

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η τηλεργασία πριν και μετά την πανδημία: Η εφαρμογή στην ελληνική δημόσια
διοίκηση με το παράδειγμα του e-ΕΦΚΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τσουκνίδας Κωνσταντίνος

(Α.Μ. 5119Μ002)

Αθήνα, 2021

Η τριμελής εξεταστική επιτροπή

Πετράκη Γεωργία, Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου (επιβλέπουσα)

Καραμεσίνη Μαρία, Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Κουζής Ιωάννης, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Copyright © Τσουκνίδας Κωνσταντίνος, 2021

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Συντομογραφίες

e-ΕΦΚΑ: Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

ΟΠΣ ΙΚΑ: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΙΚΑ

ΟΑΕΕ: Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών

ΠΥΣΥ: Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης

ΔΟΕ: Διεθνής Οργάνωση Εργασίας

ΟΟΣΑ: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

ΣΕΠΕ: Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας

ΓΣΕΕ: Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας

ΕΣΠΤ: Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο για την Τηλεργασία

ΕΓΣΣΕ: Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας

VPN: Virtual Private Network-Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο

EWCS:Ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract	6
Εισαγωγή	8
Κεφάλαιο 1:Ερωτήματα σχετικά με την τηλεργασία προς διερεύνηση	9
Κεφάλαιο 2:Πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα της τηλεργασίας	11
2.1:Πλεονεκτήματα για τον εργαζόμενο	11
2.2:Πλεονεκτήματα για τον εργοδότη	13
2.3:Μειονεκτήματα για τον εργαζόμενο	14
2.4:Μειονεκτήματα για τον εργοδότη	15
Κεφάλαιο 3: Μορφές τηλεργασίας	17
Κεφάλαιο 4:Το νομικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα	19
4.1 Η ρύθμιση της εργασιακής σχέσης με τις προϊσχύουσες διατάξεις	19
4.2 Ο νόμος που ψηφίστηκε κατά την πανδημία	21
4.3 Το θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία μετά την πανδημία	21
Κεφάλαιο 5: Τα ζητήματα του ελέγχου των εργαζομένων, του χρόνου εργασίας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων	26
5.1:Ο έλεγχος των εργαζομένων	26
5.2 Η προστασία των προσωπικών δεδομένων	31
5.3 Ο χρόνος εργασίας	34
Κεφάλαιο 6:Στοιχεία για την τηλεργασία πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας	41
Κεφάλαιο 7: Η εφαρμογή της τηλεργασίας στο ελληνική Δημόσια Διοίκηση με το παράδειγμα του e-ΕΦΚΑ	53
7.1 Ο καθορισμός των συναλλαγών	53
7.2 Ο προγραμματισμός της τηλεργασίας	54
7.3 Το αντικείμενο των εργασιών στην τηλεργασία	55
7.4 Ζητήματα τεχνικής φύσεως	62
Κεφάλαιο 8:Μεθοδολογία της έρευνας	65

Κεφάλαιο 9: Τα ευρήματα της έρευνας	67
9.1 Το πρόγραμμα τηλεργασίας	67
9.2 Ο εξοπλισμός.....	67
9.3 Η διεκπεραίωση των καθηκόντων	68
9.4 Η έννοια της συνεργασίας.....	69
9.5 Ο παράγοντας της απόδοσης.....	69
9.6 Οι ανθρώπινες σχέσεις	70
9.7 Η πληροφόρηση	70
9.8 Ζητήματα τεχνικής φύσεως.....	71
9.9 Το όφελος των μετακινήσεων	72
9.10 Η έννοια της ευελιξίας	72
9.11 Ο χρόνος εργασίας	73
9.12 Η διαμόρφωση του χώρου εργασίας	73
9.13 Η άποψη των εργαζομένων για το μέλλον της τηλεργασίας	74
Συμπεράσματα	75
Βιβλιογραφία	77
Παράρτημα 1:Οι συνεντεύξεις.....	87
Παράρτημα 2: Το άρθρο 5 του Ν.3846/10	114
Παράρτημα 3: Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) του 2006-2007	115

Περίληψη

Η διεύρυνση της χρήσης της τηλεργασίας στα πεδία οργάνωσης της εργασίας είναι πρακτικά δυνατή μέσα από την ανάπτυξη της τεχνολογίας και των διαθέσιμων εργαλείων, όπως οι συσκευές που κυκλοφορούν, ο πολλαπλασιασμός εφαρμογών και πληροφοριακών συστημάτων και η ανάπτυξη των δικτύων. Κατά συνέπεια, η παραδοσιακή παροχή εργασίας με δια ζώσης παρουσία είναι εφικτό να αντικαθίσταται από την εξ' αποστάσεως εργασία, όταν αυτό επιτρέπεται από τη φύση της εργασίας, το αντικείμενο και από τις δεξιότητες των εργαζομένων. Είναι όμως πολλές οι παράμετροι που πρέπει να ληφθούν υπόψη, ώστε να καθίσταται η επέκταση της τηλεργασίας μία θετική εξέλιξη. Η παρούσα εργασία θα επιχειρήσει να αναλύσει τις διάφορες πτυχές της τηλεργασίας που υπεισέρχονται κατά την υιοθέτησή της και να προσδιορίσει τις παραμέτρους υπό τις οποίες θα είναι θετική η καθιέρωσή της.

Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο κεφάλαιο θέτει υπό γενική παρουσίαση ζητήματα που ανακύπτουν από την εφαρμογή της τηλεργασίας, η εξέταση των οποίων κρίνεται απαραίτητη για να αξιολογηθεί ο συγκεκριμένος τρόπος οργάνωσης της εργασίας.

Το δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζει τα βασικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που εμφανίζει η τηλεργασία ως μοντέλο οργάνωσης της εργασίας, ώστε να διαφανεί για ποιους λόγους μπορεί να προτιμηθεί, αλλά και ποιες είναι οι αιτίες που μπορεί να εμποδίσουν την εξάπλωσή της.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθενται οι διάφορες μορφές με τις οποίες μπορεί να λάβει χώρα η τηλεργασία, παρέχοντας ένα πλαίσιο με το οποίο μπορεί να οργανωθεί μελλοντικά.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιγράφει τη θεσμική θωράκιση της τηλεργασίας στην ελληνική έννομη τάξη, ενώ το πέμπτο καταπιάνεται με ιδιαίτερα ζητήματα που σχετίζονται με την τηλεργασία και κρίνονται ότι επιδέχονται προσεκτικότερη ανάλυση.

Στο 6^ο κεφάλαιο της εργασίας παρατίθενται στοιχεία για την εξάπλωση της τηλεργασίας πριν και μετά την πανδημία, αλλά κυρίως εκτίθενται πτυχές της τηλεργασίας, όπως έχουν προκύψει από έρευνες που έχουν διεξαχθεί, με στόχο να αποτυπωθούν διάφορες παράμετροι που συνδέονται με τη συγκεκριμένη μορφή οργάνωσης της εργασίας.

Το 7^ο κεφάλαιο επιχειρεί να αναδείξει το πώς οργανώθηκε η τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ, λόγω της έλευσης του κορωνοϊού, μέσα από την παράθεση οδηγιών που εκδόθηκαν από διάφορες υπηρεσίες του φορέα και αφορούν τον προγραμματισμό και την οργάνωση της τηλεργασίας.

Στο κεφάλαιο 8 γίνεται μία περιγραφή της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, ενώ στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ευρήματα που προέκυψαν από συνεντεύξεις από στελέχη του e-ΕΦΚΑ, με στόχο να εξαχθούν δεδομένα για το πώς βίωσαν την εμπειρία της εργασίας από το σπίτι και εν τέλει να προκύψει μία αξιολόγηση της εμπειρίας και των διαφόρων πτυχών της.

Λέξεις κλειδιά: Τηλεργασία, Οργάνωση εργασίας, Τεχνολογία, Πανδημία, Δημόσια Διοίκηση

Telework before and after the pandemic: The implementation in the Greek public administration with the example of e-EFKA

Tsouknidas Konstantinos

Abstract

Expanding the use of teleworking in the fields of work organization is practically possible through the development of technology and available tools, such as circulating devices, the proliferation of applications and information systems, and the development of networks. Consequently, the traditional provision of work with living presence can be replaced by distance work, when this is permitted by the nature of the work, the object and the skills of the employees. However, there are many parameters that must be taken into account, in order to make the extension of telework a positive development. The present work will attempt to analyze the various aspects of teleworking that are involved in its adoption and to identify the parameters under which its establishment will be positive.

More specifically, the first chapter presents a general presentation of issues arising from the implementation of teleworking, the examination of which is deemed necessary to evaluate the specific way of organizing the work.

The second chapter presents the main advantages and disadvantages of teleworking as a model of work organization, in order to clarify for what reasons it may be preferred, but also what are the reasons that may prevent its spread.

The third chapter lists the various forms in which teleworking can take place, providing a framework by which it can be organized in the future.

The fourth chapter describes the institutional shielding of telework in the Greek legal order, while the fifth deals with particular issues related to telework and are deemed to be more carefully analyzed.

Chapter 6 of the paper presents data on the spread of telework before and after the pandemic, but mainly exposes aspects of telework, as have emerged from research that has been conducted, in order to capture various parameters related to this form of work organization.

Chapter 7 attempts to highlight how teleworking was organized in e-EFKA, due to the arrival of the coronavirus, through the citation of instructions issued by various services of the institution regarding the planning and organization of teleworking. Chapter 8 describes the research carried out, while the next chapter presents the findings of interviews with e-EFKA executives, with the aim of extracting data on how they experienced the work experience from home and ultimately emerge an evaluation of the experience and its various aspects.

Keywords: Teleworking, Work Organization, Technology, Pandemic, Public Administration

Εισαγωγή

Το έτος 2020 αναμφισβήτητα σηματοδεύτηκε από την έλευση της πανδημίας του κορωνοϊού και τις επιπτώσεις της σε υγειονομικό, κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο. Μεταξύ των άλλων συνεπειών, η κατάσταση που συντελέστηκε επέφερε μετασχηματισμό των παραδοσιακών εργασιακών σχέσεων, με την τηλεργασία να εφαρμόζεται ευρέως, πολύ ευρύτερα από ότι στο παρελθόν, ως μέτρο αντιμετώπισης και περιορισμού της κρίσης. Το φαινόμενο παρατηρήθηκε και στην Ελλάδα, όπου η χρήση της τηλεργασίας στο παρελθόν ήταν σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

Τηλεργασία είναι η μορφή εργασίας κατά την οποία 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 προϊσταμένους και τους πελάτες.¹

Η τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος εργασίας, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του εργαζομένου στον χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου του. Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει τη χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να περιγράψει βασικές πτυχές της τηλεργασίας, οφέλη που παρουσιάζονται από τη χρήση της αλλά και μειονεκτήματά της έναντι του κλασικού τρόπου παροχής εργασίας στο χώρο εργασίας, και μέσα από την αναπτυσσόμενη ανάλυση να αναδειχθεί το κατά πόσο είναι προς την θετική κατεύθυνση, και με ποιο τρόπο, η τηλεργασία να καθιερωθεί ως μοντέλο οργάνωσης της εργασίας σε μόνιμη βάση, δηλαδή και μετά το πέρας της πανδημίας, όπου δεν θα χρησιμοποιείται πλέον βασικά ως εργαλείο για υγειονομικούς σκοπούς.

¹ 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

Κεφάλαιο 1:Ερωτήματα σχετικά με την τηλεργασία προς διερεύνηση

Η μέθοδος και ο τρόπος εργασίας τον 21^ο αιώνα αποτελούν ζητήματα που ενδιαφέρουν σχεδόν κάθε κάτοικο αυτού του πλανήτη. Η συνθήκη της τηλεργασίας έγινε αναγκαστικό παρόν λόγω της πανδημίας. Εν τω μεταξύ η σχετική κουβέντα για τις συνθήκες κάτω από τις οποίες τηλεργάζονται εκατομμύρια εργαζόμενοι σε όλο τον κόσμο έχει ανοίξει για τα καλά. Εύλογα αντικείμενο συζήτησης αποτελεί και το κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί να αποτελέσει υποψήφιο μέλλον. Στα πλαίσια αυτά, δημιουργούνται διάφορα ερωτήματα, που συνδέονται με τη φύση της εργασίας, τα οποία χρήζουν απάντησης, προκειμένου να αποτυπωθούν κάποια αποτελέσματα για το κατά πόσο η τηλεργασία μπορεί μελλοντικά να καθιερωθεί και να υποκαταστήσει ή να αντικαταστήσει την παραδοσιακή μορφή εργασίας με φυσική παρουσία στο γραφείο.

Καταρχήν, η βασική ιδιομορφία της κατ'οίκον τηλεργασίας έγκειται στο γεγονός ότι στην προκειμένη περίπτωση λαμβάνει χώρα διαπλοκή της επαγγελματικής και της οικογενειακής-ιδιωτικής ζωής. Στην πραγματικότητα ο τηλεεργαζόμενος κατά τη διάρκεια της εργασίας του αναμιγνύει τα εργασιακά του καθήκοντα με τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από την ιδιότητά του ως μέλος της οικογένειάς του. Πολλές φορές τα όρια μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής είναι ιδιαίτερα θολά. Τι συμβαίνει όταν στην οικογένεια υπάρχουν ιδίως μικρά παιδιά και ποιες οι επιπτώσεις στην απόδοση του τηλεεργαζόμενου; Ποια είναι η διαχείριση του χρόνου που λαμβάνει χώρα προκειμένου να ανταποκρίνεται στα καθήκοντα που έχουν ανατεθεί; Επίσης, πώς επηρεάζεται η εργασία από την κατάσταση που επικρατεί στο οικογενειακό περιβάλλον; Έχουν διαμορφωθεί εντός του οικογενειακού περιβάλλοντος κατάλληλες συνθήκες για την εκτέλεση της εργασίας;

Επιπλέον, τίθεται ένα θέμα σχετικά με τα εργαλεία που έχει ο τηλεεργαζόμενος στη διάθεσή του προκειμένου να εξυπηρετήσει τις υπηρεσιακές ανάγκες. Έχουν χορηγηθεί από τον εργοδότη οι απαραίτητες συσκευές ή χρησιμοποιεί δικά του μέσα; Εκτός αυτού, για την εκπλήρωση των καθηκόντων του είναι πράγματι αρκετή η χρήση των ψηφιακών μέσων που διαθέτει, δηλαδή υπολογιστής, ίντερνετ ή η ύπαρξη αυτών μόνο των στοιχείων περιορίζουν τη δυνατότητά του να επιτελέσει το σύνολο των εργασιών που εκτελεί στο γραφείο; Μπορεί σε όλες τις περιπτώσεις η

πληροφορία που διακινείται στο διαδίκτυο να αντικαταστήσει τη ροή πληροφοριών που αναπαράγεται στους διάφορους χώρους γραφείων;

Ένα ακόμα ζήτημα που ανακύπτει είναι το ότι όταν πραγματοποιείται εργασία από το σπίτι, αναπόφευκτα διαταράσσονται οι κοινωνικές σχέσεις και η ψυχολογία των ανθρώπων που εμπλέκονται. Με ποιο τρόπο επενεργεί στο άτομο η απομόνωση που αναμφισβήτητα επέρχεται όταν απομακρύνεται από το εργασιακό περιβάλλον; Πώς αξιολογείται η κοινωνική αποστασιοποίηση; Πώς λειτουργεί η έννοια της συνεργασίας μέσα από τα νέα ψηφιακά εργαλεία που χρησιμοποιούνται;

Σημαντικός παράγοντας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη είναι και αυτός της απόδοσης όσων εργάζονται εξ αποστάσεως, σε σύγκριση με την παραγωγικότητά τους όταν πραγματοποιούν δια ζώσης παροχή υπηρεσίας. Παρακολουθείται η απόδοση των εργαζομένων που τηλεργάζονται, πώς γίνεται αυτός ο έλεγχος και ποια κριτήρια λαμβάνονται υπόψη; Είναι το ίδιο πολυδιάστατος με αυτόν που δύναται να πραγματοποιηθεί στους επαγγελματικούς χώρους και ποιοι δείκτες μπορούν αν αξιοποιηθούν σε κάθε περίπτωση;

Τα παραπάνω ερωτήματα θα επιχειρηθεί να απαντηθούν στα επόμενα κεφάλαια της παρούσας εργασίας, ούτως ώστε να αποτυπωθούν διάφορες πτυχές της τηλεργασίας, να υπάρξει μία συνολική αξιολόγηση της συγκεκριμένης μεθόδου οργάνωσης της εργασίας και να φανεί το κατά πόσο είναι ωφέλιμη (για τους εργαζομένους και σε ότι αφορά το παραγόμενο έργο) η δυνατότητα, εκ της φύσεως της εργασίας, να συμπληρώνεται η παραδοσιακή εργασία με φυσική παρουσία από την τηλεργασία.

Κεφάλαιο 2:Πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα της τηλεργασίας

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται οφέλη που προσφέρει η τηλεργασία όταν εφαρμόζεται από τους εργαζομένους, αλλά και πιθανά προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση της, όπως αναδείχθηκαν από βιβλιογραφική επισκόπηση. Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να παρατεθούν τα στοιχεία εκείνα που κάνουν επιθυμητή την εφαρμογή της τηλεργασίας, αλλά και παράγοντες που καθιστούν την υιοθέτησή της προβληματική.

2.1:Πλεονεκτήματα για τον εργαζόμενο

Ακολουθεί μία παράθεση ενδεικτικών ωφελειών για τους εργαζόμενους:²

Ο τηλεεργαζόμενος δεν απαιτείται να μεταβεί στο χώρο εργασίας του, αλλά παρέχει την εργασία του, στην κατ'οίκον εργασία, από το χώρο του. Αυτό το γεγονός αυτόματα προκαλεί μια ευνοϊκή συνθήκη για τον εργαζόμενο, γιατί αποφεύγει τις μετακινήσεις από και προς το χώρο εργασίας. Έτσι, εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο, τον οποίο δεν χρειάζεται να καταναλώσει, όπως όταν μεταβαίνει στις εγκαταστάσεις της υπηρεσίας/του εργοδότη. Επιπλέον, υπάρχει οικονομικό όφελος για τον εργαζόμενο από την αποφυγή των μετακινήσεων που καθημερινά πραγματοποιεί όταν χρειάζεται να προσέλθει στο χώρο εργασίας.

Επιπρόσθετα, ο τηλεεργαζόμενος βρίσκεται σε θέση να απολαμβάνει μεγαλύτερη ευελιξία σε προσωπικό επίπεδο (Κουκοβίνου Λ, Κουσσούνη Α,1999). Από τη στιγμή που δεν παρέχει την εργασία του στο χώρο εργασίας αλλά μόνος στο σπίτι του, του παρέχεται η δυνατότητα να ακολουθήσει το δικό του προγραμματισμό ως προς την διεκπεραίωση των καθηκόντων του. Ακόμα, βρίσκεται στη διακριτική του ευχέρεια να οργανώσει την εργασία του με τα προσωπικά του κριτήρια και αναλόγως να κατανείμει το χρόνο του προκειμένου να επιτύχει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Δεν πρέπει να παραβλεφθεί και ότι ο τηλεεργαζόμενος δύναται, ακριβώς λόγω της ευελιξίας που διαθέτει και εκ του γεγονότος ότι δεν υφίσταται ένα

² Shafizadeh, K. Niemeier, D. Mokhtarian, P. Salomon, I. (1998), “ The Costs and Benefits of Telecommuting: An Evaluation of Macro - scale Literature”, Institute of Transportation Studies, University of California

αυστηρό ψηφιακό ωράριο, να εργάζεται σε ώρες αυξημένης αποδοτικότητας, ούτως ώστε να αυξήσει την παραγωγικότητά του και να είναι συνεπής με τους στόχους που έχουν τεθεί.

Με το προηγούμενο συνδέεται ένα ακόμα πλεονέκτημα που διαθέτει ο εργαζόμενος στο σπίτι. Πιο συγκεκριμένα, επειδή του παρέχεται η δυνατότητα να οργανώσει καλύτερα τον προσωπικό χρόνο, είναι δυνατό να επιτύχει αρμονική ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής.³ Έτσι, βρίσκεται σε θέση να προβαίνει σε στάθμιση των συνθηκών και να καταναίμει το χρόνο του μεταξύ των εργασιακών του καθηκόντων και των οικογενειακών του υποχρεώσεων, ούτως ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και των δύο τομέων.

Καθώς ο τηλεεργαζόμενος βρίσκεται στην οικία του, είναι δυνατό να επιτυγχάνει περισσότερο συγκεντρωμένη εργασία. Πιο αναλυτικά, όταν παρέχει εξ' αποστάσεως εργασία, απουσιάζουν θόρυβοι και εντάσεις που πολύ συχνά συναντώνται σε χώρους με πολυάριθμο προσωπικό. Επίσης, στους παραδοσιακούς χώρους γραφείων συμβαίνουν τακτικά διακοπές από συναδέλφους, κοινό ή τηλεφωνικές κλήσεις, οπότε η εργασία από το σπίτι χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερη συγκέντρωση.

Έχει υποστηριχθεί στην υπάρχουσα βιβλιογραφία ότι το άτομο που εργάζεται από το σπίτι αποφεύγει τον έλεγχο της διοίκησης. (Ντούτσης Ν, 1998) Ειδικότερα, από τη στιγμή που δεν παρουσιάζεται στο χώρο της υπηρεσίας και δεν συναναστρέφεται τους προϊσταμένους ή τους εργοδότες του, εκ των πραγμάτων απουσιάζει η καθημερινή επαφή και ο παραδοσιακός τρόπος ελέγχου του εργαζομένου. Όπως όμως θα αναλυθεί σε επόμενο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας, δεν λείπει ο έλεγχος των τηλεεργαζομένων, αλλά πραγματώνεται με διαφορετικά μέσα και λαμβάνει διαφορετικά χαρακτηριστικά.

Με την απουσία του τηλεεργαζόμενου από το γραφείο του, είναι δυνατό να αποφεύγονται πιθανές ενδοϋπηρεσιακές προστριβές (Haddon L, Silverstone R, 1992). Γενικότερα, η παρουσία ενός προσώπου σε ένα κοινωνικό περιβάλλον όπως αυτό της υπηρεσίας και η συναναστροφή με συναδέλφους, ανωτέρους ή εξυπηρετούμενο

³ Fønner, K.L. Roloff, M.E. (2010), "Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial", *Journal of Applied Communication Research*, **38** (4), pp. 336-361.

κοινό, συνηθίζεται να συνδέεται με εντάσεις και άσχημα περιστατικά, τα οποία δεδομένα εκλείπουν όταν κάποιος παρέχει την εργασία του από την οικία του.

Για όλα τα προαναφερθέντα, έχει υποστηριχθεί ότι η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση του επιπέδου ζωής. (Μήλιου Α, Πομπότσης Α,2004)

2.2:Πλεονεκτήματα για τον εργοδότη

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζονται παρακάτω, κάποια πλεονεκτήματα καθιστούν επιθυμητή την τηλεργασία στις επιχειρήσεις.⁴

Καταρχήν, όπως αναφέρθηκε προγενέστερα, στην τηλεργασία μπορεί να παρατηρηθεί άνοδος της παραγωγικότητας των τηλεεργαζομένων. Είναι ευνόητο πως ο εργοδότης καρπώνεται τα αποτελέσματα αυτής της αυξημένης παραγωγικότητας των εργαζομένων και μπορεί να εξυπηρετήσει καλύτερα τους στόχους της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Επίσης, στις περιπτώσεις που μία επιχείρηση διαθέτει εργαζόμενους που τηλεεργάζονται, παρατηρείται μείωση του κόστους (σε ότι αφορά χώρους γραφείων) (Σεβαστάκη Ε, 1998). Γενικότερα, τα λειτουργικά έξοδα της επιχείρησης καθίστανται μειωμένα. Εκτός αυτού, ο εργοδότης επιτυγχάνει μείωση των εξόδων για υπερωρίες, επιδόματα αδειάς κτλ., καθώς είναι δυσχερές σε καθεστώς τηλεεργασίας να υπολογιστούν πραγματικές υπερωρίες. Το αποτέλεσμα είναι από αυτή τη μορφή απασχόλησης να λαμβάνει χώρα σημαντικό οικονομικό όφελος για τον εργοδότη.

Μία ακόμη σημαντική παράμετρος είναι ότι η τηλεργασία παρέχει στον εργοδότη μεγαλύτερη ευελιξία ως προς τη διαχείριση και αξιοποίηση του προσωπικού. Ακόμα, επωφελείται από μειωμένες απουσίες των εργαζομένων από την εργασία και από το γεγονός ότι η εργασία δεν επηρεάζεται από εξωτερικές διαταραχές (πχ απεργίες στα μέσα μεταφοράς, κακές καιρικές συνθήκες). Ακόμα, αυξάνεται η ευελιξία της επιχείρησης, σε ό,τι αφορά τον αριθμό εργαζομένων, το χρόνο εργασίας κτλ. (Κουκιάδης Ι,1996)

⁴ Gibson, J.W. Blackwell, CW. Dominicis, P. Demerath, N. (2002), "Telecommuting in the 21st Century: Benefits, Issues and Leadership Model

2.3:Μειονεκτήματα για τον εργαζόμενο

Τα μειονεκτήματα που επιφέρει η τηλεργασία στον εργαζόμενο συνοπτικά είναι τα ακόλουθα:

Ο εργαζόμενος που παρέχει εξ' αποστάσεως εργασία διατηρεί ελάχιστη επικοινωνία με τους συναδέλφους, με αποτέλεσμα να στερείται την θετική αλληλεπίδραση και υποστήριξη από εκείνους. Το γεγονός αυτό μπορεί να έχει ουσιαστική επίδραση στην ψυχολογία των εργαζομένων από απόσταση. Επιπλέον, με την εργασία από το σπίτι επέρχεται απώλεια ανταλλαγής χρήσιμων πληροφοριών, οι οποίες θα ήταν χρήσιμες στους εργαζόμενους για την τέλεση των καθηκόντων τους. Από τον συνδυασμό των προηγούμενων συντελείται περαιτέρω και ουσιαστική επίδραση στην απόδοση της εργασίας των τηλεεργαζόμενων. (Taskin L, Bridoux F, 2005)

Εκτός των άλλων, οι τηλεεργαζόμενοι αντιμετωπίζουν δυσκολία στην αξιολόγηση και εξέλιξη, καθώς αξιολογούνται μόνο από το αποτέλεσμα της εργασίας τους. Έτσι, η τηλεργασία έχει αρνητικό αντίκτυπο στην εξέλιξη των τηλεεργαζομένων, σε ό,τι έχει να κάνει με μισθολογικές μεταβολές, με τη μετακίνηση σε μία καλύτερη θέση ή σε ανώτερο ιεραρχικό επίπεδο.

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες σε καθεστώς τηλεργασίας στερούνται κάποια προνόμια και δικαιώματα. Πιο ειδικά, ο τηλεεργαζόμενος δεν απολαμβάνει κοινωνικά - εργασιακά δικαιώματα, όπως είναι η γονική άδεια, άδεια διακοπών, άδεια λόγω ασθένειας, υπερωρίες κλπ.

Πέρα από όσα προαναφέρθηκαν, όσοι εργάζονται στην οικία τους, είναι δυνατόν να αντιμετωπίσουν δυσκολία στο διαχωρισμό της προσωπικής και επαγγελματικής τους ζωής. Πράγματι, η τηλεργασία θολώνει τα όρια μεταξύ των δύο τομέων και ο εργαζόμενος συχνά μπορεί να βρίσκεται σε δυσχερή θέση στο πώς να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που ανακύπτουν, είτε από τις επαγγελματικές υποχρεώσεις που συχνά μπορεί να θέτουν ασφυκτικά όρια, είτε από τις οικογενειακές που γιγαντώνονται όταν η οικογένεια απαρτίζεται και από μικρά παιδιά.

Θα πρέπει επίσης να αναφερθεί ότι όσοι εργάζονται από το σπίτι στερούνται τεχνικής υποστήριξης και συχνά μπορεί να αντιμετωπίζουν τεχνικά προβλήματα, τα οποία πρέπει οι ίδιοι να υπερκεράσουν προκειμένου να εκπληρώσουν τα καθήκοντά τους.

Τέλος, μεγάλη σημασία πρέπει να δοθεί και στο γεγονός πως όταν πραγματοποιείται εργασία από το σπίτι παρατηρείται μία παραμέληση των θεμάτων υγιεινής και ασφάλειας (Δημουλάς Κ, Ρομπόλης Σ,1998). Συγκεκριμένα, δεν τηρούνται το ίδιο σχολαστικά κανόνες που αφορούν την εργονομία ή τα ζητήματα που μπορούν να προκληθούν από τις οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

2.4:Μειονεκτήματα για τον εργοδότη

Τα μειονεκτήματα που αφορούν τον τρόπο εφαρμογής της τηλεργασίας είναι τα παρακάτω:

Ένα σημαντικό μειονέκτημα αφορά την ασφάλεια των δεδομένων. Έτσι, ο κίνδυνος απώλειας δεδομένων ή κακής χρήσης σημαντικών πληροφοριών είναι υπαρκτός. Υπάρχει ελάχιστη επίβλεψη και η απουσία από των παραδοσιακό, ελεγχόμενο χώρο εργασίας συνεπάγεται μεγάλο ρίσκο. Αυτός ο κίνδυνος μπορεί να αντιμετωπιστεί εν μέρει με τη στοχευμένη εκπαίδευση σχετικά με το χειρισμό ευαίσθητων δεδομένων, όσο και από τη χρήση ασφαλούς τεχνολογίας για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. καθώς και τη χρήση κατάλληλου λογισμικού αποθήκευσης εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας (back up) (Pyöriä P.,2011)

Επίσης, υπάρχει περιορισμένη δυνατότητα ελέγχου των εργαζομένων και αδυναμία επισκόπησης του χώρου εργασίας, μιας και οι εργαζόμενοι εργάζονται στην οικία τους και προστατεύονται από το οικογενειακό άσυλο. Επιπλέον, παρατηρείται μειωμένη δραστηριότητα και επικοινωνία με συναδέλφους. Όμως πληθώρα επιλογών της σύγχρονης τεχνολογίας, όπως τηλεδιασκέψεις, άμεσα μηνύματα, ηλεκτρονική αλληλογραφία μπορούν σε κάποιο βαθμό να περιορίσουν το συγκεκριμένο παράγοντα.(Ellison, N. ,2004)

Ένας επιπλέον παράγοντας έχει να κάνει με την υποστήριξη του εξοπλισμού και την επίπτωση στην παραγωγικότητα σε περίπτωση τεχνικού προβλήματος. Το πρόβλημα αυτό θα μπορούσε ενδεχομένως να αντιμετωπιστεί με την απομακρυσμένη πρόσβαση (remote access) που επιτρέπει σε τεχνικό να επεμβαίνει στον υπολογιστή του εργαζόμενου από τα κεντρικά της εταιρείας μέσω του διαδικτυακού και εξειδικευμένου λογισμικού, κάτι που περιορίζει την ανάγκη για φυσική παρουσία. (Πιερρακέας, Χ.,2003)

Η τηλεργασία μπορεί να επιφέρει και νέα κόστη για τους εργοδότες. Αυτά συνδέονται με την εγκατάσταση και συντήρηση του τεχνολογικού εξοπλισμού, που είναι απαραίτητος για την ανάπτυξη της τηλεργασίας, όπως ηλεκτρονικοί υπολογιστές, δίκτυα, εφαρμογές κα. Κόστος επίσης προκύπτει από τις ανάγκες για διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού, το οποίο πρέπει να εξοπλίζεται με τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες, προκειμένου να ανταπεξέρχεται στις απαιτήσεις που προκύπτουν από τη χρήση της τηλεργασίας και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.

Τέλος, με την τηλεργασία προκύπτουν γενικότερα ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού σε ό,τι έχει να κάνει με την εκπαίδευση και την υποκίνηση του προσωπικού, τη διαμόρφωση μίας νέας οργανωσιακής κουλτούρας και τα νέα πρότυπα διοίκησης ολικής απόδοσης που πρέπει να αναπτύσσει μία επιχείρηση/ένας οργανισμός στη σύγχρονη εποχή. (Taskin, L. Bridoux, F. , 2010)

Κεφάλαιο 3: Μορφές τηλεργασίας

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται διάφορες μορφές τηλεργασίας που μπορούν να λάβουν χώρα. Πρέπει να τονιστεί πως είναι γεγονός ότι κατά τη διάρκεια του 2020 η επέκταση της χρήσης της τηλεργασίας που πραγματοποιήθηκε με την αφορμή της έλευσης της πανδημίας μετουσιώθηκε κυρίως με τη μορφή της τηλεργασίας από το σπίτι. Το ίδιο αποτέλεσμα σημειώθηκε και στην Ελλάδα, όπου ειδικά στον δημόσιο τομέα η τηλεργασία εφαρμόστηκε σε ποσοστά που προσέγγισαν ή και ξεπέρασαν το 50% του συνολικού εργατικού δυναμικού και το μοντέλο που κατά κόρον παρατηρήθηκε ήταν σχεδόν αποκλειστικά η τηλεργασία που εκτελείται από το σπίτι. Όμως, υπάρχει το ενδεχόμενο μελλοντικά, όσο επεκτείνεται η χρήση της τηλεργασίας και αναβαθμίζεται η κουλτούρα χωρών και οργανισμών ως προς αυτό το μοντέλο οργάνωσης της εργασίας, να παρατηρηθούν και άλλες μορφές. Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο ενδεικτικά να αναφερθούν οι παρακάτω: (Morgan E.R.,2004)

- **Κινητή Τηλεργασία:** Στην περίπτωση αυτή ο εργαζόμενος δεν έχει μία σταθερή βάση εργασίας και μετακινείται σε διαφορετικές εγκαταστάσεις προκειμένου να παρέχει τις υπηρεσίες του.
- **Τηλεργασία με έδρα το σπίτι:** Αναφέρεται στην περίπτωση που ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί το σπίτι του ως κύρια έδρα για την εργασία του, αντί του παραδοσιακού χώρου εργασίας σε ένα γραφείο ή τις εγκαταστάσεις του πελάτη.
- **Τηλεκέντρα:** Είναι συγκεκριμένοι χώροι με τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη διεκπεραίωση της εργασίας, όπου υποκαθιστούν το χώρο εργασίας στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.
- **Τηλεκατοικίες:** Μια μορφή τηλεκέντρων με τη διαφορά ότι οι χώροι ανήκουν στις τοπικές κοινότητες κι όχι στον εργοδότη ή κάποια κερδοσκοπική επιχείρηση.
- **Λειτουργική Μετεγκατάσταση :** Ολόκληρα τμήματα ή λειτουργίες της επιχείρησης αποσπώνται από τα κεντρικά γραφεία και λειτουργούν σε ξεχωριστή τοποθεσία, έχοντας ωστόσο άμεση πρόσβαση στα συστήματα της εταιρείας. Η βασική διαφορά με τα τηλεκέντρα, είναι ότι τα πρώτα μπορούν να αφορούν άτομα από διάφορα τμήματα, ενώ η Λειτουργική Μετεγκατάσταση αφορά ολόκληρο τμήμα ή λειτουργία.
- **Δορυφορικά κέντρα:** Η τηλεργασία παρέχεται σε εγκαταστάσεις που ανήκουν στην ίδια επιχείρηση αλλά είναι ανεξάρτητες από τις άλλες εγκαταστάσεις της.

- Τηλεχωριά: Τα χωριά εξοπλίζονται με τεχνολογικό εξοπλισμό και απαρτίζονται από σπίτια που είναι όλα διασυνδεδεμένα, επικοινωνούν μεταξύ τους και έχουν πρόσβαση στο δίκτυο του χωριού.
- Εκτός συνόρων τηλεργασία: Ένα είδος υπεργολαβίας επιχειρήσεων του τομέα των υπηρεσιών σε χώρες με χαμηλό εργατικό κόστος (Ληξουριώτης Ι, 1998)

Επίσης, υπάρχει μία περαιτέρω κατηγοριοποίηση των μορφών τηλεργασίας ανάλογα με τη συνδεσιμότητα και την αναλογική σχέση τηλεργασίας και εργασίας με φυσική παρουσία. Διακρίνουμε τις ακόλουθες μορφές:

- Online Τηλεργασία: Ο εργαζόμενος συνδέεται απευθείας και μόνιμα με το δίκτυο του εργοδότη μέσω ειδικής τεχνολογίας
- Offline Τηλεργασία: Ο εργαζόμενος δεν είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο του εργοδότη
- Διαρκής τηλεργασία: Το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας (πάνω από 90%) διεκπεραιώνεται στην οικία του εργαζομένου
- Εναλλασσόμενη-Συμπληρωματική: Ένα πολύ μικρό ποσοστό της εργασίας πραγματοποιείται στο σπίτι και το υπόλοιπο στο χώρο της επιχείρησης.

Κεφάλαιο 4: Το νομικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται το νομοθετικό πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί στην Ελλάδα όσον αφορά την τηλεργασία.⁵ Η παρακάτω ανάλυση αποσκοπεί στο να παρατεθούν οι κανόνες που έχουν υιοθετηθεί προκειμένου να ρυθμιστεί το φαινόμενο της τηλεργασίας και κυρίως να ρυθμιστεί το πεδίο της εργασιακής σχέσης. Οι πληροφορίες έχουν αντληθεί από τη νομική βάση “Νομοτέλεια”.

Σημειώνεται ότι ρυθμίσεις για την τηλεργασία περιέχονται και στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, όπου εξειδικεύονται διάφορες πτυχές της τηλεργασίας. (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε. 2006-07 βλ. Παράρτημα 3)

4.1 Η ρύθμιση της εργασιακής σχέσης με τις προϊσχύουσες διατάξεις

Η πρώτη αναφορά στην τηλεργασία σε εθνικό νομοθετικό κείμενο γίνεται στον νόμο 2639/98 με τίτλο “ Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις”.

Συγκεκριμένα, στην παράγραφο 1 του άρθρου 1 αυτού αναφέρεται ότι η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), τηλεργασίας, κατ’ οίκον απασχόλησης, τεκμαίρεται ότι υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η εργασία παρέχεται αυτοπροσώπως, αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη για εννέα (9) συνεχείς μήνες.

