

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Τηλεργασία στον ΟΑΥ
Αντιλήψεις και Προθέσεις

Φοιτήτρια:
Μαρία Μιχαήλ

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:
Σοφία Αναστασιάδου

Μάιος 2023

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Τηλεργασία στον ΟΑΥ
Αντιλήψεις και Προθέσεις**

**Φοιτήτρια:
Μαρία Μιχαήλ**

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:
Σοφία Αναστασιάδου**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2023

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

Περίληψη

Η εφαρμογή της τηλεργασίας συνιστά στις ημέρες μας ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που οι Διοικήσεις των Οργανισμών καλούνται να αντιμετωπίσουν. Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι να εξεταστούν οι αντιλήψεις και προθέσεις Διοίκησης και εργαζομένων στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας (ΟΑΥ), για την εφαρμογή τηλεργασίας καθώς και ο αντίκτυπος στη παραγωγικότητα και την ευημερία του προσωπικού. Ως προς τη μεθοδολογία που αφορά στην έρευνα, ακολουθήθηκε η τακτική της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας που αφορούσε στο θέμα ενώ στη συνέχεια διεξήχθη ποσοτική έρευνα μέσω ερωτηματολογίου, στο οποίο δικαίωμα συμμετοχής είχε το προσωπικό του ΟΑΥ. Στη συνέχεια διεξήχθη και ποιοτική έρευνα μέσω ημιδομημένης προσωπικής συνέντευξης από τη Διευθύντρια του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΑΥ. Για την ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το Google Forms (λογισμικό διαχείρισης ερευνών που περιλαμβάνεται ως μέρος της δωρεάν σουίτας Google Docs Editors) και το πρόγραμμα Microsoft Excel. Σκοπός τόσο της ποσοτικής όσο και της ποιοτικής έρευνας ήταν η καταγραφή της άποψης του προσωπικού και η σύγκρισή της με τις απόψεις της Διοίκησης όσο αφορά στη τηλεργασία. Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν σοβαρές αποκλίσεις στις απόψεις των δυο μερών αφού οι μεν εργαζόμενοι επιθυμούν να εργαστούν με τηλεργασία, εκτιμώντας ότι η παραγωγικότητά τους δεν επηρεάζεται όταν εργάζονται εκτός γραφείου, η δε διοίκηση θεωρεί ότι οι υπάλληλοι είναι ανέτοιμοι να εργαστούν εκτός γραφείου και θεωρεί τη τηλεργασία ως χάσιμο πολύτιμου εργασιακού χρόνου.

Το ερώτημα που προκύπτει είναι, πόσο έγκαιρα ο ΟΑΥ θα αντιδράσει αντιμετωπίζοντας τις τάσεις που διαμορφώνονται εσωτερικά αλλά και τις εξελίξεις όπως διαμορφώνονται εξωτερικά. Ο ΟΑΥ θα πρέπει να υιοθετήσει ευέλικτα μοντέλα διοίκησης ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στα νέα εργασιακά περιβάλλοντα και να ξεκινήσει διάλογο με τους εργαζόμενους διάλογο ώστε να γίνει εφικτή η εφαρμογή των κανονισμών τηλεργασίας με απώτερο στόχο να προστατευθούν οι συνθήκες εργασίας και να δημιουργηθούν θετικά αποτελέσματα τόσο για τον Οργανισμό όσο και για τους εργαζομένους

Summary

Teleworking has become more pertinent than ever before in recent years, as organisations are called upon to adapt to changing circumstances, such as technological advancements. To remain competitive in the market, organisations must adopt this imperative tool if they are to keep attracting and retaining skilled workers.

This postgraduate thesis addresses the perceptions of employees on teleworking; it delves into the management of the Health Insurance Organisation (HIO) on this topic and poses important questions. The methodology employed provides a forensic level of detail to produce the most reliable conclusion, amalgamating research from a plethora of pertinent literature on teleworking. Additionally, it combines qualitative and quantitative findings, achieved by conducting a questionnaire and a personal interview with the Director of the HIO, Human Resources Department. The crux of this research is to record the views of both employees and management towards teleworking.

The results of the survey reveal significant dichotomies between the opinion of employees, versus management. Overall, employees prefer a hybrid approach to working, they believe their productivity remains intact and is not adversely affected outside of an office environment, particularly when given fortifying guidance from their management. On the other hand, management believe employees are not mature enough to work remotely, suggesting that teleworking is a waste of valuable work time.

Despite the differences in opinions, the upcoming vote on the Law regulating labour issues in case of teleworking, as well as the intention of other organisations in the broader Public Sector to implement teleworking, will eventually force the HIO to follow the trend and implement teleworking for at least a portion of its employees.

The topical question which arises from the research is how when the HIO will realise the need for telecommunication and what to what extent is it willing to become dynamically flexible, to fit to the modern management model? At what stage, will it synchronise its ways of working with its employee mentality to create a harmonious work-life?

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας τη διπλωματική μου εργασία, ευχαριστώ την κ. Σοφία Αναστασιάδου, επιβλέπουσα καθηγήτρια μου, για την καθοδήγηση που μου παρείχε.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω, την Αργυρώ για τη στήριξη και την ενθάρρυνση που μου έδινε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας.

Τέλος θα ήθελα να πω ένα τεράστιο ευχαριστώ στο σύζυγο μου Ανδρέα και στα τρία μου παιδιά, Φίλιππο, Βασίλεια και Χριστίνα για την αμέριστη συμπαράσταση, την κατανόηση και την ενθάρρυνση που μου πρόσφεραν σε αυτή μου την προσπάθεια.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1

1.	Εισαγωγή	9
----	-----------------	---

Κεφάλαιο 2

2.	Επισκόπηση της Βιβλιογραφίας	
2.1	Σύντομη Ιστορική αναφορά	12
2.2	Ορισμός της Τηλεργασίας	12
2.3	Μορφές Τηλεργασίας	14
2.4	Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της τηλεργασίας	16
2.4.1	Πλεονεκτήματα και οφέλη για τους εργαζόμενους	17
2.4.2	Πλεονεκτήματα και οφέλη για τους εργοδότες	17
2.4.3	Μειονεκτήματα για τους εργαζομένους	18
2.4.4	Μειονεκτήματα για τους εργοδότες	19
2.5	Θεσμικό Πλαίσιο	20
2.5.1	Οι θέσεις των Συνδικάτων	21
2.5.2	Οι θέσεις των εργοδοτών	22
2.5.3	Θεσμικό πλαίσιο στη Κύπρο	22
2.5.4	Ο Περί Ρύθμισης του Πλαισίου Οργάνωσης της Τηλεργασίας Νόμος του 2022	23

Κεφάλαιο 3

3.	Η τηλεργασία σήμερα	
3.1	Διεθνής έρευνες και τάσεις	25
3.1.1	Microsoft _LinkedIn και GitHub	25
3.1.2	Ομίλος Adecco Group	26
3.1.3	Randstand	27
3.1.4	Ernst & Young	27
3.1.5	Globalization Partners	28
3.1.6	McKinsey	28
3.2	Το μέλλον της εργασίας είναι Υβριδικό	28
3.3	Εφαρμογή υβριδικής εργασίας στη Κύπρο – το παράδειγμα της Cyta	29
3.4	Εφαρμογή ευέλικτων μορφών απασχόλησης και υβριδικής εργασίας στη Δημόσια Υπηρεσία.	30
3.5	Σύνοψη	31

Κεφάλαιο 4		
4.	Σκοπός της έρευνας	33
4.1	Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας	33
4.2	Πρόσθετα σημαντικά στοιχεία για τον Οργανισμό	33
4.3	Ερευνητική Μεθοδολογία	34
4.3.1	Περιγραφή ερευνητικών εργαλείων	34
4.4	Ποσοτική έρευνα μέσω δομημένου ερωτηματολογίου	34
4.5	Ποιοτική Έρευνα	37
4.5.1	Ποιοτική Έρευνα μέσω συνέντευξης	37
4.5.2	Περιορισμοί ποιοτικής έρευνας	38
Κεφάλαιο 5		
5.	Παρουσίαση και ανάλυση δεδομένων της Έρευνας	39
5.1	Ποσοτική Έρευνα – Παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου	62
5.1.1	Σύνοψη των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου	63
5.2	Ποιοτική Έρευνα – Παρουσίαση και ανάλυση συνέντευξης	65
Κεφάλαιο 6		
6.	Συζήτηση των αποτελεσμάτων	69
6.1	Αξιολόγηση αντιλήψεων των υπαλλήλων του ΟΑΥ Vs αντιλήψεων Διοίκησης ΟΑΥ	
6.2	Εισηγήσεις προς τη Διοίκηση του ΟΑΥ	
6.3	Σύνοψη	73
Παραρτήματα		
A	Ερωτηματολόγιο	74
B	Ερωτήσεις Συνέντευξης	80
	Βιβλιογραφικές αναφορές	81

Κεφάλαιο Πρώτο

Εισαγωγή

Η παρούσα έρευνα, αξιολογώντας τα γεγονότα και τις εξελίξεις γύρω από την τηλεργασία, ιδιαίτερα μετά την πανδημία, μελετώντας τη βιβλιογραφία αλλά και τις πρόσφατες παγκόσμιες έρευνες που έγιναν πάνω στο θέμα, θα επιχειρήσει να καταγράψει και να αναλύσει την εξέλιξη της τηλεργασίας ως μορφή εργασίας η οποία υπήρχε μεν, πλην όμως μέσα στις συνθήκες της πανδημικής κρίσης, φαίνεται να εξελίσσεται και κυρίως να καθιερώνεται στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων αλλάζοντας τον τρόπο εργασίας, τον τρόπο διοίκησης του προσωπικού και κατ'επέκταση τις σχέσεις των εργαζομένων - εργοδοτών.

Στη Κύπρο, χώρα με ένα από τα χαμηλότερα ποσοστά απασχόλησης με τηλεργασία ανάμεσα στα κράτη Μέλη της Ε.Ε., (Μελέτη Εθνικού Ινστιτούτου Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (Νοέμβριος 2020)), η τηλεργασία ήταν και είναι πιο συχνή και αποδεκτή στον ιδιωτικό τομέα, ενώ στον Δημόσιο και Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα δεν είναι διαδεδομένη.

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι να εξετάσει πως ένας Οργανισμός του Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα αντιμετωπίζει τη τηλεργασία ως μορφή εργασίας και ποια η άποψη των εργαζομένων όσο αφορά αυτό το σύγχρονο και ευέλικτο τρόπο εργασίας. Προς επίτευξη του σκοπού αυτού θα διερευνηθούν οι απόψεις των εργαζομένων και της διοίκησης του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας (ΟΑΥ), ενός νέου Οργανισμού που έχει ως αποστολή την επίβλεψη της λειτουργίας του Γενικού Συστήματος Υγείας στην Κύπρο.

Πιο συγκεκριμένα τα ερευνητικά ερωτήματα που θα απαντηθούν είναι:

1. Ποιες είναι οι αντιλήψεις των υπαλλήλων του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας (ΟΑΥ) για τη τηλεργασία; Πόσο σημαντική είναι η τηλεργασία στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους;
2. Ποιες είναι οι απόψεις και οι προθέσεις της Διοίκησης του ΟΑΥ για τη τηλεργασία; Πως εκτιμά τις εξελίξεις γύρω από θέμα και πόσο έτοιμη είναι να εφαρμόσει τηλεργασία;

Της ανάλυσης των ερευνητικών ερωτημάτων προηγείται, στο Δεύτερο Κεφάλαιο, μια σύντομη Βιβλιογραφική ανασκόπηση και μια εκτενής αναφορά στο Θεσμικό Πλαίσιο που ρυθμίζει τη χρήση τηλεργασίας και προστατεύει τα δικαιώματα των εργαζομένων αλλά και διασφαλίζει τη παραγωγικότητα της εργασίας. Επιπρόσθετα, απαριθμούνται

τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα τόσο για τους εργοδότες όσο και τους εργαζόμενους.

Ακολούθως στο Τρίτο Κεφάλαιο παρουσιάζονται συνοπτικά έρευνες που έγιναν κατά ή μετά την πανδημία και οι οποίες αναφέρουν ότι ένα σημαντικό μέρος των εργαζομένων, επιθυμεί να συνεχίσει να εργάζεται εξ αποστάσεως και δηλώνει πρόθυμό να αλλάξει εργασία προκειμένου να εξασφαλίσει την ευελιξία στην εργασιακή του ζωή. Επίσης οι ίδιες έρευνες αναφέρουν ότι η τηλεργασία απαιτεί αλλαγή στα μοντέλα διοίκησης και επίβλεψης. Απαιτεί διοίκηση που να δίνει έμφαση, στη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένου και προϊστάμενου, στον έλεγχο και στη συχνή ανατροφοδότηση, στην αξιολόγηση στη βάση των μετρήσιμων αποτελεσμάτων και στον σεβασμό στην αυτονομία και την ευελιξία των εργαζομένων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται ο σκοπός της έρευνας, περιγράφεται και αιτιολογείται η περιγραφή και αιτιολόγηση της ερευνητικής μεθοδολογίας που εφαρμόστηκε προκειμένου να εξεταστούν τα δύο ερευνητικά ερωτήματα.

Επεξηγείται η χρήση ποσοτική πρωτογενής έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου καθώς και η χρήση ποιοτικής έρευνας μέσω ημιδομημένης προσωπικής συνέντευξης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο πραγματοποιείται παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου και παρατίθεται το περιεχόμενο της συνέντευξης ενώ τέλος στο έκτο Κεφάλαιο πραγματοποιείται συζήτηση των αποτελεσμάτων και παρατίθεται μια σύνοψη που περιλαμβάνει και εισηγήσεις.

Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν σοβαρές αποκλίσεις στις απόψεις της Διοίκησης έναντι των απόψεων των εργαζομένων. Από τις απόψεις και τις εκτιμήσεις των εργαζομένων βγαίνει το συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι στη πλειοψηφία τους δηλώνουν έτοιμοι να εφαρμόσουν τηλεργασία και εκτιμούν ότι αυτός ο τρόπος εργασίας δεν επηρεάζει την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα τους. Σημαντικό είναι επίσης να αναφερθεί ότι μέσα από την έρευνα διαφάνηκε ότι το βέλτιστο μοντέλο τηλεργασίας είναι το υβριδικό μοντέλο.

Οι απόψεις της Διοίκησης αποκλίνουν από αυτές των υπαλλήλων αφού θεωρεί ότι οι υπάλληλοι δεν είναι έτοιμοι να εργαστούν εκτός γραφείου και εκτιμά ότι η τηλεργασία είναι χάσιμο πολύτιμου εργασιακού χρόνου. Επιπρόσθετα η Διοίκηση θεωρεί ότι οι προϊστάμενοι θα επιβαρύνονται με πρόσθετο όγκο εργασίας, αφού η εποπτεία και η καθοδήγηση προσωπικού που εργάζεται εξ αποστάσεως είναι δύσκολη και χρονοβόρα. Επίσης απορρίπτει την εφαρμογή πιλοτικού προγράμματος τηλεργασίας αφού πρέπει

να προηγηθεί εκπαίδευση και αλλαγή κουλτούρας, κάτι που δεν υπάρχει χρόνος να γίνει προς το παρόν. Επιπρόσθετα η Διοίκηση δηλώνει απρόθυμη να προβεί σε αλλαγή του διοικητικού μοντέλου που εφαρμόζει.

Ένα σημαντικό συμπέρασμα της έρευνας που αξίζει να αναφερθεί είναι ότι, τόσο οι υπάλληλοι όσο και η Διοίκηση πιστεύουν ότι η τηλεργασία δεν είναι για όλους τους υπαλλήλους και πως η διοίκηση πρέπει να ετοιμάσει κριτήρια επιλογής ανάλογα με το προφίλ, το είδος της δουλείας κάθε υπαλλήλου.

Το ερώτημα που προκύπτει είναι, πόσο έγκαιρα ο ΟΑΥ θα εκτιμήσει τις εξελίξεις και τα νέα δεδομένα όπως αυτά διαμορφώνονται ενόψει της ψήφισης Νόμου που ρυθμίζει τα εργασιακά θέματα σε περίπτωση τηλεργασίας, αλλά και της πρόθεσης της Δημόσιας Υπηρεσίας να εφαρμόσει ευέλικτες μορφές εργασίας μέχρι το τέλος του 2024, ώστε να προλάβει σε όλες εκείνες τις αλλαγές που επιβάλλει μια τέτοια μεταρρύθμιση.

Κεφάλαιο Δεύτερο

Επισκόπηση της Βιβλιογραφίας

2.1 Σύντομη ιστορική αναφορά

Στη δεκαετία του 1970, ο Jack Nilles ήταν ο πρώτος άνθρωπος που χρησιμοποίησε τον όρο «τηλεργασία» και ήταν πρωτοπόρος στην ιδέα της πρώτης τηλεργασίας (Nilles, 1988). Αρχικά, το κύριο κίνητρο και η ώθηση για τηλεργασία ήταν να ελαχιστοποιηθεί η κυκλοφοριακή συμφόρηση, να μειωθεί η ρύπανση στο περιβάλλον και να δοθεί στους εργαζόμενους κάποια ευελιξία και καλύτερη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Στη δεκαετία του 1980 υπήρχε μικρός αριθμός πιλοτικών προγραμμάτων τηλεργασίας στις Ηνωμένες Πολιτείες. Στα μέσα της δεκαετίας του '90, λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών και επικοινωνιών, υπήρξε σημαντική αύξηση στον αριθμό των τηλεεργαζομένων, με πολλούς ομοσπονδιακούς, κρατικούς και ιδιωτικούς οργανισμούς να υποστηρίζουν την πρακτική της τηλεργασίας. Στην Ευρώπη η τηλεργασία πρωτοεμφανίστηκε στις Σκανδιναβικές χώρες γύρω στο 1985 με τον όρο «telecottage»¹. Το πρώτο σουηδικό telecottage δημιουργήθηκε στο Vemdalen και στη συνέχεια υιοθετήθηκε από τους Βρετανούς γύρω στα 1989. Τα telecottage διαδέχθηκαν τα «κέντρα τηλεργασίας» τα οποία εφαρμόστηκαν στις αγγλοσαξονικές χώρες. Τα κέντρα τηλεργασίας είναι χώροι όπου υπάρχει συγκεντρωμένος ηλεκτρονικός εξοπλισμός τον οποίο μοιράζονται διάφοροι χρήστες ως επί το πλείστον υπάλληλοι επιχειρήσεων ή ανεξάρτητοι επαγγελματίες.

Η τηλεργασία ως φαινόμενο αντιμετωπίστηκε με επιφύλαξη τόσο από τους εργοδότες όσο και από τα εργατικά συνδικάτα. Οι μεν εργοδότες αντιδρούσαν έντονα λόγω της περιορισμένης δυνατότητας επιτήρησης των εργαζομένων ενώ, τα εργατικά συνδικάτα παρουσίαζαν την τηλεργασία ως αναβίωση της παραδοσιακής μορφής της κάτοικόν εργασίας, με σαφείς συσχετισμούς με την εκμετάλλευση του εργατικού δυναμικού και ειδικότερα των γυναικών.

2.2 Ορισμός της Τηλεργασίας

Ο ορισμός της τηλεργασίας δεν είναι κοινός σε όλες τις χώρες. Ο όρος «teleworking» χρησιμοποιείται ως επί το πλείστον στην Ευρώπη για την τηλεργασία, ενώ στην Αμερική χρησιμοποιείται κυρίως ο όρος “telecommuting”, δηλώνοντας συχνά την

¹ Ξύλινες καλύβες, μικρά σπίτια της υπαίθρου εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας και εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές με σκοπό την οικονομική αναγέννηση της υπαίθρου

«εργασία από το σπίτι». Η Mokhtarian Patricia Lyon (1991) αναφέρει ότι ο όρος «teleworking» είναι μόνο ένα υποσύνολο της έννοιας «telecommuting», έννοια την οποία ορίζει ως ακολούθως: «*Τηλεργασία (telecommuting) είναι η εργασία από το σπίτι ή από κάποια άλλη εναλλακτική τοποθεσία και η επικοινωνία με το φυσικό χώρο εργασίας μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων, αντί της φυσικής μετακίνησης από/προς το χώρο αυτό*» (Ελένη Κιτρίνου, Διατριβή με θέμα «Η επίδραση της τηλεργασίας στη Νησιωτική Ανάπτυξη», 2009)

Σύμφωνα με τον Jack Nilles (1998), τηλε(ε)ργασία ή εργασία από απόσταση είναι μια νέα μορφή εργασίας κατά την οποία οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να εργάζονται από οπουδήποτε και οποιαδήποτε μέρα και ώρα. Με άλλα λόγια, η καθημερινή μεταφορά τους σε ένα κεντρικό τόπο δουλειάς αντικαθίστανται από τη δυνατότητα εργασίας κάνοντας χρήση των σύγχρονων μορφών τηλεπικοινωνίας (Jack Nilles (1998).

Η τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος εργασίας, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του/της εργαζομένου/ης στον χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου του/της. Ο εργαζόμενος εργάζεται από το σπίτι του ή κάποια άλλη τοποθεσία, κάνοντας χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και της τεχνολογίας γενικότερα, για επικοινωνία με τα γραφεία της εταιρείας, τους συναδέλφους, τους προϊστάμενους και τους πελάτες (Gainey, Kelley, Hill, (1999)).

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA) και η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ILO), ως τηλεργασία ορίζουν την εργασία που εκτελείται εκτός των υποστατικών του εργοδότη, μέσω της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, όπως είναι τα έξυπνα τηλέφωνα (smartphones), οι ηλεκτρονικές ταμπλέτες (tablets) και οι φορητοί ή επιτραπέζιοι υπολογιστές. Σε γενικές γραμμές η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας η οποία εκτελείται εξ αποστάσεως, εκτός των υποστατικών της επιχείρησης /οργανισμού (Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας, Υπουργείο Εργασίας, Κυπριακή Δημοκρατία).

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

Συνοψίζοντας θα λέγαμε ότι ο όρος τηλεργασία πλαισιώνεται από ένα πλήθος ορισμών που δίνονται ανάλογα με τη χρήση και τη λειτουργία της και η εφαρμογή της προϋποθέτει «...χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όπως ISDN, φωνητικό mail, τηλεδιάσκεψη, εκτροπή κλήσεων, κινητή τηλεφωνία, κτλ...» (Gray, Hodson & Gordon, 1993:2).

2.3. Μορφές Τηλεργασίας

Οι κύριες μορφές τηλεργασίας όπως αναφέρονται στη Μελέτη του Εθνικού Ινστιτούτου Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (2020) είναι:

Μορφή τηλεργασίας Χαρακτηριστικά – περιεχόμενο (ορισμός)

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

Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres)	Τα κέντρα τηλεργασίας είναι καλά οργανωμένοι χώροι με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών ή από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, οι οποίοι όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας, ή και από αυτοαπασχολούμενους με κάποια βασική μίσθωση. Τα κέντρα τηλεργασίας διαφέρουν από τα παραδοσιακά γραφεία. Αφενός μπορεί να βρίσκονται πιο κοντά στον τόπο διαμονής του Αφετέρου οι χώροι των κέντρων τηλεργασίας είναι ανοιχτοί, με την έννοια ότι χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Δεν υπάρχει, συνεπώς, η έννοια της «διοκτησίας» που υφίσταται στο χώρο των παραδοσιακών γραφείων.
---------------------------------------	---

Νομαδική τηλεργασία (Nomadic Teleworking) Οι αποκαλούμενοι «νομάδες τηλεργαζόμενοι» είναι μετακινούμενοι, χωρίς σταθερό χώρο και ωράριο εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Είναι εντελώς αποδεσμευμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας. Η νομαδική τηλεργασία αναφέρεται κυρίως σε επαγγέλματα τα οποία από τη φύση τους ήταν ήδη περιοδεύοντα, όπως για παράδειγμα αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές και διευθυντικά ή ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων.

Τηλε-οικίες (Telecottages). Τηλε-χωριά (Televillages) Τα telecottages είναι μια μορφή κέντρων τηλεργασίας που είναι εγκατεστημένα σε απομακρυσμένες περιοχές και σε μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στη Σκανδιναβία. Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν πάνω από 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να εκπαιδεύουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεργασία, να απορροφούν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας και να δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.

Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking) Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι, η φύση της εργασίας των οποίων τους επιτρέπει ή καμιά φορά τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους. Επίσης, μπορούν οι

τηλεργαζόμενοι αυτού του μοντέλου να απαρτίζουν ακόμα και ομάδες στήριξης των κεντρικών γραφείων με εργασία άλλοτε πλήρους και άλλοτε μερικής απασχόλησης, ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας. Τα κινητά γραφεία υποχρεώνονται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Internet και στις βάσεις δεδομένων της επιχείρησης.

Ομαδική εργασία από απόσταση	Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση.
Τηλε-υπηρεσίες (Tele-Services)	Είναι εξωτερικές υπηρεσίες σε έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση.
Υβριδικό μοντέλο εργασίας	Ως υβριδικό μοντέλο εργασίας ορίζουμε τον συνδυασμό της εξ αποστάσεως εργασίας με την εργασία στον φυσικό χώρο μιας επιχείρησης, για συγκεκριμένες μέρες κάθε μήνα. Οι εταιρείες χρειάζεται να αξιολογούν ποιες υπηρεσίες ή τμήματα μπορούν να λειτουργήσουν ιδανικά κάτω από το υβριδικό μοντέλο.

Πηγή: Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας (2004), Μελέτη για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα, Αθήνα, ΟΚΕ (2020), ΙΝΕ-ΓΣΕΕ (2020)

2.4. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Τηλεργασίας

Περί τα τέλη του 2019, η πανδημία του Κορονοϊού συντάραξε ολόκληρο τον κόσμο και υποχρέωσε περίπου το 40% των εργαζομένων στην ΕΕ να ενταχθεί σε καθεστώς τηλεργασίας (Eurofound, 2020). Η μαζική και απότομη στροφή στην τηλεργασία βρήκε απροετοίμαστους εργοδότες και εργαζομένους. Ήταν όμως και μια πρώτη τάξεως ευκαιρία μέσα από τη μαζική εμπειρική εφαρμογή να αναγνωριστούν και να καταγραφούν τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα τόσο για τους εργοδότες όσο και τους εργαζόμενους.

