (2007) ‘Telework, human resource flexibility and firm performance’, *New Technology, Work and Employment*, 22(3), pp. 208–223. doi: 10.1111/j.1468-005X.2007.00195.x.
- Messenger, J. *et al.* (2017) *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*.

- Luxembourg. doi: 10.2806/425484.
- Morgan, R. E. (2004) 'Teleworking: an assessment of the benefits and challenges', *European Business Review*, 16(4), pp. 344–357. doi: 10.1108/09555340410699613.
- Mungly, I. and Singh, A. M. (2010) 'Barriers to telework in the IT industry in Durban', in Koch, A. and Brakel, P. A. van (eds) *12th Annual Conference on WWW Applications*. Durban, South Africa: Cape Peninsula University of Technology, pp. 1–20.
- Mungly, I. and Singh, A. M. (2012) 'Understanding the Effect of Information Overload on Teleworkers', in *International Conference and Exhibition of new technologies: «Problems of management in the real economy: challenges of modernization»*. Moscow, Russia, pp. 1–13.
- Nilles, J. M. (1998) 'Managing telework: Strategies for managing the virtual workforce', *Choice Reviews Online*, 36(06), pp. 36-3420-36–3420. doi: 10.5860/CHOICE.36-3420.
- Perin, C. (1991) 'The moral fabric of the office: Panopticon discourse and schedule flexibilities', *Research in the Sociology of Organizations*, 8, pp. 241–68.
- Peters, P., Wetzels, C. and Tijdens, K. (2008) 'Telework: Timesaving or Time-Consuming? An Investigation into Actual Working Hours', *Journal of Interdisciplinary Economics*, 19(4), pp. 421–442. doi: 10.1177/02601079X08001900407.
- Qvortrup, L. (1998) 'From teleworking to networking: definitions and trend', in *TELEWORKING: INTERNATIONAL PERSPECTIVES - From Telecommuting to the Virtual Organisation*, pp. 21–40.
- Raiborn, C. and Butler, J. B. (2009) 'A new look at telecommuting and teleworking', *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 20(5), pp. 31–39. doi: 10.1002/jcaf.20511.
- Regate (2004) *Mobile Sales Force Automation | Mobile CRM | Field Service | Mobile Sales | Regate*. Available at: <https://www.regate.gr/el/> (Accessed: 3 August 2021).
- SensorMatic (2021) *ShopperTrak Retail Traffic Insights, Data Analytics - Sensormatic*. Available at: https://www.sensormatic.com/shoppertrak-retail-traffic-insights?utm_medium=301_redirect&utm_source=shoppertrak.com (Accessed: 16 August 2021).
- Szmigiera, M. (2021) *Impact of the coronavirus pandemic on the global economy - Statistics & Facts, Statista*. Available at: <https://www.statista.com/topics/6139/covid-19-impact-on-the-global-economy/> (Accessed: 3 August 2021).
- tomanifesto.gr (2021) *Πού έφτασε η τηλεργασία στην Ευρώπη-Τι δείχνουν τα στοιχεία για την Ελλάδα, tomanifesto.gr*. Available at: <https://tomanifesto.gr/poy-eftase-i-tilergasia->