Με τη σχετική αναφορά εισάγεται τεκμήριο μη ύπαρξης εξαρτημένης εργασίας στην περίπτωση της “κατ’ οίκον απασχόλησης” και της “τηλεργασίας”, όταν η σύμβαση καταρτίζεται εγγράφως και κατατίθεται εντός 15 ημερών στην οικεία επιθεώρηση εργασίας (αρνητικό μαχητό τεκμήριο).⁶

⁵ <http://www.nomotelia.gr/nservice20/showdoc.asp>

⁶ <https://analusetο.gr/tilergasia-nomiko-plesio-kritiki-analisi-tis-ntenias-birmpili/>

Στην παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου προδιαγράφεται η υποχρέωση του εργοδότη, σύμφωνα με την οποία μέσα σε διάστημα εννέα (9) μηνών από τη δημοσίευση του νόμου κάθε εργοδότης υποχρεούται να υποβάλει στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας συγκεντρωτική κατάσταση αναφορικά με τις υφιστάμενες συμφωνίες μεταξύ αυτού και απασχολούμενων για παροχή υπηρεσιών ή έργου, στην οποία θα αναγράφονται η χρονολογία κατάρτισης των συμφωνιών αυτών και το ονοματεπώνυμο του απασχολούμενου. Σε περίπτωση παραλείψεως υποβολής της κατάστασης αυτής θεωρείται ότι η σχετική συμφωνία υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Το άρθρο 1 του Ν.2639/98 αντικαταστάθηκε από το άρθρο 1 του Ν.3846/10 με τίτλο “Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις”.

Ειδικότερα, προβλέπεται ότι η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και απασχολούμενου για παροχή υπηρεσιών ή έργου, για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, ιδίως στις περιπτώσεις αμοιβής κατά μονάδα εργασίας (φασόν), τηλεργασίας, κατ’ οίκον απασχόλησης, τεκμαίρεται ότι υποκρύπτει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, εφόσον η εργασία παρέχεται αυτοπροσώπως, αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στον ίδιο εργοδότη για εννέα (9) συνεχείς μήνες.

Κατά συνέπεια, αίρεται η υποχρέωση του εργοδότη να γνωστοποιεί τη σύμβαση εντός 15 ημερών στην Επιθεώρηση Εργασίας. Αυτή η υποχρέωση απαλείφεται με το νόμο 3846/10 και γίνεται πιο ελαστική και λιγότερο αυστηρή η σύναψη ειδικών μορφών απασχόλησης, όπως της τηλεργασίας. Κατ’ ουσία, το βάρος της απόδειξης αν η ειδική μορφή απασχόλησης συνιστά εξαρτημένη εργασία μετατοπίζεται από τον εργοδότη στον εργαζόμενο, ο οποίος καλείται να αποδείξει τη συνεχόμενη επί 9 μήνες απασχόληση στον ίδιο εργοδότη.⁷

Επίσης, στις παραγράφους του άρθρου 5 του ίδιου νόμου παρέχονται οι λεπτομέρειες που ρυθμίζουν το καθεστώς τηλεργασίας. (βλ. Παράρτημα 2)

Τονίζεται το γεγονός πως παρότι ορίζεται ότι οι υποχρεώσεις του εργοδότη πρέπει να εκπληρωθούν μέσα σε 8 ημέρες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, δεν προβλέπονται κυρώσεις για το κύρος ή την καθυστέρηση υλοποίησης των σχετικών συμφωνιών ή την αδυναμία των μισθωτών να αξιώσουν την εκπλήρωση

⁷ Μηλλιώτης Ν,(2013).Τηλεργασία, Νομικά και τεχνολογικά ζητήματα, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

αυτών των υποχρεώσεων του εργοδότη σε μεταγενέστερο χρόνο, οπότε η προθεσμία των 8 ημερών μπορεί να εκληφθεί ως μη αποκλειστική(Καρατζάς Χ,2010)

4.2 Ο νόμος που ψηφίστηκε κατά την πανδημία

Το άρθρο 235 του Ν.4727/20 περιλαμβάνει έκτακτα προσωρινά μέτρα για την Περιφέρεια Αττικής ως προς την οργάνωση του τόπου και του χρόνου εργασίας για την αποσυμφόρηση των μέσων μαζικής μεταφοράς και του τόπου εργασίας, αφού επιτακτικοί λόγοι προστασίας της δημόσιας υγείας έναντι του κορωνοϊού COVID-19, επέβαλαν νέους κανόνες ως προς την οργάνωση του τόπου και του χρόνου εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, σε εργαζόμενους επιχειρήσεων-εργοδοτών του ιδιωτικού τομέα εφαρμόζεται **υποχρεωτικά** σύστημα εξ αποστάσεως παροχής εργασίας σε όποιες περιπτώσεις η εργασία τους μπορεί να παρασχεθεί με αυτό το σύστημα, σε ποσοστό 40% επί του συνολικού αριθμού αυτών των εργαζομένων.

4.3 Το θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία μετά την πανδημία

Σύμφωνα με δελτίο Τύπου που εξέδωσε το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων⁸, βασικές κατευθυντήριες αρχές του νέου πλαισίου ενδεικτικά προβλέπεται να αποτελέσουν ο πλήρης σεβασμός των εργασιακών σχέσεων, η δήλωση του εργαζομένου και του ωραρίου τηλεργασίας στην Εργάνη η τήρηση του ωραρίου από τον εργοδότη, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής του τηλεεργαζομένου, η κάλυψη του κόστους εξοπλισμού από εργοδότη, η απαγόρευση της χρήσης κάμερας, ένα σύστημα ελέγχου τηλεργασίας σύμφωνα με την νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων.

Επιπρόσθετα, έχει προαναγγελθεί η ίδρυση αυτοτελούς Τμήματος Ελέγχου Τηλεργασίας στο Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας το οποίο θα είναι αρμόδιο για την διενέργεια ελέγχων για τη διαπίστωση της τήρησης των όρων της συμφωνίας για τηλεργασία και των μέτρων για την ασφάλεια και υγεία του τηλεεργαζόμενου.

⁸ <https://www.taxheaven.gr/news/49810/thlergasia-desmh-10-diataxewn-gia-to-oesmiko-kai-nomiko-plaisio-se-nomosxedio-poy-oi-eroei-tis-epomenes-hmeres-sth-boylh>

Τα βασικά σημεία του νομοσχεδίου που πιθανά θα φέρει η κυβέρνηση στη Βουλή, σύμφωνα με όσες πληροφορίες έχουν διαρρεύσει στη δημοσιότητα είναι τα παρακάτω:⁹

- Η τηλεργασία συμφωνείται μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου κατά την πρόσληψη ή με μεταγενέστερη συμφωνία.
- Κατ' εξαίρεση για λόγους δημόσιας υγείας ή σε περίπτωση κινδύνου υγείας του εργαζομένου, ο εργοδότης οφείλει να αποδεχθεί την πρόταση του εργαζομένου για τηλεργασία και το αντίστροφο, εκτός εάν υπάρχει πολύ σημαντικός λόγος που δεν μπορεί να το δεχτεί η κάθε πλευρά, κάτι που πρέπει να δηλωθεί εγγράφως.
- Η τηλεργασία μπορεί να παρέχεται κατά πλήρη, μερική ή εκ περιτροπής απασχόληση, όπως επίσης αυτοτελώς ή ακόμη και σε συνδυασμό με απασχόληση στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.
- Ο εργοδότης υποχρεούται να καλύπτει το κόστος του εξοπλισμού, τη συντήρησή του και το κόστος τηλεπικοινωνιών.
- Αν ο εξοπλισμός ανήκει στον εργαζόμενο, στη σύμβαση πρέπει να προσδιορίζεται ο τρόπος αποκατάστασης του κόστους χρήσης του για την τηλεργασία. Εγγράφως πρέπει να προσδιορίζεται επίσης το μηνιαίο πρόσθετο κόστος για τον εξοπλισμό, το οποίο αν δεν καταβάλλει ο εργοδότης βρίσκεται αντιμέτωπος με κυρώσεις.
- Ο εργοδότης υποχρεούται επίσης να τηρεί το ωράριο εργασίας, το οποίο πρέπει να προσδιορίζεται εγγράφως.
- Απαγορεύεται ρητά η χρήση κάμερας για τον έλεγχο του εργαζομένου.
- Οι τηλεεργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τους συγκρίσιμους εργαζόμενους εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης, ιδίως σχετικά με τον όγκο εργασίας, τα κριτήρια και τις διαδικασίες αξιολόγησης, τις τυχόν επιβραβεύσεις κ.α.
- Εγγράφως πρέπει να προσδιορίζεται και τυχόν συμφωνία με τον εργαζόμενο για τα χρονικά όρια της τηλε-ετοιμότητας και τις προθεσμίες ανταπόκρισης.
- Ο εργοδότης θα πρέπει επίσης να καταρτίζει έγγραφο που θα αποστέλλει στον εργαζόμενο, προκειμένου να τον ενημερώνει (εντός 8 ημερών) για τα λεπτομερή καθήκοντά του, το ωράριο εργασίας, το πιθανό πρόσθετο κόστος που επιβαρύνεται ο

⁹https://www.huffingtonpost.gr/entry/nomiko-plaisio-tilergasia_gr_5f0f3a94c5b65426947a2119?utm_hp_ref=gr-oikonomia&utm_source=Sport24&utm_medium=huffpost_homebig&utm_campaign=24MediaWidget&utm_term=Pos1

τηλεργαζόμενος (π.χ. κόστος τηλεπικοινωνιών, εξοπλισμός και συντήρησή του) καθώς και την προστασία των επαγγελματικών δεδομένων.

- Θα δημιουργηθεί Τμήμα Ελέγχου της Τηλεργασίας στο ΣΕΠΕ, με στόχο τον έλεγχο στην τήρηση του νέου θεσμικού πλαισίου.

Από τα παραπάνω στοιχεία αξίζει να εξαχθούν κάποιες αξιολογες εκτιμήσεις. Αρχικά, καθιερώνεται ο προαιρετικός χαρακτήρας της τηλεργασίας που μετουσιώνεται με τη συμφωνία εργοδότη και εργαζομένου. Επιπλέον, ορίζεται ρητά ότι η τηλεργασία μπορεί να λάβει μορφή πλήρους, μερικής ή εκ περιτροπής απασχόλησης, αλλά ακόμα και να συνδυαστεί με την εργασία στο χώρο γραφείου. Ακόμα, σαφής είναι η διατύπωση ως προς την υποχρέωση του εργοδότη να παρέχει τον απαραίτητο εξοπλισμό και να καλύπτει το κόστος των τηλεπικοινωνιών, αλλά και πώς πρέπει να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του όταν ο τηλεργαζόμενος αξιοποιεί ίδια μέσα. Ιδιαίτερα σημαντική κρίνεται η πρόβλεψη για την τήρηση από την εργοδοτική πλευρά του ωραρίου εργασίας, αλλά και η απαγόρευση της χρήσης κάμερας, προκειμένου να διαφυλαχθεί η ιδιωτικότητα του τηλεργαζόμενου.

Στα σημεία που προαναφέρθηκαν δηλώνεται και η ύπαρξη ειδικού Τμήματος στο ΣΕΠΕ που θα επιφορτιστεί με το να ελέγχει τη συμμόρφωση με τους κανόνες που διέπουν το καθεστώς τηλεργασίας. Μία τέτοια εξέλιξη κρίνεται θετικά, αρκεί πράγματι το συγκεκριμένο Τμήμα να εφοδιαστεί με ευρείες και ιδιαίτερες αρμοδιότητες, καθώς το καθεστώς τηλεργασίας διέπεται αναμφισβήτητα από ιδιότυπα χαρακτηριστικά, ούτως ώστε να παράγει ουσιαστικό έργο και να συμβάλει στον σεβασμό των κανόνων και στην προστασία των δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Τέλος, επισημαίνεται ότι οι τηλεργαζόμενοι θεωρείται ότι απολαμβάνουν ίδια δικαιώματα με τους υπόλοιπους εργαζόμενους που απασχολούνται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ή των οργανισμών. Η ρύθμιση αυτή είναι άκρως σημαντική και σε περίπτωση που λάβει χώρα επέκταση της τηλεργασίας μελλοντικά και σε πάγια βάση θα πρέπει να εκπληρώνεται ευλαβικά. Δεν πρέπει η χρήση της τηλεργασίας να αποτελέσει δικαιολογία για την μετατροπή της πλήρους απασχόλησης σε διάφορες μορφές ευέλικτης απασχόλησης ή να καταπατούνται εργασιακά δικαιώματα, ούτε οι τηλεργαζόμενοι να υπολείπονται σε σχέση με τους συναδέλφους τους σε ότι έχει να κάνει με τις προοπτικές εξέλιξής τους ή τις δυνατότητες εκπαίδευσής τους.

Σε ό,τι αφορά το δημόσιο τομέα φαίνεται ότι η τηλεργασία ήρθε για να μείνει καθώς στα σχέδια του υπουργείου Εσωτερικών είναι να προωθηθεί εντός των επόμενων μηνών νόμος που θα θεσμοθετεί το καθεστώς αυτό και εκτός πανδημίας.

Θα στηρίζεται σε εθελοντική επιλογή των υπαλλήλων για την ένταξή τους στο καθεστώς αυτό ενώ θα προβλέπονται συγκεκριμένες ρήτρες για την ομαλή λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Το νομοσχέδιο θα προβλέπει την υπαγωγή σε τηλεργασία των δημοσίων υπαλλήλων σε εθελοντική βάση και θα καλούνται να εκδηλώσουν ενδιαφέρον βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών. Όπως ξεκαθαρίζεται, το νέο καθεστώς θα αφορά μόνον συγκεκριμένες ειδικότητες όπου μπορεί να εφαρμοστεί. Μεταξύ αυτών, διοικητικές και οικονομικές διευθύνσεις του Δημοσίου, αλλά και εκείνες του πληροφορικού τομέα, ενώ αντιθέτως θα πρέπει να διατηρηθεί η αυτοπρόσωπη παρουσία των υπαλλήλων σε τομείς όπως εξυπηρέτησης κοινού ή του πρωτοκόλλου δημόσιας υπηρεσίας.¹⁰

Σε κάθε περίπτωση, θα καθορίζονται με το νέο θεσμικό πλαίσιο ποια μέσα θα παραχωρούνται από το Δημόσιο για την τηλεργασία (από δωρεάν ίντερνετ, υπολογιστές κ.ά.), ενώ ξεκαθαρίζεται πως δεν θα μειώνεται ο μισθός και θα υπάρχει καθορισμένο ωράριο και θα προβλέπονται τυχόν υπερωρίες. Σε όσους επιλέξουν την τηλεργασία θα υπάρξει συχνή αξιολόγηση στη βάση καθηντολογίου και επίτευξης στόχων.¹¹

Στο νομοσχέδιο θα προβλέπονται μεταξύ άλλων οι δραστηριότητες οι οποίες θα είναι επιλέξιμες για τηλεργασία, η οργάνωση του χρόνου εργασίας και το πλαίσιο του ωραρίου, ο υπολογισμός του όγκου εργασίας προκειμένου να διασφαλίζεται η αρχή της ίσης μεταχείρισης των εργαζομένων, τα εργαλεία πληροφορικής με τα οποία θα παρέχεται, η υποστήριξη της εφαρμογής της τηλεργασίας μέσω της εσωτερικής

¹⁰ <https://www.dikastiko.gr/eidhsh/olokliro-to-schedio-gia-tin-tilergasia-sto-dimosio-nomotheteitai-se-2-mines-posoys-afora-me-poio-orario-kai-poies-amoives/>

¹¹ <https://www.dikastiko.gr/eidhsh/olokliro-to-schedio-gia-tin-tilergasia-sto-dimosio-nomotheteitai-se-2-mines-posoys-afora-me-poio-orario-kai-poies-amoives/>

επικοινωνίας, η απαραίτητη κατάρτιση των υπαλλήλων, η διαχείριση των αιτημάτων για τηλεργασία.¹²

Κρίνεται σημαντικό να επιστρέψει ο εθελοντικός χαρακτήρας της τηλεργασίας, που κατά την εξαιρετική περίοδο της πανδημίας έπρεπε να αρθεί. Επίσης, ιδιαίτερη μνεία πρέπει να δοθεί στη διασφάλιση ότι σε περίπτωση συμμετοχής ενός εργαζομένου σε καθεστώς τηλεργασίας, δεν θα μειωθεί ο μισθός και δεν πρόκειται να θιγούν τα δικαιώματά του που έχουν κατοχυρωθεί, και σε σύγκριση με τους εργαζόμενους που παρέχουν τις υπηρεσίες τους από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη/φορέα. Τέλος, θα πρέπει να ρυθμίζονται μέσω της νομοθετικής πρόβλεψης όλα τα ζητήματα που συνδέονται με την τηλεργασία και έχουν να κάνουν με το αντικείμενο, τον όγκο και την οργάνωση της εργασίας και όποια άλλη πτυχή της τηλεργασίας υπεισέρχεται στο δημοσιοϋπαλληλικό καθεστώς.

¹² <https://www.dikastiko.gr/eidhsh/olokliro-to-schedio-gia-tin-tilergasia-sto-dimosio-nomotheteitai-se-2-mines-posoys-afora-me-poio-orario-kai-poies-amoives/>

Κεφάλαιο 5: Τα ζητήματα του ελέγχου των εργαζομένων, του χρόνου εργασίας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύονται ζητήματα που προκαλούνται με την εφαρμογή της τηλεργασίας και συνδέονται με τα χαρακτηριστικά που διέπουν το διαδίκτυο και τη μόνιμη συνδεσιμότητα σε αυτό. Κρίθηκε σκόπιμη η αξιολόγηση αυτών των παραμέτρων, καθώς η χρήση της τεχνολογίας ελλοχεύει κινδύνους για τους εργαζομένους, οι οποίοι πρέπει να συνεκτιμηθούν προκειμένου να διαμορφωθεί μία ολοκληρωμένη εικόνα για την οργάνωση της εργασίας με την αξιοποίηση εργαλείων πληροφορικής και επικοινωνίας.

5.1:Ο έλεγχος των εργαζομένων

Ως νέες τεχνολογίες (Πετράκη Γ.,2007) ορίζεται το σύνολο των εφαρμογών της μικρο-ηλεκτρονικής (πληροφορική, τηλεματική, ρομποτική) στη βιομηχανική διαδικασία παραγωγής.

Η ψηφιοποίηση αναφέρεται στη χρήση εργαλείων μετατροπής αναλογικών πληροφοριών σε ψηφιακές πληροφορίες. Στο πλαίσιο της εργασίας και του χώρου εργασίας, η ψηφιοποίηση αναφέρεται στην αυξημένη χρήση εργαλείων προγραμματισμού και εφαρμογών που βασίζονται στο Διαδίκτυο για τη διευκόλυνση της απομακρυσμένης πρόσβασης και της συνεργατικής εργασίας.¹³

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές εγγυώνται υψηλότερη ταχύτητα, μεγαλύτερη διευκόλυνση και ευχερέστερη πρόσβαση σε αρχεία. Οι νέες τεχνολογίες μας έχουν κυριεύσει προσφέροντάς μας ανυπολόγιστα οφέλη, προκαλώντας όμως και μεγάλα ηθικά διλήμματα σε πολλούς τομείς της ζωής μας. Μεταξύ των άλλων θίγεται το εξαιρετικά επίκαιρο θέμα της παρακολούθησης των εργαζομένων στο χώρο εργασίας με τεχνικά μέσα. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ, 2012)

Η ψηφιοποίηση προσφέρει δυνατότητες και πλεονεκτήματα που δεν υπήρχαν στο παρελθόν, συμπεριλαμβανομένης της επεξεργασίας, αποθήκευσης και επικοινωνίας πληροφοριών, καθώς και χρονική και χωρική ευελιξία. Ωστόσο, είναι

¹³ https://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_751232/lang--en/index.htm

ευθύνη των εργοδοτών και των εργαζομένων να καθορίσουν τις σχετικές συνθήκες εργασίας και τα αποτελέσματα.¹⁴

Η ψηφιοποίηση έχει ήδη οδηγήσει σε σημαντικές αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης της απασχόλησης και των χώρων εργασίας, με δυνητικά σημαντικές επιπτώσεις στις απαιτήσεις δεξιοτήτων, τα εργασιακά πρότυπα και την ευημερία των εργαζομένων. (ΔΟΕ, 2019)

Οι νέες τεχνολογίες έχουν εισβάλει στο χώρο εργασίας, διευκολύνοντας πολύ τη διεκπεραίωσή της, προκαλώντας όμως μεγάλη ανασφάλεια για την εισβολή του άορατου ελεγκτή σε μη επιθυμητές σφαίρες της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα της εργασίας. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Η τηλεργασία εμφανίζεται ως επακόλουθο των εξελίξεων της τηλεπικοινωνιακής και πληροφορικής τεχνολογίας.¹⁵

Με το φαινόμενο της τηλεργασίας λαμβάνει χώρα χωροχρονική αποσταθεροποίηση της εργασίας και ρευστοποίηση των δυϊσμών τόπου εργασίας και κατοικίας και εργασιακού και ελεύθερου χρόνου, η οποία πραγματοποιείται μέσω μιας διαδικτυακής «αποοριοθέτησης». (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α, 2019)

Υπάρχει ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός εργαλείων και λογισμικού που διατίθενται για την παρακολούθηση της δραστηριότητας των εργαζομένων, ειδικά όταν εργάζονται από απομακρυσμένες τοποθεσίες (δηλαδή από το σπίτι) και μακριά από το παραδοσιακό περιβάλλον εργασίας.¹⁶

Μέσω της τεχνολογίας δύναται ο εργαζόμενος να τελεί υπό διαρκή παρακολούθηση με κίνδυνο παραβίασης των θεμελιωδών ελευθεριών και της ιδιωτικής του ζωής. Μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι δυνατή ανά πάσα στιγμή η ανεύρεση των ιστοσελίδων που επισκέπτεται ο εργαζόμενος, του χρόνου παραμονής του σε αυτές, των αρχείων που αποθηκεύει, των ηλεκτρονικών μηνυμάτων που δέχεται ή αποστέλλει. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

¹⁴ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

¹⁵ Διπλωματική εργασία Οικονόμου Χ.Γ, (2019), Η έννοια του χρόνου εργασίας στη ψηφιακή εποχή”, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Εργατικού Δικαίου, Αθήνα

¹⁶ https://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_751232/lang--en/index.htm

Η μέσω της πληροφορικής και της τηλεργασίας πραγματοποιούμενη επαναχωροχρονόθετηση της εργασίας δεν εκλογικεύει την άσκηση του διευθυντικού δικαιώματος μέσω ηλεκτρονικού ελέγχου της εκτέλεσης της εργασίας και της συμπεριφοράς του εργαζομένου στο χώρο εργασίας. (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α., 2019)

Μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι δυνατή ανά πάσα στιγμή η ανεύρεση των ιστοσελίδων που επισκέπτεται ο εργαζόμενος, του χρόνου παραμονής του σε αυτές, των αρχείων που αποθηκεύει, των ηλεκτρονικών μηνυμάτων που δέχεται ή αποστέλλει. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Στην περίπτωση της τηλεργασίας, ιδίως όταν ο τόπος εργασίας είναι η κατοικία του εργαζομένου, όπως κατά κόρον συνέβη την περίοδο της πανδημίας, καθίστανται δυσδιάκριτα τα όρια μεταξύ ιδιωτικού και εργασιακού τύπου και χρόνου, αλλά και ευθέως συλλέγονται δεδομένα που αφορούν την ιδιωτική ζωή του εργαζομένου. Η εγκατάσταση συστημάτων πληροφορικής στην κατοικία του εργαζομένου δίνει την τεχνική δυνατότητα στον εργοδότη να διεισδύει σε πολλές πτυχές της ιδιωτικής ζωής του εργαζομένου.¹⁷

Μέσω της χρήσεως λογισμικού παρακολούθησης ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι δυνατόν να αποθηκεύονται όλες οι εντολές που δίνονται από ένα σταθμό εργασίας, ενώ μέσω των ηλεκτρονικών συσκευών επικοινωνίας καταγράφεται οποιαδήποτε επικοινωνία. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Η πληροφορική τεχνολογία και το διαδίκτυο, μέσω της συμβολής τους στην τελειοποίηση και τον εμπλουτισμό των μηχανισμών παρακολούθησης εντός του χώρου εργασίας αυξάνουν τις πιθανότητες καταχρηστικής άσκησης του διευθυντικού δικαιώματος και προσβολής της προσωπικότητας των εργαζομένων. (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α., 2019)

Στην περίπτωση των εργασιακών σχέσεων με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών μπορεί να καταγραφεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή πληθώρα πληροφοριών πχ οι σελίδες που επισκέφτηκε, η ηλεκτρονική αλληλογραφία που συνήψε, τα αρχεία που επεξεργάστηκε. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Ωστόσο, η ανάγκη προστασίας της ιδιωτικότητας δεν μπορεί να οδηγήσει στην έλλειψη ελέγχου της εργασίας. Εύλογα συμφέροντα του εργοδότη.

¹⁷ Σεμινάριο “Οι εργασιακές σχέσεις για επιχειρήσεις & εργαζομένους στη μετά Covid-19 εποχή, Νομική Βιβλιοθήκη, 9/7/2020

αποτελεσματική άσκηση του διευθυντικού δικαιώματος- τήρηση των εντολών, ανάγκη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από τη σύμβαση εργασίας, διασφάλιση ότι τηρούν συμβατικές υποχρεώσεις. (Δούκα Β.,2011)

Η αναγκαιότητα του ελέγχου προκύπτει από την ανταγωνιστική φύση των παραγωγικών σχέσεων και από την σχετική αυτονομία που διατηρούν τα υποκείμενα της εργασίας στους χώρους δουλειάς. (Πετράκη Γ., 2007)

Οι εργοδότες ανέκαθεν επεδίωκαν να ελέγχουν την αποδοτικότητα και τη συνεπή εκπλήρωση των εργασιακών υποχρεώσεων των εργαζομένων. Ο εργοδότης έχει πολλούς λόγους που δικαιολογούν το εύλογο ενδιαφέρον του να ελέγχει τον εργαζόμενο. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Η στενή παρακολούθηση και η επίβλεψη μπορεί να καταστήσουν μια ρύθμιση τηλεργασίας αναποτελεσματική και να μειώσουν την απόδοση των εργαζομένων (για παράδειγμα, λόγω της ανάγκης να αφιερώνεται περισσότερος χρόνος σε μη παραγωγικές εργασίες όπως η αναφορά).¹⁸

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας έχει διαφοροποιήσει το παραδοσιακό μοντέλο οργάνωσης της εργασίας και έχει εισαγάγει νέα ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα.¹⁹

Μία έννοια που συνδέεται στενά με την ψηφιοποίηση του χώρου εργασίας και συγκεκριμένα με τη χρήση των ΤΠΕ είναι αυτό της ευελιξίας. Οι ΤΠΕ έχουν διευκολύνει νέους τρόπους οργάνωσης της εργασίας δίνοντας στους εργαζόμενους περισσότερη ευελιξία σχετικά με το πότε και το πού μπορεί να εκτελεστεί εργασία.

Η αυτονομία στην εργασία αναφέρεται στην ικανότητα ενός εργαζομένου να καθορίζει πτυχές της εργασίας του (όπως η σειρά των εργασιών, η ταχύτητα και οι μέθοδοι εργασίας).²⁰

Παράλληλα, ενώ προηγουμένως ο εργαζόμενος ελεγχόταν από τον εργοδότη επιστάτη, τον οποίο μπορούσε να δει στα μάτια του, τώρα ελέγχεται και ενδεχομένως αξιολογείται με τεχνικά μέσα, των οποίων συχνά στερείται πλήρους εποπτείας. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

¹⁸ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

¹⁹ Διπλωματική εργασία Οικονόμου Χρήστος Γεώργιος (2019):"Η έννοια του χρόνου εργασίας στη ψηφιακή εποχή", Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Εργατικού Δικαίου, Αθήνα

²⁰ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

Στην ανάγκη ελέγχου του εργαζόμενου συνηγορεί ο φόβος για τη μειωμένη παραγωγικότητα του εργαζομένου, ο οποίος αν δεν ελέγχεται θα αναλώνεται σε άσχετες με την εργασία του δραστηριότητες. Περαιτέρω, ο έλεγχος εξασφαλίζει ποιότητα των υπηρεσιών, δεδομένου ότι ο εργοδότης βεβαιώνεται ότι ακολουθούνται οι οδηγίες και η καθορισμένη πρόοδος των εργασιών. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Η ψηφιοποίηση μπορεί επίσης να οδηγήσει στη διάθεση περισσότερων δεδομένων σχετικά με την απόδοση των εργαζομένων στους διαχειριστές, τα οποία ενδέχεται τελικά να παρέχουν περισσότερες πληροφορίες για την αποτελεσματική παρακολούθηση των εργαζομένων από ό, τι είναι γενικά διαθέσιμα σε ένα παραδοσιακό περιβάλλον γραφείου.²¹

Η χρήση της τεχνολογίας για παρακολούθηση των διαδικασιών εργασίας - που αποσκοπεί στην αποφυγή αδράνειας στη διαδικασία παραγωγής - μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένο φόρτο εργασίας που πρέπει να αντιμετωπιστεί από μεγαλύτερη ένταση εργασίας ή περισσότερες ώρες εργασίας.²²

Υποστηρίζεται ότι ο εργοδότης έχει δικαίωμα πρόσβασης στην επαγγελματική-υπηρεσιακή αλληλογραφία του εργαζομένου για να εξυπηρετήσει το εύλογο και δικαιολογημένο συμφέρον του, που σχετίζεται με τον έλεγχο και συντονισμό της λειτουργίας του οργανισμού.²³

Η ανάγκη προστασίας της ιδιωτικής ζωής καθίσταται επιτακτική στη σύγχρονη περίοδο ηλεκτρονικής διακινδύνευσης (Δόνος Π., 2004). Τίθενται σοβαροί κίνδυνοι για την ιδιωτική ζωή του εργαζομένου και σε αρκετές περιπτώσεις τα όρια μεταξύ ιδιωτικής και εργασιακής ζωής μπορεί να καθίστανται δυσδιάκριτα, ενώ παράλληλα μπορεί να δημιουργείται η αίσθηση ότι ο εργαζόμενος τελεί σε ένα καθεστώς συνεχούς διαθεσιμότητας προς εργασία.(Σκανδάλης I.B., 2017)

²¹ <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-a5d52e99/>

²² <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

²³ (Εισήγηση Δ.Ν.Λαδά, Πληροφορική και εργατικό δίκαιο 16^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Εταιρείας Δικαίου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, επιμέλεια Κ.Παπαδημητρίου)

5.2 Η προστασία των προσωπικών δεδομένων

Το Σύνταγμα ορίζει στο άρθρο 9^A ότι καθένας έχει δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών του δεδομένων, όπως νόμος ορίζει.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ.1 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, κάθε πρόσωπο δικαιούται το σεβασμό της ιδιωτικής και οικογενειακής του ζωής. Ανάπτυξη της προσωπικότητας.

Το άρθρο 7 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατοχυρώνει το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής. Σύμφωνα με το άρθρο 8, κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν και να ενημερώνεται όποτε λαμβάνει χώρα επεξεργασία αυτών.

Η παρακολούθηση εκ μέρους του εργοδότη των δραστηριοτήτων του εργαζομένου πρέπει να υπόκειται σε ορισμένες αρχές, οι οποίες θα αναλυθούν συνοπτικά.

Η πρώτη από αυτές είναι η αρχή της αναγκαιότητας, η οποία θέτει ένα πλαίσιο σε ό,τι έχει να κάνει με τα όρια και τις συνθήκες της παρακολούθησης και τις περιπτώσεις που αυτή πραγματοποιείται. Πιο ειδικά, η παρακολούθηση κρίνεται απολύτως απαραίτητη μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις πχ απόδειξη ορισμένων δράσεων εκ μέρους του εργαζομένου. Αυτές οι συνθήκες δικαιολογούν τον εργοδότη να εισέλθει σε μία διαδικασία παρακολούθησης του εργαζομένου, όπου θα αμβλύνεται η ιδιωτικότητά του και προσωπικά δεδομένα θα τύχουν επεξεργασίας.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας, ο εργοδότης θα πρέπει να είναι ανοικτός όσον αφορά τις δραστηριότητές του και να πληροφορεί τον εργαζόμενο για όσα λαμβάνουν χώρα. Θα πρέπει να έχει προηγηθεί μία άτυπη συναίνεση του εργαζομένου σε τυχόν επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων εκ μέρους του εργοδότη. Δεν επιτρέπεται η μυστική παρακολούθηση, χωρίς ο εργαζόμενος να έχει λάβει γνώση της κατάστασης που συντελείται.

Τέλος, η αρχή της αναλογικότητας, προβλέπει ότι δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που εμπλέκονται πρέπει να είναι επαρκή, κατάλληλα και όχι υπερβολικά σε σχέση με την επίτευξη του καθορισμένου σκοπού. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Ο εργαζόμενος ελέγχεται και αξιολογείται, εντός και εκτός της εργασίας, ως προς την ποσότητα και την ποιότητα της δραστηριότητας-παραγωγικότητάς του μέσω γνώριμων τεχνολογιών και με τη χρήση προηγμένων λογισμικών επιτήρησης(πχ προγράμματα παρακολούθησης ηλεκτρονικών υπολογιστών και εταιρικών τηλεφώνων).²⁴

Οι νέες μορφές εργασίας και τα ηλεκτρονικά μέσα που χορηγεί ο εργοδότης προς διαρκή χρήση από τον εργαζόμενο, μπορεί να του παρέχουν αυξημένη πρωτοβουλία ή δυνατότητα ευελιξίας, συγχρόνως όμως τον καθιστούν περισσότερο ελέγξιμο.²⁵

Η ανασφάλεια πυροδοτείται και από το νεφελώδες νομοθετικό πλαίσιο στον τομέα της εισβολής των νέων τεχνολογιών στο χώρο εργασίας. Το δίκαιο καλείται να ανταποκριθεί σε νέα τεχνολογικά δεδομένα, ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματα όλων των μερών. (Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ., 2012)

Τα σύγχρονα λογισμικά επιτρέπουν τη διείσδυση στην ιδιωτική σφαίρα των εργαζομένων, ιδίως μέσω αθέμιτης χρήσης των ηλεκτρονικών αρχείων, με αποτέλεσμα την απειλή θεμελιωδών συνταγματικών δικαιωμάτων. (Τραυλός- Τζανετάτος Δ.Α., 2019)

Αν τεθεί σε λειτουργία οποιοδήποτε σύστημα ελέγχου, τούτο επιβάλλεται να είναι ανάλογο προς το σκοπό και να εισαχθεί σύμφωνα με το Π.Δ. 398/94 περί οθονών οπτικής απεικόνισης. (Ληξουριώτης Ι,2011)

Σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, ορίζεται ότι εναπόκειται στον εργοδότη να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων που χρησιμοποιούνται και γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας από τον τηλεεργαζόμενο για επαγγελματικούς λόγους (σημείο 5 της συμφωνίας πλαίσιο) και ότι ο εργοδότης οφείλει να σέβεται την ιδιωτική ζωή των τηλεεργαζομένων.²⁶

²⁴ Διπλωματική εργασία Οικονόμου Χρήστος Γεώργιος (2019):"Η έννοια του χρόνου εργασίας στη ψηφιακή εποχή", Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Εργατικού Δικαίου, Αθήνα

²⁵ Σεμινάριο "Οι εργασιακές σχέσεις για επιχειρήσεις &εργαζομένους στη μετά Covid-19 εποχή, Νομική Βιβλιοθήκη, 9/7/2020

²⁶ Σεμινάριο "Οι εργασιακές σχέσεις για επιχειρήσεις &εργαζομένους στη μετά Covid-19 εποχή, Νομική Βιβλιοθήκη, 9/7/2020

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων δεν οδηγεί στη δίχως άλλο απαγόρευση της συλλογής, επεξεργασίας και χρήσης τους, αλλά υποχρεώνει τον κοινό νομοθέτη να καθιερώσει ένα κανονιστικό πλαίσιο, εντός του οποίου καθίσταται θεμιτή η συλλογή, επεξεργασία και χρήση των δεδομένων. (Χρυσόγονος Κ., 2006)

Καθώς η τηλεργασία συνδέεται με νέες τεχνολογίες για την παρακολούθηση της απόδοσης και της συμπεριφοράς των εργαζομένων, ενδέχεται να απαιτείται πρόσθετος κανονισμός για την προστασία των δεδομένων για την εξασφάλιση των δικαιωμάτων απορρήτου.²⁷

Λόγω της εκρηκτικότητας του φαινομένου της επιβολής στην πραγματικότητα της τηλεργασίας μεταξύ των μέτρων που ελήφθησαν για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης του κορωνοϊού, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εξέδωσε στις 15 Απριλίου 2020 κατευθυντήριες γραμμές για τη λήψη μέτρων ασφάλειας στο πλαίσιο της τηλεργασίας. Τα μέτρα αυτά αφορούν κυρίως τη πρόσβαση στο διαδίκτυο, τη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου/ ανταλλαγής μηνυμάτων, τη χρήση τερματικής συσκευής/ αποθηκευτικών μέσων και τον τρόπο πραγματοποίησης τηλεδιασκέψεων. Ακολουθεί μία συνοπτική περιγραφή των βασικότερων μέτρων.²⁸

Θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι δεν υπάρχει δυνατότητα μη ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης σε πόρους των πληροφοριακών συστημάτων του φορέα, όπως υπολογιστές εσωτερικού δικτύου και εσωτερικά αρχεία.

Επίσης, συνιστάται να αποφεύγεται η αποθήκευση αρχείων με προσωπικά δεδομένα σε υπηρεσίες διαδικτυακής αποθήκευσης (Dropbox, Google Drive), η χρήση προσωπικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (gmail, yahoo, Hotmail) για αποστολή ή λήψη μηνυμάτων για σκοπούς τηλεργασίας, τα οποία σχετίζονται με προσωπικά δεδομένα και η χρήση εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων (κείμενο ή/και βίντεο) για τους σκοπούς της τηλεργασίας, όταν τα μηνύματα αυτά περιέχουν προσωπικά δεδομένα.