Μέσα από τη βιβλιογραφία, έγινε προσπάθεια να εντοπιστούν και να καταγραφούν τα κυριότερα πλεονεκτήματα αλλά και τα σοβαρότερα μειονεκτήματα της τηλεργασίας. Σκοπός της καταγραφής είναι να αναδειχθούν τα στοιχεία που ευνοούν την εφαρμογή της τηλεργασίας αλλά και οι λόγοι που οι Οργανισμοί την αποφεύγουν ή διστάζουν να την εφαρμόσουν σε μόνιμη βάση.

Σύμφωνα λοιπόν με τη διεθνή βιβλιογραφία τα κυριότερα πλεονεκτήματα/ οφέλη αλλά και μειονεκτήματα της τηλεργασίας είναι:

2.4.1 Πλεονεκτήματα/οφέλη για εργαζόμενους:

- Έχουν την ευκαιρία να είναι δημιουργικοί, παραγωγικοί και να παρέχουν εργασία υψηλότερης ποιότητας (Johnson, 1997).
- Δεν υφίστανται ασφυκτικό έλεγχο από πλευράς εργοδότη (ΟΚΕ, 2020).
- Αισθάνονται καλύτερα για τον εαυτό τους και την εργασία τους λόγω της εμπιστοσύνης και της ανεξαρτησίας που απολαμβάνουν καθώς και της ευθύνης που αναλαμβάνουν (Johnson, 1997).
- Αποκτούν ευελιξία και μεγαλύτερο έλεγχο εργασίας και προσωπικής ζωής (Johnson, 1997), αφού υπάρχει περισσότερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής.
- Εξοικονομούν χρήμα αφού χρειάζονται λιγότερα χρήματα για επαγγελματική ένδυση και για γεύματα (Μήλιου και Πομπόρτσης, 2004).
- Εξοικονομούν χρόνο και βιώνουν λιγότερο άγχος λόγω λιγότερων μετακινήσεων (Johnson, 1997).
- Έχουν μειωμένα έξοδα που αφορούν στη φύλαξη ανήλικων παιδιών (Μήλιου και Πομπόρτσης, 2004).
- Βελτιώνεται η ποιότητα ζωής τους καθώς αυξάνεται ο προσωπικός χρόνος (Μήλιου και Πομπόρτσης, 2004).
- Έχουν μειωμένες ενδοϋπηρεσιακές προστριβές και συγκρούσεις λόγω της απουσίας τους (υπαλλήλου) από το γραφείο, (Haddon & Silverstone 1992).
- Είναι πιο χαρούμενοι και υγιείς αφού κατά τη τηλεργασία παρατηρείται μείωση στις ημέρες ασθενείας και βελτίωση στην ικανοποίηση από την εργασία (Παρατηρητήριο ψηφιακού Μετασχηματισμού ΣΕΒ/Το Μέλλο της Εργασίας).

2.4.2 Πλεονεκτήματα/ Οφέλη για τους εργοδότες

- Η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε αποτελεσματικότερη και παραγωγικότερη εργασία (Johnson, 1997). Μελέτη του Stanford το 2017 μεταξύ 250 ατόμων, έδειξε ότι με την εξ αποστάσεως εργασία αυξήθηκε η παραγωγικότητα των εργαζομένων κατά 1,5%.
- Βελτιώνεται το ηθικό και η εργασιακή ικανοποίηση εφόσον παράγεται ποιοτικότερη εργασία (Johnson, 1997).
- Η τηλεργασία θεωρείται ένας βέλτιστος τρόπος διατήρησης πολύτιμων για την επιχείρηση υπαλλήλων καθώς και πρόσληψης νέων χωρίς να τίθενται

περιορισμοί ως προς την απόσταση της κατοικίας του υπαλλήλου (Johnson, 1997).

- Η τηλεργασία διευκολύνει τη παροχή πρόσβασης στην εργασία σε άτομα με αναπηρία, συνταξιούχους και εργαζόμενους απομακρυσμένων περιοχών (Johnson, 1997).
- Η υιοθέτηση τηλεργασίας βελτιώνει την εικόνα της επιχείρησης, και προβάλλει την ευαισθησία της σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά προβλήματα (Johnson, 1997).
- Η επιχείρηση εξοικονομεί πόρους στους τομείς της πρόσληψης, της εκπαίδευσης, των υγειονομικών παροχών, καθώς και στα έξοδα συντήρησης γραφείου και εξασφάλισης χώρων στάθμευσης (Johnson, 1997).
- Παρατηρείται μείωση πάγιων και λειτουργικών εξόδων (Μήλιου και Πομπόρτσης, 2004).
- Μέσω της τηλεργασίας περιορίζονται οι άδειες ασθενείας και άλλες αδικαιολόγητες απουσίες (Johnson, 1997).
- Βελτιώνεται η επικοινωνία διευθυντών - υπαλλήλων καθώς οι στόχοι και οι σκοποί της εργασίας προσδιορίζονται με σαφήνεια και οι συναντήσεις είναι σύντομες και ουσιαστικές (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2004).

2.4.3 Μειονεκτήματα για τους εργαζομένους

- Κοινωνική απομόνωση λόγω της αδυναμίας ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων που οδηγούν σε ψυχολογική αναστάτωση του εργαζομένου (Μήλιου και Πομπόρτσης, 2004).
- Κίνδυνος απώλειας ασφάλειας, σύνταξης, συνδικαλισμού, ωραρίου εργασίας (Μήλιου και Πομπόρτσης, 2004).
- Δυσκολία συγκέντρωσης στην εργασία λόγω εξωγενών παραγόντων (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).
- Κίνδυνος εκδήλωσης προβλημάτων υγείας από την απουσία κατάλληλου εξοπλισμού εργασίας όπως καρέκλες ή σωστός φωτισμός (Γεωργιάδου, 2020).
- Υπέρβαση των ωρών εργασίας με μία τάση προς την εργασιομανία (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).
- Αύξηση εργασιακών ευθυνών (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).
- Σύγχυση προσωπικής και εργασιακής ζωής (Γεωργιάδου, 2020). Η αλληλεπίδραση των ρόλων μέσα στο σπίτι μπορεί να οδηγήσει στην

υποβάθμιση της ποιότητας της εργασίας ή και παραμέληση οικογενειακής και ιδιωτικής ζωής.

- Δυσκολίες οργάνωσης των εργασιών σε σχέση με την αντίστοιχη οργάνωση στο χώρο εργασίας (Γεωργιάδου, 2020).
- Μη δυνατότητα πλήρους αξιολόγησης της προόδου με κίνδυνο να αδικηθεί με αρνητικό αντίκτυπο στην εξέλιξη και ανέλιξη.
- Επιβάρυνση εργαζομένων με λειτουργικά κόστη που θα έπρεπε να βαρύνουν την επιχείρηση (ΟΚΕ, 2020).
- Δυσκολία άμεσης ενημέρωσης για σημαντικά εργασιακά θέματα (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).
- Απώλεια σημαντικής πληροφόρησης η οποία στις πλείστες των περιπτώσεων είναι χρήση για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση της εργασίας (Taskin & Bridoux, 2005).

2.4.4 Μειονεκτήματα για τους εργοδότες

- Δυσκολία διαχείρισης και συντονισμού των εργαζομένων (Μήλιου και Πομπόρτσας, 2004), λόγω διάσπασης του ενιαίου εργασιακού χώρου.
- Δυσκολία επίβλεψης και άμεσης επικοινωνίας (Μήλιου και Πομπόρτσας, 2004).
- Δυσκολία συλλογικής εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Δυσκολία στην παροχή τεχνικής υποστήριξης.
- Δυσκολία στην ομαδική συνεργασία και στη δημιουργία ομαδικού πνεύματος. με ενδεχόμενη μείωση της αποδοτικότητας και της δημιουργικότητας.
- Απώλεια ή διαρροή αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων και προβληματικών υποδομών σε θέματα φύλαξης και τήρησης αρχείων.
- Καθυστερήσεις στη παράδοση της εργασίας.
- Δυσκολία ελέγχου του χώρου και του χρόνου εκτέλεσης της εργασίας (ΟΚΕ, 2020).
- Αυξημένα κόστη τεχνολογικής υποδομής. και τεχνικής υποστήριξης.
- Κίνδυνος διάρρηξης των δεσμών μεταξύ των εργαζομένων.
- Παρεμπόδιση της ανάπτυξης ενιαίας εταιρικής κουλτούρας.
- Κίνδυνος υποβάθμισης της εμπιστευτικότητας και ακεραιότητας των εταιρικών πληροφοριών.

2.5 Θεσμικό Πλαίσιο

Η εξάπλωση της τηλεργασίας ήταν περιορισμένη στα Κράτη Μέλη της Ε.Ε. μέχρι το 1994. Μετά το 1994 παρατηρείται αυξητική τάση υιοθέτησης της τηλεργασίας αφενός λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων σε συνδυασμό με τον αυξανόμενο διεθνή ανταγωνισμό και αφετέρου λόγω της Ευρωπαϊκής Συμφωνίας-Πλαίσιο του 1994 η οποία έθεσε τους γενικούς κανόνες προστασίας των δικαιωμάτων των εργαζόμενων. (ΟΚΕ, 2020). Από το 1995, ο στρατηγικός στόχος πολιτικής της Ε.Ε. όσον αφορά τον τομέα της Απασχόλησης είναι η δημιουργία και η εξέλιξη κατάλληλων δομών και προσεγγίσεων που θα βοηθούσαν στην προώθηση ευέλικτων σχημάτων εργασιακής απασχόλησης. Έμφαση δίνεται στις πρακτικές και προσεγγίσεις που εντάσσονται στην τηλεργασία. Η πολιτική αυτή της Ε.Ε. προωθείται έως σήμερα, κυρίως μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα της απασχόλησης, μέσα από τις Κοινοτικές Πρωτοβουλίες, μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αλλά κυρίως μέσω του άξονα «Ανάπτυξη και Απασχόληση στην ψηφιακή Οικονομία» (Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 2003).

Τον Ιούνιο του 2020, οι κοινωνικοί εταίροι υπέγραψαν μια συμφωνία-πλαίσιο για την ψηφιοποίηση, η οποία συνδεόταν άμεσα με την τηλεργασία και περιείχε διατάξεις για τους τρόπους «σύνδεσης και αποσύνδεσης» ενώ τον Ιανουάριο του 2021, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα με το οποίο καλούσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να προτείνει νόμο που θα επιτρέπει σε όσους εργάζονται ψηφιακά να αποσυνδέονται εκτός του ωραρίου εργασίας τους, και να αποσαφηνίζει τις συνθήκες εργασίας, τα ωράρια και τις περιόδους ανάπαυσης.

Όλες οι πιο πάνω ρυθμίσεις και διατάξεις θα πρέπει, να προσαρμοστούν ώστε σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις πρακτικές των κοινωνικών εταίρων σε κάθε χώρα να πάρουν μορφή νόμου και να εφαρμοστούν από όλες τις χώρες μέλη της ΕΕ. Ωστόσο διαπιστώθηκε, όπως άλλωστε αναμενόταν, ότι δεν υπάρχει προσέγγιση «ενιαίας αντιμετώπισης» καθώς οι κλάδοι και οι εταιρείες των κρατών μελών της Ε.Ε. χρειάζονται διαφορετικούς συνδυασμούς κανονισμών, πρακτικών λόγω διαφορετικής εργασιακής νοοτροπίας και κουλτούρας. Η δυσκολία στην εφαρμογή ενιαίας νομοθεσίας επιβεβαιώνει τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζει ο κοινωνικός διάλογος στην εφαρμογή κανονισμών τηλεργασίας ώστε να προστατευθούν οι συνθήκες εργασίας και να δημιουργηθούν θετικά αποτελέσματα τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζομένους. Αυτό καταδεικνύει ότι οποιαδήποτε μελλοντική νομοθεσία της Ε.Ε. θα πρέπει να αναγνωρίζει τις υφιστάμενες διαφορές μεταξύ των χωρών κατά τη

διευκόλυνση της ανάπτυξης κατάλληλων κανονισμών τηλεργασίας σε εθνικό επίπεδο (Eurofound, 2022).

Παρόλες όμως τις δυσκολίες λόγω της δυσμορφίας που παρατηρείται, κάποιες χώρες στην Ε.Ε. έχουν επικαιροποιήσει τη νομοθεσία τους σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την τηλεργασία ενώ άλλες βρίσκονται ακόμη στο στάδιο του κοινωνικού διαλόγου με τους τους εμπλεκόμενους όπως είναι οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, τα βιομηχανικά επιμελητήρια, κτλ.

2.5.1 Οι θέσεις των συνδικάτων

Γενικά, τα συνδικάτα αντιμετωπίζουν την τηλεργασία με σχετικά αμήχανο και επιφυλακτικό τρόπο, αντανακλώντας τους προβληματισμούς τους, τόσο ως προς τις νέες ευκαιρίες απασχόλησης αλλά και τους ενδεχόμενους κινδύνους της.

Στο παρελθόν υπήρχε έντονη αντίσταση από πλευράς συνδικάτων, αφού η τηλεργασία συνδεόταν με την παραδοσιακή κατ' οίκον εργασία -χειρωνακτική, χαμηλά αμειβόμενη και χωρίς σταθερές εργασιακές συνθήκες. Η αντιμετώπιση αυτή είναι προφανές ότι έχει αλλάξει προς το θετικότερο. Τα συνδικάτα δέχονται πλέον ότι η τηλεργασία δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες για αρκετούς εργαζόμενους, οι οποίοι είτε θέλουν ένα διαφορετικό εργασιακό περιβάλλον είτε μία νέα ισορροπία ανάμεσα στον χρόνο εργασίας και στον ελεύθερο χρόνο τους. Ωστόσο δεν παύουν να διατυπώνουν και τους κινδύνους της τηλεργασίας. Ένα κοινό συνδικαλιστικό αίτημα, είναι η αποφυγή της οποιασδήποτε υποχρεωτικής μεταφοράς των τηλεεργαζομένων σε καθεστώς αυτο-απασχόλησης. Για τους μισθωτούς τηλεεργαζόμενους, τα αιτήματα των συνδικάτων συμπίπτουν σε μεγάλο βαθμό με τις προαναφερόμενες προβλέψεις που υπάρχουν στις συλλογικές συμφωνίες που διασφαλίζουν ότι: (α) η τηλεργασία είναι εθελούσια και ανακλητή, (β) οι τηλεεργαζόμενοι έχουν ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες με τους άλλους εργαζόμενους και (γ) η εργατική νομοθεσία θα προσαρμόζεται στην κατάσταση της τηλεργασίας.

Γενικά, όλα τα συνδικάτα συμφωνούν ότι η τηλεργασία θα πρέπει να ρυθμίζεται εκτενέστερα, παρόλο που υπάρχουν διαφορές σε ότι αφορά τον τρόπο με τον οποίο θα συνδυαστούν η νομοθεσία και η συλλογική διαπραγμάτευση.

Οι διαφορές, όπως αναφέραμε και πιο πάνω οφείλονται εν μέρει λόγω των διαφορετικών εθνικών κανονιστικών πλαισίων, ενώ σε πολλές περιπτώσεις δημιουργούνται και λόγω των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ των συνδικάτων της ίδιας χώρας.

Μερικά συνδικάτα δίνουν προτεραιότητα στη νομοθεσία με σκοπό να αποφύγουν την περίπτωση μη αναγνώρισης εξαρτημένης εργασίας, να ρυθμίσουν βασικές πλευρές της

τηλεργασίας και να επιτρέψουν την επέκταση της ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας και στην τηλεργασία.

Άλλα συνδικάτα, έχουν την άποψη ότι η τηλεργασία δεν είναι ακόμη αρκετά ανεπτυγμένη ώστε να ρυθμιστεί νομοθετικά και είναι υπέρ της αντιμετώπισης της μέσα από την καθημερινή πρακτική. Στις περιπτώσεις αυτές, προωθούν τη συλλογική διαπραγμάτευση σε κλαδικό και επιχειρησιακό επίπεδο, χωρίς να απορρίπτουν, στις περιπτώσεις που η τηλεργασία είναι περισσότερο εκτεταμένη την υιοθέτηση γενικότερων μέτρων είτε μέσα από πολυκλαδικές συμφωνίες είτε μέσα από την νομοθεσία. (Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (Νοέμβριος 2020)).

2.5.2 Οι θέσεις των εργοδοτών

Η θέση των εργοδοτικών οργανώσεων είναι λιγότερο σαφής από αυτή των συνδικάτων. Ωστόσο, σε αρκετές χώρες οι εργοδοτικές οργανώσεις τείνουν να κρατήσουν μια θετική στάση σε ότι αφορά της τηλεργασία αφού κατά κύριο λόγο αισθάνονται ότι αυτή αυξάνει την παραγωγικότητα, επιτρέπει μία πιο ευέλικτη οργάνωση της εργασίας, μειώνει το κόστος εργασίας και δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες μεταξύ των εργαζομένων. Πολλές βέβαια χώρες αναφέρουν ότι η στάση αυτή δεν συμπίπτει πάντοτε με εκείνη των διοικητικών στελεχών μιας επιχείρησης, τα οποία συχνά είναι απρόθυμα να αλλάξουν τα υπάρχοντα μοντέλα διοίκησης και οργάνωσης της εργασίας. Επίσης, είναι επιφυλακτικά και πολλές φορές αρνητικά σε οποιαδήποτε αλλαγή μπορεί να τους προκαλέσει απώλεια του άμεσου ελέγχου και της εποπτείας που ασκούν.

Όσον αφορά τη θεσμοθέτηση της τηλεργασίας ως μορφής απασχόλησης, οι εργοδοτικές οργανώσεις δηλώνουν πως δεν θεωρούν αναγκαίο ότι πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη νομοθετική ρύθμιση, και προτείνουν τη συλλογική διαπραγμάτευση από την νομοθεσία (Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (Νοέμβριος 2020)).

2.5.3. Θεσμικό πλαίσιο στη Κύπρο

Η Κύπρος ως μέλος της Ε.Ε. αμέσως μετά τη ψήφιση της σχετικής οδηγίας από το Ευρωκοινοβούλιο τον Ιανουάριο του 2021 ετοίμασε νομοσχέδιο με το οποίο θα ρυθμίζεται νομοθετικά η τηλεργασία, ώστε να διασφαλιστούν δικαιώματα εργαζομένων. Το νομοσχέδιο το οποίο βρίσκεται υπό διαβούλευση με όλους τους κοινωνικούς εταίρους φέρει τίτλο «Ο περί ρύθμισης του πλαισίου οργάνωσης της τηλεργασίας νόμος του 2022».

Πριν την Ευρωπαϊκή οδηγία και μέχρι τη ψήφιση του Νομοσχεδίου από τη Βουλή των Αντιπροσώπων, οποιαδήποτε εργασιακά θέματα και προβλήματα απορρέουν από την εξ αποστάσεως εργασία ρυθμίζονται από τις πρόνοιες των διατάξεων των περί Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία Νόμων του 1996 έως 2020 και τις διατάξεις των περί Διαχείρισης Θεμάτων Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία Κανονισμών του 2021. Σύμφωνα με τις εν λόγω διατάξεις, εργοδότης που δίνει οδηγίες για εκτέλεση εργασίας με τηλεργασία, έχει την ευθύνη να διασφαλίζει την ασφάλεια, υγεία και ευημερία των εργοδοτούμενων, αλλά και να παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό, εκπαίδευση και σωστή ενημέρωση, με απώτερο σκοπό να διασφαλίζει ένα ασφαλές και χωρίς κινδύνους περιβάλλον εργασίας. Επιπρόσθετα, θέτουν ως νομοθετική υποχρέωση του κάθε εργοδότη να λαμβάνει υπόψη τη φύση των δραστηριοτήτων της επιχείρησής του, να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και υγεία των εργοδοτούμενων του και να έχει στην διάθεσή του γραπτή εκτίμηση κινδύνων.

Επιπρόσθετα και με βάση τις πρόνοιες των περί Ελάχιστων Προδιαγραφών Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία σε Εξοπλισμό με Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης Κανονισμών του 2001, κάθε εργοδότης οφείλει να προβαίνει σε ανάλυση των θέσεων εργασίας, με σκοπό την αξιολόγηση των συνθηκών ασφάλειας και υγείας και ειδικότερα σε ό,τι αφορά τους ενδεχόμενους κινδύνους για την όραση, τα σωματικά προβλήματα και την πνευματική καταπόνηση, λαμβάνοντας τα ενδεδειγμένα μέτρα προστασίας και πρόληψης. Επισημαίνεται επίσης ότι, σε περίπτωση ατυχήματος το οποίο μπορεί να συμβεί στο σπίτι του τηλεεργαζομένου και εφόσον αυτό προκύψει κατά τη διάρκεια της τηλεεργασίας (όπως καθορίστηκε από τον εργοδότη του παθόντος), αυτό θα θεωρηθεί ως εργατικό ατύχημα και θα πρέπει να γνωστοποιείται με βάση τους περί Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία (Γνωστοποίηση Ατυχημάτων και Επικινδύνων Συμβάντων) Κανονισμούς του 2007 και 2017.

2.5.4 Το Περί Ρύθμισης του Πλαισίου Οργάνωσης της Τηλεεργασίας Νομοσχέδιο του 2022

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων στη βάση κατευθυντηρίων γραμμών που καθόρισε η Ε.Ε. και αφού έλαβε υπόψη τις θέσεις των κοινωνικών εταίρων (Εργοδότες και Συντεχνίες) ετοίμασε Νομοσχέδιο με τίτλο «Ο Περί Ρύθμισης του Πλαισίου Οργάνωσης της Τηλεεργασίας Νόμο του 2022», που κατοχυρώνει τα δικαιώματα των εργαζομένων που θα ενταχθούν σε νέες μορφές απασχόλησης όπως είναι η τηλεργασία και η εργασία σε πλατφόρμα. Το Νομοσχέδιο αυτή τη στιγμή βρίσκεται στη Νομική Υπηρεσία για νομοτεχνικό έλεγχο μετά το πέρας του οποίου το Νομοσχέδιο θα προωθηθεί στη Βουλή για ψήφιση.

Τα βασικότερα ζητήματα που ρυθμίζονται από τον «Περί Ρύθμισης του Πλαισίου Οργάνωσης της Τηλεργασίας Νόμο του 2022», είναι:

1. **Κόστος Τηλεργασίας** - Σύμφωνα με το Άρθρο (4) του Νομοσχεδίου ο εργοδότης *«αναλαμβάνει το κόστος που προκαλείται στον εργοδοτούμενο από την τηλεργασία, ήτοι το κόστος εξοπλισμού, των τηλεπικοινωνιών, καθώς και την τεχνική υποστήριξη με ό,τι αυτό συνεπάγεται.»*
2. **Το Αναπαλλοτρίωτο καθεστώς Απασχόλησης** - Σύμφωνα με το Άρθρο (6) του Νομοσχεδίου, *«...η οποιαδήποτε συμφωνία περί τηλεργασίας δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης ή και τη σύμβαση εργασίας του εργοδοτούμενου με τηλεργασία, ...»*.
3. **Δικαιώματα και Υποχρεώσεις εργοδοτούμενου** - Σύμφωνα με το Άρθρο (7), *«...οι εργοδοτούμενοι με τηλεργασία έχουν τα ίδια δικαιώματα και τις ίδιες υποχρεώσεις με τους συγκρίσιμους εργοδοτούμενους εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης...»*.
4. **Έλεγχος απόδοσης εργοδοτούμενου** - Σύμφωνα με το Άρθρο (8) *«Ο εργοδότης ελέγχει την απόδοση του εργοδοτούμενου κατά τρόπο, που σέβεται την ιδιωτική του ζωή και είναι σύμφωνος με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του εργοδοτούμενου»*.
5. **Δικαίωμα αποσύνδεσης** - Σύμφωνα με τον Άρθρο (10) *«ο εργοδοτούμενος με τηλεργασία έχει δικαίωμα αποσύνδεσης, το οποίο συνίσταται στο δικαίωμά του να απέχει πλήρως από την παροχή της εργασίας του και ιδίως να μην επικοινωνεί ψηφιακά και να μην απαντά σε τηλεφωνήματα εκτός ωραρίου εργασίας και κατά τη διάρκεια των νόμιμων αδειών του»*.
6. **Εξουσίες Υπουργού Εργασίας**- Αρκετές πρόνοιες του Νομοσχεδίου αναφέρονται στις εξουσίες που έχει ο εκάστοτε Υπουργός Εργασίας, ο οποίος δύναται να εκδίδει Διατάγματα που αφορούν τόσο την ασφάλεια και την υγεία, το δικαίωμα της αποσύνδεσης, όσο και τη διαδικασία ελέγχου εκ μέρους «αρμοδίων Επιθεωρητών».
7. **Έργο και Εξουσίες Επιθεωρητή** - Με βάση το Νομοσχέδιο, ορίζονται επιθεωρητές, οι οποίοι θα διασφαλίζουν τη πλήρη και αποτελεσματικής εφαρμογής των διατάξεων του Νόμου.

Κεφάλαιο 3

Η τηλεργασία σήμερα

3.1 Διεθνής έρευνες

Έρευνες που έγιναν ανά το παγκόσμιο, καταδεικνύουν τη θεαματική αύξηση των εργαζομένων που συνεχίζουν να εργάζονται με τηλεργασία, μετά την πανδημική κρίση, (Eurostat 2022), και επιβεβαιώνουν ότι η τηλεργασία εξελίσσεται ως μια μόνιμη εναλλακτική μορφή εργασίας την οποία προτιμούν εκατομμύρια εργαζόμενοι τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και παγκοσμίως.

Οι έρευνες καταδεικνύουν ότι η τηλεργασία βελτίωσε τις συνθήκες διαβίωσης και εργασίας των εργαζομένων επιτρέποντας τους να εξισορροπούν το χρόνο εργασίας τους με την ιδιωτική και οικογενειακή τους ζωή. Οι εργαζόμενοι χρειάζονταν λιγότερο χρόνο μετακίνησης και διέθεταν μεγαλύτερη εργασιακή αυτονομία και ευελιξία. Αυτό είχε θετικό αντίκτυπο και στην παραγωγικότητά τους η οποία αυξήθηκε (Eurofound,2022).

