



**ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΚΡΗΤΗΣ**

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ:

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή: Τζατζιμάκης Νεκτάριος

Αριθμός Μητρώου: 2019019044

Επιβλέπων Καθηγητής: Ζοπουνίδης Κωνσταντίνος

Χανιά
Ιούνιος, 2022



Technical University of Crete

SCHOOL OF PRODUCTION ENGINEERING AND MANAGEMENT

MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION (MBA)

DIPLOMA THESIS:

“HUMAN RESOURCES MANAGEMENT: TELEWORKING”

Student: Tzatzimakis Nektarios

R.N.: 2019019044

Supervisor: Zopounidis Constantin

Chania

June, 2022

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

<i>Τριμελής εξεταστική επιτροπή</i>		
Καθηγητής	Καθηγητής	Αναπληρωτής Καθηγητής
Ζοπουνίδης Κωνσταντίνος (επιβλέπων)	Δούμπος Μιχαήλ (Μιχάλης)	Ατσαλάκης Γεώργιος

Δήλωση

Βεβαιώνω ότι η παρούσα εργασία είναι δική μου, δεν έχει συγγραφεί από άλλο πρόσωπο με ή χωρίς αμοιβή, δεν έχει αντιγραφεί από δημοσιευμένη ή αδημοσίευτη εργασία άλλου και δεν έχει προηγουμένως υποβληθεί για βαθμολόγηση στο Πολυτεχνείο Κρήτης ή αλλού. Βεβαιώνω ότι είμαι εν γνώσει των κανόνων περί λογοκλοπής της Σχολής Παραγωγής και Διοίκησης και ότι στο πλαίσιο αυτού έχουν τηρηθεί όλοι οι κανόνες κατά την ακαδημαϊκή δεοντολογία, σχετικά με αναφορές, βιβλιογραφία, κ.λ.π., τόσο από έντυπες όσο και από ηλεκτρονικές πηγές. Σε περίπτωση λογοκλοπής αποδέχομαι όλες ανεξαιρέτως τις ποινές που προβλέπουν οι εκάστοτε Κανονισμοί του Πολυτεχνείου Κρήτης ή και του Τμήματος Παραγωγής και Διοίκησης.

Ημερομηνία: 02/06/2022

Ονοματεπώνυμο: Τζατζιμάκης Νεκτάριος

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

Στους γονείς μου και στον αδερφό μου...

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον διακεκριμένο Καθηγητή, κ. Ζοπουνίδη Κωνσταντίνο, που μου έκανε την τιμή να είναι ο επιβλέπων καθηγητής μου και με βοήθησε τα μέγιστα με τις γνώσεις του, το ενδιαφέρον του και την καθοδήγηση του στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Διοίκηση Επιχειρήσεων- MBA» της Σχολής Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης για τις γνώσεις που μου παρείχαν καθώς και για την στήριξη και τις ουσιώδεις συμβουλές τους στα πλαίσια των μαθημάτων.

Σε καμία περίπτωση, δεν πρέπει να παραλείψω να ευχαριστήσω και το προσωπικό της γραμματείας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών για την βοήθεια και την καθοδήγηση του σε οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα αντιμετώπισα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους δικούς μου ανθρώπους που μου συμπαραστάθηκαν, τους γονείς μου, τους παππούδες μου, τον αδερφό μου και όλους τους φίλους μου.

Περίληψη

Το θέμα της διπλωματικής εργασίας είναι η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων και πιο συγκεκριμένα η περίπτωση της τηλεργασίας. Η τηλεργασία αποτελεί ένα από τα πιο επίκαιρα θέματα την τελευταία διετία τόσο στην Ελλάδα όσο και στην υπόλοιπη Ευρώπη. Για την ακρίβεια, από τον Μάρτιο του 2020 έχει μπει στις ζωές των περισσότερων εργαζομένων εξαιτίας της έλευσης του Covid-19. Στις περισσότερες περιπτώσεις η εργασία από απόσταση επιβλήθηκε από τις κυβερνήσεις ως ένα μέτρο αντιμετώπισης της πανδημίας. Ωστόσο, σε αρκετές περιπτώσεις αποτελεί ήδη τον σύγχρονο τρόπο εργασίας καθώς αρκετές εταιρείες αλλά και δημόσιες υπηρεσίες έχουν ανακοινώσει ότι το συγκεκριμένο «μοντέλο εργασίας» θα υιοθετηθεί σε μόνιμη βάση. Στη συγκεκριμένη εργασία θα παρουσιαστούν οι έννοιες και οι μορφές της τηλεργασίας καθώς και τα βασικά της εργαλεία. Επίσης, θα γίνει ανάλυση των πλεονεκτημάτων αλλά και των μειονεκτημάτων που παρατηρήθηκαν από διαφορετικές οπτικές (εργοδότης, εργαζόμενος κ.α.). Επιπρόσθετα, θα αναλυθούν μελέτες σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα αλλά και στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία, ενώ θα γίνει αναφορά σχετικά με το Νομοθετικό Πλαίσιο και πως αυτό εξελίχθηκε σε βάθος χρόνου.

Λέξεις κλειδιά: *Τηλεργασία, Covid-19, Πανδημία, Ε.Ε., Ελλάδα, Νομοθετικό Πλαίσιο, Μειονεκτήματα, Πλεονεκτήματα, Ορισμοί, Μορφές*

Summary

The topic of the dissertation is human resource management and more specifically the case of teleworking. Teleworking is one of the most topical issues of the last dispute both in Greece and in the rest of Europe. In fact, since March 2020, it has entered the lives of most employees due to the arrival of Covid-19. In most cases, remote work has been imposed by governments as a pandemic measure. However, in some cases it is already the modern way of working as some companies and public services have announced that this "working model" will be adopted on a permanent basis. The dissertation will present the concepts and forms of teleworking as well as its basic tools. Also, there will be an analysis of the advantages and disadvantages observed from different perspectives (employer, employee, etc.). In addition, studies on the implementation of telework in Greece in the EU before and after the pandemic will be analyzed, while reference will be made to the Legislative Framework and how this has evolved over time.

Keywords: *Teleworking, Covid-19, Pandemic, EU, Greece, Legislative Framework, Disadvantages, Advantages, Definitions, Forms*

Περιεχόμενα

1.	Εισαγωγή.....	12
1.1.	Ανθρώπινοι Πόροι.....	12
1.2.	Σπουδαιότητα και Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων	13
1.3.	Η «γέννηση» της Τηλεργασίας	15
1.4.	Επισκόπηση ορολογίας και ορισμοί της τηλεργασίας	15
1.5.	Παράγοντες που καθόρισαν τον ορισμό της Τηλεργασίας	19
1.6.	Είδη και Μορφές τηλεργασίας	21
2.	Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της τηλεργασίας	26
2.1.	Πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους.....	27
2.2.	Πλεονεκτήματα για την εταιρεία.....	29
2.3.	Οφέλη στο κοινωνικό σύνολο.....	30
2.4.	Μειονεκτήματα για τους εργαζομένους	31
2.5.	Μειονεκτήματα για την εργοδοσία	33
2.6.	Επιπτώσεις στο κοινωνικό σύνολο	34
3.	Τηλεργασία και Covid-19	36
3.1.	Τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία	36
3.2.	Τηλεργασία πριν την πανδημία στην Ε.Ε.....	37
3.3.	Η τηλεργασία μετά την πανδημία Covid-19	48
3.4.	Η τηλεργασία ήρθε για να μείνει.....	60
4.	Θεσμικό πλαίσιο Τηλεργασίας	66
4.1.	Ευρωπαϊκό Θεσμικό Πλαίσιο	66
4.2.	Ελληνικό Νομοθετικό Πλαίσιο.....	69
5.	Συμπεράσματα.....	76
6.	Βιβλιογραφία	79

Περιεχόμενα Γραφημάτων

Γράφημα 1. Ποσοστό απασχολούμενων με τηλεργασία ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης Ε.Ε.-28 (2009 & 2019)	38
Γράφημα 2. Ποσοστό μισθωτών και αυτοαπασχολούμενων «ορισμένες φορές» με τηλεργασία στο σύνολο της απασχόλησης, Ε.Ε.-28 (2019).	39
Γράφημα 3. Ποσοστό μισθωτών και αυτοαπασχολούμενων «συνήθως» με τηλεργασία στο σύνολο της απασχόλησης, Ε.Ε.-28 (2019)	39
Γράφημα 4. Συχνότητα της τηλεργασίας ανά κλάδο στις χώρες της Ε.Ε.-27 (2018)- Ποσοστό απασχολούμενων συνήθως ή ορισμένες φορές με τηλεργασία.	41
Γράφημα 5. Συχνότητα της τηλεργασίας ανά επάγγελμα στις χώρες της Ε.Ε.-27 (2018)- Ποσοστό των απασχολούμενων συνήθως ή ορισμένες φορές με τηλεργασία.	42
Γράφημα 6. Ψηφιακές δεξιότητες στα μη χειρωνακτικά επαγγέλματα στις χώρες της Ε.Ε. και παροχή σχετικής επαγγελματικής κατάρτισης (2019).....	48
Γράφημα 7. Ποσοστό εργαζομένων στην Ε.Ε. που εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα του Covid-19.	49
Γράφημα 8. Ποσοστό εργαζομένων που εν δυνάμει μπορούν να απασχοληθούν με τηλεργασία στην Ε.Ε.-27.	51
Γράφημα 9. Δυνατότητα προς Τηλεργασία και εφαρμοσμένη Τηλεργασία ανά ευρύτερες επαγγελματικές κατηγορίες Ε.Ε.....	52
Γράφημα 10. Κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά εργαζομένων σε εν δυνάμει επαγγέλματα τηλεργασίας και χαρακτηριστικά Ε.Ε.	53
Γράφημα 11. Ποσοστό εργαζομένων εξ αποστάσεως σε έρευνα.....	56
Γράφημα 12. Εκτίμηση για δυνατότητα τηλεργασίας με βάση το αντικείμενο εργασίας.....	56
Γράφημα 13. Εμπειρική αξιολόγηση της Τηλεργασίας.	57
Γράφημα 14. Θετικά της Τηλεργασίας.	57
Γράφημα 15. Δυσκολίες της Τηλεργασίας.....	58
Γράφημα 16. Χρόνος προσαρμογής στην Τηλεργασία.....	58
Γράφημα 17. Ικανοποίηση μέτρων σχετικά με την πανδημία.	59
Γράφημα 18. Εφαρμογή μέτρων στην πράξη.	59
Γράφημα 19. Ψυχολογική στήριξη της εταιρείας προς τον εργαζόμενο.	60
Γράφημα 20. Άποψη εργαζομένων για την εταιρεία τους.....	60
Γράφημα 21. Προηγούμενη εμπειρία Τηλεργασίας.	61
Γράφημα 22. Απόψεις σχετικά με την μελλοντική εφαρμογή της Τηλεργασίας στην Ελλάδα.	62
Γράφημα 23. Στάση εργαζομένων σε πιθανή μελλοντική καθιέρωση της Τηλεργασίας.	62
Γράφημα 24. Προτάσεις εργαζομένων σχετικά με βελτίωση της Τηλεργασίας.	62
Γράφημα 25. Προηγούμενη εμπειρία Τηλεργασίας.	62
Γράφημα 26. Επιθυμία συνέχισης εργασίας με Τηλεργασία.	63
Γράφημα 27. Επιθυμία συχνότητας εργασίας με Τηλεργασία.....	64
Γράφημα 28. Ποσοστά επιθυμίας του συνόλου των εργαζομένων να εργαστούν με Τηλεργασία	65
Γράφημα 29. Παροχή εξοπλισμού κατά την διάρκεια της Τηλεργασίας.	66

Περιεχόμενα Εικόνων

Εικόνα 1. Ανθρώπινοι Πόροι.....	13
Εικόνα 2. Τηλεργασία.	17
Εικόνα 3. Τηλεργασία από παντού.	19
Εικόνα 4. Μέρη της Τηλεργασίας.	21
Εικόνα 5. Επικοινωνία τηλεργαζόμενων.	22
Εικόνα 6. Τηλεργασία από το κρεβάτι.....	24
Εικόνα 7. Πατέρας σε Τηλεργασία.....	25
Εικόνα 8. Η τηλεργασία δείχνει τον δρόμο.	27
Εικόνα 9. Θετικά της Τηλεργασίας.	31
Εικόνα 10. Επιπτώσεις της Τηλεργασίας.	32
Εικόνα 11. Τηλεργασία και Δημόσιο.	35
Εικόνα 12. Μέσα Τηλεργασίας.	70
Εικόνα 13. Νομοσχέδιο για Τηλεργασία.	72

Περιεχόμενα Πινάκων

Πίνακας 1. Ποσοστό απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε. (2016-2019) με συχνότητα τηλεργασίας «ορισμένες φορές».	43
Πίνακας 2. Ποσοστό απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε.-28 (2016-2019) με συχνότητα τηλεργασίας «συνήθως».	45
Πίνακας 3. Ποσοστό απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε. (2016-2019) με τηλεργασία.	46
Πίνακας 4. Εμπειρία τηλεργασίας	63

1. Εισαγωγή

Στη σύγχρονη εποχή, είναι γενικά παραδεκτό ότι οι Ανθρώπινοι Πόροι με τα προσόντα, τις γνώσεις και την εργατικότητα τους αποτελούν τον πολυτιμότερο παραγωγικό συντελεστή μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά συντελούν στην εκπλήρωση των στόχων της επιχείρησης και για αυτό πρέπει να γίνει κατανοητή τόσο η έννοια «Ανθρώπινοι Πόροι» όσο και η σπουδαιότητά της. Αφού αναλυθεί η έννοια των Ανθρωπίνων Πόρων θα γίνει εκτενής αναφορά στην τηλεργασία. Μια έννοια, η οποία πρέπει γίνει κατανοητή καθώς από την αρχή της πανδημίας και έπειτα την «βίωση» σχεδόν το σύνολο των εργαζομένων, είτε δραστηριοποιούνταν στον δημόσιο τομέα είτε στον ιδιωτικό.

1.1. Ανθρώπινοι Πόροι

Οι Ανθρώπινοι Πόροι ή αλλιώς ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το κινητήριο γρανάζι για την επιτυχία των επιχειρήσεων. Οι Ανθρώπινοι Πόροι είναι στις περισσότερες περιπτώσεις αυτό το «κομμάτι» της επιχείρησης που συμβάλει τα μέγιστα ώστε να κυριαρχήσει η επιχείρηση έναντι των ανταγωνιστών της και να διεκδικήσει μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς.

Σύμφωνα με τους Jackson και Schuler (2000), οι Ανθρώπινοι Πόροι ορίζονται ως: *«το σύνολο των ικανοτήτων και της διάθεσης για απόδοση του προσωπικού μιας επιχείρησης που μπορούν να συμβάλουν στη δημιουργία και ολοκλήρωση της αποστολής, της στρατηγικής και των στόχων της»*.

Ουσιαστικά, οι Ανθρώπινοι Πόροι για τις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν όλα εκείνα που διαθέτουν οι άνθρωποι που δραστηριοποιούνται γύρω από την εκάστοτε επιχείρηση. Δηλαδή, οι Ανθρώπινοι Πόροι είναι τα προσόντα και οι ικανότητες του συνόλου του προσωπικού, ο ενθουσιασμός και η ικανοποίηση των υπαλλήλων σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης τους και το αίσθημα δικαιοσύνης της επιχείρησης προς το πρόσωπο τους, ενώ περιλαμβάνεται στην έννοια ακόμη και η συμβολή του συνόλου του προσωπικού στην επίτευξη των στόχων της εταιρείας, στην παραγωγικότητα της επιχείρησης και φυσικά στην βιωσιμότητα της.

Σε αρκετές περιπτώσεις, οι Ανθρώπινοι Πόροι είναι το «κλειδί» στην επιβίωση μιας επιχείρησης έναντι μιας άλλης που δραστηριοποιούνται στον ίδιο και αυτό συμβαίνει διότι είναι το μοναδικό κεφάλαιο που σίγουρα είναι διαφορετικό σε κάθε επιχείρηση. Οι Ανθρώπινοι Πόροι είναι ένα κεφάλαιο για κάθε επιχείρηση που διαφέρει οπωσδήποτε από το αντίστοιχο κεφάλαιο της άλλης. Αυτό συμβαίνει καθώς το κάθε κομμάτι του συγκεκριμένου κεφαλαίου έχει διαφορετικές ικανότητες, εμπειρίες, αντιλήψεις, γνώσεις, κίνητρα, ξεχωριστό χαρακτήρα και η αφοσίωση του προς τον εκάστοτε εργοδότη διαφέρει και σίγουρα κερδίζεται μέσα από διάφορες ενέργειες της εκάστοτε διοίκησης/ διεύθυνσης.

Για τους παραπάνω λόγους, οι Ανθρώπινοι Πόροι αποτελεί ένα αρκετά πολύπλοκο και απαιτητικό «κεφάλαιο» για την επιχείρηση και οφείλει η εκάστοτε επιχείρηση να το διαχειριστεί όσο πιο υπεύθυνα και συνετά γίνεται.



Εικόνα 1. Ανθρώπινοι Πόροι

Πηγή: Startup.gr

1.2. Σπουδαιότητα και Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων

Σήμερα, παρατηρείται σε παγκόσμιο επίπεδο υψηλή ανταγωνιστικότητα, κυριαρχικά των πολυεθνικών εταιρειών, μείωση της αγοραστικής ικανότητας των καταναλωτών και πιο πρόσφατα επικράτησε η ενεργειακή κρίση. Γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι οι επιχειρήσεις λειτουργούν σε ένα ανταγωνιστικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Έτσι, κρίνεται αναγκαίο η εκάστοτε επιχείρηση να επενδύσει κατάλληλα στο ανθρώπινο κεφάλαιο με σκοπό να «επιβιώσει» και να ξεχωρίσει. Το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι αυτό που μπορεί να αντιληφθεί έγκαιρα διάφορους κινδύνους, να προβλέψει ευκαιρίες στην αγορά πριν τους ανταγωνιστές και να ενστερνιστεί νέα στρατηγική ώστε να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών.

Το ανθρώπινο κεφάλαιο αποτελεί το μέρος της επιχείρησης που συμβάλλει τα μέγιστα στην κυριαρχία της επιχείρησης στην αγορά που δραστηριοποιείται. Όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα οι εμπειρίες, οι ικανότητες, οι αντιλήψεις, η κατάρτιση, η εκπαίδευση αλλά και η ικανοποίηση, τα κίνητρα και η αφοσίωση του προσωπικού συντελεί τα μέγιστα στην παραγωγικότητα και την βιωσιμότητα της επιχείρησης. Η βελτίωση ή η «αναβάθμιση» των ανθρωπίνων πόρων μιας επιχείρησης αποτελεί την καλύτερη επένδυση για την κυριαρχία της επιχείρησης στην αγορά.

Η Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων είναι ουσιαστικά η διαχείριση των ανθρώπων από πλευρά της επιχείρησης ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη αποδοτικότητα. Ωστόσο, η σημασία της είναι πολυδιάστατη και αν αναλογιστεί κάποιος ότι ειπώθηκε προηγουμένους για την σπουδαιότητα

των Ανθρωπίνων Πόρων γίνεται εύκολα αντιληπτό τον καθοριστικό ρόλο που έχει η διαχείριση του για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Η Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων είναι μια ευρεία έννοια. Διαχειρίζεται όλους τους εργαζομένους και οφείλει να τους παρέχει σύγχρονα και κατάλληλα εργαλεία, σύγχρονες υποδομές, την απαιτούμενη γνώση για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εταιρείας, την απαραίτητη μετεκπαίδευση καθώς η αγορά εξελίσσεται διαρκώς και πρέπει να τους παρέχει ακόμη και νομικές συμβουλές όταν απαιτείται. Επιπλέον, το αντίστοιχο τμήμα είναι υπεύθυνο για την ικανοποίηση του προσωπικού και την αφοσίωση του στην εταιρεία, για την συμπεριφορά του προσωπικού προς τους πελάτες αλλά και για την εύρεση του κατάλληλου προσωπικού που ταιριάζει με τα «θέλω» της εταιρείας.

Το τμήμα Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων κάθε επιχείρησης οφείλει να φέρει σε πέρας τους στόχους που έχει θέσει η διοίκηση της εταιρείας αλλά πρέπει παράλληλα να βρίσκεται κοντά στο σύνολο του προσωπικού ώστε αυτοί με την σειρά τους να έχουν τη μέγιστη απόδοση προς όφελος της εταιρείας.

Η ορθή Διαχείριση των Ανθρωπίνων Πόρων είναι αυτή που θα συμβάλλει ώστε η επιχείρηση να πετύχει τους στόχους της, δηλαδή την βελτιστοποίηση της απόδοσης της επιχείρησης. Η κυριαρχία, της εκάστοτε εταιρείας στην αγορά που δραστηριοποιείται είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την Διαχείριση των Ανθρωπίνων Πόρων της.

Ωστόσο, στις αρχές του 2020 εμφανίστηκε ο Covid-19 και κυριάρχησε ο φόβος στο σύνολο του εργατικού δυναμικού σε παγκόσμιο επίπεδο. Για αυτό, έπρεπε να προταθεί ένας νέος τρόπος απασχόλησης των εργαζομένων, πιο ασφαλής ενώ παράλληλα δεν θα μείωνε τα επίπεδα παραγωγικότητας τους. Η λύση ήταν η τηλεργασία και δόθηκε σύμφωνα με τις κατευθύνσεις των κυβερνήσεων υπό τον φόβο πιθανής οικονομικής κατάρρευσης αλλά και με ενέργειες των ίδιων των εταιρειών καθώς κυριάρχησε το «ένστικτο επιβίωσης».

Η τηλεργασία είχε εφαρμοστεί σε αρκετές περιπτώσεις και πριν την εμφάνιση της πανδημίας αλλά οι οικονομικές, πολιτικές και τεχνολογικές εξελίξεις ώθησαν το σύνολο των επιχειρήσεων και των οργανισμών να στραφούν στην τηλεργασία. Επομένως, η ορθή Διαχείριση των Ανθρωπίνων Πόρων, ειδικά την περίοδο της πανδημίας, επετεύχθη αποκλειστικά μέσω της τηλεργασίας. Καθώς, με την τηλεργασία το εργατικό δυναμικό δεν ερχόταν σε επαφή, τηρούνταν όλα τα υγειονομικά μέτρα προστασίας της υγείας του κάθε εργαζομένου και κυριάρχησε στον υπάλληλο το αίσθημα ότι ο εργοδότης του αντιλαμβάνεται ότι η υγεία είναι πάνω απ' όλα. Η ικανοποίηση των υπαλλήλων για την υπευθυνότητα των επιχειρήσεων για αυτούς αλλά και η παροχή του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού είχαν ως αποτέλεσμα την βελτίωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

1.3. Η «γέννηση» της Τηλεργασίας

Η έννοια τηλεργασία παρότι αναπτύχθηκε πρώτη φορά σαν όρος την δεκαετία του 1970, δεν υπάρχει ακόμα και σήμερα συναίνεση σχετικά με τον ακριβή ορισμό της. Αυτό συμβαίνει καθώς διαφορετικοί άνθρωποι χρησιμοποιούν την έννοια με τον δικό τους τρόπο, όπως τον αντιλαμβάνεται ο καθένας. Σε γενικές γραμμές η τηλεργασία μέσω της χρήση των νέων και εξελιγμένων τεχνολογιών, δίνει την δυνατότητα διεκπεραίωσης εργασιών, που άλλοτε γίνονταν στον χώρο εργασίας πλέον να γίνονται από διάφορους χώρους (συνήθως το σπίτι).

Για να γίνει αντιληπτό πόσο «ρευστός» είναι ο ορισμός της τηλεργασίας αξίζει να τονιστεί το πλήθος των λέξεων που περιγράφουν το φαινόμενο. Δηλαδή, μπορεί κάποιος να αναφέρεται στην τηλεργασία ποικιλοτρόπως ως «τηλεργασία», «εργασία από το σπίτι», «ηλεκτρονική εργασία», «εικονική εργασία», «εργασία εξ αποστάσεως», «κατανεμημένη εργασία», ή «ευέλικτη εργασία». Οι παραπάνω όροι περιγράφουν πρακτικές των οποίων τα χαρακτηριστικά αλληλεπικαλύπτονται. Ωστόσο, ο όρος που επικρατεί και καλύπτει όλους τους υπόλοιπους όρους είναι ο όρος της τηλεργασίας.

Σημαντικός παράγοντας για την ταχεία και απότομη ανάπτυξη της αποτέλεσε το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19, κατά τη διάρκεια της οποίας η τηλεργασία επιβλήθηκε σε πολλούς τομείς τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Η εφαρμογή της κρίθηκε απαραίτητη εξαιτίας των lockdown στις περισσότερες χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου. Βέβαια, το γεγονός ότι κρίθηκε επιβεβλημένη δεν σημαίνει πως δεν είχε οφέλη καθώς η εφαρμογή της συνοδεύτηκε με πολλά πλεονεκτήματα στο σύνολο της κοινωνίας και για αυτό τον λόγο διευρύνεται συνεχώς η εφαρμογή της. Παρόλα αυτά, δεν παύουν να υπάρχουν και ορισμένα μειονεκτήματα καθώς είναι κάτι νέο στην καθημερινότητα και στην εργασία της πλειοψηφίας. Αυτό γίνεται εύκολα αντιληπτό καθώς δεν υπάρχει ακόμα και σήμερα ένα ξεκάθαρο θεσμικό πλαίσιο και αυτό τροποποιείται διαρκώς.

Στη συνέχεια θα παρουσιαστεί μια πληθώρα ορισμών της τηλεργασίας και θα γίνει μια ιστορική αναδρομή. Επιπλέον, θα αναφερθούν τα διάφορα είδη τηλεργασίας και τα μέρη που την απαρτίζουν.

1.4. Επισκόπηση ορολογίας και ορισμοί της τηλεργασίας

Η τηλεργασία αποτελούσε ένα «καυτό» θέμα για ερευνητές, υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και επαγγελματίες κατά τη δεκαετία του 1970, όταν τα ψηφιακά δίκτυα και οι υπολογιστές εισήχθησαν ευρέως στις επιχειρήσεις και την εργασία (Vilhelmson and Thulin, 2016).

Οι περισσότεροι μελετητές υποστηρίζουν ότι ο όρος «τηλεργασία» δεν πρέπει να θεωρείται πάντα «ευέλικτη εργασία», αν και πολλές μελέτες τηλεργασίας και σχολιασμοί πραγματοποιούνται συχνά από την οπτική γωνία των ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας. Ενώ η εργασία από μια τοποθεσία μακριά από τον χώρο επίβλεψης του εργοδότη/ προϊστάμενου-ης μπορεί πράγματι να επιτρέψει στους εργαζομένους κάποια ευελιξία, οι ρυθμίσεις τηλεργασίας

μπορεί να διαφέρουν ως προς τη δομή και την ευελιξία. Ομοίως, αν και η «εργασία στο σπίτι» χρησιμοποιείται συχνά συνώνυμα με την τηλεργασία και η πλειοψηφία των τηλεεργαζόμενων μπορεί πράγματι να εργάζεται από το σπίτι, η ισοδυναμία αυτών των όρων δεν θα πρέπει να θεωρείται δεδομένη. Και, ενώ είναι ο όρος που χρησιμοποιείται πιο συχνά εναλλακτικά με την τηλεργασία, η «τηλεργασία» ισχύει αυστηρά μόνο για ρυθμίσεις εργασίας που επιτρέπουν στους εργαζόμενους να απαλλάσσονται από το να μετακινούνται στους συνήθεις χώρους εργασίας τους τουλάχιστον για ένα μέρος του χρόνου. Η έλλειψη ακρίβειας με την οποία χρησιμοποιούνται συχνά όλοι αυτοί οι όροι δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στον προσδιορισμό τι είναι πραγματικά η τηλεργασία και επομένως τι να συμπεριλάβει στατιστικά στη μέτρησή της.

Ένα άλλο βασικό εμπόδιο στον καθορισμό της έννοιας της τηλεργασίας είναι ότι συνήθως καλύπτεται από την οπτική γωνία διαφορετικών κλάδων, με ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με αυτήν και τον αντίκτυπό της κατακερματισμένα και διασκορπισμένα σε τομείς όπως η τεχνολογία και τα συστήματα πληροφοριών, η διαχείριση λειτουργιών, τα ακίνητα, η οργανωτική διαχείριση και η οργανωτική συμπεριφορά, η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, οι στρατηγικές επιχειρηματικής συνέχειας, οι εργασιακές σχέσεις κ.α..

Αυτό το πρόβλημα ορισμού δεν είναι νέο, το 1990, για παράδειγμα, η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ) τόνισε τη δυσκολία εύρεσης ενός κοινού ορισμού για την έννοια, δεδομένου του εύρους των καταστάσεων στις οποίες εφαρμόστηκε. Η έκθεση σημείωσε ότι ο όρος συνέχισε να διέρχεται από μια ατέρμονη εξελικτική διαδικασία, επεκτείνοντας την αρχική της έννοια της ηλεκτρονικής εργασίας στο σπίτι για να περιλαμβάνει πιο σύνθετες μορφές που καλύπτουν μια ποικιλία ευέλικτων θέσεων με διαφορετικούς συνδυασμούς εργασίας στα κεντρικά γραφεία, στο ιστοσελίδες πελατών, σε δορυφορικά κέντρα ή στο σπίτι. Η πληθώρα δικτύων επικοινωνίας και οι νέες μορφές εργασίας κατέστησαν δύσκολο τον ορισμό της τηλεργασίας, με ορισμένους αναλυτές να εντοπίζουν τρεις κύριες εννοιολογικές βάσεις οργάνωσης, τοποθεσίας και τεχνολογίας και περίπου πενήντα (50) διαφορετικούς ορισμούς του όρου.

Δεδομένου ότι η εξ αποστάσεως εργασία και η χρήση της νέας τεχνολογίας συνεπάγονται πάντα οργανωτικές αλλαγές, φάνηκε σκόπιμο να οριστεί η τηλεργασία ως: μια μορφή εργασίας στην οποία (α) η εργασία εκτελείται σε τοποθεσία μακριά από κεντρικά γραφεία ή εγκαταστάσεις παραγωγής, διαχωρίζοντας έτσι τον εργαζόμενο από προσωπική επαφή με τους συναδέλφους εκεί· και (β) η νέα τεχνολογία επιτρέπει αυτόν τον διαχωρισμό διευκολύνοντας την επικοινωνία. Επιπλέον, η τηλεργασία θα μπορούσε να εκτελείται «διαδικτυακά» (με απευθείας σύνδεση με υπολογιστή) ή «εκτός σύνδεσης», να οργανωθεί ατομικά ή συλλογικά, να αποτελεί το σύνολο ή μέρος της εργασίας του εργαζομένου και να εκτελείται από ανεξάρτητους εργαζομένους ή υπαλλήλους.



Εικόνα 2. Τηλεργασία.

Πηγή: www.co.fresno.ca.us

Ο όρος «τηλεργασία» επινοήθηκε αρχικά το 1973 από τον Jack Nilles, ο οποίος όρισε την τηλεργασία ως μια δραστηριότητα που περιλαμβάνει όλες τις σχετικές με την εργασία υποκαταστάσεις των τηλεπικοινωνιών και των σχετικών τεχνολογιών πληροφοριών για ταξίδια.

Ένας ακόμη ορισμός που έχει δοθεί σύμφωνα με τους Gil E. Gordon, Mike Gray, και Noel Hodson οι οποίοι έγραψαν το βιβλίο «Teleworking explained» (1993): «Η τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος οργάνωσης της εργασίας χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου του. Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει την τακτική χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (π.χ. τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό υπολογιστή με πρόσβαση σε δίκτυο) αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών μέσων».