- stin-eyropi-ti-deichnoyn-ta-stoicheia-gia-tin-ellada/ (Accessed: 4 August 2021).
- Tremblay, D. G. and Thomsin, L. (2012) ‘Telework and mobile working: Analysis of its benefits and drawbacks’, *International Journal of Work Innovation*, 1(1), pp. 100–113. doi: 10.1504/IJWI.2012.047995.
- United States Environmental Protection Agency (2007) ‘The Plain English Guide to the Clean Air Act’, pp. 1–27.
- Velavan, T. P. and Meyer, C. G. (2020) ‘The COVID-19 epidemic’, *Tropical Medicine & International Health*, 25(3), pp. 278–280. doi: 10.1111/tmi.13383.
- Welz, C. and Wolf, F. (2010) *Telework in the European Union*. Dublin Ireland.
- Wikipedia (2007) *Xerox - Βικιπαίδεια*. Available at: <https://el.wikipedia.org/wiki/Xerox> (Accessed: 16 August 2021).
- Wikipedia (no date) *Telecommuting*. Available at: <https://en.wikipedia.org/wiki/Telecommuting#History> (Accessed: 27 July 2021).
- Βγενοπούλου, Χ., Γεωργούσης, Χ. and Παναγούλιας, Μ. (2021) *Η μετά την πανδημία του Κορωναιού εποχή και το μέλλον των επιχειρήσεων*. Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Βικιβιβλία (2019) *Επιχειρήσεις και τηλεργασία, μία σύγχρονη προσέγγιση*. Available at: <https://bit.ly/3C6sCix>.
- Βικιπαίδεια (no date) *Τηλεργασία*. Available at: <https://bit.ly/3y7WgS7>.
- Γαϊτανλή, Χ. and Χρυσανθακοπούλου, Γ. (2020) *b2c-survey-covid19-kariera - Kariera.gr Blog*. Available at: https://blog.kariera.gr/sdm_downloads/b2c-covid-19-survey/attachment/b2c-survey-covid19-kariera/ (Accessed: 10 August 2021).
- Δαμιανίδου, Χ. (2013) *Mobile technology στις μεταφορές*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Available at: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/15575/3/DamianidouChrysoulaMsc2013.pdf> (Accessed: 3 August 2021).
- Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (2021) *Covid-19 - Οδηγίες*. Available at: <https://eody.gov.gr/neos-koronaios-covid-19/> (Accessed: 3 August 2021).
- ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (2020) ‘Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ Ε.Ε. ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID 19’, *ΕΙΕΑΔ:ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ*, 3. Available at: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19> (Accessed: 26 July 2021).
- Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (2021) *Ετήσια Έκθεση της ΕΚΤ 2020*. Available at: <https://www.ecb.europa.eu/pub/annual/html/ar2020~4960fb81ae.el.html> (Accessed: 3

August 2021).

Ευρωπαϊκή Πύλη Πληροφοριών Εμβολιασμού (2020) *Πληροφορίες για το νόσημα COVID-19*. Available at: <https://vaccination-info.eu/el/covid-19/plirofories-gia-nosima-covid-19> (Accessed: 3 August 2021).

Ιωάννου Α. Χρήστος (2019) 'Επιχειρήσεις, Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαιδευτικό Σύστημα: Έρευνα σε βιομηχανικές επιχειρήσεις Διαπιστώσεις και Προτάσεις Πολιτικής', *ΣΕΒ*. Available at: https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52350/ST-Presentation_XI_final_v6.pdf (Accessed: 9 August 2021).

Καραθανάση, Α. (2020) *Η «πανδημία» της τηλεργασίας, Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ*. Available at: <https://www.kathimerini.gr/economy/561130741/h-pandimia-tis-tilergasias/> (Accessed: 4 August 2021).

ΚΕ.Π.Ε.Α./Γ.Σ.Ε.Ε. (2021) *Μορφές τηλεργασίας*. Available at: <https://www.kepea.gr/aarticle.php?id=1850#> (Accessed: 26 July 2021).

Κλημεντίδη, Σ. and Καραδήμα, Δ. (2020) *Η τηλεργασία υπό τα νέα δεδομένα που δημιούργησε η πανδημία του Covid-19, Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών*. Available at: <https://www.eea.gr/arhtra-eea/i-tilergasia-ipo-ta-nea-dedomena-pou-dimiourgise-i-pandimia-tou-covid-19/> (Accessed: 4 August 2021).

Κρητικίδης, Γ. (2021) 'Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 σε όρους μεταβολής του κύκλου εργασιών στην ελληνική οικονομία', *ΙΝΕ/ΓΣΕΕ*, March, pp. 1–42. Available at: https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/03/ENHMERWSH_MARTIOS_2021.pdf.

Κωνσταντίνος Μαρκόπουλος (2020) *Όσα πρέπει να ξέρετε για τον Covid 19*. Available at: <https://bit.ly/2Vuz1mM> (Accessed: 3 August 2021).

Λαθούρης Ιωάννης (2021) *Πανδημία και ψηφιακή προσαρμογή στη ΔΑΔ: τηλεργασία & τηλεεκπαίδευση*. Αθήνα.

Λιαργκόβας, Π. (2020) *Επιπτώσεις του COVID-19 στην Ελληνική Οικονομία: Ο Κομβικός Ρόλος του Δημόσιου Τομέα*. Αθήνα. Available at: <https://bit.ly/3A3GA2C>.