3.1.1 Έρευνα Microsoft _LinkedIn και GitHub

Η εταιρεία Microsoft σε συνεργασία με τις θυγατρικές εταιρείες LinkedIn και GitHub διεξήγαγε μια από τις μεγαλύτερες έρευνες στην ιστορία της εταιρείας με τίτλο «Microsoft New Future of Work Report 2022», σε μια προσπάθεια να σκιαγραφήσει το περιβάλλον εργασίας όπως διαμορφώνεται μετά την άρση των περιοριστικών μέτρων και την μαζική επιστροφή των εργαζομένων στα γραφεία τους. Η έρευνα έγινε μεταξύ 30.000 εργαζομένων σε 31 χώρες. Τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι όσο ποτέ άλλοτε δίνουν προτεραιότητα στην υγεία και την ευημερία τους έναντι των εργασιακών επιτευγμάτων, απαιτούν μεγαλύτερη ευελιξία και είναι πιο πρόθυμοι να αλλάξουν εργοδότη για να πάρουν αυτό που θέλουν από την εργασία τους. Πιο συγκεκριμένα το 53% των εργαζομένων δηλώνει ότι βάζει πλέον την υγεία και την ευημερία του πάνω από την εργασία, ενώ το 21% των εργαζομένων παραιτήθηκαν από τη δουλειά τους το 2021 λόγω έλλειψης ευελιξίας στο ωράριο εργασίας, του χώρου εργασίας καθώς και της έλλειψης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (σελ. 8 της έρευνας). Η έρευνα δείχνει επίσης ότι οι εργοδότες είναι τώρα περισσότερο πρόθυμοι να αποδεχτούν το υβριδικό μοντέλο τηλεργασίας (Hybrid Work: (page 107).

Η έρευνα της Microsoft όμως κατέδειξε και τη διάσταση των απόψεων και των εκτιμήσεων μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα ενώ το 87% των εργαζομένων δηλώνει ότι νιώθει ότι εργάζεται εξίσου ή και περισσότερο αποτελεσματικά από το σπίτι, το 80% των προϊστάμενων διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Ο διευθύνων σύμβουλος της Microsoft, Satya Nadella, αναγνωρίζοντας το πρόβλημα δήλωσε χαρακτηριστικά ότι *«Πρόκειται για μία διαφωνία η οποία πρέπει να επιλυθεί, καθώς οι χώροι εργασίας πιθανότατα δεν θα επιστρέψουν στις συνθήκες που επικρατούσαν πριν από την πανδημία»*.

3.1.2 Έρευνα Ομίλου Adecco Group

Ο Όμιλος Adecco, είναι μια ελβετο-γαλλική εταιρεία με έδρα τη Ζυρίχη της Ελβετίας, και είναι ο δεύτερος μεγαλύτερος πάροχος Ανθρώπινου Δυναμικού στο κόσμο. Ο Όμιλος Adecco πραγματοποίησε έρευνα σε 25 χώρες (ανάμεσα στις οποίες, η Αυστραλία, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ιαπωνία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο, ΗΠΑ, Βέλγιο, Ολλανδία, Αργεντινή, Βραζιλία, Μεξικό, Δανία, Φινλανδία, Νορβηγία, Σουηδία, Ελλάδα, Πολωνία, Ρουμανία, Σλοβενία, Τουρκία, Καναδάς, Κίνα, Ελβετία, κ.α.) στην οποία συμμετείχαν 15.000 άτομα, απασχολούμενα σε θέσεις υπαλλήλων γραφείου. Τα ευρήματα της έρευνας, που δημοσιεύθηκαν τον Σεπτέμβριο 2021, κατέδειξαν ότι η εξ αποστάσεως εργασία όχι μόνο δεν πλήττει την παραγωγικότητα αλλά ότι οι συμμετέχοντες (κατά 82%) δήλωσαν ότι αισθάνονται το ίδιο ή και περισσότερο παραγωγικοί όταν εργάζονται με τηλεργασία. Επιπρόσθετα, μέσα από την έρευνα διαφάνηκε ότι υπήρξε αύξηση της πίεσης σε εργαζόμενους και στελέχη ενώ το 53% των εργαζόμενων που έλαβαν μέρος δήλωσε ότι επιθυμεί ένα υβριδικό μοντέλο εργασίας, με τουλάχιστον το 50% του εργασιακού χρόνου να είναι εξ αποστάσεως.

Από την άλλη, η ίδια έρευνα ανέδειξε μια “μεγάλη απόκλιση μεταξύ των απόψεων της διοίκησης για την απόδοσή τους ως προϊστάμενοι και της γνώμης που έχουν οι εργαζόμενοι για αυτούς. Το 77% των ηγετικών στελεχών είναι ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους ως προϊστάμενοι, αλλά η ικανοποίηση των μη διευθυντικών στελεχών από την ηγεσία είναι χαμηλή, καθώς μόνο το ένα τρίτο αυτών πιστεύουν ότι λαμβάνουν τη δέουσα αναγνώριση εντός της επιχείρησης ενώ μόνο οι μισοί από όλους τους εργαζόμενους λένε ότι οι διευθυντές τους ανταποκρίθηκαν ή ξεπέρασαν τις προσδοκίες τους σε ό,τι αφορά την ενθάρρυνση μιας καλής εργασιακής κουλτούρας (48% παγκοσμίως) ή την διευκόλυνση της ισορροπίας εργασίας/ζωής (50% παγκοσμίως).

3.1.3 Έρευνα της Randstand

Η Randstand που θεωρείται ο παγκόσμιος ηγέτης στο κλάδο υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού σε έρευνα με θέμα «Workmonitor» που διεξήγαγε τον Οκτωβρίου του 2022, σε συνολικό δείγμα 35.000 εργαζομένων από 34 αγορές, κατέγραψε την απαίτηση των εργαζομένων για εργασιακή ευελιξία. Πιο συγκεκριμένα τα ευρήματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι η εργασιακή ευελιξία παραμένει σημαντικό ζητούμενο αλλά και δυνητικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις, με το 78% των εργαζομένων, να αναζητά τη δυνατότητα επιλογής τοποθεσίας και το 84% την επιλογή ωραρίου για την εργασία τους. Μεταξύ των διαφόρων ηλικιακών ομάδων, παρόλο που τα μοντέλα ευέλικτης εργασίας έχουν καθολική εφαρμογή, εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά αποδοχής στους νεότερους εργαζόμενους, με το 85% των ατόμων 18 έως 24 ετών και το 89% των εργαζομένων 35 έως 44 ετών να δηλώνουν ότι η ελευθερία επιλογής του χρόνου εργασίας είναι σημαντική. Οι γυναίκες εκτιμούν την ευελιξία περισσότερο από τους άνδρες αναφορικά με το ωράριο (87% έναντι 80%) και την τοποθεσία (83% έναντι 72%).

Στην εν λόγω έρευνα καταγράφεται η τάση των εργοδοτών να απαιτούν την πλήρη επιστροφή στο γραφείο ενώ από την πλευρά των εργαζομένων καταγράφεται η έντονη επιθυμία να διατηρήσουν μεγαλύτερη εργασιακή ευελιξία. Στη περίπτωση της Ελλάδας, τα δύο τρίτα των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν θα αποδέχονταν μια θέση εργασίας εάν δεν προσέφερε δυνατότητα επιλογής ωραρίου (61%) ή μοντέλο απομακρυσμένης/υβριδικής απασχόλησης (31%) ενώ το 27% δήλωσε ότι έχει εγκαταλείψει θέση εργασίας που δεν προσέφερε την ευελιξία που απαιτούσε.

3.1.4 Έρευνα της Ernst & Young

Οι Ernst & Young, σε έρευνα τους με τίτλο «Work Reimagined Survey» που έγινε τον Απρίλιο 2022, κατέγραψε τις απόψεις περισσότερων από 1,500 ανώτατων στελεχών επιχειρήσεων και περισσότερων από 17.000 εργαζομένων σε 22 χώρες και 26 κλάδους. Σύμφωνα με την έρευνα το 43% των εργαζομένων παγκοσμίως είναι έτοιμοι να εγκαταλείψουν τις θέσεις εργασίας τους για καλύτερες αμοιβές και ευελιξία. Επιπρόσθετα το 80% των εργαζομένων επιθυμούν να εργάζονται εξ αποστάσεων τουλάχιστον 2 ημέρες την εβδομάδα.

Έρευνα της Globalization Partners

Η κορυφαία παγκόσμια εταιρεία Globalization Partners που διευκολύνει τις εταιρείες να προσλαμβάνουν οποιονδήποτε, οπουδήποτε μέσω μια πρότυπης παγκόσμιας πλατφόρμας απασχόλησης, σε έρευνα που διεξήγαγε (Quartz Engagement) αναφέρει ότι το 96% των εργαζομένων εκφράζουν ικανοποίηση για την εξ αποστάσεως εργασία. Σημειώνει επίσης ότι κατά την μεταπανδημική περίοδο οι εργαζόμενοι έχουν έντονη άποψη τόσο σε ό,τι αφορά στο που όσο και στο πότε θα εργάζονται και αναφέρει ότι η ευελιξία στην εργασία έχει συσχετιστεί άμεσα με την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους αλλά και τη δέσμευσή τους προς τον εργοδότη τους.

3.1.5 Έρευνα της McKinsey

Έρευνα της Αμερικάνικης εταιρείας McKinsey με θέμα «Τι λένε τα στελέχη για το μέλλον της υβριδικής εργασίας» η οποία δημοσιεύθηκε τον Μάιο του 2021, αναφέρει ότι εννέα στους δέκα οργανισμούς δηλώνει ότι προτίθενται να ενσωματώσει ένα υβριδικό μοντέλο εργασίας στο μέλλον. Εντούτοις, μόνο το ένα τρίτο αυτών των Οργανισμών έχει ετοιμάσει ή εφαρμόζει ήδη πιλοτικό πρόγραμμα εφαρμογής υβριδικής εργασίας. Το υπόλοιπο 68% των Οργανισμών είτε ακόμα σκέφτονται ή και επεξεργάζονται σχέδια εφαρμογής, είτε κάποιοι από αυτούς δεν το έχουν εντάξει (ακόμη) μέσα στις προτεραιότητές τους.

3.2 Το μέλλον της εργασίας είναι Υβριδικό

Ο Covid-19 άλλαξε ριζικά τον τρόπο εργασίας. Οι εργαζόμενοι άρχισαν να αναθεωρούν και να επανεκτιμούν τί είναι σημαντικό για τους ίδιους και τί απαιτούν από τη δουλειά και το εργασιακό τους περιβάλλον. Οι έρευνες που έγιναν, σε παγκόσμια κλίμακα μετά την πανδημία και αφορούν στη τηλεργασία, αποκαλύπτουν μια «Μεγάλη Ανατροπή», όπως την αποκαλούν πολλοί οικονομολόγοι.

Οι εργαζόμενοι, ίσως για πρώτη φορά, δεν έχουν ως κύρια απαίτηση τις αυξήσεις μισθών. Όπως αναφέρουν οι μελέτες σχεδόν το 41% του εργατικού δυναμικού ετοιμάζεται να εγκαταλείψει τον εργοδότη του προσπαθώντας να κερδίσει περισσότερο ελεύθερο χρόνο και να ισορροπήσει ανάμεσα στην εργασία και τη προσωπική ζωή ασχέτως οικονομικών κινήτρων. Οι εργαζόμενοι θεωρούν πλέον ότι ο χρόνος που αφιέρωναν στις μετακινήσεις από το γραφείο στο σπίτι και το αντίθετο, είναι πολύτιμος και θα μπορούσε να διατεθεί στην προσωπική ανάπτυξη, στη βελτίωση της υγείας και της ευεξίας τους, στην οικογένεια ή και στους φίλους τους.

Από την άλλη πλευρά, οι εργοδότες προσπαθώντας να διαχειριστούν τα νέα δεδομένα και τη νέα τάξη πραγμάτων, άρχισαν να εξερευνούν τις επιλογές τους και να αναζητούν εξυπνότερους τρόπους για να αναβαθμίσουν τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού τους. Εκτιμούν ότι η εξ αποστάσεως εργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε κάποιο βαθμό, ωστόσο θεωρούν ότι δεν πρέπει να εγκαταλειφθεί η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία με τους εργαζόμενους η οποία είναι σημαντικότερη για τη δημιουργία ισχυρότερων εργασιακών σχέσεων και της υγιούς εταιρικής κουλτούρας.

Η λύση που διαφαίνεται να είναι αποδεκτή και από τις δυο πλευρές, εργοδότες και εργαζόμενους, είναι η εφαρμογή του υβριδικού μοντέλου εργασίας.

Τα υβριδικά μοντέλα εργασίας προσφέρουν μια σειρά από οφέλη που περιλαμβάνουν αυξημένη παραγωγικότητα και ικανοποίηση των εργαζομένων, περισσότερες ευκαιρίες για συνεχή μάθηση, ισχυρότερη δυναμική συνεργασίας και εργασιακές σχέσεις και βελτιωμένα αποτελέσματα ψυχικής υγείας για τους εργαζόμενους.

Υπάρχουν ωστόσο σημαντικές παράμετροι που εάν δεν ληφθούν υπόψη και εάν δεν αντιμετωπιστούν έγκαιρα από τους εργοδότες, μπορεί να προκαλέσουν επιπλοκές στο υβριδικό μοντέλο εργασίας. Μια σημαντική παράμετρος είναι η έλλειψη εποπτείας αφού οι εργοδότες νιώθουν ότι χάνεται ο παραδοσιακός έλεγχος. Η λύση στο πρόβλημα είναι η ορθή καθοδήγηση ώστε να βοηθηθούν οι υπάλληλοι να αναπτύξουν καλές συνήθειες, και να κατανοήσουν τις προσδοκίες του εργοδότη τους.

3.3 Εφαρμογή υβριδικής εργασίας στη Κύπρο - Το παράδειγμα της Cyta²

Η Cyta (Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών), αντιλαμβανόμενη τις νέες συνθήκες στο χώρο της εργασίας, έθεσε ως στόχο τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που μεγιστοποιεί την απόδοση των εργαζομένων και ελαχιστοποιεί φαινόμενα που δρουν αρνητικά στη ψυχική υγεία των εργαζομένων. Ως ένας πρωτοπόρος εργοδότης που χαρακτηρίζεται από όραμα και διορατικότητα η Cyta ξεκίνησε να εφαρμόζει πιλοτικά τη τηλεργασία από το 2006.

Τον Μάιο του 2022 η Cyta πήρε απόφαση να ενισχύσει την εργασία με τηλεργασία και διεξήγαγε έρευνα με κύριο στόχο να αξιολογηθεί η εισαγωγή «νέου θεσμού της τηλεργασίας». Η έρευνα έγινε ανάμεσα σε 1000 εργαζόμενους και τα κυριότερα αποτελέσματα της αναφέρουν ότι το 45% του προσωπικού θεωρεί ότι η τηλεργασία είναι το ίδιο αποτελεσματική με την εργασία στο γραφείο, το 38% θεωρεί τη τηλεργασία

² Όλες οι πληροφορίες που παρατίθενται στη παράγραφο 3.3 έχουν αντληθεί από το Πρακτικό της AMEE 03/10/2022 το οποίο επειδή θεωρείται «Εμπιστευτικό Έγγραφο προτιμήθηκε να μην επισυναφθεί ως Παράρτημα στη παρούσα Διατριβή, παρόλο που για τη χρήση του έχει εξασφαλιστεί άδεια από τα εμπλεκόμενα μέρη. Το Πρακτικό βρίσκεται στη κατοχή της ερευνήτριας και σε περίπτωση που ζητηθεί μπορεί να κατατεθεί.)

πιο αποτελεσματική ενώ μόνο το 17% θεωρεί την εργασία στο γραφείο πιο αποτελεσματική.

Από την άλλη, το 44% των προϊσταμένων θεωρεί ότι, η παραγωγικότητα του προσωπικού που τηλεργάζεται δεν επηρεάζεται από την τηλεργασία, το 43% ότι παραμένει στα ίδια επίπεδα ενώ το 13% θεωρεί ότι η παραγωγικότητα μειώνεται.

Οι εργαζόμενοι δήλωσαν ότι οι κύριοι λόγοι προτίμησης της τηλεργασίας είναι η μείωση του χρόνου και του κόστους μετακίνησης, η μείωση του καθημερινού άγχους και η καλύτερη συγκέντρωση. Αντίθετα, οι κύριοι λόγοι της προτίμησης της εργασίας από το γραφείο, είναι η απομόνωση και τα ασαφή όρια μεταξύ εργασίας και ξεκούρασης.

Από την έρευνα διαφάνηκε ότι με τηλεργασία προτιμούν να εργάζονται οι νεότεροι σε ηλικία ενώ μεταξύ φύλων οι γυναίκες είναι αυτές που υποστηρίζουν περισσότερο την υιοθέτησή της.

Μέσα από τη έρευνα διαφάνηκε επίσης η δυσκολία που αισθάνονται οι προϊστάμενοι για την εποπτεία και τη δυνατότητα ανάπτυξης του προσωπικού τους, ενώ καταγράφηκε και το γενικότερο συναίσθημα ότι η τηλεργασία τυγχάνει κατάχρησης.

Παρόλες τις επιφυλάξεις και τη δυσπιστία των προϊσταμένων, ο Οργανισμός ξεκίνησε να εφαρμόζει το μοντέλο της τηλεργασίας σε μια πιο ευρεία μορφή με τα πρώτα αποτελέσματα να κρίνονται ικανοποιητικά και το όλο εγχείρημα να εκτιμάται ως επιτυχημένο (Μ. Παπαδόπουλος, Ανώτερο στέλεχος της Cyta).

3.4 Εφαρμογή ευέλικτων μορφών απασχόλησης και υβριδικής εργασίας στη Δημόσια Υπηρεσία

Μέσα στα πλαίσια εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Υπηρεσίας και μεταρρύθμισης του τρόπου λειτουργίας της, του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το Υπουργικό Συμβούλιο αποφάσισε την εφαρμογή ευέλικτων μορφών απασχόλησης μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2024.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού σύναψε συμφωνία με την εταιρεία PricewaterhouseCoopers Ltd, για τη διεξαγωγή μελέτης για τη ρύθμιση ευέλικτων μορφών απασχόλησης συμπεριλαμβανομένου και της τηλεργασίας στη δημόσια υπηρεσία. Η εν λόγω μελέτη εμπίπτει στις μεταρρυθμίσεις που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας 2021-2026 και συγκεκριμένα στον Άξονα 3.4 που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, δράσεις για εκσυγχρονισμό της δημόσιας υπηρεσίας (Ανακοίνωση ΤΔΔΠ με θέμα «Σύναψη συμφωνίας για την παροχή υπηρεσιών για τη διεξαγωγή μελέτης για τη ρύθμιση ευέλικτων μορφών απασχόλησης στη ΔΥ»09/6/2022).

Δυστυχώς μέχρι τη στιγμή που συγγράφεται αυτή η διπλωματική εργασία, τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούν στη πιο πάνω μελέτη, δεν έχουν δημοσιοποιηθεί.

Εάν η Δημόσια Υπηρεσία που είναι ένας ανομοιόμορφος οργανισμός με πολύπλοκη δομή, καταφέρει να αναδείξει τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα της έχοντας ως σημαντικές βάσης τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις (Νομοθεσία «περί Αδειών (πατρότητας, Γονικής Φροντίδας, Ανωτέρας Βίας) και ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας για την ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Ιδιωτικής Ζωής Νόμος του 2022»), το Νομοσχέδιο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων για την τηλεργασία «Ο περί ρύθμισης του πλαισίου οργάνωσής της τηλεργασίας Νόμος» καθώς και το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο για θέματα ασφάλειας και υγείας, τότε αυτό θα είναι η απαρχή του τέλους της παραδοσιακής μορφής εργασίας και θα μας επιτρέψει να ελπίζουμε ότι η τηλεργασία τίθεται πλέον δυναμικά και με τον πιο επίσημο τρόπο ως μόνιμη μορφή εργασίας (Ν. Γεωργιάδη, Λειτουργός ΤΔΔΠ)

3.5. Σύνοψη

Ο κόσμος της εργασίας έχει δεχθεί θεμελιώδη πλήγματα και έχει κλονιστεί στον πυρήνα του με την εμφάνιση της πανδημίας του κορωνοϊού. Η αναγκαστική τηλεργασία στο πλαίσιο των μέτρων για την πανδημία, απέδειξε ότι οι εργαζόμενοι μπορούν να είναι παραγωγικοί και αποτελεσματικοί και χωρίς να είναι παρόντες στο γραφείο. Αδιαμφισβήτητος είναι ο σημαντικός ρόλος των ψηφιακών εργαλείων και των νέων τεχνολογιών που συμβάλουν στα μέγιστα στην εύρυθμη λειτουργία της τηλεργασίας.

Οι έρευνες δείχνουν ότι τρεις στους τέσσερις εργαζόμενους απαιτούν ευελιξία στα ωράρια εργασίας και προκρίνουν το υβριδικό μοντέλο εργασίας που εμπεριέχει την εξ' αποστάσεως μαζί με τη δια ζώσης μορφή εργασίας. Οι ίδιες έρευνες αναφέρουν ότι το υβριδικό μοντέλο εργασίας δεν φαίνεται να πλήττει την παραγωγικότητα ενώ ποσοστό της τάξεως του 80% των εργαζομένων αισθάνονται το ίδιο παραγωγικοί ή περισσότερο από πριν.

Από την άλλη οι ίδιες έρευνες δείχνουν ότι οι εργοδότες/ διοικητικά στελέχη προτιμούν τους υπαλλήλους στο γραφείο και δηλώνουν επιφυλακτικοί στο να παραχωρήσουν τηλεργασία αφού θεωρούν ότι δεν μπορούν να εποπτεύσουν και να διοικήσουν αποτελεσματικά τους εργαζόμενους.

Οι εργαζόμενοι όμως δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν να επιστρέψουν στα παραδοσιακά μοντέλα εργασίας. Οι κατευθυντήριες οδηγίες τόσο από τον ILO όσο και από την ΕΕ υποστηρίζουν ότι το μέλλον της εργασίας είναι υβριδικό και προσπαθούν να

ενθαρρύνουν όλους τους εμπλεκόμενους ώστε να υπάρξει συνεργασία με στόχο το υβριδικό μοντέλο εργασίας να εδραιωθεί ως τρόπος σκέψης πρώτιστα και μετά ως επιβαλλόμενη συνθήκη.

Ο επικεφαλής του τμήματος Μακροοικονομικών Πολιτικών και Εργασίας της ILO³, Ernst Ekkehard, μιλώντας τον Ιούλιο του 2022 σε συνέδριο με θέμα το “Meta-Living” χαρακτήρισε την τηλεργασία ως μία θεματική που είναι της μόδας και δήλωσε ότι *«Η τηλεργασία ήρθε για να μείνει»*.

Ειδικοί αναλυτές αναφέρουν ότι αυτή τη στιγμή οι επιχειρήσεις βρίσκονται στο μεταίχμιο μιας σημαντικής αλλαγής στον τρόπο που αντιμετωπίζουν την εργασία, και θα πρέπει όλοι εργαζόμενοι και εργοδότες, να βρουν τα πατήματά τους, ώστε όλοι να είναι ωφελημένοι.

³ ILO = International Labor Organization

Κεφάλαιο 4

Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνησει:

1. Ποιες είναι οι αντιλήψεις των υπαλλήλων του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας (ΟΑΥ) για τη τηλεργασία; Πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος της στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους; και
2. Ποιες είναι οι απόψεις και οι προθέσεις της Διοίκησης του ΟΑΥ για τη τηλεργασία; Πως εκτιμά τις εξελίξεις γύρω από θέμα και πόσο έτοιμη είναι να εφαρμόσει τηλεργασία;

4.1 Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας (ΟΑΥ)

Προτού εξεταστεί η ερευνητική μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε σε σχέση με την εξέταση των ερευνητικών ερωτημάτων που αφορούν στη τηλεργασία, κρίνεται απαραίτητο να γίνει μια σύντομη αναφορά για τον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας.

Ο ΟΑΥ συστάθηκε δυνάμει του περί Γενικού Συστήματος Υγείας Νόμου 89(Ι)/2001 ως νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου. Κύριος σκοπός της σύστασης και λειτουργίας του ήταν η εφαρμογή και βιώσιμη λειτουργία του Γενικού Συστήματος Υγείας στην Κυπριακή Δημοκρατία. Διοικείται από Διοικητικό Συμβούλιο στο οποίο εκπροσωπούνται όλοι οι κοινωνικοί εταίροι (κυβέρνηση, εργοδότες, εργαζόμενοι και ασθενής).

4.2 Πρόσθετα σημαντικά στοιχεία

Των υπηρεσιών του Οργανισμού προϊστάται ο Γενικός Διευθυντής, ο οποίος είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο του Οργανισμού. Ο Γενικός Διευθυντής εποπτεύεται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Το προφίλ των εργαζομένων του ΟΑΥ

Στον ΟΑΥ σήμερα εργάζονται 140 υπάλληλοί με το 95% εξ αυτών να κάτοχοι Πανεπιστημιακών ή/και Μεταπτυχιακών προσόντων.

Όσον αφορά την κατανομή των θέσεων μεταξύ ανδρών και γυναικών στον Οργανισμό το ποσοστό των γυναικών ανέρχεται στο 72% (101 γυναίκες) και το 28% είναι άνδρες (39 άνδρες).

Η φύση των εργασιών του προσωπικού είναι κατά 99, % γραφειακή με το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας τους πραγματοποιείται μέσω Η/Υ.

Ο Οργανισμός στεγάζεται σε ένα εξώροφο κτήριο το οποίο όμως δεν εξυπηρετεί της ανάγκες του σε θέσεις εργασίας με αποτέλεσμα να παρατηρείται συγχρωτισμός αλλά και συνωστισμός, κάτι που επηρεάζει την ποιότητα της εργασίας και προκαλεί αναστάτωση στους εργαζόμενους.