Επίσης η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε τον εξής ορισμό: «Η τηλεργασία είναι μια μέθοδος οργάνωσης και εκτέλεσης της εργασίας σύμφωνα με την οποία σημαντικό μέρος του χρόνου εργασίας πραγματοποιείται εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης και των χώρων όπου παραδίδονται τα αποτελέσματα της εργασίας ενώ η ίδια η εργασία εκτελείται με τη χρήση πληροφορικής τεχνολογίας και της τεχνολογίας μεταφοράς δεδομένων-υπηρεσιών όπως ISDN, φωνητικό mail, τηλεδιάσκεψη, κινητή τηλεφωνία, εκτροπή κλήσεων κ.ά.»

Ένας ακόμη ορισμός αναφέρει ότι με τον όρο τηλεργασία εννοείται ένα σύνολο δραστηριοτήτων, στις οποίες ο φυσικός χώρος εργασίας μπορεί να αντικατασταθεί με τη χρήση των τηλεπικοινωνιών και σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της πληροφορικής και του διαδικτύου. Πλέον ο χώρος δεν αποτελεί τον κυρίαρχο παράγοντα για τη λειτουργία μίας εταιρείας ή γενικότερα οργανισμού. Κάθε οργανισμός μπορεί να αναπτύξει ένα δίκτυο συνεργασιών χρησιμοποιώντας την ανάπτυξη της τεχνολογίας αναπτύσσοντας έτσι όρους όπως: «δίκτυακή εργασία», «εργασία χωρίς γραφείο». Η τηλεργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε στο πλαίσιο της εξαρτημένης ή ανεξάρτητης εργασίας είτε οποιασδήποτε άλλης διαθέσιμης μορφής, που προσφέρεται μέσω συνδυασμού χρήση πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και άλλων πολυμέσων. Η εργασία εξ αποστάσεως ή η εργασία από την οικία ενός εργαζόμενου προϋπήρχε, αυτό που κάνει την τηλεργασία να ξεχωρίζει είναι η χρήση της τεχνολογίας. Κυρίαρχο διαφοροποιητικό στοιχείο δηλαδή αποτελεί η χρήση τηλεπικοινωνιών, ηλεκτρονικών υπολογιστών, fax, κ.α. σε αντίθεση με

τις περιπτώσεις κατασκευής αγαθών όπως επίπλων, υφασμάτων κ.α. δηλαδή στην παραδοσιακή χειροτεχνία (Μήλιου και Πομπόρτσας, 2004).

Ο ορισμός αφέθηκε σκόπιμα ευρύς προκειμένου να καλύψει διαφορετικές μορφές τηλεργασίας. Μια έκθεση του 2010 του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound), με τίτλο *Telework in the European Union*, σημειώνει ότι παραμένει ανοιχτό σε συζήτηση για τους φορείς εργασιακών σχέσεων στα κράτη μέλη ποιος τύπος τηλεργασίας πληροί αυτά τα κριτήρια και, ειδικότερα, σε ποιο χρονικό διάστημα αναφέρεται ο όρος «τακτική βάση», καθώς θα μπορούσε να καλύπτει εξίσου την εργασία μακριά από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη πέντε ημέρες την εβδομάδα ή ακόμη και μία ημέρα την εβδομάδα, εφόσον πραγματοποιείται συχνά. Αυτός ο ορισμός έχει χρησιμοποιηθεί για την εφαρμογή της συμφωνίας σε ορισμένα κράτη μέλη της ΕΕ μέσω των αντίστοιχων εθνικών κατευθυντήριων γραμμών ή συλλογικών συμβάσεων σε εθνικό επίπεδο, ενώ άλλα κράτη μέλη έχουν δημιουργήσει πιο ακριβείς, δικούς τους, ορισμούς, επεκτείνοντας ή καταργώντας ορισμένα από τα κριτήρια στον ορισμό της συμφωνίας-πλαισίου.

Η Συμφωνία Πλαίσιο της ΕΕ δεν είναι καθόλου δεσμευτική για τον τόπο της τηλεργασίας, αλλά απαιτεί να περιλαμβάνεται επίσημα ο τρόπος τηλεργασίας στη σύμβαση εργασίας ενός εργαζομένου. Απαιτεί επίσης έναν βαθμό κανονικότητας ως προς το πόσο συχνά πραγματοποιείται αυτή.

Η Αυστραλιανή Συμβουλευτική Επιτροπή Τηλεργασίας (ATAC) υιοθετεί μια ακόμη ευρύτερη προσέγγιση στην τηλεργασία, διευκρινίζοντας ότι η τηλεργασία είναι «*μια μορφή ευέλικτης εργασίας, η οποία επιτρέπεται από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και πραγματοποιείται εκτός ενός παραδοσιακού περιβάλλοντος γραφείου*». Η βιβλιογραφική ανασκόπηση της τηλεργασίας της ATAC και ο τρόπος με τον οποίο διαφορετικοί μελετητές ορίζουν τον όρο σημειώνει ότι ορισμένοι απαιτούν μια ορισμένη κανονικότητα της τηλεργασίας και μια συγκεκριμένη τοποθεσία. Άλλα ήταν εύλογα επιτακτική, απαιτώντας την τηλεργασία από αμειβόμενους υπαλλήλους από το σπίτι τουλάχιστον μία ημέρα την εβδομάδα, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες επικοινωνίας για να γίνει αυτό, ενώ άλλοι πάλι θεωρούσαν το σπίτι ως τη συνήθη τοποθεσία για τηλεργασία, αλλά ότι θα μπορούσε να συμβεί και από άλλες τοποθεσίες.

Κάποιοι άλλοι αναλυτές, όπως ο Gschwind, περιγράφουν την τηλεργασία ως έναν τρόπο εργασίας που συνεχώς εξελίσσεται και έχει άμεση σχέση με την εξέλιξη της τεχνολογίας, τις καινοτομίες και το διαδίκτυο (5G κτλ). Σύμφωνα με τα παραπάνω, οι Messenger και Gschwind (2016) θεωρούν ότι η τηλεργασία χωρίζεται σε τρία επίπεδα εξέλιξης, το αρχικό επίπεδο ονομάζεται *Home Office*, στη συνέχεια υπάρχει το *Mobile Office* και τελευταίο το *Virtual Office*.

Το *Home Office* αφορά την πρώτη γενιά τηλεργασίας και ουσιαστικά σχετίζεται με την εποχή όπου το μέγεθος των υπολογιστών και τα τηλέφωνα δεν επέτρεπαν ουσιαστικά την συνεχή

μετακίνηση των εργαζομένων την ώρα της εργασίας. Αυτή η πρώτη γενιά εκτείνεται τις δεκαετίες του 1970 και του 1980 και τα γεωγραφικά του όρια περιορίζονται στις ΗΠΑ όπου υπήρχε πρόσβαση στις ΤΠΕ καθώς και η σχετική εκπαίδευση.

Οι Messenger και Gschwind επισημαίνουν τη δυσκολία διαχωρισμού μεταξύ της πρώτης γενιάς τηλεργασίας με τη δεύτερη, το *Mobile Office*. Η δεύτερη γενιά τηλεργασίας σχετίζεται με την διεύρυνση της τηλεργασίας σε άλλες χώρες και σε διάφορους επαγγελματικούς κλάδους αλλά κυρίως σχετίζεται με την τεχνολογική πρόοδο. Πλέον, στην δεύτερη γενιά τηλεργασίας ο εργαζόμενος μπορεί να υλοποιήσει την εργασία του από αρκετά περισσότερα μέρη με την δυνατότητα μετακίνησης του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού.

Η τρίτη γενιά τηλεργασίας, το *Virtual Office*, σχετίζεται με την δυνατότητα πρόσβασης της πλειοψηφίας στο Διαδίκτυο καθώς και με τις τεράστιες ταχύτητες, που συνεχώς αυξάνονται (πχ. 5G).



Εικόνα 3. Τηλεργασία από παντού.

Πηγή: www.pemptousia.gr

1.5. Παράγοντες που καθόρισαν τον ορισμό της Τηλεργασίας

Παρακάτω αναφέρονται οι έξι παράγοντες που συνέβαλλαν στον ορισμό της τηλεργασίας ώστε να γίνεται εύκολα κατανοητός και να τον αντιπροσωπεύει όσο γίνεται ορθότερα.

1. Αναλογία: Μερικής-Πλήρους απασχόλησης:

- Τηλεεργαζόμενοι μερικής απασχόλησης: εκτελούν περιοδικά εργασίες εκτός της έδρας της επιχείρησης/ εταιρείας.
- Τηλεεργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης: συνήθως εκτελούν τις περισσότερες ή όλες τις λειτουργίες εργασίας εκτός της έδρας της επιχείρησης/ εταιρείας.

2. Τοποθεσία: Σταθερή- Κινητή:

- Σταθερή τοποθεσία: ο εργαζόμενος εκτελεί την εργασία του από ένα χώρο εκτός της έδρας της επιχείρησης, συνήθως το σπίτι του.
- Κινητή τοποθεσία: ο εργαζόμενος έχει την δυνατότητα να εκτελέσει την εργασία του από πολλαπλούς χώρους εκτός της έδρας της επιχείρησης.

3. Πρόγραμμα τηλεργασίας: Σταθερό- Ευέλικτο:

- Σταθερό πρόγραμμα: ο εργαζόμενος έχει καθορίσει εξ' αρχής ποιες μέρες ή ώρες θα εργαστεί εκτός της έδρας του χώρου εργασίας του.
- Ευέλικτο πρόγραμμα: ο εργαζόμενος έχει την δυνατότητα να υλοποιήσει τις εργασίες εκτός του χώρου εργασίας του χωρίς να έχει του επιβάλλει ο προϊστάμενος ή ο εργοδότης αυστηρές προθεσμίες υλοποίησης ως προς την ημέρα ή τις ώρες.

4. Συνεργασία: Σπάνια- Συχνή/ Τακτική:

- Σπάνια συνεργασία: οι εργαζόμενοι δεν αλληλεπιδρούν μεταξύ τους για να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους.
- Τακτική συνεργασία: οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν μεταξύ τους ώστε να υλοποιήσουν το την εργασία τους.

5. Συγχρονισμός: Σειριακός- Ταυτόχρονος:

- Σειριακός Συγχρονισμός: οι αλληλοεξαρτώμενες εργασίες των εργαζομένων προχωρούν διαδοχικά (πχ email, fax)
- Ταυτόχρονος Συγχρονισμός: οι αλληλοεξαρτώμενες εργασίες των εργαζομένων υλοποιούνται ταυτόχρονα (πχ τηλεδιάσκεψη).

6. Αυτονομία: Χαμηλή- Υψηλή:

- Χαμηλή αυτονομία: Δηλαδή οι εργαζόμενοι δεν επιλέγουν οι ίδιοι ή επιλέγουν σπάνια αν, πότε και πως θα εργαστούν από απόσταση.
- Υψηλή αυτονομία: Οι εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να καθορίσουν μόνοι τους ή τις περισσότερες φορές αν, πότε και πως θα εργαστούν από απόσταση.

Παραπάνω αναλύθηκαν οι έξι (6) παράμετροι που καθορίζουν την τηλεργασία. Όμως, δεδομένης της πιθανότητας ότι η τηλεργασία διαφέρει ως προς αυτές αυτούς τους έξι παράγοντες, είναι δυνατό να οριστεί ως τηλεεργαζόμενος οποιοσδήποτε υπάλληλος που χρησιμοποιεί ΤΠΕ εκτός του κεντρικού γραφείου τουλάχιστον μία φορά κάθε μήνα για να εκτελέσει την εργασία του.

Ωστόσο, υπάρχουν αρκετοί εργαζόμενοι οι οποίοι δεν θεωρούν τον εαυτό τους ως τηλεεργαζόμενο ενώ αναγνωρίζουν και οι ίδιοι ότι υπάρχουν περιπτώσεις όπου εργάζονται από «απόσταση». Εντούτοις, η τηλεργασία χρησιμοποιείται με τόσο πολύπλευρο τρόπο για την

κάλυψη των σημερινών απαιτήσεων του χώρου εργασίας, ώστε υπάρχει ένας αριθμός διαφορετικών τύπων διευθετήσεων τηλεργασίας για την κάλυψη ποικίλων οργανωτικών και ατομικών απαιτήσεων.



Εικόνα 4. Μέρη της Τηλεργασίας.

Πηγή: gr.dreamstime.com

1.6. Είδη και Μορφές τηλεργασίας

Η τηλεργασία ταξινομείται σε 5 κατηγορίες (Gray et. Al., 1993):

1. Την πολύ-τοποθεσιακή τηλεργασία

Αυτή η μορφή τηλεργασίας σημαίνει ότι ο υπάλληλος ορισμένες φορές βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη (φυσική παρουσία) για την τέλεση των καθηκόντων του και ορισμένες φορές και της εργασίας σε κάποιο άλλο χώρο επιλογής του. Τις περισσότερες φορές, ο δευτερεύον χώρος είναι το σπίτι, χωρίς ωστόσο να είναι δεσμευτικό και έχει την δυνατότητα επιλογής.

2. Τηλε-οικιακή εργασία

Την τηλεργασία στο σπίτι, η οποία αφορά εργασία αποκλειστικά από το σπίτι. Αυτού του είδους η τηλεργασία αφορά συνήθως εργαζόμενους χωρίς υψηλή εξειδίκευση και άτομα που λόγω ορισμένων δυσκολιών (πχ πρόβλημα υγείας) ή συγκυριών (πχ γονείς με νεογέννητα) δυσκολεύονται να αναζητήσουν εργασία που θα απαιτεί μετακίνηση στον χώρο εργασίας.

3. Ελεύθερη τηλεργασία

Και σε αυτή την περίπτωση τηλεργασίας η εργασία είναι από το σπίτι. Η διαφορά με την τηλε-οικιακή εργασία είναι ότι έχει ελεύθερο/ ευέλικτο ωράριο και ότι μπορεί να απασχολείται ο τηλεεργαζόμενος σε παραπάνω από έναν εργοδότη.

4. Κινητή τηλεργασία

Η κινητή τηλεργασία αφορά την επέκταση παραδοσιακών μορφών κινούμενης εργασίας. Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και ειδικότερα η εξέλιξη των φορητών τεχνολογιών (laptops, κινητά τηλέφωνα, εφαρμογές σκάνερ, ακουστικά κ.α.) έχουν δώσει την δυνατότητα σε ένα μεγάλο ποσοστό εργασιών, ακόμα και εξαιρετικά σημαντικών, να υλοποιούνται κυριολεκτικά ενώ ο εργαζόμενος είναι εν κινήσει.

5. Μεταφερθείσες λειτουργίες back-office (τηλε-κέντρα, τηλε-αγροικίες)

Το συγκεκριμένο είδος τηλεργασίας λαμβάνει χώρα σε χώρους γραφείων που είναι απομακρυσμένα σε σχέση με την εταιρεία. Στις περισσότερες περιπτώσεις αφορά εργασία ακόμα και σε διαφορετική χώρα από την βάση της εταιρείας. Τα κέντρα αυτά λειτουργούν υπό την εποπτεία του προϊσταμένου που βρίσκεται μόνιμα σε απόσταση. Παρόλα αυτά, αυτού του είδους η τηλεργασία φαίνεται να αντιμετωπίζει διάφορα προβλήματα, όπως: έλλειψη προοπτικών εξέλιξης, προβλήματα ασφάλειας και ίσων ευκαιριών (Huws, 1997).



Εικόνα 5. Επικοινωνία τηλεργαζόμενων.

Πηγή: www.onlarissa.gr

Σχετικά με τις μορφές της τηλεργασίας πρέπει να αναφερθεί ότι η τηλεργασία δεν σημαίνει αποκλειστικά εργασία του υπαλλήλου από το σπίτι, αλλά περιλαμβάνονται στην έννοια τηλεργασία όλες εκείνες οι τοποθεσίες που δίνουν την δυνατότητα στον εργαζόμενο να εργαστεί μακριά από τον χώρο εργασίας του. Σύμφωνα με τα παραπάνω η τηλεργασία διακρίνεται στις εξής μορφές (Gray et. Al. ,1993):

- Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres)

Τα κέντρα τηλεργασίας: αποτελούν άριστα οργανωμένοι χώροι με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από ελεύθερους επαγγελματίες και αυτοαπασχολούμενους καθώς

και από μισθωτούς διαφόρων εταιρειών ή ακόμα και από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών ή από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, οι οποίοι όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας. Στα κέντρα αυτά υπάρχει κάποιο κόστος μίσθωσης. Οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει ακόμη και γραμματειακή υποστήριξη. Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτών των κέντρων σε σχέση με τα γραφεία μιας εταιρείας είναι ότι συνήθως βρίσκονται πιο κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεεργαζόμενου (πχ στην ίδια γειτονιά) και επίσης ότι δεν ανήκουν σε κάποιον και είναι δυνατή η πρόσβαση σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

- Νομαδική τηλεργασία (Nomadic Teleworking)

Οι αποκαλούμενοι «νομάδες τηλεεργαζόμενοι» είναι μετακινούμενοι, χωρίς σταθερή βάση και ωράριο εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας δίνει την δυνατότητα στην συγκεκριμένη κατηγορία τηλεεργαζόμενων να εργάζονται από οπουδήποτε αρκεί να μπορούν να φέρουν σε πέρας την εργασία τους (πχ πρόσβαση σε πρίζα και διαδίκτυο). Η νομαδική τηλεργασία αναφέρεται κυρίως σε επαγγέλματα που από την φύση τους δεν απαιτούν να υπάρχει μια σταθερή βάση για την εργασία, ορισμένα παραδείγματα τέτοιων επαγγελμάτων είναι, οι αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές και ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων. Η συγκεκριμένη κατηγορία εργαζομένων προσφέρει περισσότερα στην εταιρεία της καθώς βρίσκονται με αυτόν τον τρόπο στα σημεία που «πρέπει» και με την ανάπτυξη του κινητού εξοπλισμού (tablets, κινητά τηλέφωνα κτλ) βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία.

- Τηλε-οικίες (Telecottages)

Τα telecottages είναι μια μορφή τηλεκέντρων που όμως είναι συνήθως εγκατεστημένα σε απομακρυσμένες περιοχές. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας ξεκίνησε από την Σκανδιναβία και γύρω στο 1980 και πλέον είναι αρκετά διαδεδομένη στην Ευρώπη. Εφόσον αναφερόμαστε για απομακρυσμένες περιοχές είναι εύκολα αντιληπτό ότι οι χώροι δεν είναι και οι πλέον εξελιγμένοι. Οι τηλε-οικίες συνήθως εγκαθίστανται σε παλιά κτίρια, ξύλινα σπίτια, σε πρώην εκπαιδευτικά ιδρύματα και σε διάφορα ακόμη κτίρια της υπαίθρου. Οι χώροι αυτοί εξοπλίζονται στην συνέχεια με τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα τεχνολογικά μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της εργασίας των εργαζομένων. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας συμβάλλει τα μέγιστα στην ενίσχυση της οικονομίας των απομακρυσμένων περιοχών καθώς οι νέοι των περιοχών αυτών έχουν την δυνατότητα να απορροφηθούν στην αγορά εργασίας. Επίσης, οι εργαζόμενοι και οι κάτοικοι των εν λόγω περιοχών εκπαιδεύονται στην τηλεργασία και στην χρήση των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής. Στη συνέχεια, η πρόσβαση σε προηγμένη τεχνολογία και η δυνατότητα αξιοποίησης της δίνει την δυνατότητα σε τοπικές επιχειρήσεις και οργανισμούς να ενισχυθούν.

- Τηλε-χωριά (Televillages)

Τα τηλε-χωριά ουσιαστικά αποτελούν την εξέλιξη ή καλύτερα την διεύρυνση της παραπάνω κατηγορίας. Ουσιαστικά αφορά την εξελιγμένη μορφή των τηλε-σπιτιών και απαρτίζονται από τεχνολογικά εξοπλισμένες τηλε-οικίες που συνδέονται μεταξύ τους και διαμορφώνουν ένα χωριό με πρόσβαση στη βάση δεδομένων της επιχείρησης. Η εξέλιξη και η κυριαρχία αυτής της κατηγορίας ξεκίνησε τις αρχές του 1980 και μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν πάνω από 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Ο απώτερος σκοπός των τηλε-χωριών είναι να ενισχυθεί η οικονομία των περιοχών όπου υπάρχουν αυτά τα «χωριά» και οι τρόποι για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι οι τρεις (3) τρόποι που αναφέρθηκαν και στην προηγούμενη κατηγορία.

- Εργασία με έδρα την οικία (Homebased Teleworking)

Είναι το πιο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας και για αυτό τον λόγο ίσως έπρεπε να αναλυθεί πρώτο στην λίστα. Η εργασία αυτού του είδους υλοποιείται με έδρα το σπίτι (είτε αποκλειστικά, είτε σε τακτική βάση). Βασική προϋπόθεση είναι ο χώρος εργασίας πρέπει να αποτελεί ή να μετατραπεί σε ένα τυπικό γραφείο και να εξοπλιστεί κατάλληλα με όλα τα απαιτούμενα μέσα για την υλοποίηση της εργασίας του τηλεργαζόμενου. Στις περισσότερες περιπτώσεις απαιτείται ο κατάλληλος τεχνολογικός και τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός όπως υπολογιστής (laptop, tablet κτλ), τηλέφωνο, μηχανήμα σάρωσης εγγράφων και πολύ καλή πρόσβαση στο διαδίκτυο.



Εικόνα 6. Τηλεργασία από το κρεβάτι

Πηγή: www.onlarissa.gr

Αυτή η μορφή περιλαμβάνει την χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά μακριά από την βάση της εταιρείας και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεργαζόμενοι τις περισσότερες φορές έχουν υποστηρικτικό ρόλο όσον αφορά την εταιρεία που εργάζονται. Επίσης, οι τηλεργαζόμενοι,

σε αυτή την μορφή τηλεργασίας, είναι συνήθως υπάλληλοι που σε ορισμένες περιπτώσεις κρίνεται απαραίτητη η εργασία τους με τηλεργασία, δεν είναι δηλαδή επιλογή αλλά αναγκαία λύση. Επιπλέον, οι τηλεργαζόμενοι, τις περισσότερες φορές, αποτελούν ομάδα στήριξης για τα κεντρικά γραφεία με εργασία πλήρους ή μερικής απασχόλησης ανάλογα με το μέγεθος της εταιρείας και τις απαιτήσεις της. Τέλος, τα συγκεκριμένα γραφεία πρέπει να είναι πλήρως εξοπλισμένα με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό, να παρέχουν στους τηλεργαζόμενους άριστη πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά και στις βάσεις δεδομένων της εταιρείας.



Εικόνα 7. Πατέρας σε Τηλεργασία.

Πηγή: www.rand.org

- Διάσπαρτη τηλεργασία (offshore teleworking)

Η συγκεκριμένη μορφή εργασίας είναι λίγο διαφοροποιημένη από την μορφή που παρουσιάστηκε παραπάνω. Αφορά την δημιουργία γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα τις απαιτήσεις και χώρο δραστηριότητας της εκάστοτε εταιρείας. Με αυτή την μορφή εργασίας οι υπάλληλοι, για τις ανάγκες της επιχείρησης, μετακινούνται αρκετά ακόμη και σε χώρες ανά την υφήλιο ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Η τηλεργασία αυτής της μορφής εφαρμόστηκε για πρώτη φορά την δεκαετία του '90 στη Μεγάλη Βρετανία.

- Ομαδική εργασία από απόσταση

Αυτή η μορφή τηλεργασίας είναι ακριβώς αυτό που αναφέρει ο τίτλος. Αφορά μια ομάδα εργαζομένων που συνεργάζονται με σκοπό την ολοκλήρωση ενός έργου που έχουν αναλάβει να φέρουν σε πέρας από κοινού. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

- Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services)

Αφορά εξωτερικές υπηρεσίες σε μια εταιρεία ή έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα γραμματειακή υποστήριξη, η τεχνική υποστήριξη κ.α..

- Τα δορυφορικά κέντρα

Περιλαμβάνουν εγκαταστάσεις όπου εργάζονται υπάλληλοι από τον ίδιο οργανισμό και είναι εγκατεστημένα, συνήθως, σε προάστια μεγάλων αστικών κέντρων.

- Telecommuting

Ο συγκεκριμένος όρος αναφέρεται για τους εργαζόμενους που έχουν την δυνατότητα να εργάζονται είτε από το γραφείο είτε από απόσταση, συνήθως από το σπίτι τους.

2. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της τηλεργασίας

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναλυθούν τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής της τηλεργασίας καθώς και τα μειονεκτήματα της. Ως νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας επιφέρει μεγάλες αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις. Με την τηλεργασία ορισμένες ειδικότητες- επαγγέλματα καταργούνται ή αναδιαμορφώνονται ριζικά, δημιουργούνται και νέες ειδικότητες, ενώ παράλληλα αλλάζουν και οι σχέσεις αλλά και η συνεργασία εργοδότη/εργαζομένου. Από την μία πλευρά, η τηλεργασία δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, ενώ από την άλλη καταργεί σημαντικό αριθμό θέσεων εργασίας απαξιώνοντας παραδοσιακές ειδικότητες. Μεγάλος είναι ο αριθμός των εργαζομένων που σταδιακά βρίσκονται εκτός αγοράς εργασίας, καθώς οι δεξιότητες τους δεν ανταποκρίνονται στα ζητούμενα της νέας εποχής. Ταυτόχρονα διαφοροποιείται σημαντικά η σχέση εργαζομένου και επιχείρησης καθώς και οι σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους. Αρχικά, αναμένεται να παρουσιαστούν τα οφέλη για τον εργαζόμενο, για τον εργοδότη αλλά ακόμη και για το περιβάλλον. Και στη συνέχεια, από την άλλη πλευρά, θα προσδιοριστούν οι δυσκολίες και η προβληματική εφαρμογή της σε αρκετές περιπτώσεις. Αρχικά, θα κατηγοριοποιήσουμε τα πλεονεκτήματα και έπειτα τα μειονεκτήματα.



Εικόνα 8. Η τηλεργασία δείχνει τον δρόμο.

Πηγή: hrdailyadvisor.blr.com

2.1. Πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους

Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω η τεχνολογία συνεχώς εξελίσσεται με ταχείς ρυθμούς. Αυτή η τεχνολογική εξέλιξη δημιουργεί «ευκαιρίες» για την «εξάπλωση» της τηλεργασίας σε διάφορους κλάδους με τα πλεονεκτήματα της να είναι πολλά και ποικίλα. Παρακάτω θα αναφερθούν τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας από την πλευρά των εργαζομένων.

Αρχικά, μέσω της τηλεργασίας μειώνονται οι μετακινήσεις των εργαζομένων προς και από τον χώρο εργασίας τους αφού με την τηλεργασία εργάζονται οι περισσότεροι από την οικία τους. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος εξαιτίας των μειωμένων μετακινήσεων, ειδικά στα μεγάλα αστικά κέντρα. Επιπλέον, αυτό ωφελεί και τους πολίτες που βρίσκονται καθοδόν για διάφορους λόγους καθώς η κίνηση στους δρόμους και στα μέσα μαζικής μετακίνησης είναι μειωμένη επειδή ένα μέρος εργαζομένων δεν μετακινείται. Βέβαια, δεν γίνεται να μην αναφερθεί ότι με τον περιορισμό των μετακινήσεων, άρα και την μείωση της κατανάλωσης καυσίμων, ο τηλεεργαζόμενος εξοικονομεί και χρήματα πέρα από χρόνο. Τέλος, η επιχείρηση που υποστηρίζει την τηλεργασία αφήνει και ένα θετικό αποτύπωμα στο περιβάλλον καθώς με την μείωση κατανάλωσης των καυσίμων συμβάλλει τα μέγιστα στη προστασία του.

Ο εργαζόμενος με την τηλεργασία έχει και άλλα οικονομικά οφέλη πέρα από τα έξοδα των καυσίμων που αναφέρθηκαν παραπάνω. Με την τηλεργασία ο εργαζόμενος εξοικονομεί οικονομικούς πόρους από την επαγγελματική ένδυση ενώ σε περιπτώσεις γονέων μειώνονται και τα έξοδα για την φύλαξη των παιδιών.

Για τον τηλεργαζόμενο γονέα, είτε μητέρα είτε πατέρα, η μείωση των δαπανών για την φύλαξη των παιδιών είναι αρκετά σημαντικός παράγοντας, αλλά δεν συγκρίνεται με την ικανοποίηση που λαμβάνει ο γονέας όταν έχει υπό την εποπτεία του την αποκλειστική φροντίδα των παιδιών του, ακόμα και αν είναι για μερικές ή συγκεκριμένες μέρες. Ειδικά για τις εργαζόμενες μητέρες (καλώς ή κακώς στα περισσότερα νοικοκυριά η μητέρα αναλαμβάνει τα περισσότερα καθήκοντα για την ανατροφή των παιδιών) η επιλογή να εργαστούν με πλήρες ή μειωμένο ωράριο με τηλεργασία αποτελεί μια ανάσα για αυτές.

Ο τηλεργαζόμενος μέσω της τηλεργασίας έχει μεγαλύτερη ευχέρεια και ευελιξία. Δηλαδή, έχει την δυνατότητα να προγραμματίσει ο ίδιος την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιακών του καθηκόντων, καθώς εργάζεται από τον προσωπικό του χώρο. Επίσης, εξαιτίας της ευελιξίας που δέπει τον εργαζόμενο όταν είναι σε καθεστώς τηλεργασίας, γίνεται πιο αποδοτικός καθώς κατανέμει τον χρόνο εργασιών του όπως κρίνει αυτός ότι τον εξυπηρετεί. Επιπλέον, έχει την ευχέρεια να υλοποιεί τις εργασίες του εκείνες τις ώρες που κρίνει ότι είναι αποδοτικότερος με αποτέλεσμα το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Σε αυτό τον κομμάτι αξίζει να αναφερθεί ότι η ελευθερία διαχείρισης του χρόνου δημιουργεί μια ικανοποίηση που και αυτή με την σειρά της συμβάλλει στην αποδοτικότερη διεκπεραίωση των εργασιών του τηλεργαζόμενου.

Η δυνατότητα του τηλεργαζόμενου να καθορίζει τον χρόνο διεκπεραίωσης των εργασιών του λειτουργεί θετικά και σε έναν ακόμη τομέα. Αυτός ο τομέας είναι η προσωπική/ κοινωνική του ζωή καθώς με την ευχέρεια του χρόνου, έχει την δυνατότητα να ανακαταναίμει τον χρόνο του μεταξύ εργασίας και κοινωνικής ζωής και να ανταποκριθεί αποτελεσματικότερα και στους δύο τομείς.

Κατά την διάρκεια της τηλεργασίας ο εργαζόμενος δεν υφίσταται στενό έλεγχο και την όποια πίεση από πλευρά του εργοδότη. Το παραπάνω γεγονός σε συνδυασμό με το ότι η τηλεργασία λαμβάνει χώρα σε περιβάλλον οικείο για τον τηλεργαζόμενο αποβάλλει αισθητά το εργασιακό άγχος. Η μείωση του εργασιακού άγχους συμβάλλει με την σειρά του στην βελτίωση της αποδοτικότητας του εργαζόμενου.

Ένα ακόμη όφελος για τον τηλεργαζόμενο είναι το γεγονός ότι μπορεί να διεκπεραιώσει ορισμένες «εξωτερικές» εργασίες χωρίς να απαιτείται να κάνει χρήση των αδειών του. Για παράδειγμα, για να μεταβεί ένας εργαζόμενος στον φορέα ασφάλισης του ώστε να λύσει ένα προσωπικό ζήτημα θα έπρεπε να του χορηγηθεί άδεια ενώ μέσω της τηλεργασίας δεν απαιτείται η χορήγηση άδειας.

