



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ**
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΞ
ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΔΥΝΑΜΙΚΗΣ-ΠΡΟΟΠΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

ΒΛΑΧΟΥ ΕΥΔΟΞΙΑ

ΕΠΙΤΗΡΗΤΗΣ: ΠΙΕΡΡΑΚΕΑΣ ΧΡΗΣΤΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2022

Ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία αποτελεί την πτυχιακή εργασία που εκπονήθηκε στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας και αναφέρεται στην Δημόσια Διοίκηση και στην εφαρμογή της εξ αποστάσεως απασχόλησης, την αξιολόγηση δυναμικής, των προοπτικών και απόδοσης της εργασίας.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Πιερρακέα Χρήστο, καθηγητή του τμήματος Διοικητικής επιστήμης και Τεχνολογίας, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση που μου προσέφερε για την ολοκλήρωση της εργασίας.

Πίνακας Περιεχομένων

Κατάλογος Πινάκων	5
Κατάλογος Γραφημάτων	7
Περίληψη	9
Abstract	10
Εισαγωγή	11
Κεφάλαιο 1	13
Δημόσια διοίκηση και εξ' αποστάσεως εργασία	13
1.1 Η έννοια της δημόσιας διοίκησης	13
1.2 Η εξ' αποστάσεως εργασία	15
1.3 Δημόσια διοίκηση και εξ' αποστάσεως εργασία	19
Κεφάλαιο 2	23
Αξιολόγηση της απόδοσης και προοπτικές από την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση	23
2.1 Η αποδοτικότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας	23
2.2 Προοπτικές εξέλιξης	25
2.3 Η αξιολόγηση της εξ' αποστάσεως απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση	27
Κεφάλαιο 3	30
Μεθοδολογία έρευνας	30
3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	30
3.2 Μεθοδολογική προσέγγιση	30
3.3 Ερευνητική διαδικασία	31
3.4 Δείγμα – δειγματοληψία	32
3.5 Εργαλείο συλλογής δεδομένων	33
3.6 Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων	34
3.7 Περιορισμοί της έρευνας	34

Κεφάλαιο 4	36
Αποτελέσματα της έρευνας	36
Συμπεράσματα – προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	60
Βιβλιογραφία	63
Ελληνόγλωσση.....	63
Ξενόγλωσση.....	65
Διαδικτυακές πηγές.....	67
Παράρτημα.....	69
Ερωτηματολόγιο	69

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα	36
Πίνακας 2. Ηλικία συμμετεχόντων στην έρευνα	37
Πίνακας 3. Μορφωτικό επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα	37
Πίνακας 4. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν έχουν ασκήσει καθήκοντα με τη μέθοδο της εξ' αποστάσεως εργασίας	39
Πίνακας 5. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την ασφάλεια αρχείων προσωπικών δεδομένων για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	43
Πίνακας 6. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την επικοινωνία με το φορέα/ συναδέλφους για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	43
Πίνακας 7. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντικό θεωρούν το ευέλικτο ωράριο εργασίας για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	44
Πίνακας 8. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την διατήρηση του ίδιου επιπέδου παραγωγικότητας και συγκέντρωσης για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	45
Πίνακας 9. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει θετικά την απόδοση ενός υπαλλήλου	47
Πίνακας 10. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απουσία ιδιωτικού χώρου για εργασία μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	47
Πίνακας 11. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απουσία κινήτρων μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	50
Πίνακας 12. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απουσία της ομαδικής εργασίας μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	50
Πίνακας 13. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν έχει εφαρμοστεί κάποια διαδικασία ηλεκτρονικής αξιολόγησης της απόδοσης	51

Πίνακας 14. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το αν γίνεται καταγραφή των ωρών εργασίας στην εξ' αποστάσεως απασχόληση σε σχέση με τις ώρες εργασίας στο φυσικό χώρο.....	53
Πίνακας 15. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν ο φορέας που απασχολούνται έχει κοινοποιήσει δείκτες αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	54
Πίνακας 16. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν ο φορέας λαμβάνει υπόψη δείκτες μέτρησης της ικανοποίησης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση.....	54

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1. Ποσοστό απασχολούμενων με τηλεργασία ως προς τη συνολική απασχόληση, σε χώρες της ΕΕ για τα έτη 2011 και 2019	16
Γράφημα 2. Ποσοστό εργαζομένων που εισήχθησαν σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα της πανδημίας Covid-19	17
Γράφημα 3. Ποσοστό τηλεργασίας στις χώρες της ΕΕ-27, επί της συνολικής απασχόλησης, για το έτος 2018	18
Γράφημα 4. Ποσοστό τηλεργασίας και δυνατότητα απασχόλησης με τηλεργασία για το έτος 2018 σε χώρες της ΕΕ.....	19
Γράφημα 5. Γνώσεις Η/Υ από τους συμμετέχοντες στην έρευνα	38
Γράφημα 6. Επίπεδο ικανοποίησης από την απασχόληση εκτός χώρου εργασίας.....	39
Γράφημα 7. Απαντήσεις συμμετεχόντων για το πόσο σημαντική θεωρούν την εξ' αποστάσεως απασχόληση	40
Γράφημα 8. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την ύπαρξη κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	41
Γράφημα 9. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την ασφαλή πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση.....	42
Γράφημα 10. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την επάρκεια του προσωπικού στη χρήση των ΤΠΕ για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	45
Γράφημα 11. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντικά θεωρούν τα προβλήματα με τη σύνδεση στο διαδίκτυο για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	46
Γράφημα 12. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απομόνωση μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση..	48
Γράφημα 13. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η έλλειψη επικοινωνίας μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	49