4.3 Ερευνητική Μεθοδολογία

Η έννοια «Ερευνητική Μεθοδολογία» σημαίνει το σύνολο των διαδικασιών και των μεθόδων, που μπορεί να εφαρμοστούν από έναν ερευνητή, με σκοπό να ολοκληρωθεί μια ερευνητική διαδικασία. Με την εν λόγω διαδικασία χρησιμοποιούνται σωστές τεχνικές και διαδικασίες (ερευνητικά εργαλεία) (Anastasiadou, 2008, 2011), οι οποίες είναι συνδυασμένες για την ολοκληρωμένη διερεύνηση ενός προβλήματος (Ζαφειρόπουλος, 2005).

4.3.1 Περιγραφή ερευνητικών εργαλείων

Για την εκπόνηση της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής χρησιμοποιήθηκε μεθοδολογία τριγωνοποίησης, δηλαδή συνδυασμό ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας, σε μια προσπάθεια τα ευρήματα της έρευνας να είναι πιο αξιόπιστα και ολοκληρωμένα. Πιο συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκε:

(α) ποσοτική έρευνα με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου ώστε να καταγραφούν οι αντιλήψεις και οι προσδοκίες των εργαζομένων του Οργανισμού.

(β) ποιοτική έρευνα με τη χρήση συνέντευξης ώστε να καταγραφούν οι αντιλήψεις και οι προθέσεις της Διοίκησης του Οργανισμού όσον αφορά την τηλεργασία.

4.4 Ποσοτική έρευνα μέσω δομημένου ερωτηματολογίου.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, το ερωτηματολόγιο *«συνιστά ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων με τις οποίες ο ερευνητής απευθύνεται ομοιόμορφα στα υποκείμενα της έρευνας για να συλλέξει πληροφορίες οι οποίες σχετίζονται με την άποψη και την αντίληψή τους για ένα θέμα»* (Μενεξές, 2008).

Το ερωτηματολόγιο (**Παράρτημα Α**) συντάχθηκε από τον ερευνητή και τόσο κατά την ετοιμασία του όσο και κατά την επεξεργασία των απαντήσεων έγινε κάθε δυνατή προσπάθεια να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων του. Σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν να διερευνηθεί (α) Ποιες είναι οι αντιλήψεις των υπαλλήλων του Οργανισμού για τη τηλεργασία; και

(β) Είναι οι υπάλληλοι του ΟΑΥ πρόθυμοι και έτοιμοι να εργαστούν με τηλεργασία;

Κατά την σύνταξη του ερωτηματολογίου δόθηκε έμφαση στην ομοιομορφία των ερωτήσεων, στην ελεύθερη και ανώνυμη έκφραση των υποκειμένων αλλά και στη δομή. Έγινε προσπάθεια να καταρτιστεί ένα ερωτηματολόγιο με τρόπο ώστε ο ερωτώμενος να αντιλαμβάνεται εύκολα τις ερωτήσεις και να μπορεί να απαντά με ακρίβεια, σαφήνεια και ταχύτητα σε αυτές. Επίσης έγινε προσπάθεια οι ερωτήσεις να είναι σύντομες, απλές και επίκαιρες. Αποφεύχθηκαν ερωτήσεις που αφορούν την ιδιωτική ζωή ή τα προσωπικά δεδομένα των ερωτώμενων (Μενεξές, 2008).

Έγινε επίσης προσπάθεια ώστε οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου να ευθυγραμμίζονται απόλυτα με τους γενικούς και ειδικούς σκοπούς της ερευνητικής προσπάθειας (Δημητρόπουλος 2004: 203). Ως εκ τούτου, τα ερωτήματα που συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο είναι σχετικά τόσο με τα ερευνητικά ερωτήματα όσο και με τη σχετική βιβλιογραφία (πλεονεκτήματα/ μειονεκτήματα της τηλεργασίας) ώστε να διασφαλιστεί η εγκυρότητά του (Taraza, & Anastasiadou, 2019; Alevriadou, et al., 2014).

Σύμφωνα με τον Μενεξέ (2008), η χρήση του ερωτηματολογίου παρουσιάζει ορισμένα μειονεκτήματα όπως είναι η απουσία λεπτομέρειας και εμβάθυνση στην πληροφόρηση, έλλειψη ελέγχου της ακρίβειας των απαντήσεων καθώς και της υποκειμενικότητας των ερωτηθέντων. Τα πλεονεκτήματα όμως χρήσης ενός ερωτηματολογίου υπερτερούν έναντι των μειονεκτημάτων του καθότι εξοικονομείται χρόνος, δεν υπάρχει κανένα κόστος, υπάρχει ομοιομορφία ερωτήσεων, διατηρείται η ανωνυμία ενώ δυνατόν να συλλεχθούν ποικιλία στοιχείων (Μενεξές 2008/09, Anastasiadou, 2012, Anastasiadou & Anastasiadis, 2011).

Το ερωτηματολόγιο περιέχει ορισμένες ερωτήσεις κλειστές τύπου με τις απαντήσεις να είναι προκαθορισμένες από τον ερευνητή. Οι προκαθορισμένες απαντήσεις περιορίζονται στην επιλογή μεταξύ του “ΝΑΙ” ή “ΟΧΙ” .

Περιέχει επίσης τυποποιημένες ερωτήσεις με προκαθορισμένες απαντήσεις διαβαθμισμένες στη κλίμακα τύπου Likert. Με την εν λόγω κλίμακα αξιολογούνται οι απαντήσεις ως ακολούθως: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα (Anastasiadou & Karakos, 2011, Σταθακόπουλος 2005:134).

Το δείγμα της έρευνας θεωρείται βολικό αφού η έρευνα πραγματοποιήθηκε ανάμεσα στους 140 εργαζόμενους του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας.

Αρχικά, το ερωτηματολόγιο στάλθηκε δοκιμαστικά σε πέντε άτομα προκειμένου να διαφανεί κατά πόσο οι συμμετέχοντες κατανοούν τα ερωτήματα και μπορούν να τα απαντήσουν μέσα στο χρόνο που προσδιορίστηκε στα τρία λεπτά. Επίσης για τον ερευνητή ήταν σημαντικό να βεβαιωθεί ότι οι ερωτήσεις ήταν ενδιαφέρουσες και ότι οι

συμμετέχοντες θα απαντούσαν πρόθυμα αλλά και αντικειμενικά. Πρόθεση της αποστολής του ερωτηματολογίου σε μικρό δείγμα ήταν επίσης να διαμορφωθεί μια προκαταρκτική εκτίμηση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου και να διορθωθούν λάθη, να εντοπιστούν παραλείψεις ή και διφορούμενες ερωτήσεις.

Ακολούθως, το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στις 9 Φεβρουαρίου μέσω σχετικού συνδέσμου στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο των εργαζομένων στους οποίους δόθηκε χρονικό περιθώριο δώδεκα ημερών για να απαντήσουν.

Το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο ώστε να διασφαλιστεί πρώτα η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων καθώς και η ειλικρίνεια των συμμετεχόντων κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Για την τεχνική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε τόσο το Google Form όσο και η EXCEL. Ο κυριότερος λόγος που επιλέχθηκαν τα συγκεκριμένα εργαλεία είναι: (α) η ευκολία εξαγωγής των αποτελεσμάτων με αξιόπιστο και γρήγορο τρόπο (β) η μείωση της πιθανότητας λάθους ή και παραλείψεων της ανθρώπινης φύσης/παρέμβασης.

Η γραφική παρουσίαση των αποτελεσμάτων που παρατίθενται στην έρευνα είναι αποτέλεσμα επιτεύχθηκε μέσω του Google Forms.

Το ερωτηματολόγιο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α) χωρίζεται σε τρεις βασικές ενότητες. Στο Α Μέρος εξετάζονται τα δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, κτλ) των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Στο Β' Μέρος εξετάζεται μέσα από είκοσι (20) ερωτήσεις, το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που αφορά στις Γενικές Αντιλήψεις των εργαζομένων γύρω από την τηλεργασία ως είδος εργασίας. Στο Γ' Μέρος του ερωτηματολογίου εξετάζεται μέσα από δεκαπέντε (15) ερωτήσεις οι πεποιθήσεις των εργαζομένων για την εφαρμογή της τηλεργασία στον ΟΑΥ.

Περιορισμοί Ποσοτικής Έρευνας

Στην έρευνα προσκλήθηκαν να συμμετέχουν 140 άτομα εκ των οποίων ανταποκρίθηκαν και απάντησαν το ερωτηματολόγιο 109. Το δείγμα της έρευνας ξεπερνά τα 100 άτομα και ως εκ τούτου θεωρείται ως ικανοποιητικό προκειμένου να αποδώσει στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα.

4.5 Ποιοτική Έρευνα

Η παρούσα ερευνητική προσπάθεια για να θεωρείται ολοκληρωμένη θα πρέπει, πέραν της ποσοτικής έρευνας μέσω ερωτηματολογίου, να καταγραφούν οι απόψεις και προθέσεις της διοίκησης τους ΟΑΥ με τη χρήση ποιοτικής έρευνας. Με αυτό το τρόπο

γίνεται προσπάθεια να διερευνηθεί και να αναλυθεί το τρίτο ερευνητικό ερώτημα που αφορά στις απόψεις και τις προθέσεις της Διοίκησης του ΟΑΥ για τη τηλεργασία.

4.5.1. Ποιοτική έρευνα μέσω συνέντευξης

«Η συνέντευξη είναι μια διαδικασία που επιτρέπει στον ερευνητή να αντλήσει πληροφορίες και δεδομένα μέσα από την ανάλυση του λόγου επιλεγμένων αλλά χαρακτηριστικών περιπτώσεων. Είναι ένα ερευνητικό εργαλείο το οποίο χρησιμοποιείται ως μέσο συλλογής πληροφοριών και ερμηνείας των ερευνητικών ερωτημάτων μιας έρευνας ενώ παράλληλα παρέχει πρόσβαση στις σκέψεις και στις στάσεις των ανθρώπων σε σχέση με διάφορα ζητήματα» (Κεδράκα, 2008:31).

Σε κάθε έρευνα ο/η ερευνητής/τρια χρειάζεται να κάνει μια αρχική αλλά βασική μεθοδολογική επιλογή ανάμεσα στην ποσοτική και στην ποιοτική προσέγγιση (ή και στον συνδυασμό τους) για να ερευνησει το θέμα του/της. Υπενθυμίζουμε ότι η ποσοτική προσέγγιση είναι εκείνη που επιτρέπει να μάθουμε «τι συμβαίνει;» ενώ η ποιοτική επιτρέπει να εξετάσουμε το «γιατί συμβαίνει;». Επομένως, η ποιοτική προσέγγιση είναι μια προσέγγιση σε βάθος, με στόχο την ανάλυση κι ερμηνεία ποιοτικών στοιχείων, αφού πρώτα συλλέξουμε, κατηγοριοποιήσουμε και αξιολογήσουμε τα δεδομένα μας. Την επιλέγουμε όταν μας ενδιαφέρει να κάνουμε βαθύτερη ανάλυση και ερμηνεία καταστάσεων, γεγονότων, συμπεριφορών ή εμπειριών. Οι ποσοτικές μέθοδοι συλλογής στοιχείων δε μπορούν να δώσουν τις πλούσιες περιγραφές και ερμηνείες (Bird and Hammersley 1999: 320).

Ως εκ τούτου, μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ποιοτική έρευνα μέσω της διεξαγωγής ημιδομημένης προσωπικής συνέντευξης από Διευθύντρια του ΟΑΥ κα Μαρία Κυθραιώτου⁴. Το εν λόγω πρόσωπο επιλέχθηκε εξαιτίας της θέσης που κατέχει ως Διευθύντρια του Τμήματος Ανθρώπινου Προσωπικού αλλά και ως εκφραστής των θέσεων της ανώτατη διοίκησης του Οργανισμού που είναι ο Αν. Γενικός Διευθυντής και το Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού. Τα ερωτήματα της συνέντευξης επισυνάπτονται ως **Παράρτημα Γ**.

Σκοπός της υπό αναφορά συνέντευξης είναι η διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος των απόψεων αλλά και των προθέσεων της διοίκησης του ΟΑΥ όσο αφορά την τηλεργασία ως μελλοντική προοπτική.

Πρόθεση μας ήταν να τεθούν ενώπιον της διοίκησης τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου όπου καταγράφονται οι απόψεις και οι προσδοκίες των υπαλλήλων

⁴ Κυρία Κυθραιώτου συναίνεσε να αναφερθεί το όνομα της κατά την καταγραφή της συνέντευξης.

και να διερευνηθεί κατά πόσο η Διεύθυνση συμφωνεί με αυτές αλλά και περαιτέρω να διερευνηθεί εάν υπάρχει η πρόθεση εκ μέρους του Οργανισμού να προβεί σε ενέργειες ώστε να προετοιμάσει προσωπικό και προϊσταμένους για μια ενδεχόμενη εφαρμογή/ υιοθέτηση ενός μοντέλου τηλεργασίας πάνω σε μόνιμη βάση.

Η διασφάλιση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας μιας ποιοτικής έρευνας επιτυγχάνεται μέσα από την ικανοποίηση ειδικών κριτηρίων ερευνητικής συνέπειας και την επιμελή περιγραφή της ερευνητικής διαδικασίας που έχει ακολουθηθεί. Ειδικότερα, οι ερευνητές οφείλουν να φανερώνουν και να επεξηγούν λεπτομερώς τις στρατηγικές αυτές καθώς και όλα τα στάδια της ερευνητικής διαδικασίας ούτως ώστε να ενδυναμώνεται η ποιότητα και το κύρος της έρευνας (Συμεού 2007:Τομ.2, σ.σ. 333-339).

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της παρούσας έρευνας υποστηρίχθηκε μέσα από ελέγχου της συμμετέχουσας (Συμεού 2007:Τομ.2, σ.σ. 333-339). Ως εκ τούτου τα δεδομένα (καταγεγραμμένη συνέντευξη) καθώς και η ερμηνεία αλλά και η συζήτηση των ευρημάτων της έρευνας, επιστράφηκαν στην κυρία Κυθραιώτου με σκοπό την επαλήθευση της αξιοπιστίας τους. Επιπλέον η συνεντευξιαζόμενη κλήθηκε να προβεί σε σχόλια ή/και παρατηρήσεις σε περίπτωση που αμφισβητεί την αξιοπιστία των περιγραφών και ερμηνειών από την ερευνήτρια.

Η συνεντευξιαζόμενη δεν είχε οποιαδήποτε ένσταση και η καταγεγραμμένη συνέντευξη επιστράφηκε πίσω στην ερευνήτρια ώστε να ενσωματωθεί στην έρευνα.

4.5.2. Περιορισμοί Ποιοτικής Έρευνας

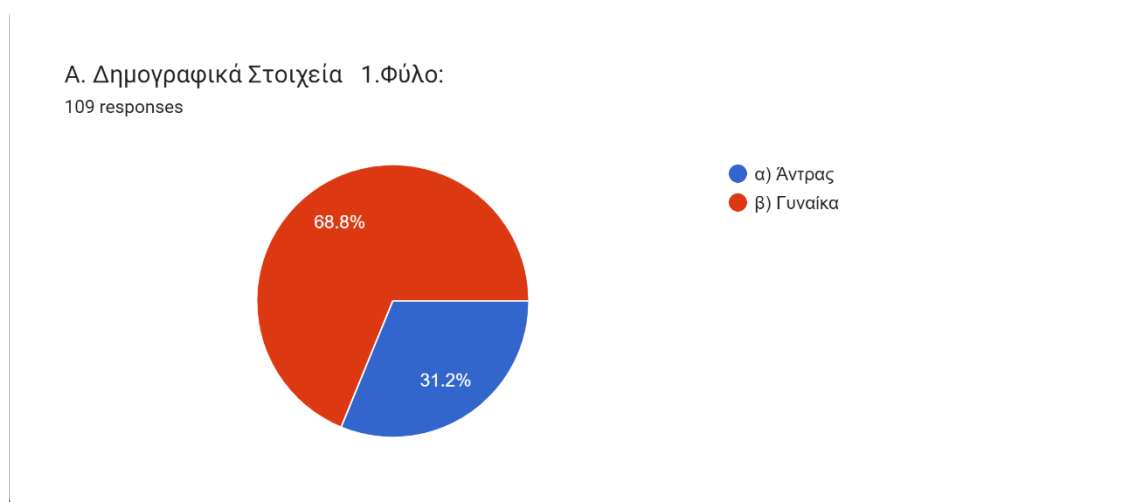
Εξαιτίας του περιορισμένου χρόνου συγγραφής της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής δεν κατέστη εφικτό να πραγματοποιηθούν συνεντεύξεις με μεσαία στελέχη της Διοίκησης του Οργανισμού ή και με Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Οι συνεντεύξεις με τα μεσαία στελέχη της Διοίκησης θα προσέδιδαν μια ολοκληρωμένη εικόνα όσο αφορά την αντίληψη και τη προσέγγιση της εφαρμογής της τηλεργασίας ενώ συνέντευξη με Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου θα επιβεβαίωνε ή όχι τη σύμπνοια ή τη διαφορετική προσέγγιση της Διοίκησης με τον έχων την αρμοδιότητα να αποφασίζει.

Κεφάλαιο 5

Παρουσίαση και Ανάλυση Δεδομένων της Έρευνας

5.1. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της Ποσοτικής Έρευνας/ερωτηματολογίου

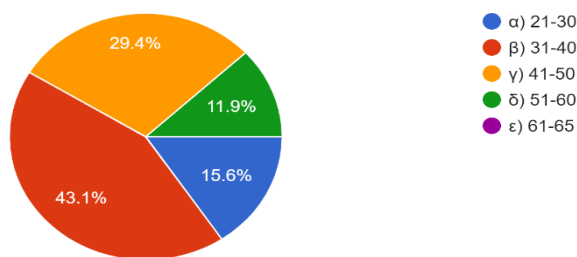
Μέρος Α Ερωτηματολογίου:



Διάγραμμα A-1

Σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα, στο Διάγραμμα 1 φαίνεται ότι το 68,8% των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες και το 31.2% άνδρες. Η διαφορά στο ποσοστό των δύο φύλων δικαιολογείται αφού αυτή τη στιγμή στον ΟΑΥ, το 72% των εργαζομένων είναι γυναίκες (101 γυναίκες) και το 28% είναι άνδρες (39 άνδρες).

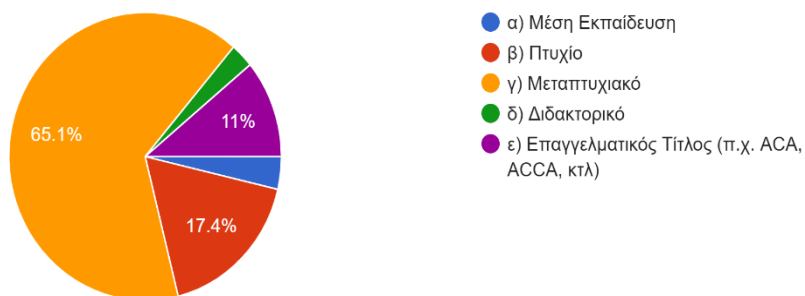
2. Ηλικία:
109 responses



Διάγραμμα A-2

Το Διάγραμμα A-2 αφορά στις ηλικίες των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ήτοι 43,1% αντιπροσωπεύει ηλικίες μεταξύ 31 μέχρι 40 ετών. Ακολουθεί με ποσοστό 29,4% η ηλικιακή ομάδα 41 μέχρι 50 έτη, ενώ το ποσοστό 15,6% αντιπροσωπεύει τις ηλικίες 21 με 30 έτη. Τέλος με το μικρότερο ποσοστό ήτοι 11,9% αντιπροσωπεύεται η ηλικιακή ομάδα μεταξύ 51 μέχρι 60 ετών.

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης
109 responses

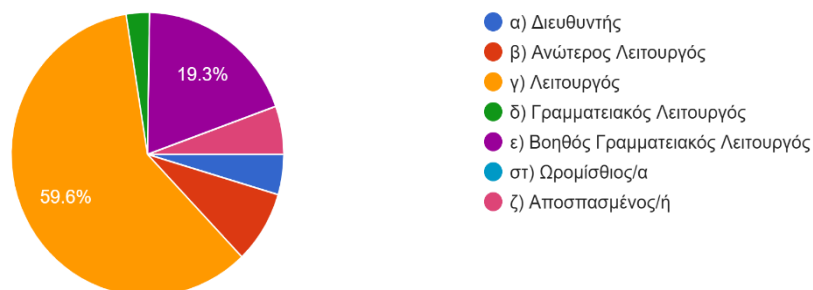


Διάγραμμα A-3

Στο Διάγραμμα A-3 φαίνεται ότι το 95% του προσωπικού που εργοδοτεί ο ΟΑΥ είναι επιστημονικό προσωπικό.

4. Οργανική Θέση στον Οργανισμό

109 responses

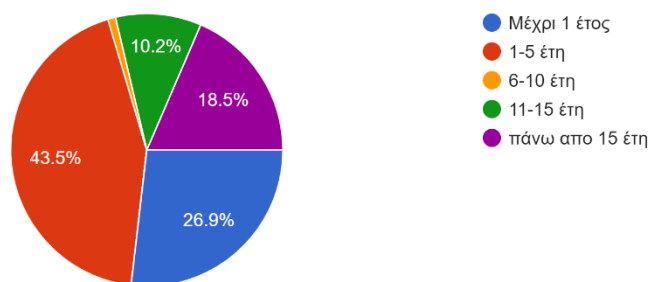


Διάγραμμα A-4

Το Διάγραμμα A-4 παρουσιάζονται οι οργανικές θέσεις του Οργανισμού. Ποσοστό 59,6% των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι Λειτουργοί, θέση την οποία κατέχει επιστημονικό προσωπικό το οποίο όμως χρειάζεται συνεχή επίβλεψη και εποπτεία όπως και το 9,3% των ερωτηθέντων που είναι βοηθοί Γραμματειακοί Λειτουργοί – θέση που θεωρείται υποστηρικτή.

5. Έτη εργασίας στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας

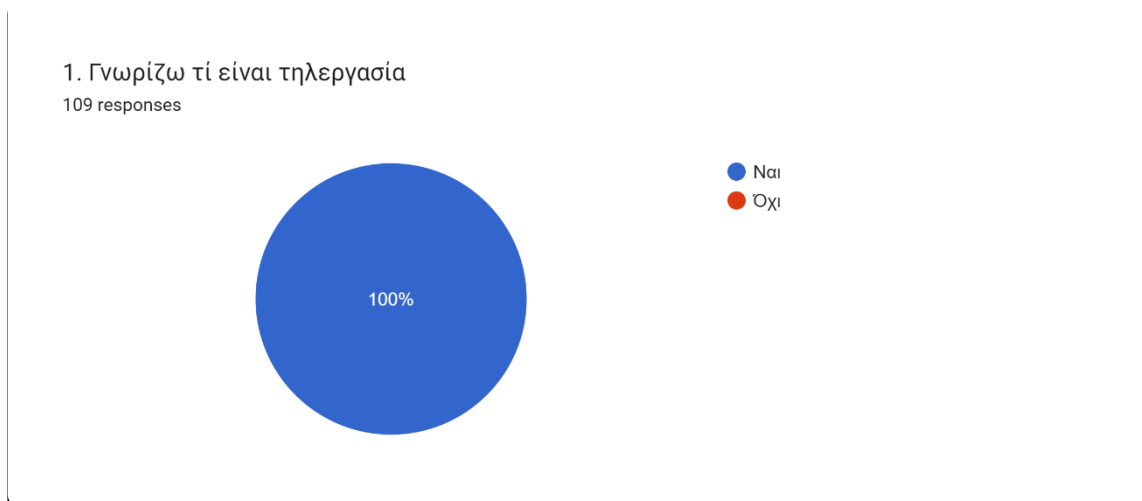
108 responses



Διάγραμμα A-5

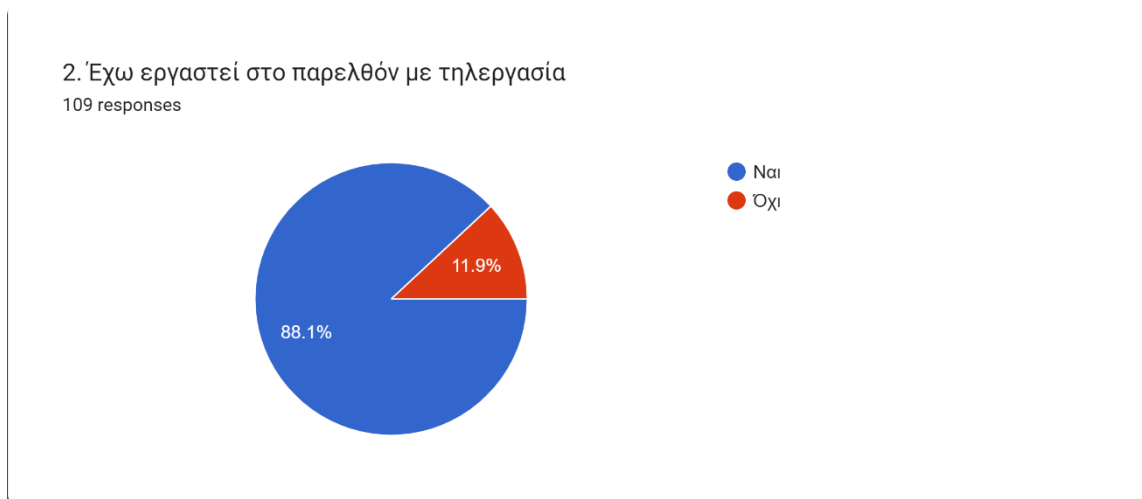
Το Διάγραμμα A-5 αναφέρεται στα έτη εργασίας στον Οργανισμό. Το 43,5% του συνόλου των ερωτηθέντων εργάζεται μεταξύ 1 - 5 έτη, το 26,9% εργάζεται κάτω ένα έτος, ενώ ποσοστό 18,5% εργάζεται πάνω από 15 έτη. Ένα ποσοστό 10,2% απάντησε ότι εργάζεται στον Οργανισμό μεταξύ 11 και 15 έτη.