Επιπλέον, οι τηλεργαζόμενοι αποφεύγουν τις προστριβές είτε με συναδέλφους είτε με πελάτες. Αλλά ακόμη και όταν υπάρχουν η απόσταση και ο χρόνος διαχείρισης της αντίδρασης του τηλεργαζόμενου λειτουργεί προς όφελος του. Για παράδειγμα, όταν ένας πελάτης δημιουργεί ένταση ή έχει παράπονα για κάποιο λάθος, ο τηλεργαζόμενος έχει περισσότερο χρόνο να

διαχειριστεί την κατάσταση που έχει διαμορφωθεί (απάντηση μέσω email ή τηλεφωνικά και όχι κατ' ιδίαν).

Η τηλεργασία αποτελεί μια τεράστια ευκαιρία σε κατοίκους της επαρχίας και των δυσπρόσιτων περιοχών. Δίνεται η δυνατότητα σε αυτούς τους εργαζόμενους να εργαστούν σε επιχειρήσεις που σε διαφορετική περίπτωση θα έπρεπε να «ξενιτευτούν» από τις ιδιαίτερες πατρίδες τους. Επομένως, η τηλεργασία βάζει «φρένο» στην αστικοποίηση που σταδιακά έχει αποτελέσει πρόβλημα στις κυβερνήσεις.

Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας είναι η καταπολέμηση του φαινομένου του κοινωνικού αποκλεισμού. Η εργασία των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων αποτελεί διαχρονικά «πονοκέφαλο» για τους αρμόδιους φορείς και η τηλεργασία αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Με την τηλεργασία άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα με δυσκολίες μετακίνησης και διάφορες άλλες ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες εργάζονται κανονικά από το σπίτι τους με άνεση και ασφάλεια.

Τέλος, έχει ήδη αναφερθεί ότι η τηλεργασία είναι αλληλένδετη με την τεχνολογία. Η τεχνολογία παρουσιάζει αλματώδη εξέλιξη και αυτό επηρεάζει και τους τηλεεργαζόμενους. Οι τηλεεργαζόμενοι εκπαιδεύονται και εξελίσσονται διαρκώς για να ανταποκριθούν στις μελλοντικές απαιτήσεις.

2.2. Πλεονεκτήματα για την εταιρεία

Εκτός από τα οφέλη που προσφέρει η τηλεργασία στον εργαζόμενο, υπάρχουν και θετικά για την εταιρεία που εφαρμόζει την τηλεργασία στους εργαζόμενους της. Αν και τα οφέλη δεν είναι τόσα πολλά όσα για τους εργαζόμενους, δεν είναι σίγουρα αμελητέα. Αρκετά συμβάλλουν και σε σημαντικό βαθμό στην μεγέθυνση των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν την τηλεργασία.

Αρχικά, με την τηλεργασία ο εργοδότης δεν εστιάζει στην φυσική παρουσία (π.χ. κάρτα παρουσίας) αλλά στην αποδοτικότητα των υπαλλήλων της. Η αύξηση της παραγωγικότητας είναι αυτή που θα καθορίσει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της και όχι η φυσική παρουσία.

Ένας ακόμη λόγος που λειτουργεί θετικά η τηλεργασία για την εκάστοτε εταιρεία είναι η ικανοποίηση των υπαλλήλων της που οδηγεί και αυτή στην αύξηση της παραγωγικότητας στην εργασία των τηλεεργαζόμενων.

Με την τηλεργασία υπάρχει αύξηση της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των υπαλλήλων αλλά και υποψήφιων καθώς η αγορά εργασίας διευρύνεται. Με την τηλεργασία υπάρχουν υποψήφιοι νέοι υπάλληλοι οι οποίοι μπορούν να εργαστούν από οπουδήποτε, ακόμα και από το εξωτερικό. Αυτό δημιουργεί έναν υγιή ανταγωνισμό και βελτιώνει το επίπεδο του προσωπικού.

Στην παραπάνω παράμετρο εντάσσονται και άτομα με αρκετά υψηλό μορφωτικό επίπεδο που αντιμετωπίζουν διάφορες δυσκολίες και δυσκολεύονται να βρουν εργασία εξαιτίας των

μετακινήσεων. Η μετακίνηση δεν αφορά την χιλιομετρική απόσταση αλλά τις δυσκολίες πρόσβασης καθώς αναφερόμαστε σε άτομα με αναπηρία και κινητικές δυσκολίες. Η τηλεργασία λύνει το πρόβλημα μετακίνησης τους και τους «φέρει» στην δουλειά από το γραφείο του σπιτιού τους ενώ παράλληλα η εταιρεία εξασφαλίζει αξιόπιστο προσωπικό και προβάλλει την κοινωνική της ευαισθησία. Η εταιρεία που εφαρμόζει τηλεργασία βελτιώνει την «εικόνα» της και στις περιβαλλοντικές οργανώσεις και όχι μόνο καθώς με τον τρόπο αυτό συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος. Επομένως, η τηλεργασία επιδρά θετικά στην προβολή της στην κοινωνία τόσο για την περιβαλλοντική όσο και για την κοινωνική της ευαισθησία.

Τα λειτουργικά έξοδα μειώνονται παράλληλα με τα οικονομικά έξοδα, χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η μείωση των εξόδων υπερωριών. Όταν ο εργαζόμενος εργάζεται από το σπίτι είναι πιο δύσκολο να υπολογιστούν οι πραγματικές ώρες υπερωρίας που αυτός παρέχει, καθώς είναι στην ευχέρεια του πως θα διανείμει το ωράριο του σε πραγματικό χρόνο. Το λειτουργικό κόστος μειώνεται επίσης και με την απαίτηση λιγότερων χώρων για τις λειτουργικές ανάγκες της επιχείρησης. Δηλαδή, όταν οι επιχειρήσεις/ εταιρείες λειτουργούν σε μόνιμη βάση με καθεστώς τηλεργασίας για ένα μέρος του προσωπικού μειώνονται τα έξοδα για ενοικίαση γραφείων, βοηθητικών χώρων, θέσεων στάθμευσης καθώς και έξοδα όπως θέρμανση και ενέργεια.

Η τηλεργασία εξοικονομεί χρήματα εκ μέρους της εταιρείας στους τομείς των προσλήψεων νέου προσωπικού, της εκπαίδευσης των υπαλλήλων αλλά και για την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη τους.

Με την τηλεργασία η εκάστοτε εταιρεία βελτιώνει την οργανωτική δομή της και διαχειρίζεται ορθότερα τις ανάγκες και την διαχείριση του προσωπικού της. Ουσιαστικά βελτιώνεται η επικοινωνία μεταξύ υπαλλήλων και προϊσταμένων καθώς οι συναντήσεις και οι συστάσεις είναι ουσιαστικές και σύντομες. Σε αυτές τις «εξ' αποστάσεως» συναντήσεις προσδιορίζονται με σαφήνεια οι αρμοδιότητες και η εργασία του καθενός.

Τέλος, όπως παρατηρήσαμε και εμείς στις πρόσφατες κακοκαιρίες (Φεβρουάριος 2022), η εταιρείες που εφαρμόζουν τηλεργασία για τους υπαλλήλους τους δεν επηρεάζονται σε σημαντικό βαθμό από τις ακραίες καιρικές συνθήκες και από καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης. Το ίδιο συνέβη και στις εταιρείες που εφάρμοζαν τηλεργασία για το προσωπικό τους και πριν εμφανιστεί ο Covid-19.

2.3. Οφέλη στο κοινωνικό σύνολο

Οι εργαζόμενοι όπως έχει αναφερθεί παραπάνω ωφελούνται καθώς με την τηλεργασία μειώνονται σημαντικά τα έξοδα μετακίνησης τους. Όμως, η μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης δεν ωφελεί μόνο τους τηλεεργαζόμενους αλλά και το περιβάλλον. Η μείωση των μετακινήσεων συμβάλλει θετικά στο περιβάλλον καθώς μειώνονται οι εκπομπές ρύπων. Πέρα από την μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης περιορίζεται, με την χρήση της τηλεργασίας, και η ηχητική ρύπανση.

Ένα ακόμη όφελος για την κοινωνία είναι η αντιμετώπιση της αστυφιλίας και της ερήμωσης των ακριτικών και όχι μόνο περιοχών. Με την τηλεργασία όλοι οι άνθρωποι έχουν ίσες ευκαιρίες στην απασχόληση καθώς οι αποστάσεις παύουν να υφίστανται. Όπως έχει αναφερθεί και στα οφέλη των εργαζομένων, δεν χρειάζεται κανείς να εγκαταλείπει τις ιδιαίτερες πατρίδες τους για εύρεση εργασίας. Επίσης, η τηλεργασία αποτελεί τρόπο αντιμετώπισης του κοινωνικού αποκλεισμού.

Τέλος, παρατηρείται σημαντική μείωση στην ανεργία καθώς δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας, κυρίως μερικής απασχόλησης. Η μείωση της ανεργίας συμβάλλει στην τόνωση της οικονομίας και στην ευημερία των πολιτών.



Εικόνα 9. Θετικά της Τηλεργασίας.

Πηγή: www.linkedin.com

2.4. Μειονεκτήματα για τους εργαζομένους

Η τηλεργασία, όπως έχουν ήδη αναφερθεί, έχει μια πληθώρα πλεονεκτημάτων. Σε καμία περίπτωση όμως δεν υπάρχουν μόνο οφέλη, τόσο για τους εργαζομένους όσο και για τις επιχειρήσεις. Δυστυχώς υπάρχουν και αρκετά μειονεκτήματα. Ειδικά, σε περιπτώσεις που δεν υφίσταται ορθή ενσωμάτωση της συγκεκριμένης μορφής εργασίας στο πρόγραμμα εργασιών της εκάστοτε εταιρείας ή υπηρεσίας. Παρακάτω θα αναφερθούν τα προβλήματα που δημιουργούνται με την μη ορθή ή «πρόχειρη» εφαρμογή της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις.

Υπάρχει ένα ποσοστό εργαζομένων οι οποίοι αδυνατούν να προσαρμοστούν σε αυτή την μορφή εργασίας (π.χ. άτομα που λειτουργούν υπό πίεση). Για αυτό τον λόγο, είναι απαραίτητη προϋπόθεση, να γίνεται ορθή επιλογή εργαζομένων που θα εργαστούν υπό το καθεστώς τηλεργασίας, τόσο για την δική τους ευημερία και την απόδοση τους όσο και για να μπορέσει να πετύχει αυτό το είδος εργασίας.

Επίσης, η διοίκηση και οι αρμόδιοι φορείς της εκάστοτε εταιρείας οφείλουν να διαχωρίσουν ακόμη και τα τμήματα, στα οποία δεν μπορεί να εφαρμοστεί τηλεργασία. Για παράδειγμα, δεν

γίνεται να εφαρμοστεί τηλεργασία σε τμήματα που βασίζονται σε χειρωνακτικές εργασίες. Όταν δεν υπάρχει αυτή η κατηγοριοποίηση μειώνεται η παραγωγικότητα καθώς οι «τηλεργαζόμενοι» δεν μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Αυτό έχει παρατηρηθεί σε μεγάλο βαθμό σε διάφορες υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα με ότι αυτό συνεπάγεται για την διεκπεραίωση εργασιών.

Αρκετές επιχειρήσεις δεν μπορούν να προσαρμοστούν σε αυτή την μορφή εργασίας καθώς δεν δύνανται να προμηθεύσουν τους εξ' αποστάσεως εργαζόμενους με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό. Σε αυτό θα πρέπει να προστεθεί και η εκπαίδευση των υπαλλήλων αλλά και των προϊσταμένων σε αυτή την μορφή εργασίας, που απαιτεί σύγχρονο και εξελιγμένο τεχνολογικό εξοπλισμό.

Οι εργαζόμενοι μερικές φορές δυσκολεύονται να διαχωρίσουν την επαγγελματική από την προσωπική τους ζωή όταν αυτά εξελίσσονται παράλληλα. Ειδικότερα, στις περιπτώσεις που η τηλεργασία λαμβάνει χώρα από το σπίτι οι εξωγενείς παράγοντες που επηρεάζουν τον τηλεργαζόμενο είναι πάρα πολλές (ανάγκες των παιδιών, απόσπαση προσοχής, οικιακές απαιτήσεις κ.α.). Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό οδηγεί σε σύγχυση με αποτέλεσμα να εργάζονται πολύ λιγότερο σε σχέση με το ωράριο τους. Ωστόσο, υπάρχει και η πιθανότητα να συμβεί και το αντίστροφο, και ο υπάλληλος να «καταληφθεί» από εργασιομανία.

Πέρα από τον τεχνολογικό εξοπλισμό που οφείλει να παρέχει η εταιρεία προς τον τηλεργαζόμενο υπάρχει και ο απαραίτητος εξοπλισμός που οφείλει να κατέχει ο τηλεργαζόμενος για να μην αντιμετωπίσει προβλήματα υγείας. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο τηλεργαζόμενος δεν κατέχει γραφείο, κατάλληλη καρέκλα ή και τον απαιτούμενο φωτισμό με αποτέλεσμα να κινδυνεύει η υγεία του (προβλήματα στη μέση, όραση κτλ).



Εικόνα 10. Επιπτώσεις της Τηλεργασίας.

Πηγή: www.efsyn.gr

Πέρα από τα προβλήματα υγείας που μπορούν να προκύψουν υπάρχουν και τα προβλήματα στην ψυχική υγεία των τηλεργαζόμενων. Ο τηλεργαζόμενος εργάζεται μόνος του και μετά από ένα χρονικό ορίζοντα παρατηρείται η έλλειψη ανθρώπινης επικοινωνίας που παρατηρείται σε ένα γραφείο με συναδέλφους. Η έλλειψη επικοινωνίας του τηλεργαζόμενου σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να οδηγήσει σε κατάθλιψη και κοινωνική απομόνωση. Αυτό το φαινόμενο παρατηρείται κυρίως σε άτομα που εργάζονται υπό το καθεστώς τηλεργασίας σε μόνιμη βάση και όχι σε άτομα που εργάζονται προσωρινά ή παροδικά.

Οι εξ' αποστάσεως εργαζόμενοι σε μεγάλο βαθμό είναι αποκομμένοι από τις κοινωνικές, πολιτιστικές, αθλητικές και άλλες εργασιακές δραστηριότητες καθώς και από τα εργασιακά συνδικάτα που λειτουργούν προς όφελος τους. Επίσης, σε αρκετές περιπτώσεις παρατηρείται καταπάτηση των εργασιακών δικαιωμάτων τους, όπως απλήρωτες υπερωρίες, αναρρωτικές κτλ.

Επιπροσθέτως, οι τηλεργαζόμενοι ανησυχούν σχετικά με την αξιολόγηση τους και τον κίνδυνο αδικίας σε πιθανή προαγωγή ή μετάθεση παρότι στους τηλεργαζόμενους παρατηρείται αύξηση των εργασιακών ευθυνών.

Ένα ακόμη μειονέκτημα είναι ότι με την εφαρμογή της τηλεργασίας παρατηρείται δυσκολία σχετικά με την οργάνωση των εργασιών του υπαλλήλου, σε σχέση πάντα με την αντίστοιχη οργάνωση που υπάρχει στο χώρο εργασίας.

Τέλος, σε αρκετές περιπτώσεις μέρος του λειτουργικού κόστους που οφείλει να χρηματοδοτεί η επιχείρηση καλύπτεται από τον τηλεργαζόμενο. Εδώ να αναφερθεί ότι σε περίπτωση βλάβης του τεχνολογικού εξοπλισμού, δεν υπάρχει αντικατάσταση του εξοπλισμού του τηλεργαζόμενου ή επισκευή της συσκευής. Σε κάθε περίπτωση, ανεξάρτητα σε ποιον ανήκει ο τεχνολογικός εξοπλισμός παρατηρείται ακόμα ένα μειονέκτημα της εξ αποστάσεως εργασίας. Σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού, δεδομένα υπάρχει μείωση της παραγωγικότητας καθώς η αντικατάσταση ή η επισκευή του, από ειδικό, είναι χρονοβόρα και απαιτεί διαδικασίες.

2.5. Μειονεκτήματα για την εργοδοσία

Τα μειονεκτήματα της τηλεργασίας δεν αφορούν μόνο τους εργαζομένους αλλά και τις επιχειρήσεις. Επομένως, οφείλουμε να μελετήσουμε τα μειονεκτήματα που επιφέρει η τηλεργασία στις επιχειρήσεις. Παρακάτω θα αναφερθούν τα σημαντικότερα μειονεκτήματα για την εργοδοσία.

Ένα σημαντικό ζήτημα που προκύπτει με την χρήση της τηλεργασίας είναι η ασφαλής μετάδοσης των πληροφοριών «εντός» της εταιρείας. Στις περισσότερες περιπτώσεις η αποστολή των σχετικών εγγράφων πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ακόμη και των απόρρητων πληροφοριών. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αποστολή εγγράφων ενέχει πάντα τον κίνδυνο να διαρρεύσει μια πληροφορία είτε από ένα λάθος (πχ λάθος αποστολή ηλεκτρονικής διεύθυνσης) είτε από υποκλοπή. Ωστόσο, η εξέλιξη των «τειχών» προστασίας αλλά και η προστασία προσωπικών δεδομένων καθιστούν ασφαλέστερη την

μεταφορά εγγράφων, και δει εμπιστευτικών. Επιπλέον, η κάθε επιχείρηση ή υπηρεσία οφείλει να εκπαιδεύει κατάλληλα το προσωπικό που διαχειρίζεται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα αλλά να του παρέχει και το ασφαλέστερο λογισμικό με τα απαραίτητα «τείχη» ασφαλείας.

Ένα ακόμη σημαντικό ελάττωμα της τηλεργασίας για την εργοδοσία είναι η δυσκολία επίβλεψης και επικοινωνίας με τους τηλεργαζόμενους. Με αυτόν τον τρόπο εργασίας, διαφοροποιείται ο παραδοσιακός έλεγχος των εργαζομένων καθώς δεν εργάζονται στο φυσικό χώρο εργασίας τους αλλά στον προσωπικό τους χώρο. Όταν η εργασία πραγματοποιείται από τον προσωπικό χώρο, συνήθως κατοικία, ο έλεγχος από τον εργοδότη πρέπει να γίνεται διακριτικότερα χωρίς να ενέχει κίνδυνος παραβίασης του οικογενειακού ασύλου.

Η εξ' αποστάσεως εργασία δυσκολεύει την επικοινωνία, τον συντονισμό και την συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων. Όλα τα παραπάνω μειώνουν την αποδοτικότητα αλλά και την δημιουργικότητα καθώς δεν υπάρχει σε τακτική βάση ανταλλαγή απόψεων. Βέβαια, με την πάροδο του χρόνου και την ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας αντιμετωπίζεται αυτό το μειονέκτημα μέσω των συχνών τηλεδιασκέψεων, των νέων εφαρμογών επικοινωνίας και διαφόρων ακόμα μέσων για την ευκολότερη και πιο άμεση επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων και όχι μόνο.

Ένα ακόμη πρακτικό πρόβλημα είναι η τεχνική υποστήριξη προς τον τηλεργαζόμενο. Η τεχνική υποστήριξη που παρέχεται στον τηλεργαζόμενο δεν είναι το ίδιο άμεση με αυτή που θα λάμβανε στο γραφείο του, αυτό έχει ως αποτέλεσμα ορισμένες επιδιορθώσεις να είναι αρκετά χρονοβόρες. Αξίζει να αναφερθεί, ότι έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές όπου ο τεχνικός μπορεί να αποκτήσει άμεσα πρόσβαση στον εξοπλισμό του τηλεργαζόμενου (πχ AnyDesk, TeamViewer) για την επιδιόρθωση τυχόν προβλημάτων. Ωστόσο, όταν απαιτείται η μετακίνηση του τεχνικού στον χώρο του τηλεργαζόμενου ή το αντίθετο τότε η διαδικασία είναι αρκετά χρονοβόρα όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

Τέλος, υπάρχει ακόμη ένας προβληματισμός σχετικά με την εφαρμογή της τηλεργασίας και έχει να κάνει τόσο με το κόστος εκπαίδευσης του προσωπικού όσο και με τον εξοπλισμό που οφείλει να παρέχει η εταιρεία προς τον τηλεργαζόμενο. Για να μην υπάρξουν καθυστερήσεις όσον αφορά τις εργασίες και την απόδοση του τηλεργαζόμενου απαιτείται η παροχή προς αυτόν με υψηλού κόστους τεχνολογικό εξοπλισμό. Το κόστος του εξοπλισμού και η διαδικασία εκπαίδευσης του προσωπικού ίσως να αποτελούν και τα «μεγαλύτερα» εμπόδια στην εφαρμογή της τηλεργασίας, ειδικά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

2.6. Επιπτώσεις στο κοινωνικό σύνολο

Με την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι δυσκολότερη η μέτρηση της πραγματικής ανεργίας. Οι αρμόδιοι φορείς δεν μπορούν να ελέγξουν με την ίδια ευκολία τις επιχειρήσεις ώστε να διαπιστωθεί ότι τηρούν όλους τους νόμους. Στο ίδιο πλαίσιο, εγκυμονεί και ο κίνδυνος απώλειας κεκτημένων εργασιακών δικαιωμάτων καθώς ο εργοδότης νιώθει πιο «ασφαλής» να μην

καλύψει τις εργοδοτικές του υποχρεώσεις και ο υπάλληλος δεν προχωράει σε καταγγελία. Με λίγα λόγια, ενέχει λιγότερο κίνδυνο για τον εργοδότη να μην δηλώνει τις υπερωρίες του τηλεργαζόμενου ή ακόμη και να μην του παρέχει καν ασφάλιση, καθώς οι αρμόδιοι κρατικοί φορείς αδυνατούν να ελέγξουν την εργασία υπό μορφή τηλεργασίας.

Ένας ακόμη προβληματισμός για τους κρατικούς φορείς έχει να κάνει με τις επιπτώσεις στην οικονομία μακροπρόθεσμα. Δηλαδή, με την ευρεία ανάπτυξη της τηλεργασίας πιθανότατα θα επηρεαστούν αρνητικά διάφοροι κλάδοι της οικονομίας. Πιο συγκεκριμένα, θα μειωθεί ο τζίρος των επιχειρήσεων εστίασης (φούρνοι, καφετέριες, εστιατόρια, μαγειρεία κ.α.) καθώς ο τηλεργαζόμενος δεν χρειάζεται να παραγγείλει καφέ ή να αγοράσει κάτι να φάει αφού απασχολείται από το σπίτι του. Επιπλέον, θα υπάρχουν επιπτώσεις και σε άλλες επιχειρήσεις όπως στα πρατήρια υγρών καυσίμων, στις αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών, καθώς και στα συνεργεία εξαιτίας της μείωσης των μετακινήσεων.

Ένας πολύ σημαντικός κλάδος που επηρεάζεται από την τηλεργασία και κρίνεται επιβεβλημένη η διαχείριση της κρίσης από τους κρατικούς φορείς είναι ο κλάδος των ακινήτων. Με την εφαρμογή της τηλεργασίας, σε ευρεία κλίμακα, μειώνονται οι απαιτήσεις των εταιρειών για εργασιακούς χώρους που αυτό με την σειρά του επηρεάζει τις τιμές των ακινήτων.

Τέλος, υπάρχει μεγάλος προβληματισμός για τις κρατικές υπηρεσίες που εφαρμόζουν την τηλεργασία. Σε αρκετές υπηρεσίες (πχ ΕΦΚΑ, Πολεοδομίες κ.α.) δεν έχει υπάρξει η κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού, ούτε η παροχή του απαιτούμενου εξοπλισμού αλλά κυρίως δεν υπάρχει κανένας έλεγχος σχετικά με την απόδοση των τηλεργαζόμενων. Όλα αυτά δημιουργούν προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και στην διεκπεραίωση σημαντικών εργασιών.



Εικόνα 11. Τηλεργασία και Δημόσιο.

Πηγή: www.tovima.gr

3. Τηλεργασία και Covid-19

3.1. Τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία

Η αύξηση των ποσοστών τηλεργασίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τις εξελίξεις στην τεχνολογία και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων σε διεθνές επίπεδο. Έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στην οργάνωση της παραγωγής και στις εργασιακές σχέσεις εξαιτίας της διεθνοποίησης των αγορών και στην δημιουργία μονάδων παραγωγής και εφοδιαστικών αλυσίδων παγκόσμιας κλίμακας.

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ και την ΔΟΕ το παγκόσμιο εμπόριο σε ποσοστό 60%-80% εξυπηρετείται μέσω διεθνών δικτύων παραγωγής, ενώ εκτιμάται ότι το 20% των θέσεων εργασίας σε παγκόσμιο επίπεδο αφορά θέση τηλεεργαζόμενου. Παράλληλα, η μετάβαση σε μια διαρκώς επιταχυνόμενη ψηφιακή οικονομία, έχει ως αποτέλεσμα, η ικανότητα των επιχειρήσεων να ανταγωνίζονται σε παγκόσμιο επίπεδο, εξαρτάται από τη στρατηγική και αποδοτική χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας.

Εκτιμάται ότι μέχρι να εμφανιστεί ο Covid-19, το 7,9% του παγκόσμιου εργατικού δυναμικού ή περίπου 260 εκατομμύρια εργαζόμενοι εργαζόταν με τηλεργασία σε μόνιμη βάση. Όσον αφορά την Ευρωπαϊκή Ένωση, το 2017, οι τακτικά τηλεεργαζόμενοι ξεπερνούσαν το παγκόσμιο ποσοστό και άγγιζαν το 8,3% του συνόλου των μισθωτών ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 10% των εργαζομένων δούλευαν μερικές φορές με καθεστώς τηλεργασίας. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat, μεταξύ των χωρών- μελών της Ε.Ε., τα μεγαλύτερα ποσοστά τηλεργασίας παρατηρήθηκαν στις Σκανδιναβικές χώρες (Σουηδία, Φιλανδία, Δανία), ενώ την ίδια στιγμή η Ελλάδα, με ποσοστό περίπου 5,5% βρισκόταν αρκετά χαμηλότερα από τον μέσο όρο της Ε.Ε., όπως και οι γειτονικές χώρες, Ιταλία και Βουλγαρία.

Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, η τηλεργασία κρίθηκε αναγκαία για εκατομμύρια εργαζομένους τόσο στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Εκτιμάται ότι το 37% των εργαζομένων εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης άρχισαν να εργάζονται σε πλήρη απασχόληση με τηλεργασία, καθώς απετέλεσε μονόδρομο για την συνέχιση λειτουργίας πλήθους επιχειρήσεων, διασφαλίζοντας τόσο την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων, όσο και την βιωσιμότητα της ίδιας της επιχείρησης.

Η τεράστια αύξηση των ποσοστών τηλεργασίας μετά την πανδημία οφείλονται σε μεγάλο βαθμό σε σχετικές κρατικές νομοθετικές προβλέψεις, χωρίς την απαιτούμενη συμφωνία μεταξύ του εργοδότη και του εργαζομένου. Ωστόσο, η κατ' οίκον τηλεργασία απαιτεί κοινή δέσμευση τόσο των εργοδοτών όσο και των εργαζομένων. Για αυτό η ΔΟΕ όρισε ως προαπαιτούμενα, υπό αυτές τις συνθήκες, για την εφαρμογή της τα εξής: α) προσδιορισμό ειδικοτήτων και καθηκόντων τα οποία μπορούν να εκτελεσθούν εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης, β) ανάπτυξη μηχανισμών συνδεσιμότητας (π.χ. τηλεδιασκέψεις σε σταθερή βάση), γ) παροχή των απαραίτητων υποδομών, μέσων και εργαλείων στους κατ' οίκον τηλεεργαζόμενους, δ)

αξιολόγηση των νομικών προαπαιτούμενων, υποχρεώσεων και πιθανών ευθυνών που μπορεί να προκύψουν, λαμβάνοντας υπόψη την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων, τις απαιτήσεις των καθηκόντων τους και τον απαραίτητο για την άσκησή τους εξοπλισμό και ε) αξιολόγηση ζητημάτων όπως π.χ. η υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων στο οικιακό τους περιβάλλον, αλλά και η επίδραση της κατ' οίκον τηλεργασίας στον τρόπο ζωής τους ή στην ψυχική τους και πνευματική τους υγεία.

Η τηλεργασία «ήρθε για να μείνει» και η τεχνολογική εξέλιξη το επιτρέπει σε μεγάλο βαθμό συγκριτικά με το παρελθόν. Όμως, δεν δύναται να εφαρμοστεί τηλεργασία σε μια πληθώρα από επαγγέλματα και για αυτό είναι αρκετά σημαντική η παραπάνω κατηγοριοποίηση.

Η ΔΟΕ εφαρμόζοντας την ερευνητική μεθοδολογία Delphi διαπίστωσε ότι μόνο το 18% εργαζομένων διαθέτουν την απαραίτητη υποδομή για κατ' οίκον τηλεργασία. Είναι προφανές, ότι η τηλεργασία θα συνεχίσει να εφαρμόζεται και με αυξητική μελλοντική τάση, μόνο στα κράτη, τα οποία διαθέτουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, τα κατάλληλα θεσμικά πλαίσια και μια αγορά εργασίας που θα μπορούσε να την υποστηρίξει.

Πριν παρουσιαστούν οι διαφοροποιήσεις που υπήρξαν στην τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία αξίζουν να αναφερθούν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που διενεργήθηκε το 2015, από την Mc Kinsey Global Institute. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή η Ελλάδα ανήκει στις τρεις (3) χώρες της Ε.Ε. που θα επηρεαστούν θετικά οι οικονομίες τους με την εφαρμογή της τηλεργασίας σε ευρεία κλίμακα μέχρι το 2025. Ωστόσο, για να επαληθευτούν οι προβλέψεις πρέπει η τηλεργασία να διαδοθεί σε σημαντικό βαθμό, να εκπαιδευτούν κατάλληλα οι τηλεεργαζόμενοι και να υπάρξουν οι απαραίτητες θεσμικές ρυθμίσεις από τους κρατικούς φορείς.

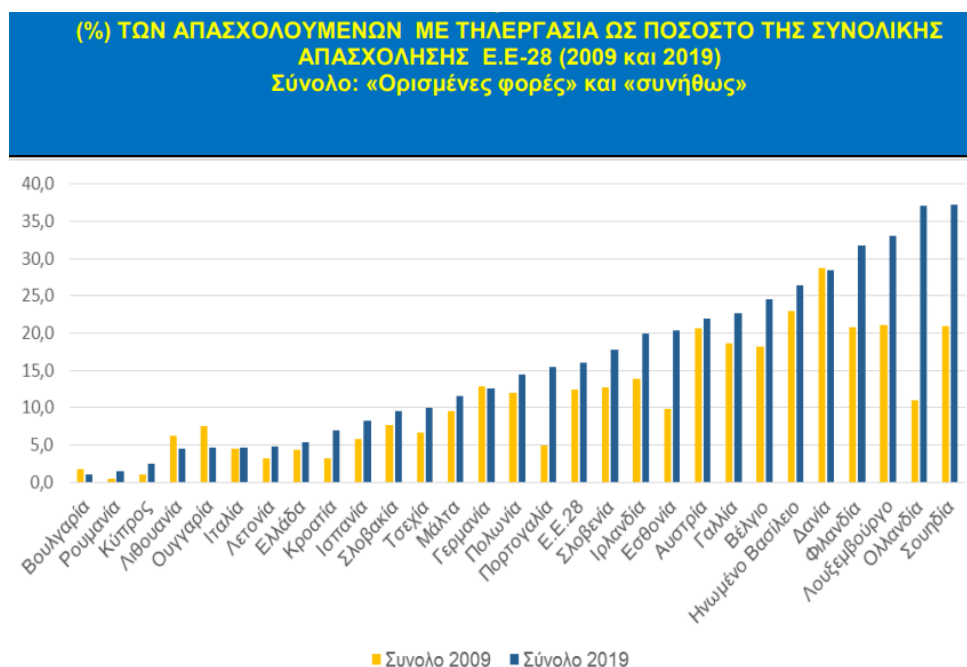
3.2. Τηλεργασία πριν την πανδημία στην Ε.Ε.

Στη συγκεκριμένη κατηγορία θα παρουσιαστούν στοιχεία όσον αφορά την εξέλιξη που είχε η τηλεργασία, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, την δεκαετία πριν κάνει την εμφάνισή του ο Covid-19 (2009-2019).