²⁷ <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-a5d52e99/>

²⁸ Σεμινάριο “Οι εργασιακές σχέσεις για επιχειρήσεις & εργαζομένους στη μετά Covid-19 εποχή, Νομική Βιβλιοθήκη, 9/7/2020

Ακόμα, τα μέτρα που συνιστώνται αφορούν την εγκατάσταση και τακτική ενημέρωση αντιϊικού προγράμματος και «αναχώματος ασφαλείας» (firewall) στη συσκευή μέσω της οποίας πραγματοποιείται η τηλεργασία και την εγκατάσταση των πλέον πρόσφατων ενημερώσεων του λογισμικού εφαρμογών και λειτουργικού συστήματος της συσκευής των εργαζομένων.

Επιπλέον, προτείνεται η χρήση προγραμμάτων πλοήγησης στο διαδίκτυο (firefox, chrome) με τις πλέον πρόσφατες εκδόσεις τους, ο διαχωρισμός των αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα, τα οποία σχετίζονται με την εργασία, από προσωπικά αρχεία, τα οποία τηρεί ο εργαζόμενος στη συσκευή, καθώς και η υποστήριξη από τον φορέα διαδικασιών κατάλληλης κρυπτογράφησης αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα.

Τέλος, σε ό,τι αφορά τις περιπτώσεις τηλεδιασκέψεων, θα πρέπει να αξιοποιούνται πλατφόρμες που υποστηρίζουν υπηρεσίες ασφαλείας (κρυπτογράφηση) και σε περίπτωση προγραμματισμένης τηλεδιάσκεψης πρέπει να προστατεύεται ο σύνδεσμος (link) αυτής και να μη δημοσιοποιείται σε κοινωνικά δίκτυα.

5.3 Ο χρόνος εργασίας

Όπως επισημαίνει ο Ι. Ληξουριώτης, είναι προφανές ότι η παροχή τηλεργασίας, ιδίως όταν αυτή γίνεται στο σπίτι, δεν είναι εύκολο να μετράται από πλευράς διάρκειας ούτε από πλευράς τοποθέτησής της μέσα στα χρονικά όρια του 24ώρου. Ωστόσο, στην κατ' οίκον εργασία δίνονται μεγάλες ευχέρειες συνδυασμού της απασχόλησης με την εκτέλεση των εργασιών του σπιτιού ή με την πραγματοποίηση άλλων παράλληλων εργασιών. (Ληξουριώτης Ι, 2011)

Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι που έχουν παιδιά ή άλλα εξαρτώμενα άτομα στο σπίτι πρέπει να βρουν επιπλέον χρόνο στη μέρα τους για να ολοκληρώσουν τη δουλειά τους, είτε ξεκινώντας τη δουλειά τους πολύ νωρίς το πρωί, είτε δουλεύοντας μέχρι αργότερα το βράδυ, καθώς και διαλύοντας την εργάσιμη ημέρα σε μικρότερα τμήματα, διάσπαρτα με διαλείμματα για τη φροντίδα των παιδιών, τις δουλειές του σπιτιού, το σχολείο στο σπίτι κ.λπ.²⁹

²⁹ https://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_751232/lang--en/index.htm

Ο έλεγχος του τηλεργαζόμενου από τον εργοδότη ως προς το χρόνο της εργασίας και την εν γένει απόδοσή του δεν είναι μόνο από τη φύση των πραγμάτων ιδιαίτερα αδύναμος, αλλά μπορεί να μην είναι καν επιθυμητός (ενδεχομένως και από τις δύο πλευρές της εργασιακής σχέσης) (Ληξουριώτης I, 2011). Από τη μία οι εργαζόμενοι επιθυμούν να διαθέτουν ευελιξία ως προς το πώς οργανώνουν τα καθήκοντά τους και το πώς καταναίμουν το χρόνο τους. Από την άλλη, οι εργοδότες είναι πιθανόν να ευνοούνται από το να αφήνουν βαθμούς ελευθερίας στους εργαζομένους να προσαρμόσουν το πρόγραμμά τους στα δικά τους μέτρα, γιατί μέσα από αυτή τη διαδικασία μπορούν να αποδειχθούν πιο παραγωγικοί και αποτελεσματικοί. Σε κάθε περίπτωση, μεταξύ των δύο μερών θα πρέπει να αναπτύσσεται μία σχέση εμπιστοσύνης.

Χωρίς προηγούμενη εμπειρία τηλεργασίας ή μόνο πολύ περιορισμένη εμπειρία, ομάδες και ολόκληρες επιχειρηματικές μονάδες που εργάζονται από το σπίτι μπορούν να βιώσουν έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τις προτεραιότητες και τις εργασίες που πρέπει να επιτύχουν. Η κατάσταση της υποχρεωτικής μαζικής τηλεργασίας είναι δύσκολη, ακόμη και για τους πιο έμπειρους οργανισμούς και εργαζομένους. Σημαίνει συχνά ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να εξοικειωθούν με νέα ή διαφορετικά τεχνολογικά εργαλεία, καθώς και να στραφούν σε διαφορετικό τρόπο οργάνωσης της εργασίας, κάτι που εξηγεί εν μέρει γιατί πολλοί άνθρωποι εργάζονται περισσότερες ώρες, στις περιπτώσεις ιδίως που αναγκάζονται να διασκορπίσουν το χρόνο τους και σε προσωπικές δραστηριότητες, για να προσαρμοστούν σε αυτή τη νέα πραγματικότητα.³⁰

Δεν είναι συνεπώς εύκολο να εκτιμηθεί ο χρόνος που απασχολήθηκε ο τηλεργαζόμενος μισθωτός, και να διαπιστωθεί εάν αυτός συμπλήρωσε κάποιο ημερήσιο ή εβδομαδιαίο ωράριο, εάν εργάστηκε νύχτα ή εάν εργάστηκε Κυριακές ή γιορτές. (Ληξουριώτης I, 2011)

Ανακύπτει το κρίσιμο ζήτημα του νομικού χαρακτήρα της εκτός τόπου και χρόνου διαθεσιμότητας για εργασία είτε ως «ετοιμότητας για εργασία» που απειλεί με εξαύλωση τον προσδιοριστικό της ιδιωτικής σφαίρας του εργαζομένου, ελεύθερο χρόνο. (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α., 2019)

Η τηλε-ετοιμότητα συνιστά ένα καθεστώς συνεχούς διαθεσιμότητας για εργασία. (Σκανδάλης I.B, 2017)

³⁰ https://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_751232/lang--en/index.htm

Το Ίντερνετ και οι κινητές και ασύρματες υπολογιστικές συσκευές παρέχουν τη δυνατότητα για πανταχού παρουσία και συνεχή συνδεσιμότητα.

Σωρεία μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γραπτών μηνυμάτων και τηλεφωνικών κλήσεων μπορεί να λαμβάνονται από τον εργαζόμενο και να επιδρούν στο χρόνο ανάπαυσής του, θέτοντάς του διλήμματα ως προς την απάντηση ή την απόρριψή τους.

Κρίσιμο ζητούμενο στην αντιμετώπιση της διαρκούς ψηφιακής διαθεσιμότητας είναι η διασφάλιση των ισχύοντων θεσμικών ορίων του χρόνου εργασίας και συνακόλουθα του ελεύθερου χρόνου. (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α., 2019)

Η εργασιακή «κουλτούρα» του αποκαλούμενου διεθνώς ως «ever connected» ή «always on», δηλαδή η «διαρκής διασύνδεση» εργαζομένων με τους Η/Υ τους, με έναν κομπιούτερ ή με ένα iPad που είναι «σε αδιάκοπη λειτουργία» μη τυχόν και χαθεί μια οδηγία ή ένα μήνυμα από τον προϊστάμενο, ούτε προέκυψε ξαφνικά ούτε είναι ένα φαινόμενο που εμφανίζεται μόνο κατά τη διάρκεια της πανδημίας.³¹

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ.1 του Ν.3846/10, ο εργοδότης οφείλει να πληροφορεί γραπτώς τον τηλεεργαζόμενο σχετικά με τον τρόπο μέτρησης του χρόνου εργασίας του, αλλά και των χρονικών ορίων όπου θα τελεί σε καθεστώς τηλεετοιμότητας.³²

Υπό το κράτος της αλματώδους ανάπτυξης της ψηφιοποίησης δεσπόζει το, κρίσιμο για την ανάπτυξη της προσωπικότητας, την ιδιωτική και κοινωνική ζωή, αλλά και τη ψυχοσωματική υγεία του εργαζομένου, ζήτημα της προστασίας του ελεύθερου χρόνου, το οποίο συνυφαίνεται με το θεμελιακό ζήτημα του χρόνου εργασίας και των ορίων του. (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α., 2019)

Ο χρόνος εργασίας αναδεικνύεται ως θεμελιώδες δικαίωμα από τη διάταξη του άρθρου 31 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία ορίζει ότι κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα σε συνθήκες εργασίας που σέβονται

³¹ <https://www.psychologynow.gr/arhra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/9587-dikaioma-aposyndesis-ton-ergazomenon-apo-ta-psifiaka-ergaleia-meta-to-peras-tou-orariou-tous.html>

³² Διπλωματική εργασία Οικονόμου Χρήστος Γεώργιος (2019): "Η έννοια του χρόνου εργασίας στη ψηφιακή εποχή", Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Εργατικού Δικαίου, Αθήνα

την υγεία, την ασφάλεια και την αξιοπρέπειά του. Κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα σε ένα όριο μέγιστης διάρκειας εργασίας και σε ημερήσιες και εβδομαδιαίες περιόδους ανάπαυσης.³³

Τίθενται σοβαροί κίνδυνοι για την ιδιωτική ζωή του εργαζομένου και σε αρκετές περιπτώσεις τα όρια μεταξύ ιδιωτικής και εργασιακής ζωής μπορεί να καθίστανται δυσδιάκριτα, ενώ παράλληλα μπορεί να δημιουργείται η αίσθηση ότι ο εργαζόμενος τελεί σε ένα καθεστώς συνεχούς διαθεσιμότητας προς εργασία(Σκανδάλης I.B.,2017)

Η αυξημένη διαθεσιμότητα των εργαζομένων να εργάζονται εκτός των κανονικών ωρών εργασίας μέσω ΤΠΕ είναι ένας σημαντικός λόγος να επέρχονται θολώσεις στα όρια μεταξύ ιδιωτικής και επαγγελματικής ζωής είναι. Στη Φινλανδία, σύμφωνα με έρευνα για την ποιότητα εργασίας το 2013, το 65% των τηλεργατών ανέφεραν ότι είχαν επικοινωνήσει, κυρίως μέσω email, για θέματα που σχετίζονται με την εργασία εκτός των ωρών της κανονικής εργασίας.³⁴

Η παραδοξότητα είναι ότι αυτή η σχετικοποίηση είναι ολοκληρωτική, κατατείνει στην απόλυτη διαθεσιμότητα του εργαζομένου, σε μια διαρκή ετοιμότητά του. Από μία άποψη, το ωράριο δεν συνδέεται πια με τη διάρκεια του ημερήσιου ή εβδομαδιαίου χρόνου εργασίας, αλλά με τη διάρκεια της μπαταρίας του smartphone ή του tablet. Η τεχνολογία κρατά τον εργαζόμενο πάντοτε εντός της εμβέλειας του διευθυντικού δικαιώματος, καταργώντας de facto τις κρίσιμες παραμέτρους του «χρόνου και τόπου παροχής εργασίας».³⁵

Η τηλε-ετοιμότητα δεν αποτελεί μέρος της ρητής συμφωνίας μεταξύ των μερών.³⁶

³³ Διπλωματική εργασία Οικονόμου Χρήστος Γεώργιος (2019):"Η έννοια του χρόνου εργασίας στη ψηφιακή εποχή", Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Εργατικού Δικαίου, Αθήνα

³⁴ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

³⁵ <https://www.efsyn.gr/node/239347>

³⁶ Εισήγηση Κωνσταντίνου Δημαρέλλη16^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Εταιρείας Δικαίου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, επιμέλεια Κ.Παπαδημητρίου)

Η τηλε-ετοιμότητα δεν δύναται να αποτελέσει μέρος του διευθυντικού δικαιώματος. (Ζερδελής Δ, 2017)

Για τον κ.Καρούζο, και η τηλε-ετοιμότητα θα πρέπει να θεωρείται χρόνος εργασίας και δεν θα πρέπει να προκύπτει μετά από τυχόν συμφωνία των δύο μερών, αλλά να ρυθμίζεται ρητά. Η νομολογία του Δικαστηρίου της ΕΕ, είναι πάρα πολύ αυστηρή ως προς αυτό. Έχει πει ότι θα πρέπει πάση θυσία, οποιοσδήποτε χρόνος που δεσμεύει τη δυνατότητα του εργαζόμενου να κάνει προσωπικές επιλογές (για ψυχαγωγία, ανάπαυση, χαλάρωση κτλ), θα πρέπει να θεωρείται χρόνος εργασίας.³⁷

Η μόνιμη συνδεσιμότητα μπορεί να προκαλέσει τους εργαζόμενους να πιστεύουν ότι πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμοι για τη δουλειά τους και σε θέση να απαντήσουν σε αιτήματα σε σύντομο χρονικό διάστημα με αποτέλεσμα μεγαλύτερη πίεση εργασίας.³⁸

Μάλιστα το Eurofound (το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη βελτίωση της ζωής και της εργασίας των συνθηκών εργασίας) πολύ πριν από την εκδήλωση της πανδημίας, ήδη από τον Ιούλιο του 2019, είχε δημοσιεύσει έκθεση με τίτλο «Το δικαίωμα να κλείνεις τον διακόπτη» (The right to switch off). Στη συγκεκριμένη έκθεση το ίδρυμα επισήμανε ότι οι εργαζόμενοι από τον τόπο κατοικίας είναι περισσότερο επιρρεπείς στην εργασία για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και σε πιο ακανόνιστες ώρες, γεγονός που θέτει σε κίνδυνο τη σωματική και ψυχική υγεία.³⁹

Υπό το κράτος της αλματώδους ανάπτυξης της ψηφιοποίησης, ο χρόνος εργασίας μπορεί να αποτελέσει στόχο των προσπαθειών απορρύθμισης και ελαστικοποίησης, με συνέπεια να ρευστοποιούνται τα όρια μεταξύ εργασιακού και ιδιωτικού βίου. (Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α., 2013)

³⁷https://www.huffingtonpost.gr/entry/nomiko-plaisio-tilergasia_gr_5f0f3a94c5b65426947a2119?utm_hp_ref=gr-oikonomia&utm_source=Sport24&utm_medium=huffpost_homebig&utm_campaign=24MediaWidget&utm_term=Pos1

³⁸ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

³⁹ <https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/9587-dikaioma-aposyndesis-ton-ergazomenon-apo-ta-psifiaka-ergaleia-meta-to-peras-tou-orariou-tous.html>

Για την αντιμετώπιση του κινδύνου που οδηγεί η τηλεργασία σε «κρυφές υπερωρίες» χρειάζεται να προωθηθεί ένα «δικαίωμα αποσύνδεσης».⁴⁰

Το δικαίωμα αποσύνδεσης είναι ένα νέας γενιάς δικαίωμα που εξειδικεύει και επικαιροποιεί, στο πλαίσιο της φρενήρους τεχνολογικής «προόδου», θεμελιώδη δικαιώματα του μισθωτού που τον προστατεύουν από την εγγενή τάση κάθε εργοδότη να αποκομίσει μέσω της εντατικοποίησης της απασχόλησης το μεγαλύτερο δυνατό όφελος από κάθε θέση εργασίας.⁴¹

Το ζήτημα είναι ιδιαίτερα επίκαιρο και πραγματοποιούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο ενέργειες προκειμένου να διαμορφωθεί ένα προστατευτικό πλαίσιο.

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή Απασχόλησης του Ευρωκοινοβουλίου έχει ζητήσει από το Συμβούλιο και την Επιτροπή την έκδοση Οδηγίας για το δικαίωμα των εργαζομένων να αποσυνδέονται από τα ψηφιακά και επικοινωνιακά εργαλεία μετά τη λήξη του χρόνου εργασίας.⁴²

Για να επιτυγχάνεται ο συγκεκριμένος σκοπός η Οδηγία πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία όπως τα ακόλουθα:⁴³

Καταρχάς, θα πρέπει όχι μόνο να συμπληρώνει τις υφιστάμενες Οδηγίες (2003/88 για την οργάνωση του χρόνου εργασίας, 2019/1152 για διαφανείς και προβλέψιμους όρους εργασίας και 2019/1158 για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής για τους γονείς και τους φροντιστές) αλλά να προτείνει, επίσης,

⁴⁰ <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-a5d52e99/>

⁴¹ <https://www.efsyn.gr/node/239347>

⁴² <https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/9587-dikaioma-aposyndesis-ton-ergazomenon-apo-ta-psifiaka-ergaleia-meta-to-peras-tou-orariou-tous.html>

⁴³ <https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/9587-dikaioma-aposyndesis-ton-ergazomenon-apo-ta-psifiaka-ergaleia-meta-to-peras-tou-orariou-tous.html>

λύσεις για την αντιμετώπιση της ευθύνης που έχει ο εργοδότης για την τήρηση των κανόνων στο χρόνο εργασίας.

Επίσης, το δικαίωμα στην αποσύνδεση θα πρέπει να διασφαλίζεται και μέσω συλλογικών συμβάσεων εργασίας με αυξημένο τον ρόλο των κοινωνικών εταίρων και σεβαστή την αυτονομία τους. Επιπλέον, το δικαίωμα στην αποσύνδεση των εργαζομένων από τα ψηφιακά μέσα στην εκτός εργάσιμου χρόνου περίοδο θα πρέπει να διασφαλίζεται και με γραπτή δήλωση, η οποία θα παρέχεται στο προσωπικό μαζί με όλες τις επαρκείς πληροφορίες. Τα κράτη- μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εργοδότες δίδουν στους εργαζόμενους τη δήλωση στην οποία αναφέρονται όλες οι πρακτικές ρυθμίσεις.

Τέλος, η οδηγία πρέπει να καλύπτει όλους τους εργαζόμενους σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

Επίσης, στη Γαλλία σχεδιάζεται να απαγορευτεί η αποστολή επαγγελματικών email εκτός του ωραρίου εργασίας.⁴⁴ Συγκεκριμένα, νομοσχέδιο θα απαγορεύει σε εταιρείες με 50 ή περισσότερους υπαλλήλους να αποστέλλουν ηλεκτρονικά μηνύματα κατά τη διάρκεια της νύχτας ή τα σαββατοκύριακα.

Υποστηρίζεται, ωστόσο, ότι ο νόμος θα προκαλέσει δυσκολίες σε εταιρείες με διεθνείς συνεργασίες, καθώς η διαφορά ώρας συνεπάγεται πολλές φορές την ανάγκη για επικοινωνία και εκτός του τυπικού ωραρίου.⁴⁵

Σε κάθε περίπτωση, ο εργαζόμενος δικαιούται να διαθέτει τον ελεύθερο χρόνο του συνδεδεμένος στα ψηφιακά μέσα επικοινωνίας και κοινωνικής δικτύωσης, συμμετέχοντας έτσι στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Ο εργοδότης υποχρεούται να μην οχλεί τον εργαζόμενο μετά το πέρας του ωραρίου του ή κατά την ημέρα ανάπαυσής του (λόγω ρεπό, αργίας, αδειάς κ.λπ.), εκμεταλλευόμενος τη δυνατότητα επέκτασης του εργασιακού περιβάλλοντος χάρη στα ψηφιακά μέσα κατά τόπο και χρόνο.⁴⁶

⁴⁴ <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dikaioma-stin-aposyndesi-i-gallia-shediazei-na-apagoreysei-tin-apostoli-epaggelmatikon>

⁴⁵ <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dikaioma-stin-aposyndesi-i-gallia-shediazei-na-apagoreysei-tin-apostoli-epaggelmatikon>

⁴⁶ <https://www.efsyn.gr/node/239347>

Κεφάλαιο 6:Στοιχεία για την τηλεργασία πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η τηλεργασία διευκολύνει την ευελιξία και την ισχυρή ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογένειας. Αν και έχει οφέλη, η εφαρμογή πρακτικών της τηλεργασίας σε όλη την Ευρώπη, και ειδικότερα, στην περίπτωση οικιακής τηλεργασίας, κινείται περισσότερο αργά από το αναμενόμενο⁴⁷. Η οικονομική κρίση θεωρείται ένας λόγος που δικαιολογεί αυτήν την καθυστέρηση, αν και η τηλεργασία αποδόθηκε αρχικά στην πετρελαϊκή κρίση της δεκαετίας του 1970 (Tavares A.I.,2015).

Το ξέσπασμα της πανδημίας αποκάλυψε μεγάλες διαφορές στην επικράτηση της τηλεργασίας στα κράτη μέλη της ΕΕ, στους τομείς και στα επαγγέλματα.⁴⁸

Το μερίδιο των εργαζομένων που κάνουν τηλεργασία έχει αυξηθεί από την αρχή του 21ου αιώνα, όπως έχουν επισημάνει ορισμένοι συγγραφείς, όπως η Porra (2013) και Holtgrewe (2014). Στη Γαλλία, για παράδειγμα, το μερίδιο των εργαζομένων που εκτελούν τηλεργασία αυξήθηκε από 7% το 2007 σε 12,4% το 2012 (Greenworking, 2012).⁴⁹

Στην ΕΕ το 2015, μόνο περίπου το 3% των εργαζομένων έκαναν κυρίως κανονική κατ'οίκον τηλεργασία και περίπου 10% έκανε περιστασιακά τηλεργασία. Συνολικά, περίπου το 17% των εργαζομένων έκαναν τηλεργασία.⁵⁰

Παρόλα αυτά, σε πολλές χώρες της ΕΕ, περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους που άρχισαν να εργάζονται από το σπίτι τους από την πανδημία δεν είχαν προηγούμενη εμπειρία με την τηλεργασία.⁵¹

⁴⁷ https://www.researchgate.net/publication/341080024_Teleworking_in_the_context_of_the_Covid-19_Crisis

⁴⁸ https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_covid_and_telework_final_pdf

⁴⁹ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁵⁰ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁵¹ https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_covid_and_telework_final_pdf

Έξι στους 10 στην Ευρωπαϊκή Ένωση δεν είχαν εργαστεί ποτέ από το σπίτι το 2018, σύμφωνα με στοιχεία του ΟΟΣΑ. Στην Ιταλία το 67% των εργαζομένων ανέφερε ότι ποτέ δεν εργάστηκε εξ αποστάσεως και λιγότερο από το 1/4 των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση σε γρήγορο Internet.⁵²

Επιπλέον, η περιστασιακή τηλεργασία φαίνεται να υπήρξε πολύ πιο διαδεδομένη από την κανονική τηλεργασία. Για παράδειγμα, στη Γερμανία μόνο το 12 τοις εκατό των εργαζομένων τηλεεργαζόταν από το σπίτι τουλάχιστον 1 ημέρα την εβδομάδα το 2014(Eurofound και Διεθνές Γραφείο Εργασίας, 2017).

Η έκταση της τηλεργασίας ποικίλλει επίσης σε διάφορους τομείς. Ήταν πιο συνηθισμένη στις υπηρεσίες έντασης γνώσης, π.χ. επαγγελματικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ΤΠΕ, και λιγότερο κοινές στην κατασκευή και υπηρεσίες αγοράς με λιγότερη ένταση γνώσης, συμπεριλαμβανομένης της χονδρικής και λιανικής και των μεταφορών.

Όπως δηλώθηκε από τους Baruch και Nicholson, υπάρχουν τέσσερις παράγοντες που επηρεάζουν την τηλεργασία: ατομικοί παράγοντες, παράγοντες που συνδέονται με την απασχόληση, οργανωτικοί παράγοντες και παράγοντες που έχουν να κάνουν με την οικογένεια. Επίσης, υπογραμμίστηκε ότι αυτοί οι τέσσερις παράγοντες πρέπει να πληρούνται για να είναι εφικτή και αποτελεσματική η τηλεργασία. Εκτός από τους τέσσερις προαναφερθέντες παράγοντες, η τεχνολογία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της τηλεργασίας, καθώς απαιτείται τεχνολογική υποδομή.⁵³

Πράγματι, ένας σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη της τηλεργασίας είναι σαφώς η πρόοδος στην ενημέρωση και στις τεχνολογίες επικοινωνιών που έχει συμβεί τα τελευταία χρόνια. Ενώ η κατ'οίκον τηλεργασία ήταν εφικτή για δεκαετίες, οι λεγόμενες «νέες ΤΠΕ» όπως Smartphone, tablet και παρόμοιες συσκευές επιτρέπουν την ανάπτυξη και απόσπαση της εργασίας από παραδοσιακούς χώρους γραφείων, διευκολύνοντας όχι μόνο τις παραδοσιακές μορφές τηλεργασίας (εργασία

⁵² <https://www.newmoney.gr/roh/bloomberg/i-evropi-den-ine-etimi-gia-tilergasia-ti-dichnoun-ta-stichia/>

⁵³ https://www.researchgate.net/publication/341080024_Teleworking_in_the_context_of_the_Covid-19_Crisis

από το σπίτι ή κατ'οίκον τηλεργασία), αλλά επίσης την εργασία εν κινήσει (αυτό που καλείται ICT-mobile εργασία) η οποία λειτουργεί από οποιαδήποτε τοποθεσία.⁵⁴

Η τεχνολογία έχει συμβάλει στη μετατροπή της οργάνωσης της εργασίας επιτρέποντας μεγαλύτερη ευελιξία ως προς το χρόνο και την τοποθεσία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018). Έχει επίσης διευκολύνει τη διασύνδεση, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να αλληλεπιδρούν με συναδέλφους, διευθυντές και άλλους οργανισμούς και έτσι να είναι μέρος της ροής εργασίας ή της διαδικασίας παραγωγής από οπουδήποτε ανά πάσα στιγμή.⁵⁵

Παρά την εξέλιξη αυτή, πολλοί παράγοντες εμποδίζουν την πραγματική υιοθέτηση της τηλεργασίας από οργανισμούς, ανεξάρτητα της διαθέσιμης τεχνολογίας. Για παράδειγμα, σε μερικές χώρες και οργανισμούς, η κουλτούρα που έχουν υιοθετήσει τους κάνει να διστάζουν να εισαγάγουν τηλεργασία και άλλους τύπους ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας και ατομικά οι εργαζόμενοι μπορεί να είναι απρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν αυτές τις επιλογές ακόμη και όταν είναι διαθέσιμες.⁵⁶

Η οργανωτική και διαχειριστική στάση απέναντι στην τηλεργασία αποτελούν έναν άλλο σημαντικό παράγοντα - είτε για προώθηση είτε για περιορισμό της ανάπτυξης αυτού του τρόπου οργάνωσης της εργασίας. (Vihelmsen B. και Thulin E., 2016)

Εκτός από την προθυμία των διαχειριστών να επιτρέπουν και να υποστηρίζουν την εργασία από το σπίτι, άλλοι παράγοντες περιλαμβάνουν επίπεδα εμπιστοσύνης μεταξύ διευθυντών και εργαζομένων ή τη διαθεσιμότητα χώρου γραφείου και εξοπλισμού στο σπίτι.⁵⁷

⁵⁴ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁵⁵ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

⁵⁶ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁵⁷ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

Η κρίση COVID-19 προκάλεσε εκτεταμένες αλλαγές σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα. Μέτρα για τη δημόσια υγεία έχουν σχεδιαστεί για να σταματήσουν την εξάπλωση του COVID-19 με προσανατολισμό στην ενεργή ενθάρρυνση της εργασίας στο σπίτι για όσους είναι θέση να το πράξουν. Η τηλεργασία έγινε συνήθης τρόπος εργασίας για πολλούς υπαλλήλους που είχαν περιορισμένη ή καμία προηγούμενη εμπειρία εργασίας με αυτό τον τρόπο.⁵⁸

Η νόσος του κοροναϊού (COVID-19) έχει βαθιά επίδραση, με εκτεταμένες συνέπειες για τον τρόπο που οι άνθρωποι ζουν και εργάζονται σε όλη την Ευρώπη και τον κόσμο. Η ηλεκτρονική έρευνα του Eurofound, που ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2020 και παρουσιάστηκε και πάλι τον Ιούλιο, παρέχει μια έγκαιρη και πραγματικά ενημερωτική εικόνα των επιπτώσεων του COVID-19 στις συνθήκες εργασίας των ερωτηθέντων σε ολόκληρη την Ευρώπη Ένωση.⁵⁹

Τον Ιούλιο, σχεδόν οι μισοί υπάλληλοι στο δείγμα που χρησιμοποίησε η ηλεκτρονική έρευνα Living, Working και COVID-19 δούλευαν στο σπίτι τουλάχιστον μερικές φορές κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Από αυτούς, το ένα τρίτο ανέφερε ότι εργάζεται αποκλειστικά από το σπίτι.

Επίσης, προκύπτει ότι η Φινλανδία έχει το υψηλότερο μερίδιο του εργατικού δυναμικού που κινείται προς τις τηλεπικοινωνίες από τότε που ξεκίνησε η κρίση, με σχεδόν το 60% των εργαζομένων να το κάνουν. Οι μόνες άλλες χώρες άνω του 50% ήταν το Λουξεμβούργο, οι Κάτω Χώρες, το Βέλγιο και η Δανία. Συνολικά, το 37% αυτών που εργάζονται επί του παρόντος στην ΕΕ άρχισαν να τηλεργάζονται ως αποτέλεσμα της πανδημίας.⁶⁰

Μια μελέτη του Eurofound και της ΔΟΕ (2017) δείχνει ότι οι διαφορές μεταξύ των χωρών μπορούν να εξηγηθούν από διαφορετικούς παράγοντες: την εξάπλωση των ΤΠΕ, τη συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο, τις δεξιότητες ΤΠΕ, την οικονομική

⁵⁸ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

⁵⁹ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

⁶⁰

https://yle.fi/uutiset/osasto/news/study_finland_quickest_in_eu_to_shift_to_teleworking_in_corona_era/11344924

δομή, τη γεωγραφία και την εργασιακή κουλτούρα. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι οι διατάξεις της νομοθεσίας και οι συλλογικές διαπραγματεύσεις που ρυθμίζουν ευέλικτη και απομακρυσμένη εργασία.⁶¹

Στην Ελλάδα, ειδική έρευνα κοινής γνώμης που διεξήγαγε η ΓΣΕΕ σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Εργασίας (ΙΝΕ-ΓΣΕΕ) την περίοδο 9-14 Ιουνίου του έτους 2020 αποκλειστικά σε εργαζομένους του ιδιωτικού τομέα για την καταγραφή - μέτρηση και συγκριτική αποτίμηση δεικτών κλίματος αναφορικά με την αισιοδοξία, την επαγγελματική προοπτική, την εξέλιξη των αμοιβών και την ασφάλεια της θέσης εργασίας ανέδειξε την αλλαγή στη σχέση εργασίας που επέφερε για έναν στους τρεις εργαζομένους του ιδιωτικού τομέα η πανδημία, καθώς ακόμη και μετά τη σταδιακή άρση του πρώτου lockdown περίπου το 19% συνέχιζε να εργάζεται με τηλεργασία και το 14% με μερική ή εκ περιτροπής απασχόληση.⁶²

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Έρευνα για τις Συνθήκες Εργασίας (EWCS) που πραγματοποιήθηκε το 2015 (Eurofound, 2016), οι τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών επιτρέπουν στους υπαλλήλους να πετύχουν καλύτερη εξισορρόπηση της εργασίας και της προσωπικής ζωής τους εξαλείφοντας το χρόνο μετακίνησης και / ή προσαρμόζοντας τις ώρες εργασίας τους στις προσωπικές τους ανάγκες.⁶³

Περαιτέρω λόγοι που δόθηκαν από τους υπαλλήλους για υιοθέτηση προγραμμάτων κινητής εργασίας: καλύτερη συμφωνία οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής (θεωρείται «πολύ σημαντικό» ή «Αρκετά σημαντικό» από το 86% των ερωτηθέντων), μεγαλύτερη ευελιξία (βαθμολογείται ως «σημαντικό» ή «αρκετά σημαντικό» για το 79%), υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία

⁶¹ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

⁶² <https://www.kathimerini.gr/1083327/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/h-pandhmiia-alla3e-tis-ergasiakes-syn8hkes-ston-idiwtiko-tomea>

⁶³ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

(«σημαντικό» ή «αρκετά» σημαντικό για 65%) και η απουσία μετακίνησης («σημαντικό» ή «Αρκετά σημαντικό» για το 63%).⁶⁴

Η εμπειρία της εργασίας από το σπίτι κατά τη διάρκεια της κρίσης COVID φαίνεται να ήταν θετική για πολλούς υπαλλήλους. Ωστόσο, λιγότεροι από τους μισούς (47%) ανέφερε ότι ο εργοδότης τους είχε παράσχει τον εξοπλισμό που απαιτείται για την εργασία από το σπίτι.⁶⁵

Ακόμα, δύο στους τρεις υπαλλήλους προτιμούν να εργάζονται από το σπίτι παρά στο γραφείο. Αυτό είναι το αποτέλεσμα έρευνας του ασφαλιστικού φορέα SDK στη Γερμανία τη χρονιά που πέρασε. «Πολλοί παράγοντες που επιτείνουν το άγχος δεν υπάρχουν στο σπίτι, για παράδειγμα οι θορυβώδεις συνάδελφοι ή η επίπονη μετακίνηση για τη δουλειά», αναφέρει ο Όλιβερ Σβαμπ από τον SDK.⁶⁶

Στην ελληνική αγορά, σύμφωνα με την έρευνα «Βαρόμετρο για τις συνθήκες εργασίας στην εποχή της νόσου COVID-19» της KPMG, το ποσοστό που δηλώνει θετικό στην προοπτική καθιέρωσης της εξ αποστάσεως εργασίας φθάνει στο 66%, ενώ σε ορισμένους κλάδους, όπως αυτός των ψηφιακών τεχνολογιών, φθάνει ακόμη στο 80%, ενώ σε εκείνον της βιομηχανίας είναι στο 56%. Η έρευνα έδειξε ακόμη πως το 40% των εργαζομένων εκτιμά ότι η τηλε-εργασία θα ενσωματωθεί στην πολιτική των εταιρειών ως μόνιμη μορφή εργασίας.⁶⁷

Όμως, σύμφωνα με σχεδόν όλες τις εθνικές μελέτες που διεξήχθησαν στο παρελθόν, οι τηλεεργαζόμενοι τείνουν να εργάζονται περισσότερες ώρες από τους μέσους υπαλλήλους. Για παράδειγμα, στο Βέλγιο ενώ οι μη τηλεεργαζόμενοι εργάζονται κατά μέσο όρο 42,6 ώρες ανά την εβδομάδα, οι τηλεεργαζόμενοι

⁶⁴ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁶⁵ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

⁶⁶ <https://www.dw.com/el/%CE%B7-%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%AE%CF%81%CE%B8%CE%B5-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B5%CE%B9/a-54004564>

⁶⁷ <https://www.cnn.gr/ellada/story/220887/koronoios-kpmg-2-stoys-3-ellines-theloyn-na-synexisoyn-tin-tilergasia>

εργάζονται κατά μέσο όρο 44,5 ώρες την εβδομάδα (Walrave και De Bie, 2005). Παρόμοια αποτελέσματα δίνονται για τη Φινλανδία (Ojala S., 2011), τις Κάτω Χώρες (CBS και TNO, 2014) την Ισπανία (INSHT, 2011) και τη Σουηδία (Trygg K., 2014). Οι τηλεργαζόμενοι είναι επίσης πιο πιθανό να εργαστούν το βράδυ και τα σαββατοκύριακα από τους εργαζομένους που πάντα εργάζονται στο γραφείο.⁶⁸

Πράγματι, αν και η τηλεργασία ήταν ένας βασικός παράγοντας για τη διασφάλιση των επιχειρήσεων, έχει οδηγήσει σε αύξηση του αριθμού των ανθρώπων που δουλεύουν από το σπίτι, με αποτέλεσμα δυσκολίες στη διαχείριση συγκρούσεων επαγγελματικής-ιδιωτικής ζωής και αύξηση της συχνότητας εμφάνισης υπερωριών (Eurofound, 2020).