Β. Μέρος Β του ερωτηματολογίου _Αντιλήψεις εργαζομένων στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας για τη Τηλεργασία



Διάγραμμα Β-1

Το διάγραμμα Β-1 δείχνει ότι το 100% των συμμετεχόντων στην έρευνα δηλώνουν ότι γνωρίζουν τί είναι τηλεργασία.

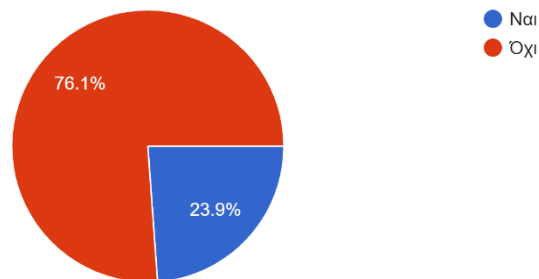


Διάγραμμα Β-2

Το Διάγραμμα Β-2 μας δείχνει ότι το 88,1% των ερωτηθέντων έχει εργαστεί στο παρελθόν με τηλεργασία ενώ μόνο το 11,9% δεν εργάστηκε ποτέ με τηλεργασία.

3. Στο παρελθόν εργάστηκα με τηλεργασία για λόγους άσχετους με τη πανδημία (πριν ή μετά τη πανδημία)

109 responses

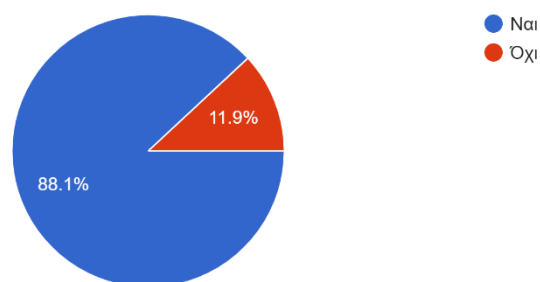


Διάγραμμα Β-3

Στο διάγραμμα Β-3 το 76,1% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν εργάστηκαν ποτέ με τηλεργασία πριν τον κορονοϊό ενώ μόνο το 23,9% είχε την ευκαιρία να εργαστεί με τηλεργασία για λόγους άσχετους με την πανδημία. Τα ποσοστά δικαιολογούνται απόλυτα εάν λάβει κανείς υπόψη το μικρό αριθμό επιχειρήσεων που εφαρμόζαν τηλεργασία πριν τον κορονοϊό.

4. Στο παρελθόν εργάστηκα με τηλεργασία για λόγους που σχετίζονται με την πανδημία

109 responses

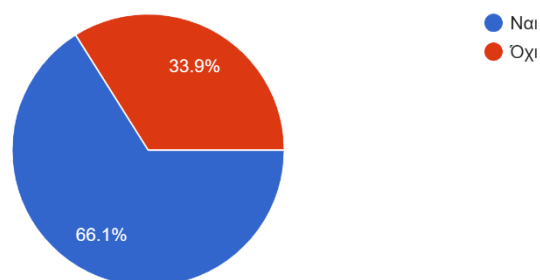


Διάγραμμα Β-4

Στο Διάγραμμα Β-4, το 88,1% των ερωτηθέντων απάντησε ότι στον παρελθόν εργάστηκε με τηλεργασία λόγω της πανδημίας, ποσοστό που αντιπροσωπεύει το επιστημονικό προσωπικό του ΟΑΥ ενώ το 11,9% που δηλώνει ότι δεν εργάστηκε με

τηλεργασία στο παρελθόν αντιπροσωπεύει υποστηρικτικό προσωπικό το οποίο λόγω της φύσης της εργασίας τους δεν του επιτράπηκε να τηλεργαστεί.

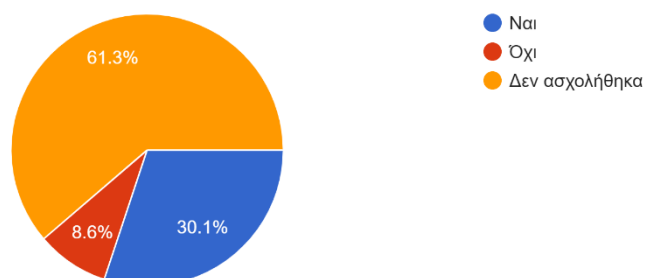
5. Γνωρίζετε ότι συζητείται Νομοσχέδιο με τίτλο "Ο περί Ρύθμισης του πλαισίου οργάνωσης της Τηλεργασίας Νόμος του 2022";
109 responses



Διάγραμμα B-5

Στο Διάγραμμα B-5, το 66,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι γνωρίζει την ύπαρξη του Νομοσχεδίου που θα ρυθμίζει το πλαίσιο οργάνωσης της τηλεργασίας ενώ το 33,9% δήλωσε άγνοια. Αυτό σημαίνει ότι το ένα τρίτο των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν γνωρίζει ότι με τη ψήφιση τον νομοσχεδίου, η τηλεργασία θα θεσμοθετηθεί και πως αυτό είναι ένα ισχυρό όπλο στα χέρια των εργαζομένων που απαιτούν εξ αποστάσεως εργασία.

6. Συμφωνείτε με τις πρόνοιες του Νομοσχεδίου για τη ρύθμιση του πλαισίου οργάνωσης της Τηλεργασίας; (η απάντηση στην ερώτηση 6 εξοικονομεί ότι απαντήσατε "Ναι" στην ερώτηση 5
93 responses



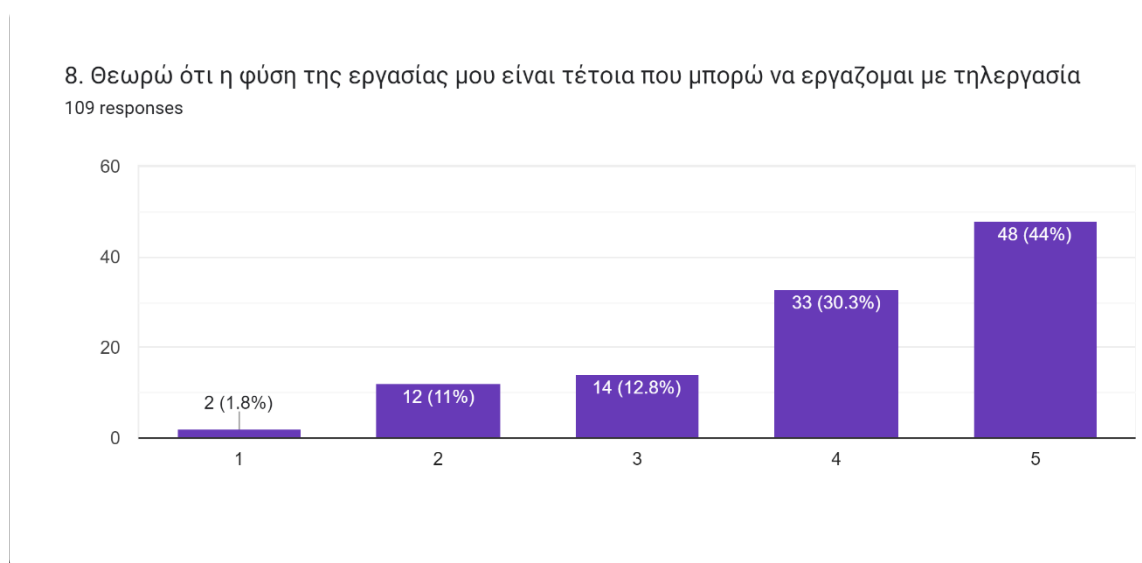
Διάγραμμα B-6

Στο Διάγραμμα B-6 φαίνεται ότι το 30,1% των ερωτηθέντων συμφωνούν με τις πρόνοιες του Νομοσχεδίου ενώ το 8,6% διαφωνεί.



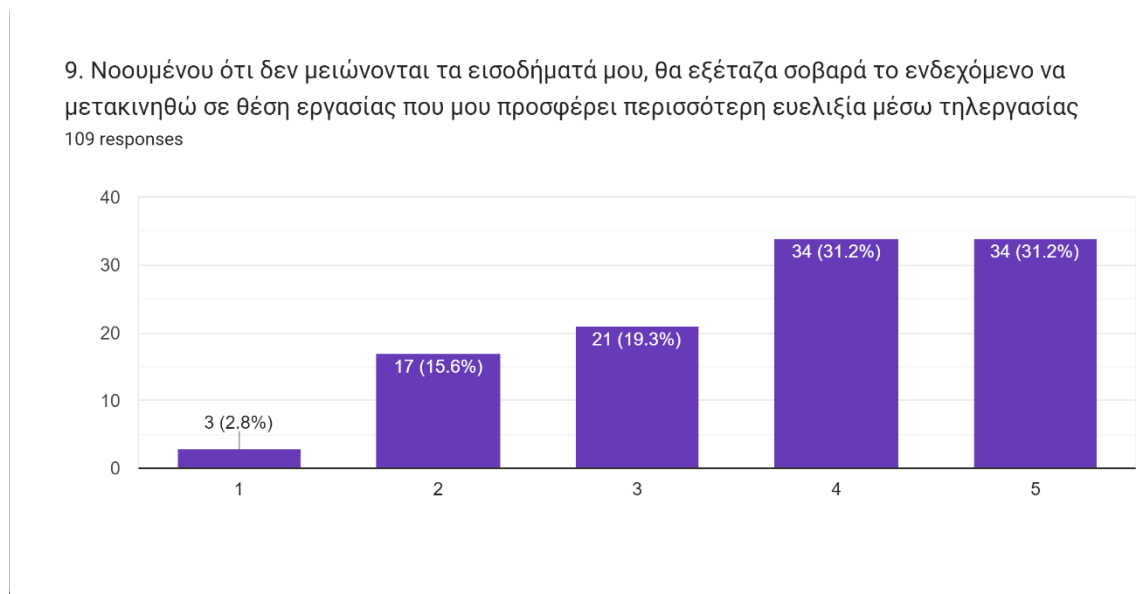
Διάγραμμα B-7

Στην ερώτηση κατά πόσο η τηλεργασία επηρεάζει αρνητικά την επαγγελματική ανέλιξη, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήτοι 59,6% δεν το πιστεύουν, (32,1% των διαφωνούν απόλυτα ενώ το 27,5% απλά διαφωνεί). Αρκετά μεγάλο είναι και το ποσοστό ήτοι 29,4% που δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ενώ το 11% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι συμφωνεί (9,2% δηλώνει ότι απλά συμφωνεί, ενώ μόνο το 1,8% συμφωνεί απόλυτα).



Διάγραμμα B-8

Στο Διάγραμμα B-8 φαίνεται ότι το 74,3% δήλωσε ότι μπορεί να τηλεργαστεί με το 44% να συμφωνεί απόλυτα και το 30,3% απλά να συμφωνεί). Ένα ποσοστό της τάξης του 12,8% δήλωσε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ ποσοστό 12,8% δήλωσε ότι διαφωνεί (11% απλά διαφωνεί ενώ το 1.8% διαφωνεί απόλυτα).



Διάγραμμα B-9

Στο Διάγραμμα B-9 το 62,4% των συμμετεχόντων θα εξέταζαν σοβαρά το ενδεχόμενο να μετακινηθούν σε θέση εργασίας που θα τους πρόσφερε περισσότερη ευελιξία, δοθέντος ότι δεν μειώνονται τα εισοδήματα, ενώ το 19,3% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Ένα ποσοστό 18,4% απάντησε ότι διαφωνεί.



Διάγραμμα B-10

Στην ερώτηση του Διαγράμματος Β-10, κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του οικογενειακού εισοδήματος, το 33,9% των συμμετεχόντων απάντησε ότι συμφωνεί, ενώ το 40,4% απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Ποσοστό 5,7% από τους συμμετέχοντες απάντησε πως διαφωνεί με την άποψη.



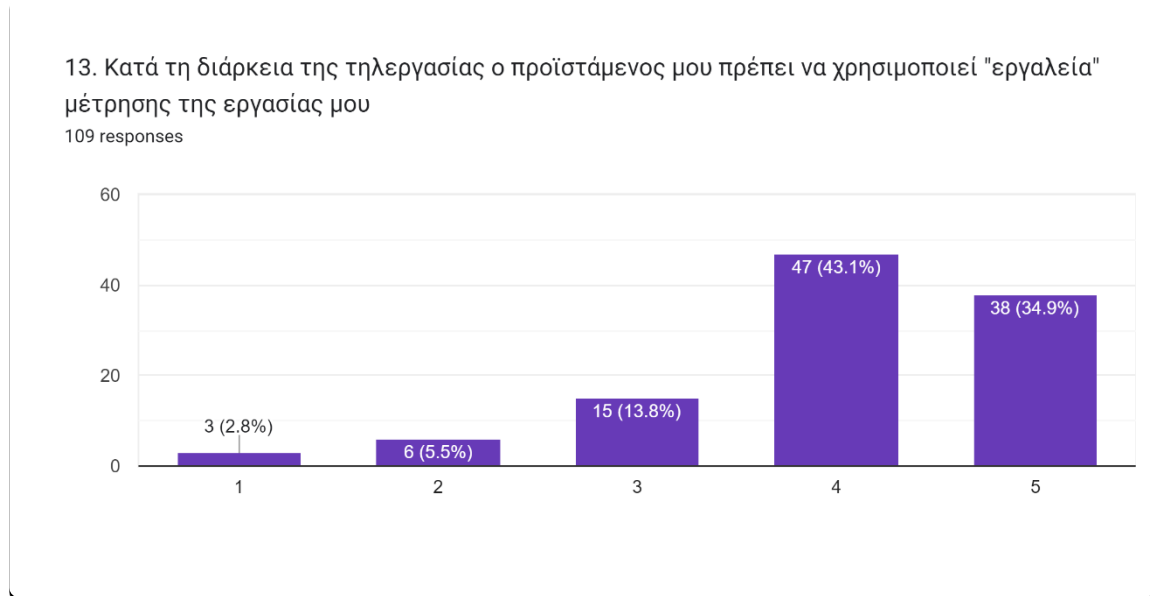
Διάγραμμα Β-11

Στην ερώτηση κατά πόσο η τηλεργασία επηρεάζει αρνητικά την κοινωνική ζωή των εργαζομένων, το 36,7% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι συμφωνεί, το 22% έχει ουδέτερη άποψη ενώ το 41,3% διαφωνεί, με το 21,1% να διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα Β-12

Στο Διάγραμμα Β-12, που αφορά στο δικαίωμα της αποσύνδεσης με τη λήξη του ωραρίου, συμφωνεί το 76% των συμμετεχόντων, εκ των οποίων μάλιστα το 48,6% συμφωνεί απόλυτα. Το 12,8% απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 11% δήλωσε ότι διαφωνεί.

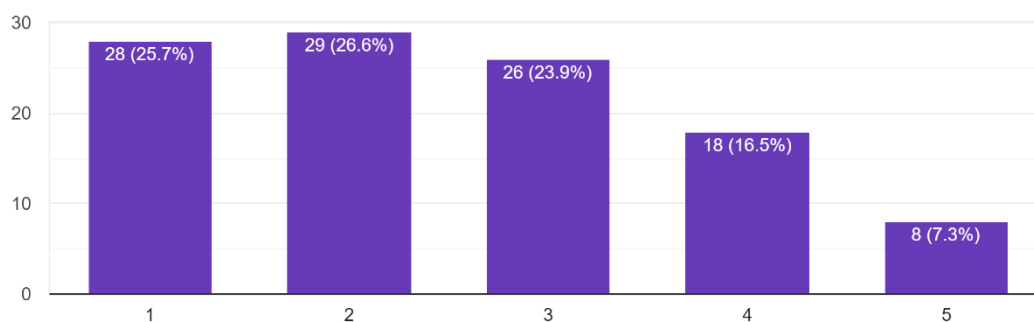


Διάγραμμα Β-13

Το Διάγραμμα Β-13 αφορά στην άποψη ότι οι προϊστάμενοι πρέπει να χρησιμοποιούν «εργαλεία» μέτρησης της εργασίας, όπου το 78% των συμμετεχόντων απάντησε ότι συμφωνεί (34.9% συμφωνεί απόλυτα και το 43,1% ότι συμφωνεί), ενώ το 13,8%, ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί. Σε ποσοστό 8,8% οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι διαφωνούν, με το 2.8% να διαφωνεί απόλυτα.

14. Πιστεύω πως όταν τηλεργάζομαι είναι δύσκολο να συγκεντρωθώ γιατί στο σπίτι βρίσκονται παιδιά

109 responses

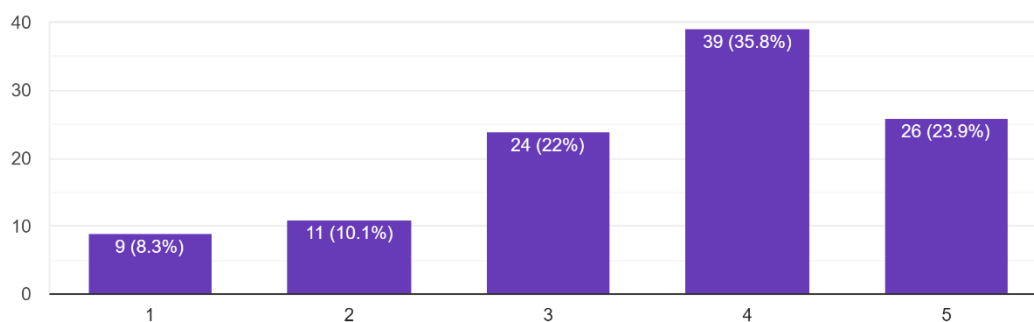


Διάγραμμα Β-14

Το 55% των συμμετεχόντων στην έρευνα διαφωνεί με την άποψη ότι η συγκέντρωση είναι δύσκολη όταν στο σπίτι βρίσκονται παιδιά, ενώ το 23,9% απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Δύσκολο να συγκεντρωθούν όταν στο σπίτι υπάρχουν παιδιά δηλώνει το 23,8% των συμμετεχόντων.

15. Πιστεύω ότι η τηλεργασία με αποξενώνει από τους συναδέλφους μου

109 responses



Διάγραμμα Β-15

Με την άποψη ότι η τηλεργασία αποξενώνει τους υπαλλήλους από τους/τις συναδέλφους τους, συμφωνεί το 59,7% των συμμετεχόντων εκ των οποίων το 23,9% ότι συμφωνεί απόλυτα. Το 22% των συμμετεχόντων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί, ούτε

διαφωνεί ενώ το 18.4% δηλώνει ότι διαφωνεί εκ των οποίων το 8.3% να διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα B-16

Με την άποψη ότι η τηλεργασία μπερδεύει την οικογενειακή με την εργασιακή ζωή, συμφώνησε το 36,7% των συμμετεχόντων ενώ το 19,3% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Το 44% των συμμετεχόντων διαφωνεί με αυτή την άποψη (17,4% διαφωνεί απόλυτα ενώ το 26,6% διαφωνεί). Τα δεδομένα στη πιο πάνω ερώτηση δείχνουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα έχουν την πρόθεση να διαχωρίζουν τον εργάσιμο χρόνο από τον οικογενειακό βάζοντας κανόνες και όρια.



Διάγραμμα B-17

Το Διάγραμμα B-17 δείχνει ότι το 53,9% των συμμετεχόντων αντιλαμβάνεται ότι η τηλεργασία πρέπει να εφαρμόζεται επιλεκτικά. Με την άποψη συμφωνεί το 45,8% των υπαλλήλων εκ των οποίων το 28,4% να συμφωνεί απόλυτα. Το 34,9% δηλώνει ότι διαφωνεί με το 15,6% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 19,3% απλά να διαφωνεί. Ποσοστό επίσης 19,3% ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί.

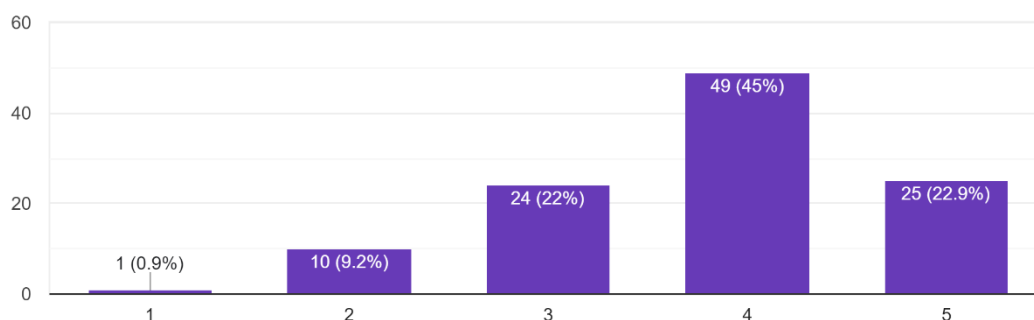


Διάγραμμα B-18

Με την άποψη που διατυπώνεται στο Διάγραμμα B-18 συμφωνεί το 33% των ερωτηθέντων (το 5,5% να συμφωνεί απόλυτα και το 27,5% απλά να συμφωνεί). Το ένα τρίτο των ερωτηθέντων ήτοι το 33% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 23,9% δήλωσαν ότι διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα.

19. Θεωρώ ότι η τηλεργασία παρέχει ευελιξία σε σχέση με τον προγραμματισμό διαφόρων δραστηριοτήτων και υποχρεώσεων εκτός εργασίας

109 responses

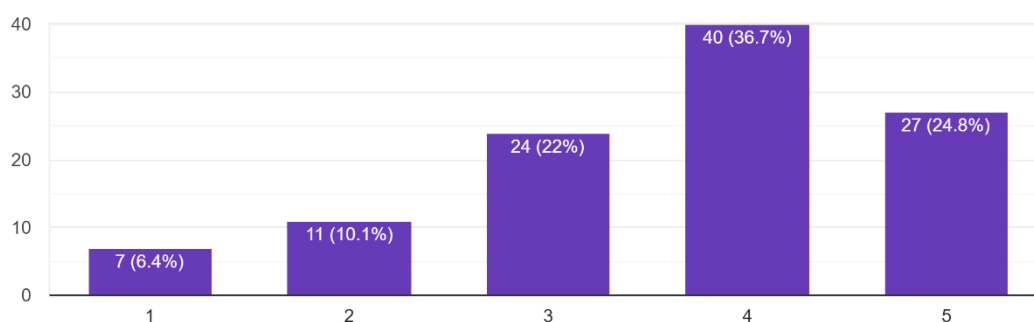


Διάγραμμα B-19

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήτοι 67,9% του συνόλου των ερωτηθέντων απάντησε ότι η τηλεργασία παρέχει ευελιξία σε σχέση με τον προγραμματισμό διαφόρων δραστηριοτήτων και υποχρεώσεων εκτός εργασίας. Το 22% δήλωσε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 10,1% δήλωσε ότι διαφωνεί (το 9,2% διαφωνεί ενώ το 0,9% διαφωνεί απόλυτα).

20. Πιστεύω ότι η τηλεργασία μειώνει το καθημερινό άγχος

109 responses



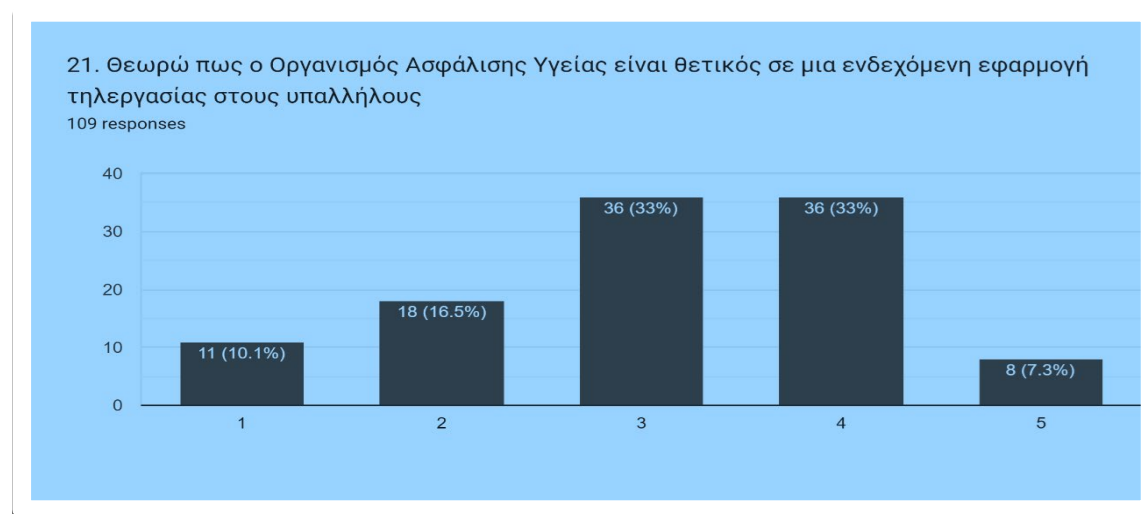
Διάγραμμα B-20

Με την άποψη ότι η τηλεργασία μειώνει το καθημερινό άγχος συμφωνεί το 61,5% των ερωτηθέντων εκ των οποίων το 24,8% να συμφωνεί απόλυτα. Το 22% των

ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 16,5% δήλωσε ότι διαφωνεί εκ του οποίου το 6,4% να διαφωνεί απόλυτα.