Μαλλιάρια, Ν. (2021) *Κορονοϊός: Πλήρη τηλεργασία για το 12% των εργαζομένων στην Ελλάδα μπορεί να φέρει η πανδημία | Insider, INSIDER*. Available at: <https://www.insider.gr/oikonomia/163240/pliri-tilergasia-gia-12-ton-ergazomenon-stin-ellada-mporei-na-ferai-i-krisi-toy> (Accessed: 4 August 2021).

Μαρούλης, Δ., Ίκκος, Ά. and Κικίλιας, Η. (2021) *Η Ελληνική Οικονομία: Οι Επιπτώσεις του Covid-19 και οι Προοπτικές Ανάπτυξης*. Αθήνα. Available at: https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/02/21-02_Elliniki_Oikonomia_synopsis.pdf.

Παπατζήμου, Β. (2020) ‘Βαρόμετρο για τις συνθήκες εργασίας στην εποχή του COVID-19 - KPMG Greece’, pp. 1–25. Available at:

<https://home.kpmg/gr/el/home/insights/2020/04/covid-19-employment-conditions-barometer-phase-one-report.html> (Accessed: 21 August 2021).

ΣΒΕ (2021) *Η εφαρμογή της τηλεργασίας φαίνεται ότι προβληματίζει τη βιομηχανία. Έρευνα του ΣΒΕ για την αξιολόγηση της εφαρμογής της τηλεργασίας σε μεταποιητικές επιχειρήσεις της περιφέρειας – Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος*. Available at:

<https://sbe.org.gr/i-efarmogi-tis-tilergasias-fainetai-oti-provlimatizei-ti-viomichania-ereyna-toy-sve-gia-tin-axiologisi-tis-efarmogis-tis-tilergasias-se-metapoiitikes-epicheiriseis-tis-perifereias/> (Accessed: 17 August 2021).

ΣΕΒ (2019) *Τηλεργασία: ευκαιρία για πιο παραγωγικές επιχειρήσεις και καλύτερη ζωή για τους εργαζόμενους*. Available at:

https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52083/SR_TELEWORK_final.pdf (Accessed: 3 August 2021).

Τεχνολογική Συστημάτων (2021) *10 πράγματα που δεν γνωρίζετε για την τηλεργασία*.

Available at: <https://bit.ly/3ikyzyjR> (Accessed: 3 August 2021).

Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας (2004) ‘ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ’, in *Τεχνική και Οικονομική Προσφορά για την Εκπόνηση Μελέτης για την Προώθηση και την Εφαρμογή της Τηλεργασίας στην Ελλάδα*, pp. 1–362.

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ



Εικόνα 59 –Εισαγωγικό σημείωμα

1. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ- ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



Περιγραφή (προαιρετικό)

1.1. ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ (Ετη) *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- Άνω των 65

1.2. ΦΥΛΛΟ *

- Άνδρας
- Γυναίκα

Εικόνα 60 -Ερωτήσεις 1.1, 1.2

1.3. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- Εγγαμος
- Άγαμος

1.4. ΤΕΚΝΑ

- 0
- 1
- 2
- 3
- Άνω

1.5. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ *

- Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό
- Άλλο

Εικόνα 61 - Ερωτήσεις 1.3 ως 1.5

1.6. ΜΕΓΕΘΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ *

- Μικρή επιχείρηση (1-50 εργαζόμενοι)
- Μεσαία επιχείρηση (51-250 εργαζόμενοι)
- Μεγάλη επιχείρηση (>250 εργαζόμενοι)
- Καμία

1.7. ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

- Πλήρης απασχόληση
- Μερική απασχόληση

1.8. Η ΘΕΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ *

- Διευθυντής Πωλήσεων
- Προϊστάμενος Πωλήσεων
- Πωλητής
- Άλλο

Εικόνα 62 - Ερωτήσεις 1.6 ως 1.8

2. ΜΕΡΙΚΕΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΕΡΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ



Περιγραφή (προαιρετικό)

2.1. ΠΟΙΟ ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΟΦΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ;(μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

- Βελτίωση διαχείρισης χρόνου
- Εξοικονόμηση χρόνου μετακινήσεων και μείωση εξόδων
- Αυτονομία- ανεξαρτησία
- Ευέλικτες ώρες εργασίας
- Ευελιξία στη φροντίδα των μελών της οικογένειας
- Επαγγελματική ευελιξία
- Κανένα από τα παραπάνω