Η γραμμή μεταξύ εργασίας και σπιτιού γίνεται θολή και η εργασία διαχέεται σε οικογενειακό χρόνο. Στην έρευνα του Eurofound τον Απρίλιο του 2020, το 27% των ερωτηθέντων που εργάζονται από το σπίτι ανέφεραν ότι είχαν εργαστεί στον ελεύθερο χρόνο τους για να καλύψουν τις απαιτήσεις εργασίας. Αυτό συμβαδίζει με το EWCS του 2015, το οποίο διαπίστωσε ότι το 28% των τακτικών τηλεργαζομένων εργάζονταν συχνά στον ελεύθερο χρόνο τους, σε σύγκριση με το 8% του εργατικού δυναμικού στο σύνολό του. Είναι επίσης πιο πιθανό ότι εργάζονται περισσότερες ώρες από ό, τι στο παρελθόν και λείπουν οι κατάλληλες περίοδοι ανάπαυσης.⁶⁹

Στην έρευνα του Eurofound τον Απρίλιο του 2020, το 27% των ερωτηθέντων που εργάζονται από το σπίτι ανέφεραν ότι είχαν εργαστεί στον ελεύθερο χρόνο τους για να καλύψουν τις απαιτήσεις εργασίας.⁷⁰

Το 2015 EWCS διαπίστωσε ότι το ένα τρίτο των υπαλλήλων τηλεργασίας που εργάστηκαν στον ελεύθερο χρόνο τους αντιμετώπισαν σύγκρουση μεταξύ των απαιτήσεων εργασίας και σπιτιού. Η έρευνα του Απριλίου του 2020 έδειξε ότι οι εργαζόμενοι με μικρά παιδιά έχουν τα περισσότερα προβλήματα από αυτή την

⁶⁸ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁶⁹ <https://www.eurofound.europa.eu/el/publications/blog/covid-19-unleashed-the-potential-for-telework-how-are-workers-coping>

⁷⁰ <https://www.eurofound.europa.eu/el/publications/blog/covid-19-unleashed-the-potential-for-telework-how-are-workers-coping>

άποψη: το 22% των ατόμων που εργάζονται εξ αποστάσεως με παιδιά κάτω των 12 ετών ανέφεραν ότι αγωνίζονται να επικεντρωθούν στην εργασία, σε σύγκριση με το 7% αυτών με μεγαλύτερα παιδιά και το 5% αυτών χωρίς παιδιά.⁷¹

Όσον αφορά τις επιδράσεις της τηλεργασίας στην απόδοση, η αιτιώδης σχέση μεταξύ τηλεργασίας και απόδοσης της εργασίας δεν είναι τόσο σαφής όσο συχνά εικάζεται, αλλά εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ισορροπία μεταξύ επικοινωνίας και τοποθεσίας που είναι εγγενής σε όλες τις μορφές τηλεργασίας. Οι διαθέσιμες μελέτες δείχνουν γενικά θετικά αποτελέσματα της τηλεργασίας για ατομική απόδοση, όπως αναφέρεται σε εθνικές έρευνες από την Αργεντινή, τη Βραζιλία, την Ινδία, την Ιαπωνία και τις ΗΠΑ. Σύμφωνα με το μελέτη OBERGO στη Γαλλία, το 84% των τηλεργαζομένων δήλωσε ότι παραγωγικότητά τους αυξήθηκε λόγω της τηλεργασίας και το 81% είπε ότι η δουλειά τους ήταν υψηλότερης ποιότητας από τη δουλειά στο γραφείο (Lasfargue Y and Fauconnier S, 2015). Οι λόγοι που αναφέρονται στη γαλλική έκθεση αφορούν το ότι οι τηλεργαζόμενοι διακόπτονται λιγότερο συχνά από συνάδελφους ή προϊσταμένους και δεν χρειάζεται να μετακινηθούν από και προς το γραφείο. Η μελέτη προτείνει ότι η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στην ισορροπία μεταξύ εργασίας και ζωής, παρόλο που το 61% εργάζονται περισσότερες ώρες (Lasfargue Y και Fauconnier S, 2015). Το 95% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η τηλεργασία είχε θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα ζωής τους, το 89% ανέφερε υψηλότερη ποιότητα οικογενειακής ζωής, και το 88% αντιλήφθηκε μια καλύτερη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.⁷²

Οι μελέτες περίπτωσης καταδεικνύουν επίσης την αμφίδρομη φύση της σύγκρουσης μεταξύ επαγγελματικής και οικιακής ζωής. Οι ερωτηθέντες σημείωσαν ότι οι εσωτερικές διακοπές ενδέχεται να παρεμβαίνουν στην ικανότητά τους να επικεντρώνονται στην εργασία.⁷³

⁷¹ <https://www.eurofound.europa.eu/el/publications/blog/covid-19-unleashed-the-potential-for-telework-how-are-workers-coping>

⁷² <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

⁷³ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

Το EWCS επιβεβαιώνει ότι οι άτυπες υπερωρίες (εργασία στον ελεύθερο χρόνο) αναστατώνουν την ισορροπία εργασίας-ζωής ενός ατόμου.

Η χρήση ΤΠΕ μπορεί να επηρεάσει τον ρυθμό εργασίας (Green, 2006), το χρόνο εργασίας, το επίπεδο των διακοπών και τις γνωστικές απαιτήσεις που βιώνουν οι εργαζόμενοι, οδηγώντας σε ορισμένες περιπτώσεις σε μεγαλύτερο άγχος και εξάντληση των εργαζομένων (Akinwale et al, 2011; Chesley, 2014; Berg-Beckhoff et al, 2017; ETUI, 2017). Οι Salanova et al (2013) υποστηρίζουν ότι η χρήση των ΤΠΕ σχετίζεται με το «technostrain» (όπου οι άνθρωποι αισθάνονται άγχος, κόπωση, σκεπτικισμό και έλλειψη παραγωγικότητας σχετικά με την τεχνολογία) και «technoaddiction» (υπερβολική και καταναγκαστική χρήση τεχνολογιών).

Κατά τον ΟΟΣΑ, η τηλεργασία μπορεί να βελτιώσει την αποδοτικότητα των εργαζομένων π.χ. μέσω της καλύτερης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και επαγγελματικής ζωής, λιγότερες μετακινήσεις ή λιγότερους περισπασμούς που οδηγούν σε πιο εστιασμένη εργασία ή λιγότερες απουσίες. Ωστόσο, είναι επίσης πιθανό η ικανοποίηση των εργαζομένων να μειώνεται με την τηλεργασία, π.χ. λόγω μοναξιάς, κρυφής υπερωρίας και σύντηξης ιδιωτικής και επαγγελματικής ζωής ή ακατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος στο σπίτι.

Μια σημαντική προϋπόθεση για αποτελεσματική και αποδοτική τηλεργασία είναι ότι οι απομακρυσμένοι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε συστήματα επικοινωνίας της εταιρείας και μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες με συναδέλφους και διευθυντές τους, ανεξάρτητα από το χρόνο και την τοποθεσία (Eurofound, 2015).

Αυτό απαιτεί ένα σύστημα υπολογιστικού νέφους που μπορεί να είναι προσπελάσιμο από κινητές συσκευές.

Ωστόσο, το Eurofound και η ΔΟΕ (2017) υποδεικνύουν ορισμένους παράγοντες που θεωρείται ότι μπορούν να μειώσουν την απόδοση. Εάν η τηλεργασία βασίζεται σε σύνθετα συστήματα ΤΠΕ, και οι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν τις δεξιότητες και την εμπειρία για την αποτελεσματική χρήση αυτών των συστημάτων, αυτό μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητά τους. Επιπρόσθετα, για υπαλλήλους που εργάζονται σε ομάδες επισημαίνεται η σημασία των τακτικών προσωπικών συναντήσεων μεταξύ της ομάδας για αποτελεσματική ανταλλαγή και συντονισμό, λόγω της ολοένα και πιο κοινής χρήσης ψηφιακών καναλιών

επικοινωνίας (όπως email, WhatsApp και Skype) και τονίζεται η σημασία της συνεχούς μάθησης.⁷⁴

Από την άλλη, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στη Φινλανδία, "Περίπου το 66 % δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν λιγότερες διακοπές κατά την τηλεργασία. Οι άνθρωποι είπαν ότι μπορούν να επικεντρωθούν σε εργασίες εξ αποστάσεως καλύτερα από ό, τι σε ένα χώρο εργασίας", δήλωσε ο Kirsimarja Blomqvist, καθηγητής στο Lappeenranta-Lahti University of Technology LUT.

Ωστόσο, η πλειονότητα των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχασε τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις. "Περίπου το 74 τοις εκατό ανέφερε το γεγονός ότι ήταν μακριά από τους συναδέλφους τους ως κάτι αρνητικό. Περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες ένιωσαν απομονωμένοι και λαχταρούσαν τους συναδέλφους τους", δήλωσε ο Blomqvist.⁷⁵

Πράγματι η απομόνωση είναι ένας κρίσιμος παράγοντας που υπεισέρχεται στο φαινόμενο της τηλεργασίας. Η απομόνωση λόγω τηλεργασίας μπορεί να έχει πιθανή αρνητική επίπτωση στην επαγγελματική υγεία και ευεξία. Σύμφωνα με την έκθεση Eurofound «Νέες μορφές απασχόλησης», μια από τις πιο προβληματικές πτυχές της κινητής εργασίας φαίνεται να είναι η απομόνωση και η έλλειψη πρόσβασης στην άτυπη ανταλλαγή πληροφοριών που λαμβάνει χώρα σε ένα σταθερό τόπο εργασίας (Eurofound, 2015). Για παράδειγμα, το τρία υψηλότερα μειονεκτήματα κατάταξης της τηλεργασίας στη μελέτη τηλεργαζομένων στο Μπουένος Άιρες, που αναφέρεται στην εθνική μελέτη της Αργεντινής, είναι «λιγότερη αλληλεπίδραση με φίλους (62%), «εργαζόμενοι ενώ είναι άρρωστοι» (50%) και «Να είσαι πιο απομονωμένος» (36%) (Fundación CENIT, 2012).⁷⁶

⁷⁴ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age>

⁷⁵

https://yle.fi/uutiset/osasto/news/study_finland_quickest_in_eu_to_shift_to_teleworking_in_corona_era/11344924

⁷⁶ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>

Μια πολύ σημαντική πτυχή της εργασίας είναι ο κοινωνικός της χαρακτήρας: η δυνατότητα των εργαζομένων να αλληλεπιδρούν με άλλους, να αναπτύξουν σχέσεις, να μάθουν από άλλους και να λάβουν σχόλια και υποστήριξη όταν χρειάζεται. Το 15% των νεότερων εργαζομένων λένε ότι αισθάνονται απομονωμένοι στην εργασία.⁷⁷

Το να εργάζεται κάποιος στην απομόνωση μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις για τα κίνητρα των εργαζομένων, την αυτο-ανάπτυξη και τελικά την υγεία και την ευημερία τους. Στο δεύτερο γύρο της ηλεκτρονικής έρευνας του Eurofound κατά τη διάρκεια της πανδημίας ρωτήθηκε πόσο συχνά οι ερωτηθέντες αισθάνονται απομονωμένοι όταν εργάζονται. Συνολικά, το 12% των ερωτηθέντων ανέφεραν ότι αισθάνονται απομονωμένοι «πάντα» ή «τις περισσότερες φορές» όταν εργάζονται. Αυτό επηρεάζει μεγαλύτερο ποσοστό νεότερων ερωτηθέντων - 15% των ατόμων ηλικίας 18–34 - και μειώνεται με την ηλικία. 12% αυτών ηλικίας 35-49 ετών και μόλις 9% αυτών ηλικίας 50 ετών. Η απομόνωση επίσης αναφέρεται από μεγαλύτερο μερίδιο όσων εργάζονται αποκλειστικά από το σπίτι (15%) σε σύγκριση με εκείνους που εργάζονται από άλλες τοποθεσίες (10%).⁷⁸

Η κοινωνικοποίηση στο χώρο εργασίας είναι ευρέως αναγνωρισμένη ως κρίσιμο συστατικό της μάθησης στο χώρο εργασίας και της μεταφοράς οργανωτικών γνώσεων. Λόγω της φυσικής απουσίας από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη τους, οι τηλεεργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται αποκλεισμένοι από την ανταλλαγή γνώσεων που βελτιώνουν τις δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία. Αυτό μπορεί να οδηγήσει στην αποσύνδεσή τους από σημαντικές πηγές της επαγγελματικής ανάπτυξης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας (Sewell G. and Taskin L., 2015).

Όπως αναφέρει ο Χέντρικ Χουντ, επικεφαλής της Ένωσης Βιομηχανιών Εξοπλισμού Γραφείων (Iba), οι άνθρωποι εξακολουθούν να χρειάζονται το εργασιακό περιβάλλον με τους συναδέλφους και τους διευθυντές για να μπορούν να οργανώνονται καλύτερα. Επίσης, σύμφωνα με τον ίδιο, η μόνιμη τηλεεργασία ενέχει τον κίνδυνο να χαθούν οι δεσμοί με το εργασιακό περιβάλλον. Ακόμα ένα στοιχείο που λείπει στους εργαζομένους είναι συνήθως ο άρτιος εξοπλισμός των εργασιακών

⁷⁷ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

⁷⁸ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

χώρων. Την περίοδο της πανδημίας πολλοί έπρεπε να αναπροσαρμόσουν τα σπίτια τους προκειμένου να μπορούν να εργαστούν.⁷⁹

Ακόμα, αξίζει να αναφερθεί η ισχυρή συσχέτιση της εργασίας από το σπίτι κατά τη διάρκεια της κρίσης με το εκπαιδευτικό επίπεδο του εργαζομένου. Τρία τέταρτα των εργαζομένων με τριτοβάθμια προσόντα (74%) εργάστηκαν από το σπίτι, σε σύγκριση με το 34% αυτών με δευτεροβάθμια προσόντα και 14% αυτών με πρωτοβάθμια εκπαίδευση. Υπήρξε επίσης ένα σημαντικό χάσμα της επίπτωσης ανά τομέα, με υψηλότερη επίπτωση στους περισσότερους τομείς υπηρεσιών (ιδίως εκπαίδευση, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και δημόσια διοίκηση).⁸⁰

Ωστόσο, οι νέοι τηλεεργαζόμενοι στην Ευρώπη ενδέχεται να αναπτύξουν συγκεκριμένα προβλήματα υγείας. Τα άτομα που κάνουν τακτικά τηλεργασία από το σπίτι έχουν περισσότερες πιθανότητες να βιώσουν διαταραχές του ύπνου, για παράδειγμα, που σχετίζονται με ακανόνιστα πρότυπα χρόνου εργασίας, άγχος και έκθεση στο μπλε φως των ψηφιακών οθονών. Ο πονοκέφαλος και ο πόνος των ματιών είναι επίσης συχνότεροι μεταξύ αυτών των εργαζομένων. Επιπρόσθετα, οι χώροι εργασίας που δημιουργούνται ad hoc στο σπίτι, καθώς και φορητοί υπολογιστές και άλλος εξοπλισμός ΤΠΕ ενδέχεται να μην πληρούν εργονομικά πρότυπα. με αποτέλεσμα να ελλοχεύουν κίνδυνοι ανάπτυξης μυοσκελετικών διαταραχών.⁸¹

⁷⁹[https://www.dw.com/el/%CE%B7-](https://www.dw.com/el/%CE%B7-%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%AE%CF%81%CE%B8%CE%B5-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B5%CE%B9/a-54004564)

[%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%AE%CF%81%CE%B8%CE%B5-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B5%CE%B9/a-54004564](https://www.dw.com/el/%CE%B7-%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%AE%CF%81%CE%B8%CE%B5-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B5%CE%B9/a-54004564)

⁸⁰ <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

⁸¹ <https://www.eurofound.europa.eu/el/publications/blog/covid-19-unleashed-the-potential-for-telework-how-are-workers-coping>

Κεφάλαιο 7: Η εφαρμογή της τηλεργασίας στο ελληνική Δημόσια Διοίκηση με το παράδειγμα του e-ΕΦΚΑ

Στο παρόν κεφάλαιο παρατίθενται επιλεκτικά και στοχευμένα οδηγίες που εξέδωσαν διάφορες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ προκειμένου να οργανωθεί το σύστημα τηλεργασίας των εργαζομένων που ακολουθήθηκε στα δύο κύματα της πανδημίας το 2020. Οι οδηγίες αυτές εναρμονίζονταν σε όσα προέβλεπαν τα έγγραφα του Υπουργείου Εσωτερικών για τους περιορισμούς που καθιερώνονταν στη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών και ρύθμιζαν ζητήματα όπως αυτά του προγράμματος τηλεργασίας που θα ακολουθούσαν οι υπάλληλοι ή των εργασιών που δύνανται να εκτελούνται εξ' αποστάσεως.

Οι πληροφορίες αυτού του κεφαλαίου αντλήθηκαν από το intranet του e-ΕΦΚΑ.⁸²

7.1 Ο καθορισμός των συναλλαγών

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται κάποιες οδηγίες που εκδόθηκαν στον e-ΕΦΚΑ προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα μέρος του προσωπικού να εργάζεται εξ' αποστάσεως. Έπρεπε για το σκοπό αυτό να αναδιαμορφωθούν οι συναλλαγές που πραγματοποιούνταν με φυσική παρουσία.

Η υπ' αριθμ. 58282/10-3-2020 οδηγία όριζε προσωρινή αναστολή ορισμένων συναλλαγών με φυσική παρουσία στις Περιφερειακές/Τοπικές Μονάδες των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, χωρικής αρμοδιότητας της ΠΥΣΥ Δυτικής Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας και Λευκάδας και των μονάδων του e-ΕΦΚΑ στις έδρες όλων των νομών.

Στη συνέχεια, η υπ' αριθμ. 62195/15-3-2020 οδηγία γνωστοποίησε τις τροποποιήσεις στις διαδικασίες συναλλαγής και εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων. Συγκεκριμένα, επήλθε ομαδοποίηση σε όσες πραγματοποιούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά και σε όσες θα διεκπεραιώνονται με φυσική παρουσία μόνο κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού.

Πιο συγκεκριμένα, συναλλαγές που πραγματοποιούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά είναι η εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ, η χορήγηση πληροφοριών για

⁸²intranet.efka.gov.gr

την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας, η έκδοση αποσπάσματος Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης, η χορήγηση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας και η χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας. Επίσης, ηλεκτρονικά και μόνο δύνανται να δοθούν πληροφορίες για την πορεία συνταξιοδοτικών αιτημάτων που έχουν υποβληθεί από 1-1-2017, να υποβληθούν νέα αιτήματα για κύρια σύνταξη και να καταβληθούν καθυστερούμενες οφειλές ή δόσεις ρυθμίσεων.

Σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης για όσες συναλλαγές απαιτούν φυσική παρουσία, ο ασφαλισμένος υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση. Ακολούθως, αρμόδιο προσωπικό σε κάθε οργανική μονάδα που διαθέτει κωδικούς στην πλατφόρμα διαχείρισης των αιτημάτων ανακτά τα αιτήματα και επικοινωνεί μέσω email ή τηλεφωνικά για να κλείσει το ραντεβού ή και να ενημερώσει για τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Τα ραντεβού προγραμματίζονται με βάση το προσωπικό που υπηρετεί σε κάθε τμήμα και το πλήθος των υποθέσεων που μπορούν να διεκπεραιώνονται, με γνώμονα την αποφυγή συνωστισμού. Κάθε ημέρα καταρτίζεται λίστα με τα ραντεβού της επομένης.

7.2 Ο προγραμματισμός της τηλεργασίας

Η υπ' αριθμ. 63620/17-3-2020 οδηγία κλήθηκε να εφαρμόσει τις διατάξεις της παρ.6 του άρθρου 5 της από 11-3-2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ), όπως τροποποιήθηκε με την παρ.8 του άρθρου 24 της από 14-3-2020 ΠΝΠ, στις οποίες ορίζεται ότι: «Σε περίπτωση επιτακτικής ανάγκης, εξαιτίας της εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19, δύναται κατά την κρίση του οικείου Υπουργού ή του αρμόδιου οργάνου διοίκησης του φορέα, να προσδιορίζεται ο αριθμός των υπαλλήλων που πρέπει να παρίστανται καθημερινά στην υπηρεσία, με δυνατότητα εκ περιτροπής εργασίας ή με τον ορισμό κατ' εξαίρεση προσωπικού ασφαλείας. Στην περίπτωση αυτή λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, προκειμένου να εξασφαλίζεται, ανάλογα με τη φύση του αντικειμένου της υπηρεσίας, η δυνατότητα εξ' αποστάσεως παροχής εργασίας με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων» και λαμβάνοντας υπόψη την αποστολή, τις αρμοδιότητες και το αντικείμενο του e-ΕΦΚΑ».

Κατόπιν των ως άνω διατάξεων, οι υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ από 18-3-2020 λειτούργησαν με περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων ανά οργανική μονάδα και

ειδικότερα, η απασχόληση παρεχόταν εκ περιτροπής, τη μία εβδομάδα με προσέλευση στην υπηρεσία και δύο εβδομάδες με εξ' αποστάσεως παροχή εργασίας (από την οικία).

Οι εβδομάδες ορίστηκαν σε 6, από 18-3-2020 έως 27-3-2020 (1^η) μέχρι 27-4-2020 έως 30-4-2020(6^η).

Για το σκοπό αυτό το προσωπικό κάθε οργανικής βδομάδας έπρεπε να κατανεμηθεί σε επίπεδο Διεύθυνσης σε 3 ομάδες, αφού εξαιρέθηκαν όσοι τελούσαν σε άδεια ειδικού σκοπού ή όσοι απουσίαζαν με αναρρωτική άδεια.

Το υπ' αριθμ. 69243/3-4-2020 έγγραφο επέφερε τροποποίηση του 63620/17-3-2020. Έτσι, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι τρέχουσες αυξημένες υπηρεσιακές ανάγκες έπρεπε πλέον οι Προϊστάμενοι και οι νόμιμοι αναπληρωτές τους σε επίπεδο Γενικής Διεύθυνσης (τόσο σε επίπεδο Κεντρικής Διοίκησης όσο και των ΠΥΣΥ) και σε επίπεδο Διεύθυνσης (τόσο της Κεντρικής Διοίκησης όσο και των Περιφερειακών Υπηρεσιών) να παρέχουν την εργασία τους με προσέλευση μία εβδομάδα στην υπηρεσία και μία εβδομάδα εξ' αποστάσεως (από την οικία).

Κατά το δεύτερο κύμα της πανδημίας, με το 291119/07-11-20 έγγραφο προσδιορίζεται ο ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός υπαλλήλων ανά οργανική μονάδα, οι οποίοι θα παρίστανται στην υπηρεσία για αυτοπρόσωπη παροχή εργασίας εκ περιτροπής, ως ακολούθως:

- Για τα τμήματα Απονομών Συντάξεων και Διοικητικής Μέριμνας ο ελάχιστος αριθμός ορίζεται στα 2/3 των υπαλλήλων. Ως εκ τούτου, θα απασχολούνται εκ περιτροπής δύο (2) ημέρες με αυτοπρόσωπη παρουσία στην Υπηρεσία και μία (1) ημέρα εξ αποστάσεως (τηλεργασία). Με τον ίδιο τρόπο θα απασχολούνται και οι Προϊστάμενοι Διευθύνσεων των οργανικών μονάδων
- Για το λοιπό προσωπικό των Κεντρικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΚΕΑΟ ο ελάχιστος αριθμός ορίζεται στο 1/3 των υπαλλήλων. Ως εκ τούτου, θα απασχολούνται εκ περιτροπής μία (1) ημέρα με αυτοπρόσωπη παρουσία στην Υπηρεσία και δύο (2) ημέρες εξ αποστάσεως (τηλεργασία).

7.3 Το αντικείμενο των εργασιών στην τηλεργασία

Η υπ'αριθμ. 72642/11-4-2020 οδηγία προσδιόρισε την αρμοδιότητα Προϊσταμένων (Διεύθυνσης ή Τμήματος), οι οποίοι έπρεπε με ευθύνη τους και με κριτήριο την προστασία της υγείας των υπαλλήλων, τη διασφάλιση της δημόσιας

υγείας και την εύρυθμη λειτουργία του Φορέα υπό τις συγκεκριμένες συνθήκες πανδημίας, να εξαντλούν κάθε δυνατότητα για την παροχή εξ' αποστάσεως εργασίας (από την οικία) από το προσωπικό. Προς το σκοπό αυτό όφειλαν να προσδιορίζουν τις εργασίες που μπορούν να παρέχονται εξ' αποστάσεως και στη συνέχεια να τις αναθέτουν στους υπαλλήλους τους με προτεραιοποίηση και δίνοντας σαφείς οδηγίες για το παρεχόμενο έργο.

Με το υπ' αριθμ. 78481/28-4-2020 έγγραφο δίνεται έμφαση στον σαφή προσδιορισμό των οδηγιών και την προτεραιοποίηση του εξ' αποστάσεως παρεχόμενου έργου από τους Προϊστάμενους Διευθύνσεων και Τμημάτων.

Στόχος ήταν η επίτευξη αποτελεσματικότερου συντονισμού των ενεργειών και εργασιών, ανάλογα με τη δυνατότητα ή μη απομακρυσμένης πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα και τις υφιστάμενες ροές εργασιών, η ενδεικτική καταγραφή των αντικειμένων εργασίας, τα οποία μπορούν να εκτελούνται κατά τη διάρκεια παροχής της εξ' αποστάσεως εργασίας.

Οι εργασίες έχουν ομαδοποιηθεί σε δύο κατηγορίες και απευθύνονται σε Τοπικές Υπηρεσίες Μισθωτών και Μη Μισθωτών.

Τοπικές Υπηρεσίες Μισθωτών

Μητρώο-Έσοδα-Ασφάλιση

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Τοπικών Υπηρεσιών Μισθωτών δύνανται να πραγματοποιούν εξ' αποστάσεως τις εξής εργασίες:

Εκτός ΟΠΣ/ε-ΕΦΚΑ

-Έκδοση βεβαίωσης για ΑΣΕΠ που περιλαμβάνει χρόνο ασφάλισης πριν από το 2002

-Έκδοση βεβαιώσεων

-Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής ΑΜΙΚΑ και συγχώνευσης εγγραφών

-Προετοιμασία ανακεφαλαίωσης ενσήμων

-Δημιουργία ΚΑΗΕ και διαχείριση αιτημάτων επανέκδοσης ΑΔΕ

-Διαχείριση Υπεύθυνων Δηλώσεων Απώλειας Ασφαλιστικών Βιβλιαρίων (ΥΔΑΑΒ)

-Έκδοση αποφάσεων αναγνώρισης λόγω μη επικόλλησης ενσήμων

-Έκδοση Αποφάσεων Συνυπευθυνότητας

-Διαπιστώσεις πραγματικού χρόνου απασχόλησης

-Έκδοση Αποφάσεων Καταγγελιών-Δηλώσεων απασχόλησης

-Έκδοση Αποφάσεων τροποποίησης ή ακύρωσης επικολλημένων ενσήμων

-Έκδοση Αποφάσεων μετατροπής ασφάλισης ΑΠΔ για χρονικές περιόδους πριν από το 2006

- Γνωστοποίηση χρόνου ασφάλισης μέχρι 3-12-2001 λόγω απώλειας Αποσπασμάτων Ατομικών Ασφαλιστικών Λογαριασμών
- Έκδοση Αποφάσεων αναγνώρισης πλασματικών χρόνων ασφάλισης που δεν υποστηρίζονται από το ΟΠΣ
- Έκδοση Αποφάσεων προαιρετικής συνέχισης της ασφάλισης που δεν υποστηρίζονται από το ΟΠΣ
- Έλεγχος προϋποθέσεων υπαγωγής στην ασφάλιση αποκλειστικών νοσοκόμων
- Διαχείριση αιτημάτων υπαγωγής στην ασφάλιση

Εντός ΟΠΣ/e-ΕΦΚΑ

- Τροποποίηση στοιχείων ασφαλισμένου και επικύρωση, μετά από έλεγχο
- Έκδοση Βεβαιώσεων Αναγνώρισης Προϋπηρεσίας εκτός Δημοσίου
- Έκδοση λοιπών βεβαιώσεων μέσω ΟΠΣ-ΙΚΑ
- Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής ΑΜΙΚΑ
- Έκδοση Αποφάσεων επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών ή Αποφάσεων συμψηφισμού
- Διενέργεια Ελέγχου Δηλωθέντων-Καταβληθέντων
- Διενέργεια Ουσιαστικού Ελέγχου
- Έκδοση Αποφάσεων Ακύρωσης Μετατροπής Ασφάλισης και Αποφάσεων Ακύρωσης Μείωσης Κινήσεων
- Έλεγχος για τη χορήγηση Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Διεκπεραίωση Καταγγελιών-Δηλώσεων Απασχόλησης
- Έκδοση Πράξεων Επιβολής
- Απογραφές και Μεταβολές στο Μητρώο Εργοδοτών
- Ενεργοποίηση ΑΜΕ
- Ταυτοποίηση μη οριστικοποιημένων εγγραφών ασφαλιστικής ιστορίας
- Έκδοση Αποφάσεων καθορισμού ΠΕΔ Δημοσίων Έργων
- Διεκπεραίωση Δελτίων Μεταβολής Στοιχείων Ασφάλισης
- Διεκπεραίωση τελεσίδικων υποθέσεων (από ένδικα μέσα)
- Διεκπεραίωση εκκρεμών υποθέσεων από σήματα Πολεοδομία ή Αστυνομίας
- Εκκαθάριση ιδιωτικών έργων
- Έκδοση Αποφάσεων αναγνώρισης πλασματικών χρόνων ασφάλισης
- Έκδοση Αποφάσεων προαιρετικής συνέχισης της ασφάλισης
- Διαχείριση του κόμβου «Μένουμε Σπίτι» (www.efka.gov.gr/menoumespiti)

Τοπικές Υπηρεσίες Μη Μισθωτών

Ασφάλιση- Έσοδα Μη Μισθωτών

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Τοπικών Υπηρεσιών Μη Μισθωτών δύνανται να πραγματοποιούν εξ' αποστάσεως τις εξής εργασίες:

Εκτός ΣΥΖΕΥΞΙΣ

- Έκδοση Αποφάσεων εγγράφων, επανεγγράφων και διαγραφών
- Έκδοση Αποφάσεων αναγνώρισης πλασματικών χρόνων ασφάλισης
- Έκδοση Αποφάσεων προαιρετικής συνέχισης της ασφάλισης
- Έκδοση Αποφάσεων επιστροφής-συμψηφισμού αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών έως 31-12-2016
- Διαχείριση ενστάσεων και σύνταξη εισηγήσεων προς εκδίκασή τους ενώπιον της Τοπικής Διοικητικής Επιτροπής
- Έκδοση βεβαιώσεων χρόνου ασφάλισης
- Σύνταξη απαντητικών εγγράφων/ηλεκτρονικής αλληλογραφίας επί θεμάτων υπαγωγής στην ασφάλιση, εισφοροδότησης, οφειλών κλπ.

Εντός ΣΥΖΕΥΞΙΣ

- Καταχώριση εγγράφων, επανεγγράφων, διαγραφών και έκδοση σχετικών Αποφάσεων
- Έκδοση Αποφάσεων αναγνώρισης πλασματικών χρόνων ασφάλισης
- Έκδοση Αποφάσεων προαιρετικής συνέχισης της ασφάλισης
- Έκδοση Αποφάσεων επιστροφής-συμψηφισμού αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών έως 31-12-2016
- Έκδοση βεβαιώσεων χρόνου ασφάλισης
- Χορήγηση Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Διαχείριση απαντητικών εγγράφων/ηλεκτρονικής αλληλογραφίας επί θεμάτων υπαγωγής στην ασφάλιση, εισφοροδότησης, οφειλών κλπ.
- Διαχείριση του κόμβου «Μένουμε Σπίτι» (www.efka.gov.gr/menoumespiti)

Με το 291119/07-11-20 έγγραφο επισημαίνεται ότι παράλληλα με την διασφάλιση σε κάθε περίπτωση της εύρυθμης λειτουργίας των Υπηρεσιών του Φορέα, θα πρέπει να υλοποιείται το πλάνο εργασίας για το προσωπικό που θα απασχολείται με εκ περιτροπής απασχόληση (εξ αποστάσεως και με αυτοπρόσωπη παρουσία) στο οποίο θα ανατίθενται εργασίες- υποθέσεις αρμοδιότητάς του από τον

οικείο Προϊστάμενο με απόδειξη παραλαβής, ενώ για τις ημέρες της εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασίας) θα τηρούνται στοιχεία απόδοσης.

Ακόμα, διευκρινίζεται ότι ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή της Διεύθυνσης οφείλει να καθορίζει τα καθήκοντα που καλούνται να ασκήσουν οι υπάλληλοι αρμοδιότητάς του κατά την έκτακτη λειτουργία, να θέτει προτεραιότητες για τις εργασίες που πρέπει να διεκπεραιωθούν και να παρέχει σαφείς οδηγίες για το έργο που τους ανατίθεται.

Η Γενική Διεύθυνση Συντάξεων εξέδωσε την 292911/09-11-20 οδηγία και προσδιόρισε το αντικείμενο των Απονομών Συντάξεων και τα είδη των εργασιών που είναι εφικτό να διεκπεραιωθούν κατ' οίκον και αφορούν την έκδοση αποφάσεων που δεν υποστηρίζονται από το ΟΠΣ.

Α) Για υπηρεσίες Μισθωτών

- Απορριπτικές κύριων και επικουρικών συντάξεων
- Παρατάσεις αναπηρίας παλαιών συνταξιούχων
- Μονιμοποιήσεις αναπηρίας παλαιών συνταξιούχων
- Παρατάσεις επιδομάτων παλαιών συνταξιούχων
- Επαναχορήγηση Οικογενειακών Βαρών παλαιών συνταξιούχων
- Επαναχορήγηση Θανάτου σε σπουδάζον ή ανίκανο τέκνο παλαιών συνταξιούχων
- Αναθεωρητικές Θανάτου
- Τροποποιητικές Θανάτου
- Υπολογισμός ποσού σύνταξης σε αιτήσεις που έχουν υποβληθεί από 13/5/16 έως 31/12/18 πριν την έκδοση συστημικής απόφασης στο ΟΠΣ, σε περιπτώσεις διαδοχικής ασφάλισης
- Εισηγήσεις προς την Τοπική Διοικητική Επιτροπή
- Εκτέλεση αποφάσεων Δικαστηρίων και Τοπικής Διοικητικής Επιτροπής

Β) Για Υπηρεσίες Ανακεφαλαίωσης

- Απαιτούμενη Αλληλογραφία
- Ανακεφαλαίωση χρόνου ασφάλισης

Γ) Για Υπηρεσίες Μη Μισθωτών

- Σύνταξη Πιστοποιητικού Προσδιορισμού Χρόνου Ασφάλισης όταν εκδίδονται από τα Τμήματα Συντάξεων
- Μελέτη φακέλου- Εισηγητική Έκθεση για την έκδοση συνταξιοδοτικής απόφασης
- Εκκαθάριση οφειλών

- Εισηγητικό σημείωμα σε περιπτώσεις απόρριψης συνταξιοδοτικού αιτήματος
- Στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του τ.ΟΑΕΕ που υπάρχουν εκκρεμότητες διαδοχικής ασφάλισης θα γίνονται χειρόγραφες βεβαιώσεις

Δ) Για Υπηρεσίες Αυτοαπασχολούμενων

- Απάντηση σε ερωτήματα
- Απορριπτικές Αποφάσεις
- Τροποποιητικές λόγω θανάτου προ ισχύος του Ν.4387/16
- Εισηγήσεις προς την Τοπική Διοικητική Επιτροπή
- Προετοιμασία συνταξιοδοτικού φακέλου
- Εκκαθάριση οφειλών
- Αλληλογραφία διαδοχικών συνταξιοδοτικών υποθέσεων

Ε) Για Υπηρεσίες Ειδικών Θεμάτων

Δύνανται να διεκπεραιωθούν ως προς το στάδιο της προετοιμασίας και μελέτης (πχ αναγνωρίσεις πλασματικών χρόνων ασφάλισης)

Η Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών εξέδωσε το 296859/11-11-20 έγγραφο όπου για την αξιοποίηση των διαθέσιμων τεχνολογικών υποδομών προβλέπονται τα ακόλουθα:

A. Περιφερειακά Τμήματα Πληρωμών/Εκκαθάρισης Συντάξεων

- Χειρόγραφες αναγγελίες νέων συντάξεων (με έναρξη σύνταξης πριν τις 13/5/2016)
- Χειρόγραφες εκκαθαρίσεις απονομών-μεταβολών συντάξεων (οικογενειακών επιδομάτων, ΕΑΑ ή οποιαδήποτε άλλη μεταβολή)
- Έκδοση καταλογιστικών αποφάσεων
- Απαντήσεις επί αιτημάτων συνταξιούχων
- Επεξεργασία αιτημάτων και υπολογισμός απόδοσης ποσών σε κληρονόμους

B. Περιφερειακές Οικονομικές Υπηρεσίες

- Συμφωνία Τραπεζικών Λογαριασμών
- Συμφωνία Αλληλόχρεων Λογαριασμών
- Έλεγχοι Ισοζυγίων Κωδικών Λογιστικής
- Προετοιμασία για καταχώρηση συμψηφιστικών εγγραφών
- Προετοιμασία για την πληρωμή δαπανών
- Προετοιμασία για την πληρωμή πρόσθετων αμοιβών

Το 299588/13-11-20 έγγραφο εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών και παρατίθενται τα είδη των εργασιών που δύνανται να διεκπεραιώνονται εξ αποστάσεως (τηλεργασία).

- Έκδοση Κοινοτικών Εντύπων
- Έκδοση εντύπων Διακρατικών Συμβάσεων
- Απορριπτικές Αποφάσεις Κύριων και Επικουρικών Συντάξεων
- Παρατάσεις Αναπηρίας παλαιών συνταξιούχων
- Μονιμοποιήσεις Αναπηρίας παλαιών συνταξιούχων
- Παρατάσεις επιδομάτων παλαιών συνταξιούχων
- Επαναχορήγηση Οικογενειακών Βαρών παλαιών συνταξιούχων
- Επαναχορήγηση σύνταξης Θανάτου σε σπουδάζον ή ανίκανο τέκνο παλαιών συνταξιούχων
- Αναθεωρητικές Αποφάσεις (γήρατος, αναπηρίας, επιζώντων)
- Τροποποιητικές Αποφάσεις (γήρατος, αναπηρίας, επιζώντων)
- Υπολογισμός παλαιού ποσού για προσδιορισμό της προσωπικής διαφοράς
- Διεκπεραίωση απαιτούμενης αλληλογραφίας
- Κοινοποίηση Αποφάσεων προς ασφαλισμένους και ασφαλιστικούς φορείς του εξωτερικού
- Παρακολούθηση και διεκπεραίωση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μέσω e-mail
- Παρακολούθηση και διεκπεραίωση εισερχόμενης αλληλογραφίας μέσω Ίριδα

Η 310207/24-11-20 οδηγία εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα και παρατίθενται τα είδη των εργασιών που είναι εφικτό να διεκπεραιωθούν εξ αποστάσεως.

Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων και Εφόπαξ Δημοσίου

- Απαντήσεις σε ερωτήματα και αναφορές συνταξιούχων
- Παροχή απόψεων σε ερωτήματα των Διευθύνσεων Απονομών Συντάξεων και Εφόπαξ Δημοσίου Τομέα
- Απαντήσεις σε ερωτήματα της Βουλής
- Μελέτη και υποβολή προτάσεων σε θέματα σχετικά με την καταβολή των συντάξεων και των εφόπαξ του Δημοσίου Τομέα
- Διαχείριση της φόρμας «Μένουμε σπίτι»
- Διαχείριση εγγράφων και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μέσω του συστήματος ΙΡΙΔΑ
- Ημερήσια συλλογή στατιστικών για την εξ' αποστάσεως εργασία

Διευθύνσεις Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου

Τμήματα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής και Εφάπαξ

- Καταγραφή και συσχέτιση εισερχόμενων εγγράφων
- Επεξεργασία συνταξιοδοτικών φακέλων κύριας, επικουρικής και εφάπαξ (έλεγχος δικαιολογητικών, έλεγχος εισφορών, καταμέτρηση ενσήμων, αναγνωρίσεις κλπ)
- Συμπλήρωση φύλλου χρόνου
- Απαντήσεις σε συνταξιούχους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Αλληλογραφία με υπηρεσίες και ασφαλισμένους
- Έκδοση πράξεων απονομής σύνταξης κύριας και επικουρικής, απονομής εφάπαξ, αποφάσεων εξαγορών/αναγνωρίσεων χρόνου ασφάλισης, τροποποιητικών αποφάσεων
- Εκτέλεση συνταξιοδοτικών αποφάσεων-οριστικοποίηση
- Έλεγχος αποφάσεων-εγγράφων
- Ηλεκτρονική καταγραφή εκκρεμοτήτων

Τμήματα Διενέργειας Μεταβολών

- Απαντήσεις σε ερωτήματα συνταξιούχων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Διενέργεια αλληλογραφίας και συσχέτιση εισερχόμενων εγγράφων
- Μεταβολές συνταξιούχων
- Καταλογισμοί
- Εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων
- Έλεγχος εγγράφων

Τμήματα Ενστάσεων & Προσφυγών

- Επεξεργασία φακέλων ενστάσεων και προσφυγών
- Προετοιμασία και σύνταξη εισηγήσεων προς τις διοικητικές επιτροπές
- Απόψεις για δικαστήρια
- Αναζήτηση στοιχείων και απαντήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

7.4 Ζητήματα τεχνικής φύσεως

Η υπ' αριθμ. 68734/1-4-2020 οδηγία αντιμετωπίζει τεχνικής φύσεως ζητήματα για την υποστήριξη της τηλεργασίας μέρους του προσωπικού.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο εφαρμογής του μέτρου της εξ' αποστάσεως εργασίας (ΠΝΠ 20/3/20) δόθηκε η δυνατότητα τηλε-εργασίας μέσω «υπηρεσίας ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης VPN» σε όλους τους δημόσιους φορείς, που είναι συνδεδεμένοι στο δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Η συγκεκριμένη δυνατότητα δόθηκε από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σε συνεργασία με την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. και διατέθηκε και για τον e-ΕΦΚΑ.

Μέσω της «υπηρεσίας ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης VPN» παρέχεται δυνατότητα ασφαλούς πρόσβασης από προσωπικό υπολογιστή στην οικία τους, στους τελικούς χρήστες-υπαλλήλους του Φορέα: σε web εφαρμογές που δεν είναι προσβάσιμες από το Διαδίκτυο, όπως για παράδειγμα εφαρμογές εσωτερικού δικτύου της υπηρεσίας (μέσω intranet) ή Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και σε όλα τα προγράμματα και αρχεία του υπολογιστή εργασίας, μέσω αντίστοιχης σύνδεσης στην επιφάνεια εργασίας του.

Η υπ' αριθμ. 310953/24-11-20 οδηγία εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών και παρέχει συστάσεις για ασφαλή τηλεργασία με τη χρήση ψηφιακών μέσων.

- Αποκλειστική χρήση της επίσημης υπηρεσίας του Φορέα για την απομακρυσμένη πρόσβαση VPN στον υπολογιστή της εργασίας
- Πιστή τήρηση των προϋποθέσεων χρήσης της υπηρεσίας απομακρυσμένης πρόσβασης
- Λήψη του προγράμματος CISCO ANYCONNECT αποκλειστικά από το σύνδεσμο που περιέχεται στις οδηγίες για την αποφυγή κακόβουλου λογισμικού
- Αποσύνδεση από τον υπολογιστή στο γραφείο και την υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης μετά το πέρας της εργασίας
- Προσεκτικός χειρισμός των προσωπικών κωδικών πρόσβασης στην υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης
- Άμεση δήλωση οποιασδήποτε απώλειας ή διαρροής των κωδικών
- Σύνδεση από την οικιακή συσκευή και όχι από δημόσια δίκτυα
- Αλλαγή του προεπιλεγμένου κωδικού πρόσβασης στο router
- Ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής να έχει εγκατεστημένο ενημερωμένο λειτουργικό σύστημα και λογισμικό προστασίας από κακόβουλο λογισμικό
- Είσοδος στον Η/Υ με ατομικό λογαριασμό χρήστη και κλείδωμα με κωδικό
- Αν έχει διατεθεί από την Υπηρεσία Η/Υ για εργασία από το σπίτι να χρησιμοποιείται μόνο για υπηρεσιακούς σκοπούς και να μην επιτρέπεται η χρήση του από τρίτους.

- Αποκλειστική χρήση υπηρεσιακών λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και όχι προσωπικών
- Προσοχή σε ύποπτα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με όχι πραγματική ηλεκτρονική διεύθυνση, άγνωστο αποστολέα, περίεργο περιεχόμενο
- Χρήση ισχυρών κωδικών πρόσβασης σε επιχειρησιακές εφαρμογές και τακτική αλλαγή τους
- Χρήση των εφαρμογών και των δεδομένων μόνο για υπηρεσιακούς σκοπούς
- Αποφυγή διακίνησης υπηρεσιακών πληροφοριών σε δημόσια δίκτυα
- Αποφυγή χρησιμοποίησης υπηρεσιών διαδικτυακής αποθήκευσης για υπηρεσιακά ηλεκτρονικά αρχεία
- Για τηλεδιασκέψεις να αξιοποιείται η πλατφόρμα που διατίθεται για δημοσίους υπαλλήλους (epresence.gov.gr) σύμφωνα με τους όρους και τις οδηγίες της υπηρεσίας
- Σε τηλεδιασκέψεις πρέπει να καλούνται μόνο εξουσιοδοτημένα άτομα.
- Σε κάθε περίπτωση τηλεδιάσκεψης πρέπει να προστατεύεται ο σύνδεσμος αυτής.

Κεφάλαιο 8:Μεθοδολογία της έρευνας

Σημαντικό κομμάτι του σχεδιασμού της έρευνας αφορά στη διαμόρφωση του νοητικού γρίφου και τη διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων (Mason J.,2011).

Στην πραγματοποιηθείσα έρευνα ο νοητικός γρίφος συνίσταται στο κατά πόσο οι ερωτώμενοι υπάλληλοι θεωρούν ότι η καθιέρωση της τηλεργασίας (και μετά το τέλος της πανδημίας) και η μονιμοποίησή της στο δημόσιο τομέα, έστω με τη μορφή της συνύπαρξής της με τη παροχή εργασίας με φυσικό τρόπο σε ένα υβριδικό μοντέλο οργάνωσης της εργασίας, θα επέφερε θετικά αποτελέσματα στους ίδιους και στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης ως παραγωγικού οργανισμού. Παράλληλα, θα επιχειρηθεί να εντοπιστούν οι συνθήκες, οι όροι και προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες μία τέτοια εξέλιξη μπορεί να αποβεί επωφελής για τους εργαζομένους και το κοινωνικό σύνολο γενικότερα.

Τα ερευνητικά ερωτήματα αφορούν το πώς οι υπάλληλοι βίωσαν την εμπειρία της τηλεργασίας κατά τη διπλή φάση της υγειονομικής κρίσης. Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα ότι με την αφορμή της πανδημίας και με τους περιορισμούς που αυτή επέβαλε ήταν η πρώτη φορά που οι υπάλληλοι του e-ΕΦΚΑ συμμετείχαν σε καθεστώς εργασίας από το σπίτι, γεγονός το οποίο έχει ιδιαίτερη σημασιολογική αξία, με πολλαπλές πτυχές, που θα επισημανθούν και σε επόμενο στάδιο κατά την επεξεργασία των ευρημάτων της έρευνας. Τα ερευνητικά ερωτήματα σε ουσιαστική ανάλυση συνδέονται με την αποτύπωση των θετικών και αρνητικών πτυχών της τηλεργασίας, όπως τις εισέπραξαν οι υπάλληλοι με πρωτόγνωρο τρόπο, ο καθένας/η καθεμία βέβαια με το δικό του/της τρόπο βάσει της προσωπικότητας, του χαρακτήρα και του οικογενειακού και κοινωνικού του/της status.

Για την παραγωγή των δεδομένων πραγματοποιήθηκαν 10 συνεντεύξεις (βλ. Παράρτημα 1), όπου οι ερωτώμενοι ήταν υπάλληλοι τριών διαφορετικών βαθμίδων, σε επίπεδο απλού υπαλλήλου, σε επίπεδο προϊσταμένου Τμήματος και σε επίπεδο προϊσταμένου Διεύθυνσης. Ο λόγος που επιλέχθηκε οι ερωτώμενοι να ανήκουν και στις τρεις κατηγορίες αφορά κυρίως την επιδίωξη να μεταφέρουν την εμπειρία τους άνθρωποι που προέρχονται από διαφορετικά πόστα, που έχουν αναλάβει διαφορετικά καθήκοντα και ευθύνες, και γενικότερα υπηρετούν τον Οργανισμό από διαφορετικές

θέσεις. Τέλος, σημειώνεται ότι οι υπάλληλοι υπηρετούν σε Κεντρική Υπηρεσία του Φορέα, καθώς ήταν ανέφικτη η πρόσβαση σε Υποκαταστήματα, λόγω των αυστηρών περιοριστικών μέτρων που τηρούνται για την αντιμετώπιση της πανδημίας και των αντίστοιχων περιορισμών στη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών.

Οι συνεντεύξεις επιχείρησαν να καταγράψουν τη «φωνή» των υποκειμένων και τις εκφράσεις τους (Eisner W.E., 1991). Σ' αυτό το πλαίσιο έγιναν όσο το δυνατόν λιγότερες ερωτήσεις και επιχειρήθηκε σταδιακή απόσυρση από την πλευρά του ερευνητή, κατά τη ροή των συνεντεύξεων, δίνοντας τη δυνατότητα στα υποκείμενα να αφηγηθούν. Σκοπός ήταν οι ερωτώμενοι να είναι ελεύθεροι να ταξινομήσουν οι ίδιοι τα σημαντικά και τα ουσιώδη συμβάντα, με μία απλή καθοδήγηση από τον ερευνητή. Κατά τη ροή της έρευνας ακολουθήθηκε συνδυασμός τύπων συνέντευξης ανάλογα με τις ανάγκες της. Υπήρξαν σημεία στα οποία χρησιμοποιήθηκαν ημι-δομημένες ερωτήσεις, κλειστές και ανοικτές, και άλλα στα οποία το ρόλο του «καθοδηγητή» έπαιξε η ροή της συζήτησης με τα υποκείμενα.

Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε πολύ καλή ακρόαση προσωπικών ιστοριών καθημερινότητας, προβλημάτων, απλών και σύνθετων σκέψεων και εμπειριών (Schutz A., 1976).

Ως προς τα ζητήματα δεοντολογίας που διέπουν τις συνεντεύξεις έγινε προσπάθεια υπακοής στην επιστημονική δεοντολογία όπως αυτή εκφράζεται από ένα σύνολο κανόνων, οι οποίοι καθορίζουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγονται οι συνεντεύξεις, διατυπώνονται οι ερωτήσεις (με όχι παραπλανητικό τρόπο) και τελείται γενικότερα η επικοινωνία ερευνητή-υποκειμένου. Επιπρόσθετα, τηρήθηκε η υποχρέωση προσαρμογής στα δεδομένα του προγράμματος του ερωτώμενου. Έτσι, οι συναντήσεις που καθορίστηκαν έγιναν με την συγκατάθεση των ερωτώμενων, στα μέρη και τις ώρες που εκείνους διευκόλυναν. Ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε στο να εξασφαλιστεί η συναίνεση και η εμπιστοσύνη των ερωτωμένων για τους σκοπούς της έρευνας και κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων μέσω της διατύπωσης των ερωτήσεων να διαφανεί απόλυτα ότι επιχειρείται η αφήγηση των εμπειριών των ερωτωμένων, χωρίς καμία μεσολάβηση από τη μεριά του ερευνητή. Με αυτήν την έννοια οι απαντήσεις του ερωτώμενου δεν κατευθύνθηκαν σε καμία περίπτωση από τις ερωτήσεις του ερευνητή. Σκοπός της έρευνας ήταν η προσέγγιση και καταγραφή της αλήθειας, χωρίς αποστέωση και αποχρωμάτιση των απαντήσεων.

Τέλος, τα υποκείμενα αντιμετωπίστηκαν με σεβασμό και δικαιοσύνη (Briggs C.L., 1986) και επιδείχθηκε απόλυτη διακριτικότητα και ευγένεια.

Κεφάλαιο 9: Τα ευρήματα της έρευνας

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε με παρατήρηση και συνεντεύξεις από στελέχη του e-ΕΦΚΑ, με σκοπό να απαντηθούν βασικά ερωτήματα που έχουν προκύψει γύρω από την εφαρμογή της τηλεργασίας. Σημειώνεται ότι έχει πραγματοποιηθεί κατηγοριοποίηση ανά θεματική και ως προς τα ευρήματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις των συνεντευζιαζόμενων.

9.1 Το πρόγραμμα τηλεργασίας

Ένα στοιχείο που αντλήθηκε από τις συνεντεύξεις που παραχωρήθηκαν έχει να κάνει με το πρόγραμμα τηλεργασίας που ακολούθησαν οι υπάλληλοι. Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο κύμα της πανδημίας, οι απλοί υπάλληλοι το πρώτο διάστημα ακολούθησαν πρόγραμμα εργασίας από το σπίτι δύο εβδομάδων με προσέλευση στην υπηρεσία μία εβδομάδα. Στη συνέχεια, όσο το επέτρεπαν τα επιδημιολογικά δεδομένα, γινόταν σταδιακή μείωση της τηλεργασίας με ισοκατανομή αυτής με την αυτοπρόσωπη εργασία 1 εβδομάδα/1 εβδομάδα. Στη δεύτερη φάση της πανδημίας από τον Νοέμβριο, οι υπάλληλοι προσέρχονται στην υπηρεσία 1 ημέρα και 2 ημέρες εργάζονταν εξ' αποστάσεως. Σημειώνεται ότι υπάρχουν βέβαια περιπτώσεις όπου η αριθμητική στελέχωση των τμημάτων δεν επιτρέπει πάντα τέτοια κατανομή.

Για τους κατέχοντες θέση προϊσταμένου, ιδίως σε επίπεδο Διεύθυνσης, υπήρξε πιο πολύπλοκος προγραμματισμός και σε γενικές γραμμές η δυνατότητα τηλεργασίας, ιδιαίτερα στο δεύτερο κύμα, επηρεάστηκε από τις τρέχουσες συνθήκες, από τα ζητήματα που ανέκυπταν και από τα δεδομένα που ίσχυαν κατά καιρούς.

9.2 Ο εξοπλισμός

Ένα ακόμα εύρημα της έρευνας είναι ότι σε καμία περίπτωση δεν χορηγήθηκε ο απαραίτητος εξοπλισμός στους εργαζομένους για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους στο σπίτι, παρότι κάτι τέτοιο προβλέπεται ρητά από τις ισχύουσες

διατάξεις. Παρότι κάποιοι εκ των ερωτηθέντων σημείωσαν ότι ρωτήθηκαν σχετικά, δηλαδή αν διαθέτουν τον απαραίτητο εξοπλισμό, τελικά δεν προχώρησε κάποια παροχή από την Υπηρεσία. Η εξέλιξη αυτή έχει πολλαπλές συνέπειες. Αρχικά, οι εργαζόμενοι επωμίζονται το κόστος από τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, αφού εν τοις πράγμασι αξιοποίησαν ίδια μέσα πχ το κόστος για την επικοινωνία με τηλεφωνικά μέσα ή το πιθανά δυνητικό κόστος συντήρησης τεχνολογικού εξοπλισμού. Ακόμα περισσότερο όμως, η μη παροχή εξοπλισμού από την υπηρεσία στους εργαζομένους τους αναγκάζει να χρησιμοποιούν τα μέσα που διαθέτει ήδη η οικογένεια στο σύνολό της. Σε μία εποχή μάλιστα που λόγω της πανδημίας ο εγκλεισμός στο σπίτι ήταν για το σύνολο του πληθυσμού, μεγάλο ποσοστό τηλεεργαζόταν και οι μαθητές συμμετείχαν στη διαδικασία τηλεεκπαίδευσης. Κατά συνέπεια, ήταν ιδιαίτερα αυξημένες οι απαιτήσεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό, στις οποίες πιθανά μία οικογένεια έπρεπε να ανταποκριθεί. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, όπως καταμαρτύρησαν κάποιοι από τους ερωτηθέντες, να μοιράζεται ο χρόνος χρήσης του υπολογιστή μεταξύ των μελών της οικογένειας, γιατί τα διαθέσιμα εργαλεία δεν αρκούσαν ούτως ώστε να γίνεται χρήση από όσους τα χρειάζονταν. Πραγματικά, μεταξύ των ερωτηθέντων κάποιοι παραδέχθηκαν ότι δεν διέθεταν ηλεκτρονικό υπολογιστή ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της ημέρας προκειμένου να εκτελέσουν την εργασία τους, με αποτέλεσμα να απαιτείται να προσαρμόσουν το πρόγραμμά τους στα δεδομένα που προέκυπταν από τις υπηρεσιακές ανάγκες και από τον οικογενειακό προγραμματισμό.

9.3 Η διεκπεραίωση των καθηκόντων

Από την έρευνα προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι σε γενικές γραμμές κατά τη διάρκεια της τηλεεργασίας ήταν σε θέση να διεκπεραιώσουν καθήκοντα που εκτελούν και όταν βρίσκονται στο χώρο εργασίας. Τέτοιες εργασίες έχουν να κάνουν με εφαρμογές που είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο, οπότε είναι εφικτό να εκτελεστούν και χωρίς την αυτοπρόσωπη παρουσία του υπαλλήλου στην υπηρεσία, αλλά μόνο με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και σύνδεσης στο διαδίκτυο. Αυτές οι εργασίες αφορούν την ανάγνωση και απάντηση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τη σύνταξη και σε ένα βαθμό διακίνηση (μέσω ειδικού προγράμματος) απαντητικών εγγράφων και εγκυκλίων. Σημειώνεται όμως ότι προκειμένου οι τηλεεργαζόμενοι να

προβούν στις προηγούμενες εργασίες, έχουν πρόσβαση μόνο σε διαθέσιμα ψηφιακά αρχεία, στον υπολογιστή τους ή στο διαδίκτυο, και όχι στο φυσικό αρχείο που τηρείται στην υπηρεσία. Ακόμα, επισημαίνεται ότι μέχρι να προχωρήσει και να ολοκληρωθεί η διαδικασία χρήσης ψηφιακών υπογραφών, η διακίνηση δημοσίων εγγράφων μπορεί να υλοποιείται μόνο με παρουσία στην υπηρεσία.

Υπάλληλοι τόνισαν ότι στην εργασία στο σπίτι απολάμβαναν μεγαλύτερη άνεση και ηρεμία και ήταν σε θέση να συγκεντρωθούν ευκολότερα στην εργασία τους και τα αντικείμενα που τους είχαν ανατεθεί (με ουσιαστικό αντίκτυπο και στην απόδοσή τους) σε σχέση με την εργασία στο γραφείο, όπου έχουν να αντιμετωπίσουν διακοπές και παρεμβολές από τηλεφωνικές συνομιλίες ή την επαφή με το κοινό και τους συναδέλφους. Από την άλλη όμως, στην αποστολή του e-ΕΦΚΑ είναι και η εξυπηρέτηση του ασφαλιστικού κοινού, μέρος της οποίας μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο τηλεφωνικά ή δια ζώσης, με αποτέλεσμα κάποιοι από τους ερωτηθέντες να σταθούν στο γεγονός ότι μόνο μέσω της φυσικής παρουσίας στο γραφείο μπορούν να επιτελέσουν αυτό το ουσιαστικό κομμάτι της δουλειάς τους.

9.4 Η έννοια της συνεργασίας

Ιδιαίτερης σημασίας κρίνεται το γεγονός ότι ερωτηθέντες στάθηκαν στο κομμάτι της συνεργασίας που απολαμβάνουν στο χώρο εργασίας και που στερούνται όταν εργάζονται εξ' αποστάσεως. Ακόμα και όταν πρόκειται για εργασίες που δύνανται να υποστηριχθούν ηλεκτρονικά, σαν αυτές που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, όπως προέκυψε από τις συνεντεύξεις οι υπάλληλοι βασίζονται στη συνδρομή των συναδέλφων τους, για τη γνώση, την πληροφορία ή την εμπειρία τους, προκειμένου να είναι σε θέση να ολοκληρώσουν ένα έγγραφο που έχει τεθεί υπόψη τους.

9.5 Ο παράγοντας της απόδοσης

Ως προς το επίπεδο της απόδοσης που επιτυγχάνεται κατά την τηλεργασία, δεν υπήρξαν ιδιαίτερες αναφορές στις συνεντεύξεις. Ένας υπάλληλος σχολίασε ότι κατά τη διάρκεια της εργασίας από το σπίτι μπορεί να έχει την απόδοση που θέλει, αφού διαθέτει και τα κατάλληλα εργαλεία. Ένας προϊστάμενος Διεύθυνσης δήλωσε

πως έχει καταστεί δυσχερής ο ακριβής έλεγχος της καθημερινής απόδοσης, παρότι διατηρούνται ποσοτικά στοιχεία, λόγω του όγκου των ζητημάτων που προκύπτουν. Τέλος, μία προϊσταμένη Διεύθυνσης πρόσθεσε χαρακτηριστικά πως δεν έχει διαπιστώσει μία προσέγγιση εκ μέρους των υπαλλήλων που θα επέφερε χαλαρότητα και μεγιστοποίηση των εκκρεμοτήτων.

9.6 Οι ανθρώπινες σχέσεις

Η πτυχή της συνεργασίας συνδυάστηκε όμως και με το πεδίο των ανθρωπίνων σχέσεων. Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ των ερωτηθέντων αναπτύχθηκε η άποψη ότι ο χώρος της εργασίας συνεισφέρει στην ανάπτυξη της κοινωνικοποίησης που είναι ένας σημαντικός παράγοντας που υπεισέρχεται κατά την παροχή εργασίας και προσφέρει στις περισσότερες περιπτώσεις ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον. Αντίθετα, μέσω της τηλεργασίας επέρχεται απομόνωση και αποξένωση σε αρκετά μεγάλο βαθμό, η οποία αίρεται μόνο μέσω των τηλεφωνικών συνομιλιών που πραγματοποιούν οι υπάλληλοι μεταξύ τους προκειμένου να διαχειριστούν υπηρεσιακά ζητήματα. Πρέπει να αναφερθεί ότι υπεισέρχεται στον προσωπικό παράγοντα και την προσωπικότητα του καθενός το κατά πόσο επηρεάζεται από την απομόνωση και το πώς σταθμίζει την αξία της κοινωνικοποίησης ως μέρος του περιεχομένου της εργασίας του. Πάντως κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, υπήρξαν ερωτώμενοι που τόνισαν και επισήμαναν ιδιαίτερα ότι με την τηλεργασία (και ακόμα περισσότερο με την καθιέρωσή της) ελλοχεύει ο κίνδυνος της αποκοινωνικοποίησης των εργαζομένων.

9.7 Η πληροφόρηση

Επιπλέον, το θέμα της επικοινωνίας και της πρόσβασης στην πληροφορία που διαχέεται είναι ζήτημα που εκτέθηκε στα πλαίσια της έρευνας. Παρά το γεγονός ότι υπάρχουν διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων που βρίσκονται σε απόσταση, υπήρξε αντικείμενο σχολιασμού πως ακόμα η δυνατότητα επικοινωνίας δεν βρέθηκε στα καλύτερα επίπεδα ευχέρειας. Ακόμα περισσότερο όμως, υποστηρίχθηκε η άποψη ότι οι εργαζόμενοι που εργάζονται από το σπίτι δεν έχουν την πρόσβαση στην πληροφορία που έχουν όταν εργάζονται στο χώρο εργασίας και

έχουν πιο άμεση επαφή με τα διάφορα περιστατικά που συμβαίνουν ή γενικότερα με τα όσα εξελίσσονται. Μιας και ήταν η πρώτη εφαρμογή της τηλεργασίας στον e-ΕΦΚΑ, είναι δεδομένο πως μελλοντικά θα πρέπει να επιδιωχθεί καλύτερη πληροφόρηση όσων τηλεργάζονται, μέσω δικτύων και καναλιών επικοινωνίας, αλλά και ενίσχυση των μεθόδων συνεργασίας και των εργαλείων εργασίας σε ομάδες. Ως προς αυτό, αναφέρεται ότι ήδη από την πρώτη στη δεύτερη φάση εφαρμογής της τηλεργασίας αναβαθμίστηκε η διαχειριστική ικανότητα του προγράμματος τηλεδιασκέψεων e-presence, με τη δυνατότητα παρουσίας περισσότερων συμμετεχόντων, κάτι που αξιολογείται ως ένα θετικό βήμα.

9.8 Ζητήματα τεχνικής φύσεως

Σε ό,τι αφορά το αντικείμενο των εργασιών που εκτελούνταν από το σπίτι, υπήρξαν δύο αναφορές που αξίζει να παρουσιαστούν και αφορούν σε τεχνικής φύσεως ζητήματα. Πρώτον, στην παρούσα φάση ήταν αδύνατη η χρήση από τους τηλεργαζόμενους του ΟΠΣ-ΙΚΑ, οπότε δεν ήταν σε θέση να διεκπεραιώσουν εργασίες που απαιτούσαν την πρόσβαση σε δεδομένα που τηρούνται στο συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα. Είναι αμφίβολο αν μελλοντικά θα παρασχεθεί αυτή η δυνατότητα, καθώς κάτι τέτοιο απαιτεί την αντικατάσταση του υπάρχοντος ηλεκτρονικού εξοπλισμού που συνεπάγεται σημαντικό κόστος. Η δυσχέρεια σύνδεσης επιτάσσει, όπως ανέφερε ερωτώμενη, την χρήση αποθηκευτικών μέσων για την αξιοποίηση των δεδομένων, η οποία όμως επιβαρύνει οικονομικά επιπρόσθετα την ίδια. Δεύτερον, κατά την πρώτη εφαρμογή της τηλεργασίας στον e-ΕΦΚΑ τη φετινή χρονιά κατέστη δυσχερής και ασταθής η πρόσβαση των υπαλλήλων που τηλεργάζονταν στο πληροφοριακό σύστημα των μη μισθωτών ασφαλισμένων μέσω VPN, παρά το γεγονός της συνεχούς συνδεσιμότητας. Μάλιστα, ερωτώμενη ανέφερε ότι η αδυναμία να συνδεθεί της προκαλεί εκνευρισμό. Είναι προφανές ότι απαιτείται αναβάθμιση και βελτιστοποίηση των δικτύων, προκειμένου οι τηλεργαζόμενοι να αξιοποιούν όλα τα εργαλεία που τους παρέχονται με το βέλτιστο τρόπο.

9.9 Το όφελος των μετακινήσεων

Ένα στοιχείο που οι εργαζόμενοι δήλωσαν ως ανεπιφύλαχτο πλεονέκτημα της εργασίας από το σπίτι ήταν η αποφυγή των μετακινήσεων που καθημερινά πραγματοποιούν όταν απαιτείται να μεταβούν στο χώρο εργασίας τους. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται ταλαιπωρία, υπάρχει αναμφισβήτητο όφελος από την εξοικονόμηση σε χρόνο, ενώ δεν πρέπει να υποτιμηθεί ότι εξοικονομούν και χρήματα, αφού για τη μετάβαση στην υπηρεσία τους χρησιμοποιούν για τη μετάβαση ίδια ή δημόσια μέσα.

9.10 Η έννοια της ευελιξίας

Από τις συνεντεύξεις προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι κατά την εργασία από το σπίτι είχαν την πολυτέλεια της ευελιξίας του προγράμματός τους και απολάμβαναν σχετική αυτονομία ως προς την οργάνωση του χρόνου και της εργασίας τους. Πιο ειδικά, ήταν σε θέση να ρυθμίζουν τις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις σε συνδυασμό με τις οικογενειακές τους απαιτήσεις, με αποτέλεσμα να υπάρχει εναρμόνιση της οικογενειακής και εργασιακής ζωής. Ωστόσο, σημειώθηκαν παραδείγματα όπου η εργασία από το σπίτι παρατεινόταν σε τέτοιο βαθμό, χωρίς να τηρείται κάποιο ωράριο, εις βάρος της οικογενειακής ισορροπίας. Από την άλλη, εργαζόμενες με παιδιά κάτω των 12 ετών αντιμετώπισαν εμφανή δυσχέρεια να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις που προέκυπταν λόγω των υπηρεσιακών τους καθηκόντων, τις οποίες αναπόφευκτα κλήθηκαν να καλύψουν με εργασία και τις βραδινές ώρες. Συγκεκριμένα, ερωτώμενη ανέφερε ότι κατά τη διάρκεια της ημέρας τα παιδιά την αποσπούν από τα εργασιακά της καθήκοντα, οπότε απαιτείται από εκείνη να κάνει την απαραίτητη αναπλήρωση με εργασία εκτός του παραδοσιακού ωραρίου.

9.11 Ο χρόνος εργασίας

Δεν υπήρξαν ιδιαίτερες αναφορές από τους συνεντευξιζόμενους στο χρόνο εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, δεν σχολιάστηκε με έντονο τρόπο ούτε ότι εργάζονται λιγότερο λόγω της τηλεργασίας, ούτε ότι το συγκεκριμένο καθεστώς εργασίας έχει επιφέρει παράταση των ωρών εργασίας. Σε δύο μόνο περιπτώσεις, εργαζόμενες δήλωσαν ότι η αυτονομία, η ησυχία και η συγκέντρωση που απολαμβάνουν στο σπίτι τελικά καταλήγει στο να εργάζονται περισσότερες ώρες και σε ουσιαστική εντατικοποίηση της εργασίας τους. Ακόμα, μία προϊσταμένη Τμήματος ανέφερε ότι συχνά εκ των καθηκόντων της προκύπτει να χρειάζεται να απαντήσει σε ηλεκτρονικά μηνύματα εκτός του κανονικού της ωραρίου.

9.12 Η διαμόρφωση του χώρου εργασίας

Ένα σημείο που πρέπει να τονιστεί είναι ότι σε πολλές περιπτώσεις οι εργαζόμενοι που απάντησαν δεν είχαν δικό τους απομονωμένο γραφείο στην οικεία τους, αλλά χρησιμοποιούσαν κοινόχρηστο χώρο της οικίας τους. Το γεγονός αυτό δημιουργεί επιφυλάξεις για το κατά πόσο λειτουργική είναι μία τέτοια διαχείριση, όσο και αν έχει προβλεφθεί ενδοοικογενειακά ο χώρος αυτός να χρησιμοποιείται μόνο από τον εργαζόμενο κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Επίσης, το συγκεκριμένο θέμα είναι πιθανό να εγείρει ενίοτε προστριβές μεταξύ των μελών της οικογένειας όταν δεν είναι εύκολο να διευθετηθεί και δεν καταλήγουν σε συμφωνία. Τέλος, τίθεται το ζήτημα κατά πόσο τέτοιοι χώροι ικανοποιούν τις προδιαγραφές που πρέπει να πληροί ένας επαγγελματικός χώρος γραφείου, κυρίως σε ό,τι αφορά εργονομικά πρότυπα.

9.13 Η άποψη των εργαζομένων για το μέλλον της τηλεργασίας

Το βασικό ζητούμενο της έρευνας ήταν να διερευνηθεί το πώς αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι το ενδεχόμενο η τηλεργασία να μονιμοποιηθεί και μετά το πέρας της πανδημίας. Από τα δεδομένα που παράχθηκαν και από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στη συγκεκριμένη ερώτηση προκύπτει το αποτέλεσμα ότι το εν λόγω ενδεχόμενο αντιμετωπίζεται με αντίθεση από τους περισσότερους υπαλλήλους. Κάποιοι ενώ έχουν θετική εντύπωση γενικά από την τηλεργασία βάζουν αστερίσκους, όπως για παράδειγμα ότι πρέπει να βελτιωθούν τεχνικά ζητήματα υποδομών ή να θωρακιστεί το καθεστώς με το απαραίτητο θεσμικό πλαίσιο, ενώ δεν έλειψαν και περιπτώσεις που έκρυσαν στοιχεία επιφυλακτικότητας απέναντι στο τι μπορεί να συνοδεύεται με την καθιέρωση της τηλεργασίας, δηλαδή μπορεί να επιφέρει διακινδύνευση εργασιακών δικαιωμάτων.

Πιο συγκεκριμένα, υπήρξαν υπάλληλοι που θεωρούν ότι η τηλεργασία δεν μπορεί να αντικαταστήσει/υποκαταστήσει την εργασία στον επαγγελματικό χώρο, γιατί θεωρούν ότι είναι απαραίτητη η συνεργασία, αλλά και η φυσική παρουσία στον e-ΕΦΚΑ ειδικά προκειμένου να εξυπηρετείται άμεσα το ασφαλιστικό κοινό. Επιπρόσθετα, μεταξύ των υπαλλήλων υπήρξε η άποψη ότι η τηλεργασία πρέπει να εφαρμόζεται όταν υπάρχει αναγκαιότητα που πηγάζει από συγκεκριμένο σκοπό, σαν αυτόν της πανδημίας, και όχι να αντικαθιστά την παραδοσιακή εργασία υπό φυσιολογικές συνθήκες. Επίσης, καταγράφηκε η πρόβλεψη του προϊσταμένου Διεύθυνσης ότι υπάρχει μία ροπή της οργάνωσης της εργασίας διεθνώς να καθιερωθούν μοντέλα που εμπεριέχουν την τηλεργασία. Από μερίδα ερωτώμενων όμως, διατυπώθηκε η επιφύλαξη ότι η μονιμοποίηση της τηλεργασίας είναι πιθανό να συνδυαστεί με καταπάτηση εργασιακών δικαιωμάτων. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί και η πρόταση προϊσταμένης Διεύθυνσης, σύμφωνα με την οποία η τηλεργασία μπορεί να αξιοποιηθεί για συγκεκριμένα projects που αποτελούν προτεραιότητα για έναν οργανισμό και θα ανατεθούν σε συγκεκριμένο προσωπικό με ανεπτυγμένες ψηφιακές δεξιότητες που θα επιφορτίζεται αποκλειστικά με την διεκπεραίωση αυτών των προγραμμάτων και θα εργάζονται σε ομάδες εξ αποστάσεως.

Συμπεράσματα

Η πανδημία του κορονοϊού έχει πολλές και ποικίλες επιπτώσεις παγκοσμίως. Ανάμεσα στα άλλα, παρατηρήθηκε εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στα μοντέλα οργάνωσης της εργασίας. Στην Ελλάδα, όπως και σε πολλές άλλες χώρες παγκοσμίως σημειώθηκε εντυπωσιακή επιτάχυνση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών του κράτους και σημαντική διάδοση και εξοικείωση με τηλεδιασκέψεις και εργασία από απόσταση. Το κατά πόσο μπορεί η συγκεκριμένη πραγματικότητα να μονιμοποιηθεί και μετά το τέλος της πανδημίας είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων. Θα πρέπει, δε, σε κάθε περίπτωση να διασφαλίζεται ο εκούσιος χαρακτήρας της τηλεργασίας, που πρέπει να επανέλθει, μετά τα χαρακτηριστικά υποχρεωτικότητας που έλαβε κατά την περίοδο της πανδημίας.

Τα νέα ψηφιακά εργαλεία χάρισαν και εξακολουθούν να χαρίζουν πολύτιμες λύσεις. Ωστόσο για τον εργαζόμενο, όπως γενικότερα για τον άνθρωπο, η φυσική επαφή με τους άλλους που εξασφαλίζει η παρουσία στον τόπο εργασίας είναι κάτι που δύσκολα μπορεί να αντικατασταθεί. Η τηλεργασία στερεί πράγματα, κυρίως σε ανθρώπινο επίπεδο, όπως είναι η αμεσότητα στην συνεργασία, η επαφή, η αλληλεπίδραση και η παρέα με τους συναδέλφους.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι και το κατά πόσο είναι εφικτό η εργασία να πραγματοποιείται υπό τα ίδια δεδομένα όπως στο γραφείο ή αν υπάρχουν διαφόρων ειδών περιορισμοί στην άσκηση των καθηκόντων. Δεν αρκεί πάντα ο τηλεεργαζόμενος να διαθέτει έναν υπολογιστή και το διαδίκτυο για να επιτελέσει τα καθήκοντά του με τον ίδιο τρόπο, αλλά πολλές φορές ένα μόνο μέρος του αντικείμενου του υλοποιείται επί της ουσίας. Επίσης, πολλά συναρτώνται και με τις συνθήκες τηλεργασίας, που είναι διαφορετικές για τον καθένα.

Η έρευνα που διεξήχθη μέσω συνεντεύξεων από στελέχη του e-ΕΦΚΑ δείχνει ότι η τηλεργασία δεν έχει αφομοιωθεί σε τέτοιο βαθμό ώστε να προκρίνεται ως επιλογή για μόνιμη χρήση σε μελλοντικό χρόνο. Και σε κάθε περίπτωση είναι αρνητικοί απέναντι στο ενδεχόμενο πλήρους αντικατάστασης της παραδοσιακής μορφής εργασίας. Ρόλο σε αυτήν την επιλογή σίγουρα διαδραματίζουν και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που συνδέονται με το ρόλο του φορέα και τη φύση των καθηκόντων.