Γράφημα 14. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο υπάρχουν ίδιες πολιτικές αξιολόγησης στην εργασία στο φυσικό χώρο και στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	52
Γράφημα 15. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την αξιολόγηση της απόδοσης.....	53
Γράφημα 16. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο υπάρχει κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων για αποτελεσματική εκτέλεση καθηκόντων στην εξ' αποστάσεως απασχόληση	55
Γράφημα 17. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία με το φορέα	56
Γράφημα 18. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία με τους συναδέλφους	57
Γράφημα 19. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει την κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης.....	58
Γράφημα 20. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει το αίσθημα ότι ανήκουν σε μια ομάδα	59

Περίληψη

Η εξ' αποστάσεως εργασία αποτελεί ένα μοντέλο εργασίας το οποίο τείνει να καθιερωθεί. Οι τρέχουσες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και ο αντίκτυπος της πανδημίας Covid-19 σε όλες τις πτυχές της καθημερινότητας, έχουν αυξήσει σημαντικά την τηλεργασία. Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η αξιολόγηση της εξ' αποστάσεως εργασίας στη δημόσια διοίκηση, μέσα από την εφαρμογή της, τη δυναμική που παρουσιάζει, αλλά και τις προοπτικές εξέλιξης. Για την εκπόνηση της εργασίας, διεξήχθη έρευνα σε 71 απασχολούμενους σε φορείς της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για την αποτελεσματικότητα της εξ' αποστάσεως απασχόλησης και των προοπτικών που δημιουργούνται για τη βελτίωση της απόδοσης. Η υλοποίηση της έρευνας πραγματοποιήθηκε με ποσοτική προσέγγιση, ενώ το εργαλείο συλλογής δεδομένων ήταν το ερωτηματολόγιο. Γενικότερα, παρατηρήθηκε μια μέτρια ικανοποίηση των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης στην εξ' αποστάσεως εργασία, μιας και έχουν ανάγκη περαιτέρω εκπαίδευσης, αποτελεσματικότερης επικοινωνίας με τους φορείς και συναδέλφους, καθώς και την τήρηση ενός καθορισμένου ωραρίου εργασίας. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι, οι απασχολούμενοι στη δημόσια διοίκηση με τη μέθοδο της εξ' αποστάσεως εργασίας, είναι περισσότερο διστακτικοί στην εφαρμογή συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης, μιας και δεν θεωρούν ότι μπορεί να συμβάλλει σημαντικά προς αυτήν την κατεύθυνση.

Abstract

Teleworking is a work model that tends to be established. The current socio-economic conditions and the impact of the Covid-19 pandemic on all aspects of everyday life have significantly increased teleworking. The aim of this thesis is the evaluation of teleworking in public administration, through its application, the dynamics it presents, but also the development prospects. For the elaboration of the study, conducted a survey on 71 employees in public administration. The purpose of the study was to explore the views of public administration employees on the effectiveness of long-distance employment and the prospects for improving performance. The implementation of the research was carried out with a quantitative approach and the data collection tool was the questionnaire. In general, there was a moderate satisfaction of public administration employees in teleworking, as they need further training, more effective communication with stakeholders and colleagues, as well as a compliance to the work schedule. It has also been found that employees in public administration with teleworking are more hesitant in the implementation of a performance appraisal system, as they do not consider that it can make a significant contribution in this direction.

Εισαγωγή

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η διερεύνηση της αποτελεσματικής εφαρμογής της εξ αποστάσεως απασχόλησης, η αξιολόγηση της δυναμικής της, των προοπτικών εξέλιξης, αλλά και τη διαδικασία αξιολόγηση της απόδοσης υπαλλήλων που έχουν επιλεγεί να εργαστούν εκτός του χώρου εργασίας.

Η εξ' αποστάσεως εργασία, ή αλλιώς τηλεργασία όπως αποκαλείται, καθιερώνεται ολοένα και περισσότερο ως μορφή εργασίας. Η καθιέρωση της τηλεργασίας δεν αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων μιας χώρας, αλλά τομείς που μπορούν να εφαρμοστούν τα χαρακτηριστικά της. Η τηλεργασία ενδείκνυται κυρίως στον τριτογενή τομέα που δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών. Σε πρώτη φάση, μέσα από την παρούσα πτυχιακή εργασία, αναμένεται να διαπιστωθεί κατά πόσο εφαρμόζεται η εξ' αποστάσεως εργασία στην δημόσια διοίκηση και ποιες είναι οι προοπτικές της για το μέλλον. Το γεγονός ότι, η αποδοτική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από το ανθρώπινο δυναμικό που την απαρτίζει, αναμένεται να προκύψουν συμπεράσματα για τις ανάγκες τους, αλλά και τους παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την απόδοσή τους, όταν εργάζονται από χώρο εκτός του φορέα.

Ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη των στόχων της δημόσιας διοίκησης είναι η διατήρηση της αποδοτικότητας του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται με τη μέθοδο της τηλεργασίας, σε ανάλογα επίπεδα με την απασχόλησή τους στο φυσικό χώρο των οργανισμών. Το γεγονός πως οι υπάλληλοι θα εργάζονται εξ' αποστάσεως δε συνεπάγεται πως είναι εφικτή η παρακολούθηση, όπως επίσης δε διαβεβαιώνει πως διασφαλίζεται η διαχείριση των εργαζομένων, με αποτέλεσμα να ενέχουν κίνδυνοι για μειωμένη απόδοση της εργασίας. Βέβαια, ακόμη και όταν οι εργαζόμενοι βρίσκονται στον ίδιο χώρο η οργάνωση είναι δύσκολη, πόσο μάλλον αν πρόκειται να υπάρχει εποπτεία σε εξωτερικό χώρο. Αυτό σημαίνει ότι, θεωρείται σκόπιμο να υπάρχει ένα σύστημα για την αξιολόγηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία, το οποίο θα στηρίζεται στο όραμα της δημόσιας διοίκησης για παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και επιχειρήσεις.

Ένας ακόμη λόγος για τον οποίο κρίνεται σκόπιμη η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι, η εξέλιξη των κοινωνικοοικονομικών συνθηκών σε διεθνές επίπεδο, εξαιτίας της πανδημίας Covid-19. Η τηλεργασία αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία για τη διατήρηση των οικονομιών όλων των χωρών, ενώ παράλληλα επιδιώκεται ο περιορισμός των επαφών μεταξύ των ανθρώπων για την αντιμετώπιση της μεταδοτικότητας της νόσου. Ο δημόσιος τομέας, αποτελεί έναν από τους τομείς που χρειάζεται να λειτουργούν σε καθημερινή βάση, μιας και ο σκοπός είναι η άμεση εξυπηρέτηση των αναγκών πολιτών και επιχειρήσεων. Δεδομένης της συνεχούς λειτουργίας του δημόσιου τομέα και της ανάγκης για εξεύρεση ευέλικτων μοντέλων εργασίας, η τηλεργασία στη δημόσια διοίκηση τείνει να καθιερωθεί ως βασική μορφή εργασίας. Επομένως, θεωρείται χρήσιμο να διαπιστωθεί πως έχει διαμορφωθεί το περιβάλλον της εξ' αποστάσεως εργασίας στη δημόσια διοίκηση και ποιες είναι οι προοπτικές της (Κυριακούλιας, 2020).

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελείται από 4 επιμέρους κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η δημόσια διοίκηση και η εξ' αποστάσεως εργασία. Ειδικότερα, δίνονται οι ορισμοί των παραπάνω εννοιών, ενώ παρέχονται και στοιχεία για την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας στη δημόσια διοίκηση. Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η αποδοτικότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας στη δημόσια διοίκηση, οι προοπτικές εξέλιξης που υπάρχουν, παράγοντες που μπορεί να έχουν αρνητική επίδραση στην εφαρμογή της, καθώς και η διαδικασία της αξιολόγησης. Στο τρίτο κεφάλαιο αναπτύσσεται το μεθοδολογικό πλαίσιο για τη διεξαγωγή της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, αναγράφεται ο στόχος και τα ερευνητικά ερωτήματα, η μεθοδολογική προσέγγιση, η ερευνητική διαδικασία, το δείγμα της έρευνας, το εργαλείο συλλογής δεδομένων, η μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων και οι περιορισμοί της έρευνας. Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Τέλος, καταγράφονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν τόσο από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, όσο και από τη διεξαγωγή της έρευνας. Παράλληλα, αποτυπώνονται και ορισμένες προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Κεφάλαιο 1

Δημόσια διοίκηση και εξ' αποστάσεως εργασία

1.1 Η έννοια της δημόσιας διοίκησης

Η έννοια της δημόσιας διοίκησης περιλαμβάνει δυο όρους, το δημόσιο και τη διοίκηση. Με τον όρο δημόσιο εννοείται η κυβέρνηση που μέριμνα για τις κυβερνητικές αποφάσεις. Από την άλλη η διοίκηση συνδέεται με τη διαχείριση, την εξυπηρέτηση και το ενδιαφέρον προς τους πολίτες. Η δημόσια διοίκηση δηλαδή είναι η διαχείριση των δημόσιων υποθέσεων. Υπάρχει και ακαδημαϊκός κλάδος ως προς αυτήν, ο οποίος προετοιμάζει τους υπαλλήλους που ακολουθούν θέσεις δημοσίων υπηρεσιών με στόχο την προώθηση της διαχείρισης πολιτικών, μέσω των οποίων θα μπορεί και η κυβέρνηση να ευημερεί. Συνδέεται με την διαχείριση ανθρώπινων πόρων, την εποπτεία όλων των διευθυντικών θέσεων, όπως είναι πόλεων, κρατικής ψυχικής υγείας και υπουργείων. Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι τα άτομα τα οποία εργάζονται στους δημόσιους φορείς.