3.2.1. Εξέλιξη απασχόλησης τηλεργασίας 2009-2019

Όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω γράφημα (*Γράφημα: 1*), η τηλεργασία σε πανευρωπαϊκό επίπεδο αυξήθηκε από το 2009 μέχρι το 2019. Η τηλεργασία την συγκεκριμένη δεκαετία αυξήθηκε από το 12,5% περίπου το 2009 σε 16,0% το 2019. Οι χώρες με την μεγαλύτερη ποσοστιαία αύξηση είναι η Πορτογαλία (από περίπου 5% στο 15%), η Φιλανδία (από 21% στο 32%), το Λουξεμβούργο (από 21% στο 33%), η Σουηδία (από 21% στο 37%) και η χώρα με την μεγαλύτερη αύξηση είναι η Ολλανδία όπου το 2009 εργάζονταν με τηλεργασία «ορισμένες φορές» ή «συνήθως» περίπου το 11% του εργατικού δυναμικού και το 2019 αυτό το ποσοστό έφτασε στο 37%!

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»



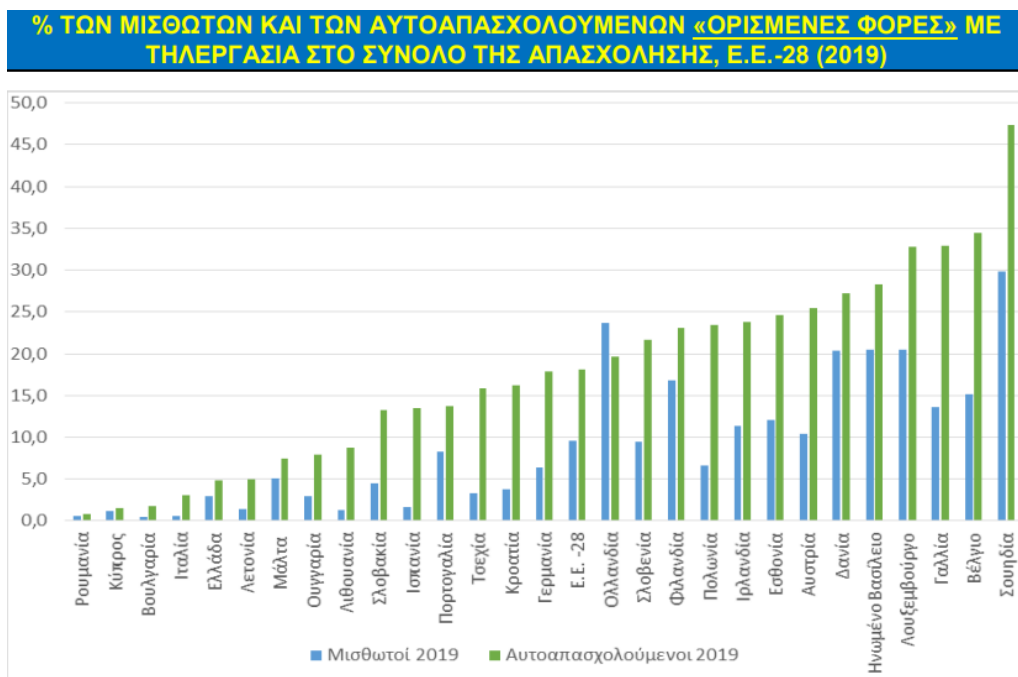
Γράφημα 1. Ποσοστό απασχολούμενων με τηλεργασία ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης Ε.Ε.-28 (2009 & 2019)

Πηγή: Eurostat, βάση δεδομένων Ifsa_ehomp

Ωστόσο, υπάρχουν και κράτη μέλη της Ε.Ε. όπου παρατηρήθηκε σταδιακή μείωση των ποσοστών τηλεργασίας. Αυτά τα κράτη είναι η Βουλγαρία (από 2% το 2009 σε 1% το 2019), η Λιθουανία (από 6% το 2009 σε περίπου 5% το 2019) και η Ουγγαρία (από περίπου 7,5% το 2009 σε περίπου 5% το 2019). Επίσης, υπάρχουν κράτη που δεν παρατηρήθηκε ιδιαίτερη μεταβολή των ποσοστών τηλεργασίας του εργατικού δυναμικού τους, όπως στην Δανία και την Γερμανία.

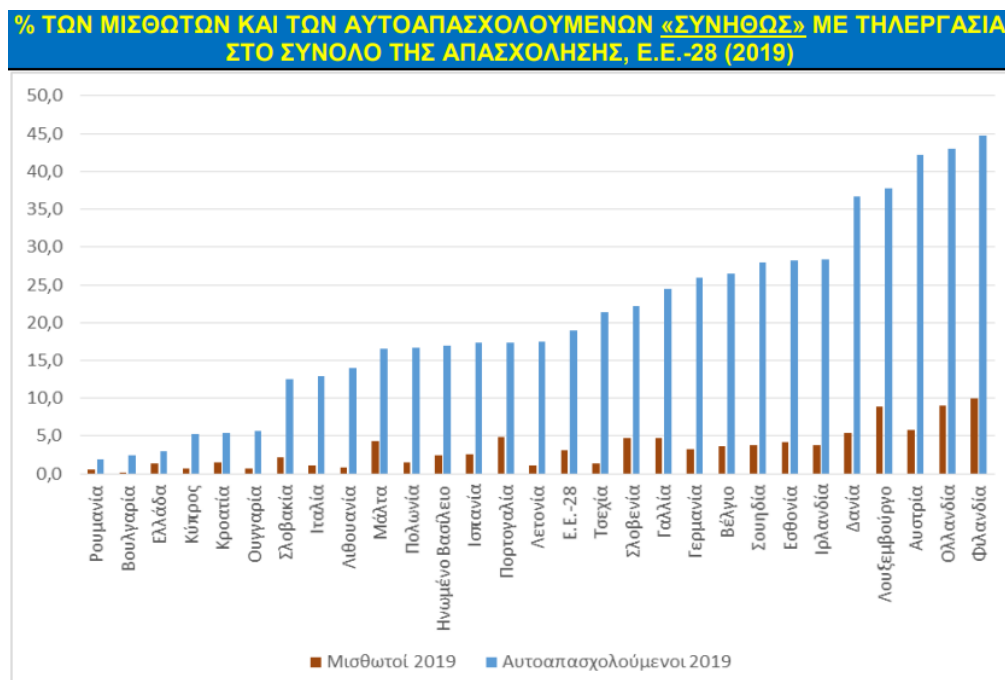
Όσον αφορά την Ελλάδα, παρατηρείται εύκολα στο γράφημα ότι τα ποσοστά της είναι αρκετά χαμηλά σε σύγκριση με τα υπόλοιπα κράτη- μέλη. Πιο συγκεκριμένα, η τηλεργασία στην Ελλάδα το 2009 ανερχόταν στο 4,3% και το 2019 στο 5,3%. Τα ποσοστά είναι αρκετά χαμηλότερα από το μέσο όρο της Ε.Ε. ενώ είναι χαμηλότερος και ο ρυθμός αύξησης του μέσου όρου της τηλεργασίας στην Ε.Ε.. Το θετικό, σχετικά με την Ελλάδα, είναι ότι η τηλεργασία αυξήθηκε μεταξύ της περιόδου 2009-2019. Εδώ να επισημανθεί ότι αναφέρεται ως θετική η αύξηση της τηλεργασίας καθώς μελέτες δείχνουν ότι η εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα θα δράσει θετικά στην οικονομία της (έχει αναφερθεί προηγουμένως η σχετική έρευνα).

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»



Γράφημα 2. Ποσοστό μισθωτών και αυτοαπασχολούμενων «ορισμένες φορές» με τηλεργασία στο σύνολο της απασχόλησης, Ε.Ε.-28 (2019).

Πηγή: Eurostat, βάση δεδομένων Ifsa_ehomp



Γράφημα 3. Ποσοστό μισθωτών και αυτοαπασχολούμενων «συνήθως» με τηλεργασία στο σύνολο της απασχόλησης, Ε.Ε.-28 (2019)

Πηγή: Eurostat, βάση δεδομένων Ifsa_ehomp

Ενδιαφέρον στοιχεία παρέχουν και τα δύο παραπάνω γραφήματα. Τα συγκεκριμένα γραφήματα διαχωρίζουν τους τηλεργαζόμενους σε μισθωτούς και αυτοαπασχολούμενους/ ελεύθερους επαγγελματίες. Το *Γράφημα 2* παρουσιάζει αυτούς που ορισμένες φορές εργάζονταν από το σπίτι το έτος 2019. Όπως γίνεται αντιληπτό το ποσοστό των αυτοαπασχολούμενων που εργάζονται με τηλεργασία μερικές φορές είναι σχεδόν διπλάσιο από αυτό των μισθωτών και πιο συγκεκριμένα το ποσοστό των αυτοαπασχολούμενων είναι περίπου 18% ενώ των μισθωτών περίπου 9,5%.

Επίσης, αξίζει να αναφερθεί, ότι τα ποσοστά των αυτοαπασχολούμενων που εργάζονται «μερικές φορές» με τηλεργασία είναι μεγαλύτερα από αυτά των μισθωτών σε όλα τα κράτη-μέλη εκτός της Ολλανδίας. Στην περίπτωση της Ολλανδίας οι μισθωτοί που εργάζονταν το 2019 με τηλεργασία «ορισμένες φορές» είναι περίπου 24% ενώ οι αυτοαπασχολούμενοι περίπου 20%. Όσον αφορά την Ελλάδα, οι αυτοαπασχολούμενοι το 2019 εργάζονταν σε ποσοστό 4,9% «ορισμένες φορές» από το σπίτι ενώ οι μισθωτοί σε ποσοστό περίπου 3%. Και σε αυτήν την κατηγορία η Ελλάδα κατατάσσεται στις χαμηλότερες θέσεις στην Ε.Ε..

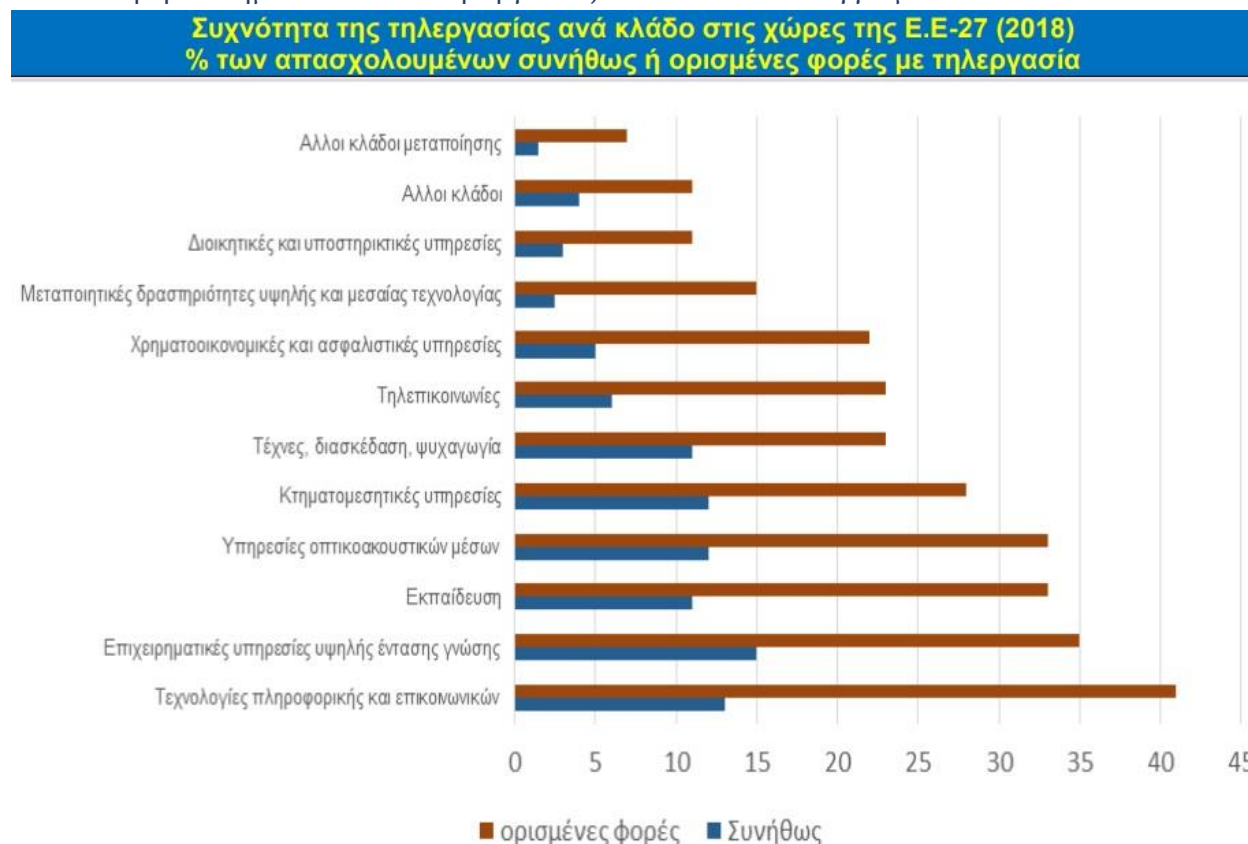
Τα δεδομένα που αντλήθηκαν από το *Γράφημα 3* συγκρίνουν την εφαρμογή της τηλεργασίας για τους αυτοαπασχολούμενους και μισθωτούς σε τακτική βάση. Παρατηρείται ότι σε όλα τα κράτη της Ε.Ε. τα ποσοστά τηλεργασίας για τους αυτοαπασχολούμενους είναι συντριπτικά υψηλότερα από τα ποσοστά των μισθωτών. Αξίζει να αναφερθεί ότι σε κανένα κράτος η τακτική τηλεργασία των μισθωτών δεν ξεπερνάει το 10% ενώ υπάρχουν και κράτη όπου τα ποσοστά δεν αγγίζουν ούτε το 1%. Τα υψηλότερα ποσοστά παρατηρούνται σε Φιλανδία, Ολλανδία και Λουξεμβούργου ενώ τα χαμηλότερα σε Κύπρο, Ρουμανία και Βουλγαρία.

Τα ποσοστά αυτοαπασχολούμενων που εργάζονται συνήθως με τηλεργασία είναι αρκετά υψηλότερα από τα ποσοστά των μισθωτών, όπως έχει ήδη αναφερθεί. Ένα ακόμη συμπέρασμα είναι ότι υπάρχει χαοτική διαφορά στα ποσοστά αυτοαπασχολούμενων μεταξύ των κρατών της Ε.Ε.. Για παράδειγμα, το χαμηλότερο ποσοστό αυτοαπασχολούμενων που εργάζονται με τηλεργασία στην Ε.Ε. παρατηρείται στην Ρουμανία με ποσοστό περίπου 2% ενώ το υψηλότερο ποσοστό εντοπίζεται στην Φιλανδία και αγγίζει το 45%. Τα υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας αυτοαπασχολούμενων παρατηρούνται στην Φιλανδία, στην Ολλανδία και την Αυστρία ενώ τα χαμηλότερα σε Ρουμανία, Βουλγαρία και Ελλάδα (περίπου 5%).

Γενικότερα, οι αυτοαπασχολούμενοι που εργάζονται από το σπίτι έστω και σπάνια, αγγίζουν το 37% ενώ το ποσοστό των μισθωτών δεν αγγίζει ούτε το 13%. Αυτό σημαίνει ότι μεγάλο ποσοστό αυτοαπασχολούμενων στην Ε.Ε. εργαζόταν από το σπίτι και πριν μπει η πανδημία στην ζωή μας. Σε μεγάλο βαθμό τα υψηλά επίπεδα τηλεργασίας στους αυτοαπασχολούμενους οφείλονται στη χρήση της τεχνολογίας (π.χ. λογιστές, μηχανικούς, προγραμματιστές) αλλά υπάρχει και μια κατηγορία αυτοαπασχολούμενων όπου δεν καθορίζεται η εργασία από το σπίτι με την τεχνολογική εξέλιξη και αφορά τεχνίτες και κατασκευαστές διαφόρων χειροποίητων ειδών.

Τέλος, ένα ενδιαφέρον συμπέρασμα είναι ότι οι αναπτυγμένες χώρες της Ε.Ε. με υψηλότερα κατά κεφαλήν εισοδήματα παρουσιάζουν και υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας, τόσο στους μισθωτούς όσο και στους αυτοαπασχολούμενους.

3.2.2. Διαφοροποιημένα ποσοστά τηλεργασίας ανά κλάδο και επάγγελμα



Γράφημα 4. Συχνότητα της τηλεργασίας ανά κλάδο στις χώρες της Ε.Ε.-27 (2018)- Ποσοστό απασχολούμενων συνήθως ή ορισμένες φορές με τηλεργασία.

Πηγή: Joint Research Centre 2020

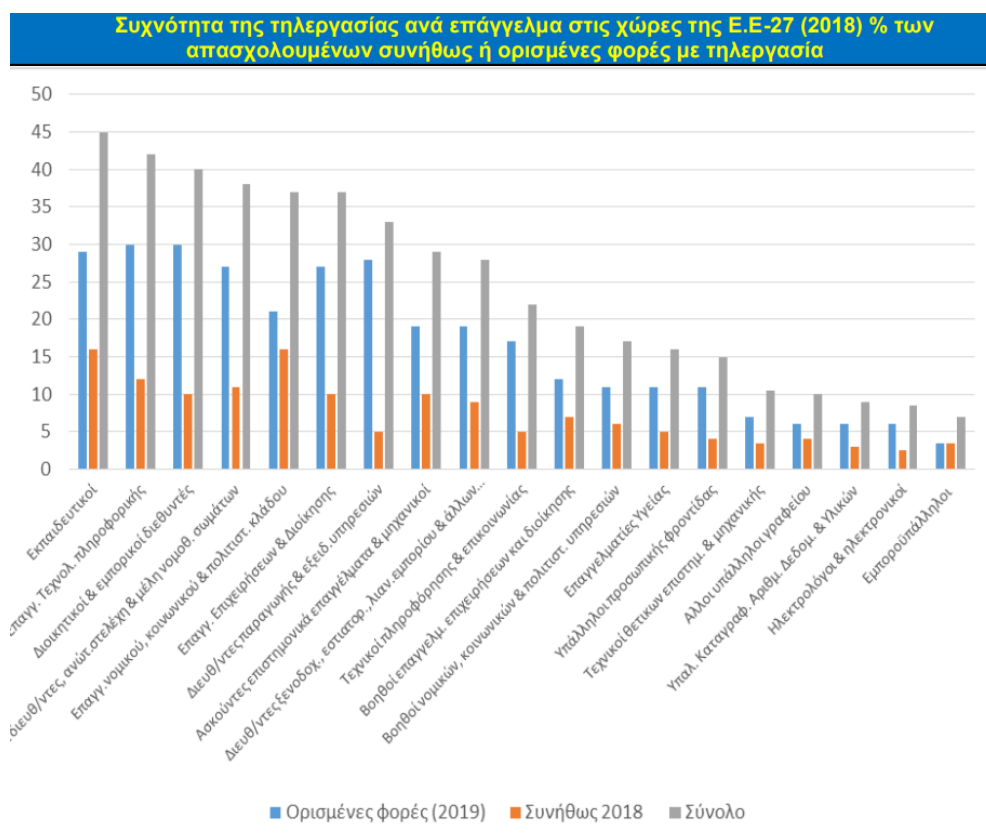
Όπως έχει επισημανθεί η τηλεργασία δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους κλάδους και σε όλα τα επαγγέλματα, ειδικά σε συχνή βάση. Αυτό ακριβώς παρουσιάζεται στο παραπάνω γράφημα (Γράφημα: 4) καθώς διαπιστώνεται ότι οι παραγωγικοί κλάδοι του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα έχουν αρκετά χαμηλά ποσοστά τηλεργασίας. Αντίθετα, τα ποσοστά τηλεργασίας για προσωπικό που δραστηριοποιείται στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι αρκετά υψηλά.

Αναλυτικότερα, με τηλεργασία απασχολούνται παραπάνω από το 40% των εργαζομένων στους τομείς της πληροφορικής και των επικοινωνιών, το 35% στις επιχειρηματικές υπηρεσίες υψηλής έντασης γνώσης και το 32% στην εκπαίδευση και στις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων. Επίσης, υψηλά ποσοστά που ξεπερνούν το 20% παρατηρείται στις ασφαλιστικές υπηρεσίες, στις

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

τηλεπικοινωνίες και στην ψυχαγωγία. Στον αντίποδα, χαμηλά ποσοστά τηλεργασίας υπάρχουν στους παραγωγικούς κλάδους και ειδικά σε αυτούς με χαμηλή τεχνολογική εξειδίκευση και υψηλή ένταση εργασίας (κάτω του 10%).

Στο συγκεκριμένο γράφημα παρουσιάζεται και ακόμη ένα ενδιαφέρον στοιχείο. Στα επαγγέλματα με χαμηλή εξειδίκευση και υψηλή ένταση εργασίας δεν εφαρμόζεται τηλεργασία σε συχνή βάση (κάτω από 4%) ενώ οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν σε σημαντικό βαθμό ηλεκτρονικούς υπολογιστές και μέσα τεχνολογίας τα ποσοστά της τηλεργασίας σε τακτική βάση ξεπερνούν το 12%.



Γράφημα 5. Συχνότητα της τηλεργασίας ανά επάγγελμα στις χώρες της Ε.Ε.-27 (2018)- Ποσοστό των απασχολούμενων συνήθως ή ορισμένες φορές με τηλεργασία.

Πηγή: Joint Research Centre 2020

Το παραπάνω γράφημα παρουσιάζει ουσιαστικά αναλυτικότερα, ανά επάγγελμα, τα ποσοστά τηλεργασίας για το έτος 2018 στις χώρες της Ε.Ε.. Ουσιαστικά επιβεβαιώνονται τα δεδομένα του προηγούμενου γραφήματος, δηλαδή ότι, οι εργαζόμενοι υψηλών δεξιοτήτων και τα στελέχη επιχειρήσεων, είναι εκείνοι οι οποίοι πραγματοποιούν το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας τους από απόσταση μέσω των Η/Υ και της τεχνολογίας, έχοντας ταυτόχρονα υψηλό βαθμό αυτονομίας. Τα υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας εντοπίζονται στους εκπαιδευτικούς, γεγονός

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

που οφείλεται κυρίως στην προεργασία που κάνουν ώστε να διαμορφώσουν τα μαθήματα τους καθώς και στις εργασίες που έχουν να ολοκληρώσουν με την ολοκλήρωση των μαθημάτων (διόρθωση γραπτών κ.α.). Από την άλλη πλευρά, χαμηλά ποσοστά τηλεργασίας παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι όπου κρίνεται αναγκαία η άμεση επαφή με τον πελάτη.

Σε γενικές γραμμές, τα *Γραφήματα 4 και 5* παρουσιάζουν ότι οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή δεν απαιτείται να έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη εργάζονταν πριν την πανδημία, έστω και λίγες φορές, από απόσταση σε ποσοστά άνω του 25% ενώ οι εργαζόμενοι που απαιτείται να έρθουν σε επαφή με τον πελάτη ή να ολοκληρώσουν χειρονακτική εργασία δεν εργάζονταν με καθεστώς τηλεργασίας πριν την εμφάνιση του Covid-19. Σε αυτό το σημείο να αναφερθεί ότι τα επαγγέλματα με υψηλό επίπεδο καταγραφής τηλεργασίας μέχρι και το 2019 αντανakλούν σε μεγάλο βαθμό και στην πρόσθετη εκτός τυπικού ωραρίου εργασία που πραγματοποιείται στο σπίτι.

3.2.3. Εξέλιξη απασχόλησης τηλεργασίας την τετραετία πριν τον Covid-19

Ποσοστό (%) απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε – 28 (2016-2019) με καταγραμμένη συχνότητα τηλεργασίας «ορισμένες φορές»				
ΧΩΡΑ	2016	2017	2018	2019
Σουηδία	26,8	27,4	29,4	31,3
Ολλανδία	21,2	21,4	21,7	23,0
Ηνωμένο Βασίλειο	19,5	19,8	19,4	21,7
Λουξεμβούργο	20,4	20,9	19,8	21,5
Δανία	23,7	21,1	19,6	20,7
Βέλγιο	15,5	16,5	16,1	17,7
Φιλανδία	15,4	16,2	17,0	17,6
Γαλλία	13,4	13,6	14,1	15,7
Εσθονία	9,6	10,7	12,5	13,5
Ιρλανδία	9,3	11,5	12,8	12,9
Αυστρία	12,1	12,1	11,7	12,1
Σλοβενία	10,1	11,0	10,9	11,0
Ε.Ε. – 28	9,9	9,7	9,9	10,8
Πολωνία	9,4	9,1	9,4	9,8
Πορτογαλία	8,1	8,3	8,6	9,0
Γερμανία	7,7	6,0	6,6	7,4
Σλοβακία	5,0	4,9	5,4	5,8
Μάλτα	2,9	3,1	3,9	5,4
Τσεχία	5,0	5,2	5,4	5,4
Κροατία	3,9	4,6	5,3	5,0
Ισπανία	2,9	3,0	3,2	3,5
Ελλάδα	3,4	3,2	3,1	3,4
Ουγγαρία	4,2	4,1	3,7	3,4
Λιθουανία	2,1	2,1	2,1	2,1
Λετονία	1,6	1,2	1,9	1,8
Κύπρος	1,3	1,3	1,0	1,2
Ιταλία	1,0	1,1	1,2	1,1
Ρουμανία	0,3	0,2	0,3	0,6
Βουλγαρία	1,0	0,6	0,7	0,6

Πίνακας 1. Ποσοστό απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε. (2016-2019) με συχνότητα τηλεργασίας «ορισμένες φορές».

Πηγή: Eurostat (2019), https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsa_ehomp&lang=en

Στον παραπάνω πίνακα (*Πίνακας 1*) παρουσιάζονται τα δεδομένα όσον αφορά την τηλεργασία που εφαρμόστηκε σε ορισμένες περιπτώσεις τα κράτη- μέλη της Ε.Ε. την τελευταία τετραετία πριν κάνει την εμφάνιση του ο Covid-19. Σύμφωνα με τον πίνακα τα υψηλότερα ποσοστά παρουσιάζονται στην Σουηδία, την Ολλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο ενώ στον αντίποδα στη Βουλγαρία, την Ρουμανία και την Ιταλία. Το μέσο όρο της Ε.Ε. προσεγγίζει το 10% το 2016 ενώ σε βάθος τετραετίας δεν το ξεπέρασε το συγκεκριμένο ποσοστό (10,8% το 2019).

Η μεγαλύτερη αύξηση του ποσοστού τηλεργασίας παρατηρήθηκε στην Σουηδία και αγγίζει το 4,5% με την Εσθονία να ακολουθεί με μια αύξηση της τάξης του 3,9%. Πέρα από αυξήσεις όμως είχαμε και μειώσεις ποσοστών με την μεγαλύτερη να σημειώνεται στη Δανία (3% μείωση) με την Ουγγαρία να ακολουθεί (0,8% μείωση).

Επίσης, τα δεδομένα δείχνουν ότι υπάρχει διαφορετική αντίληψη και αποδοχή σχετικά με την τηλεργασία εντός της Ε.Ε.. Υπάρχουν κράτη όπου το ποσοστό τους προσεγγίζει το 30% και μέλη που δεν αγγίζουν ούτε το 1% των εργαζομένων.

Όσον αφορά την Ελλάδα, τα ποσοστά της από το 2016 στο 2019 παρέμειναν σταθερά στο 3,4%. Ωστόσο, με τα συγκεκριμένα ποσοστά κατατάσσεται αρκετά χαμηλά στη λίστα των χωρών της Ε.Ε. που «εμπιστεύονται» την τηλεργασία, πιο συγκεκριμένα βρίσκεται στην έβδομη (7^η) θέση από το τέλος. Η ποσοστιαία διαφορά της από τον μέσο όρο της Ε.Ε. για το 2019 προσεγγίζει το 7,4%, δηλαδή το ποσοστό τηλεργασίας που εφαρμόζεται στους εργαζομένους «ορισμένες φορές» στην Ε.Ε. είναι τριπλάσιο από το ποσοστό την Ελλάδα.

Σχετικά με τον επόμενο πίνακα (*Πίνακας 2*), παρουσιάζει τα ποσοστά των κρατών της Ε.Ε. τηλεργασίας που εφαρμόζονταν σε τακτική βάση από το 2016 μέχρι το 2019. Όπως ήταν αναμενόμενο, τα ποσοστά τηλεργασίας σε συχνή βάση είναι περίπου στο ήμισυ σε σχέση με την τηλεργασία που εφαρμόζεται «μερικές φορές». Αυτό συμβαίνει καθώς ορισμένα επαγγέλματα δεν γινόταν πριν την πανδημία να μπορέσουν να εφαρμόσουν τηλεργασία τακτικά για την διεκπεραίωση των εργασιών τους. Οι εργαζόμενοι που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη και τα χειρονακτικά επαγγέλματα ανήκουν σε αυτή την κατηγορία.

Η μεγαλύτερη αύξηση του ποσοστού τηλεργασίας «συνήθως» παρατηρήθηκε στην Φινλανδία με μια αύξηση της τάξης του 2,2% από το 2016 στο 2019. Στον αντίποδα, η μεγαλύτερη μείωση ποσοστών εντοπίζεται στην Ουγγαρία με μείωση 1,8%, 60% πτώση το 2019 σε σχέση με το 2016.

Τα υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας σε τακτική βάση παρατηρούνται στην Ολλανδία με μια μικρή ποσοστιαία άνοδο από το 2016 στο 2019 ενώ τα μικρότερα ποσοστά εντοπίζονται και σε αυτή την κατηγορία στην Βουλγαρία. Μεγάλη πτώση στον πίνακα 2 σε σχέση με τον πίνακα 1 εντοπίζεται στην Σουηδία, από περίπου 30% σε 5%. Η Ελλάδα «ταυτίζεται» με τον μέσο όρο της Ε.Ε. και παρουσιάζει μια διαφορά περίπου 45% μεταξύ των δύο κατηγοριών τηλεργασίας και στην κατηγορία τηλεργασία «συνήθως» κατατάσσεται στην 23η θέση της Ε.Ε..

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

Να αναφερθεί ότι το 2019, η Μάλτα και η Ισπανία, είναι οι μόνες χώρες της Ε.Ε. που είχαν υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας «συνήθως» σε σχέση με την τηλεργασία «ορισμένες φορές». Αυτό, σημαίνει ότι οι τηλεργαζόμενοι που εργάζονται σε μόνιμη βάση με καθεστώς τηλεργασίας είναι περισσότεροι από αυτούς που εργάζονται παροδικά.

Ποσοστό (%) απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε – 28 (2016-2019) με καταγραφόμενη συχνότητα τηλεργασίας «συνήθως»				
Χώρα	2016	2017	2018	2019
Ολλανδία	13,4	13,7	14,0	14,1
Φιλανδία	11,9	12,3	13,3	14,1
Λουξεμβούργο	12,0	12,7	11,0	11,6
Αυστρία	9,9	9,5	10,0	9,9
Δανία	8,4	8,8	7,8	7,8
Ιρλανδία	3,3	5,0	6,5	7,0
Γαλλία	6,9	6,7	6,6	7,0
Βέλγιο	7,2	6,9	6,6	6,9
Σλοβενία	7,5	7,2	6,9	6,8
Εσθονία	6,0	5,9	7,6	6,8
Πορτογαλία	6,3	5,9	6,1	6,5
Μάλτα	3,6	4,4	5,8	6,1
Σουηδία	5,1	5,0	5,3	5,9
Ε.Ε. – 28	4,7	5,0	5,1	5,3
Γερμανία	3,2	4,8	5,0	5,2
Ισπανία	3,5	4,3	4,3	4,8
Ηνωμένο Βασίλειο	4,1	4,0	4,4	4,7
Πολωνία	5,3	4,5	4,6	4,6
Τσεχία	3,8	3,9	4,0	4,6
Σλοβακία	3,2	3,5	3,6	3,7
Ιταλία	3,3	3,5	3,6	3,6
Λετονία	2,6	2,1	2,9	3,0
Λιθουανία	2,7	2,6	2,5	2,4
Ελλάδα	2,6	2,3	2,0	1,9
Κροατία	1,4	1,4	1,4	1,9
Κύπρος	1,6	1,2	1,2	1,3
Ουγγαρία	3,0	2,5	2,3	1,2
Ρουμανία	0,5	0,4	0,4	0,8
Βουλγαρία	0,2	0,3	0,3	0,5

Πίνακας 2. Ποσοστό απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε.-28 (2016-2019) με συχνότητα τηλεργασίας «συνήθως».