Μέρος Γ

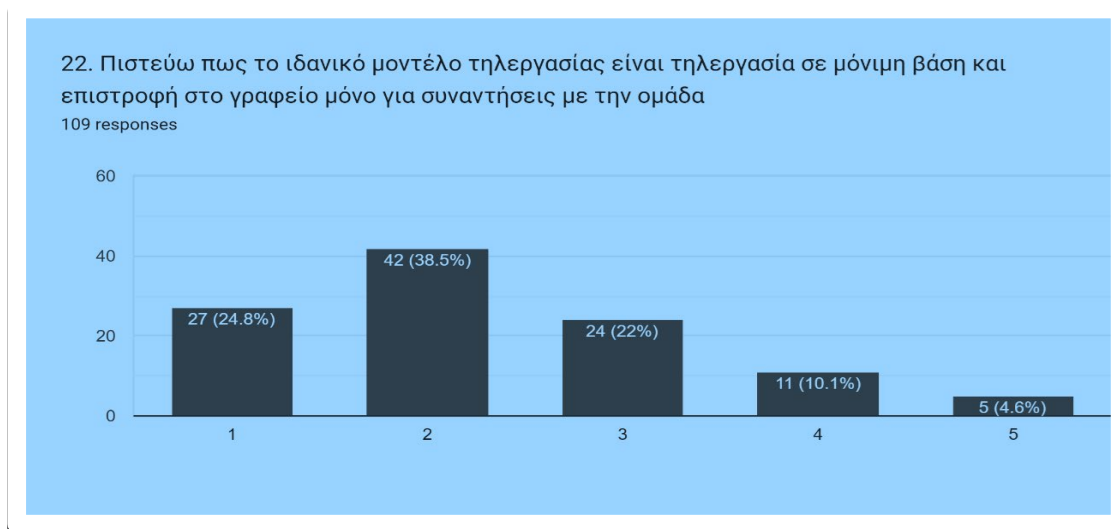
Στο 3^ο μέρος του ερωτηματολογίου καταγράφονται οι προσδοκίες του προσωπικού όσο αφορά τη τηλεργασία στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας (ΟΑΥ).



Διάγραμμα Γ-21

Με την άποψη ότι ο ΟΑΥ είναι θετικός σε μια ενδεχόμενη εφαρμογή τηλεργασίας στους υπαλλήλους, συμφωνεί το 40,3% του προσωπικού (το 7,3% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 33% συμφωνεί). Το 33% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, ενώ το 26.6% απάντησε ότι διαφωνεί εκ του οποίου το 10,1% ότι διαφωνεί απόλυτα.

Τα αποτελέσματα του Διαγράμματος 26 αποτυπώνουν μια εικόνα μάλλον διφορούμενη αφού το 59,5% του προσωπικού είτε δεν γνωρίζει τις προθέσεις είτε θεωρεί ότι η Διοίκηση είναι αρνητική στην εφαρμογή της τηλεργασίας, ενώ το υπόλοιπο 40% του προσωπικού θεωρεί ότι είναι θετική.



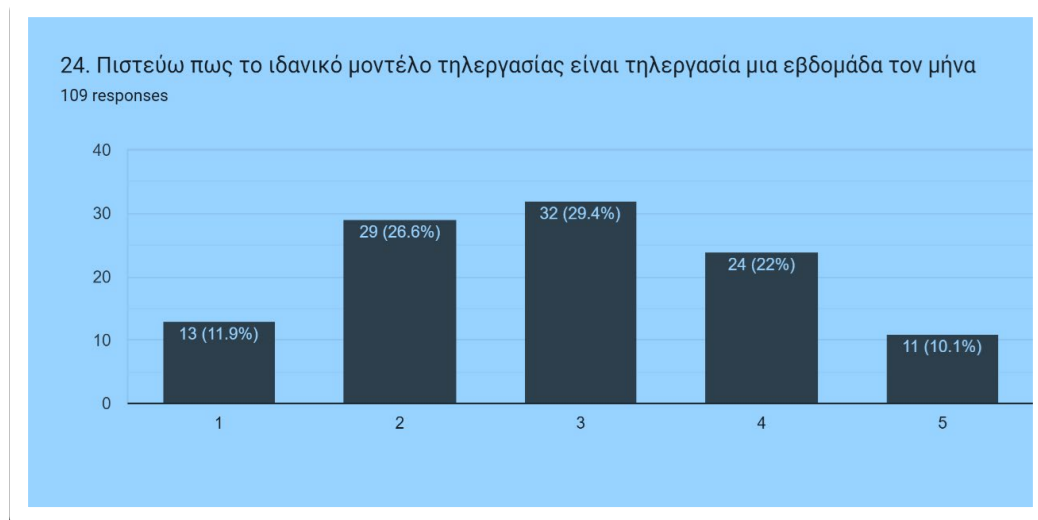
Διάγραμμα Γ-22

Το μοντέλο τηλεργασία σε μόνιμη βάση απορρίπτει το 63,3% των συμμετεχόντων. Το 22% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, ενώ δήλωσε ότι συμφωνεί 10,1% ενώ το 4,6% συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα Γ-23

Το 39,5% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι το μοντέλο εργασίας, δυο εβδομάδες το μήνα τηλεργασία και δυο στο γραφείο είναι ιδανικό. Το 26,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, ενώ το 33,9% διαφωνεί με αυτή τη διευθέτηση με 12,8% να διαφωνεί απόλυτα.



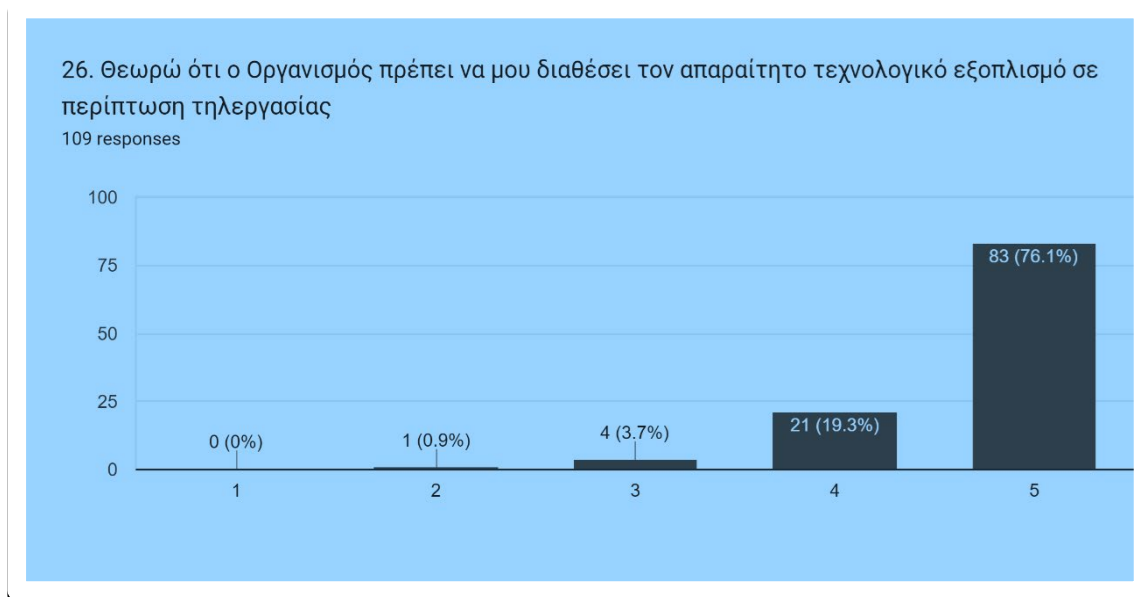
Διάγραμμα Γ-24

Με την άποψη ότι το ιδανικότερο μοντέλο εργασίας είναι τηλεργασία μια εβδομάδα τον μήνα, συμφωνεί το 32,1% (το 10,1% συμφωνεί απόλυτα και το 22% συμφωνεί). Το 29,4% δήλωσε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 38,5% δήλωσε ότι διαφωνεί με αυτό το μοντέλο (το 11,9% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 26,6% διαφωνεί).



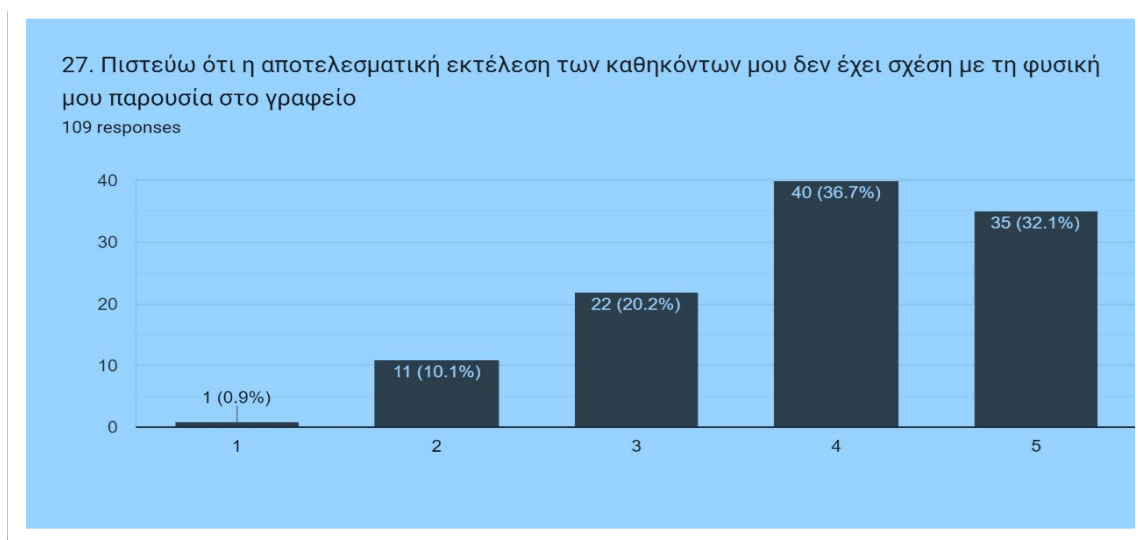
Διάγραμμα Γ-25

Το μοντέλο εργασία **μια ημέρα την εβδομάδα** με τηλεργασία, θεωρούν ιδανικό το 38,5% των ερωτηθέντων (το 11% να συμφωνεί απόλυτα και το 27,5% να συμφωνεί). Το 20,2% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 41,3% διαφωνεί (το 19,3% διαφωνεί απόλυτα ενώ το 22% απλά διαφωνεί).



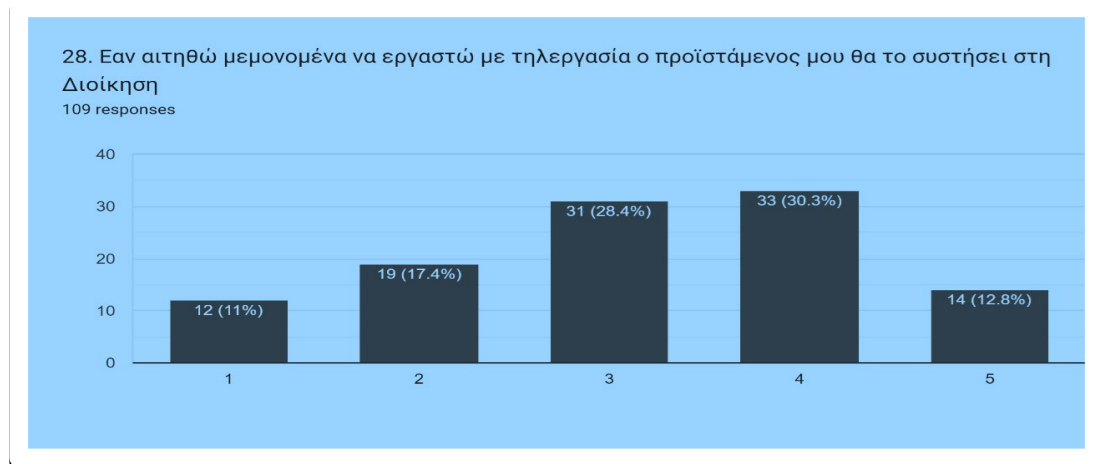
Διάγραμμα Γ-26

Το 95,4% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι ο ΟΑΥ πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό ενώ δεν εκφέρει άποψη μόνο το 3,7% .



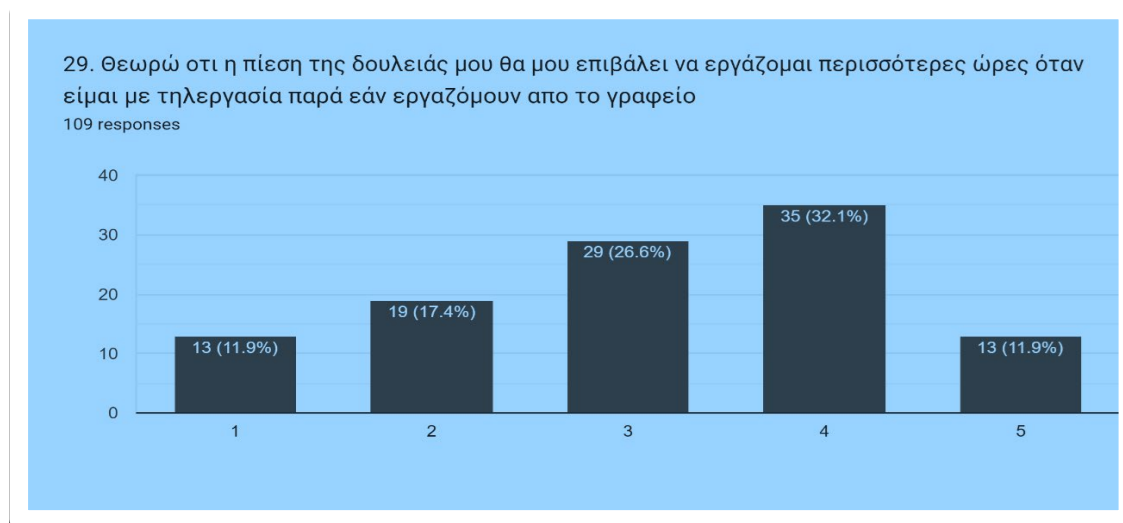
Διάγραμμα Γ-27

Με την άποψη ότι η αποτελεσματικότητα στην εκτέλεση των καθηκόντων δεν επηρεάζεται από τη φυσική παρουσία στο γραφείο συμφωνεί η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήτοι το 68,9% (32.1% συμφωνεί απόλυτα και το 36.7% συμφωνεί), ενώ το 20,2% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Το 11% των ερωτηθέντων δεν συμφωνεί με την εν λόγω άποψη.



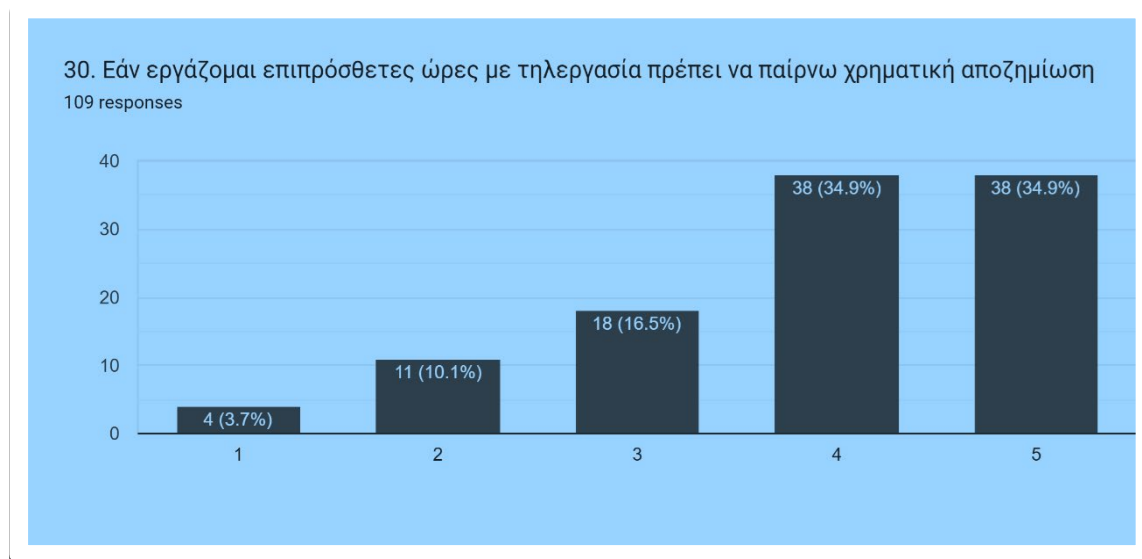
Διάγραμμα Γ-28

Το 33,1% των ερωτηθέντων θεωρεί πως εάν αιτηθούν τηλεργασία ο/η προϊστάμενος/η τους θα τη συστήσει στη Διοίκηση. Το 28,4% των ερωτηθέντων δηλώνει αδιάφορο αφού ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την εν λόγω άποψη, ενώ το 18% των συμμετεχόντων δεν πιστεύει ότι εάν αιτηθούν τηλεργασία αυτή θα αντιμετωπιστεί θετικά από τον προϊστάμενό/η τους (εκ των οποίων το 17,4% διαφωνεί και το 11% διαφωνεί απόλυτα).



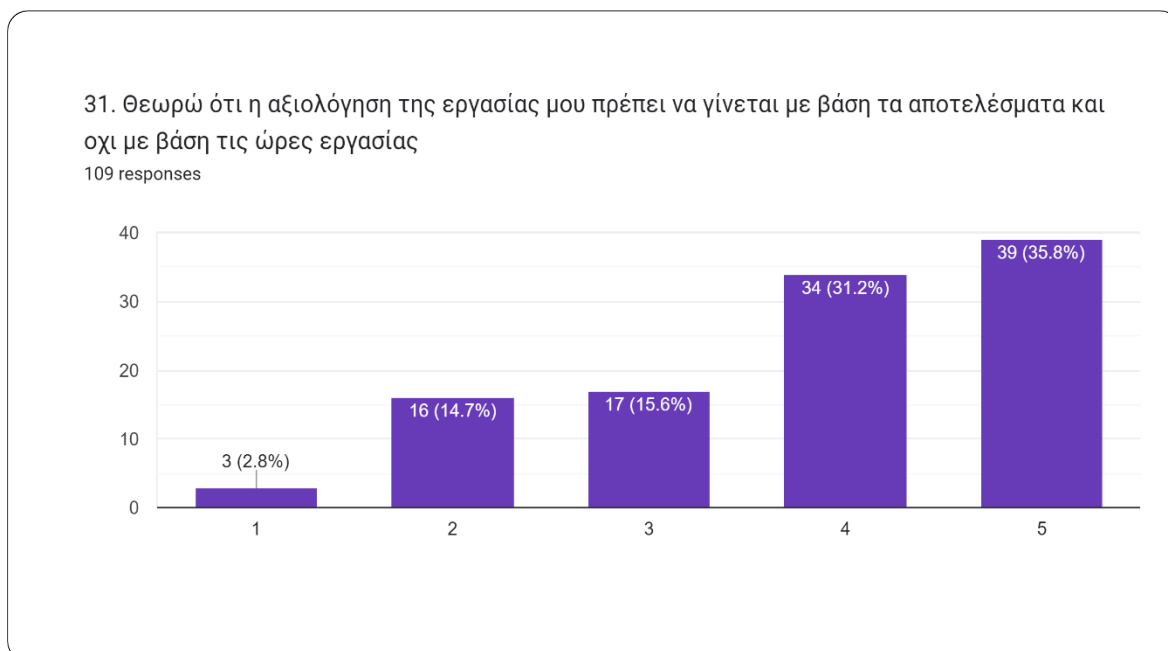
Διάγραμμα Γ-29

Με την άποψη ότι η πίεση της δουλειάς θα υποχρεώσει τους υπαλλήλους να εργάζονται περισσότερες ώρες όταν τηλεργάζονται παρά όταν βρίσκονται στο γραφείο, συμφωνεί το 34% των ερωτηθέντων ενώ το 26,6% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Το 29,3% των ερωτηθέντων διαφωνεί με την εν λόγω άποψη με το 17,4% διαφωνεί και το 11,9% διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα Γ-30

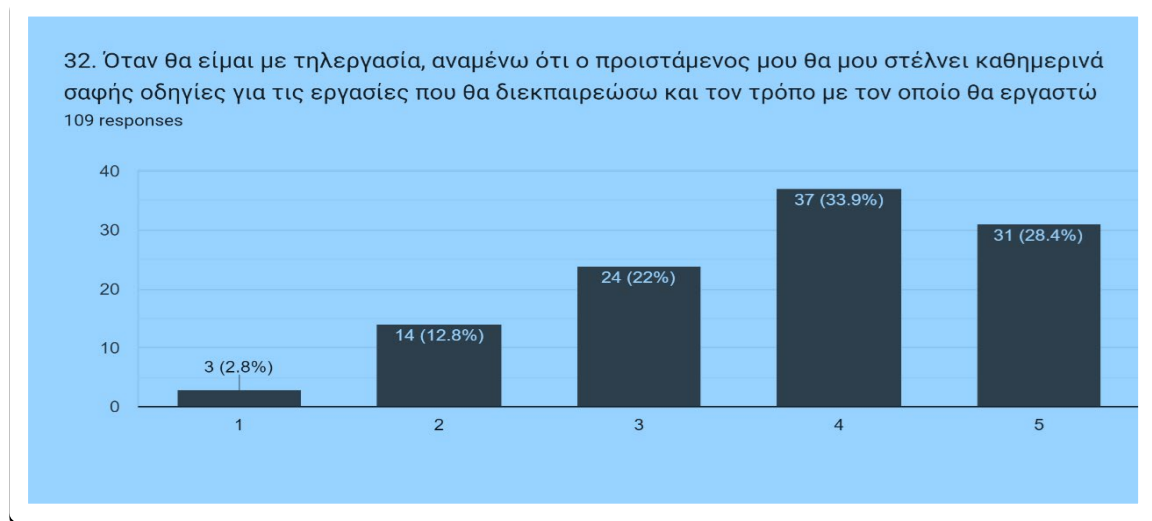
Αναφορικά με τη χρηματική αποζημίωση για τις επιπρόσθετες ώρες εργασίας σε καθεστώς τηλεργασίας συμφωνεί η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήτοι 69,8% με το 34,9% να συμφωνεί απόλυτα και το υπόλοιπο 34,9% απλά να συμφωνεί. Το 16,5% δηλώνει αδιάφορο για τη χρηματική αποζημίωση ενώ το 13,8% διαφωνεί με αυτή την άποψη.



Διάγραμμα Γ-31

Θετική είναι η άποψη της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων ότι η αξιολόγηση της εργασίας πρέπει να γίνεται στη βάση των αποτελεσμάτων και όχι στη βάση των ωρών εργασίας. Συγκεκριμένα το 67% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι συμφωνούν (35,8% συμφωνεί

απόλυτα ενώ το 31,2% ότι συμφωνεί). Ένα ποσοστό της τάξεως του 15,6% δηλώνει αδιάφορο αφού ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 17,5% δηλώνει ότι διαφωνεί (το 14,7% διαφωνεί και το 2,8% διαφωνεί απόλυτα).



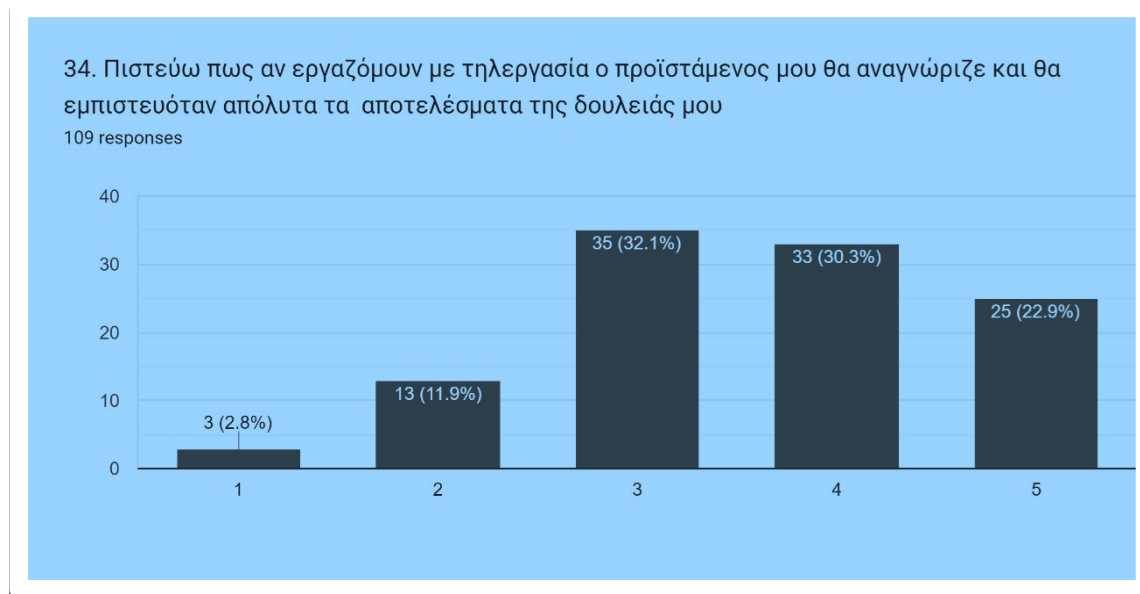
Διάγραμμα Γ-32

Το 62,3% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι συμφωνούν με την άποψη ότι όταν βρίσκονται σε τηλεργασία, ο προϊστάμενος θα πρέπει να τους στέλνει καθημερινά σαφείς οδηγίες για τις εργασίες και τον τρόπο που αυτές θα διεκπεραιωθούν. Συγκεκριμένα το 28,4% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα ενώ το 33,9% ότι συμφωνεί. Αδιάφορο στην πιο πάνω άποψη δηλώνει το 22% των ερωτηθέντων ενώ το 15,6% δηλώνει ότι δεν χρειάζεται καθημερινά οδηγίες.