Υπάρχει πληθώρα ορισμών της δημόσιας διοίκησης παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένοι από μελετητές της:

- Woodrow Wilson: Δημόσια διοίκηση είναι η συστηματική εκτέλεση του δημοσίου δικαίου και η εφαρμογή του νόμου
- John J. Corson και J.P. Harris: Δημόσια διοίκηση είναι το μέρος της κυβέρνησης μέσω του οποίου δρα και πραγματοποιούνται όλοι οι στόχοι.
- L.D. White: Δημόσια διοίκηση είναι όλες οι λειτουργίες που έχουν ως στόχο την εκπλήρωση της δημόσιας τάξης.
- James W. Fesler και Donald F: Η δημόσια διοίκηση σε όλα τα έθνη ταυτίζεται με την εξουσία. Περιλαμβάνει τη διαμόρφωση της πολιτικής για την ανάπτυξη, την εκτέλεση της πολιτικής μετά τη λήψη της τη λήψη αποφάσεων.
- David H. Rosen και Robert S. Kravchuk: Η δημόσια διοίκηση διαχειρίζεται τους σκοπούς του κράτους, την κυρίαρχη βούληση, το δημόσιο ενδιαφέρον και

τις νομοθεσίες. Είναι η επιχειρηματική πλευρά της κυβέρνησης και ασχολείται με την εκτέλεση της πολιτικής, τη χάραξη και συγκεντρώνεται στην εκτελεστική εξουσία. Παρέχει τη δυνατότητα ρυθμίσεων στους ανθρώπους προκειμένου να έχουν καλύτερη ποιότητα ζωής.

Η δημόσια διοίκηση συνδέεται με την κοινωνική επιστήμη και τους ανθρώπους μιας που ζουν σε μια κοινωνία. Ως προς τον ορισμό της υπάρχει διάκριση ανάμεσα στον παραδοσιακό και μοντέρνο τρόπο σκέψης. Σύμφωνα με την παραδοσιακή άποψη, το πεδίο της δημόσιας διοίκησης περιορίζεται μόνο στην εκτελεστική εξουσία, δηλαδή αφορά μόνο το προσωπικό και τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την εκτελεστική εξουσία της Κυβέρνησης. Οι σύγχρονοι μελετητές θεωρούν πως η δημόσια διοίκηση είναι όλες οι δραστηριότητες εν δράσει. Σε μία δημοκρατική πολιτεία όλες οι κυρίες διοικητικές πολιτικές, από τη νομοθεσία, τους νόμους, το νομοθετικό σώμα επιβλέπουν τον τρόπο που εκτελεί η δημόσια διοίκηση με απώτερο στόχο το να υλοποιούνται οι πολιτικές όπως πρέπει. Το δικαστικό σώμα έχει την ισχύ και την εξουσία να αποτρέψει τη δημόσια διοίκηση από τις συνταγματικές και αυθαίρετες πράξεις.

Ως προς τη φύση της δημόσιας διοίκησης, υπάρχουν δύο όψεις, η ολοκληρωμένη και η διαχειριστική. Στην πρώτη περίπτωση, η διοίκηση αποτελεί ένα σύνολο δραστηριοτήτων, χειρωνακτικών, τεχνικών κ.λπ., που επαναλαμβάνονται για τη διευθέτηση στόχων. Στην προκειμένη περίπτωση, η δημόσια διοίκηση αφορά όλες τις λειτουργίες που γίνονται από όλα τα άτομα ανεξαρτήτως βαθμίδας δημόσιων πολιτικών. Από τη διαχειριστική πλευρά, η δημόσια διοίκηση σχετίζεται με την εκτέλεση διευθυντικών λειτουργιών ανά οργανισμό. Στηρίζεται στο να κάνει κάποιος ένα πράγμα υλοποιήσιμο, και όχι να στο να κάνει γενικά διάφορα πράγματα.

Συνοψίζοντας, η δημόσια διοίκηση λειτουργεί με στόχο την παροχή υπηρεσιών, αλλά και την διευθέτηση ζητημάτων, όπως είναι τα ακόλουθα:

- οργάνωση και διοίκηση
- ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού
- μέθοδος και εκτέλεση
- δημόσια οικονομία
- διαχείριση λογαριασμών (Thapa, 2020).