Πηγή: Eurostat (2019),

https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsa_ehomp&lang=en

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

Ποσοστό (%) απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε. (2016-2019) με τηλεργασία				
Χώρα	2016	2017	2018	2019
Σουηδία	31,9	32,4	34,7	37,2
Ολλανδία	34,6	35,1	35,7	37,1
Λουξεμβούργο	32,4	33,6	30,8	33,1
Φιλανδία	27,3	28,5	30,3	31,7
Δανία	32,1	29,9	27,4	28,5
Ηνωμένο Βασίλειο	23,6	23,8	23,8	26,4
Βέλγιο	22,7	23,4	22,7	24,7
Γαλλία	20,3	20,7	20,7	22,7
Αυστρία	22	21,6	21,7	22
Εσθονία	15,6	16,6	20,1	20,3
Ιρλανδία	12,6	16,5	19,3	19,9
Σλοβενία	17,6	18,2	17,8	17,8
Ε.Ε.	14,6	14,7	15	16,1
Πορτογαλία	14,4	14,2	14,7	15,5
Πολωνία	14,7	13,6	14	14,4
Γερμανία	10,9	10,8	11,6	12,6
Μάλτα	6,5	7,5	9,7	11,5
Τσεχία	8,8	9,1	9,4	10
Σλοβακία	8,2	8,4	9	9,5
Ισπανία	6,4	7,3	7,5	8,3
Κροατία	5,3	6	6,7	6,9
Ελλάδα	6	5,5	5,1	5,3
Λετονία	4,2	3,3	4,8	4,8
Ιταλία	4,3	4,6	4,8	4,7
Ουγγαρία	7,2	6,6	6	4,6
Λιθουανία	4,8	4,7	4,6	4,5
Κύπρος	2,9	2,5	2,2	2,5
Ρουμανία	0,8	0,6	0,7	1,4
Βουλγαρία	1,2	0,9	1	1,1

Πίνακας 3. Ποσοστό απασχολούμενων από το σπίτι ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε. (2016-2019) με τηλεργασία.

Πηγή: Eurostat

Ουσιαστικά ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει συνολικά τα ποσοστά των τηλεργαζόμενων ανά χώρα της Ε.Ε. Όπως έχει επισημανθεί και προηγουμένως είναι μεγάλες οι διαφορές που παρατηρήθηκαν μεταξύ διαφόρων χωρών εντός της Ε.Ε. Βέβαια, αυτό εξηγείται από την διαφορετική δομή των οικονομιών κάθε χώρας. Τα κράτη μέλη που επενδύουν συστηματικά στις ψηφιακές υποδομές και διαθέτουν ένα σημαντικό ποσοστό εργατικού δυναμικού που

απασχολείται σε επαγγέλματα υψηλής τεχνολογικής ειδίκευσης είναι αναμενόμενο να υποστηρίζουν σε σημαντικό βαθμό της εργασία από απόσταση.

Τα μεγαλύτερα ποσοστά τηλεργασίας, που ξεπερνούσαν το 30%, ήταν η Σουηδία, η Φιλανδία, η Ολλανδία και το Λουξεμβούργο, ενώ κατέγραφε χαμηλά ποσοστά κάτω του 10% σε 11 κράτη μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα. Σημαντικά ποσοστά τηλεργασίας, που κυμαίνονται μεταξύ 20-30%, παρατηρούνται στην Δανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, το Βέλγιο, τη Γαλλία, την Αυστρία και την Εσθονία ενώ κοντά στο μέσο όρο της Ε.Ε. (16,1% το 2019) κατατάσσονται η Σλοβενία, η Πολωνία και η Πορτογαλία.

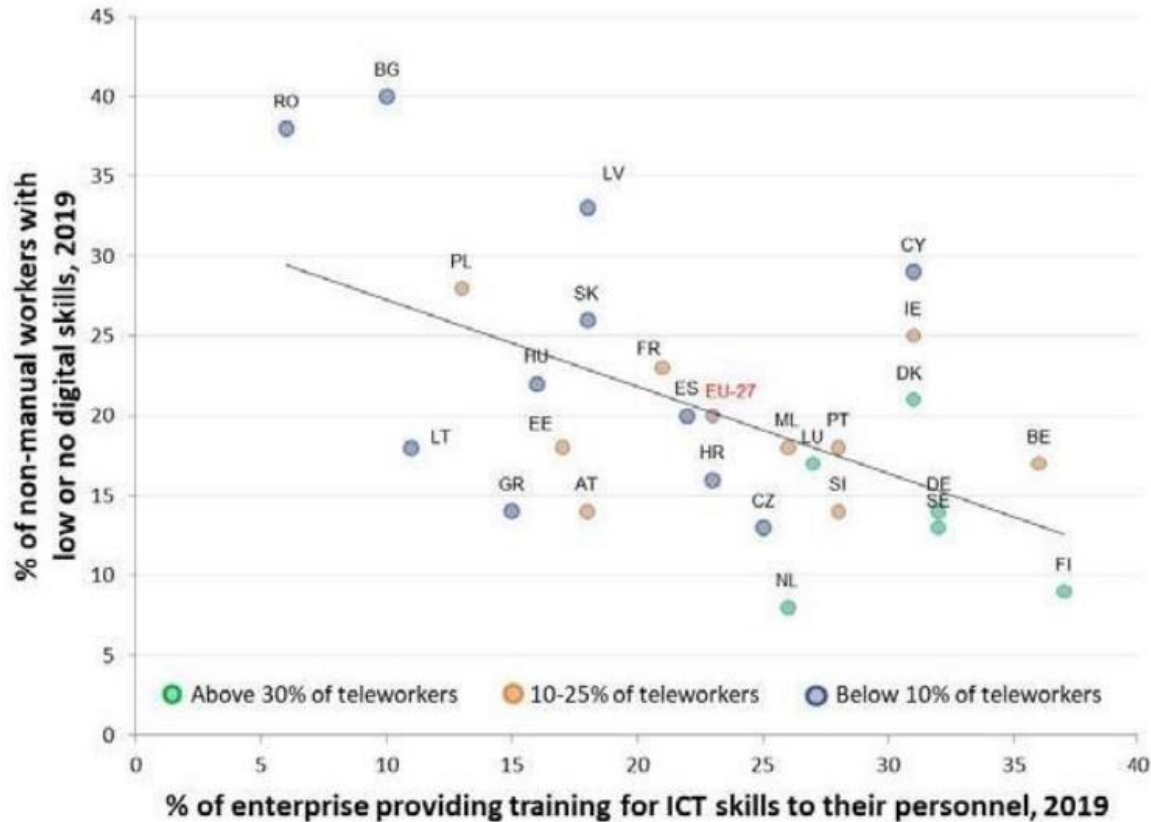
Μεγάλη ανάπτυξη της τηλεργασίας κατά την τετραετία πριν την εμφάνιση του Covid-19 (2016-2019) υπήρξε σε αρκετά κράτη, με την υψηλότερη ποσοστιαία αύξηση να παρατηρείται στην Ιρλανδία. Από την άλλη πλευρά, υπήρξαν και κράτη που υπήρξε και μείωση των ποσοστών της τηλεργασίας με τις Ουγγαρία και Αυστρία να παρουσιάζουν την μεγαλύτερη. Στα κράτη- μέλη που παρουσιάζουν σταδιακή μείωση των ποσοστών τηλεργασίας πριν την εμφάνιση της πανδημίας είναι και η Ελλάδα.

Πριν παρουσιαστούν τα δεδομένα που συλλέχτηκαν σχετικά με την τηλεργασία μετά την πανδημία θα συνοψίσουμε τα αποτελέσματα που υπήρχαν μέχρι το 2019. Αρχικά, όπως ήταν αναμενόμενο οι εργαζόμενοι που διαθέτουν υψηλές ψηφιακές δεξιότητες και εξοικείωση με τους υπολογιστές εργάζονται σε σημαντικό ποσοστό από απόσταση. Επίσης, υπάρχει μεγάλη διαφορά στην εφαρμογή τηλεργασίας στους ελεύθερους επαγγελματίες σε σχέση με τους μισθωτούς στο σύνολο της Ε.Ε. Ένα ακόμη συμπέρασμα είναι οι μεγάλες διαφορές που υπάρχουν μεταξύ των επιμέρους χωρών της Ε.Ε.

Αυτό το γεγονός συνιστά πρόβλημα καθώς η μεγάλη διαφορά τηλεργασίας οφείλεται στο επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς αυτές είναι εξαιρετικά κρίσιμες σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτισμικό επίπεδο, εξ' ου και η αναγκαιότητα για τη «ψηφιακή σύγκλιση» της Ε.Ε. Το «ψηφιακό χάσμα» ποικίλει από χώρα σε χώρα της Ε.Ε., ωστόσο μια σημαντική συνιστώσα που αναδεικνύουν οι στατιστικές της Ε.Ε. είναι τα υψηλά ποσοστά εργαζομένων σε μη-χειρωνακτικά επαγγέλματα. Δηλαδή, σε επαγγέλματα που απαιτούν ψηφιακές δεξιότητες, όμως οι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν την σχετική επαγγελματική κατάρτιση, με χαρακτηριστικά παραδείγματα την Βουλγαρία και την Ρουμανία (απομονωμένες στο *Γράφημα 6* που παρουσιάζεται παρακάτω).

Όσον αφορά την αξιοποίηση της τηλεργασίας στην Ελλάδα, πριν την πανδημία βρισκόταν στις τελευταίες θέσεις και κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. σε όλους τους κλάδους και σε όλα τα είδη τηλεργασίας που παρουσιάστηκαν παραπάνω. Η θέση της Ελλάδας είναι απογοητευτική καθώς όπως έχει ήδη αναφερθεί, σύμφωνα με μελέτες, η εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα θα δρούσε θετικά στην οικονομία της.

Ψηφιακές δεξιότητες στα μη χειρωνακτικά επαγγέλματα στις χώρες της Ε.Ε. και παροχή σχετικής επαγγελματικής κατάρτισης (2019)



Γράφημα 6. Ψηφιακές δεξιότητες στα μη χειρωνακτικά επαγγέλματα στις χώρες της Ε.Ε. και παροχή σχετικής επαγγελματικής κατάρτισης (2019).

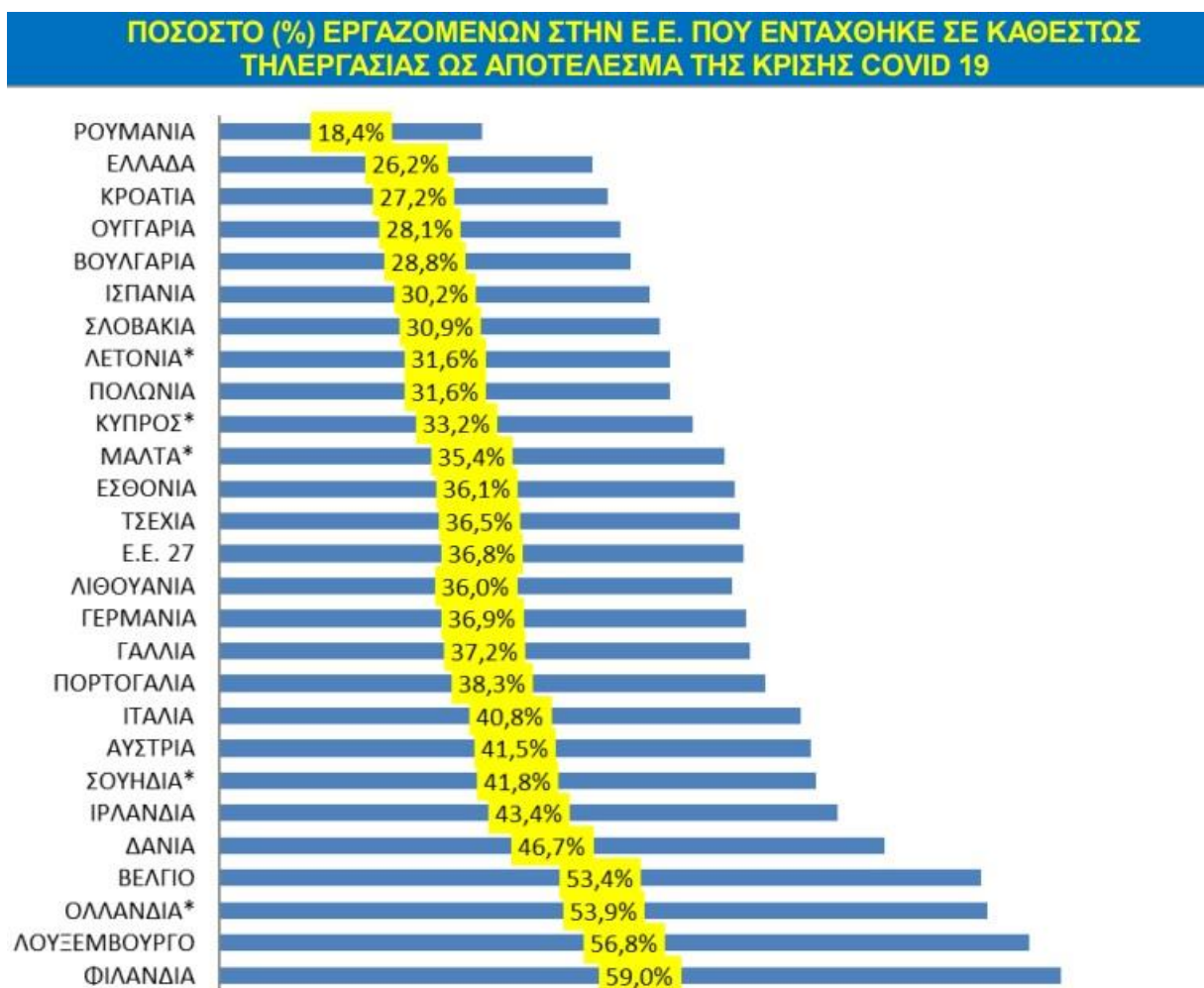
Πηγή: Joint Research Centre 2020

3.3. Η τηλεργασία μετά την πανδημία Covid-19

3.3.1. Τηλεργασία και εργαζόμενοι μετά την πανδημία Covid-19

Το ξέσπασμα της πανδημίας είχε ως συνέπεια, αρχικά τον καθολικό σχεδόν (πλην ζωτικών υπηρεσιών) περιορισμό οποιασδήποτε δραστηριότητας (lockdown) και στη συνέχεια τη λήψη μιας σειράς περιοριστικών μέτρων με την τηλεργασία να αποτελεί μονόδρομο για αρκετά επαγγέλματα. Δηλαδή, ουσιαστικά οι επιχειρήσεις αναγκάστηκαν σε ένα αρκετά σύντομο χρονικό διάστημα να εφαρμόσουν την εξ' αποστάσεως εργασία για την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων αλλά και για την ασφάλεια και την προστασία της υγείας των ίδιων των εργαζομένων.

Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται το ποσοστό των εργαζόμενων ανά χώρα της Ε.Ε. που εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα της κρίσης Covid-19.



Γράφημα 7. Ποσοστό εργαζομένων στην Ε.Ε. που εντάχθηκε σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα του Covid-19.

Πηγή: Eurofound,

<https://www.eurofound.europa.eu/data/covid-19/working-teleworking>

Το παραπάνω γράφημα παρουσιάζει τα αποτελέσματα της πρώτης καταγραφής μετά το ξέσπασμα της πανδημίας που πραγματοποίησε το Eurofound (2020) με μια πανευρωπαϊκή έρευνα. Σύμφωνα, με αυτή την έρευνα, περίπου το 37% των ευρωπαίων που μέχρι το ξέσπασμα της πανδημίας εργάζονταν δια ζώσης, εντάχθηκαν σε καθεστώς τηλεργασίας λόγω του Covid-19. Τα μεγαλύτερα ποσοστά, που ξεπερνούν το 40%, εντοπίζονται στη Φιλανδία, στο Λουξεμβούργο, στην Ολλανδία, στο Βέλγιο, στη Δανία, στην Ιρλανδία, στη Σουηδία, στην Αυστρία και στην Ιταλία. Επίσης, να αναφερθεί ότι το μέσο όρο της Ε.Ε. των ξεπερνάνε η Πορτογαλία, η Γαλλία και η Γερμανία. Ενώ τα χαμηλότερα ποσοστά τηλεργασίας, κάτω του 30%, παρατηρούνται στην Ρουμανία, στην Ελλάδα, στην Κροατία, στην Ουγγαρία και στη Βουλγαρία.

Όπως γίνεται αντιληπτό τα ποσοστά τηλεργαζόμενων αμέσως μετά το ξέσπασμα της πανδημίας χαρακτηρίζονται από μια εντυπωσιακή αύξηση σε σχέση με τα ποσοστά του 2019 που παρουσιάστηκαν στην προηγούμενη ενότητα. Για παράδειγμα, η Ρουμανία, που βρίσκεται στην τελευταία θέση, στην έρευνα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, ξεπερνάει το μέσο όρο της Ε.Ε. που αφορούσαν την τηλεργασία προ Covid-19. Η Ρουμανία μετά την «είσοδο» της πανδημίας εντός Ευρώπης παρουσιάζει ποσοστά τηλεργασίας της τάξης του 18,4% ενώ πριν την πανδημία το μέσο όρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ήταν περίπου 16%.

Σχετικά με την Ελλάδα, και σε αυτή την περίπτωση τα ποσοστά της είναι αρκετά χαμηλά. Βρίσκεται στην προ- τελευταία θέση των χωρών της Ε.Ε. που στράφηκαν στην τηλεργασία ως αναγκαστική λύση για την λειτουργία και βιωσιμότητα των επιχειρήσεων ενώ τα ποσοστά της είναι και περίπου 10% χαμηλότερα από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ωστόσο, τα αποτελέσματα αφορούν τα ποσοστά τηλεργασίας που παρατηρήθηκαν στην Ε.Ε. αμέσως μετά την πανδημία και σε αρκετές περιπτώσεις αποτελούσαν μια προσωρινή λύση μέχρι να αποκατασταθεί η κατάσταση και για αυτό, σταδιακά παρατηρείται, ότι τα ποσοστά τηλεργασίας μειώνονται. Όμως, διαφαίνεται ότι τα ποσοστά τηλεργασίας δεν θα ξαναφτάσουν στα επίπεδα που ήταν το 2019 και θα παραμείνει η τηλεργασία σαν μια μόνιμη λύση εργασία σε μια σειρά από επαγγέλματα και κλάδους οικονομικής δραστηριότητας.

Σε μια μελέτη, το Joint Research Center (JRC) της Ε.Ε. διατυπώνει ότι περίπου το 25% των μισθωτών εργαζομένων στους λεγόμενους “teleworkable” κλάδους εργάζεται εξ αποστάσεως σε σταθερή βάση. Το αντίστοιχο ποσοστό πριν την πανδημία ήταν της τάξης του 15%, δηλαδή υπάρχει μια αύξηση 10% που κρίνεται αισθητά σημαντική.

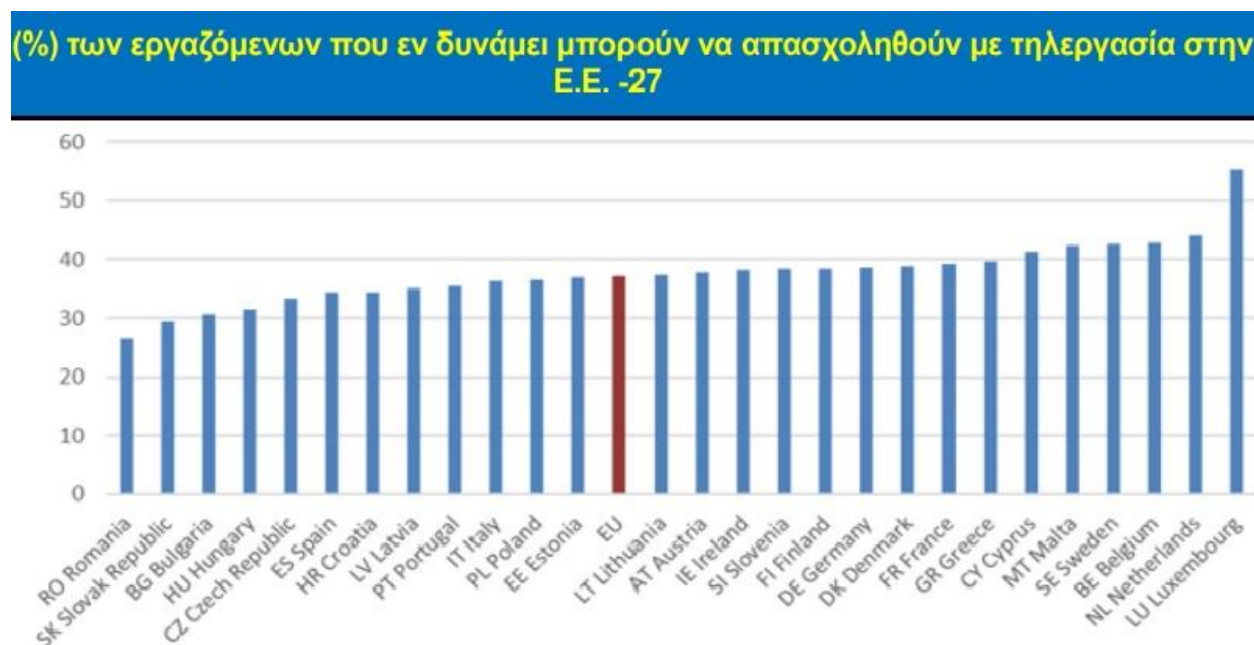
Σε μια δεύτερη μελέτη του JRC της Ε.Ε., γίνεται ένας διαχωρισμός μεταξύ επαγγελμάτων τα οποία απαιτούν κατά κύριο λόγο την φυσική παρουσία του εργαζομένου στον χώρο εργασίας για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων του (non-teleworkable jobs) επαγγελμάτων που μπορούν να ασκηθούν μερικώς με τηλεργασία (partly teleworkable) και επαγγελμάτων που θεωρητικά μπορούν να λειτουργήσουν αποκλειστικά με τηλεργασία (teleworkable jobs).

Με βάση αυτή την μελέτη- ταξινόμηση των επαγγελμάτων διατυπώνεται η εκτίμηση ότι το 37% (βλέπε *Γράφημα 8*) των εργαζομένων στην Ε.Ε. μπορεί να ασκηθεί υπό καθεστώς τηλεργασίας. Όπως γίνεται αντιληπτό, το συγκεκριμένο ποσοστό συμπίπτει με το μέσο όρο των ποσοστών των εργαζομένων της Ε.Ε. που ξεκίνησαν να εργάζονται με τηλεργασία εξαιτίας του Covid-19 όπως φαίνεται στο *Γράφημα 7*.

Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται αναλυτικά το ποσοστό των εργαζομένων που μπορεί να εργαστεί μέσω τηλεργασίας σε κάθε κράτος της Ε.Ε.. Με ερυθρό χρώμα παρουσιάζεται το μέσο όρο της Ε.Ε. που αναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο και ανέρχεται στο 37%. Το χαμηλότερο ποσοστό το παρουσιάζει και σε αυτή την εκτίμηση η Ρουμανία με ποσοστό περίπου στο 28% ενώ ποσοστό κάτω του 30% παρουσιάζει και η Σλοβακία. Η πλειοψηφία παρουσιάζει

ποσοστά 30-40% ενώ τα κράτη που ξεπερνούν το 40% είναι η Κύπρος, η Μάλτα, η Σουηδία, το Βέλγιο, η Ολλανδία με το Λουξεμβούργο να ξεπερνάει το 55%.

Όπως γίνεται αντιληπτό τα κράτη που παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά είναι τα ίδια που είχαν ήδη υψηλά ποσοστά εφαρμοσμένης τηλεργασίας πριν ξεσπάσει ο Covid-19. Τα χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται στις χώρες της ανατολικής αλλά και της νότιας Ευρώπης.

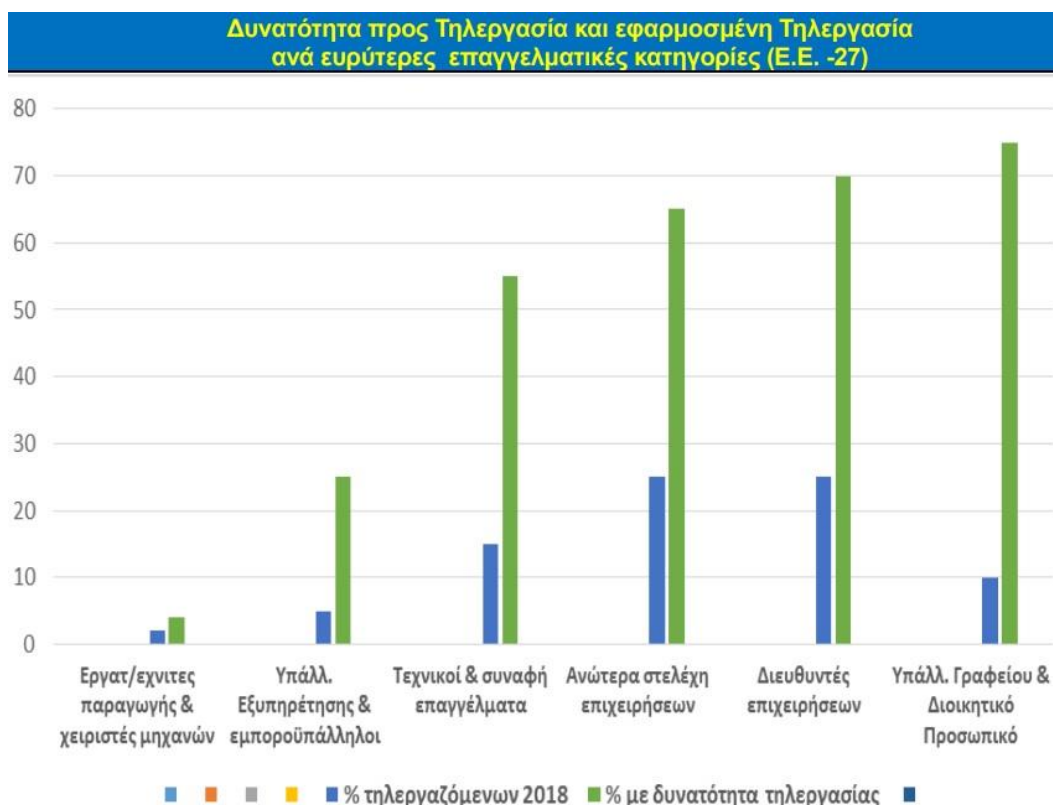


Γράφημα 8. Ποσοστό εργαζομένων που εν δυνάμει μπορούν να απασχοληθούν με τηλεργασία στην Ε.Ε.-27.

Πηγή: Υπολογισμοί συγγραφέων Sostero et al. στο JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2020/05 με βάση τα στοιχεία της European Union., Labour Law Survey

Η Ελλάδα στο συγκεκριμένο γράφημα κατατάσσεται αρκετά υψηλά στις χώρες όπου η εν δυνάμει τηλεργασία σχεδόν πλησιάζει το 40% του συνόλου των εργαζομένων μισθωτών. Όσον αφορά την χώρα μας, η εν λόγω έρευνα, επιβεβαιώνει και την μελέτη του Institute of Labour Economics (IZA) σύμφωνα με την οποία στο σύνολο της απασχόλησης (μισθωτοί και αυτοαπασχολούμενοι), δείχνει ότι το 25% των απασχολούμενων (περίπου 500.000 άτομα) θα μπορούσαν να εργαστούν πλήρως με τηλεργασία ενώ ένα ποσοστό 12% (περίπου 270.000 άτομα) θα μπορούσαν να εργαστούν σε θέσεις με υψηλές δυνατότητες τηλεργασίας. Ωστόσο, πρέπει να αναφερθεί ότι η υποχρεωτικότητα της τηλεργασίας εξαιτίας του Covid-19 έφτασε περίπου το 26% και σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν στο Γράφημα 8 έχει και άλλα περιθώρια ανάπτυξης της τηλεργασίας.

Στη συνέχεια, συγκρίνεται η εφαρμοσμένη τηλεργασία πριν την εμφάνιση του Covid-19 με την δυνατότητα εφαρμογής τηλεργασίας σε διάφορους κλάδους επαγγελματών, όπως παρουσιάζονται παρακάτω.



Γράφημα 9. Δυνατότητα προς Τηλεργασία και εφαρμοσμένη Τηλεργασία ανά ευρύτερες επαγγελματικές κατηγορίες Ε.Ε.

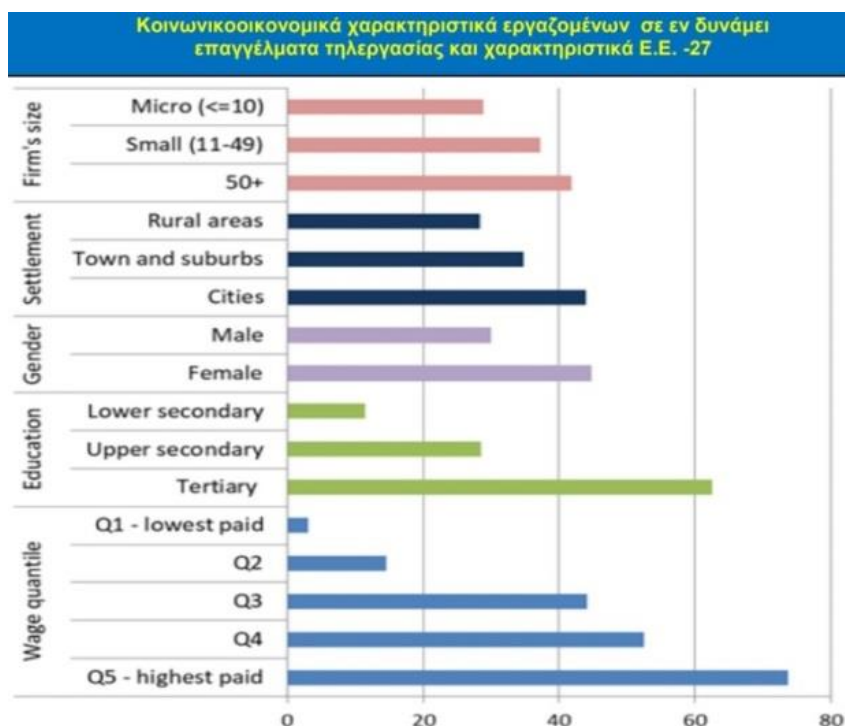
Πηγή: Υπολογισμοί συγγραφέων Sostero et al. στο JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2020/05 με βάση τα στοιχεία της European Union., Labour Law Survey

Σύμφωνα με το *Γράφημα 9*, οι εργάτες παραγωγής δεν μπορούν να εργαστούν εξ αποστάσεως εντατικά και ενώ περίπου 1 στους 4 υπαλλήλους εξυπηρέτησης πελατών μπορούν να μπου σε καθεστώς τηλεργασίας. Τα ευρήματα για τους τεχνικούς, τα ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων, τους διευθυντές αλλά και το διοικητικό προσωπικό είναι αρκετά ενθαρρυντικά ως προς την δυνατότητα εφαρμογής της τηλεργασίας καθώς ξεπερνούν σε ποσοστά το 50% (τεχνικοί) και αγγίζουν ακόμη και το 75% (διοικητικό προσωπικό).