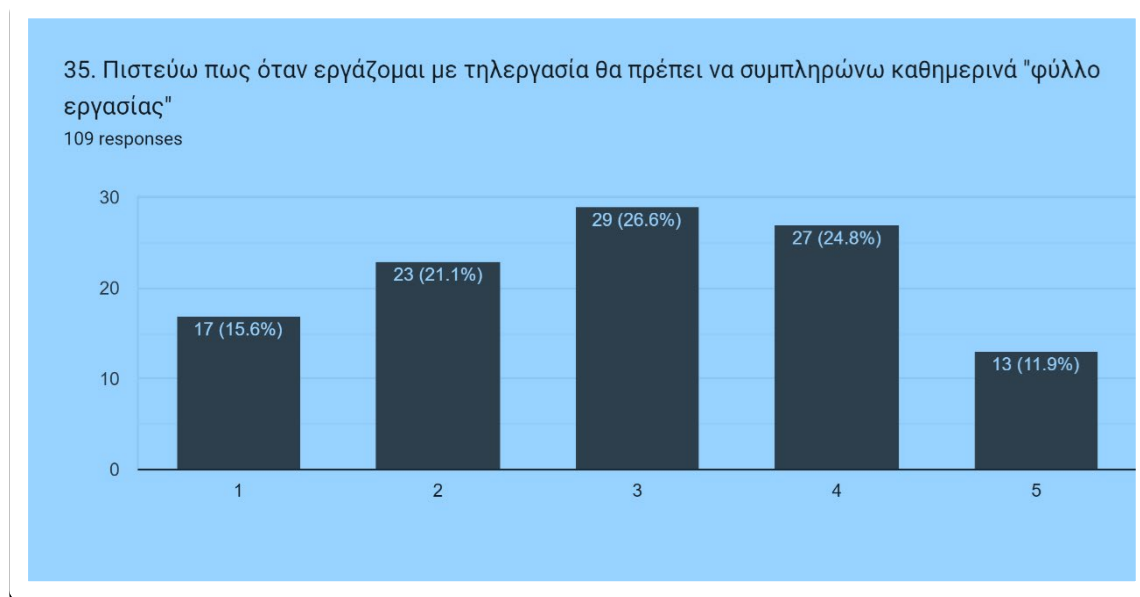
Διάγραμμα Γ-33

Στο Διάγραμμα Γ-33 φαίνεται ότι η άποψη ότι οι τηλεργαζόμενοι παίρνουν πιο εύκολα πρωτοβουλίες και αποφάσεις, βρίσκει αδιάφορη τη πλειοψηφία των ερωτηθέντων αφού το 40,4% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Αντιθέτως το 29,4% δηλώνει ότι συμφωνεί με την εν λόγω άποψη, ενώ το 30,3% δήλωσαν ότι διαφωνούν.



Διάγραμμα Γ-34

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήτοι 53,2% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι ο προϊστάμενός τους θα αναγνώριζε και θα εμπιστευόταν τα αποτελέσματα της δουλειάς που γίνεται μέσω τηλεργασίας. Συγκεκριμένα το 22,9% δηλώνει ότι συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ το 30,3% ότι συμφωνεί. Ένα αρκετά ψηλό ποσοστό των ερωτηθέντων, ήτοι 32,1% δηλώνει πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη ενώ το 14,7% δηλώνει ότι δεν πιστεύει πως ο προϊστάμενός τους θα εμπιστευόταν την εργασία που διεκπεραιώθηκε ενώ ήταν με τηλεργασία. Συγκεκριμένα το 11,9% διαφωνεί με την άποψη ενώ το 2,8% διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα Γ- 35

Με την άποψη του Διαγράμματος Γ-35 συμφωνεί το 36,7% των συμμετεχόντων στην έρευνα εκ των οποίων το 11,9% να δηλώνει ότι συμφωνεί απόλυτα. Το 26,6% δηλώνει ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 36,7% διαφωνεί με τη συμπλήρωση φύλλου εργασίας εκ του οποίου το 15,6% διαφωνεί απόλυτα.

5.1.1 Σύνοψη Συμπερασμάτων ποσοτικής έρευνας

Γενικά εκτιμούμε ότι η πιο πάνω ποσοτική έρευνα μπορεί να παρέχει στη Διοίκηση του ΟΑΥ σημαντική πληροφόρηση για το πώς οι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν και αξιολογούν τη τηλεργασία ως μορφή εργασίας και τί αναμένουν από τον Οργανισμό να πράξει σε περίπτωση εφαρμογής τηλεργασίας.

Συνοπτικά τα συμπεράσματα από την ανάλυση των κύριων παραμέτρων της ποσοτικής έρευνας αναφέρουν ότι:

(α) Όσο αφορά στη Παραγωγικότητα οι ερωτηθέντες δήλωσαν:

Ερώτηση	Συμφωνεί %	διαφωνεί %	ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί %
Η φύση της εργασίας μου επιτρέπει τηλεργασία	74	13	13
Η αποτελεσματικότητα στην εκτέλεση των καθηκόντων μου δεν επηρεάζεται από το χώρο εργασίας	69	11	20
Συμφωνώ με τη χρήση εργαλείων μέτρησης της εργασίας/παραγωγικότητας	78	9	14
Δεν επηρεάζεται η ποιότητα της εργασίας από την παρουσία παιδιών	55	24	24
Η πίεση θα μου επιβάλει να εργάζομαι περισσότερες ώρες	34	29	27
Συμφωνώ να συμπληρώνω φύλλο εργασίας	37	36	27
Έχω το δικαίωμα της αποσύνδεσης	76	11	13

Πίνακας 5.1

Από την ανάλυση του Πίνακας 5.1 που αφορά στη Παραγωγικότητα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η παραγωγικότητα των υπαλλήλων δεν επηρεάζεται από την εφαρμογή τηλεργασίας, μάλλον θα αυξηθεί αφού υπό την προϋπόθεση ότι θα συμπληρώνεται φύλλο εργασίας οι υπάλληλοι θα είναι πιο τυπικοί, συνεπείς και εργατικοί. Το μόνο σημείο που δημιουργεί μια υπόθεση ότι θα παρακωλύεται η ροή της εργασίας και κατά συνέπεια θα επηρεάζεται η παραγωγικότητα είναι η άποψη του 76%

ότι θα κάνει χρήση του δικαιώματος της αποσύνδεσης μόλις λήξει το ωράριο εργασίας του.

(β) Όσο αφορά στην ανάγκη καθοδήγησης οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

Ερώτηση	Συμφωνεί %	διαφωνεί %	ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί %
Έχω ανάγκη και καθημερινές οδηγίες	62	17	22
Μπορώ να πάρω πρωτοβουλίες	30	30	40
Ο προϊστάμενος εμπιστεύεται απόλυτα τη δουλειά μου	53	15	32

Πίνακας 5.2

Από την ανάλυση του Πίνακα 5.2 που αφορά στη Καθοδήγηση καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι υπάλληλοι κατά τη τηλεργασία θα χρειάζονται εποπτεία και καθοδήγηση.

(γ) Όσο αφορά στις παραμέτρους που αφορούν στην ψυχολογία και στη ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

Ερώτηση	Συμφωνεί %	διαφωνεί %	ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί %
Η τηλεργασία συμβάλλει αρνητικά στη κοινωνική μου ζωή	37	41	22
Μπερδεύεται η οικογενειακή με τη εργασιακή ζωή	37	44	19
Η τηλεργασία αποξενώνει από τους συναδέλφους	60	18	22
Η τηλεργασία μου παρέχει ευελιξία	68	10	22
Μειώνει το άγχος	65	17	22
Μειώνει τις συγκρούσεις	33	24	33

Πίνακας 5.3

Από την ανάλυση του Πίνακα 5.3 καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι η τηλεργασία συμβάλλει στην καλή ψυχολογία των υπαλλήλων

αφού τους διασφαλίζει ευελιξία και περισσότερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής/ οικογενειακής ζωής. Από την άλλη δεν θεωρεί ότι η τηλεργασία μειώνει τις διαφωνίες και τις συγκρούσεις κάτι που οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι συγκρούσεις στον ΟΑΥ δεν αφορούν τις διαπροσωπικές σχέσεις αλλά προκύπτουν από εργασιακά θέματα τα οποία υφίστανται είτε οι υπάλληλοι βρίσκονται στο γραφείο είτε όχι.

Ένα πρόσθετη επισήμανση που κρίνεται αναγκαία να αναφερθεί αφορά στο ποσοστό του 60% των υπαλλήλων που πιστεύουν ότι η τηλεργασία τους απομονώνει από τους συναδέλφους τους. Αυτό το συμπέρασμα, επιβεβαιώνει ότι η τηλεργασία δεν λειτουργεί πάντα θετικά στη ψυχολογία των υπαλλήλων.

(δ) Όσο αφορά στο ιδανικό μοντέλο Τηλεργασίας οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

Ερώτηση	Συμφωνεί %	Διαφωνεί %	Ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί %
Τηλεργασία σε μόνιμη βάση	15	63.3	22
Τηλεργασία δυο εβδομάδες το μήνα	40	34	27
Τηλεργασία μια ημέρα την εβδομάδα	39	41	20

Πίνακας 5.4

Από την ανάλυση του Πίνακα 5.4 που αφορά στο μοντέλο τηλεργασίας φαίνεται ότι οι ερωτηθέντες προκρίνουν ως ιδανικό μοντέλο εργασίας το υβριδικό.

5.2 Ποιοτική Έρευνα

Παρουσίαση και ανάλυση προσωπικής συνέντευξης της Διευθύντρια της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΑΥ

Ακολούθησε ημιδομημένη προσωπική συνέντευξη με τη Διευθύντρια του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΑΥ, κα. Μ. Κυθραιώτου. Σκοπός της συνέντευξης ήταν να απαντηθεί το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα που αφορά στις απόψεις και προθέσεις του ΟΑΥ να υιοθετήσει τη τηλεργασία ως μορφή ευέλικτη μορφή απασχόλησης για το προσωπικό καθώς και η συζήτηση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας.

Με αυτό το τρόπο θα εξεταστεί η άποψη της Διοίκησης σε σχέση με την ενδεχόμενη εφαρμογή τηλεργασίας και ταυτόχρονα θα καταγραφούν οι συγκλίσεις ή και αποκλίσεις, προσωπικού και Διεύθυνσης πάνω στο θέμα.

Στο πρώτο μέρος της συνέντευξης η κυρία Κυθραιώτου κλήθηκε να σχολιάσει τον αντίκτυπο που είχε η εφαρμογή της τηλεργασίας στον Οργανισμό κατά τη διάρκεια της

πανδημίας. Η κυρία Κυθραιώτου απάντησε πως παρόλο που η απόφαση για εφαρμογή τηλεργασίας πάρθηκε χωρίς καμία προετοιμασία και δεν προηγήθηκε καμία συνεννόηση ή συντονισμός, εντούτοις σε γενικές γραμμές η εφαρμογή τηλεργασίας επί καιρό πανδημίας, λειτούργησε και συνέβαλε θετικά στη συνέχιση της λειτουργίας του Οργανισμού. Οι υπάλληλοι ανταποκρίθηκαν άμεσα στο κάλεσμα για τηλεργασίας, χρησιμοποιώντας σε πολλές περιπτώσεις και το προσωπικό τους εξοπλισμό ώστε να γίνει εφικτή η εργασία για όλους από το σπίτι».

Σε ερώτηση πόσο παραγωγικοί ήταν οι υπάλληλοι εκείνη τη περίοδο, η κυρία Κυθραιώτου απάντησε ότι τα επίπεδα παραγωγικότητας είχαν διακυμάνσεις. *Μια κατηγορία υπαλλήλων ήταν πολύ παραγωγικοί και ανταποκρίθηκαν πολύ ικανοποιητικά στα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν, ενώ μια άλλη κατηγορία υπαλλήλων ανταποκρίθηκε ικανοποιητικά εκτελώντας μόνο τα πολύ βασικά καθήκοντα.* Υπήρξαν επίσης και υπάλληλοι που δεν ανταποκρίθηκαν καθόλου ικανοποιητικά. Η κυρία Κυθραιώτου απέδωσε σε δυο κυρίως παράγοντες τις διακυμάνσεις στη παραγωγικότητα. Πρώτο, στη προσωπικότητα του υπαλλήλου και δεύτερο στη φύση των καθηκόντων που ανατέθηκαν σε κάθε υπάλληλο. Οι υπάλληλοι που ήταν αφοσιωμένοι, εργατικοί και πρόθυμοι στο γραφείο, επέδειξαν την ίδια συμπεριφορά και κατά τη περίοδο της τηλεργασίας. Οι υπάλληλοι που κωλυσιεργούσαν, που είχαν μειωμένη απόδοση και απέδιδαν το ελάχιστο στο γραφείο συνέχισαν να κάνουν το ίδιο και κατά την περίοδο της τηλεργασίας. Επίσης τα καθήκοντα και οι ευθύνες διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο στην παραγωγικότητα των υπαλλήλων αφού υπήρχαν εργασίες που έπρεπε κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες να εκτελεστούν. Έτσι αυτοί που ήταν επιφορτισμένοι με τέτοιες εργασίες έπρεπε να εργαστούν με συνέπεια και αφοσίωση.

Σε ερώτηση εάν ο Οργανισμός θα εφαρμόσει τηλεργασία στο άμεσο μέλλον, η κυρία Κυθραιώτου ανέφερε ότι η Διοίκηση του ΟΑΥ διατηρεί έντονες επιφυλάξεις εάν το προσωπικό θα μπορέσει να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε μια ενδεχόμενη εφαρμογή τηλεργασίας. Ανέφερε επίσης το προσωπικό μεταφέρει την νοοτροπία του δημοσίου υπαλλήλου και αυτό δεν τον βοηθά να εκτελεί τα καθήκοντα του ορθά εκτός χώρου εργασίας χωρίς επίβλεψη και έλεγχο.

Σε επισήμανση μας ότι το προσωπικό φαίνεται να προκρίνει το υβριδικό μοντέλο και αυτό διευκολύνει τη Διοίκηση αφού ο υπάλληλος θα βρίσκεται στο γραφείο τουλάχιστο του 50% του χρόνου του, η κυρία Κυθραιώτου ότι αντιλαμβάνεται τα οφέλη του υβριδικού μοντέλου όμως υπάρχει η ευχέρεια να εφαρμοστεί αφού θα προκαλέσει κώλυμα στην εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού.

Σε αυτό το σημείο θέσαμε υπόψη στη κυρία Κυθραιώτου τη νομοθεσία «περί Αδειών (Πατρότητας, Γονική, Φροντίδας, Ανωτέρας Βίας)» η οποία προνοεί διευκολύνσεις τηλεργασίας σε γονείς που αντιμετωπίζουν δυσκολίες με τα παιδιά τους, καθώς και το Νομοσχέδιο που αφορά στη Ρύθμιση του πλαισίου οργάνωσης της τηλεργασίας. Η κυρία Κυθραιώτου ανέφερε ότι έχει υπόψη της τις νομοθεσίες, όμως εφόσον υπάρχει πρόνοια που αναφέρει ότι ο εργαζόμενος μπορεί να εργαστεί με τηλεργασία μόνο μετά από έγκριση του εργοδότη δεν τίθεται θέμα παρανομίας εκ μέρους του Οργανισμού, εάν απορρίψει το αίτημα.

Η κ. Κυθραιώτου ανέφερε πως μπορεί η εμπειρία της πανδημίας να αποτέλεσε την απαρχή για εφαρμογή τηλεργασίας αλλά τότε οι συνθήκες ήταν διαφορετικές. Επισήμανε ότι αυτή τη στιγμή το μεγαλύτερο ποσοστό του προσωπικού δεν διαθέτει την ωριμότητα ή την υπευθυνότητα να εργαστεί εκτός γραφείου. Ως εκ τούτου Οργανισμός δεν σκοπεύει να υιοθετήσει οποιεσδήποτε νέες ευέλικτες μορφές εργασίας χωρίς να προηγηθεί εκπαίδευση και αλλαγής νοοτροπίας και κουλτούρας εσωτερικά.

Στο σημείο αυτό ενημερώσαμε την κυρία Κυθραιώτου ότι στη Δημόσια Υπηρεσία (ΔΥ) μελετάται το θέμα υιοθέτησης ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας και τη ρωτήσαμε εάν η πιθανή απόφαση της ΔΥ να υιοθετήσει την τηλεργασία, μπορεί να λειτουργήσει ως μοχλός πίεσης προς τον Οργανισμό να πράξει το ίδιο. Η Κυρία Κυθραιώτου απάντησε πως εάν και εφόσον οι ευέλικτες ρυθμίσεις δοκιμαστούν και υιοθετηθούν στη ΔΥ τότε θα είναι πιο εύκολο για τον Οργανισμό, να ακολουθήσει και να υιοθετήσει τις ίδιες πρακτικές. Προς το παρόν, ανέφερε η κυρία Κυθραιώτου, τίποτε δεν πρέπει να θεωρείται δεδομένο. Ο ΟΑΥ έχει πολλή δρόμο να διανύσει μέχρι να ωριμάσουν οι συνθήκες για μια μόνιμη εφαρμογή μοντέλου τηλεργασίας.

Στο δεύτερο μέρος της συνέντευξης θέσαμε ενώπιον της κυρίας Κυθραιώτου τα ευρήματα του ερωτηματολογίου που αντικατοπτρίζουν τις απόψεις των υπαλλήλων

Συνοπτικά η Διοίκηση τοποθετήθηκε επιφυλακτικά και σε κάποια σημεία επικριτικά. Πιο συγκεκριμένα, η πρόθεση του προσωπικού να κάνει χρήση του δικαιώματος της αποσύνδεσης με τη λήξη του ωραρίου εργασίας αλλά και η πρόθεση να αιτείται αποζημίωση για την υπερωριακή εργασία ερμηνεύεται από τη διοίκηση ως κατάλοιπο της δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας. Έντονη επιφύλαξη διατυπώνεται και για το ποσοστό του 70% που δηλώνει ότι η φύση της εργασίας του επιτρέπει να τηλεργάζεται. Η διοίκηση εκτιμά ότι αυτό το ποσοστό δεν ξεπερνά το 30%. Όσον αφορά τη παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα, η διοίκηση πιστεύει ότι τίποτε δεν μπορεί να αντικαταστήσει τη φυσική παρουσία του υπαλλήλου στο γραφείο ώστε αυτός να ανταποκρίνεται άμεσα σε οποιαδήποτε υπηρεσιακή προκύπτει.

Καταλήγοντας και κλείνοντας τη συνέντευξη η κυρία Κυθραιώτου ανέφερε πως εάν τελικά η ο ΟΑΥ εξαναγκαστεί να εφαρμόσει τηλεργασία αυτό θα γίνει επιλεκτικά στη βάση της προσωπικότητας και της αποδοτικότητας του κάθε υπαλλήλου ώστε να διασφαλιστεί ότι αυτοί που θα επιλεγούν να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους 100% εξ αποστάσεως με την ελάχιστη επίβλεψη, όμως στη φάση που βρίσκεται αυτή τη στιγμή ο Οργανισμός, αυτό θα αργήσει.

Κεφάλαιο 6

Συζήτηση των αποτελεσμάτων

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι να συζητηθούν συνδυαστικά τόσο τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου όσο και οι απαντήσεις της προσωπικής συνέντευξης με σκοπό να εξεταστούν και τα δύο ερευνητικά ερωτήματα τα οποία έχουν τεθεί στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή.

Συγκεκριμένα στην πρώτη ενότητα του παρόντος κεφαλαίου θα συζητηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούν ως προς το ποιες είναι οι αντιλήψεις των υπαλλήλων του Οργανισμού όσο αφορά τη τηλεργασία, και εάν οι υπάλληλοι του ΟΑΥ είναι πρόθυμοι να εργαστούν με τηλεργασία κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες.

Στη δεύτερη ενότητα θα εξεταστεί το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα το οποίο αφορούσε στις απόψεις και τις προθέσεις της Διοίκησης του ΟΑΥ όσο αφορά την εφαρμογή της τηλεργασία ενόψει και των εξελίξεων και των τάσεων που διαμορφώνονται στο εξωτερικό περιβάλλον.

6.1 Αξιολόγηση αντιλήψεων των υπαλλήλων του ΟΑΥ Vs αντιλήψεων Διοίκησης ΟΑΥ

Η ανάλυση των δεδομένων της ποσοτικής έρευνα όπως παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο 5, παράγραφο 5.1 και παράγραφό 5.1.1 οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι απόψεις των υπαλλήλων του ΟΑΥ, ταυτίζονται με τις απόψεις των χιλιάδων εργαζομένων όπως καταγράφονται στο Κεφάλαιο 3 της παρούσας έρευνας

Στη πλειοψηφία τους οι εργαζόμενοι στον ΟΑΥ υποστηρίζουν την υιοθέτηση υβριδικού μοντέλου τηλεργασίας και δηλώνουν ότι μπορούν να εργάζονται ευέλικτα χωρίς να επηρεάζεται η παραγωγικότητα και η αποτελεσματικότητά τους και απορρίπτουν τα παραδοσιακά ωράρια εργασίας. Θεωρούν σημαντική την ευελιξία που τους προσφέρει η τηλεργασία αφού θεωρούν ότι βοηθά να ισορροπήσει η εργασιακή με την οικογενειακή τους ζωή.

Ωστόσο, από την έρευνα διαφάνηκε ότι η εξ αποστάσεως εργασία δεν είναι για όλους. Το 62% των εργαζομένων ζητούν τη συνεχή καθοδήγηση και δηλώνουν ότι δεν μπορούν να πάρουν πρωτοβουλίες και αποφάσεις. Αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι όντως οι ενδιασμοί της Διοίκησης ότι ο χρόνος εποπτείας επιβαρύνει και ταλαιπωρεί τους προϊσταμένους ισχύει.

Επιπλέον το 60% δηλώνει ότι όταν τηλεργάζεται νιώθει απομονωμένο. Σε περίπτωση που ο ΟΑΥ αποφασίσει να εφαρμόσει τηλεργασία θα πρέπει να το λάβει υπόψη του

αυτή τη παράμετρο και να κρατήσει στο γραφείο υπαλλήλους που ίσως η τη ψυχολογία τους επηρεάζεται αρνητικά.

Ερωτήματα προκαλεί το ποσοστό του 22% που επέλεγε σε κάθε ερώτηση την επιλογή «Ούτε Συμφωνώ, ούτε διαφωνώ». Το εν λόγω ποσοστό αν και είναι αξιοσημείωτο, εντούτοις η ερευνήτρια επέλεξε να μην το ερμηνεύσει.

Μέσα από τη ποιοτική έρευνα καταγράφεται η άρνηση της Διοίκησης του ΟΑΥ να συζητήσει οποιοδήποτε θέμα αφορά στο θέμα «τηλεργασία». Παρόλο που η Διοίκηση δικαιολογεί αυτή την άρνηση προφασιζόμενη τη λανθασμένη νοοτροπία του προσωπικού της, εντούτοις είναι ξεκάθαρο ότι η ανασφάλεια και αμηχανία προέρχεται από το γεγονός ότι η εφαρμογή τηλεργασίας προϋποθέτει αλλαγή. Αλλαγή κουλτούρας τόσο του προσωπικού όσο και της διοίκησης. Αλλαγή μοντέλου διοίκησης, αλλαγή τρόπου επικοινωνίας με το προσωπικό και εφαρμογή νέων προτύπων. Όλα αυτά δημιουργούν στη Διοίκηση του ΟΑΥ αμηχανία και ανασφάλεια. Η Διοίκηση του ΟΑΥ διακατέχεται από επιλεκτική αντίληψη που δημιουργείται από την έλλειψη γνώσης γύρω από τις Νομοθεσίες που διασφαλίζουν τόσο τα συμφέροντα του υπαλλήλου όσο και του εργοδότη. Οι αντιλήψεις του Οργανισμού είναι συντηρητικές και προσκολλημένες στο παρελθόν. Η διοίκηση με τη μεροληψία επιβεβαίωσης και την εσωστρέφεια που τη διακατέχει δεν αντιλαμβάνεται και δεν εκτιμά σωστά τις επερχόμενες αλλαγές στα εργασιακά δρώμενα και το χειρότερο, αγνοεί τις απόψεις και τις ανάγκες των εργαζομένων.

6.2 Εισηγήσεις προς τη Διοίκηση του ΟΑΥ

Εισηγούμαστε στον Οργανισμό να προβεί άμεσα σε ανάλυση (SWOT Analysis), τόσο του εξωτερικού όσο και του εσωτερικού περιβάλλοντος, ώστε να εκτιμήσει σωστά και αντικειμενικά τα υπέρ και τα κατά από την εφαρμογή τηλεργασίας και για να αντιληφθεί πόσο μακριά βρίσκεται από τις εξελίξεις και τις αλλαγές που ήδη έγιναν ή τροχοδρομούνται σε άλλους Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου ή και στη ΔΥ.

Ο ΟΑΥ δεν επιτρέπεται να μείνει πίσω από τις εξελίξεις. Έχει σημαντικά πλεονεκτήματα τα οποία εάν τα εκμεταλλευτεί ορθά μπορεί να έχει εξαιρετικά αποτελέσματα από την εφαρμογή της τηλεργασίας. Πιο συγκεκριμένα:

- ✓ Είναι οργανισμός που η φύση των εργασιών του είναι 100% παροχή υπηρεσιών – άρα η φύση της εργασίας επιτρέπει τη τηλεργασία.
- ✓ Διαθέτει μεγάλη τεχνογνωσία και σύγχρονο εξοπλισμό, ενώ υποστηρίζεται από μια μεγάλη ομάδα τεχνικών πληροφορικής. Ως εκ τούτου μπορεί να παρέχει τον

κατάλληλο εξοπλισμό καθώς και να καθοδηγήσει, εκπαιδεύσει και υποστηρίξει τους χρήστες που θα εργάζονται εξ αποστάσεως.

- ✓ Εργοδοτεί 140 υπαλλήλους εκ των οποίων το 60% ανήκουν στις γενιές Millennials & Z Generation, και ως εκ τούτου είναι πολύ εξεικονισμένοι με τη τεχνολογία, και την αλληλοεπίδραση με τα κοινωνικά δίκτυα (βασικά συστατικά για την επιτυχή εφαρμογή τηλεργασίας) είναι ευέλικτοι, άλλα και έχουν οικογένειες με μικρά παιδιά άρα η τηλεργασία τους προσφέρει ισορροπία εργασίας - οικογένειας.
- ✓ Έχει περιορισμένους γραφειακούς χώρους όπως και χώρους στάθμευσης – αφού το προσωπικό είναι περισσότερο από τις θέσεις εργασίας. Στέλνοντας σε τηλεργασία ένα ποσοστό 30% των εργαζομένων θα λύσει και την έλλειψη γραφειακών χώρων που αντιμετωπίζει .

Ως εκ τούτου είναι σημαντικό να παραδεχτεί ότι η εφαρμογή μοντέλου τηλεργασίας είναι σημαντική, χρήσιμη, εφαρμόσιμη και εφικτή για τον Οργανισμό.