Παρόμοια αποτελέσματα αποτυπώνονται και σε έρευνα που διεξήγαγε πρόσφατα η εταιρία δημοσκοπήσεων PULSE RC για το εργασιακό τοπίο μετά τη

λήξη της πανδημίας που διεξήχθη με πρωτοβουλία της εταιρείας στρατηγικής επικοινωνίας SOCIALDOO και το βασικό αποτέλεσμα ήταν ότι η φυσική παρουσία στην εργασία μοιάζει μάλλον αναντικατάστατη.⁸³

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, η φυσική παρουσία στα γραφεία εξακολουθεί να έχει πλεονεκτήματα για εργαζόμενο και επιχείρηση, σύμφωνα με το 80% των συμμετεχόντων, ενώ οι 6 στους δέκα (59%), μετά από την πανδημία και εφόσον έχουν τη δυνατότητα επιλογής, θα επέλεγαν την «εργασία στο Γραφείο, έναντι 3 στους δέκα που θα επέλεγαν το «Σπίτι».⁸⁴

Σε κάποιες περιπτώσεις, και εφόσον πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις, θα μπορούσε να υιοθετηθεί ένα υβριδικό μοντέλο, ένα εργασιακό καθεστώς που συνδυάζει την τηλεργασία και την εργασία με φυσική παρουσία, ούτως ώστε να γίνεται εκμετάλλευση των ωφελειών και των δύο τρόπων εργασίας, και πιθανώς να επιτυγχάνεται μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ευελιξία.

Σε κάθε περίπτωση, όπως επισημαίνει ο κ. Κουζής, απαιτείται η δημιουργία ενός πλαισίου προστασίας του εργαζόμενου απέναντι σε φαινόμενα καταστρατήγησης των εργασιακών δικαιωμάτων τόσο από πλευράς νομοθεσίας όσο και από πλευράς αποτελεσματικότητας των ελεγκτικών μηχανισμών.⁸⁵

⁸³ <https://www.news247.gr/koinonia/tilergasia-ta-kerdi-kai-oi-zimies-mesa-apo-ti-matia-tilergazomenon.9127649.html>

⁸⁴ <https://www.news247.gr/koinonia/tilergasia-ta-kerdi-kai-oi-zimies-mesa-apo-ti-matia-tilergazomenon.9127649.html>

⁸⁵ <https://m.tvxs.gr/mo/i/322493/f/news/ellada/tilergasia-oi-kindynoi-oi-prokliseis-kai-oi-lyseis.html?fbclid=IwAR0AXJrWmax1pIMMcwM3dXsfUH3sKVKUmwaZtOlyzKny1kZ5zUbXQv3jrkY>

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

Βλασσόπουλος, Γ. (2005), Τηλεργασία, Αθήνα, Σάκκουλας

Δημαρέλλης Κ, Εισήγηση στο 16^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Εταιρείας Δικαίου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, επιμέλεια Κ.Παπαδημητρίου)

Δημουλάς Κ.,Ρομπόλης Σ.(1998).Τηλεργασία:απειλή ή πανάκεια; Ενημέρωση ΙΝΕ, τεύχος 37

Δόνος Π.,(2004), Τεχνολογική διακινδύνευση και προστασία προσωπικών δεδομένων, στο Νέες τεχνολογίες και συνταγματικά δικαιώματα, δελ 24 επ

Δούκα Β.(2011),Η προστασία των προσωπικών δεδομένων στη σχέση εργασίας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Ζερδελής Δ. (2017),Ο χρόνος εργασίας στην εποχή της ψηφιακής εργασίας, ΔΕΕ

Καρατζάς Χ.(2010), Οι εργασιακές σχέσεις μετά τις ρυθμίσεις των νέων εργατικών νόμων 2010, Αθήνα, Π.Ι.Μ, Εργασιακή ΟΕ

Κουκιάδης Ι.(1996).Τηλεργασία Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης, Δελτίο Εταιρειών Επιχειρήσεων, τόμος 2, τεύχος 1

Κουκοβίνου Λ, Κουσούνη Α, (1999).Η επίδραση της μικροηλεκτρονικής στις εργασιακές σχέσεις, Το φαινόμενο της τηλεργασίας, Επιθεώρηση Εργατικού Δικαίου, τόμος 58, τεύχος 13

Λαδάς Δ.Ν., Πληροφορική και εργατικό δίκαιο, Εισήγηση στο 16^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Εταιρείας Δικαίου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, επιμέλεια Κ.Παπαδημητρίου)

Ληξουριώτης Ι (1998), Νέες τεχνολογίες, ευέλικτες μορφές απασχόλησης (flexibility) και τηλεργασία (teleworking), Δελτίο Εταιριών Επιχειρήσεων, τόμος 4, τεύχος 3

Ληξουριώτης Ι,(2011),Εργατικό Δίκαιο, Ατομικές Εργασιακές Σχέσεις, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

Μήλιου Α, Πομπότης Α,(2004). Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στο Διαδίκτυο, Εκδόσεις Τζιόλα

Ντούτσης Ν,(1998).Το φαινόμενο της τηλεργασίας, Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, τεύχος 22

Παναγοπούλου- Κουτνατζή Φ, (2012), Ο έλεγχος των εργαζομένων με τεχνικά μέσα- Η περίπτωση του παγκόσμιου συστήματος γεωγραφικού προσδιορισμού, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Πετράκη Γ,(2007).Οι νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, Gutenberg, Αθήνα

Πιερρακέας, Χ. (2003),.New Technologies in Teleworking, Αθήνα, Μεταίχμιο

Σεβαστάκη Ε.(1998).Τηλεργασία και Επιχείρηση, Πηγαίνοντας την εργασία στον εργαζόμενο, Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, τεύχος 10

Σκανδάλης Ι.Β, (2017), Χρόνος εργασίας, η οριοθέτησή του στο σύγχρονο εργατικό δίκαιο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α,(2013),Οικονομική κρίση και εργατικό δίκαιο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα

Τραυλός-Τζανετάτος Δ.Α,(2019),Το εργατικό δίκαιο στην τέταρτη βιομηχανική επανάσταση: Ψηφιοποίηση, ρομποτική και τεχνητή νοημοσύνη, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Χρυσόγονος Κ, (2006), Ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα, Αθήνα

Νόμοι

Νόμος 2639/98, Ρύθμιση εργασιακών σχέσεων, σύσταση Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και άλλες διατάξεις

Νόμος 3846/10, Εγγυήσεις για την εργασιακή ασφάλεια και άλλες διατάξεις

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

Διπλωματικές εργασίες

Βαχαρέλη Α,(2012).Απασχόληση με τη μορφή της τηλεργασίας, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

Μηλλιώτης Ν,(2013).Τηλεργασία, Νομικά και τεχνολογικά ζητήματα, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

Οικονόμου Χ Γ, (2019),Η έννοια του χρόνου εργασίας στη ψηφιακή εποχή, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Εργατικού Δικαίου, Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, Αθήνα

Σκαρίπα Ε (2018):Η τηλεργασία ως ευέλικτη μορφή απασχόλησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Αθήνα

Σεμινάρια

Σεμινάριο “Οι εργασιακές σχέσεις για επιχειρήσεις & εργαζομένους στη μετά Covid-19 εποχή, Νομική Βιβλιοθήκη, 9/7/2020

Ξενόγλωσση

Aguiléra, A.; Lethiais, V.; Rallet, A.; Proulhac, L. Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. *Transp. Res. Part A Policy Pract.* **2016**, *92*, 1–11, doi:10.1016/j.tra.2016.06.021.

Akinwale, B., Lynch, K., Wiggins, R., Harding, S., Bartley, M. and Blaine, D. (2011), ‘Work, permanent sickness and mortality risk: A prospective cohort study of England and Wales, 1971–2006’, *Journal of Epidemiology & Community Health*, Vol. 65, No. 9, pp. 786–792.

Baruch, Y.; Nicholson, N. Home, Sweet Work: Requirements for Effective Home Working. *J. Gen. Manag.* **1997**, *23*, 15–30, doi:10.1177/030630709702300202.

Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G. and Ladekjær Larsen, E. (2017), ‘Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers – results from a systematic review’, *International Journal of Occupational and Environmental Health*, Vol. 23, No. 2, pp. 160–171.

Briggs, C. L. (1986). *Learning How to Ask*. Cambridge: Cambridge University Press.
CBS and TNO (2014), *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* [Netherlands working conditions survey], available at <http://www.monitorarbeid.tno.nl/publicaties/netherlands-working-conditions-survey>.

Chesley, N. (2014), ‘Information communication technology use, work intensification and employee strain and distress’, *Work, Employment and Society*, Vol. 28, No. 4, pp. 589–610.

Eisner, W. E. (1991). *The enlightened eye, qualitative inquiry and the enhancement of educational practice*. New York: Macmillan.

Ellison, N. (2004). *Telework and social change*, Westport, Praeger.

European Commission (2018), Employment and social developments in Europe: Annual review 2018, Publications Office of the European Union, Luxembourg

Eurofound (2015), New forms of employment, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound and the International Labour Organization. Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work; Publications Office of the European Union, Luxembourg and the ILO: Geneva, Switzerland, 2017.

Eurofound and the ILO (2017), Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.

Eurofound (2017), 6th European Working Conditions Survey, <http://dx.doi.org/10.2806/784968>.

Eurofound (2020), Living, working and COVID-19: First findings – April 2020, Dublin

Fonner, K.L. Roloff, M.E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial, *Journal of Applied Communication Research*, **38** (4), pp. 336-361.

Fundación CENIT (2012), Teletrabajo, cambio climático y políticas públicas: Encuesta a teletrabajadores de empresas de la ciudad autónoma de Buenos Aires [Telework, climate change and public policies: Survey of teleworkers of companies in the autonomous city of Buenos Aires], Fundación CENIT, Buenos Aires.

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

Gibson, J.W. Blackwell, CW. Dominicis, P. Demerath, N. (2002). Telecommuting in the 21st Century: Benefits, Issues and Leadership Model

Green, F. (2006), Demanding work: The paradox of job quality in an affluent economy, Princeton University Press, Princeton, New Jersey, USA.

Greenworking (2012), Le télétravail dans les grandes entreprises françaises : Comment la distance transforme nos modes de travail [Telework in large French enterprises: How distance transforms our ways of working], Synthesis delivered to the Minister for Industry, Energy and the Digital Economy, Paris.

Haddon L, Silverstone R.(1992). Information and Communication Technologies in the home, The Case of Teleworking, Working Paper 17 University of Sussex

Holtgrewe, U. (2014), ‘New technologies: The future and the present of work information and communication technology’, New Technology, Work and Employment, Vol. 29, No. 1, pp. 9–24.

ILO (2019).Digitalization and decent work: Implications for Pacific Island Countries, Geneva

INSHT [Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo] (2011), Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo [National survey of working conditions], available at <http://encuestasnacionales.oect.es/>.

Lasfargue, Y. and Fauconnier, S. (2015a), Enquête 2015 sur les impacts du télétravail [2015 Survey on the impacts of telework], OBERGO, Paris.

Mason J,(2011), Η διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας, επιστημονική επιμέλεια Νότα Κυριαζή, Πεδίο

Morgan, E.R. (2004).Teleworking: An Assessment of the Benefits and Challenges, European Business Review, 16 (4), pp. 344-357

Ojala, S. (2011), 'Supplemental work at home among Finnish wage earners: Involuntary overtime or taking the advantage of flexibility?', *Nordic Journal of Working Life Studies*, Vol. 1, No. 2, pp. 77–97.

Peters, P.; Bleijenberg, I.; Oldenkamp, E. The Telework Adoption Process in a Dutch and French Subsidiary of the Same ICT-Multinational: How National Culture and Management Principles Affect the Success of Telework Programs. *J. E-Work*. 2009, 3, 1–16.

Popma, J. (2013), The Janus face of the 'New Ways of Work': Rise, risks and regulation of nomadic work, Working Paper July 2013, ETUI, Brussels.

Pyöriä, P.(2011).Managing telework: risks, fears and rules", *Management Research Review*, 34 (4), pp. 386 -399.

Salanova, M., Acosta Antognoni, H., Torrente Barbera, P. and Llorens Gumbau, S. (2013), 'Prácticas organizacionales saludables: Un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo', *Revista de Peruviana de Psicología y Trabajo Social*, Vol. 2, No. 1, pp. 107–120.

Sewell, G. and Taskin, L. (2015), 'Out of sight, out of mind in a new world of work? Autonomy, control and spatiotemporal scaling in telework', *Organization Studies*, Vol. 36, No. 11, pp. 1507–1529.

Shafizadeh, K. Niemeier, D. Mokhtarian, P. Salomon, I. (1998). The Costs and Benefits of Telecommuting: An Evaluation of Macro - scale Literature, Institute of Transportation Studies, University of California

Schutz, A(1976), *The Phenomenology of the Social World*. London,Heinemann

Statistics Sweden (2015), *Labour Force Survey 2015*, Stockholm

Taskin, L. Devos, V. (2005).Paradoxes from the Individualization of Human Resource Management: The Case of Telework, *Journal of Business Ethics*, 62 (1), pp. 13-24.

Taskin, L. Bridoux, F. , (2010). Telework: A challenge to knowledge transfer in organizations, *International Journal of Human Resource Management*, 21 (13), pp. 2503-2520

Tavares, A.I. Telework and Health Effects Review, and a Research Framework Proposal; Munich Personal RePEc Archive Paper, University Library of Munich: Munich, Germany, 2015. Available online: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/71648/1/MPRA_paper_71648.pdf (accessed on 20 March 2020).

Trygg, K. (2014), *Arbetets geografi [Geography of work]*, PhD thesis, Stockholm University, Stockholm.

Vilhelmson B. and Thulin E. (2016), ‘Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden’, *New Technology, Work and Employment*, Vol. 31, No. 1, pp. 77–96.

Walrave, M. and De Bie, M. (2005b), *Teleworking @ home or closer to home: Attitudes towards and experiences with homeworking, mobile working, working in satellite offices and telecentres*, ESF Agentschap, Brussels.

Ηλεκτρονικές Πηγές

<http://www.nomotelia.gr/nservice20/showdoc.asp>

www.intranet.efka@efka.gov.gr

http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52083/SR_TELEWORK_final.pdf

<https://www.taxheaven.gr/news/49810/thlergasia-desmh-10-diataxewn-gia-to-oesmiko-kai-nomiko-plaisio-se-nomosxedio-poy-oa-eroei-tis-epomenes-hmeres-sth-boylh> (πρόσβαση 17/7/2020)

https://www.huffingtonpost.gr/entry/nomiko-plaisio-tilergasia_gr_5f0f3a94c5b65426947a2119?utm_hp_ref=gr-oikonomia&utm_source=Sport24&utm_medium=huffpost_homebig&utm_campaign=24MediaWidget&utm_term=Pos1 (πρόσβαση 16/7/2020)

https://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_751232/lang--en/index.htm (πρόσβαση 3/8/20)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/telework-and-ict-based-mobile-work-flexible-working-in-the-digital-age> (πρόσβαση 31/7/20)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work> (πρόσβαση 17/7/20)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19> (πρόσβαση 6/10/20)

<https://www.eurofound.europa.eu/el/publications/blog/covid-19-unleashed-the-potential-for-telework-how-are-workers-coping> (πρόσβαση 17/7/20)

<http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-a5d52e99/> (πρόσβαση 27/7/20)

<https://www.newmoney.gr/roh/bloomberg/i-evropi-den-ine-etimi-gia-tilergasia-ti-dichnoun-ta-stichia/> (πρόσβαση 27/7/20)

https://yle.fi/uutiset/osasto/news/study_finland_quickest_in_eu_to_shift_to_teleworking_in_corona_era/11344924 (πρόσβαση 26/7/20)

<https://www.kathimerini.gr/1083327/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/h-pandhmia-alla3e-tis-ergasiakes-syn8hkes-ston-idiwtiko-tomea> (πρόσβαση 3/8/20)

<https://www.dw.com/el/%CE%B7-%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%AE%CF%81%CE%B8%CE%B5-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B5%CE%B9/a-54004564> (πρόσβαση 27/7/20)

<https://www.cnn.gr/ellada/story/220887/koronoios-kpmpg-2-stoys-3-ellines-theloy-na-synexisoyn-tin-tilergasia> (πρόσβαση 25/7/20)

<https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/ergasia/epaggelmatiki-eksouthenosi/9587-dikaioma-aposyndesis-ton-ergazomenon-apo-ta-psifiaka-ergaleia-meta-to-peras-tou-orariou-tous.html> (πρόσβαση 20/12/20)

<https://www.efsyn.gr/node/239347> (πρόσβαση 20/12/20)

<https://www.lawspot.gr/nomika-nea/dikaioma-stin-aposyndesi-i-gallia-shediazei-na-apagoreysei-tin-apostoli-epaggelmatikon> (πρόσβαση 20/12/20)

<https://www.news247.gr/koinonia/tilergasia-ta-kerdi-kai-oi-zimies-mesa-apo-ti-matia-tilergazomenon.9127649.html> (πρόσβαση 25/1/21)

<https://m.tvxs.gr/mo/i/322493/f/news/ellada/tilergasia-oi-kindynoi-oi-prokliseis-kai-oi-lyseis.html?fbclid=IwAR0AXJrWmax1pIMMcwM3dXsfUH3sKVKUmwaZtOlyzKnY1kZ5zUbXQv3jrkY> (πρόσβαση 6/8/20)

https://www.researchgate.net/publication/341080024_Teleworking_in_the_context_of_the_Covid-19_Crisis (πρόσβαση 18/9/2020)

https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_covid_and_telework_final_pdf (πρόσβαση 18/9/2020)

<https://analusetο.gr/tilergasia-nomiko-plesio-kritiki-analisi-tis-ntenias-birmpili/> (πρόσβαση 15/4/2020)

<https://www.dikastiko.gr/eidhsh/olokliro-to-schedio-gia-tin-tilergasia-sto-dimosio-nomotheteitai-se-2-mines-posoys-afora-me-poio-orario-kai-poies-amoives/> (πρόσβαση 9/2/21)

Παράρτημα 1:Οι συνεντεύξεις

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στα γραφεία των συνεντευξιαζόμενων στη Γενική Διεύθυνση Εισφορών του e-ΕΦΚΑ το διάστημα 10-20 Νοεμβρίου 2020.

Συνέντευξη 1:45 ετών, γυναίκα, υπάλληλος, τεχνολογικής εκπαίδευσης, παντρεμένη με δύο παιδιά κάτω των 12 ετών

Ερ: Καταρχάς. Δουλεύετε στον ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ:Μάλιστα, δουλεύω στον ΕΦΚΑ.

Ερ: Εφαρμόζεται καθεστώς εργασίας από το σπίτι στον ΕΦΚΑ;

Απ:Ναι

Ερ: Λόγω της πανδημίας, δηλαδή είναι η πρώτη φορά που εφαρμόζεται;

Απ:Ναι, λόγω της πανδημίας. Την είχαμε εφαρμόσει και το Μάρτιο και την εφαρμόζουμε και τώρα.

Ερ: Με ποιο τρόπο οργανώνεται, δηλαδή πόσες φορές την εβδομάδα;

Απ:Η οδηγία από τη Γενική Διεύθυνση ήταν να είμαστε περίπου στο 50%, 2 ημέρες είμαστε εκτός υπηρεσίας και 1 εντός. Δηλαδή 2 ημέρες τηλεργασία και 1 ημέρα στην υπηρεσία.

Ερ: Αυτήν την περίοδο αυτό;

Απ:Αυτήν την περίοδο. Πριν από περίπου 1-2 εβδομάδες είχαμε μέρα παρά μέρα.

Ερ: Τον Απρίλιο;

Απ: Τον Απρίλιο ήμασταν βδομάδα παρά βδομάδα.

Ερ: Ποιο είναι το αντικείμενο των εργασιών στην εργασία από το σπίτι; Δηλαδή είναι ίδιο με το αντικείμενο που εκτελείτε και στην υπηρεσία; Υπάρχει κάποια διαφορά;

Απ: Υπάρχει διαφορά.

Ερ: Έχουν ανατεθεί άλλες εργασίες;

Απ: Άλλες εργασίες δεν έχουν ανατεθεί. Υπάρχει όμως ένα κομμάτι που δεν μπορεί να γίνει από την οικία.

Ερ: Τι αφορά αυτό το κομμάτι;

Απ: Αφορά τη διαχείριση του συστήματος του ΟΠΣ, στο οποίο δεν μπορώ να έχω πρόσβαση από το σπίτι. Έχουμε δυσκολία δηλαδή με αυτό. Όλες οι άλλες εργασίες που γίνονται μέσω του υπολογιστή, πχ τα ηλεκτρονικά μηνύματα και η διαχείριση

των email γίνονται από το σπίτι. Μόνο αυτό το κομμάτι, το οποίο όμως δεν είναι πολύ μεγάλο μέρος της δουλειάς. Στην παρούσα φάση όμως είναι σημαντικό.

Ερ: Γιατί είναι τόσο σημαντικό;

Απ: Γιατί έχει γίνει μετάπτωση της ΑΠΔ του Δημοσίου στο ΟΠΣ και χρειάζονται κάποιοι έλεγχοι να γίνουν και στην παρούσα φάση είναι μία δυσκολία.

Ερ: Γίνεται μόνο από το γραφείο.

Απ: Γίνεται μόνο από το γραφείο.

Ερ: Σας παρείχε η υπηρεσία εξοπλισμό για την τηλεργασία;

Απ: Όχι.

Ερ: Τίποτα;

Απ: Τίποτα

Ερ: Ούτε υπολογιστή, ούτε κινητό, ούτε εκτυπωτή;

Απ: Τίποτα απολύτως.

Ερ: Γενικά τι έχετε να μας πείτε για την εμπειρία, τι θα μας λέγατε σαν γενική εντύπωση;

Απ: Θεωρώ ότι θα μπορούσε να βελτιωθεί, ότι τώρα στην πανδημία είναι απαραίτητη η τηλεργασία, γιατί μας προφυλάσσει. Σίγουρα δεν είναι ίδια η ποιότητα εργασίας από το σπίτι όπως είναι στο γραφείο, δεδομένων κάποιων προβλημάτων όμως που υπάρχουν, εννοώ τεχνολογικής φύσεως. Δηλαδή εγώ προσπαθώ να συνδεθώ στον υπολογιστή εδώ μέσω του σπιτιού με το Cisco Any Connect και δεν μπορώ με τίποτα να συνδεθώ. Είναι από το Μάρτιο αυτό. Οπότε έχω αναγκαστεί να αγοράσω έναν σκληρό δίσκο για να αντιγράψω όλα μου τα δεδομένα για να τα έχω στο σκληρό. Τα email και όλα αυτά, επειδή είναι webmail μπορώ να τα βλέπω, αλλά θα ήταν πολύ πιο εύκολο να μπορώ να έχω πρόσβαση στον υπολογιστή μου. Μέχρι στιγμής δεν τα έχω καταφέρει. Και επίσης δεν υπάρχει και η άμεση επικοινωνία, δηλαδή κάποιες φορές χρειάζεται η άμεση συνεργασία. Όχι βέβαια ότι είναι απαραίτητο 100%, αλλά είναι πιο ομαλή η ροή της εργασίας.

Ερ: Σας έχει φανεί ως κάτι αρνητικό και η απομόνωση; Ή ως προς την εκτέλεση των καθηκόντων σας;

Απ: Η απομόνωση τώρα στη φάση που βρίσκομαι εγώ, επειδή έχω μικρά παιδιά και επειδή είναι πολύτιμη η βοήθειά μου και από εκεί επειδή και τα παιδιά βρίσκονται τώρα στο σπίτι και με το συντονισμό όλο χρειάζεται, δεν μπορώ να πω. Σίγουρα όμως η δουλειά στο γραφείο είναι άλλη η ποιότητα από κοινωνικής πλευράς και από πλευρά συνεργασίας με τους άλλους ανθρώπους

Ερ: Μιας και αναφέρατε τα παιδιά, έχει συμβάλει η τηλεργασία στην καλύτερη συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής

Απ: Εντάξει, τώρα συμφιλίωση δηλαδή με ποια έννοια; Η αλήθεια είναι

Ερ: Ως προς το πώς ανταποκρίνεσθε

Απ: Ναι, το οποίο δεν το είπα και πριν. Ότι ναι μεν μπορώ να βοηθάω τα παιδιά στο σπίτι με την τηλεκπαίδευση που έχουν και εκείνα, ωστόσο αυτό εμένα μου κάνει πιο δύσκολη την τηλεργασία. Γιατί κάποιες στιγμές που πρέπει να κάτσω να γράψω ένα έγγραφο να κάνω μία απάντηση, όταν σε φωνάζουν τα παιδιά η αλήθεια είναι ότι σου αποσπά την προσοχή. Και μπορεί να συμπληρώσω αυτόν τον χρόνο μετά, δηλαδή να κάτσω το απόγευμα ή και το βράδυ που τα παιδιά κοιμούνται, το οποίο δεν θα το έκανα διαφορετικά

Ερ: Άρα υπάρχει διαφορετική οργάνωση του χρόνου

Απ: Σίγουρα. Σίγουρα διαφορετική οργάνωση του χρόνου και περισσότερος χρόνος απαιτείται.

Ερ: Συνοψίζοντας και από τις προηγούμενες ερωτήσεις, ως θετικές πτυχές της τηλεργασίας έχετε να αναφέρετε;

Απ: Ναι. Θετικές πτυχές μπορώ να πω ότι είναι το προφυλασσόμαστε από την πανδημία καταρχήν το βασικότερο, δεν χρειάζονται δηλαδή άσκοπες μετακινήσεις. Ότι η αλήθεια είναι ότι στο σπίτι σου είσαι σίγουρα πιο άνετα, από την άποψη της άνεσης πώς να το πω ότι είσαι στο σπίτι. Δεν έχω και κάτι άλλο θετικό.

Ερ: Αρνητικά;

Απ: Αρνητικά υπάρχουν. Αλλά νομίζω ότι σε αυτή τη φάση που διανύουμε είναι πολύ πιο σημαντικό να μένουμε ασφαλείς στο σπίτι και να μην μετακινούμαστε. Αν με ρωτούσατε μόνιμη τηλεργασία, θα έλεγα όχι

Ερ: Αυτή είναι η επόμενη και τελευταία ερώτηση. Πιστεύετε ότι μπορεί να καθιερωθεί; Με έναν τρόπο να γίνει ένας μόνιμος τρόπος οργάνωσης της εργασίας;

Απ: Νομίζω ότι αυτό όχι δεν μπορεί να γίνει. Ειδικά στο Δημόσιο που δουλεύουμε εμείς καταρχήν δεν υπάρχει ο τεχνολογικός εξοπλισμός που θα μπορέσει να βοηθήσει. Γιατί είναι και ένα πολύ βασικό κομμάτι, να μπορείς να νιώθεις ότι όλη σου, ότι το να φέρνεις το γραφείο στο σπίτι τεχνολογικά εννοώ. Αν γινόταν αυτό, ίσως. Μόνιμη τηλεργασία δεν θα το ήθελα.

Ερ: Κάποιες ημέρες την εβδομάδα

Απ: Κάποιες ημέρες την εβδομάδα ναι, με προϋποθέσεις όμως

Συνέντευξη 2:42 ετών, γυναίκα, υπάλληλος, πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, ανύπαντρη

Ερ: Καταρχάς, δουλεύετε στον ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ:Μάλιστα, δουλεύω στον ΕΦΚΑ.

Ερ: Εφαρμόζεται καθεστώς εργασίας από το σπίτι στον ΕΦΚΑ;

Απ:Ναι

Ερ: Τώρα, αυτήν την περίοδο ή και στο πρώτο κύμα;

Απ:Και στο πρώτο κύμα

Ερ: Είναι η πρώτη φορά όσα χρόνια εργάζεσθε που εφαρμόζεται τηλεργασία;

Απ: Είναι η πρώτη φορά μέσα στο 2020 λόγω/με αφορμή της πανδημίας.

Ερ: Με ποιο τρόπο οργανώνεται, δηλαδή πόσες φορές την εβδομάδα;

Απ:Στις αρχές, την πρώτη περίοδο ήμασταν βδομάδα παρά βδομάδα. Ήταν και δύο εβδομάδες εκτός και μία εντός. Τώρα είναι δύο ημέρες εκτός και μία εντός

Ερ: Η υπηρεσία σας παρείχε εξοπλισμό για την εργασία από το σπίτι;

Απ: Όχι, με προσωπικά μέσα, με προσωπικό laptop ουσιαστικά γίνεται η εργασία

Ερ: Το αντικείμενο των εργασιών που εκτελείτε από το σπίτι ποιο είναι και αν είναι το ίδιο με αυτό που κάνετε στην υπηρεσία. Υπάρχει κάποια διαφορά στα καθήκοντα και στις εργασίες που εκτελείτε;

Απ: Ως προς τα καθήκοντα και τις εργασίες όχι. Αλλά δεν υπάρχει ας πούμε το ΟΠΣ, δεν υπάρχει η δυνατότητα να μπούμε σε αυτό. Η εργασία συνήθως είναι email και γράψιμο κειμένων. Απάντηση email ή αιτημάτων γενικώς.

Ερ: Γενικά τι έχετε να μας πείτε για την εμπειρία, πώς θα την αξιολογούσατε, πώς θα την κρίνατε;

Απ: Εγώ προσωπικά θεωρώ ότι η τηλεργασία ως ένα βαθμό μπορεί να βοηθήσει και ωφελεί για όλο αυτό που συμβαίνει, αλλά σαν πλήρη απασχόληση..

Ερ: Με ποιους τρόπους ωφελεί;

Απ: Χωρίς το να έρχεσαι καθόλου στην εργασία είναι λίγο δύσκολο να εκτελεστεί.

Ερ: Από ποια άποψη;

Απ: Από την άποψη του εξοπλισμού ένα κομμάτι, της συνεργασίας με τους συναδέλφους, με τα Τμήματα και τις Διευθύνσεις. Από αυτό το κομμάτι ουσιαστικά.

Ερ: Δεν μπορεί να εφαρμοστεί για αυτούς τους λόγους αλλά είναι κάτι θετικό λέγατε πριν;

Απ: Ναι, μπορεί να εφαρμοστεί σε κάποια πλαίσια, αλλά εξ' ολοκλήρου τηλεργασία, δεν θεωρώ ότι μπορεί.

Ερ: Δηλαδή κάποιες μέρες την εβδομάδα ενδεχομένως

Απ: Ίσως, ναι.

Ερ: Ποια είναι τα θετικά που βρίσκετε;

Απ: Το θετικό είναι ίσως μόνο το κομμάτι το ότι ίσως είσαι πιο συγκεντρωμένος σε ένα βαθμό. Σε έναν άλλο βαθμό όμως τα τηλέφωνα κατά κάποιο τρόπο δεν απαντιούνται, έτσι δεν έχεις τη δυνατότητα να απαντάς τηλέφωνα που σε παίρνουν για διευκρίνιση και δεν έχεις τη δυνατότητα, αυτό που είπα, της συνεργασίας, και αντίστοιχα τη δυνατότητα του να βλέπεις όλα τα συστήματα που έχεις. Δεν έχεις πρόσβαση δηλαδή. Είναι ένα εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ένα χρονικό διάστημα. Δεν είναι όμως ένα πάγιο εργαλείο, θα έλεγα εγώ.

Ερ: Ως προς τις κοινωνικές πτυχές, δηλαδή για παράδειγμα ότι είστε απομονωμένη στο σπίτι ή η συμφιλίωση εργασιακής-επαγγελματικής με την ιδιωτική ζωή, πώς θα τα κρίνατε αυτά τα στοιχεία, τα σημεία;

Απ: Υπάρχει ένα θέμα. Βέβαια, εντάξει εγώ δεν έχω οικογένεια, δεν έχω παιδιά οπότε αυτό κατά κάποιον τρόπο είναι πιο βολικό για μένα. Αλλά φαντάζομαι ότι αν υπήρχε κάτι ανάλογο, δηλαδή αν είχα οικογένεια, θα ήταν πολύ πιο δύσκολο, η συμβίωση δηλαδή με όλους μέσα στο σπίτι, να υπάρχει δηλαδή η εργασία μέσα στο σπίτι.

Συνέντευξη 3:43 ετών, γυναίκα, υπάλληλος, πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, παντρεμένη χωρίς παιδιά

Ερ: Εργάζεσθε στον ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ: Μάλιστα.

Ερ: Στην υπηρεσία σας, στο φορέα σας εφαρμόζεται τηλεργασία;

Απ: Μάλιστα.

Ερ: Λόγω του κορονοϊού;

Απ: Λόγω του κορονοϊού.

Ερ: Και στο πρώτο κύμα και στο δεύτερο;

Απ: Και στο πρώτο και στο δεύτερο.

Ερ: Πώς οργανώθηκε η τηλεργασία, δηλαδή πόσες φορές την εβδομάδα, με τα ωράρια, πώς ήταν ο προγραμματισμός;

Απ: Στο πρώτο κύμα είχαμε ανά εβδομάδα και στο δεύτερο κύμα μία ημέρα ερχόμαστε στη δουλειά και δύο ημέρες λείπουμε στο σπίτι.

Ερ: Η υπηρεσία σας παρείχε εξοπλισμό;

Απ: Όχι. Εμείς ερωτηθήκαμε στην αρχή από την υπηρεσία αν διαθέτουμε εξοπλισμό, laptop ή σταθερό υπολογιστή, και εφόσον τους ενημερώσαμε ότι διαθέταμε, τότε στην περίπτωση αυτή δεν μου χορήγησαν.

Ερ: Τα καθήκοντά σας έχουν αλλάξει στην περίοδο εργασίας από το σπίτι, δηλαδή οι εργασίες που εκτελείτε από το γραφείο διαφέρουν από αυτές που κάνετε από το σπίτι;

Απ: Η αλήθεια είναι ότι στο σπίτι έχω πάρει πολύ πιο δύσκολα και πιο χρονοβόρα πράγματα, τα οποία εδώ στο γραφείο δεν θα τα έκανα, πηγαίνανε όλο και παραπίσω.

Ερ: Για ποιους λόγους;

Απ: Γιατί στο σπίτι είμαι πιο ήσυχη, έχω περισσότερη ησυχία. Αυτό βέβαια μού γυρίζει μπούμερανγκ, διότι ασχολούμαι περισσότερες ώρες. Ξεφεύγω, δεν κοιτάω την ώρα πια, καθόλου. Για παράδειγμα, έχω τις εισηγήσεις προς το ΣΚΑ, είναι συγκεκριμένες εισηγήσεις που γίνονται σε μία επιτροπή του Υπουργείου Εργασίας, αυτές οι εισηγήσεις είναι μαζί με τους φακέλους, πρέπει να γίνει μελέτη του ατομικού φακέλου του ασφαλισμένου. Είχαν έρθει εδώ, ήταν αρκετούς μήνες, δεν έχω τη δυνατότητα να το κάνω αυτό με την ησυχία μου στο γραφείο, επειδή θέλει μελέτη. Οπότε λοιπόν όλοι αυτοί οι φάκελοι σιγά σιγά, και μάλιστα έχω φτάσει σε ένα πάρα πολύ καλό σημείο σχεδόν να τελειώσω να μου μείνει ένας μόνο φάκελος. Αλλά γύρισε μπούμερανγκ στη ζωή μου την προσωπική γιατί δεν τελειώνω στις 3.30 στις 4.30, σε μια νορμάλ ώρα. Έφτασα στο σημείο να τελειώσω και στις 10 και 11 το βράδυ. Δεν υπάρχει το ωράριο πια. Κοιτάω να βγάλω τη δουλειά χωρίς να υπάρχει ωράριο.

Ερ: Έχετε πάρει και μια τέτοια κατεύθυνση από τους προϊσταμένους σας;

Απ: Όχι, όχι. Όμως η προϊσταμένη και η διευθύντρια έχουν πινακάκι με το οποίο μετράνε την απόδοση της εβδομάδας. Κάτι το οποίο δεν υπήρχε υπό πίεση στις συνθήκες παρουσίας του γραφείου

Ερ: Η ησυχία που αναφέρατε στο σπίτι είναι κάτι που σας έχει ικανοποιήσει. Άλλα θετικά στο καθεστώς τηλεργασίας έχετε βρει; Και φαντάζομαι ότι συνδυάζεται με την αυτονομία.

Απ: Ναι, υπάρχει αυτονομία, εντάξει ναι, ησυχία. Έχω τα θετικά ότι μπορώ να χρησιμοποιήσω τις πηγές που έχω για παράδειγμα τη νομοτέλεια ή κάποια συστήματα μέσω του υπολογιστή. Όμως η αλήθεια είναι ότι επειδή εγώ χρησιμοποιώ

συστήματα του πρώην ΟΑΕΕ για τα οποία δεν έχω τη δυνατότητα να μπω από το σπίτι, αναγκάζομαι τις ημέρες που έρχομαι εδώ, εκτυπώνω ό,τι μου χρειάζεται για να το πάρω σπίτι. Πρέπει από πριν να έχω προγραμματίσει τι θέλω και τι πρέπει να εκτυπώσω. Δεν μου παρέχεται δηλαδή η δυνατότητα να εργαστώ πλήρως και πολύ καλά. Τώρα από εκεί και πέρα, για άλλες νοικοκυρές, για άλλες εργαζόμενες είναι πιο εύκολο, κοιτάνε και το σπίτι τους. Κάνω και κάποιες δουλειές, κάνω και κάποια διαλείμματα, αλλά ίσως είναι ο χαρακτήρας μου τέτοιος που δεν θα σηκωθώ εύκολα από την καρέκλα. Πιο πολύ αφοσίωση έχω στο σπίτι από ό,τι έχω εδώ. Εδώ έχω πολλές διακοπές με τα τηλέφωνα, με ζητάει ο ένας, να κατεβαίνω για εξυπηρέτηση κοινού. Ενώ στο σπίτι δεν είναι έτσι. Στο σπίτι έχει περισσότερη θυσία, να στο πω έτσι. Θυσιάζεις περισσότερο.