Ωστόσο, και σε αυτή την περίπτωση παρατηρούνται τεράστιες διαφορές ως προς την δυνατότητα τηλεργασίας και την εφαρμογή της προ πανδημίας. Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το διοικητικό προσωπικό και οι υπάλληλοι γραφείου όπου στους περισσότερους δίνεται η δυνατότητα να εργαστούν με τηλεργασία (ποσοστό 75%) και στην πράξη με τηλεργασία εργαζόταν το 2018 μόλις το 10% του συγκεκριμένου κλάδου. Αυτά τα ευρήματα, αναδεικνύουν υπαρκτά προβλήματα και τις διαφοροποιήσεις ως προς τις παρεχόμενες δυνατότητες πρόσβασης της τηλεργασίας τόσο μεταξύ των επιμέρους επαγγελμάτων, όσο και γενικότερα ζητήματα που άπτονται των τεχνολογικών υποδομών και της οργάνωσης της εργασίας στις επιχειρήσεις.

3.3.2. Ανισότητες στην τηλεργασία κατά την διάρκεια της πανδημίας

Αυτή η ενότητα εστιάζει στις εργασιακές σχέσεις που διαμορφώθηκαν ως προς την εφαρμογή της τηλεργασίας στις συνθήκες της πανδημίας. Τα ευρήματα αναδεικνύονται στο *Γράφημα 10* που παρουσιάζεται παρακάτω. Το γράφημα αναλύει το κοινωνικό προφίλ των εργαζομένων στα εν δυνάμει επαγγέλματα τηλεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη, το μέγεθος των επιχειρήσεων (αριθμό εργαζομένων σε αυτές), τις γεωγραφικές ανισότητες παροχής της εργασίας με τηλεργασία, τις ανισότητες μεταξύ των φύλων, τις διαφορές εκπαίδευσης- κατάρτισης και τις μισθολογικές διαφορές μεταξύ υψηλά και χαμηλά αμειβόμενων εργαζομένων.



Γράφημα 10. Κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά εργαζομένων σε εν δυνάμει επαγγέλματα τηλεργασίας και χαρακτηριστικά Ε.Ε.

Πηγή: Υπολογισμοί συγγραφέων Sostero et al. στο JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2020/05 με βάση τα στοιχεία της European Union., Labour Law Survey

Όπως φαίνεται στο παραπάνω *Γράφημα 10* οι επιχειρήσεις που απασχολούν από 11 έως 49 εργαζόμενους παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας σε σχέση με τις μικρές επιχειρήσεις που διαθέτουν λιγότερους από 10 εργαζομένους (30%). Στο ίδιο μήκος κύματος και οι επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερους από 50 εργαζόμενους (42%) έχουν υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας από αυτές που απασχολούν από 11 έως 50 υπαλλήλους (37%). Ουσιαστικά, συμπεραίνουμε ότι όσο μεγαλύτερη, από πλευράς εργαζομένων, είναι μια επιχείρηση τόσο μεγαλύτερα ποσοστά τηλεργασίας παρουσιάζει.

Όσον αφορά την έδρα των επιχειρήσεων διαπιστώνεται ότι οι εργαζόμενοι στα μεγάλα αστικά κέντρα (44%) έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες τηλεργασίας σε σχέση με τους αντίστοιχους εργαζομένους που διαμένουν σε μικρότερες πόλεις (περίπου 36%) ή ακόμη και σε αγροτικές περιοχές (30%).

Ένας ακόμη ενδιαφέρον διαχωρισμός είναι ο φυλετικός. Δηλαδή σε επίπεδο φύλου, οι γυναίκες σε ποσοστό κοντά στο 45% εργάζονται σε επαγγέλματα τα οποία μπορούν να εφαρμοστούν από απόσταση σε σχέση με τους άντρες που το αντίστοιχο ποσοστό είναι περίπου στο 30%. Στη συγκεκριμένη κατηγορία παρουσιάζεται μια αρκετά μεγάλη διαφοροποίηση.

Η επομένη κατανομή του γραφήματος ξεχωρίζει τους εργαζόμενους με βάση το επίπεδο εκπαίδευσής τους. Το χαμηλότερο ποσοστό εργαζομένων που μπορεί να απασχοληθεί με τηλεργασία εντοπίζεται σε αυτούς με απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και δεν ξεπερνά σε ποσοστό το 15%. Οι εργαζόμενοι με απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης παρουσιάζουν διπλάσιο ποσοστό, πλησιάζει δηλαδή το 30% ενώ οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που μπορούν να εργαστούν με τηλεργασία ξεπερνά το 60%. Ωστόσο, αυτή η μεγάλη ανισότητα που παρουσιάζεται στη συγκεκριμένη κατανομή πιθανότατα ήταν και αναμενόμενη καθώς η τηλεργασία απαιτεί κατάρτιση, εξοικείωση με την τεχνολογία και υψηλό μορφωτικό επίπεδο στις περισσότερες περιπτώσεις.

Η τελευταία κατανομή διαχωρίζει τους εργαζομένους με βάση την μισθοδοσία τους. Ουσιαστικά οι εργαζόμενοι χωρίζονται σε πέντε (5) κατηγορίες και σε αυτή την κατανομή παρατηρούνται οι μεγαλύτερες ανισότητες. Οι εργαζόμενοι με την υψηλότερη μισθοδοσία μπορούν εν δυνάμει να εργαστούν με τηλεργασία σε ποσοστό 75% αυτών. Από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι που ανήκουν στην κατηγορία με τα χαμηλότερα εισοδηματικά κριτήρια το ποσοστό είναι μόλις 3%.

Στο *Γράφημα 10* παρουσιάστηκαν πέντε (5) κατανομές ενώ στην συνέχεια αναλύθηκαν η καθεμία ξεχωριστά. Είναι διακριτές οι διαφοροποιήσεις και οι ανισότητες σε καθεμία κατανομή. Οι πιο σημαντικές ανισότητες, όσον αφορά την εν δυνάμει τηλεργασία, παρατηρούνται στην κατανομή με βάση την μισθοδοσία ενώ οι μικρότερες διαφοροποιήσεις παρατηρούνται στην κατανομή που σχετίζεται με την τοποθεσία της επιχείρησης.

3.3.3. Η τηλεργασία στην Ελλάδα

Όπως παρουσιάστηκε και παραπάνω η Ελλάδα υστερούσε σημαντικά στην εφαρμογή της τηλεργασίας πριν την εμφάνιση της πανδημίας. Το ίδιο συνέβη και με την εισαγωγή της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις και τις υπηρεσίες εξαιτίας του Covid-19. Τα ποσοστά της τηλεργασίας πριν και μετά την πανδημία ήταν και παραμένουν αρκετά χαμηλά σε σχέση με τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ελλάδα βρίσκεται στην προτελευταία θέση και αυτό οφείλεται στην διαχρονική δυσκολία προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες, και πιο συγκεκριμένα στις ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές και στα σύγχρονα συστήματα οργάνωσης της εργασίας στις επιχειρήσεις. Ωστόσο, να αναφερθεί για ακόμα μια φορά ότι η Ελλάδα έχει

μεγαλύτερες δυνατότητες αξιοποίησης της τηλεργασίας που σύμφωνα με διάφορες μελέτες θα συμβάλει τα μέγιστα στην ανάπτυξη της οικονομίας της.

Τα υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας τόσο στο σύνολο των κρατών μελών όσο και στην χώρα μας παρατηρούνται σε κλάδους και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τομείς όπως η πληροφορική, η επικοινωνία και τα logistics. Ταυτόχρονα ο ψηφιακός μετασχηματισμός της οικονομίας αλλάζει τόσο τα σύγχρονα επαγγέλματα όσο και τα πιο παραδοσιακά.

Σε αυτό το σημείο θα αναφερθούν ορισμένα συμπεράσματα από μια έρευνα που διεξήγαγε ο ΣΕΒ το 2019 (πριν την πανδημία) σε ένα δείγμα 831 επιχειρήσεων με απασχόληση άνω των τριάντα (30) ατόμων σε έξι (6) κλάδους. Σύμφωνα με την έρευνα, μια (1) στις τέσσερις (4) επιχειρήσεις εφαρμόζει την τηλεργασία ως μορφή απασχόλησης, ωστόσο παρατηρούνται σημαντικές διαφορές ως προς τα ποσοστά μεταξύ των κλάδων που μελετήθηκαν. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε κλάδους που σχετίζονται με την γνώση εφαρμόζουν την τηλεργασία για τους υπαλλήλους τους σε μεγαλύτερο βαθμό από τις επιχειρήσεις σε κλάδους έντασης κεφαλαίου.

Από την άλλη πλευρά, έρευνα της ΓΣΕΕ που διενεργήθηκε το Σεπτέμβριο 2020 σε εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα, για την καταγραφή και συγκριτική αποτίμηση δεικτών κλίματος αναφορικά με την αισιοδοξία, την εξέλιξη των αμοιβών και την ασφάλεια της θέσης εργασίας, κατέδειξε ότι υπάρχει μεγάλη επιφύλαξη των εργαζομένων απέναντι στην ανάπτυξη της τηλεργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω παραμέτρους. Πιο συγκεκριμένα, το 67% αξιολογεί αρνητικά την τηλεργασία ως προς την διασφάλιση των εργασιακών δικαιωμάτων του. Το 61% θεωρεί ότι λειτουργεί αρνητικά ως προς τις ώρες εργασίας του ενώ αντίστοιχο ποσοστό (60%) θεωρεί ότι η τηλεργασία επηρεάζει αρνητικά την μισθοδοσία του. Επιπλέον, το 52% των ερωτηθέντων κρίνει ότι η τηλεργασία επηρεάζει αρνητικά την προσωπική του ζωή και το 45% ότι με την εφαρμογή της τηλεργασίας περιορίζεται η επαγγελματική του εξέλιξη. Όλα τα παραπάνω, δηλώνουν ότι η πλειοψηφία των ιδιωτικών υπαλλήλων στην Ελλάδα έχουν αρνητική άποψη για την τηλεργασία καθώς «μπήκε» απότομα στην ζωή τους χωρίς να έχουν λάβει την απαραίτητη κατάρτιση για να ανταπεξέλθουν και διότι σε ορισμένες περιπτώσεις δεν τηρήθηκαν τα απαραίτητα μέτρα από τους εργοδότες κατά την διάρκεια της τηλεργασίας του εργαζομένου.

Στην αρνητική άποψη που παρατηρείται από την πλευρά των ιδιωτικών υπαλλήλων ως προς την εφαρμογή της τηλεργασίας σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και το «κενό» που υπάρχει στο νομοθετικό/ θεσμικό πλαίσιο τόσο στην Ελλάδα όσο και στο σύνολο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το συγκεκριμένο ζήτημα θα αναλυθεί ενδελεχώς σε επόμενη ενότητα.

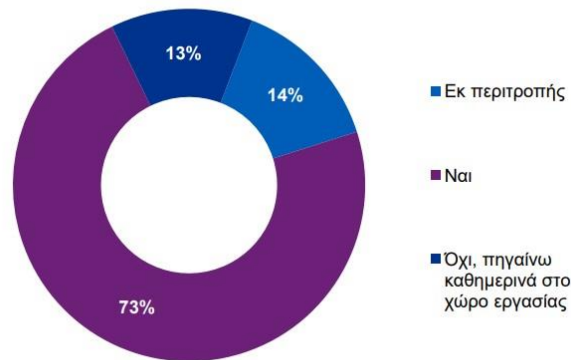
Σε επόμενο στάδιο, θα αναλυθούν τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήγαγε η KPMG σε ένα δείγμα 1051 εργαζομένων περίπου την ίδια περίοδο που έγινε και η έρευνα του ΓΣΕΕ, το έτος 2020. Από το συνολικό αριθμό των ερωτηθέντων το 95% είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου ενώ

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

άνω των 60 ετών είναι μόλις το 6%. Επίσης, από το σύνολο το ερωτηθέντων μόνο το 13% ζει μόνος/η του/της, το 33% συγκατοικεί ενώ το υπόλοιπο 54% ζει με παιδιά στο σπίτι.

Σύμφωνα με την έρευνα το 87% έχει σταματήσει να πηγαίνει στο χώρο εργασίας σε καθημερινή βάση ενώ το 50% από αυτούς που συνεχίζουν να εργάζονται δια ζώσης θεωρούν ότι έχουν την δυνατότητα να εργαστούν εξ αποστάσεως όπως φαίνονται και στα παρακάτω γραφήματα.

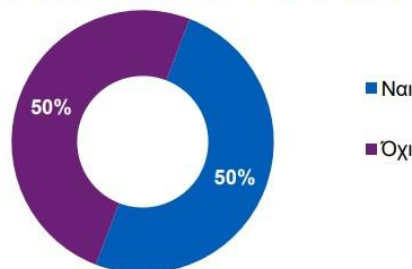
Εσείς εργάζεστε εξ αποστάσεως;



Γράφημα 11. Ποσοστό εργαζομένων εξ αποστάσεως σε έρευνα.

Πηγή: KPMG

Με βάση το αντικείμενο εργασίας που έχετε, παρ' όλο που δεν έχει εφαρμόσει η εταιρεία σας αυτό το μέτρο, πιστεύετε ότι θα μπορούσατε να δουλεύατε εξ αποστάσεως;

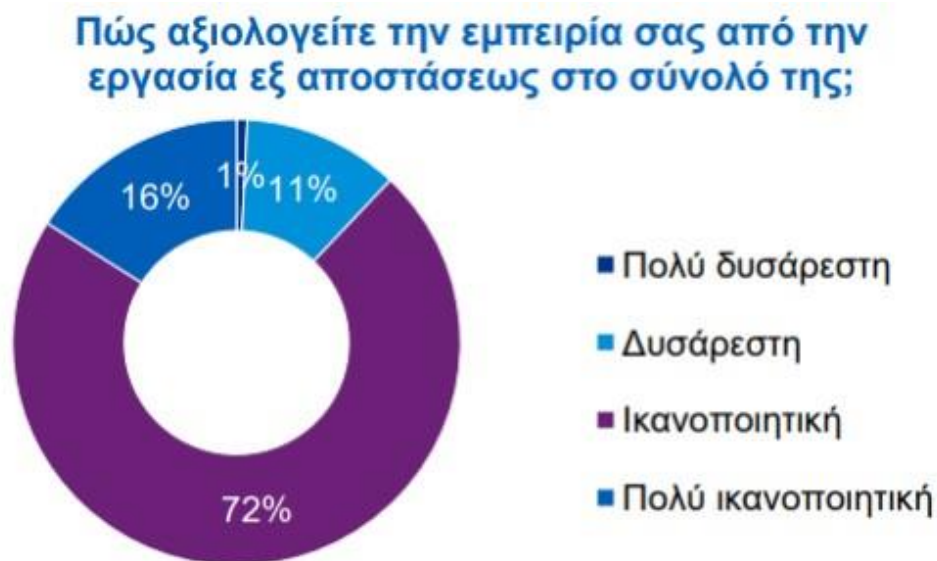


Γράφημα 12. Εκτίμηση για δυνατότητα τηλεργασίας με βάση το αντικείμενο εργασίας.

Πηγή: KPMG

Τα βασικότερα συμπεράσματα σύμφωνα με την έρευνα είναι ότι το 88% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι από την εφαρμογή της τηλεργασίας όπως φαίνεται και στο *Γράφημα 13*. Το *Γράφημα 14* δείχνει ότι το 79% των τηλεργαζόμενων θεωρεί ως μεγαλύτερο όφελος της τηλεργασίας ότι είναι ο χρόνος που εξοικονομείται από τις μετακινήσεις, με τους νέους έως 30 ετών να το εκτιμούν περισσότερο ενώ τους εργαζόμενους άνω των 60 ετών να

παρουσιάζουν τα χαμηλότερα ποσοστά. Επίσης, το 59% των ερωτηθέντων δήλωσε με την τηλεργασία δυσκολεύεται ο διαχωρισμός μεταξύ εργασίας και ξεκούρασης και το 57% των τηλεεργαζόμενων δυσκολεύεται με την τηλεργασία καθώς παρατηρείται έλλειψη αλλαγής παραστάσεων (βλέπε Γράφημα 15). Τέλος, όπως παρουσιάζεται στο Γράφημα 16, το 81% των εργαζομένων δηλώνει ότι έχει ήδη προσαρμοστεί στη τηλεργασία, ενώ μόλις το 6% δήλωσε πως δεν νιώθει έτοιμο και δυσκολεύεται να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες.



Γράφημα 13. Εμπειρική αξιολόγηση της Τηλεργασίας.

Πηγή: KPMG



Γράφημα 14. Θετικά της Τηλεργασίας.

Πηγή: KPMG

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

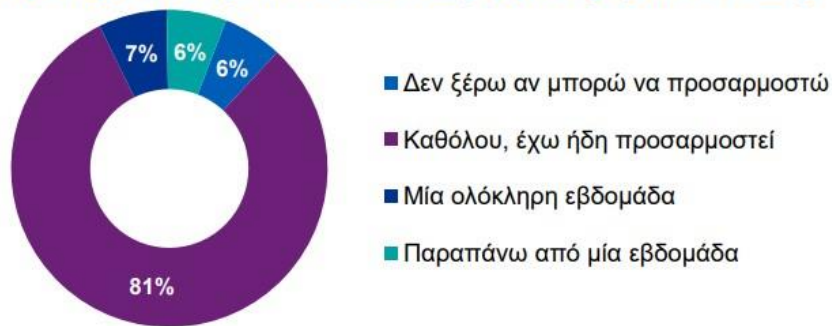
Τι είναι αυτό που σας δυσκολεύει περισσότερο δουλεύοντας εξ αποστάσεως;



Γράφημα 15. Δυσκολίες της Τηλεργασίας.

Πηγή: KPMG

Πόσο χρονικό διάστημα θεωρείτε ότι θα χρειαστείτε για την προσαρμογή σας στο νέο καθεστώς εργασίας εξ αποστάσεως;



Γράφημα 16. Χρόνος προσαρμογής στην Τηλεργασία.

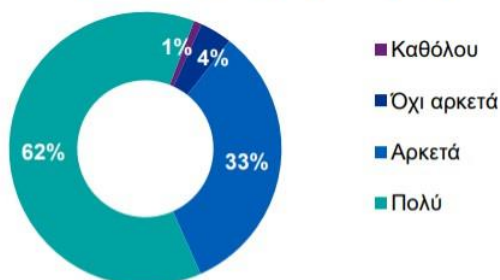
Πηγή: KPMG

Πέρα από τα συμπεράσματα που παρουσιάστηκαν παραπάνω αξίζει να αναφερθούν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις τους και τον τρόπο που συνέβαλαν για να την ασφάλεια της υγείας των υπαλλήλων τους αλλά και για τις παροχές προς τους τηλεργαζόμενους.

Τα επόμενα τέσσερα (4) γραφήματα δεν έχουν άμεσα σχέση με την τηλεργασία αλλά αξίζει να γίνει αναφορά διότι με τις παρακάτω απαντήσεις των εργαζομένων παρουσιάζονται οι παροχές αλλά και υπευθυνότητα των εργοδοτών προς τους εργαζομένους τους.

Σύμφωνα με την εν λόγω έρευνα, το 95% των εργαζομένων είναι ευχαριστημένοι με τα μέτρα που έλαβαν οι εταιρείες σχετικά με την πανδημία. Τα μέτρα που έλαβαν οι εταιρείες, είναι η ενημέρωση για την πανδημία, παροχή αντισηπτικών και масκών, θερμομετρήσεις, απολυμάνσεις καθώς και η εφαρμογή της τηλεργασίας. Επίσης, αντίστοιχο είναι και το ποσοστό που θεωρεί ότι τα μέτρα που εξαγγέλθηκαν από τους εργοδότες εφαρμόστηκαν στην πράξη. Τα στατιστικά παρουσιάζονται στα παρακάτω γραφήματα, *Γραφήματα 17 και 18.*

Πόσο αποτελεσματικά θα λέγατε ότι είναι τα μέτρα που έχει λάβει η εταιρεία σας σχετικά με την πανδημία;



Πόσο άμεσα εκτιμάτε ότι εφαρμόστηκαν αυτά τα μέτρα;



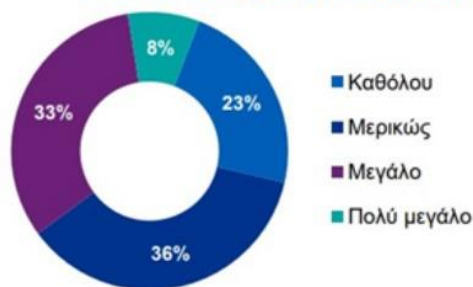
Γράφημα 17. Ικανοποίηση μέτρων σχετικά με την πανδημία.

Γράφημα 18. Εφαρμογή μέτρων στην πράξη.

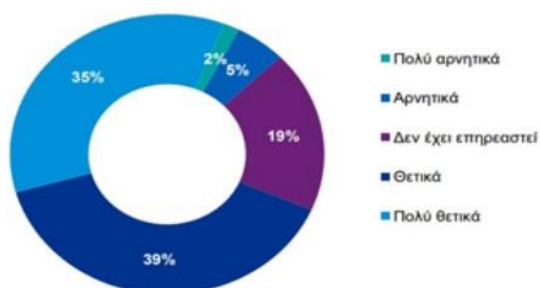
Πηγή: KPMG

Στο *Γράφημα 19* παρουσιάζεται η ικανοποίηση των υπαλλήλων σχετικά με την ψυχολογική στήριξη που έλαβαν από την εργοδότη εταιρεία τους. Τα ποσοστά είναι αρκετά χαμηλά καθώς μόλις το 41% θεωρεί ότι έλαβε ικανοποιητική στήριξη. Αντίθετα, στο *Γράφημα 20* τα ποσοστά θετικής άποψης για την εταιρεία αγγίζουν το 74% και αφορούν την στάση της για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι σας έχει υποστηρίξει ψυχολογικά και κοινωνικά η εταιρεία σας αυτή την περίοδο;



Πώς έχει επηρεαστεί η γνώμη σας για την εταιρεία σας με βάση τη στάση της σχετικά με τα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας;



Γράφημα 19. Ψυχολογική στήριξη της εταιρείας προς τον εργαζόμενο.

Γράφημα 20. Άποψη εργαζομένων για την εταιρεία τους.

Πηγή: KPMG

3.4. Η τηλεργασία ήρθε για να μείνει

Οι περισσότερες χώρες έχουν αρχίσει να επιστρέφουν στην κανονικότητα, το ίδιο ισχύει και για τις επιχειρήσεις. Η πανδημία είναι σε ύφεση και οι περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να επιστρέψουν στην δια ζώσης εργασία. Ωστόσο, όπως συνέβη επανειλημμένα τα τελευταία χρόνια, υπάρχει ο κίνδυνος ενός νέου «κύματος» που θα περιορίσει ξανά την διά ζώσης εργασία.

Οι ειδικοί αναφέρουν συνεχώς ότι υπάρχει ο κίνδυνος ενός νέου κύματος και υπογραμμίζεται ότι πρέπει να τηρούνται πάντα τα μέτρα ασφαλείας και οι αποστάσεις ώστε να αποφευχθεί η έξαρση του Covid-19. Τα μέτρα προστασίας καθώς και ο κίνδυνος που υπάρχει για ένα νέο κύμα της πανδημίας οδήγησε αρκετές εταιρείες να εφαρμόσουν νέους τρόπους εργασίας για να μην κινδυνεύσει η βιωσιμότητά τους. Ουσιαστικά, όλοι έπρεπε να προσαρμοστούν σε έναν νέο τρόπο ζωής και εργασίας, με νέες συνθήκες εργασίας και νέους κανόνες. Η τηλεργασία πήρε αυτό τον ρόλο, και αποτέλεσε ένα είδος απασχόλησης που κρίθηκε αναγκαίο για την υλοποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

Για αυτό τον λόγο, πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από έρευνες, επιστημονικές εκτιμήσεις και σενάρια σχετικά με την δυναμική της τηλεργασίας καθώς και για την μελλοντική της εφαρμογή

σε διάφορους κλάδους και επαγγέλματα. Οι έρευνες αυτές παρουσιάζουν σε ποιους τομείς η τηλεργασία είναι λειτουργικά, τεχνικά και οικονομικά εφικτή καθώς και που αναμένεται να παρουσιάσει σημαντική αύξηση στο άμεσο μέλλον. Στο επίκεντρο των ερευνών είναι κυρίως οι λεγόμενοι «teleworkable sectors» (κλάδοι και επαγγέλματα δηλαδή όπου η εφαρμογή της τηλεργασίας είναι εφικτή σε πιο γενικευμένη βάση).

3.4.1. Έρευνα KPMG

Σύμφωνα με την έρευνα, που έγινε αναφορά και στην προηγούμενη ενότητα, της KPMG σε ένα δείγμα 1051 εργαζόμενων στον ελλαδικό χώρο τον Απρίλιο του 2020 αντλούνται σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με την τηλεργασία και τι μέλει γενέσθαι.

Αρχικά, το 67% των ερωτηθέντων δεν είχε εργαστεί ξανά με τηλεργασία ή είχε συμβεί κατ' εξαίρεση, ενώ μόλις το 1% εργαζόταν συστηματικά εξ αποστάσεως. Τα αναλυτικά αποτελέσματα να παρουσιάζονται στο *Γράφημα 21*.

Στη συνέχεια, στο *Γράφημα 22* παρουσιάζεται η γνώμη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν ήρθε για να μείνει η τηλεργασία με το 69% να θεωρεί ότι η τηλεργασία θα παραμείνει είτε σαν μόνιμος τρόπος απασχόλησης είτε μερικώς. Αντίστοιχα ποσοστά παρουσιάζονται ως προς την καθιέρωση της τηλεργασίας με το 64% να θεωρεί θετική την εφαρμογή της σε μόνιμη βάση ενώ αρνητική την θεωρεί μόλις το 10% όπως φαίνεται στο *Γράφημα 23*.

Τέλος, στο *Γράφημα 24*, οι ερωτηθέντες εκφέρουν την άποψη τους σχετικά με ποιους τρόπους θα διευκολυνθεί η εξ αποστάσεως εργασία για τους ίδιους. Οι περισσότεροι θεώρησαν ότι η εταιρεία τους πρέπει να λάβει μέτρα ώστε να βελτιωθεί η επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας ενώ αντίστοιχα υψηλά ποσοστά παρουσιάζουν και άλλοι τομείς όπως είναι η απλοποίηση εταιρικών διαδικασιών, η εκπαίδευση σε νέα συστήματα εργασίας και η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων. Οι προτάσεις αυτές πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη από τα στελέχη των εταιρειών καθώς οι τηλεεργαζόμενοι είναι αυτοί που μπορούν να κρίνουν με ποιες παρεμβάσεις θα βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας τους και κατ' επέκταση και η αποδοτικότητα τους.



Γράφημα 21. Προηγούμενη εμπειρία Τηλεργασίας.

Πηγή: KPMG

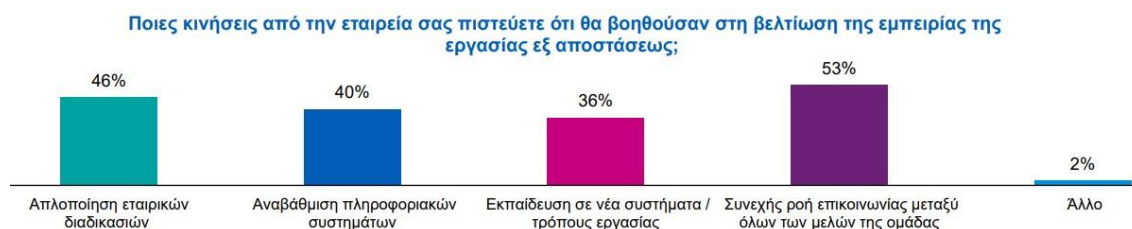
Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»



Γράφημα 22. Απόψεις σχετικά με την μελλοντική εφαρμογή της Τηλεργασίας στην Ελλάδα.

Γράφημα 23. Στάση εργαζομένων σε πιθανή μελλοντική καθιέρωση της Τηλεργασίας.

Πηγή: KPMG



Γράφημα 24. Προτάσεις εργαζομένων σχετικά με βελτίωση της Τηλεργασίας.

Πηγή: KPMG

3.4.2. Έρευνα Εργαστηρίου Διοίκησης Ανθρωπίνου Δυναμικού (ΔΑΔ) Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Η έρευνα του συγκεκριμένου εργαστηρίου έλαβε δράση σε δύο φάσεις. Η πρώτη φάση έλαβε χώρα τον Νοέμβριο του 2020, δηλαδή επτά (7) μήνες μετά την έρευνα της KPMG, ενώ η δεύτερη τον Νοέμβριο του 2021, ένα έτος δηλαδή μετά. Το δείγμα της έρευνας είναι 557 εργαζόμενοι που απασχολούνται σε όλους τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας και απαρτίζουν όλα τα εργασιακά προφίλ (ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, εργασιακή εμπειρία).

Πριν την πανδημία, είχατε εργαστεί από απόσταση;



Γράφημα 25. Προηγούμενη εμπειρία Τηλεργασίας.

Πηγή: ΑΔΑ

Σύμφωνα με το παραπάνω *Γράφημα 25*, πριν την εμφάνιση της πανδημίας που άλλαξε ριζικά την καθημερινότητα όλων μας δεν είχε εργαστεί με τηλεργασία το 71,9% του δείγματος ενώ μόλις το 4,7% εργαζόταν συστηματικά. Τα αντίστοιχα ποσοστά τροποποιήθηκαν αισθητά ύστερα από την εμφάνιση του Covid-19 καθώς τον Νοέμβριο του 2021 το 54% είχε εργαστεί έστω μια φορά με τηλεργασία. Πιο συγκεκριμένα, τα ποσοστά των εργαζομένων που είχαν πλέον «επαφή» με την τηλεργασία σχεδόν διπλασιάστηκαν αφού προ πανδημίας ήταν στο 28% και έφτασαν τα τέλη του 2021 στο 54%, μια ποσοστιαία αύξηση της τάξης του 26%!

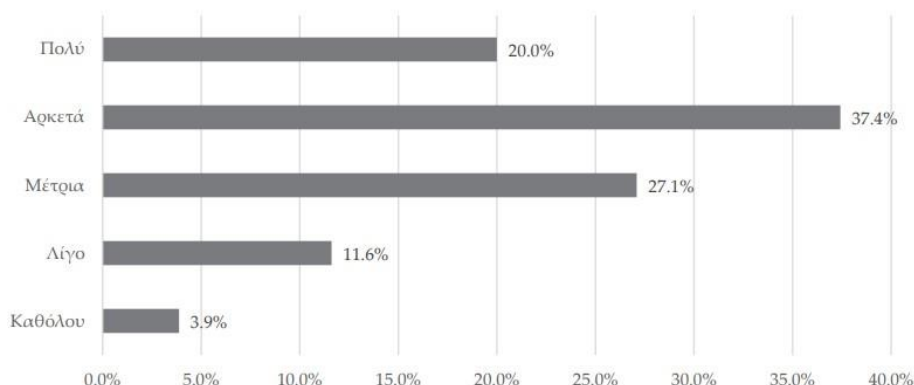
Ωστόσο, τα ποσοστά των τηλεεργαζόμενων έπεσαν το 2021 σε σχέση με το 2020. Το 2020 το ποσοστό των τηλεεργαζόμενων ήταν στο 52,1% ενώ το 2021 έπεσε στο 27,8%. Αυτό οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στην μείωση της υποχρεωτικότητας της τηλεργασίας τόσο στον ιδιωτικό τομέα όσο και στον δημόσιο αλλά και στο εμβολιασμό κατά του Covid-19 (βλέπε *Πίνακα 4*). Όσον αφορά τους τηλεεργαζόμενους, οι περισσότεροι επιθυμούν να συνεχίσουν να εργάζονται υπό το ίδιο καθεστώς σε ποσοστό 85%, όπως φαίνεται και στο *Γράφημα 26*. Άξιο αναφοράς είναι από αυτό το 45% που δεν έχει εργαστεί ποτέ με τηλεργασία, το 10% περίπου θα επιθυμούσε να δοκιμάσει την εργασία υπό αυτό το καθεστώς.