Γι αυτό θα πρέπει άμεσα να φροντίσει να δημιουργήσει τις κατάλληλες προϋποθέσεις όπως:

- i. Να αλλάξει το μοντέλο διοίκησης – προβαίνοντας σε εκείνες τις αλλαγές που θα καταστήσουν τη διοίκηση και το προσωπικό έτοιμο να υιοθετήσουν τη Τηλεργασία ως εναλλακτική μορφή εργασίας.
- ii. Να επενδύσει περισσότερο σε νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό.
- iii. Να εκπαιδεύσει τους εργαζόμενους ώστε να απαλλαγούν από τη δημοσιουπάλληλική νοοτροπία.
- iv. Να προκαλέσει τους εργαζόμενους να αποδείξουν ότι μπορούν όντως να εργάζονται ευσυνείδητα και παραγωγικά οπουδήποτε, οποτεδήποτε.
- v. Να προβεί σε συνεντεύξεις και λαμβάνοντας υπόψη προσόντα, δεξιότητες, προσωπικότητα και είδος εργασίας, να ετοιμάσει κατάλογο με τους κατάλληλους υπαλλήλους που μπορούν να εργαστούν απρόσκοπτα και παραγωγικά εξ αποστάσεως.
- vi. Να εκπαιδεύσει τους προϊσταμένους ώστε να παρέχουν σωστό έλεγχο και συχνή ανατροφοδότηση με βάση μετρήσιμα αποτελέσματα σεβόμενοι ταυτόχρονα την αυτονομία και την ευελιξία του εργαζομένου.

- vii. Να δώσει έμφαση στο χτίσιμο σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένου και προϊσταμένου.
- viii. επικοινωνήσει με τις Συντεχνίες του Προσωπικού και να ξεκινήσει διάλογο με θέμα τις ευέλικτες μορφές εργασίας και πιο συγκεκριμένα να συζητήσει την εφαρμογή τηλεργασίας όπως και την αλλαγή στα ωράρια εργασίας.

Παράλληλα θα πρέπει να:

- ✓ παρακολουθεί τις εξελίξεις,
- ✓ εκσυγχρονίζεται συνεχώς,
- ✓ ενημερώνεται σωστά και έγκαιρα για τις νέες νομοθεσίες
- ✓ μελετήσει οργανισμούς «πρότυπα» όπως είναι η Cyta
- ✓ πάρει παράδειγμα από τη Δημόσια Υπηρεσία και να προβεί σε δική του έρευνα και μελέτη του θέματος
- ✓ υιοθετήσει πιλοτικά προγράμματα τα οποία θα τον βοηθήσουν να εξάγει σωστά και επίκαιρα συμπεράσματα.

6.3 Σύνοψη

Οι εργαζόμενοι σήμερα, εκτιμούν περισσότερο την υγεία και την ευημερία τους και δηλώνουν έτοιμοι να διεκδικήσουν συνθήκες εργασίας που θα τους προσφέρουν περισσότερη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Ως αποτέλεσμα αυτής της εγγενούς ανάγκης για ελευθερία, και ευελιξία, οι υπάλληλοι απαιτούν να έχουν την επιλογή στην τηλεργασία.

Με βάση σχετικές έρευνες, η τηλεργασία φαίνεται να έχει θετικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητα και στην ικανοποίηση των εργαζομένων, με αποτέλεσμα η παροχή ευελιξίας στους εργαζομένους σχετικά με τον τόπο και τον τρόπο εργασίας τους, να είναι εξαιρετικά ωφέλιμη για τους Οργανισμούς.

Ο ΟΑΥ οφείλει να προσαρμοστεί στις νέες τάσεις, να δημιουργήσει μια υποστηρικτική πολιτική και ένα ρυθμιστικό περιβάλλον ώστε να ενσωματώσει τη τηλεργασία ως βιώσιμη και ευέλικτη επιλογή για τους εργαζόμενους του. Άλλωστε αυτό επιθυμούν και οι εργαζόμενοι οι οποίοι θεωρούν το υβριδικό μοντέλο τηλεργασίας ως το βέλτιστο μοντέλο τηλεργασίας, αφού μειώνει σημαντικά το ενδεχόμενο της κοινωνικής και εργασιακής απομόνωσης, ενισχύει την προσπάθεια διατήρησης της κουλτούρας του Οργανισμού και κρατεί τον εργαζόμενο συνδεδεμένο με την ομάδα, τον προϊστάμενο και γενικά τον Οργανισμό.

Όσο αφορά την επιφύλαξη του ΟΑΥ ότι η εξ αποστάσεως εργασία θα προκαλέσει προβλήματα επικοινωνίας καθώς και απώλεια ελέγχου της προόδου των εργασιών, είναι σημαντικό να γνωρίζει ότι το νομοθετικό πλαίσιο όπως ορίζεται από τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες βοηθά τα μέγιστα στην εύρυθμη εφαρμογή της τηλεργασίας προστατεύοντας τόσο τους υπαλλήλους όσο και τους οργανισμούς. Εξυπακούεται ότι καμία νομοθετική ρύθμιση δεν μπορεί να λειτουργήσει εάν εκ των προτέρων, δεν καθοδηγούν και εκπαιδεύουν όλοι οι εμπλεκόμενοι (ΟΟΣΑ, 2021).

Ερωτηματολόγιο

A. Δημογραφικά Στοιχεία

1. **Φύλο:**
 - A) Άνδρας
 - B) Γυναίκα

2. **Ηλικία:**
 - A) 21-30
 - B) 31-40
 - Γ) 41-50
 - Δ) 51-60
 - E) 61-65

3. **Επίπεδο εκπαίδευσης:**
 - A) Μέση εκπαίδευση
 - B) Πτυχίο
 - Γ) Μεταπτυχιακό
 - Δ) Διδακτορικό
 - E) Επαγγελματικός τίτλος (π.χ. ACA, ACCA κλπ.)

4. **Οργανική Θέση στον Οργανισμό**
 - A) Διευθυντής
 - B) Ανώτερος Λειτουργός
 - Γ) Λειτουργός
 - Δ) Γραμματειακός Λειτουργός
 - E) Βοηθός Γραμματειακός Λειτουργός
 - ΣΤ) Ωρομίσθιος
 - Z) Αποσπασμένος

5. **Έτη υπηρεσίας στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας:**
 - A) Μέχρι 1 έτος
 - B) 1-5 έτη
 - Γ) 6-10 έτη
 - Δ) 11-15 έτη
 - E) Πάνω από 15 έτη

Βα. Αντιλήψεις εργαζομένων στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας για τη τηλεργασία

1. Γνωρίζω τί είναι τηλεργασία

Ναι

Όχι

2. Έχω εργαστεί στο παρελθόν με τηλεργασία

Ναι

Όχι

3. Στο παρελθόν εργάστηκα με τηλεργασία για λόγους άσχετους με τη πανδημία (πριν ή μετά τη πανδημία)

Ναι

Όχι

4. Στο παρελθόν εργάστηκα με τηλεργασία για λόγους που σχετίζονται με την πανδημία

Ναι

Όχι

5. Γνωρίζετε ότι συζητείται Νομοσχέδιο με τίτλο "Ο περί Ρύθμισης του πλαισίου οργάνωσης της Τηλεργασίας Νόμος του 2022";

Ναι

Όχι

6. Συμφωνείτε με τις πρόνοιες του Νομοσχεδίου για τη ρύθμιση του πλαισίου οργάνωσης της Τηλεργασίας; (η απάντηση στην ερώτηση 6 εξοιπακούει ότι απαντήσατε "Ναι" στην ερώτηση 5

Ναι

Όχι

Β. Αντιλήψεις εργαζομένων στον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας για τη τηλεργασία
Συμπληρώστε τις πιο κάτω ερωτήσεις επιλέγοντας έναν από τους αριθμούς από το 1 μέχρι το 5 όπου 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

7. Πιστεύω ότι η τηλεργασία επηρεάζει αρνητικά την επαγγελματική μου εξέλιξη και ανέλιξη	1.	2.	3.	4.	5.
8. Θεωρώ ότι η φύση της εργασίας μου είναι τέτοια που μπορώ να εργαζομαι με τηλεργασία	1.	2.	3.	4.	5.
9. Νοούμενου ότι δεν μειώνονται τα εισοδήματά μου, θα εξέταζα σοβαρά το ενδεχόμενο να μετακινηθώ σε θέση εργασίας που μου προσφέρει περισσότερη ευελιξία μέσω τηλεργασίας	1.	2.	3.	4.	5.
10. Πιστεύω πως η τηλεργασία είναι δυνατόν να οδηγήσει σε αύξηση του οικογενειακού εισοδήματος	1.	2.	3.	4.	5.
11. Πιστεύω ότι η τηλεργασία θα συμβάλει αρνητικά στην κοινωνική μου ζωή	1.	2.	3.	4.	5.
12. Θεωρώ πως όταν είμαι με τηλεργασία έχω το δικαίωμα της αποσύνδεσης μόλις λήξει το ωράριο εργασίας μου	1.	2.	3.	4.	5.
13. Κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας ο προϊστάμενος μου πρέπει να χρησιμοποιεί "εργαλεία" μέτρησης της εργασίας μου	1.	2.	3.	4.	5.
14. Πιστεύω πως όταν τηλεργάζομαι είναι δύσκολο να συγκεντρωθώ γιατί στο σπίτι βρίσκονται παιδιά	1.	2.	3.	4.	5.
15. Πιστεύω ότι η τηλεργασία με αποξενώνει από τους συναδέλφους μου	1.	2.	3.	4.	5.

16. Πιστεύω πως όταν τηλεργάζομαι μπερδεύεται η οικογενειακή με την εργασιακή ζωή	1.	2.	3.	4.	5.
17. Πιστεύω ότι η τηλεργασία πρέπει να εφαρμόζεται σε όλους τους υπαλλήλους ασχέτως της φύσης της εργασίας τους ώστε να μην υπάρχει διάκριση	1.	2.	3.	4.	5.
18. Πιστεύω πως η τηλεργασία μειώνει τις συγκρούσεις και τις διαφωνίες για εργασιακά θέματα	1.	2.	3.	4.	5.
19. Θεωρώ ότι η τηλεργασία παρέχει ευελιξία σε σχέση με τον προγραμματισμό διαφόρων δραστηριοτήτων και υποχρεώσεων εκτός εργασίας	1.	2.	3.	4.	5.
20. Πιστεύω ότι η τηλεργασία μειώνει το καθημερινό άγχος	1.	2.	3.	4.	5.
Γ. Τηλεργασία στον ΟΑΥ					
Συμπληρώστε τις πιο κάτω ερωτήσεις επιλέγοντας ένα απο τους αριθμούς απο το 1 μέχρι το 5 όπου 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα					
21. Θεωρώ πως ο Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας είναι θετικός σε μια ενδεχόμενη εφαρμογή τηλεργασίας στους υπαλλήλους	1.	2.	3.	4.	5.
22. Πιστεύω πως το ιδανικό μοντέλο τηλεργασίας είναι τηλεργασία σε μόνιμη βάση και επιστροφή στο γραφείο μόνο για συναντήσεις με την ομάδα	1.	2.	3.	4.	5.
23. Πιστεύω πως το ιδανικό μοντέλο τηλεργασίας είναι τηλεργασία δυο εβδομάδες το μήνα	1.	2.	3.	4.	5.

24. Πιστεύω πως το ιδανικό μοντέλο τηλεργασίας είναι τηλεργασία μια εβδομάδα τον μήνα	1.	2.	3.	4.	5.
25. Πιστεύω πως το ιδανικό μοντέλο τηλεργασίας είναι τηλεργασία μια εβδομάδα τον μήνα	1.	2.	3.	4.	5.
26. Θεωρώ ότι ο Οργανισμός πρέπει να μου διαθέσει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό σε περίπτωση τηλεργασίας	1.	2.	3.	4.	5.
27. Πιστεύω ότι η αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων μου δεν έχει σχέση με τη φυσική μου παρουσία στο γραφείο	1.	2.	3.	4.	5.
28. Εάν αιτηθώ μεμονωμένα να εργαστώ με τηλεργασία ο προϊστάμενος μου θα το συστήσει στη Διοίκηση	1.	2.	3.	4.	5.
29. Θεωρώ ότι η πίεση της δουλειάς μου θα μου επιβάλει να εργάζομαι περισσότερες ώρες όταν είμαι με τηλεργασία παρά εάν εργαζόμουν από το γραφείο	1.	2.	3.	4.	5.
30. Εάν εργάζομαι επιπρόσθετες ώρες με τηλεργασία πρέπει να παίρνω χρηματική αποζημίωση	1.	2.	3.	4.	5.

31. Θεωρώ ότι η αξιολόγηση της εργασίας μου πρέπει να γίνεται με βάση τα αποτελέσματα και όχι με βάση τις ώρες εργασίας				
1.	2.	3.	4.	5.
32. Όταν θα είμαι με τηλεργασία, αναμένω ότι ο προϊστάμενος μου θα μου στέλνει καθημερινά σαφείς οδηγίες για τις εργασίες που θα διεκπεραιώσω και τον τρόπο με τον οποίο θα εργαστώ				
1.	2.	3.	4.	5.
33. Πιστεύω αν εργαζόμουν με τηλεργασία θα έπαιρνα πιο εύκολα πρωτοβουλίες και αποφάσεις και θα είχα καλύτερα αποτελέσματα				
1.	2.	3.	4.	5.
34. Πιστεύω πως αν εργαζόμουν με τηλεργασία ο προϊστάμενος μου θα αναγνώριζε και θα εμπιστευόταν απόλυτα τα αποτελέσματα της δουλειάς μου				
1.	2.	3.	4.	5.
35. Πιστεύω πως όταν εργάζομαι με τηλεργασία θα πρέπει να συμπληρώνω καθημερινά "φύλλο εργασίας"				
1.	2.	3.	4.	5.

Παράρτημα Β

Ερωτήσεις Συνέντευξης

1. Ποιο ήταν το αντίκτυπο για τον Οργανισμό από την εφαρμογή της τηλεργασίας επί καιρώ πανδημίας;
2. Πόσο παραγωγικοί ήταν οι υπάλληλοι σε αυτό το στάδιο;
3. Υπάρχει οποιαδήποτε πρόθεση εκ μέρους του Οργανισμού να εφαρμόσει τηλεργασία στο άμεσο μέλλον έστω και πάνω σε δοκιμαστική βάση;
4. Συζήτηση των μεταρρυθμίσεων που αφορά στη ρύθμιση ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας στο δημόσιο τομέα όπως η νομοθεσία «περί Αδειών (Πατρότητας, Γονική, Φροντίδας, Ανωτέρας Βίας) και Ευέλικτων Ρυθμίσεων Εργασίας για την Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Ιδιωτικής Ζωής Νόμο του 2022 και το Νομοσχέδιο «Ο περί Ρύθμισης του πλαισίου οργάνωσης της τηλεργασίας Νόμο»
5. Ο Οργανισμός προγραμματίζει να ενημερώσει και να εκπαιδεύσει το προσωπικό και τους προϊσταμένους με στόχο την αλλαγή στη νοοτροπία και στη κουλτούρα;
6. Συζήτηση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας – ερωτηματολογίου

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία:

Γεωργιάδου Ε., 2020. Βάλλεται η κοινωνική ζωή και η ψυχολογία των τηλεργαζομένων. Documento. <https://bit.ly/3AV0vmX>.

Δημητρόπουλος Σ., 2004. 'Εισαγωγή στη Μεθοδολογία της Επιστημονικής Έρευνας', Αθήνα: Εκδόσεις Ελλην.

Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού, Νοέμβριος 2020, «Η τηλεργασία στην ΕΕ πριν και μετά την πανδημία covid 19». Θεματικό Δελτίο Ενημέρωσης Νο. 3.

Ζαφειρόπουλος Κ., 2005. «Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία», 2η έκδοση: Εκδόσεις Κριτική

Κεδράκα, Κ., 2008. Μεθοδολογία λήψης συνέντευξης. Διαθέσιμο στο :<http://www.adulteduc.gr>

Κιτρίνου Ε., 2009. Διατριβή με θέμα «Η επίδρασης της τηλεργασίας στη Νησιωτική Ανάπτυξη».

Μενεξές Γ., 2008 . 'Η έρευνα με ερωτηματολόγιο' . Παρουσίαση στο Διατμηματικό Μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Ψυχοπαιδαγωγική της ένταξης: ένα σχολείο για όλους» στην Παιδαγωγική Σχολή, ΑΠΘ, 2008. Διαθέσιμο στο: <https://bit.ly/3p7rNUs> (Accessed: 05/03/2023).

Μενεξές, Γ., 2008/09. 'Η έρευνα με ερωτηματολόγιο', Διαθέσιμο στο: <https://bit.ly/42nL9mv> (Accessed: 05/03/2023).

Μήλιου Α. Ν. και Π Πομπόρτσης Ανδρέας ., 2004. Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στο Διαδίκτυο. Εκδόσεις: Τζιόλα.

ΟΑΥ, 2021 Ετήσια Έκθεση Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας. Διαθέσιμη στο: <https://bit.ly/44rwSXV>.

Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος., 2010. Τηλεργασία- Προβλήματα και Προοπτικές. ΟΚΕ. Διαθέσιμο στο: <https://bit.ly/3VziRDx>.

Παπάνης, Ε. και Ρόντος Κ. 2005., «Ψυχολογία - κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού : θεωρία και εμπειρική έρευνα». Ι. Σίδερης, Αθήνα.

Παπάνης, Ε., 2000. «Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης», Τμήμα Κοινωνιολογίας, Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Πρακτικά Ανώτερης Μεικτής Επιτροπής Προσωπικού, Ημερομηνίας 03/10/2022- βρίσκονται στη κατοχή της ερευνήτριας – δεν μπορούν να αναρτηθούν λόγω εμπιστευτικότητας τους.

Σταθακόπουλος, Β., 2015. 'Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς'. 3η έκδοση. Αθήνα : Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη.

Σταθακόπουλος, Β., 2015. 'Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς'. 3η έκδοση. Αθήνα : Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη.

Συμεού Λ., 2007. Εγκυρότητα και αξιοπιστία στην ποιοτική εκπαιδευτική έρευνα: (Τομ. 2, σσ. 333-339). Διαθέσιμο στο: <https://bit.ly/3p6enYS> (13/3/2023).

Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, (2004). Μελέτη για την προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα, Αθήνα, ΟΚΕ 2020, ΙΝΕ-ΓΣΕΕ 2020.

Ξένη Βιβλιογραφία

Anastasiadou, S., 2008. Exploring Intrinsic and Extrinsic Motivation during a PhD completion with the aid of Principal Components Analysis. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, Volume 3, Issue 2, pp. 171-178.

Anastasiadou S., 2011. Reliability and validity testing of a new scale for monitoring attitudes toward learning statistics with technology. *Acta Didactica Napocencia*, vol. 4 number 1, pp. 1-10. <http://adn.teaching.ro/>.

Anastasiadou S., 2012. Reliability and validity testing of a new scale for measuring attitudes toward Chinese products. 4th International Conference. *The Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the changed world EBEEC 2012*, Sofia, Bulgaria. pp 536-548.

Anastasiadou S., Karakos A. 2011. The beliefs of electrical and computer engineering students' regarding computer programming. *The International Journal of Technology, Knowledge and Society*, Vol 7. Issue 1, pp.37-52.

Anastasiadou S., & Anastasiadis, L. 2011. Reliability and validity testing of a new scale for monitoring attitudes toward electronics and electrical constructions subject. *International Journal of Applied Science and Technology (IJAST)*, Vol 1, No 1, pp. 1-10.

Alevriadou, A. Anastasiadou S., Damianidou, D., 2014. Reliability and validity of the "Reading-free Vocational Interest Inventory (R-FVII)" in adolescents and adults with intellectual disabilities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 114, 388 – 393.

Bird, M., Hammersley, M., Gomm, R., & Woods, P., 1999. Εκπαιδευτική Έρευνα στην Πράξη, Εγχειρίδιο Μελέτης, (μτφ. Ε. Φράγκου). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Bridoux, F. Taskin L., 2005, Telework: a challenge to knowledge creation and transfer (working paper 03/2005). Διαθέσιμο στο <https://bit.ly/3ns0yDH>.

Gainey, TW. Kelley, DE Hill, J., 1999. Telecommuting's Impact on Corporate Culture and Individual workers: Examining the Effect of Employ Isolation", *S.A.M. Advanced Management Journal*, 64 (4) pp. 4-10.

Gray, M, Hodson, N and Gordon, G., 1993. *Teleworking Explained*. Chichester: Wiley.

Haddon L, Silverstone R., 1992, *Information and Communication Technologies in the Home: The Case of Teleworking* (working paper 17), Διαθέσιμο στο: <https://bit.ly/3AVg3qY>

Johnson M., 1997. *Teleworking in brief*. Butterworth Heinemann.

Julianne M., 2016. *The Telework Divide: Managerial and Personnel Challenges of Telework*, DOI: 10.1177/0734371X12458127.

Kelly Garrett R., Danziger J. N., 2007. Which Telework? Defining and Testing a Taxonomy of Technology-Mediated Work at a Distance (volume 25).

Kwan, A., (2021). Μέτρηση εργασίας εξ αποστάσεως, Πληροφορίες με χρήση μεγάλων δεδομένων. Έγγραφο εργασίας, Σχολή Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου του Χονγκ Κονγκ.

La Porta, R., 2021. Υβριδικές θέσεις εργασίας και επανασχεδιασμός του χώρου εργασίας: βιβλιογραφία και εμπειρική ανασκόπηση. Ακαδημαϊκός Τύπος, 28-48.

Leonhard W., 1995. The Underground Guide to Telecommuting. Addison-Wesley. ISBN 0-201-48343-2.

Malhotra, N., & Reay, T., 2019. Υβριδικότητα και δύναμη στα μικροθεμέλια της επαγγελματικής εργασίας σε Μικροϊδρύματα ιδρυμάτων. Emerald Publishing Limited.

Merit Systems Protection Board (MSPB). 2011. Telework: Weighing the information, determining the appropriate approach: Report to the President and the Congress of the United States.

Messenger, J. and Gschwind, L. 2016. Three generations of telework: New ICTs and the revolution from home office to virtual office” Vol.31, No.3, 2016.

Mokhtarian P. L., 1991. DEFINING TELECOMMUTING, Institute of Transportation Studies, UC Davis, CA 95616 (530) 752-7062.

Nilles, J. M., 1998. Managing Telework: Options for Managing the Virtual Workforce. John Wiley & Sons: ISBN 0-471-29316-4.

Nilles, J.M., 1975. ‘Telecommunications and organizational decentralization’, IEEE Transactions On Communication’, Com23, 1975, pp. 1142-1147.

Taraza, E. & Anastasiadou S. 2019. EFQM Excellence Model in Vocational Lyceum: Reliability and Validity of EFQM Instrument. Proceedings of 13th annual International Technology, Education and Development Conference (INTED2019), Valencia, Spain, pp. 2273-2285.

Varty, O'Neill, & Hambley, 2017. Journal of Marketing and Management, 8 (2), 47-54, November 2017 47.

Άρθρα & Ηλεκτρονικές πηγές

Adecco Group official website: Διαθέσιμο σε: <https://bit.ly/3HEaYHh> (07/03/2023)

Eurofound., 2020. Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age, new forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Available at: <https://bit.ly/44qCVMh>

Ernst & Young official website: Διαθέσιμο σε: <https://go.ey.com/3VN38B3> (12/03/2023)

Eurofound., 2017. and the International Labour Office Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva. Available at: <https://bit.ly/3ND10tm>

Eurofound., 2020. «Έρευνα: Ποιες οι αρνητικές συνέπειες της τηλεργασίας για γονείς». <https://bit.ly/3LUU3Tj>

Eurofound., 2022. The rise in telework: Impact on working conditions and regulations, Publications Office of the European Union, Luxembourg Available at: <https://bit.ly/3LzXIK5>

Globalization Partners official website: Διαθέσιμο σε: <https://bit.ly/3paR6oN>

Microsoft _LinkedIn και GitHub _official website: Διαθέσιμο σε: Microsoft New Future of Work Report 2022 <https://bit.ly/3pd8gSM> (07/03/2023)

OT Forum., Πώς το Metaverse ανατρέπει τον κόσμο μας; Available at: <https://bit.ly/3AWHroc>

Randstand official website: Διαθέσιμο σε: <https://bit.ly/2pQ09cW>. Global leader in the HR services industry

Scoop World., 2022. Collective Bargaining in the Workplace, Essential for Global Recovery: ILO. Available at: <https://bit.ly/3LCmuUy> (10/03/2023)

Επίσημη Ιστοσελίδα Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και προσωπικού _Ανακοίνωση με θέμα «Σύναψη συμφωνίας για την παροχή υπηρεσιών για τη διεξαγωγή μελέτης για τη ρύθμιση ευέλικτων μορφών απασχόλησης στη ΔΥ» 09/6/2022. Διαθέσιμο σε: <https://bit.ly/3HDzOa2>

Επίσημη Ιστοσελίδα Τμήματος Επιθεώρησης Εργασίας, Υπουργείο Εργασίας, Κυπριακή Δημοκρατία: Διαθέσιμο σε: <https://bit.ly/3LxRtBg>

Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας _Κυπριακή Δημοκρατία_ τηλεργασία <https://bit.ly/41kNApj>

Νομοθεσία

Κ.Δ.Π. 455/2001 – Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας αρ. 3556 07/12/2001

Διατάξεις των περί Διαχείρισης Θεμάτων Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία Κανονισμών του 2021

Οι Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία Νόμοι του 1996 έως 2020

Οι περί Ελάχιστων Προδιαγραφών Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία σε Εξοπλισμό με Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης Κανονισμοί του 2001

Οι περί Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία (Γνωστοποίηση Ατυχημάτων και Επικινδύνων Συμβάντων) Κανονισμούς του 2007 και 2017

Νομοσχέδιο με τίτλο «Ο Περί ρύθμισης του Πλαισίου Οργάνωσης της τηλεργασίας Νόμος του 2022»

Συνολικός Αριθμός Λέξεων

Κύριο Μέρος: 15,207

Βιβλιογραφία: 932

Παραρτήματα 1,035