1.2 Η εξ' αποστάσεως εργασία

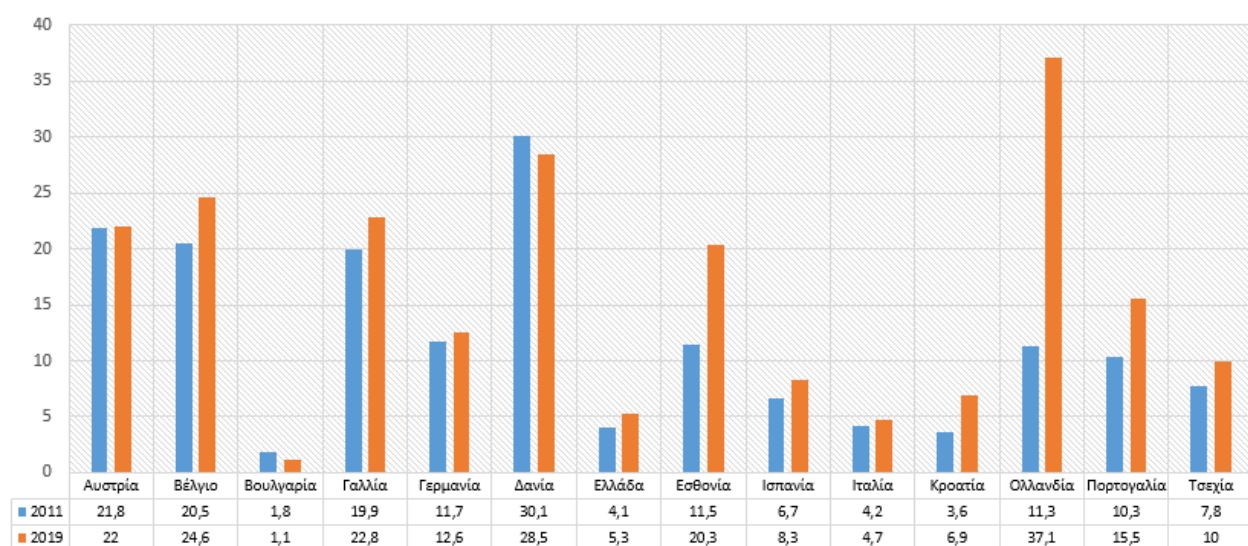
Στη δεκαετία του 1970 χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά ο όρος τηλεργασία που συνεπαγόταν την εκτέλεση της εργασίας εκτός γραφείου ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας. Τη δεκαετία του '80 η εργασία από απόσταση άρχισε να αυξάνεται και θεωρήθηκε ότι πρόκειται για την επόμενη επανάσταση στον εργασιακό χώρο. Η τηλεργασία αποτελεί έναν ευέλικτο τρόπο δουλειάς, ο οποίος καλύπτει ένα ευρύ φάσμα εργασιακών συνθηκών, το οποίο απαιτεί να εργάζεται ο υπάλληλος εξ' αποστάσεως, σε παραδοσιακό χώρο εργασίας για κάποιο συγκεκριμένο αλλά σημαντικό χρονικό διάστημα. Μπορεί να είναι είτε μερικής απασχόλησης, είτε πλήρους. Περιλαμβάνει επίσης χρήση τηλεπικοινωνιών, έτσι ώστε να υπάρχει επαφή ανάμεσα στον εργοδότη και τον εργαζόμενο (Lamond, Daniels, & Standen, 1997).

Σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο για την τηλεργασία, πρόκειται για «μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας η οποία αξιοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορικής, έτσι ώστε να εκτελείται σε τακτική βάση και εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη, μια σύμβαση εργασίας, ενώ θα μπορούσε να εκτελεστεί στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης – οργανισμού. Η εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να προέρχεται είτε από το σπίτι του υπαλλήλου, είτε από προσωρινούς χώρους εργασίας κατά τη διάρκεια μετακινήσεων, ή ακόμα και από ειδικά διαμορφωμένους χώρους γραφείων για εργαζόμενους από διαφορετικές εταιρίες. Το είδος λοιπόν της τηλεργασίας καθορίζεται από τον τρόπο με τον οποίο απασχολείται το άτομο. Στην πρώτη περίπτωση, πρόκειται για κατ' οίκον τηλεργασία, ενώ στις άλλες δύο περιπτώσεις η εξ' αποστάσεως εργασία ορίζεται ως κινητή τηλεργασία και τηλεργασία από τηλεκέντρο αντίστοιχα.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί ότι, υπάρχουν ορισμένες μορφές εργασίας που μπορούν να πραγματοποιηθούν σε ιδιωτικούς χώρους, ωστόσο δεν αποτελούν τηλεργασία. Για παράδειγμα, σε περιπτώσεις που δεν γίνεται αξιοποίηση των ΤΠΕ, όπως η παραγωγή ενδυμάτων, δεν θεωρείται ότι ασκείται τηλεργασία. Σε περιπτώσεις άσκησης εργασίας από απόσταση, αλλά χωρίς την ύπαρξη σχέσης εργασίας με κάποιον εργοδότη, ομοίως δεν θεωρείται τηλεργασία. Τέλος, σε

περιπτώσεις που η φύση της εργασίας είναι εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης (π.χ. πωλητές, merchandisers), ο τρόπος εργασίας δεν περιλαμβάνεται στην τηλεργασία (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, 2019).

Σήμερα και λόγω της πανδημίας Covid-19, η τηλεργασία έχει αναχθεί σε βασική μορφή εργασίας για μεγάλο αριθμό εργαζομένων, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Στο ακόλουθο γράφημα παρουσιάζεται η εξέλιξη της εργασίας από απόσταση σε διάφορες χώρες της Ε.Ε. μέχρι και την εκδήλωση της πανδημίας και της θέσπισης μέτρων για αύξηση της τηλεργασίας. Από τα στοιχεία του γραφήματος μπορεί να διαπιστωθεί το ποσοστό των ατόμων που απασχολούνταν περιστασιακά ή σε πιο σταθερή βάση με τη μέθοδο της τηλεργασίας, για τα έτη 2011 και 2019, ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης (Eurostat, 2021).