Εμπειρία τηλεργασίας		
	2021	2020
Εργασία από απόσταση	27,8%	52,1%
Εργασία δια ζώσης	71,5%	45%

Πίνακας 4. Εμπειρία τηλεργασίας

Πηγή: ΑΔΑ

Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να συνεχίσετε την εργασία από απόσταση;

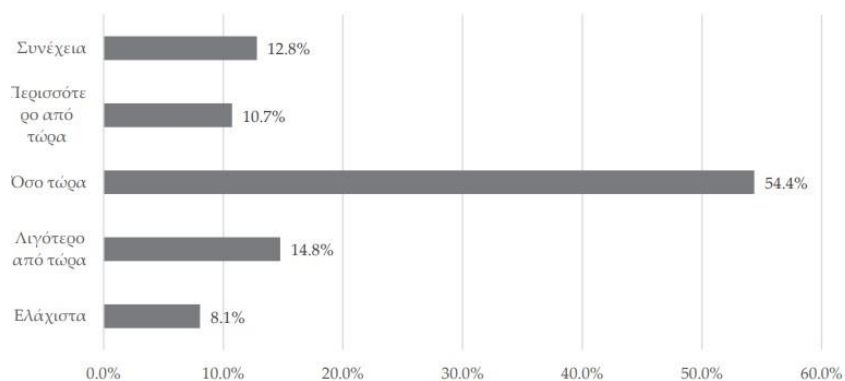


Γράφημα 26. Επιθυμία συνέχισης εργασίας με Τηλεργασία.

Πηγή: ΑΔΑ

Στο *Γράφημα 27*, παρουσιάζονται οι απαντήσεις όσων εργάζονται από απόσταση και αφορά την προτίμηση τους σχετικά με την συχνότητα της τηλεργασίας. Η πλειοψηφία των τηλεργαζόμενων επιθυμεί να συνεχίσει να εργάζεται όπως και την στιγμή της έρευνας σε ποσοστό 54,4%. Οι τηλεργαζόμενοι που επιθυμούν να διακόψουν την τηλεργασία ή να την μειώσουν είναι στα ίδια επίπεδα με τους τηλεργαζόμενους που θέλουν να εργάζονται περισσότερο με τηλεργασία ή και συνέχεια. Τα ποσοστά και για τις δύο ουσιαστικά κατηγορίες ανέρχονται περίπου στο 23%.

Πόσο συχνά επιθυμείτε να εργάζεστε από απόσταση;



Γράφημα 27. Επιθυμία συχνότητας εργασίας με Τηλεργασία.

Πηγή: ΑΔΑ

Το προηγούμενο γράφημα αφορούσε μόνο τους τηλεργαζόμενους. Στο επόμενο, *Γράφημα 28*, παρουσιάζονται οι απόψεις όλων των εργαζομένων που έχουν εμπειρία τηλεργασίας σχετικά με την συχνότητα τηλεργασίας που θα επιθυμούσαν. Σύμφωνα, με την έρευνα το 50% του δείγματος επιθυμεί να εργάζεται με τηλεργασία συχνά ή τακτικά. Επίσης, ενδιαφέρον είναι ότι σε μόνιμη βάση επιθυμεί να εργάζεται με τηλεργασία μόνο το 6% ενώ το 9,5% δεν επιθυμεί να εργαστεί καθόλου από απόσταση. Και από τα δύο αυτά γραφήματα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων επιθυμεί να βρίσκεται σε καθεστώς τηλεργασίας αλλά όχι σε μόνιμη βάση.

Πόσο συχνά θα θέλατε να εργάζεστε από
απόσταση;



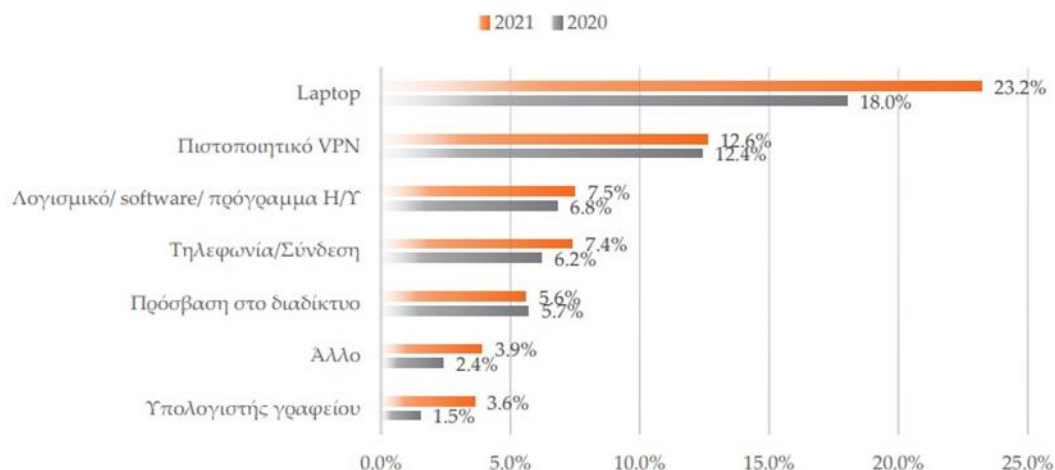
Γράφημα 28. Ποσοστά επιθυμίας του συνόλου των εργαζομένων να εργαστούν με Τηλεργασία

Πηγή: ΑΔΑ

Σύμφωνα, με το *Γράφημα 29*, το 2020 η πλειοψηφία των εργοδοτών (53%) παρείχαν στήριξη στους τηλεργαζόμενους ενώ το 2021 η στήριξη των εργοδοτών αυξήθηκε σημαντικά σε ποσοστό 63,8%. Όπως φαίνεται και στο *Γράφημα 29*, οι επιχειρήσεις παρείχαν στους τηλεργαζόμενους κυρίως φορητούς υπολογιστές, πιστοποιητικά VPN, τα απαραίτητα λογισμικά και προγράμματα (MS Teams, Zoom, MS Office, σύνδεση με server, Webex και εξειδικευμένα προγράμματα, π.χ. σχεδιασμού), τηλεφωνία και σύνδεση στο διαδίκτυο.

Συμπερασματικά, να τονιστεί ότι ναι μεν το 2021 μειώθηκαν περίπου στο ήμισυ τα ποσοστά τηλεργασίας για τους εργαζόμενους αλλά από την άλλη πλευρά αυξήθηκε αισθητά η επένδυση των εταιρειών με τον κατάλληλο εξοπλισμό προς αυτούς που συνέχισαν να εργάζονται από απόσταση. Αυτό συνέβη, διότι η εφαρμογή με τηλεργασία το 2020 πιθανότατα για τις περισσότερες επιχειρήσεις θεωρήθηκε ως λύση ανάγκης ενώ ταυτόχρονα δεν είχαν δημιουργεί ακόμη οι κατάλληλες συνθήκες εφαρμογής της. Ωστόσο, υπήρξαν και εταιρείες που αντιλήφθηκαν ότι η τηλεργασία αποτελεί μια μεγάλη ευκαιρία τόσο για τις ίδιες όσο και για τους τηλεργαζόμενους και προχώρησαν στις απαραίτητες παροχές προς τους εργαζόμενους τους σε βάθος χρόνου.

Ποιο/ ποια νέο εργαλείο/α σας παρείχε ο οργανισμός σας για την εργασία από απόσταση ;



Γράφημα 29. Παροχή εξοπλισμού κατά την διάρκεια της Τηλεργασίας.

Πηγή: ΑΔΑ

Γενικότερα, και τα δύο έτη, παρατηρήθηκε ότι οι ηλικιακά μεγαλύτεροι εργαζόμενοι είχαν επιφυλάξεις ως προς την τηλεργασία και λιγότερη επιθυμία να εργαστούν από το σπίτι αλλά και να επικρατήσει η τηλεργασία στις επιχειρήσεις που εργάζονται. Επίσης, τα επαγγέλματα που απαιτούν διαπροσωπικές επαφές παρουσιάζουν χαμηλότερα ποσοστά στην χρήση της τηλεργασίας, τέτοια επαγγέλματα είναι η εκπαίδευση, η ιατρική, χειρωνακτικά επαγγέλματα κ.α.. Από την άλλη πλευρά, θετικοί στην τηλεργασία είναι όσοι εργάζονται πάνω σε αναλύσεις, διαχείριση αρχείων, σχεδιαστικά προγράμματα κ.α.. Πιο συγκεκριμένα θετικά στην τηλεργασία παρουσιάζονται οι μηχανικοί, σχεδιαστές, δημόσιοι υπάλληλοι, αναλυτές και οικονομολόγοι.

4. Θεσμικό πλαίσιο Τηλεργασίας

Είναι γεγονός ότι στην Ελλάδα η τηλεργασία δεν ρυθμιζόταν μέσω ενός σύγχρονου θεσμικού πλαισίου. Υπήρχε ένα μεγάλο νομοθετικό κενό το οποίο με την πάροδο του χρόνου καλυπτόταν και με την έλευση της πανδημίας έκλεισε σε μεγάλο βαθμό. Η αρχή έγινε όπως συνηθίζεται σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, το 2002, όπου υπογράφηκε η Συμφωνία- Πλαίσιο για την τηλεργασία με την οποία έγινε μια προσπάθεια κάλυψης αυτού του κενού στη νομοθεσία όλων των μελών κρατών της Ε.Ε.. Για αυτό τον λόγο, αρχικά θα αναλυθεί η σχετική Συμφωνία- Πλαίσιο ως προς τα άρθρα που την απαρτίζουν και στη συνέχεια θα δοθεί έμφαση στην ελληνική νομοθεσία πριν και κατά την διάρκεια της κρίσης του Covid-19.

4.1.Ευρωπαϊκό Θεσμικό Πλαίσιο

Η Συμφωνία- Πλαίσιο για την τηλεργασία θεσπίστηκε ύστερα από πρωτοβουλία της Ε.Ε. πριν από 20 έτη, δηλαδή το 2002. Παρακάτω αναλύονται τα άρθρα της συγκεκριμένης οδηγίας που

αποτελέσαν σε επόμενο στάδιο και τα θεμέλια της ελληνικής νομοθεσίας σχετικά με την εργασία από απόσταση.

Σύμφωνα με το άρθρο 1 σκοπός της προαναφέρουσας συμφωνίας αποτελούσε ο εκσυγχρονισμός της οργάνωσης της εργασίας, η βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, η πραγματοποίηση της αναγκαίας ισορροπίας μεταξύ ευελιξίας και ασφάλειας, η βελτίωση της ποιότητας των θέσεων απασχόλησης και των ευκαιριών ένταξης των ατόμων με δυσκολίες στην αγορά εργασίας και εν κατακλείδι η θέσπιση ενός κοινού πλαισίου προστασίας κάθε μορφής κανονικής τηλεργασίας.

Το άρθρο 3 ορίζει την τηλεργασία ως μορφή απασχόλησης που έχει οικειοθελή χαρακτήρα, ενώ προκρίνει, ότι η πληροφόρηση του εργαζομένου, σχετικά με τους όρους και τις συνθήκες τηλεργασίας αλλά και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του, που πρέπει να αναφέρονται πάντοτε με έγγραφο τρόπο. Καθίσταται δε σαφές ότι, η μετάβαση στην τηλεργασία δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζόμενου, αλλά μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία, ενώ η άρνηση ενός εργαζομένου να τηλεργαστεί, δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της εργασιακής του σχέσης, ούτε τη μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης του.

Στο άρθρο 4 εισάγεται η αρχή της ίσης μεταχείρισης μεταξύ τηλεργαζόμενων και εργαζομένων μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, ως προς τις συνθήκες απασχόλησης.

Με το άρθρο 5 θεσπίζεται η υποχρέωση της επιχείρησης για ενημέρωση του τηλεργαζόμενου για ζητήματα προστασίας των δεδομένων της, τη λήψη των κατάλληλων μέτρων για το σκοπό αυτό και την υποχρέωση συμμόρφωσης του τηλεργαζόμενου προς τους κανόνες της.

Στο άρθρο 6 αναφέρεται η υποχρέωση του εργοδότη για τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής του τηλεργαζόμενου, αλλά και η υποχρέωση σεβασμού της αρχής της αναλογικότητας σε περίπτωση εφαρμογής συστήματος ελέγχου στο πλαίσιο της τηλεργασίας (εναρμόνιση με το ΠΔ 398/94 περί οθονών οπτικής απεικόνισης).

Με το άρθρο 7 η Συμφωνία- Πλαίσιο τονίζει τον ενδοτικού δικαίου χαρακτήρα των συμβατικών όρων που ρυθμίζουν τα θέματα εργασιακού εξοπλισμού, ευθύνης και δαπανών κατά την τηλεργασία, καθώς και την αναγκαιότητα για σαφή προσδιορισμό τους. Υποχρεώσεις του εργοδότη ορίζονται η παροχή, η εγκατάσταση, η συντήρηση και η τεχνική υποστήριξη του απαραίτητου εξοπλισμού για την τηλεργασία, την κάλυψη του κόστους που συνδέονται με αυτήν, καθώς και των δαπανών που συνδέονται με την ζημιά στον εξοπλισμό και στα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τον τηλεργαζόμενο. Από την άλλη πλευρά, ως υποχρεώσεις του τηλεργαζόμενου ορίζεται η φροντίδα του εξοπλισμού που του παρέχεται και η μη διανομή υλικού, μέσω του διαδικτύου.

Στο άρθρο 8, ο εργοδότης καθίσταται υπεύθυνος για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας του τηλεργαζόμενου, πάντα όπως αναφέρονται στις ισχύουσες διατάξεις, καθώς και για την ενημέρωσή του για την πολιτική της επιχείρησης, σχετικά με τους 18 κανόνες υγιεινής και ασφάλειας τους οποίους ο τηλεργαζόμενος οφείλει να τηρεί. Επίσης, θεσπίζεται, υπό τις νόμιμες προϋποθέσεις, η δυνατότητα πρόσβασης του εργοδότη, των εκπρόσωπων των εργαζόμενων και των αρμόδιων αρχών στο χώρο τηλεργασίας για τον έλεγχο των όρων υγιεινής και ασφάλειας, κατά τις ισχύουσες διατάξεις.

Το άρθρο 9 αναφέρει ρητά ότι η οργάνωση του χρόνου εργασίας του τηλεργαζόμενου καθορίζεται τόσο από τον ίδιο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών της εκάστοτε επιχείρησης. Ο όγκος εργασίας και τα κριτήρια απόδοσης πρέπει να είναι για τον τηλεργαζόμενο ίδια με εκείνα των συγκρίσιμων εργαζομένων. Επίσης, αναφέρει ότι ο εργοδότης οφείλει να διασφαλίζει τη λήψη αποτρεπτικών μέτρων όσον αφορά την απομόνωση των τηλεργαζόμενων και να δίνει τη δυνατότητα συναντήσεων με τους συναδέλφους τους ενώ πρέπει να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που σχετίζονται με την επιχείρηση.

Στο άρθρο 10, επανεμφανίζεται η εφαρμογή ίσης μεταχείρισης σε όλους τους εργαζομένους, με αναφορά στα θέματα πρόσβασης στην κατάρτιση, στις δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης και στις πολιτικές αξιολόγησης των τηλεργαζόμενων σε σχέση με τους άλλους εργαζομένους που ανήκουν στην ίδια κατηγορία απασχολούμενων.

Ομοίως, το άρθρο 11 εξαλείφει την απαγόρευση διακρίσεων και σε επίπεδο συλλογικών δικαιωμάτων και ειδικότερα σε ότι σχετίζεται με την επικοινωνία των τηλεργαζόμενων με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, την άσκηση των δικαιωμάτων τους στα αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζομένων και την προσμέτρησή τους στο συνολικό αριθμό των εργαζομένων της επιχείρησης.

Το άρθρο 12 θεσπίζει για τον εργοδότη την υποχρέωση ενημέρωσης του τηλεργαζόμενου για κάθε περιορισμό στη χρήση συσκευών ή άλλων ειδών πληροφορικής, καθώς και για τις κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησης των συμφωνηθέντων.

Στη συνέχεια, το άρθρο 13 αποτελεί τη μοναδική ειδική αναφορά στην κατ' οίκον τηλεργασία και ορίζει ότι η πρόσβαση του εργοδότη/ προϊσταμένου στην κατοικία του τηλεργαζόμενου που χρησιμοποιείται σαν χώρος εργασίας, μπορεί να πραγματοποιηθεί, ύστερα από κατόπιν σχετικού αιτήματος του τηλεργαζόμενου για σχετική επιθεώρηση, είτε με κάποια προειδοποίηση, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη στην αρχική συμφωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων.

Σύμφωνα με το άρθρο 14 καθορίζεται εξ αρχής η εκμετάλλευση, στην οποία ο τηλεργαζόμενος ασκεί τα συλλογικά δικαιώματά του, ενώ οι εκπρόσωποι των εργαζομένων πληροφορούνται και γνωμοδοτούν για την εισαγωγή της τηλεργασίας, όπως προβλέπουν οι διατάξεις περί σωματείων

και συνδικαλιστικών οργανώσεων του Ν. 1264/1982 και συμβουλίων εργαζομένων του Ν. 1767/1988 όπως εκάστοτε ισχύουν.

Η Συμφωνία- Πλαίσιο δόθηκε ως σύσταση στα κράτη μέλη της Ε.Ε. με την προοπτική να ενσωματωθούν οι ρυθμίσεις της συμφωνίας, είτε με τη σύναψη συλλογικών συμβάσεων εργασίας (εθνική, κλαδική, επιχειρησιακή), είτε με άτυπες συμφωνίες, είτε ακόμα και με συνδυασμό των δυο.

Επειδή η Συμφωνία αποτελούσε σύσταση, και δεν μορφοποιήθηκε ποτέ σε Ευρωπαϊκή Οδηγία, η ενσωμάτωση της στην εθνική νομοθεσία στηρίχθηκε στην πρωτοβουλία των επιμέρους εθνικών εταίρων και στις ειδικές πρακτικές κάθε χώρας. Στην Ελλάδα αυτή η ευρωπαϊκή Συμφωνία ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία το 2006. Ουσιαστικά, αυτό συνέβη με την προσάρτησή της στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2006/2007. Με αυτόν τον τρόπο, εφαρμόστηκε κανονιστική ισχύ για όλους τους εργαζομένους όλων των κλάδων της χώρας μας ενώ ειδικές ρυθμίσεις για την προστασία των τηλεεργαζόμενων υπήρξαν με τον Ν.3896/2010.

Γενικού χαρακτήρα διατύπωση σχετικά με την τηλεργασία συναντάται στην ελληνική νομοθεσία στο άρθρο 5 του Νόμου 3846/2010, στον οποίο, δεν υπήρξαν ειδικές ρυθμίσεις και ρυθμίσεις κατά κλάδο, όμως παρά την γενικότητα του, εντάχθηκαν στη συγκεκριμένη νομοθεσία κρίσιμοι όροι για τις ειδικές υποχρεώσεις του εργοδότη έναντι του εργαζόμενου και την λειτουργική ένταξη του τηλεεργαζόμενου στην επιχείρηση και τη σχέση εξάρτησης εργαζόμενου από τον εργοδότη. Πιθανώς, κύριος σκοπός της διάταξης αυτής ήταν να μην καταλείπεται αμφιβολία σχετικά με το πρόσωπο του εργοδότη.

Τέλος, να αναφερθεί ότι η εφαρμογή νομικά δεσμευτικών ρυθμίσεων για την τηλεργασία σε χώρες της Ε.Ε. δεν σημαίνει απαραίτητα ότι παρακινούν τις εταιρείες να εφαρμόσουν αυτό το μοντέλο εργασίας. Για παράδειγμα, κράτη όπως η Σλοβακία, η Τσεχία, η Λιθουανία, η Πολωνία, η Πορτογαλία και η Ουγγαρία που διαθέτουν νομοθετικές ρυθμίσεις παρατηρήθηκε ότι έχουν χαμηλότερα ποσοστά τηλεεργασίας από κράτη που ρυθμίζουν την τηλεργασία με άτυπους κανόνες, όπως η Σουηδία, η Ολλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Φινλανδία.

4.2. Ελληνικό Νομοθετικό Πλαίσιο

4.2.1. Νομοθετικό Πλαίσιο πριν την πανδημία

Όπως ήδη αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, μέχρι το 2006 υπήρχε μεγάλο νομοθετικό κενό ως προς την τηλεργασία. Αυτό άλλαξε με την Συμφωνία- Πλαίσιο που συστάθηκε στα κράτη μέλη της Ε.Ε. το 2002 και προσαρτήθηκε στην ελληνική νομοθεσία το 2006. Στη συνέχεια, όπως έχει και αυτό αναφερθεί παραπάνω, υπήρξαν ειδικές ρυθμίσεις για την προστασία των τηλεεργαζόμενων με τον Ν.3896/2010.

Η Συμφωνία- Πλαίσιο και το άρθρου 5 του ν.3846/2010 καθιέρωσαν τον οικειοθελή χαρακτήρα της τηλεργασίας στην Ελλάδα, η υποχρέωση του εργοδότη στο πλαίσιο της τηλεργασίας για έγγραφη ενημέρωση του αντισυμβαλλομένου τηλεργαζόμενου σχετικά με τους όρους και τις συνθήκες εργασίας του εντός προθεσμίας 8 ημερών, χωρίς όμως να επιβάλλονται κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησης των συμφωνηθέντων. Επίσης, ο εργοδότης οφείλει να ενημερώσει τον τηλεργαζόμενο για τα καθήκοντα του ενώ αναφέρεται και στην αποκατάσταση του κόστους που προκαλείται στον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την τηλεργασία.

Επιπλέον, από την έναρξη της σύμβασης δίνεται δίμηνη προθεσμία ώστε να ενημερωθεί εγγράφως ο τηλεργαζόμενος από τον εργοδότη του σχετικά με τους εκπρόσωπους του προσωπικού και τα στοιχεία επικοινωνίας τους, στο πλαίσιο ένταξης του εργαζομένου στα συλλογικά του εργασιακά δικαιώματα.



Εικόνα 12. Μέσα Τηλεργασίας.

Πηγή: skiadopouloslaw.gr

Η παράγραφος 2 του άρθρου 5 του ν. 3846/2010, «ξεκαθαρίζει» τον τρόπο μετάβασης του εργαζομένου από καθεστώς τηλεργασίας στην δια ζώσης εργασίας, η αλλαγή αυτή γίνεται ύστερα από συμφωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Ο νόμος δίνει την δυνατότητα προσαρμογής τριών μηνών, ώστε οποιοδήποτε από τους εμπλεκόμενους δεν επιθυμεί τη συνέχιση της τηλεργασίας, να το δηλώσει εντός αυτής της χρονικής περιόδου και με περιθώριο δεκαπέντε (15) ημερών από την δήλωση ο εργαζόμενος να προσφέρει τις υπηρεσίες του δια ζώσης. Βεβαίως, αξίζει να αναφερθεί ότι προβλέπεται από τον νόμο, υποχρέωση της εταιρείας να τοποθετήσει τον εργαζόμενο που διακόπτει την τηλεργασία του σε αντίστοιχη θέση με αυτή που

κατείχε και όταν βρισκόταν σε καθεστώς τηλεργασίας. Είναι ένα ιδιαίτερα σημαντικό τμήμα του νόμου καθώς προστατεύει τον εργαζόμενο από πιθανό υποβιβασμό.

Επιπρόσθετα, καθορίζεται η υποχρέωση του εργοδότη να καλύπτει το κόστος του τηλεεργαζόμενου που απαιτείται για να ανταποκριθεί σε αυτού του είδους εργασία (π.χ. τεχνική υποστήριξη, δαπάνες επισκευής, κόστος αντικατάστασης εξοπλισμού, δαπάνες τηλεπικοινωνιών κ.α.). Επίσης, συμπεριλαμβάνει στις υποχρεώσεις του εργοδότη τις δαπάνες που αφορούν τις συσκευές που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της τηλεργασίας αλλά ανήκουν στον εργαζόμενο.

Όπως διαπιστώνεται σημεία της Ελληνικής Νομοθεσίας σχετικά με την τηλεργασία ταυτίζονται με την σύσταση της Συμφωνίας- Πλαίσιο της Ε.Ε.. Αρκετά σημεία παρουσιάζουν κενά και ορισμένες αόριστες οδηγίες ωστόσο τα πρώτα βήματα σε αυτό το νέο είδους εργασία στα ελληνικά δεδομένα είχε γίνει.

4.2.2. Νομοθετικό Πλαίσιο μετά την πανδημία

Το επόμενο βήμα, σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο της τηλεργασίας, υλοποιήθηκε με την έλευση του Covid-19 στις αρχές του 2020. Αυτό συνέβη διότι λόγω της υγειονομικής κρίσης και για την προστασία των πολιτών εφαρμόστηκε σχεδόν σε όλους τους παραγωγικούς κλάδους της χώρας η εργασία από απόσταση. Επομένως, κρίθηκε επιβεβλημένη η νομοθεσία σχετικά με την τηλεργασία να αναθεωρηθεί.

Η αρχή έγινε τον Μάρτιο του 2020 όπου θεσπίστηκε μια σειρά από ΦΕΚ για τον περιορισμό της διασποράς του ιού, στα οποία ρυθμίζονται θέματα εφαρμογής της τηλεργασίας τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα.

Την περίοδο της πανδημίας στο πλαίσιο των έκτακτων αλλά και προσωρινών μέτρων για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό του Covid-19 η τηλεργασία έγινε υποχρεωτική ακόμα και για το σύνολο του προσωπικού χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα να αρνηθεί κάποιος την εξ αποστάσεως εργασία.

Επίσης, με βάση την νομοθεσία που θεσπίστηκε μετά την εμφάνιση της πανδημίας και την υποχρεωτικότητα της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι που εργάζονται από απόσταση έχουν τα ίδια δικαιώματα με το προσωπικό που εργάζεται δια ζώσης. Επιπλέον, ο εργοδότης εξακολουθεί να είναι υπεύθυνος για την προστασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και για το λογισμικό που χρησιμοποιεί το προσωπικό του.

Ο εργοδότης οφείλει να παρέχει στον τηλεεργαζόμενο τον απαραίτητο εξοπλισμό καθώς και να μεριμνά για την συντήρησή του, ώστε να έχει την δυνατότητα ο τηλεεργαζόμενος να φέρει σε πέρας την εργασία του.

Τέλος, σχετικά με τις συμβάσεις εργασίας, κατά την διάρκεια της πανδημίας, δεν απαιτείται να γίνει κάποια τροποποίηση ή να δηλωθεί η μετατροπή της σύμβασης. Αυτό ουσιαστικά δίνει την

Τζατζιμάκης Νεκτάριος
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

δυνατότητα στον εργοδότη να αποφασίζει, λαμβάνοντας υπόψη πρωτίστως την ασφάλεια του προσωπικού, αν ο εργαζόμενος θα εργαστεί από απόσταση. Από την πλευρά του, ο τηλεεργαζόμενος αποφασίζει τον χρόνο εργασίας του, τηρώντας την ισχύουσα νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις και τους εσωτερικούς κανονισμούς της εργοδότης επιχείρησης/ υπηρεσίας.

Αυτά ουσιαστικά ήταν κάποια έκτακτα μέτρα που έπρεπε να παρθούν ώστε να προστατευτούν τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι επιχειρήσεις. Αυτό συνέβη καθώς η τηλεργασία αποτελεί ο βασικός τρόπος συνέχισης της παραγωγικής δραστηριότητας την περίοδο της πανδημίας, φυσικά με κύρια προτεραιότητα την προστασία της υγείας των πολιτών και τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας Covid-19.



Εικόνα 13. Νομοσχέδιο για Τηλεργασία.

Πηγή: kathimerini.gr

Σε επόμενο στάδιο, και πιο συγκεκριμένα το περασμένο έτος, τον Ιούνιο του 2021, θεσμοθετήθηκε από τον υπουργό Εσωτερικών, κ. Βορίδη, νομοσχέδιο που αποσκοπεί στην ρύθμιση του πλαισίου οργάνωσης και εφαρμογής της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα, τόσο σε έκτακτες όσο και σε φυσιολογικές συνθήκες, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες αλλά και τις δυνατότητες που προσφέρει η πληροφορική για την εξ αποστάσεως εργασία.

Ο νόμος 4807/2021 προσδιορίζει εκ νέου την έννοια και τις αρχές της τηλεργασίας, καθορίζει το χρονικό πλαίσιο αλλά και τον τρόπο εφαρμογής της. Επίσης, αποσαφηνίζει την διαδικασία υποβολής αίτησης των εργαζομένων για να εργαστούν με τηλεργασία καθώς και την έκδοση της απόφασης, θετική ή αρνητική, και το περιεχόμενο της.

Στη συνέχεια, οροθετείται το πεδίο εφαρμογής της τηλεργασίας στο οποίο υπάγονται οι μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι αλλά και οι υπάλληλοι ιδιωτικού δικαίου ορισμένου ή αορίστου χρόνου, συμπεριλαμβανομένων των απασχολούμενων με σύμβαση έμμισθης εντολής, εφόσον η φύση

της εργασίας τους επιτρέπει να εργαστούν με καθεστώς τηλεργασίας. Εξαιρούνται, από τις παραπάνω κατηγορίες το εκπαιδευτικό προσωπικό και οι εκπαιδευτές σε όλες τις δομές κάθε βαθμίδας εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στον οικειοθελή χαρακτήρα της τηλεργασίας, όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες ενότητες. Επίσης, γίνεται αναφορά στην ίση μεταχείριση και αντιμετώπιση των εργαζόμενων και αποσαφηνίζεται ότι όλοι οι εργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και τις ίδιες υποχρεώσεις, ανεξάρτητα αν εργάζονται από απόσταση με καθεστώς τηλεργασίας ή στον φυσικό χώρο εργασίας.

Και σε αυτό το νομοσχέδιο εξασφαλίζεται ότι ο εκάστοτε δημόσιος φορέας είναι υπεύθυνος για την προστασία προσωπικών δεδομένων του υπαλλήλου και διασφαλίζεται ο σεβασμός της προσωπικής ζωής του εργαζομένου από τον φορέα, ο οποίος οφείλει να σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεεργαζόμενου και το απόρρητο των επικοινωνιών του. Πάνω σε αυτό, τονίζεται ότι οποιοδήποτε μέσο παρακολούθησης χρησιμοποιείται από τον εκάστοτε φορέα πρέπει να περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο για την αξιολόγηση και τον στόχο της εργασίας του τηλεεργαζόμενου.

Όσον αφορά το ευαίσθητο θέμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων αναφέρεται ότι ο εκάστοτε φορέας ευθύνεται αποκλειστικά για την επεξεργασία των δεδομένων που διαθέτει ο τηλεεργαζόμενος και πρέπει σε κάθε περίπτωση να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την ασφάλεια και την προστασία τους. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων πετυχαίνεται εφόσον ο φορέας παράλληλα με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων ενημερώνουν και εκπαιδεύουν κατάλληλα τους τηλεεργαζόμενους ώστε να μειωθούν οι πιθανότητες να διαρρεύσουν προσωπικά δεδομένα.

Να αναφερθεί ότι ο φορέας εξασφαλίζει ασφαλή απομακρυσμένη πρόσβαση στους πόρους πληροφοριακών συστημάτων του μέσω διαδικτύου. Επιβάλλει περιορισμούς για να διασφαλίσει την κρυπτογράφηση των δεδομένων που έχει πρόσβαση ο τηλεεργαζόμενος. Παράλληλα, εγκαθιστά ασφαλές πρωτόκολλο ασύρματης σύνδεσης στον χώρο τηλεργασίας του υπαλλήλου και δημιουργεί ένα ιδιωτικό δίκτυο το οποίο λειτουργεί έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να αισθάνονται ότι βρίσκονται στον φυσικό χώρο εργασίας τους.