Εικόνα 63 - Ερώτηση 2.1

2.2. ΠΟΙΑ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΤΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ; (μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

- Δυσκολεύομαι με τις πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης.
- Οι συνάδελφοι/πελάτες μου δεν είναι εξοικειωμένοι με την τηλεργασία.
- Νιώθω συστολή/άβολα να ανοίγω την κάμερα στο σπίτι.
- Το ίντερνετ κάνει διακοπές/είναι αργό.
- Δεν βρίσκω τους συναδέλφους μου/πελάτες μου όταν τους χρειάζομαι.
- Φοβάμαι πως πρέπει να αποδεικνύω ότι δουλεύω περισσότερο απ' ό,τι στο γραφείο.
- Σκέφτομαι ότι με την τηλεργασία μένω πίσω σε σχέση με κάποιους που είναι καλύτεροι στα ψηφιακά μ...
- Υπάρχουν περισσότερες περιστάσεις (συγκάτοικος, σύντροφος, συγγενείς, παιδιά, κατοικίδια κλπ).
- Δε δυσκολεύομαι.

2.3. ΘΑ ΑΠΟΔΕΧΟΣΑΣΤΑΝ /ΝΙΩΘΑΤΕ ΑΝΕΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΣΑΣ ΜΕ WEBCAM Ή ΑΛΛΑ ΜΕΣΑ;

- Ναι
- Όχι

Εικόνα 64 - Ερωτήσεις 2.2, 2.3

2.4. ΠΟΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΣΑΣ ΕΚΦΡΑΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ;;

- Το είδος εργασίας μου δεν θα μπορούσε να γίνει χωρίς φυσική παρουσία.
- Το είδος εργασίας μου θα μπορούσε να γίνεται και από το σπίτι.

2.5. ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΒΡΕΘΕΙ Ή ΒΡΙΣΚΕΣΤΕ ΑΚΟΜΑ ΣΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΣΑΣ ΕΧΟΥΝ ΔΟΘΕΙ ΣΑΦΕΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

2.6. ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΕΡΓΑΣΤΕΙ Ή ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΑΚΟΜΗ ΜΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΤΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ/ ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΑΣ ΕΧΟΥΝ ΔΟΘΕΙ;(μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

- Επιδότηση για καλύτερη σύνδεση ίντερνετ
- Ακουστικά
- Κάμερα
- Υπολογιστής
- Κινητό τηλέφωνο /δυνατότητα δωρεάν τηλ. επικοινωνίας
- Πρόσβαση σε online εργαλεία τηλεργασίας
- Τίποτα

Εικόνα 65 - Ερωτήσεις 2.4 ως 2.6

2.7. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΝΙΣΧΥΣΟΥΝ ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ (CRM, image recognition, gamification, mobile payments, mobile coupons, Impact Information Systems κ.α.) ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ SFA(Sales Force Automation) ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΜΟΡΦΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δε γνωρίζω

Εικόνα 66 - Ερώτηση 2.7

3.ΜΕΡΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ COVID-19

Περιγραφή (προαιρετικό)

3.1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ : *

- Πριν την πανδημία " COVID-19"
- Μετά την πανδημία " COVID-19"
- Πριν και μετά την πανδημία " COVID-19"
- ποτέ

3.2. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΓΕΝΙΚΑ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΕΠΗΡΕΑΣΤΕΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ COVID-19; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Εικόνα 67 - Ερωτήσεις 3.1,3.2

3.3. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ " COVID-19"

- Εντάχθηκα στο πλαίσιο μερικής ή εκ περιτροπής εργασίας με αντίστοιχη μείωση απολαβών.
- Έχουν μειωθεί λίγο οι ώρες εργασίας μου.
- Έχουν αυξηθεί οι ώρες εργασίας μου.
- Οι ώρες εργασίας μου έχουν μείνει ίδιες

3.4. ΠΟΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΣΑΣ ΕΚΦΡΑΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ;