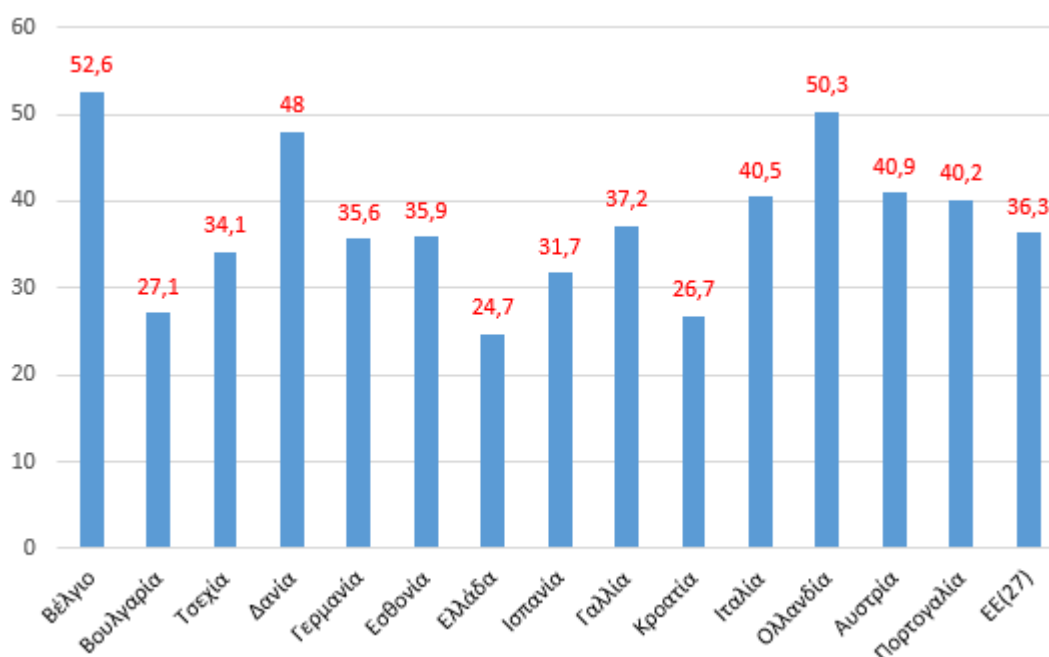
Γράφημα 1. Ποσοστό απασχολούμενων με τηλεργασία ως προς τη συνολική απασχόληση, σε χώρες της ΕΕ για τα έτη 2011 και 2019

Από το παραπάνω γράφημα, παρατηρείται ότι η εργασία από απόσταση είναι ήδη ανεπτυγμένη σε ορισμένες χώρες, από το 2011, όπως είναι η περίπτωση της Δανίας, της Αυστρίας και του Βελγίου, όπου ξεπερνά το 20% της επί της συνολικής τους απασχόλησης. Το έτος 2019, πέρα από τις προαναφερθείσες χώρες, ιδιαίτερα σημαντική αύξηση στην τηλεργασία παρουσίασαν η Ολλανδία και η Εσθονία, ενώ σε υψηλά επίπεδα βρίσκονται και η Γαλλία και Πορτογαλία. Από την άλλη πλευρά,

υπάρχουν χώρες με ιδιαίτερα χαμηλό ποσοστό τηλεργασίας. Από τις υπό εξέταση χώρες, η Βουλγαρία, η Ιταλία και η Ελλάδα έχουν ποσοστό τηλεργασίας μικρότερο από 5% επί της συνολικής απασχόλησης.

Το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 που είχε ως συνέπεια, αρχικά τον καθολικό σχεδόν (πλην κύριων υπηρεσιών) περιορισμό της οικονομικής δραστηριότητας (lockdown) και στη συνέχεια τη λήψη μιας σειράς περιοριστικών μέτρων και αποτέλεσε για την τηλεργασία σημείο καμπής. Αυτό συνέβη για το λόγο ότι οι επιχειρήσεις μέσα σε ένα μικρό χρονικό διάστημα, αναγκάστηκαν και προσπάθησαν να εισαγάγουν / καθιερώσουν την εξ' αποστάσεως εργασία ως απάντηση στην προσπάθεια τους να λειτουργήσουν κατά το δυνατό απρόσκοπτα, διαφυλάσσοντας ταυτόχρονα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων τους (Κυριακούλιας, 2020).

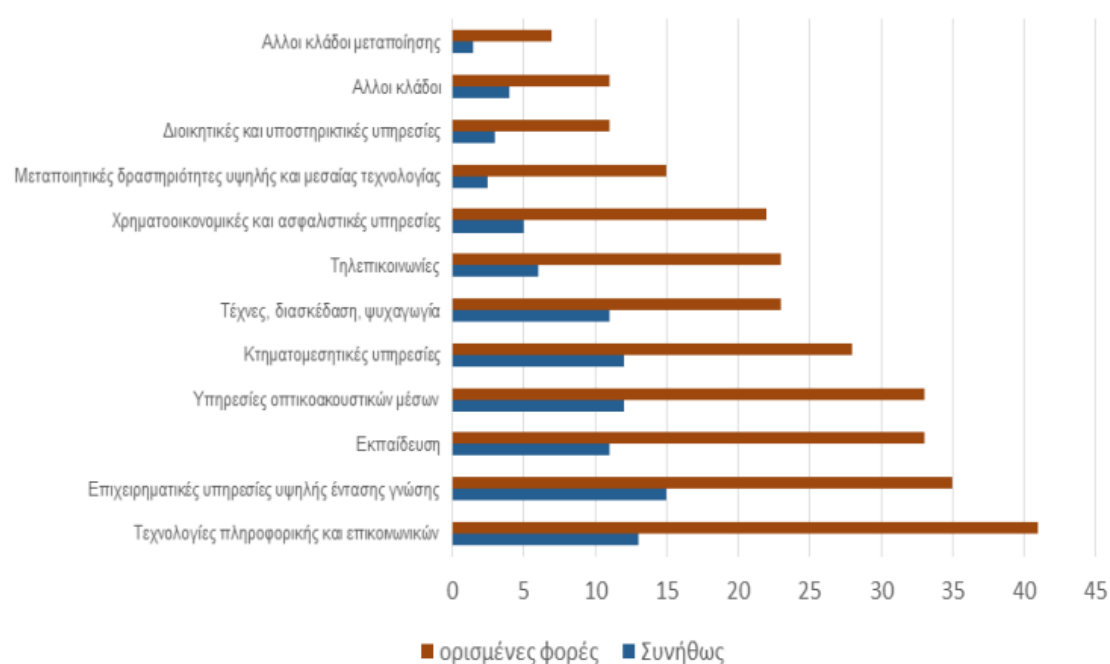
Η εξέλιξη της τηλεργασίας σε χώρες της Ε.Ε. παρουσιάζεται στο επόμενο γράφημα.