Επιπλέον, ο φορέας υποχρεούται να εγκαταστήσει στον υπολογιστή ή σε οποιοδήποτε άλλο ηλεκτρονικό μέσο που χρησιμοποιεί ο τηλεεργαζόμενος για την εργασία του antivirus και firewall. Από την άλλη πλευρά, ο τηλεεργαζόμενος υποχρεούται να χρησιμοποιεί το υπηρεσιακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του φορέα για οποιαδήποτε αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων που έχουν σχέση με την υπηρεσία του και την εργασία του.

Όσον αφορά τις τηλεδιασκέψεις ο φορέας πρέπει χρησιμοποιεί πλατφόρμες που επιτρέπουν την κρυπτογράφηση του συνδέσμου σύνδεσης σε αυτές. Τονίζεται ρητά ότι κατά τις τηλεδιασκέψεις αλλά και για λόγους ελέγχου του τηλεεργαζόμενου δεν επιτρέπεται η χρήση της ενσωματωμένης

κάμερας στον σταθμό εργασίας του. Σε περίπτωση που εφαρμοστεί οποιοδήποτε σύστημα παρακολούθησης του τηλεεργαζόμενου, οφείλει να εξυπηρετεί τις λειτουργικές ανάγκες του φορέα, να αναλογεί στον στόχο εφαρμογής του και να εξυπηρετεί μόνο τον σκοπό που επιδιώκει.

Να τονιστεί ότι για να εφαρμοστεί η τηλεργασία στην πράξη το νομοσχέδιο επιβάλλει στον αρμόδιο φορέα να ελέγξει αν τηρούνται όλες οι προαναφερθείσες προδιαγραφές και μόνο αν τηρούνται όλες εφαρμόζεται η τηλεργασία, σε διαφορετική περίπτωση η τηλεργασία δεν λαμβάνει χώρα.

Και σε αυτό το νομοσχέδιο τονίζεται ο εθελούσιος χαρακτήρας της τηλεργασίας. Ωστόσο, σε περιπτώσεις έκτακτου κινδύνου, όπως είναι η δημόσια υγεία ο τηλεεργαζόμενος υποχρεούται να αποδεχθεί την πρόταση του φορέα και να εργαστεί με καθεστώς τηλεργασίας για όσο χρονικό διάστημα διαρκέσουν αυτές οι έκτακτες συνθήκες. Υπάρχει ένας ακόμη τρόπος να εφαρμοστεί η τηλεργασία και αυτή αφορά θέματα υγείας του εργαζόμενου, με τον φορέα να πρέπει να αποδεχθεί την εξ αποστάσεως εργασία εφόσον η φύση της εργασίας του εργαζόμενου ενώ αν υπάρχουν ειδικοί λόγοι απόρριψης της, ο φορέας οφείλει να ενημερώσει και να δικαιολογήσει γραπτώς στον υπάλληλο.

Σχετικά με τα χρονικά όρια της τηλεργασίας, εφαρμόζονται καθορισμένες ημέρες σε εβδομαδιαία και μηνιαία βάση κάθε έτους, ενώ μπορεί να παρέχονται για 40 εργάσιμες μέρες σε διάστημα 3 μηνών, ανά έτος και δεν μπορεί να εφαρμοστεί μεταξύ των ημερομηνιών, 15 Ιουλίου έως 30 Αυγούστου, εκτός αν ισχύουν οι έκτακτες συνθήκες που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο.

Το ωράριο τηλεργασίας ορίζεται από τις κείμενες γενικές ή ειδικές διατάξεις και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας όπου εφαρμόζονται ενώ μπορεί να εργάζεται εξ αποστάσεως μέχρι το 25% του προσωπικού του εκάστοτε φορέα, φυσικά σε καταστάσεις ειδικών συνθηκών αυτά τα ποσοστά αυξάνονται κατά πολύ.

Ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται από όπου κρίνει αυτός ότι πληρούνται όλες οι προδιαγραφές να εκτελεί αποτελεσματικά τα καθήκοντα του και τηρούνται όλα τα απαιτούμενα μέτρα ασφαλείας. Φυσικά, εντός Ελλάδας και πάντα απαιτείται η σχετική έγκριση από το αρμόδιο όργανο Διεύθυνσης του φορέα.

Ο Σταθμός Τηλεργασίας ουσιαστικά είναι ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός και η τεχνολογική συσκευή που απαιτείται για να μπορέσει ο τηλεεργαζόμενος να εργαστεί από απόσταση και παρέχεται από τον φορέα που εργάζεται ενώ η εγκατάσταση του εξοπλισμού γίνεται από την αρμόδια υπηρεσία. Ωστόσο, ο τηλεεργαζόμενος έχει την δυνατότητα να χρησιμοποιήσει τον δικό του εξοπλισμό εφόσον ο ίδιος το επιθυμεί. Σε αυτό το σημείο να αναφερθεί ότι σε περίπτωση βλάβης ή καταστροφής μέρος του εξοπλισμού τότε την διόρθωση ή την αντικατάσταση ή οποιαδήποτε αναβάθμιση αναλαμβάνει ο αρμόδιος φορέας. Μόνο σε περίπτωση βλάβης που

οφείλεται σε δόλο του υπαλλήλου το κόστος επιβαρύνει τον ίδιο. Τέλος, ο τηλεργαζόμενος δεν πρέπει να χρησιμοποιεί τον παρεχόμενο εξοπλισμό για προσωπική χρήση σε καμία περίπτωση.

Για να καθοριστούν οι θέσεις τηλεργασίας, το συγκεκριμένο νομοσχέδιο αναφέρει ότι πρωτίστως εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του φορέα, στη συνέχεια λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες του φορέα, έπειτα καθορίζεται η φύση των καθηκόντων του προσωπικού και που είναι δυνατή η διεκπεραίωση αυτών μέσω τηλεργασίας. Εφόσον, όλα αυτά ληφθούν ως προϋποθέσεις, ο προϊστάμενος κάθε διεύθυνσης κάθε αυτοτελούς τμήματος του φορέα, δύο φορές κάθε χρόνο ή σε πιο σύντομο διάστημα αν παραστεί έκτακτη ανάγκη, καθορίζει τις θέσεις εργασίας τηλεργασίας καθώς και όλες τις λεπτομέρειες για την εφαρμογή της.

Στη συνέχεια, ο εργαζόμενος δηλώνει ότι θέλει να εργαστεί από απόσταση υποβάλλοντας επίσημο αίτημα στον προϊστάμενο της διεύθυνσης του φορέα του, όπου αναφέρει ρητά τον αριθμό ημερών που επιθυμεί να τηλεργαστεί αλλά και το συνολικό χρονικό διάστημα καθώς και το χώρο από όπου θα πραγματοποιείται η τηλεργασία. Επίσης, ο υπάλληλος δηλώνει αν θα εργαστεί με δικό του εξοπλισμό ή πρέπει να του τον παρέχει ο φορέας ενώ δίνεται και η δυνατότητα να επιλέξει διαφορετικό ωράριο εργασίας εντός του ωραρίου λειτουργίας του φορέα που υπηρετεί. Έπειτα, ο προϊστάμενος, εντός δέκα (10) ημερών απαντάει γραπτώς στο αίτημα του υπαλλήλου και κοινοποιεί την απόφαση στους αρμόδιους συντονιστές της διαδικασίας. Σε περίπτωση που δεν απαντήσει σημαίνει ότι το αίτημα δεν έγινε δεκτό.

Εφόσον, το αίτημα τηλεργασίας του υπαλλήλου γίνει αποδεκτό, καθορίζεται ο τόπος τηλεργασίας, το ωράριο, ο απαραίτητος εξοπλισμός που απαιτείται και του παρέχεται. Επίσης, του κοινοποιούνται οι όροι χρήσης του εξοπλισμού, η τεχνική υποστήριξη, οι περιορισμοί χρήσης του και οι κυρώσεις αν παραβιαστούν, ο τρόπος και τα μέσα ελέγχου τήρησης ωραρίου αν αυτό προβλέπεται, οι κανόνες τήρησης ασφάλειας προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών.

Και στο συγκεκριμένο νομοσχέδιο αναφέρεται ότι οι τηλεργαζόμενοι και οι εργαζόμενοι με φυσική παρουσία έχουν ακριβώς τα ίδια δικαιώματα αλλά και τις ίδιες υποχρεώσεις. Δηλαδή, οι υπάλληλοι οφείλουν να μην διαρρέουν πληροφορίες που λαμβάνουν κατά την διάρκεια της εργασίας τους και πρέπει να πληρούνται οι κανόνες πρόληψης και ασφάλειας. Επίσης, οι υπάλληλοι οφείλουν να εκτελούν τα καθήκοντα τους διασφαλίζοντας το κοινό συμφέρον και παρέχοντας το βέλτιστο των υπηρεσιών του στους πολίτες και να τηρούν το ωράριο εργασίας τους. Αυτά που αναφέρονται παραπάνω ισχύουν τόσο για τους τηλεργαζόμενους όσο και για τους υπαλλήλους που εργάζονται με φυσική παρουσία.

Τέλος, στο νομοσχέδιο εντάχθηκαν διατάξεις οι οποίες ρυθμίζουν θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, εξειδικεύονται οι κίνδυνοι για τη δημόσια υγεία και οι έκτακτες συνθήκες και ανάγκες της που επιβάλλουν ως μέσο πρόληψης και διασφάλισης της δημόσιας υγείας και προστασίας των πολιτών την εφαρμογή της τηλεργασίας. Επίσης, εξειδικεύονται τα αναφερόμενα προβλήματα υγείας και δύναται να τροποποιούνται τα χρονικά όρια τηλεργασίας

για τους έχοντες προβλήματα υγείας ενώ σε περιόδους εκτάκτων συνθηκών αναπροσαρμόζονται το ποσοστό υπαλλήλων που εργάζονται με τηλεργασία (μέχρι 50%) και τα χρονικά διαστήματα έκδοσης των αποφάσεων του φορέα σχετικά με τον καθορισμό των υπαλλήλων που θα εργαστούν με τηλεργασία.

5. Συμπεράσματα

Η έννοια της τηλεργασίας μπορεί να υπάρχει περίπου μισό αιώνα αλλά ακόμα και σήμερα δεν αναπτυχθεί ένας ακριβής ορισμός, καθώς ομάδες ανθρώπων αντιλαμβάνονται διαφορετικά την έννοια της. Επίσης, η τηλεργασία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την τεχνολογία, τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα και φυσικά με το διαδίκτυο. Χωρίς αυτά δεν θα υπήρχε η δυνατότητα της εργασίας από απόσταση.

Επισημάνθηκε στην αρχή ότι δεν υπάρχει ένας ορισμός για την τηλεργασία αλλά αρκετοί που διαθέτουν ορισμένα κοινά σημεία. Αυτό σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στην ταχεία εξέλιξη και «αναβάθμιση» της τηλεργασίας αλλά και στις ποικίλες μορφές της. Εννοείται, πως η τεχνολογία και οι υψηλές ταχύτητες του διαδικτύου είναι ο σημαντικότερος παράγοντας της τηλεργασίας και των νέων μορφών τηλεργασίας που εμφανίζονται σταδιακά.

Αξίζει να αναφερθεί ότι υπάρχουν αρκετά πλεονεκτήματα τόσο για τους εργαζομένους όσο και για τους εργοδότες αλλά και για την κοινωνία γενικότερα. Ωστόσο, υπάρχουν και αρκετά μειονεκτήματα που επηρεάζουν όλους τους εμπλεκόμενους και επιβάλλεται να βρεθούν λύσεις. Συγκριτικά, βέβαια, τα πλεονεκτήματα υπερτερούν έναντι των αδυναμιών και για αυτό ακριβώς τον λόγο η τηλεργασία «μονιμοποιήθηκε» σε διάφορες εταιρείες σε όλα τα κράτη της Ε.Ε.

Ο Covid-19 ανάγκασε την πλειοψηφία των κρατών να επιβάλλει περιοριστικά μέτρα για την προστασία της δημόσιας υγείας και για τον περιορισμό της πανδημίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι κυβερνήσεις να στραφούν στην τηλεργασία. Ουσιαστικά, υποχρεώθηκε η πλειοψηφία των εργαζομένων, σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης, να εργάζονται από απόσταση ενώ μέχρι εκείνο το σημείο δεν είχαν κάποια σχετική εμπειρία. Επίσης, να τονισθεί ότι σε πολλές χώρες δεν υπήρξε ο κατάλληλος σχεδιασμός ή η απαραίτητη προεργασία για την τηλεργασία με αποτέλεσμα να υπάρξουν αρκετά προβλήματα στην εφαρμογή της τηλεργασίας. Από την άλλη πλευρά, οι χώρες που είχαν «επενδύσει» και πριν την πανδημία στην τηλεργασία, δεν αντιμετώπισαν σημαντικά προβλήματα και το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι σκανδιναβικές χώρες.

Τα προβλήματα που παρατηρήθηκαν εξαιτίας της έλλειψης προεργασίας σε αρκετά κράτη- μέλη τη Ε.Ε. δικαιολογούν τη μεγάλη διαφορά στα ποσοστά εφαρμογής της τηλεργασίας μεταξύ των κρατών- μελών. Επίσης, αποτέλεσμα της καθυστέρησης λύσης στα προβλήματα που προέκυπταν αλλά το νομοθετικό κενό σε διάφορες χώρες οδήγησε σε μεγάλη πτώση στα ποσοστά τηλεργασίας το 2021 σε σχέση με τα αντίστοιχα ποσοστά του 2020 σε αρκετά κράτη.

Ουσιαστικά η τηλεργασία αποτέλεσε για αρκετούς προσωρινή λύση εξαιτίας της πανδημίας και όχι ευκαιρία εξέλιξης μιας νέας μορφής εργασίας.

Μία ακόμη παρατήρηση, είναι ότι υπάρχει μεγάλη διαφορά στα ποσοστά εφαρμογής της τηλεργασίας ανά κλάδο. Αυτό είναι αναμενόμενο, διότι εργαζόμενοι υψηλών δεξιοτήτων πραγματοποιούν το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας τους από απόσταση μέσω των Η/Υ και της τεχνολογίας, ενώ τα επαγγέλματα τους χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό αυτονομίας. Τα υψηλότερα ποσοστά τηλεργασίας εντοπίζονται στους εκπαιδευτικούς ενώ τα χαμηλότερα ποσοστά εντοπίζονται σε επαγγέλματα που κρίνεται αναγκαία η άμεση επαφή με τον πελάτη.

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα τα ποσοστά στον ελλαδικό χώρο ήταν από τα χαμηλότερα στην Ευρώπη και τα ποσοστά της τηλεργασίας στην Ελλάδα είχαν και αυτά πτωτική τάση το 2021 σε σχέση με τα αντίστοιχα ποσοστά του προηγούμενου έτους. Αυτό είναι αρκετά απογοητευτικό καθώς ενώ έρευνες είχαν δείξει ότι η Ελλάδα μέσω της τηλεργασίας θα μπορούσε να έχει σημαντικά οφέλη. Βέβαια, αρκετά μεγάλο ποσοστό εργαζομένων επιθυμεί να εργάζεται με καθεστώς τηλεργασίας είτε συνέχεια είτε μερικές φορές καθώς έχουν πλέον συνειδητοποιήσει ότι οι εργασίες τους μπορούν να εκτελούνται εκτός των παραδοσιακών χώρων γραφείων και είναι πλέον πιο άνετα χρησιμοποιώντας την τεχνολογία. Αυτό αποτελεί το «κλειδί» για την καθιέρωση της τηλεργασίας σαν κύρια μορφή απασχόλησης.

Επίσης, τα νομοσχέδια που κατατέθηκαν στην Βουλή των Ελλήνων και σχετίζονται με την τηλεργασία δηλώνουν ότι πλέον η τηλεργασία αντιμετωπίζεται ως μια νέα μορφή απασχόλησης, για τα ελληνικά δεδομένα, που μπορεί να λειτουργήσει θετικά για τους εργαζόμενους στην Ελλάδα. Ειδικότερα, το νομοσχέδιο του 2021 που υπερψηφίστηκε στην Βουλή των Ελλήνων και αφορά την τηλεργασία στον δημόσιο τομέα αποδεικνύει ότι ακόμα και για τον κρατικό μηχανισμό αποτελεί μια μορφή απασχόλησης που δεν πρέπει να χαθεί μελλοντικά.

Βέβαια, δεν πρέπει κανείς να επαναπαύεται σε ένα νομοσχέδιο ή στην θέληση των υπαλλήλων να εργάζονται με τηλεργασία. Η τηλεργασία και ο τρόπος εφαρμογής της είναι αλληλένδετη με την τεχνολογική εξέλιξη που είναι ραγδαία άρα δεν γίνεται να μην αξιολογούνται διαρκώς νέοι τρόποι για την βελτίωση της εφαρμογής της τηλεργασίας.

Επιπλέον, η καθολική εφαρμογή της τηλεργασίας τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα κατά την διάρκεια της πανδημίας πρέπει να θεωρηθεί σαν μια «δοκιμή» ώστε όλοι οι εμπλεκόμενοι (εργαζόμενοι, διοίκηση κτλ) να λάβουν υπόψη τι δεν λειτούργησε σωστά και τι μπορεί να βελτιωθεί. Είναι πολύ σημαντικό να καταθέτουν την άποψη τους και τις εμπειρίες τους οι τηλεργαζόμενοι σχετικά με την τηλεργασία.

Η αποδοτικότητα των τηλεργαζόμενων και των στελεχών καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την εξοικείωση τους με την τεχνολογία. Για αυτό πρέπει να αναπτύσσετε και να προσφέρετε ειδική εκπαίδευση για την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων που θα συμβάλλει στην αύξηση της

αποδοτικότητας τους. Ακόμη, η αποδοτικότητα των τηλεργαζόμενων καθορίζεται και από την συνεργασία με τους συναδέλφους τους αλλά και από το γενικότερο «περιβάλλον» που επικρατεί.

Γενικότερα, η πανδημία έδωσε την ευκαιρία να «καλλιεργηθούν» οι βάσεις της τηλεργασίας τόσο στην Ελλάδα όσο στα υπόλοιπα κράτη- μέλη της Ε.Ε. με την αναβάθμιση τεχνολογικού εξοπλισμού των εταιρειών και με την εκπαίδευση εργαζομένων πάνω στην τηλεργασία ώστε να μπορέσουν να είναι το ίδιο αποδοτικοί όπως όταν εξασκούν τα καθήκοντα τους δια ζώσης.

Τέλος, το κράτος κατανόησε την πραγματική σημασία της τηλεργασίας και με τις κατάλληλες κινήσεις επέβαλε τον τρόπο εφαρμογής της τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Τα νομοσχέδια που υπερψηφίστηκαν τα περασμένα δύο έτη (2020,2021) στη Βουλή των Ελλήνων δίνουν τις απαραίτητες κατευθύνσεις, προστατεύουν και παρέχουν ασφάλεια τόσο τον τηλεργαζόμενο όσο και τον εργοδότη σχετικά με την τηλεργασία. Το κυριότερο όμως είναι ότι το κράτος αντιλήφθηκε ότι με αυτή την μορφή εργασίας παύουν αν βρίσκονται στο περιθώριο ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και τους δίνεται η ευκαιρία να νιώσουν παραγωγικοί, χρήσιμοι και να αισιοδοξούν για το μέλλον τους. Αναφερόμαστε φυσικά σε άτομα με κινητικά προβλήματα, άτομα με προβλήματα υγείας αλλά και γονείς που πρέπει να είναι κοντά στα τέκνα τους.

6. Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

Βλασσόπουλος Δ. Γεώργιος. (2005). «Τηλεργασία». Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκούλα. Αθήνα-Κομοτηνή. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (2020). «Η τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία COVID-19». (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) 2006/2007. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Ευρωπαϊκή συμφωνία για την τηλεργασία. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Λεβέντη Γεωργίου και Παπαδημητρίου Κώστα Δ.. (2011). Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Εκδόσεις «Δελτίον Εργατικής Νομοθεσίας». Μ. Πετίνη & Σια Ε.Ε. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (2020). «Τηλεργασία – Προβλήματα και Προοπτικές». (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών- Εργαστήριο Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (2021) «Τηλεργασία: Ήρθε για να μείνει; Έκθεση αποτελεσμάτων έρευνας 2021 και σύγκριση με 2020». (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. (2003). Εκπόνηση μελέτης για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Αθήνα. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων. Αθήνα (τελευταία πρόσβαση 12/05/2022).

Πιεράκης Χ. και Κουτσονίκος Γ. (2003), New technologies in Teleworking. Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Τσιρακίδου Άννα (2021), Διπλωματική Εργασία με τίτλο «Η Τηλεργασία ως νέα μορφή απασχόλησης: προκλήσεις και πλεονεκτήματα. Περίπτωση Δήμου Φιλοθέης- Ψυχικού», Αθήνα. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Ζερδελής Δ. (2017), Ο χρόνος εργασίας στην εποχή της ψηφιακής εργασίας, ΔΕΕ. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Μήλιου Αμαλία Ν. και Πομπόρτσας Ανδρέας Σ.. (2004). Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στο Διαδίκτυο. Εκδόσεις Τζιόλα. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Νόμος 3846/10, Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Νόμος 4727/20, Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

KPMG (2020). «Βαρόμετρο για τις συνθήκες εργασίας στην εποχή της νόσου COVID-19». (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Baruch, Y., 2001. “The status of research on teleworking and an agenda for future research. International Journal of Management Reviews”, p.113-129. USA. Διαθέσιμο στο: <https://tic-sante.ca/wp-content/uploads/2020/06/Baruch-Status-on-teleworking-IJMR-2001.pdf> (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Bertil Vilhelmson and Eva Thulin, (2016). “Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden”. Sweden. Διαθέσιμο στο: <https://www.gu.se/sites/default/files/2020-05/Vilhelmson%20%26%20Thulin%202016.pdf> (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Caillier, J. G., (2012). “The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. The American Review of Public Administration, 42”, p.461-480. USA. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Caillier, J. G., (2013). “Satisfaction with work-life benefits and organizational commitment/job involvement: Is there a connection? Review of Public Personnel Administration, 33”, p.340-364. USA. (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Eddleston K.A. & Mulki J., (2017). “Toward Understanding Remote Workers’ Management of Work-Family Boundaries. Group and Organization Management, 42”, p. 346-387. Boston, USA. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/287390501_Toward_Understanding_Remote_Workers_Management_of_Work-Family_Boundaries_The_Complexity_of_Workplace_Embeddedness (τελευταία πρόσβαση 10/04/2022).

Ellison B. Nicole (2004), “Telework and social change”, Westport, Praeger. (τελευταία πρόσβαση 10/09/2021).

Gray M., Hodson N., Gordon G. (1993), “Teleworking: Explained, John Wiley & Sons”, UK - USA - Canada – Asia. (τελευταία πρόσβαση 22/02/2022).

Gschwind Lutz and Oscar Vargas, (2013). “Telework and its effects in Europe”. Διαθέσιμο στο: <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.00007.xml> (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

Haddon, Leslie & Brynin, Malcolm, (2005). “The character of telework and the characteristics of teleworkers. New Technology. Work and Employment”. 20 (1), p. 34-46. London. Διαθέσιμο στο: http://eprints.lse.ac.uk/67001/1/Haddon_character_of_telework.pdf (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

International Labour Organization. (2016). “Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors”. Switzerland. Διαθέσιμο στο: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531111.pdf (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

International Labour Organization (2020). “Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond, A Practical Guide”. Switzerland. Διαθέσιμο στο: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

Jackson J. Paul & Van Der Wiellen M. Jos (1998). “TELEWORKING: INTERNATIONAL PERSPECTIVES”. Routledge. London & New York. Διαθέσιμο στο: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.468.5552&rep=rep1&type=pdf> (τελευταία πρόσβαση 19/03/2022).

Jackson, S.E. & Schuler, R.S., (2000). “Managing human resource management: a partnership perspective”. 7th edn. Southwestern, Cincinnati, OH. Διαθέσιμο στο: <https://www.jstor.org/stable/41782023> (τελευταία πρόσβαση 12/05/2022).

Johnson Mike (1997). “Teleworking in brief”. Butterworth Heinemann. (τελευταία πρόσβαση 13/02/2022).

Mann Sandi & Holdsworth Lynn (2003). “The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. New Technology, Work and Employment”. USA. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/229525709_The_Psychological_Impact_of_Teleworking_Stress_Emotions_and_Health (τελευταία πρόσβαση 23/03/2022).

Messenger C. Jos & Gschwind Lutz (2015). “Three Generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office”. Cape Town, South Africa. Διαθέσιμο στο: <http://old.adapt.it/adapt-indice-a-z/wp-content/uploads/2017/07/IL156.pdf> (τελευταία πρόσβαση 2/04/2022).

Messenger C. Jos (2019). “Telework in the 21st Century”. International Labour Organization. Διαθέσιμο στο: <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.xml> (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

Nilles, J. M., Carlson, F. R., Gray, P. & Hanneman, G., (1976). “Telecommuting-an alternative to urban transportation congestion. IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics”. 2, p.77-84. (τελευταία πρόσβαση 07/04/2022).

Vilhelmson B. & Thulin E., (2016) “Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden”. p. 77-96. (τελευταία πρόσβαση 07/04/2022).

Διαδικτυακοί Ιστότοποι

Armour Philip, Katherine Grace Carman, Kathleen J. Mullen, Shanthi Nataraj (2020). “Telecommuting and Work in the COVID-19 Pandemic: Are Workers Returning to the Workplace or Staying in Their Home Offices?”. Διαθέσιμο στο: https://www.rand.org/pubs/research_reports/RRA308-11.html (τελευταία πρόσβαση 07/04/2022).

CNN GREECE (2021), «Τηλεργασία: Νοσταλγούν οι Έλληνες το γραφείο τους; Ποια η ευρωπαϊκή εμπειρία». Διαθέσιμο στο: <https://www.cnn.gr/ellada/story/251754/tilergasia-nostalgoyn-oi-ellines-to-grafeio-toys-poia-i-eyropaiki-empeiria> (τελευταία πρόσβαση 01/04/2022).

Eurofound. (2020). Working during COVID-19. Διαθέσιμο στο: <https://www.eurofound.europa.eu/el/data/covid-19/working-teleworking> (τελευταία πρόσβαση 03/04/2022).

Eurofound (2019), “Right to disconnect”. Διαθέσιμο στο: <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/right-to-disconnect> (τελευταία πρόσβαση 06/04/2022).

Eurofound (2010), “Telework in the European Union”, Διαθέσιμο στο: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union> (τελευταία πρόσβαση 28/03/2022).

Eurofound (2020), Telework and ICT-based mobile work: flexible working in the digital age. New forms of employment series. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf (τελευταία πρόσβαση 28/03/2022).

Gulley Kevin (2015), “Considerations for Businesses When Increasing Their Home-Based Telework Workforce”. Διαθέσιμο στο: <https://www.linkedin.com/pulse/considerations-businesses-when-increasing-home-based-telework-gulley> (τελευταία πρόσβαση 23/03/2022).

Onlarissa.gr (2022). «Μόλις 2 στους 10 μπορούν να τηλεργαστούν στην Ελλάδα – Τι αποκαλύπτει η έρευνα του ΣΕΒ». Διαθέσιμο στο: <https://www.onlarissa.gr/2022/01/28/molis-2-stous-10-boroun-na-tilergastoun-stin-ellada-ti-apokalyptei-i-erevna-tou-sev/> (τελευταία πρόσβαση 28/03/2022).

Salourou Roula- Ekathimerini.com (2020). “Rules planned for telework”. Διαθέσιμο στο: <https://www.ekathimerini.com/economy/254696/rules-planned-for-telework/> (τελευταία πρόσβαση 30/03/2022).

Securityreport.gr (2020). «ΕΙΝΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ Η ΝΕΑ ΚΑΝΟΝΙΚΟΤΗΤΑ;». Διαθέσιμο στο: <https://securityreport.gr/news/security-news/item/8470-einai-i-tilergasia-i-nea-kanonikotita> (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

Startup.gr (2015). «Η σημασία της Διαχείρισης των Ανθρωπίνων Πόρων». Διαθέσιμο στο: <https://www.startup.gr/articles/4669-i-simasia-tis-diacheirisis-ton-anthropinon-poron/> (τελευταία πρόσβαση 11/05/2022).

Iefimerida.gr (2020). «Ανεπαρκές το νομοθετικό πλαίσιο για την τηλεργασία». Διαθέσιμο στο: <https://www.iefimerida.gr/ellada/kathigitis-apth-aneparkes-nomothetiko-plaisio-tilergasia> (τελευταία πρόσβαση 11/04/2022).

Taxheaven.gr (2021) «Τηλεργασία στο Δημόσιο – Τι προβλέπει το νέο νομοσχέδιο που κατατέθηκε στη Βουλή». Διαθέσιμο στο: <https://www.taxheaven.gr/news/54686/thlergasia-sto-dhmosio-ti-problepei-to-neo-nomosxedio-poy-katateohke-sth-boylh?output=printer> (τελευταία πρόσβαση 18/03/2022).

Erik van Vulpen (2021). “7 Human Resource Management Basics Every HR Professional Should Know”. Διαθέσιμο στο: <https://www.aihr.com/blog/human-resource-basics/> (τελευταία πρόσβαση: 12/05/2022).

Βέργου Ντάνι (2021). «Πονοκέφαλος η τηλεργασία». Διαθέσιμο στο: https://www.efsyn.gr/nisides/296050_ponokefalos-i-tilergasia (τελευταία πρόσβαση 18/03/2022).

Βήμα (2021), «Τηλεργασία στο Δημόσιο μόνο με τη συναίνεση του υπαλλήλου». Διαθέσιμο στο: <https://www.tovima.gr/2021/02/24/politics/tilergasia-sto-dimosio-mono-me-ti-synainesi-tou-ypallilou/> (τελευταία πρόσβαση 21/03/2022).

Γεωργιάδου Εύη- Documento. (2020). «Βάλλεται η κοινωνική ζωή και η ψυχολογία των τηλεργαζόμενων». Διαθέσιμο στο: <https://www.documentonews.gr/article/balletai-h-koinwnikh-zwh-kai-h-psyxologia-twn-thlergazomenwn> (τελευταία πρόσβαση 22/03/2022).

Καθημερινή (2021), «Στη Βουλή το νομοσχέδιο για την τηλεργασία στο Δημόσιο». Διαθέσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/politics/561384571/sti-voyli-to-nomoschedio-gia-tin-tilergasia-sto-dimosio/> (τελευταία πρόσβαση 12/04/2022).

Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων & Ανέργων- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (Κ.Ε.Π.Ε.Α.- Γ.Σ.Ε.Ε.). Διαθέσιμο στο: <https://www.kepea.gr/aarticle.php?id=1850#> (τελευταία πρόσβαση 12/04/2022).

Μόρφη Φιλιώ- Maxmag (2020). «Τηλεργασία: Είναι το μέλλον που θέλουμε ή που φοβόμαστε;». Διαθέσιμο στο: <https://www.maxmag.gr/afieromata/tilergasia/> (τελευταία πρόσβαση 12/04/2022).

Μπιρμπίλη Ντένια, 2020, «Τηλεργασία: Νομικό πλαίσιο και κριτική ανάλυση». Διαθέσιμο στο: <https://skiadopouloslaw.gr/tilergasia-nomiko-plaisio-kritiki-an/> (τελευταία πρόσβαση 12/04/2022).

Παπαιωάννου Νικόλαος (2021). «Διαδίκτυο και μορφές κοινωνικής δικτύωσης». Διαθέσιμο στο: <https://www.pemptousia.gr/2021/11/diadiktio-ke-morfes-kinonikis-diktiosis-psifiako-ikosistima/> (τελευταία πρόσβαση 12/04/2022).