Ερ: Τι σας έχει φανεί αρνητικό, θα μπορούσατε να σκεφτείτε κάτι που δεν σας ικανοποιεί;

Απ: Το βασικό αρνητικό που δεν με ικανοποιεί είναι ακριβώς γιατί βλέπω το πόσο σιγά σιγά εξελίσσεται η τηλεργασία, φοβάμαι μήπως στο μέλλον κάποια στιγμή ακριβώς εξαιτίας της ανάπτυξης αυτής αρχίσουν και προστεθούν οι ώρες εργασίας μας και μειωθούν οι κανονικές μας άδειες, διότι ακριβώς μας παρέχεται αυτή η δυνατότητα να εργαζόμαστε με αυτήν την ελευθερία εντός εισαγωγικών. Κατά αυτή τη λογική, θα μπορεί να σου πει για πιο ευέλικτο ωράριο. Από εκεί και πέρα η νοικοκυρά θα έχει να σκεφτεί το σπίτι της, θα θυσιαστεί απέναντι στο χρόνο που έχει για τα παιδιά της. Διότι δεν γυρίζεις πλέον σε ένα συγκεκριμένο ωράριο, να ξέρει ότι θα έχει τις ώρες για το παιδί της, τις ώρες για το σπίτι. Θα μου πείτε είναι ευέλικτο, μπορεί η ίδια να το επιλέξει. Δεν είναι τόσο εύκολο. Για μένα, βλέπω εγώ ας πούμε αυτές τις μέρες που έχω δουλέψει πέφτεις στη παγίδα του ευέλικτου και παρασύρεσαι. Με το καθημερινό που έρχεσαι εδώ, βάζεις όρια, βάζεις πλαίσια. Ενώ με το ευέλικτο, πέφτεις στη παγίδα. Ή που θα πηγαίνεις να εργάζεσαι σερί ή που θα τεμπελιάζεις εντός εισαγωγικών. Δεν υπάρχει, κάπου το χάνεις

Ερ: Οπότε βλέπετε η τηλεργασία υπάρχει μία κατεύθυνση να καθιερώνεται;

Απ: Ναι, το βλέπω να καθιερώνεται. Γιατί αν δουν ότι πραγματικά τρέχει αυτό το σύστημα., δεν ξέρω αν συμβεί επί καθημερινής βάσης. Δεν ξέρω πώς ακριβώς. Να σας πω ένα παράδειγμα άλλο. Τις μητέρες που έχουν άδεια ή τις έγκυες. Θα πουν ότι αφού κάθεται στο σπίτι μπορείς να δουλέψεις. Οπότε μπορεί να αλλάξουν πράγματα όπως τα ξέρουμε και με τις άδειες.

Συνέντευξη 4:46 ετών, άνδρας, υπάλληλος, πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, παντρεμένος χωρίς παιδιά

Ερ: Καταρχάς, δουλεύετε στον ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ: Μάλιστα, δουλεύω στον ΕΦΚΑ.

Ερ: Εφαρμόζεται καθεστώς εργασίας από το σπίτι στον ΕΦΚΑ;

Απ: Ναι

Ερ: Αυτήν την περίοδο λόγω κορονοϊού;

Απ: Αυτήν την περίοδο λόγω κορονοϊού;

Ερ: Και στο προηγούμενο κύμα είχε εφαρμοστεί;

Απ: Και στο προηγούμενο κύμα είχε εφαρμοστεί.

Ερ: Είναι η πρώτη φορά που εφαρμόζεται;

Απ: Λόγω κορονοϊού είναι η πρώτη φορά στον ΕΦΚΑ που εφαρμόζεται. Δεν είχαμε στο παρελθόν ούτε ως τέως ΙΚΑ, προφανώς δεν είχαμε τίποτα απολύτως.

Ερ: Με ποιο τρόπο οργανώνεται, δηλαδή πόσες φορές την εβδομάδα, μέρα-μέρα, θέλετε να μου πείτε ως προς αυτό;

Απ: Στο πρώτο κύμα, στο πρώτο lockdown εφαρμόστηκε βδομάδα παρά βδομάδα. Στο τωρινό κύμα, σε αυτό που διανύουμε τώρα, 2 ημέρες τηλεργασία, 1 ημέρα παρουσία. Είναι μια δυναμική διαδικασία ανάλογα με τον αριθμό των υπαλλήλων που δύνανται να το κάνουν και ανάλογα με τους περιορισμούς που θέτει το lockdown.

Ερ: Η υπηρεσία σας παρέχει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την τηλεργασία, δηλαδή υπολογιστές, εκτυπωτές, κινητά;

Απ: Σαφέστατα και όχι. Για να είμαστε απόλυτα ακριβείς, κάποιου τύπου hardware όπως κάμερες, ακουστικά έδωσε σε κάποια στελέχη που ήταν προϊστάμενοι και πάνω. Σε εμένα προσωπικά ως υπάλληλο δεν έδωσε τίποτα. Δεν έδωσε, ερωτήθηκα αν απαιτείται υπολογιστής, και επειδή διέθετα, δεν προχώρησε τίποτα περισσότερο. Δεν γνωρίζω τη διαδικασία σε περίπτωση που δεν είχα.

Ερ: Ποιο είναι το αντικείμενο των εργασιών που εκτελείτε από το σπίτι και αυτό διαφέρει από τις εργασίες που εκτελείτε στο γραφείο;

Απ: Θα έλεγα ότι δεν έχει πολύ μεγάλη διαφορά παρά μόνο να έχω μία ευκολία στο να έχω εκτυπώσιμα αρχεία μπροστά μου ή όχι ηλεκτρονικά, είναι στη διακριτική

ευχέρεια του καθενός. Εμένα δεν μου δημιουργεί κανένα πρόβλημα γιατί όλα τα υπόλοιπα πληροφοριακά δεδομένα που απαιτούνται, τύπου Νομοτέλεια ή Ίριδα ή ότι οτιδήποτε άλλο μπορεί να γίνει διασύνδεση από το σπίτι. Εκτός VPN, μπορεί να γίνει από το σπίτι κανονικά.

Ερ: Γενικά για το πώς σας έχει φανεί η εργασία από το σπίτι και ως θετικές και ως αρνητικές πτυχές, ποια στοιχεία της εργασίας, του τρόπου αυτού οργάνωσης της εργασίας σας έχουν φανεί θετικά και ποια αρνητικά;

Απ: Όσον αφορά την τηλεργασία αυτή καθαυτή υπάρχει ένα αίτιο που την οδήγησε να εφαρμοστεί και αυτό είναι η προστασία από τον ιό. Οπότε σε αυτήν την περίπτωση

Ερ: Ο ιός βέβαια κάποια στιγμή δεν θα υπάρχει καλώς εχόντων των πραγμάτων. Εμείς εξετάζουμε τον τρόπο οργάνωσης

Απ: Ακριβώς. Οι υποδομές και οι δομές που δημιουργούνται και η νοοτροπία το πιο σημαντικό που πάει να στηθεί πάνω στην τηλεργασία είναι ένα εργαλείο που δεν πρέπει να σταματήσει με την παύση του lockdown.

Ερ: Λέτε ότι δεν πρέπει;

Απ: Δεν πρέπει.

Ερ: Άρα την κρίνετε θετικά.

Απ: Την κρίνω θετικά.

Ερ: Με ποια κριτήρια;

Απ: Της ευκολίας διαχείρισης των ζητημάτων που μπορούν να γίνουν από οπουδήποτε πλέον λόγω της διασύνδεσης των συστημάτων, με μία μικρή παρατήρηση ότι πρέπει να γίνει διασύνδεση και με το πληροφοριακό σύστημα του τέως ΙΚΑ που αυτή τη στιγμή δεν υπάρχει λόγω λογισμικού η δυνατότητα αυτή λόγω της παλαιότητας των υπολογιστών του τέως ΙΚΑ. Εάν και αυτό ρυθμιστεί σαν λογισμικό, τότε τη δουλειά που κάνω από το γραφείο μου, θα μπορώ να την κάνω και από το σπίτι μου. Για οποιαδήποτε αιτία. Αν λοιπόν παραμείνει νομικά η δυνατότητα τηλεργασίας χωρίς να υπάρχει το lockdown και ο κορονοϊός, θα μπορούσε να γίνει από άποψη απόδοσης, θα μπορούσε να γίνει από άποψη παράλληλων υποχρεώσεων, θα μπορούσε να γίνει σε υπαλλήλους που έχουν άλλες υποχρεώσεις όπως μαμάδες ή μειωμένα ωράρια ή οτιδήποτε και να έχει μία αποτελεσματικότητα. Στο παρόν νομικό σύστημα δεν νομίζω ότι είναι εφικτό βέβαια, απαιτούνται ενέργειες

Ερ: Αρνητικά χαρακτηριστικά βρίσκετε στην τηλεργασία;

Απ: Πρακτικά η διασύνδεση με τους υπολογιστές μέσω VPN γιατί είναι θέμα λογισμικού και ακόμα είμαστε σε εμβρυακό στάδιο. Αν το λογισμικό είναι αποδοτικό και πλήρως λειτουργικό, δεν νομίζω ότι υπάρχει κάποιο αρνητικό θέμα. Η απόδοσή μου η ίδια, εάν θέλω να είναι η ίδια, έγκειται στις διαδικασίες ελέγχου των στελεχών και από εκεί και πέρα δεν νομίζω ότι υπάρχει κάποιο ζήτημα. Σε πρώτη φάση, σε πρώτη ανάγνωση. Αν θέλουμε να το πάμε πολύ μετά και αν πει κάποιος ότι η τηλεργασία μπορεί να διακινδυνεύσει τις θέσεις εργασίας μας, είναι συζητήσιμο αυτό. Αλλά σε πρώτη φάση. όχι.

Συνέντευξη 5:40 ετών, γυναίκα, υπάλληλος , πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, παντρεμένη με δύο παιδιά κάτω των 12 ετών

Ερ: Εργάζεστε στον ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ: Ναι.

Ερ: Στην υπηρεσία σας εφαρμόζεται καθεστώς εργασίας από το σπίτι;

Απ: Μάλιστα.

Ερ: Λόγω της πανδημίας τώρα το 2020;

Απ: Ναι ναι

Ερ: Δεν έχει εφαρμοστεί ποτέ στο παρελθόν ξανά;

Απ: Όσο καιρό είμαι εγώ εδώ από το 2008 όχι.

Ερ: Εφαρμόστηκε και τον Μάρτιο-Απρίλιο στο πρώτο κύμα;

Απ: Μάλιστα

Ερ: Πώς οργανώνεται, δηλαδή για πόσες φορές τη βδομάδα, πόσες μέρες τη βδομάδα κάνετε εργασία από το σπίτι ή βδομάδα-βδομάδα;

Απ: Στην τωρινή κατάσταση είναι 2 ημέρες εργασία από το σπίτι, 1 ημέρα εργασία στην υπηρεσία, στην παρούσα φάση.

Ερ: Ποιο είναι το αντικείμενο των εργασιών που εκτελείτε από το σπίτι; Διαφέρουν τα καθήκοντά σας από αυτά που εκτελείτε στο γραφείο;

Απ: Αντικείμενο είναι έλεγχος email, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και απάντηση, έλεγχος εγγράφων που έχουν ανατεθεί στον συγκεκριμένο υπάλληλο και απαντητικών εγγράφων, έλεγχος και σύνταξη απαντητικών εγγράφων. Στο μόνο που διαφοροποιείται είναι ότι δεν έχουμε τις κλήσεις μέσω τηλεφώνου από τους πολίτες και την εξυπηρέτηση τη δια ζώσης.

Ερ: Σας παρείχε η υπηρεσία εξοπλισμό;

Απ: Όχι, προσωπικός είναι ο εξοπλισμός εξ' ολοκλήρου.

Ερ: Γενικά για την εμπειρία για το καθεστώς τηλεργασίας τι έχετε να μας πείτε;

Απ: Στην κατάσταση την τωρινή ως έχει που είναι μια πανδημία και υπάρχει πρόβλημα και κίνδυνος στη δημόσια υγεία το θεωρώ απαραίτητο. Από εκεί και πέρα αν θέλετε την προσωπική μου άποψη, δεν μπορεί να αντικατασταθεί σε καμία περίπτωση η δική μας εργασία με την εργασία από το γραφείο που έχεις άμεση επαφή με τον ασφαλισμένο, έχεις τα τηλέφωνα που πρέπει να απαντήσεις και την επαφή με το αρχείο και τους συναδέλφους για την ανταλλαγή απόψεων και τη σύνταξη εγγράφων.

Ερ: Άρα αυτά κρίνετε ως αρνητικά;

Απ: Ναι ναι βέβαια

Ερ: Άλλες πτυχές της εργασίας από το σπίτι που έχετε αξιολογήσει ως αρνητικές;

Απ: Είναι η χαμηλή σύνδεση μπορώ να πω στην προσπάθεια να μπει στο γραφείο, εκεί κολλάει το σύστημα, με το VPN είναι καμιά φορά αδύνατο να μπει.

Ερ: Οπότε μπαίνετε με άλλον τρόπο;

Απ: Μπαίνω με άλλο τρόπο, μπαίνω με Teamviewer, το οποίο είναι λίγο πιο γρήγορο να. Επίσης θα πρέπει να σημειωθεί ότι στην παρούσα φάση αυτή τη στιγμή που υπάρχει τηλεργασία και σε άλλους ανθρώπους και τα παιδιά έχουν την εργασία για το εκπαιδευτικό τους έργο κτλ, είναι πολύ δύσκολο με έναν υπολογιστή στο σπίτι να ανταποκριθεί μια οικογένεια σε όλες τις ανάγκες.

Ερ: Έχετε έναν υπολογιστή και έχετε και παιδιά οπότε..

Απ: Ναι έναν υπολογιστή. Κατά συνέπεια θα έπρεπε να παρέχει η υπηρεσία τον αναγκαίο εξοπλισμό για να μπορεί να γίνεται απρόσκοπτα η εκτέλεση των καθηκόντων μας

Ερ: Στο σπίτι, με τα παιδιά, έχει λειτουργήσει θετικά το ότι εργάζεστε και εσείς από το σπίτι; Και ως προς το πώς κατανέμετε το χρόνο μεταξύ εργασίας και ιδιωτικού χρόνου

Απ: Για να είμαι ειλικρινής το θεωρώ δύσκολο όταν είναι τα παιδιά στο σπίτι να κάνει κάποιος τηλεργασία. Είναι πολύ δύσκολες οι ισορροπίες, είναι δύσκολο να απομονωθείς, ειδικά αν δεν έχεις και δικό σου χώρο

Ερ: Έχετε εσείς δικό σας χώρο;

Απ: Όχι δεν έχω. Δεν έχω. Στο σαλόνι εργάζομαι. Οπότε είναι δύσκολο ειδικά τα παιδιά μικρότερης ηλικίας να κατανοήσουν ότι εκείνη τη στιγμή η μητέρα τους που τη βλέπουν μπροστά τους και πρέπει να καλύψει τις επιθυμίες τους ότι πρέπει να

εργαστεί και δεν μπορεί να ασχοληθεί με τίποτα άλλο σε εκείνη τη φάση. Εκεί είναι που μπαίνει ο ρόλος του πατέρα αν υπάρχει εκείνη τη στιγμή ο οποίος αν δεν εργάζεται με τηλεργασία και μπορεί ίσως να αναλάβει κάποια καθήκοντα. Αλλιώς το θεωρώ δύσκολο.

Ερ: Θετικά ποια έχετε κρίνει στην εργασία από το σπίτι;

Απ: Θετικά. Η άνεση, ότι δεν χάνουμε το χρόνο για να πάμε στην εργασία, στην μετακίνηση, που είναι τουλάχιστον 2 ώρες την ημέρα. Άνεση στο σπίτι, όσο είναι να εργαστείς, που εντάξει είσαι πιο άνετος, να πεις τον καφέ σου, θα κάτσεις πιο άνετα στο γραφείο κτλ. Αυτά ίσως θεωρώ τα πιο θετικά.

Ερ: Και μια τελευταία ερώτηση. Πιστεύετε ότι η τηλεργασία μπορεί να καθιερωθεί, το αναφέρατε εν μέρει πριν

Απ: Άποψή μου όχι

Ερ: Αν μπορεί και αν πρέπει.

Απ: Άποψή μου είναι ότι όχι δεν πρέπει. Ειδικά στο δικό μας κομμάτι μιλάω, δεν μιλάω για άλλες περιπτώσεις. Ίσως σε κάποιες εταιρείες του ιδιωτικού τομέα είναι πάρα πολύ εύκολο να γίνει, γιατί μπορούν ουσιαστικά να εκτελέσουν όλα τα καθήκοντα από το σπίτι. Στη δική μας υπηρεσία θεωρώ ότι μπορούν να εκτελεστούν κάποια καθήκοντα, όλα δεν μπορούν να γίνουν. Από τη στιγμή που εξυπηρετείς κοινό και ασφαλισμένους.

Ερ: Οπότε στην ακραία περίπτωση θα ήσασταν υπέρ ενός συνδυασμού

Απ: Σίγουρα, σίγουρα. Θα πρέπει να υπάρχουν κάποιες μέρες στο γραφείο σίγουρα.

Συνέντευξη 6:53 ετών, άνδρας, υπάλληλος , δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, παντρεμένος με δύο παιδιά άνω των 20 ετών

Ερ: Εργάζεστε στον ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ: Μάλιστα.

Ερ: Στο φορέα σας εφαρμόζεται τηλεργασία το 2020 λόγω του κορωνοϊού;

Απ: Μάλιστα.

Ερ: Και τον Μάρτιο-Απρίλιο στο πρώτο κύμα και τώρα.

Απ: Μάλιστα.

Ερ: Πώς οργανώνεται, δηλαδή πόσες φορές την εβδομάδα, πώς πάει σε σχέση με την εργασία από το γραφείο;

Απ: Ανάλογα με τα επιδημιολογικά ποσοστά που υπάρχουν έξω πάει μία ημέρα στο γραφείο μία μέρα τηλεργασία ή δύο μέρες τηλεργασία και μία μέρα στο γραφείο

Ερ: Η υπηρεσία σας παρείχε εξοπλισμό για την εργασία από το σπίτι;

Απ: Δυστυχώς όχι.

Ερ: Γιατί λέτε δυστυχώς;

Απ: Γιατί θα έπρεπε να μας έχει.

Ερ: Έχετε δικό σας εξοπλισμό;

Απ: Ναι, έχω δικό μου εξοπλισμό. Παρόλα ταύτα, επειδή υπάρχουνε, είμαστε μία τετραμελής οικογένεια, η σύζυγος είναι και αυτή δημόσιος υπάλληλος, η οποία και αυτή χειρίζεται τηλεργασία. Για αυτό λέω δυστυχώς γιατί πολλές φορές ερχόμαστε σε δύσκολη κατάσταση ποιος θα μπορέσει να πρωτοεργαστεί.

Ερ: Πόσοι υπολογιστές υπάρχουν στο σπίτι;

Απ: Ένας

Ερ: Υπάρχουν και smartphones που μπορεί να χρησιμοποιήσει κάποιος για αυτόν τον σκοπό

Απ: Όχι. Άρα καταλαβαίνετε πως είναι δύσκολο.

Ερ: Άρα ένα άτομο χρησιμοποιεί τον υπολογιστή.

Απ: Ένα άτομο κάθε φορά.

Ερ: Ποιο είναι το αντικείμενο των εργασιών που εκτελείτε από το σπίτι; Διαφέρει από αυτό που κάνετε στο γραφείο

Απ: Όχι

Ερ: Υπάρχουν σημαντικές διαφορές;

Απ: Όχι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές έχω τη δυνατότητα η χρέωση μέσω της ΠΙΔΑΣ να το δω, να το δουλέψω, να το απαντήσω. Ή να διαβάσω τα email καθημερινά και να δοθεί μία απάντηση ή το οτιδήποτε που μπορώ να το κάνω στη δουλειά, μπορώ να το κάνω και στο σπίτι.

Ερ: Τι έχετε να μας πείτε γενικά για την εμπειρία που εφαρμόστηκε για πρώτη φορά φέτος, πώς σας έχει φανεί;

Απ: Είναι μια καλή λύση όταν υπάρχουν ανυπέρβλητα προβλήματα τα οποία θέλουν τη διαχείρισή τους και πάνω σε αυτό το κομμάτι είναι μία λύση η τηλεργασία.

Ερ: Ποια θετικά έχετε βρει; Ποιες πτυχές της τηλεργασίας κρίνετε ως θετικές;

Απ: Θετικό είναι ότι η εργασία δεν σταματάει, δεν σταματάει η εργασία, δεν σταματάει η παραγωγή.

Ερ: Σε σχέση όμως με την εργασία από το γραφείο; Ή σε σύγκριση πιο σωστά; Ποια χαρακτηριστικά της εργασίας από το σπίτι κρίνετε θετικά;

Απ: Απλά η σχέση είναι ότι στο γραφείο έχεις μία διαφορετική επαφή, με διαφορετικούς ανθρώπους, με διαφορετικές ερωτήσεις, με διαφορετική διαχείριση ψαξίματος των απαντήσεων, διαφορετική διαχείριση του τηλεφώνου. Από το σπίτι είσαι λίγο πιο περιορισμένος αλλά και πάλι έχεις τη δυνατότητα της εργασίας.

Ερ: Αρνητικά έχετε δει στο καθεστώς αυτό εργασίας από το σπίτι;

Απ: Αρνητικά όχι. Απλά δεν έχεις την εμβέλεια της έρευνας που μπορείς να έχεις στην εργασία σου, δεν έχεις τη δυνατότητα έρευνας.

Ερ: Ως προς την καθημερινότητα, δηλαδή το χρόνο, το πρόγραμμά σας, τη συσχέτιση επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής που αναπόφευκτα επιτυγχάνεται με το να εργάζεστε από το σπίτι;

Απ: Δηλαδή καλό-κακό;

Ερ: Ναι, πώς τα έχετε δει όλα αυτά στην πράξη;

Απ: Δεν με έχουν θορυβήσει ιδιαίτερα. Η σύζυγος πάει εκ περιτροπής τηλεργασία οπότε δεν είναι στο σπίτι, το ένα το παιδί δουλεύει. Οπότε ουσιαστικά είμαι σχεδόν μόνος. Δεν έχω δει ιδιαίτερες καταστάσεις. Θα έλεγα ότι υπάρχει και ένα κέρδος χρόνου όσον αφορά την μετάβαση στην υπηρεσία, την οποία την κερδίζεις είτε από πλευρά κούρασης είτε οτιδήποτε. Οπότε σε περιπτώσεις κρίσεων και δυσκολιών είναι ένα μέτρο το οποίο σωστά εφαρμόστηκε.

Ερ: Είναι η τελευταία ερώτηση αυτή, την προσεγγίζετε. Αν η τηλεργασία πιστεύετε με έναν τρόπο μπορεί ή πρέπει επομένως να καθιερωθεί.

Απ: Την ερώτηση αυτή την περίμενα. Η τηλεργασία θα έλεγα πρέπει να καθιερωθεί μόνο σε περίπτωση προβλήματος. Όχι να πάρει τη θέση της καθημερινής μετάβασης στην υπηρεσία μας, στο γραφείο μας, στο χώρο εργασίας μας όπως τον έχουμε συνηθίσει μέχρι σήμερα;

Ερ: Μπορεί όμως να την υποκαταστήσει;

Απ: Ναι, σε καιρούς

Ερ: Σε μόνιμη βάση;

Απ: Δεν θα το ήθελα. Όχι δεν είμαι υπέρ. Δεν είμαι υπέρ της τηλεργασίας σε μόνιμη βάση.

Ερ: Ανησυχείτε για κάτι;

Απ: Ανησυχώ γιατί μπορεί να φέρει οποιαδήποτε επίπτωση.

Ερ: Ένας συνδυασμός των δύο;

Απ: Σε καιρούς που δεν υπάρχει πρόβλημα;

Ερ: Ο κορωνοϊός κάποια στιγμή θα τελειώσει.

Απ: Όχι, δεν θα το ήθελα.

Συνέντευξη 7:56 ετών, γυναίκα, προϊσταμένη τμήματος, πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, παντρεμένη με δύο παιδιά άνω των 20 ετών

Ερ: Ποιο είναι το αντικείμενο των εργασιών κατά την τηλεργασία; Τα καθήκοντά σας και αν είναι διαφορετικά από αυτά που κάνετε στο γραφείο;

Απ: Τα καθήκοντά μου σαν τηλεργασία

Ερ: Και ως προϊσταμένη τμήματος

Απ: Ναι ναι. Έλεγχος των email προκειμένου να δω από ποιον μπορούν να απαντηθούν, χρέωση

Ερ: Και τα αναθέτετε στη συνέχεια;

Απ: Εξαρτάται. Υπάρχει περίπτωση να μπορώ να απαντήσω εγώ, υπάρχει περίπτωση να πρέπει να απαντηθεί στον ίδιο τον ασφαλισμένο, οπότε αν μας έχει δώσει κινητό τηλέφωνο γιατί το αίτημα όπως μας το έχει καταγράψει δεν οδηγεί σε ένα κανονικό ερώτημα και υπάρχει ανάγκη τηλεφωνικής επικοινωνίας, δεν μπορεί να το κάνει κανένας από το σπίτι του. Θα πρέπει οπωσδήποτε να το κάνει κάποιος από το υποκατάστημα. Τις περισσότερες φορές μας δίνουν κινητά τηλέφωνα. Οπότε θα πρέπει να μιλήσουμε. Διαφορετικά μπαίνουμε σε μια ατέρμονη διαδικασία ανταλλαγής email με κάποιον που δεν ξέρει τι μπορεί να ζητάει. Ως προς τα email. Τώρα ως προς τα έγγραφα. Χρεώνω τα έγγραφα αναλόγως του τι διαπιστώνω ότι ζητείται από αυτά, αυτά που έρχονται μέσω ίριδας. Ελέγχω τα έγγραφα που έρχονται μέσω ίριδας από τους εισηγητές, υπογράφω και τα ανεβάζω και τα στέλνω για υπογραφή στη Διευθύντρια. Γράφω και έγγραφα για Γενικές Διευθύνσεις ή για απαντητικά όπου χρειαστεί σαν νέο έγγραφο.

Ερ: Αυτά τα κάνετε και από το γραφείο. Άρα δεν αλλάζει κάτι επί της ουσίας;

Απ: Ναι

Ερ: Υπάρχει κάποια εργασία που δεν μπορείτε να την κάνετε στο σπίτι;

Απ: Υπάρχει. Υπάρχει η εργασία που λέει ότι στέλνουμε, και δεν μπορούν να το κάνουν ούτε οι υπάλληλοι του τμήματος, στέλνουμε το έγγραφο στην κανονική φυσική του μορφή σαν απάντηση. Αυτή δεν μπορούμε να την κάνουμε από το σπίτι. Γιατί πρέπει να περάσει από την κεντρική γραμματεία.

Ερ: Έχετε και τηλεδιασκέψεις που λαμβάνετε μέρος.

Απ: Αρκετές. Και ημερήσιες.

Ερ: Που γίνονται και από την υπηρεσία και από το σπίτι, χωρίς κώλυμα.

Απ: Δεν έχω πρόβλημα, ναι ναι. Μπορώ να κάνω και τα δύο.

Ερ: Και με εξοπλισμό της υπηρεσίας; Σας χορήγησε εξοπλισμό;

Απ: Όχι κανένα. Εδώ μόνο. Εδώ μου χορήγησε. Πχ ακουστικά. Στο σπίτι τίποτα.

Ερ: Τι θα αναφέρατε ως θετικές πτυχές που έχετε αξιολογήσει στην τηλεργασία; Και αρνητικές μετά.

Απ: Η θετική είναι ότι μπορώ να δουλέψω χωρίς τόση μεγάλη πίεση από το σπίτι ως προς το κομμάτι ότι μπορώ να το διαχειριστώ το αντικείμενο λίγο πιο άνετα χωρίς να πιέζομαι ή από τηλέφωνα ή από οτιδήποτε άλλο

Ερ: Διαχείριση του χρόνου δηλαδή με άλλα λόγια

Απ: Ναι διαχείριση του χρόνου και διαχείριση ακόμα και της εργασίας

Ερ: Πώς την προγραμματίζετε, πώς την οργανώνετε

Απ: Ενώ εδώ στο γραφείο μπορεί να προγραμματίσω ότι πρέπει κάποια στιγμή θα πρέπει μέσα σε κάποιο χρονικό διάστημα να δώσω την απάντηση, μέσα στο ίδιο χρονικό διάστημα παρουσιάζεται κάτι άλλο οπότε πάντα αυτό πηγαίνει προς τα πίσω, οπότε αναγκαστικά παίρνω κάποιο άλλο για να το περάσω σαν πρώτης ανάγκης. Στο σπίτι είναι τελείως διαφορετικά γιατί προγραμματίζεται ο χρόνος μου. Ξέρω σε ποια θα απαντήσω και τι θα κάνω, ξέρω πώς ακριβώς θα τα κοντρολάρω, οπότε δεν έχω αυτό το πρόβλημα. Θετικό βρήκα αυτό περισσότερο. Να προγραμματίσω το χρόνο μου όποια ώρα και τις απαντήσεις μου. Το αρνητικό μας στο σπίτι είναι ότι αρκετές φορές διαπιστώνουμε ότι δεν έχουμε όλα όσα μας χρειάζονται προκειμένου να απαντήσουμε κάπου. Ψάχνουμε να βρούμε και πιθανόν μπορεί να μη βρίσκουμε από φορείς απαντήσεις τις οποίες είχαν στείλει και υπάρχουν σε κλασέρ

Ερ: Αρχείο

Απ: Οπότε δεν μπορούμε να τα μνημονεύσουμε μέσα και αναγκαστικά πρέπει να τα αναζητήσουμε σε φυσική μορφή. Αυτά είναι περισσότερο.

Ερ: Ως προς τη συσχέτιση της εργασίας με τη ζωή, δηλαδή με την οικογένεια, με τον ελεύθερο χρόνο, με τις συνθήκες εργασίας.

Απ: Το αρνητικό με την τηλεργασία και που το βλέπω και το βιώνω είναι ότι μπορείς να ξεκινήσεις τηλεργασία το πρωί και να τελειώσεις το βράδυ. Δεν είναι μόνο ότι λέω οργανώνω το χρόνο και λέω από τις 7 το πρωί μέχρι τις 3 που είναι και το ωράριο μου θα κάνω αυτά. Βλέπεις ότι σου έρχονται email σε χρόνο που είναι εκτός του

πραγματικού σου ωραρίου, περιμένουν απάντηση από εσένα. Και δεν μιλάω για τους ασφαλισμένους, τους ασφαλισμένους θα τους χειριστώ την άλλη μέρα το πρωί. Υπάρχουν περιπτώσεις που πρέπει να κάνεις κάποιους ελέγχους οπότε αναγκαστικά μπαίνεις στη διαδικασία ενώ έχεις ήδη κλείσει, να ξαναρχίσεις τη σύνδεση με το γραφείο σου, να ξανανοίξεις το VPN, να ξαναμπείς μέσα, να ξαναβρείς όλα τα στοιχεία για να μπορέσεις να δώσεις απάντηση, αν πρέπει να απαντήσεις. Όλα αυτά είναι ναι μεν τηλεργασία, ναι μεν κακό γιατί μπαίνει και στον προσωπικό μας χρόνο.

Ερ: Μιας και το αναφέρατε, το VPN δουλεύει απρόσκοπτα; Δηλαδή έχετε πρόσβαση στον υπολογιστή σας χωρίς εμπόδια, σταθερά και χωρίς δυσκολίες;

Απ: Υπάρχουν στιγμές που έχω και δυσκολίες. Αν σκεφτείς ότι έχω και δύο VPN, πρέπει να βλέπω δύο διαφορετικές εφαρμογές, διαπιστώνω ότι υπάρχουν στιγμές που με πετάει συνεχώς έξω. Αλλά διαπιστώνω ότι μας πετάει γενικώς όλους. Οπότε μάλλον είναι και προβλήματα της εφαρμογής τα περισσότερα. Φυσικά αν κάποιος δεν έχει ένα γρήγορο ίντερνετ, δεν πιστεύω ότι μπορεί να μπει με VPN, περιμένει στην αναμονή ες αεί. Όπως επίσης υπάρχει και το άλλο. Ότι μπορεί να κάνεις τηλεργασία με το σκεπτικό ότι το λογισμικό που διαθέτεις στον υπολογιστή σου είναι συμβατό. Υπάρχουν συνάδελφοι οι οποίοι αυτό που έχουν δεν είναι συμβατό. Άρα δεν μπορούν να κάνουν το συγκεκριμένο κομμάτι τηλεργασία. Και κάνουν το 50%, δεν μπορούν να δουν όλες τις εφαρμογές, δεν τους ανοίγει, δεν μπορεί να δουλέψει.

Ερ: Και μία τελευταία ερώτηση. Γενικά θα λέγατε ότι είστε ικανοποιημένη από αυτόν τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας και πιστεύετε ότι μπορεί να καθιερωθεί μετά την πανδημία, γιατί με αφορμή τον κορωνοϊό άρχισε να εφαρμόζεται στο Δημόσιο, αν μπορεί και αν πρέπει να καθιερωθεί με έναν τρόπο συνδυαστικό ενδεχομένως με την εργασία από την υπηρεσία

Απ: Φοβάμαι ότι αν πω ναι, μπαίνουμε στη διαδικασία ότι θα φτάσουμε πια στην καταστρατήγηση των δικαιωμάτων

Ερ: Απάντηστε ό,τι νομίζετε.

Απ: Αυτό θεωρώ. Ότι θα γίνει καταστρατήγηση των δικαιωμάτων.

Ερ: Υπό ποια έννοια;

Απ: Καταστρατήγηση των δικαιωμάτων ως προς τι, ως προς το ωράριο της εργασίας, ως προς το όχι μόνο το κανονικό ωράριο της εργασίας μέσα στην ημέρα, αλλά στο Σαββατοκύριακο, στις άλλες αργίες, στις άδειες και οτιδήποτε άλλο. Αν λοιπόν θεωρήσουμε ότι μπορούμε να κάνουμε τηλεργασία κανείς δεν θα μπορούσε να αρνηθεί ότι εντάξει σο στέλνω σήμερα μέηλ Χριστούγεννα, απάντησε. Αφού είσαι σε

τηλεργασία. Το θέμα είναι αν αυτό που θα εξυπηρετούσε πολλούς και τον υπάλληλο και την υπηρεσία, θα μπορούσαμε να το βάλουμε μέσα σε σωστά πλαίσια χωρίς την εκμετάλλευση, χωρίς την εκμετάλλευση από κάποιους από η μία πλευρά και χωρίς την άρνηση, όχι την άρνηση την μη εργασία να πω ή το ότι θεωρώ ότι η τηλεργασία για μένα μού δίνει τη δυνατότητα να μην κάνω και τίποτα, μου αφήνεις το ελεύθερο να μην κάνεις και τίποτα, να λέω ότι κάνω, εφόσον δεν υπάρχει και 100% ένας πλήρης έλεγχος, μάλλον δεν μπορεί κανένας να τον παρουσιάσει αυτόν τον έλεγχο, δεν μπορεί να τον ακολουθήσει κανένας

Ερ: Δεν υπάρχει έλεγχος απόδοσης με ένα τρόπο;

Απ: Μέσω ίριδας; Υπάρχει, υπάρχει. Αλλά δεν έπεται ότι ή σου καλύπτει το ωράριο σου ή σου καλύπτει όλες τις περιπτώσεις

Συνέντευξη 8:61 ετών, άνδρας, προϊστάμενος Διεύθυνσης , πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, παντρεμένος με παιδί στο Λύκειο

Ερ: Ως Προϊστάμενος Διεύθυνσης συμμετέχετε στην τηλεργασία. Πώς έχει οργανωθεί για εσάς, πόσες φορές την εβδομάδα εργάζεστε από το σπίτι και πόσες έρχεστε στην υπηρεσία;

Απ: Θεωρητικά σύμφωνα με την εγκύκλιο είναι μία να είμαστε στο σπίτι και μία να είμαστε στην υπηρεσία. Αλλά πολλές φορές τα τρέχοντα ζητήματα, τα ανοικτά θέματα που υπάρχουνε στη Διεύθυνση και όσον αφορά το κομμάτι της Ασφάλισης και της μετατροπής γενικά για το Δημόσιο χρειαζόμαστε να κάνουμε καταστρατήγηση του μία-μία, είναι και λίγο παραπάνω, όχι λίγο, όσο χρειάζεται να είμαστε εδώ στην υπηρεσία για να λειτουργεί η Διεύθυνση και να λύνονται τα προβλήματα όσον το δυνατόν εν τη γενέσει τους. Άρα ναι μεν θεωρητικά είναι μία-μία για τη φάση που μιλάμε σήμερα, αλλά πολλές φορές οι ανάγκες είναι να είναι η παρουσία μας περισσότερο εδώ

Ερ: Οι εργασίες σας και τα καθήκοντά σας έχουν αλλάξει στην τηλεργασία, δηλαδή όταν τηλεργάζεστε;

Απ: Όχι, το ίδιο. Είναι ακριβώς το ίδιο. Γιατί έχουμε άμεση επαφή με ό,τι έγγραφο μπαίνει μέσα, email των Τμημάτων της Διεύθυνσης, ώστε βλέποντάς τα δίνουμε με τα άτομα που είναι εδώ κατευθυντήριες εντολές πώς θα απαντηθούν και πώς θα λυθεί κάθε πρόβλημα.

Ερ: Κάνετε και τηλεδιασκέψεις φαντάζομαι.

Απ: Όλο το πακέτο.

Ερ: Είτε από εδώ (γραφείο) είτε από το σπίτι λειτουργείτε με τον ίδιο τρόπο, απρόσκοπτα.

Απ: Ναι ναι. Απρόσκοπτα, σχετικά. Όσον αφορά το ηλεκτρονικό εξοπλισμό, από την άποψη ότι χρειάζεται οπωσδήποτε ηλεκτρονικός υπολογιστής στο σπίτι, υπάρχει. Αλλά υπάρχει και ένας νεαρός που δίνει πανελλήνιες και η χρήση του κομπιούτερ είναι περισσότερο σε αυτόν. Δηλαδή στα κενά που υπάρχουν εκεί να γίνει χρήση του υπολογιστή. Εκεί υπάρχει μία δυσκολία.

Ερ: Στο κομμάτι της τηλεργασίας έχει γίνει ανάθεση καθηκόντων στα Τμήματα;

Απ: Ανάθεση καθηκόντων έχει βγει με απόφαση Διευθυντή για τους ήδη υπηρετούντες υπαλλήλους, που δεν αλλάζει με την τηλεργασία. Είναι ποιοι είναι οι Προϊστάμενοι, τι δουλειά κάνουν, ποιες είναι οι αρμοδιότητές τους, το ίδιο ισχύει και για τον υπάλληλο.