Γράφημα 2. Ποσοστό εργαζομένων που εισήχθησαν σε καθεστώς τηλεργασίας ως αποτέλεσμα της πανδημίας Covid-19

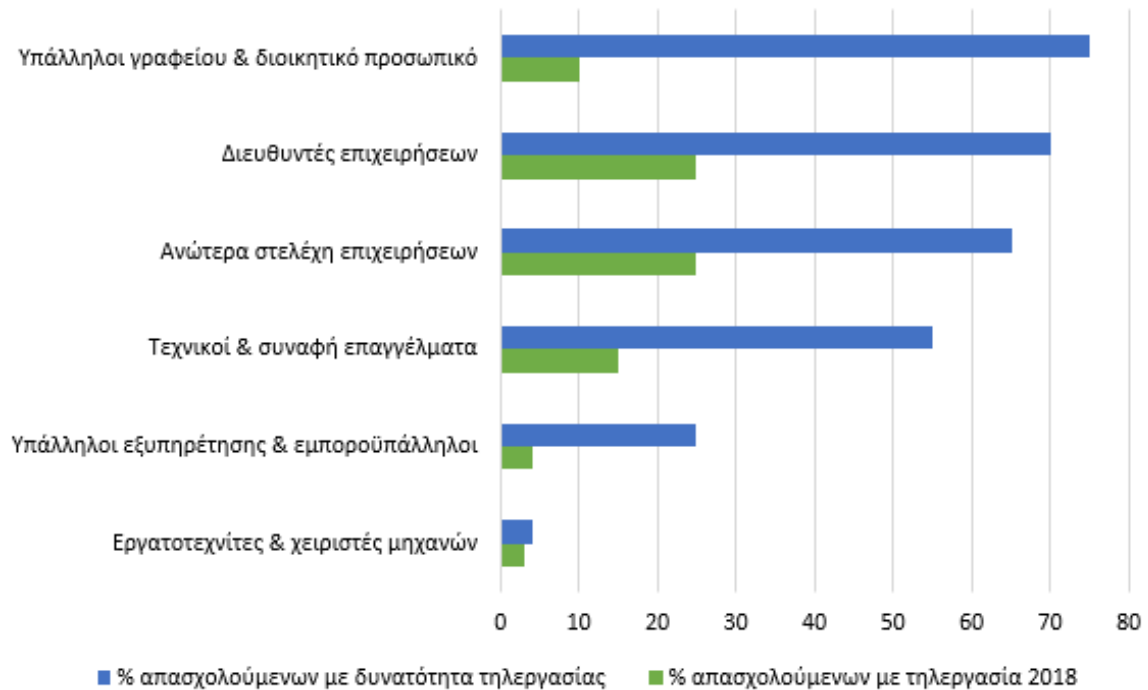
Μετά την πανδημία παρατηρήθηκε αύξηση του ποσοστού των ατόμων που εντάχθηκαν σε καθεστώς εργασίας εξ' απόστασεως, σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Σήμερα, το ποσοστό της τηλεργασίας στην Ελλάδα ανέρχεται σε 26,7%, σημειώνοντας μεγάλη αύξηση μιας και πριν μια τριετία βρισκόταν περίπου στο 5% (Eurofound, 2020).

Ωστόσο, είναι σημαντικό να αποτυπωθούν οι δραστηριότητες της οικονομίας όπου μπορεί να υλοποιηθεί η εργασία από απόσταση. Στο επόμενο γράφημα παρουσιάζεται η τηλεργασία ανά κλάδο δραστηριότητας στις χώρες της ΕΕ (27) για το 2018 (Κυριακούλιας, 2020). Παρατηρείται ότι, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, οι υπηρεσίες υψηλής έντασης γνώσης, η εκπαίδευση και οι υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων παρουσιάζουν ποσοστά τηλεργασίας που ξεπερνούν το 30% επί της συνολικής απασχόλησης ανά κλάδο (Joint Research Centre, 2020).