- Δουλεύω από το σπίτι (ενώ πριν τον κορωνοϊό δούλευα στα γραφεία του εργοδότη μου).
- Δουλεύω από το σπίτι (και πριν τον κορωνοϊό δούλευα από το σπίτι ή έκανα τηλεργασία).
- Συνεχίζω να πηγαίνω στη δουλειά μου (με φυσική μου παρουσία).
- Καμία από τις παραπάνω

3.5. ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΠΡΟ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ,Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ ΕΧΕΙ ΑΛΛΑΞΕΙ: *

- Ναι
- Όχι

Εικόνα 68 - Ερωτήσεις 3.3 ως 3.5

3.6. ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ; Χρησιμοποιώ περισσότερο απ' ό,τι πριν:

- το τηλέφωνο/mail.
- πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης (Zoom, Teams, Hangouts, Skype ή άλλα).
- πλατφόρμες διαμοιρασμού οθόνης και αρχείων (TeamViewer, Google Drive, Dropbox ή άλλα).
- εργαλεία ή πλατφόρμες για project management (Trello, Monday.com, Wrike ή άλλα).
- εργαλεία time tracking για να μην ξεφεύγω σε χρόνους (Observe, Timr ή άλλα).
- καμία από τις παραπάνω

3.7. ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΘΗΚΕ Η ΑΠΟΔΟΣΗ-ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ; *

- Βελτιώθηκε πολύ
- Βελτιώθηκε λίγο
- Δε διαφοροποιήθηκε
- Μειώθηκε λίγο
- Μειώθηκε πολύ

Εικόνα 69 – Ερωτήσεις 3.6,3.7

3.8. ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΣΑΣ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΑ;

- Στον χώρο εργασίας μου τηρούνται όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας και πρόληψης (απολυμάνσεις...
- Δόθηκε ευελιξία προς τα ωράρια (δεν χρειάζεται να πηγαίνουμε όλοι την ίδια ώρα).
- Φοβάμαι λίγο να πηγαίνω στην εργασία μου από άποψη διασποράς του ιού.
- Έχω αλλάξει τις συνήθειες μετακίνησής μου από και προς την εργασία μου.
- Καμία από τις παραπάνω

3.9. ΑΥΤΗΝ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΑΝΕΤΕ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ SKILLS ΣΑΣ; (online courses, webinars, ανάγνωση βιβλίων)

- Ναι
- Όχι

3.10. ΕΧΕΤΕ ΣΚΕΦΤΕΙ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ "COVID-19" ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΟΦΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ;

- Ναι
- Όχι

Εικόνα 70- Ερωτήσεις 3.8 ως 3.10

3.11. ΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ;

- Να έχω δωρεάν ψυχολογική υποστήριξη για να ανταπεξέλθω στην πίεση των ημερών.
- Να έχω βοηθήματα επαγγελματικής στήριξης / mentoring / coaching κλπ.
- Κανένα από τα παραπάνω

Εικόνα 71 – Ερώτηση 3.11

4. ΤΕΛΟΣ ΚΑΠΟΙΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΜΕΤΑ "COVID-19" ΕΠΟΧΗ

Περιγραφή (προαιρετικό)

4.1. ΠΟΣΟ ΑΙΣΙΟΔΟΞΟΙ ΕΙΣΤΕ ΟΤΙ ΜΕ ΤΗ ΛΗΞΗ ΤΟΥ «ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΥ» ΘΑ ΕΧΕΙ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΘΕΙ ΠΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ :

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

4.2. ΕΚΤΙΜΑΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΕΠΑΝΕΛΘΕΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΣΕ:

- 1 μήνα
- 2-4 μήνες
- 6-12 μήνες
- 18+ μήνες

Εικόνα 72 – 4.1,4.2

4.3. ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΤΕ ΝΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΟΝΙΜΑ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑ ΤΟ ΠΕΡΑΣ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ; *

- Μόνιμα
- Περιστασιακά
- Καθόλου

4.4. ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΧΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ;

- Θετική
- Αρνητική
- Ουδέτερη

4.5. ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΧΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;

- Θετική
- Αρνητική
- Ουδέτερη

Εικόνα 73 – Ερωτήσεις 4.3 ως 4.5

4.6. ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΧΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΑΣ;

- Θετική
- Αρνητική
- Ουδέτερη

Εικόνα 74 – Ερώτηση 4.6