Ερ: Υπάρχει έλεγχος εργασιών, έλεγχος απόδοσης;

Απ: Υπάρχει τεράστια πληθώρα αιτημάτων και ζητημάτων τα οποία τρέχουνε, όπως έκδοση εγκυκλίων, σε συνεννόηση πάντα με τη Γενική Διεύθυνση αλλά και με τις άλλες Διευθύνσεις εδώ. Δεν υπάρχει η δυνατότητα να καλυφθεί αυτό γιατί είναι πολύ παραπάνω από αυτό που θεωρητικά μπορείς να ελέγξεις. Γιατί γίνονται δύο και τρεις και τέσσερις και πέντε ενδεχομένως δουλειές ταυτόχρονα. Από έλεγχο αυτών που έχουν υποβάλει δημόσιοι φορείς μέχρι οι συνάδελφοι να βγάλουν, να προσπαθούν να βγάλουν μια εγκύκλιο που είναι απαραίτητο για τους φορείς και γενικά για τη λειτουργία. Γίνεται βέβαια ποσόστωση, έλεγχος ποσοτικός αλλά δεν είναι στο πρόγραμμα, δηλαδή να πεις ότι σήμερα θα κάνουμε αυτό. Ενδεχομένως να τρέχουν δυο και τρία και τέσσερα πράγματα μαζί που το αποτέλεσμά τους να μην είναι σήμερα, να είναι αύριο. Μπορεί ταυτόχρονα να τρέχει ένα άλλο πρόγραμμα, ένα άλλο project. Σίγουρα υπάρχει ο έλεγχος του τι γίνεται, πάντα.

Ερ: Την εμπειρία πώς τη βλέπετε, θετικά ή αρνητικά;

Απ: Την τηλεργασία;

Ερ: Ναι. Και ποιες θετικές πτυχές θα αναφέρατε και ποιες αρνητικές.

Απ: Η θετική ότι μπορείς απρόσκοπτα από το σπίτι και ασφαλέστερα από το σπίτι. Το ντεζαβαντάζ είναι το κυριότερο ότι αποκοινωνικοποιείσαι δηλαδή το πρόβλημα της ζωής και δεύτερον ότι πολλά πράγματα εννοώ από χαρτιά, εγκυκλίους και διάφορα άλλα τα έχεις στο γραφείο και εδώ είναι ένα ντεζαβαντάζ δηλαδή δεν έχεις ένα δεύτερο γραφείο στο σπίτι, εκεί είναι ένα ντεζαβαντάζ αυτό γιατί κάποια έγγραφα,

κάποια χαρτιά που χρειάζεσαι που υπάρχουν στη Διεύθυνση εδώ δεν τα έχεις στο σπίτι με αποτέλεσμα να δυσκολεύεσαι πολλές φορές να δίνεις κάποιες κατευθυντήριες εντολές. Τα οποία βέβαια όταν είσαι εδώ στο γραφείο τα συμπληρώνεις σωστά. Αλλά το μεγαλύτερο πρόβλημα θεωρώ ότι ναι μεν είναι ασφαλέστερο, πάρα πολύ ασφαλέστερο από την άποψη ότι δεν έρχεσαι σε επαφή με κόσμο, αλλά από τα μεγαλύτερα προβλήματα ότι αποκοινωνικοποιείσαι. Και αυτό θεωρώ ότι θα είναι το πρόβλημα του μέλλοντος.

Ερ: Και μιας και είπατε αυτό, η τελευταία ερώτηση, βλέπετε ότι μπορεί να καθιερώνεται ή αλλιώς πρέπει;

Απ: Τα νέα μοντέλα παγκοσμίως θα είναι αυτός ο νέος τρόπος απασχόλησης. Το ίδιο ισχύει και για την κόρη μου που είναι στο εξωτερικό και δεν είναι μία-μία, είναι σε μία υπεύθυνη θέση στο Δημόσιο, εκεί είναι μία ημέρα παρουσία, παρουσιάζεται στο φορέα, συζητάνε τα προβλήματα που υπάρχουν και οι υπόλοιπες ημέρες την εβδομάδα είναι από το σπίτι. Πλήρης αποκοινωνικοποίηση. Και βέβαια αυτό όταν δουλεύεις έχει βέβαια και άλλα επακόλουθα. Λιγότερη απασχόληση προσωπικού

Ερ: Έχουν συμβεί αυτά; Μειώθηκε το προσωπικό;

Απ: Ναι, στο εξωτερικό ναι.

Ερ: Μεγάλωσε ο χρόνος εργασίας;

Απ: Τουλάχιστον από ότι ξέρω από την κόρη μου ξεκινάει το πρωί από τις 9 και σταματάει το βράδυ, με τα όσα διαλείμματα που μπορεί να κάνει στο σπίτι, γιατί το σπίτι είναι σπίτι. Το ίδιο πιστεύω ότι σιγά σιγά γίνεται και εδώ. Και θα είναι πιστεύω ένα παγκόσμιο φαινόμενο. Πλέον. Είναι ο νέος τρόπος εργασίας, κυρίως για το Δημόσιο, αλλά και για τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Ερ: Σε χώρους που μπορεί να εφαρμοστεί με τη φύση του αντικειμένου, σε υπηρεσίες περισσότερο.

Απ: Ναι

Συνέντευξη 9:48 ετών, γυναίκα, υπάλληλος, υποχρεωτικής εκπαίδευσης, παντρεμένη με παιδί στο Γυμνάσιο

Ερ: Εφαρμόζεται τηλεργασία στο φορέα σας, στον e-ΕΦΚΑ, σωστά;

Απ: Σωστά.

Ερ: Και στα δύο κύματα του κορωνοϊού, και τον Μάρτιο-Απρίλιο και τώρα.

Απ: Και τώρα, σωστά.

Ερ: Πρώτη ερώτηση. Το αντικείμενο των εργασιών σας στο τμήμα σας διαφέρει από αυτό που κάνετε στην υπηρεσία, δηλαδή σας έχουν ανατεθεί διαφορετικά καθήκοντα

Απ: Όχι όχι.

Ερ: Υπάρχουν εργασίες στο σπίτι που δεν μπορείτε να εκτελέσετε;

Απ: όχι, ό,τι κάνω εδώ το κάνω και από το σπίτι. Μπορώ να το κάνω και από το σπίτι. Σε όλο το εύρος.

Ερ: Τι περιλαμβάνει αυτό το εύρος εργασιών;

Απ: Διεκπεραίωση εγγράφων και οδηγιών και ό,τι έχει να κάνει με το χειρισμό του συστήματος γιατί μπαίνουμε

Ερ: Ποιου συστήματος;

Απ: Του συστήματος που χρησιμοποιώ των εισφορών των μη μισθωτών

Ερ: Στο οποίο έχετε πρόσβαση και από το σπίτι.

Απ: Έχω πρόσβαση και από το σπίτι, βεβαίως, έχω πρόσβαση στο γενικό πρωτόκολλο της ΙΡΙΔΑΣ

Ερ: Από τον υπολογιστή σας ή μέσω σύνδεσης απομακρυσμένης πρόσβασης;

Απ: Με το VPN

Ερ: Το οποίο λειτουργεί καλά;

Απ: Θα σου πω. Πρωί-πρωί και μετά τις 3 λειτουργεί καλά. Μεταξύ 8 και 3 είναι αργό. Είναι πολύ αργό, γιατί μπαίνουν πολλοί χρήστες. Συν ένα επιπλέον πρόβλημα γιατί εγώ έχω το παιδί μου που κάνει τηλεκπαίδευση όλη τη διάρκεια της ημέρας φροντιστήριο το πρωί και σχολείο. Οπότε εκεί δυσχεραίνει λίγο το δίκτυο. Αλλά γενικά δεν μπορώ να πω. Πιο δύσκολο θα έλεγα είναι η έλλειψη επαφής και συνεργασίας

Ερ: Ήταν μία επόμενη ερώτηση. Μιας και αναφέρατε το παιδί σας που κάνει τηλεκπαίδευση και χρειάζεται υπολογιστή, υπάρχει πρόβλημα στο σπίτι με αυτό;

Απ: Όχι όχι.

Ερ: Σας έχει χορηγηθεί υπολογιστής από την υπηρεσία;

Απ: όχι δικό μου λάπτοπ χρησιμοποιώ

Ερ: Έχετε ξεχωριστό εσείς, ξεχωριστό το παιδί;

Απ: Ναι ναι

Ερ: Άρα το αντιμετωπίζετε με αυτόν τον τρόπο, με δικά σας μέσα.

Απ: Με δικά μου ναι.

Ερ: Πάμε σε αυτό που ξεκινήσαμε. Ποια θετικά έχετε δει στην εργασία από το σπίτι και ποια αρνητικά;

Απ: Λοιπόν. Επειδή μένω μακριά και μόνο και μόνο οι ώρες που χρειάζεται να καταναλώνω, να σπαταλώ τελοσπάντων για να έρχομαι από το σπίτι μου που η υπηρεσία είναι πάνω από 2,5 ώρες. Για να μην υπερβάλλω είναι 2 ώρες παρά κάτι. Αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό και προς όφελός μου. Συν τα έξοδα μετακίνησης. Γιατί χρησιμοποιώ και το μετρό και βενζίνη. Άρα αν το δούμε σε μακρύ διάστημα είναι εξοικονόμηση πόρων. Σε μια τέτοια περίοδο. Δεύτερον, έχω πιο ησυχία στο σπίτι κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Ερ: Έχετε δικό σας χώρο;

Απ: Δεν έχω δικό μου χώρο δυστυχώς. Έχω ένα γραφείο για το γιο μου, αλλά ασχολούμαι στο σαλόνι που δεν με ενοχλεί κανένας

Ερ: Υπάρχει ησυχία όμως

Απ: Υπάρχει γιατί ο άντρας μου εργάζεται βγαίνει έξω και όταν δεν εργάζεται παρακολουθεί κάτι στο δωμάτιο, οπότε δεν με ενοχλεί. Οπότε έχω το χώρο μου. Το χώρο μου; Τελοσπάντων, σε κοινό χώρο είμαι αλλά δεν με ενοχλούν. Πολύ πιο ησυχία, πολύ πιο καθαρό μυαλό. Και μη σου πω και περισσότερες ώρες από ότι εδώ. Πραγματικά, γιατί μπαίνω και το απόγευμα.

Ερ: Γιατί αυτό; Επειδή χρειάζεται ή επειδή το κάνετε εσείς;

Απ: Επειδή το κάνω. Το ότι χρειάζεται η υπηρεσία παραπάνω ώρες εργασίας, εννοείται. Ότι αυτά είναι ατελείωτα. Εννοείται, δεν το συζητάω. Αλλά αυτό δεν μου το απαιτεί η υπηρεσία να το κάνω, το κάνω από μόνη μου. Και επειδή όπως σου είπα και πριν, ειδικά τις απογευματινές ώρες μπαίνεις πιο εύκολα. Χειρίζεσαι το σύστημα

Ερ: Έχετε διαμορφώσει διαφορετικά το ωράριο, που δεν υπάρχει βέβαια στο σπίτι, όσο τυπικό είναι στην υπηρεσία, για να διαμορφώσετε διαφορετικά και τις υποχρεώσεις σας που συμπεριλαμβάνουν και τα της οικογένειας;

Απ: Όχι, δυστυχώς. Το μόνο που θα διακόψω την εργασία, είμαι τόσο τυπική που δεν μου λείπει και κάτι κάποιος, αρκεί να φέρω εις πέρας τη δουλειά μου που έχω, γιατί μέσα εκεί άμα είμαι θα μπορούσα να το κάνω οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας γίνεται όπως και το κάνω. Το μόνο που μπορώ να διακόψω είναι ξέρεις για να μαγειρέψω. Ένα μισάωρο ξέρω εγώ. Κατά τα άλλα εφαρμόζω το ωράριό μου κανονικά. Κανονικότητα. Αλλά αυτό είναι θέμα διαχείρισης. Από τη στιγμή που φέρνω παραγωγή στη δουλειά μου το αν το κάνω πρωί. Ας πούμε με εκνευρίζει το ότι δεν μπορώ να μπω ή είναι δύσκολη η επικοινωνία και το κάνω λίγο πιο μετά τις 3, δεν έχει να κάνει. Το θέμα είναι ότι παραγωγικότητα φέρνω.

Ερ: Είναι διαφορετική η προσωπική οργάνωση του χρόνου

Απ: Ναι ναι ναι. Συμφωνώ, συμφωνώ. Και είναι πιο εύκολο να διαχειριστώ πιο μετά ώρες. Παρόλα αυτά και το πρωί μπορεί να μην μπαίνω που το σύστημα μου είναι απαραίτητο. Μπορώ να κάνω άλλες εργασίες που αφορούν δουλειά χωρίς να έχω πρόσβαση στο σύστημα. Να γράψω κάποια οδηγία, κάποιο έγγραφο. Δεν θέλω πρόσβαση για να το κάνω αυτό οπότε το αξιοποιώ το πρωί εκεί.

Ερ: Συνεχίστε, διακόψαμε βέβαια. Είπατε για το χρόνο, για τη συγκέντρωση.

Απ: Τα πλεονεκτήματα είπα; Τι άλλο έχω; Είπαμε οικονομικά, είπαμε το χρόνο, να μην βγαίνεις κάθε μέρα. Ξέρεις, να είσαι με τις πτυζάμες, με τις φόρμες μες στο σπίτι

Ερ: Μεγαλύτερη άνεση

Απ: Άνεση, ακριβώς. Από την άλλη, τα μειονεκτήματα. Δεν υπάρχει άμεση επαφή. Κοίταξε. Χειριζόμαστε σημαντικά θέματα και σοβαρά θέματα. Που πολλές φορές χρειάζεται να το συζητήσουμε δια ζώσης. Να πούμε τις απόψεις μας, να ακούσεις τον άλλον, να συζητηθεί πριν καταλήξει στο χαρτί. Αυτό δεν είναι εύκολο όταν είσαι εξ αποστάσεως.

Ερ: Έχετε τηλεφωνική επικοινωνία με συναδέλφους;

Απ: Ναι ναι. Και τηλεφωνική και μέσω μηνυμάτων, viber, έχουμε κάνει επαφές. Παρόλα αυτά το βρίσκω λίγο, όχι ότι δεν γίνεται. Γίνεται επαφή. Απλά ίσως επειδή είναι λίγο πρωτόγνωρο, αυτού του είδους η επαφή. Αυτό εννοώ. Όχι ότι είναι ανέφικτο να γίνει. Μπορεί να γίνει. Θέλει άλλη διαχείριση. Και επειδή μπήκαμε τώρα σε αυτό το στάδιο, δεν έχουμε εξοικειωθεί όλοι να λειτουργούμε με αυτόν τον τρόπο. Αυτό εννοώ. Άρα έχει μια δυσκολία στην αρχή. Και τι άλλο ήθελα να πω. Όταν είσαι μέσα σε αυτόν τον χώρο εδώ, μπορείς να ασχολείσαι με τα θέματά σου. Με αυτά που έχεις και πρέπει να διεκπεραιώσεις. Συμβαίνουν όμως ταυτόχρονα και άλλα πράγματα. Που μπορεί να μην είναι αρμοδιότητά σου, δηλαδή να μην σου έχουν ανατεθεί, να έχουν ανατεθεί σε έναν συνάδελφο. Θα ακούσεις κάποια πράγματα, θα πάρεις κάποιες πληροφορίες. Άρα θα ενημερωθείς. Μπορεί να μην το δουλεύεις, ενημερώνεσαι όμως. Αυτό δεν το έχεις με τον τρόπο αυτό. Εντάξει. Και ότι οι συνάδελφοι που δεν τους βλέπεις, δηλαδή εγώ τώρα που είμαστε και λίγοι, δεν έρχομαι σε επαφή με κανέναν την περίοδο αυτή γιατί όταν έρχομαι εγώ λείπουν οι άλλοι, όταν είναι οι άλλοι λείπω εγώ. Εντάξει, χάνεις την επαφή σου λίγο με τους συναδέλφους. Παρόλο ότι μιλάς, καθημερινά μιλάμε εμείς μέσω μηνυμάτων, messenger κτλ. Εντάξει, δεν είναι το ίδιο. Να έχεις προσωπική επαφή. Τώρα άλλο μειονέκτημα, τι να πω; Εγώ όπως τα ζυγίζω, πιο καλά είναι η τηλεργασία.

Ερ: Δηλαδή θα ήσασταν υπέρ ή βλέπετε ότι μπορεί να μονιμοποιηθεί, να εδραιωθεί

Απ: Αν θα μπορούσε; Είναι νωρίς να γίνει άμεσα, πρέπει να περάσουμε ένα μεταβατικό στάδιο. Όμως ναι θα μπορούσε

Ερ: Στο οποίο τι θα γίνει;

Απ: Για να εξοικειωθούμε όλοι σε αυτές τις διαδικασίες με το παιδί μου. Όπου υπάρχει μειονέκτημα, ότι σου περιέγραψα σαν μειονέκτημα, να υπάρχει μία καλύτερη, πώς να στο πω, να υπάρχει σωστός τρόπος επικοινωνίας, να μη χάνουμε τις πληροφορίες, αυτό ουσιαστικά που κάνουμε εδώ. Που προσπαθούμε μέσω των μηνυμάτων, με άλλο τρόπο μεταξύ μας να συνεργαστούμε και να τα κάνουμε. Που έχει, δουλεύει, λειτουργεί, αλλά θέλουμε περισσότερο χρόνο νομίζω να εξοικειωθούμε με αυτό. Δηλαδή από τη μία κάνεις τη δουλειά σου και από την άλλη προσπαθείς να κρατήσεις μία επαφή με τους συναδέλφους, με τη προϊσταμένη σου, με τους συναδέλφους σου, που χρειάζεται όπως θα το είχες εδώ στο γραφείο. Αυτό θέλω να πω. Λειτουργεί, όχι ότι δεν λειτουργεί. Θα μπορούσε μέσω μιας μεταγενέστερης τεχνολογίας να έχεις και οπτική επαφή ας πούμε και από το σπίτι που είσαι.

Ερ: Υπάρχει οπτική επαφή και με το skype και με τηλεδιασκέψεις.

Απ: Ακριβώς, ακριβώς. Και μέσω τέτοιων επαφών. Αλλά μην ξεχνάς ότι, δεν ξέρω, τα δίκτυα δεν είναι όλα εύκολα. Δηλαδή δεν μπορείς να το κάνεις ταυτόχρονα, να δουλεύεις από το γραφείο σου και να έχεις ανοικτό το skype και να δουλεύει δίπλα και το παιδί σου. Κατάλαβες τι εννοώ. Τα δίκτυα νομίζω δεν έχουν εξελιχθεί τόσο πολύ ώστε να έχουμε πρόσβαση και άμεσα και όλοι ταυτόχρονα και γρήγορη. Και ένα πρόβλημα ακόμα. Όταν κολλάει, είναι άστα να πάνε. Δηλαδή την περίοδο που είναι όλοι και χρειάζεσαι το σύστημα, κολλάει αφάνταστα. Δεν σε αφήνει. Και εκνευρίζεσαι. Γιατί δεν μπορείς να κάνεις τη δουλειά σου γρήγορα. Αυτό εννοώ. Αν λυνόταν αυτό, δεν υπήρχαν τέτοια θέματα, τέτοια προβλήματα.

Ερ: Υποδομών εννοείτε και τεχνολογικά

Απ: Ακριβώς ακριβώς. Εγώ είμαι υπέρ.

Συνέντευξη 10:52 ετών, γυναίκα, προϊσταμένη Διεύθυνσης , πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, παντρεμένη με παιδί στο Γυμνάσιο

Ερ: Για την τηλεργασία, τι έχετε να μας πείτε ως προς τα καθήκοντα, την εργασία που κάνετε, τι σας έχει ανατεθεί. Δηλαδή είναι διαφορετικά τα καθήκοντά σας και η εργασία σας από το σπίτι σε σχέση με αυτό που κάνετε στο γραφείο;

Απ: Όχι, τα καθήκοντα παραμένουν τα ίδια. Ο τρόπος εκτέλεσης των καθηκόντων αλλάζει με την τηλεργασία. Πλέον γίνονται καθαρά ηλεκτρονικά. Υπάρχει όμως η δυνατότητα εξ αποστάσεως να υπάρχει και χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή που συνήθως χρησιμεύει για την αποθήκευση ηλεκτρονικών αρχείων που χρησιμοποιώ για την εκτέλεση της εργασίας, αλλά υπάρχει ηλεκτρονικά και η χρήση του πρωτοκόλλου που επίσης χρησιμοποιούμε στη Διεύθυνση για την πρωτοκόλληση και χρέωση των αντίστοιχων εγγράφων. Μετά τα μέλη της Διεύθυνσης επίσης μπορούν να εξυπηρετηθούν εξ αποστάσεως. Με λίγα λόγια όλο το αντικείμενο το εργασιακό μπορεί να καλυφθεί και με αυτόν τον τρόπο.

Ερ: Κάνετε και τηλεδιασκέψεις εσείς ως προϊσταμένη Διεύθυνσης.

Απ: Βεβαίως.

Ερ: Είτε στο γραφείο είτε στο σπίτι.

Απ: Ναι, πολύ σωστά. Και στο γραφείο και στο σπίτι. Όπως είπαμε και στο γραφείο και εξ αποστάσεως δεν υστερεί κάτι αυτή τη στιγμή. Η διεκπεραίωση των καθηκόντων γίνεται με τον ίδιο τρόπο για μένα.

Ερ: Αυτό ισχύει αυτή τη περίοδο στη Διεύθυνση που βρίσκεστε, ίσχυε και στη Διεύθυνση που ήσασταν και στο πρώτο κύμα της πανδημίας;

Απ: Ναι. Διότι ήταν τέτοια η φύση της εργασίας, δεν χρειαζόταν η διασύνδεση με άλλα επιμέρους υποσυστήματα να το πω πλην της ΙΡΙΔΑ που ανέφερα και της διακίνησης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, δεν χρειαζόταν διασύνδεση με άλλα επιμέρους συστήματα. Μπορούσε δηλαδή να γίνει η εργασία μέσω της χρήσης του προσωπικού υπολογιστή, στον οποίο ήταν φυλαγμένα τα αρχεία που χρησιμοποιούσαμε, αλλά μπορούσε να γίνει και η χρήση του κοινόχρηστου χώρου, τον οποίο και εδώ διαθέτουμε και στην προηγούμενη Διεύθυνση που υπηρετούσα υπήρχε. Οπότε άνετα μπορούσε να εκτελεστεί η εργασία εξ αποστάσεως. Αυτό που δεν υπήρχε την προηγούμενη φορά σαν σύγκριση είναι ότι δεν υπήρχε η δυνατότητα τηλεδιάσκεψης. Στο πρώτο κύμα ήταν εφικτή μόνο σε υψηλότερο επίπεδο Γενικής Διεύθυνσης. Στο δεύτερο κύμα αυτό που βλέπω είναι ότι υπάρχει διαθεσιμότητα και του υλικού για τις τηλεδιασκέψεις αλλά και της δυνατότητας για προϊσταμένους Διεύθυνσης και προϊσταμένους Τμημάτων. Και επίσης η δυνατότητα ο Διευθυντής να έχει το ρόλο συντονιστή τηλεδιασκέψεων. Άρα υπάρχει μια θετική εξέλιξη αντιμετώπισης

Ερ: Υπάρχει καλύτερη λειτουργία της εφαρμογής e-presence;

Απ: Ναι. Υπάρχει η δυνατότητα να κάνεις τηλεδιάσκεψη και σε δύο επιπλέον επίπεδα, ενώ πριν στο πρώτο κύμα ήταν μόνο σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών. Τουλάχιστον είχαν τον εξοπλισμό και τη δυνατότητα διασύνδεσης. Τώρα στο δεύτερο μπορεί να γίνει και σε επίπεδο Διεύθυνσης, Τμήματος και υπάρχει και η δυνατότητα να υπάρξει ο συντονισμός από το πρόσωπο του Διευθυντή. Να προσκαλέσει δηλαδή σε τηλεδιάσκεψη τους προϊσταμένους του.

Ερ: Ως προς την κατανομή εργασιών στα τμήματα έχετε να αναφέρετε κάτι; Υπάρχει κάποια δυσκολία, υπάρχει κάποια διαφορά σε σχέση με την εργασία στην υπηρεσία;

Απ: Όχι, δεν βλέπω κάποια διαφορά. Είναι δύσκολο να παρακολουθηθεί η χρέωση και η αποχρέωση των θεμάτων θεωρώ, όμως δεν σημαίνει ότι δεν παρακολουθείται. Διατηρείται η ίδια μορφή αποτύπωσης και παρακολούθησης των εκκρεμών και ολοκληρωθεισών υποθέσεων και στο πρώτο κύμα στην άλλη Διεύθυνση που ήμουν αλλά και εδώ την ίδια αρχή ακολούθησα και εκεί. Παρακολουθείτο μέσω excel, υπήρχε καταγραφή όλων των υποθέσεων και κάθε εβδομάδα ο κάθε υπάλληλος γνώριζε το τι θα εκτελέσει και αντίστοιχα ανταπεξερχόταν στον απολογισμό του στο τέλος κάθε βδομάδας. Υπάρχει λοιπόν παρακολούθηση, δεν σημαίνει ότι ο κάθε υπάλληλος είναι ανεξέλεγκτος. Υπάρχει παρακολούθηση και υπάρχει και απόδοση.

Ερ: Μία γενική ερώτηση. Ποια στοιχεία, ποιες πτυχές της τηλεργασίας θα κρίνατε θετικά, τις έχετε αξιολογήσει από την εμπειρία σας θετικά και ποιες αρνητικά; Σε σχέση βέβαια με την εργασία δια ζώσης, από την υπηρεσία

Απ: Πιστεύω ότι σίγουρα αυτό που χάνεται αυτή τη στιγμή είναι η επικοινωνία και η λειτουργία μιας Διεύθυνσης σε ομάδες. Όπως και η επικοινωνία των προϊσταμένων, των Τμηματάρχων με τις ομάδες τους. Είναι λίγο πιο δυσχερής η επικοινωνία με ό,τι αυτό συνεπάγεται. Επίσης, να μη ξεχνάμε ότι όλοι οι υπάλληλοι δεν έχουν και τα ίδια μέσα, τα ίδια μέσα εννοώ. Άλλοι έχουν καλύτερους υπολογιστές, μεγαλύτερες δυνατότητες. Αυτό σημαίνει επίσης ότι μπορούν να ανταποκριθούν σε άλλα καθήκοντα σε σχέση με κάποιους άλλους που έχουν μεν την πρόθεση αλλά πραγματικά δεν μπορούν. Αξιολογώ θετικά τη διάσταση αυτή της εργασίας, της τηλεργασίας αυτή τη στιγμή και εν προκειμένω σε καταστάσεις επείγουσες και επικίνδυνες όπως αυτή που βιώνουμε θα ήταν μονόδρομος. Θεωρώ ότι γίνεται πραγματικά ό,τι το καλύτερο με τον καλύτερο δυνατό τρόπο από όλους. Δεν θεωρώ τουλάχιστον σαν δείγμα και της Διεύθυνσης που ήμουν αλλά και αυτής που είμαι τώρα, δεν μπορώ να πω ότι υπήρχε κανένα δείγμα και από το υπαλληλικό προσωπικό ότι το είδε διαφορετικά. Όλοι είχαμε την ίδια προσέγγιση, ότι εργαζόμαστε εξ

αποστάσεως και δεν χρησιμοποιείται σαν τρόπος να καθίσει κάποιος αν μου επιτρέπεται ή να απαλλαχθεί από την εργασία, σαν μια ελαφρότερη κατάσταση που θα του επέτρεπε να μην ολοκληρώνει κάτι που θα του είχε χρεωθεί.

Ερ: Και τέλος, σε συνέχεια αυτού που είπατε, θα ήσασταν υπέρ ή βλέπετε ότι μπορεί να γίνει σε πιο μόνιμη βάση η χρήση της τηλεργασίας, η επέκταση της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα ας πούμε; Θα ήσασταν υπέρ ή μπορεί να γίνει ή πρέπει να γίνει, έστω και σε συνδυασμό

Απ: Πιο πολύ προς το συνδυασμό. Δηλαδή σε καταστάσεις ιδιαίτερες, όχι μόνο επειδή υπάρχει ένα θέμα πανδημίας όπως αυτό που αντιμετωπίζουμε, αλλά και καταστάσεις όπου θα πρέπει για παράδειγμα να υπάρχει μεγαλύτερη παραγωγή σε ένα συγκεκριμένο κομμάτι πιθανώς να το πρότεινα να εφαρμοστεί ναί.

Ερ: Τι εννοείτε, μπορείτε να το κάνετε πιο σαφές;

Απ: Όπως εμείς εδώ στον ΕΦΚΑ σαν κύριο στόχο και μεγάλο έτσι δίλημμα είναι να βγει γρήγορα η σύνταξη, η παραγωγή σύνταξης. Αν λοιπόν δινόταν σε κάποιες ομάδες εργαζομένων η δυνατότητα να έχουν ένα αντικείμενο, το αντικείμενό τους μάλλον να το εκτελέσουν από το σπίτι όπου αυτό σημαίνει τουλάχιστον τη δυνατότητα απομόνωσης, μεγαλύτερης συγκέντρωσης, απαλλαγής από το να έχουν επικοινωνία με το ασφαλιστικό κοινό και διαζώσης αλλά και μέσω του τηλεφώνου, αυτό πιθανόν θα χρησιμοποιούνταν και σαν τρόπος προκειμένου να αυξηθεί η παραγωγικότητα στην έκδοση των συντάξεων, αν και εφόσον είχαν τα μέσα. Τα τεχνικά μέσα, έτσι; Τις διασυνδέσεις με τα συστήματα αυτό εννοώ. Μελλοντικά που πιστεύω πως προς τα εκεί πάμε αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί. Και πιθανώς να χρησιμοποιείται κατά περιόδους όπου υπάρχει η αναγκαιότητα κάτι να τρέξει πιο γρήγορα να δίνεται η δυνατότητα σε κάποιες ομάδες εργαζομένων να απασχολούνται με αυτόν τον τρόπο.

Ερ: Με ποιο κριτήριο όμως θα επιλεγθούν αυτοί οι εργαζόμενοι;

Απ: Ανάλογα με την εξειδίκευση για μένα που έχουν στο συγκεκριμένο κομμάτι που τους ανατίθεται και τη δυνατότητα χειρισμού και γνώσης τεχνικών εργαλείων και σίγουρα έγκρισης των ανωτέρων που θα συμφωνήσουν στη διάθεση αυτών των εργαζομένων, αυτών των ομάδων δηλαδή να το πω εργασίας που θα απασχολούνται αποκλειστικά με αυτόν τον τρόπο για ένα συγκεκριμένο πέρασ χρόνου και απαλλαγή τους από άλλα καθήκοντα όπως είπαμε την υποχρέωση να απαντάς στα μέηλ, την υποχρέωση να απαντάς και να χειρίζεσαι τα τηλέφωνα, στο να συναλλάσσεσαι με τον ασφαλισμένο

Ερ: Κατάλαβα. Αναφέρεστε σε συγκεκριμένα project

Απ: Έτσι ακριβώς.

Ερ: Που ανατίθενται σε ομάδες κατά βάση.

Απ: Που ανατίθενται σε ομάδες άρα και αυτό σηματοδοτεί δηλαδή η άποψή μου καταλήγει ότι θα μπορούσε όχι εξ ολοκλήρου, σίγουρα δεν είμαι υπέρ αυτού, είμαι υπέρ της τηλεργασίας πιθανώς κατά διαστήματα όπου κρίνεται απαραίτητη ανάλογα με τις συνθήκες και το τι θέλουμε να πετύχουμε.

Παράρτημα 2: Το άρθρο 5 του Ν.3846/10

Από την ηλεκτρονική σελίδα nomotelia.gr βρέθηκε ότι, σύμφωνα με την παράγραφο 1, ο εργοδότης όταν καταρτίζει σύμβαση εργασίας για τηλεργασία, υποχρεούται να παραδίδει γραπτώς στον εργαζόμενο, μέσα σε οκτώ (8) ημέρες, το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στην εκτέλεση της εργασίας και ειδικότερα ως προς την ιεραρχική σύνδεση με τους προϊσταμένους του στην επιχείρηση, τα λεπτομερή καθήκοντά του, τον τρόπο υπολογισμού της αμοιβής, τον τρόπο μέτρησης του χρόνου εργασίας, την αποκατάσταση του κόστους που προκαλείται από την παροχή της (τηλεπικοινωνίες, εξοπλισμός, βλάβες συσκευών κ.λπ.). Αν στη σύμβαση περιέχεται συμφωνία για τηλε-ετοιμότητα ορίζονται τα χρονικά της όρια και οι προθεσμίες ανταπόκρισης του μισθωτού.

Στην παράγραφο 2 προβλέπεται ότι αν κανονική εργασία μετατρέπεται σε τηλεργασία, καθορίζεται στη συμφωνία αυτή μια περίοδος προσαρμογής τριών (3) μηνών, κατά την οποία οποιοδήποτε από τα μέρη, μετά από τήρηση προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών, μπορεί να θέσει τέλος στην τηλεργασία και ο μισθωτός να επιστρέψει στην εργασία του σε αντίστοιχη θέση με αυτήν που κατείχε.

Η παράγραφος 3 περιλαμβάνει τις υποχρεώσεις του εργοδότη. Ειδικότερα, ο εργοδότης αναλαμβάνει σε κάθε περίπτωση το κόστος που προκαλείται στον μισθωτό από τη μορφή αυτή εργασίας και ειδικότερα των τηλεπικοινωνιών. Επίσης, παρέχει στον μισθωτό τεχνική υποστήριξη για την παροχή της εργασίας του και αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τις δαπάνες επισκευής των συσκευών που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεσή της ή να τις αντικαταστήσει σε περίπτωση βλάβης. Η υποχρέωση αυτή αφορά και στις συσκευές που ανήκουν στον μισθωτό, εκτός εάν στη σύμβαση ή στη

σχέση εργασίας ορίζεται διαφορετικά. Στη σύμβαση ή στη σχέση εργασίας ορίζεται ο τρόπος χρηματικής αποκατάστασης εκ μέρους του εργοδότη της χρησιμοποίησης του οικιακού χώρου εργασίας του μισθωτού. Με συλλογικές συμβάσεις προσδιορίζονται επίσης ειδικότερα πλαίσια για τη ρύθμιση του ίδιου ζητήματος.

Τέλος, στην παράγραφο 4 προβλέπεται ότι ο εργοδότης, το αργότερο μέσα σε δύο (2) μήνες από την κατάρτιση της σύμβασης εργασίας, πληροφορεί γραπτώς τον τηλεργαζόμενο για το πρόσωπο και για τα στοιχεία επικοινωνίας των εκπροσώπων του προσωπικού στην επιχείρηση.

Παράρτημα 3: Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) του 2006-2007

Για την τηλεργασία περιλαμβάνει ρυθμίσεις και η τελευταία Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση 2006-2007 καθώς και η Υπουργική απόφαση 80025/2004.

Στην Ελλάδα στην Εθνική Γενική Συλλογή Σύμβαση Εργασίας 2006 - 2007 ενσωματώθηκε η Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο για την Τηλεργασία (ΕΣΠΤ) (η CES (και η επιτροπή σύνδεσης EUROCADRES-CEC), η UNICE-UEAPME και το CEEP) και έκτοτε αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της εκάστοτε ισχύουσας ΕΓΣΣΕ. Αυτή η συμφωνία έχει αντικείμενο την καθιέρωση ενός γενικού πλαισίου στο ευρωπαϊκό επίπεδο που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών που υπογράφουν την συμφωνία, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις ειδικές πρακτικές των κοινωνικών εταίρων σ' εθνικό επίπεδο. Παρ 'όλα αυτά, μέχρι σήμερα δεν έχει θεσπιστεί λεπτομερές νομοθετικό πλαίσιο των όρων εργασίας του τηλεργαζόμενου ατόμου ούτε σε επίπεδο εθνικό αλλά ούτε και σε επίπεδο ΕΕ. (Βλασσόπουλος Γ,2005)

.Σύμφωνα με την ΕΣΠΤ, η τηλεργασία είναι «μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας που χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής, βάσει μιας σύμβασης ή σχέσης εργασίας, όπου μια εργασία που θα μπορούσε να εκτελεστεί στις εγκαταστάσεις του εργοδότη εκτελείται, σε τακτική βάση, εκτός αυτών των εγκαταστάσεων». ⁸⁶Σύμφωνα με αυτό τον ορισμό η τηλεργασία δεν περιλαμβάνει

⁸⁶ http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52083/SR_TELEWORK_final.pdf

παραδοσιακές μορφές κατ' οίκον εργασίας χωρίς τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), όπως η παραγωγή ενδυμάτων «φασόν».

Η ΕΣΠΤ έχει ως δεδηλωμένο στόχο τη διαμόρφωση ενός γενικού θεσμικού πλαισίου για την τηλεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο το οποίο να συμβάλει στην ενθάρρυνση και ανάπτυξη της τηλεργασίας, «κατά τρόπο που να συμβαδίζει η ευελιξία και η εργασιακή ασφάλεια και να αποφευχθεί η υποβάθμιση του γενικού επιπέδου προστασίας των εργαζομένων» (άρθρο 1).⁸⁷

Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τους ενδιαφερόμενους, εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζομένου ή μπορεί να υπάρξει συμφωνία εκ των υστέρων.

Η μετάβαση στην τηλεργασία από μόνη της δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεεργαζομένου, μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία. Η άρνηση ενός εργαζομένου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της εργασιακής σχέσης ούτε τη μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης αυτού του εργαζομένου.⁸⁸

Η ΕΣΠΤ ορίζει επίσης την ευθύνη του εργοδότη για την παροχή κατάλληλου εξοπλισμού και τεχνικής υποστήριξης καθώς επίσης και την κάλυψη του κόστους παροχής, και ιδιαίτερα των τηλεπικοινωνιών, αφήνοντας όμως παράλληλα σημαντικά περιθώρια ευελιξίας σε εργοδότες και εργαζόμενους. Τέλος, ρυθμίζεται μια σειρά επιμέρους θεμάτων που αφορούν στην προστασία δεδομένων, στην προστασία της ιδιωτικής ζωής, στην υγιεινή και ασφάλεια κτλ.

⁸⁷ http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52083/SR_TELEWORK_final.pdf

⁸⁸ http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52083/SR_TELEWORK_final.pdf