Γράφημα 3. Ποσοστό τηλεργασίας στις χώρες της ΕΕ-27, επί της συνολικής απασχόλησης, για το έτος 2018

Στον επόμενο πίνακα, παρουσιάζεται το καθεστώς της τηλεργασίας σε επιμέρους επαγγέλματα, συγκριτικά με την πραγματική δυνατότητα που υπάρχει. Τα στοιχεία αφορούν τις χώρες της ΕΕ για το έτος 2018.



Γράφημα 4. Ποσοστό τηλεργασίας και δυνατότητα απασχόλησης με τηλεργασία για το έτος 2018 σε χώρες της ΕΕ

Παρατηρείται ότι, με εξαίρεση τα χειρωνακτικά επαγγέλματα, τα υπόλοιπα επαγγέλματα παρέχουν μεγαλύτερη δυνατότητα εφαρμογής της τηλεργασίας. Μάλιστα σε υπαλλήλους γραφείου και διοικητικό προσωπικό, η δυνατότητα τηλεργασίας μπορεί να ξεπεράσει σε ποσοστό το 70% του συνόλου των υπαλλήλων (Sostero, Milasi, Hurley, Fernandez-Macias, & Bisello, 2020).

Το εν λόγω ποσοστό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, μιας και η δημόσια διοίκηση και οι φορείς που την απαρτίζουν, εντάσσονται στη συγκεκριμένη κατηγορία. Μάλιστα, δεδομένης της κατάστασης που επικρατεί σήμερα (πανδημία Covid-19), αλλά και της γενικότερης οικονομικής ύφεσης, η εργασία από απόσταση φαίνεται να μπορεί να αποτελέσει ένα εργαλείο για αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων στην κοινωνία και την μετάβαση προς μια φάση ανάπτυξης.

1.3 Δημόσια διοίκηση και εξ' αποστάσεως εργασία

Τα τελευταία χρόνια, ακόμη και πριν την εμφάνιση της πανδημίας Covid-19, η οποία κατέστησε αναγκαία την τηλεργασία, είχε γίνει εμφανής η μεταστροφή προς την εξ' αποστάσεως εργασία στον δημόσιο τομέα. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών υπήρξε μονόδρομος για τις κυβερνήσεις, επιτρέποντας μεταξύ άλλων, ταχύτερη παροχή υπηρεσιών προς πολίτες, την υποστήριξη αιτημάτων μεγάλου όγκου, ψηφιακή επεξεργασία δεδομένων και διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών (Nasios, 2021).

Η αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης μέσω της εξ' αποστάσεως εργασίας, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους φορείς. Η εν λόγω προϋπόθεση αποτελεί τον πυλώνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης καθορίζεται ως επί το πλείστον από το ανθρώπινο δυναμικό που την απαρτίζει. Σημειώνεται ότι, βασικός στόχος της δημόσιας διοίκησης είναι η αποτελεσματική λειτουργία των φορέων του δημοσίου, καθώς και η ποιοτικότερη αλληλεπίδραση των πολιτών με το κράτος.

Προκειμένου η εργασία από απόσταση να μπορεί να καταστεί αποδοτική θα πρέπει να πληρούνται ορισμένες βασικές συνθήκες. Η πρώτη συνθήκη, η οποία αναφέρθηκε και παραπάνω σχετίζεται με την αξιοποίηση των ΤΠΕ από το ανθρώπινο δυναμικό. Αρχικά, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ο τεχνολογικός εξοπλισμός, αλλά και η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος, & Τριανταφύλλου, 2015).

Επιπλέον, η εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας στη δημόσια διοίκηση, προϋποθέτει την ύπαρξη ασφαλών συστημάτων για την άντληση δεδομένων και αρχείων προσωπικού χαρακτήρα, την τήρηση κανονισμών για την ασφαλή πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων, καθώς επίσης και την ύπαρξη σαφών οδηγιών για τις συνθήκες εργασίας (Fraij & Aburumman, 2021). Χαρακτηριστικό παράδειγμα στη συγκεκριμένη περίπτωση αποτελεί ο καθορισμός του ωραρίου εργασίας, το οποίο μέσω της εργασίας από απόσταση, μπορεί να διαφοροποιηθεί. Επίσης, αναφορικά με το χώρο εργασίας τους, οι υπάλληλοι που εργάζονται από τον ιδιωτικό τους χώρο, θα πρέπει να τον ρυθμίσουν με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται το ίδιο επίπεδο παραγωγικότητας και συγκέντρωσης, όπως συμβαίνει και με την εργασία τους από τις εγκαταστάσεις του φορέα (Nasios, 2021).

Ένας ακόμη παράγοντας που ενδέχεται να επηρεάσει την αποτελεσματικότητα της εργασίας από απόσταση είναι η επάρκεια γνώσεων και δεξιοτήτων από την πλευρά

του ανθρώπινου δυναμικού. Η υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων, προϋποθέτει την ύπαρξη άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού, ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις αλλαγές από το νέο τρόπο εργασίας του. Το ζήτημα της εκπαίδευσης του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης έχει αποτελέσει αντικείμενο αρκετών μελετών, μιας και έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχει έλλειψη σε βασικές ψηφιακές δεξιότητες (Καρκατσούλης, 2014).

Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η επικοινωνία μεταξύ των απασχολούμενων. Όταν η εργασία εκτελείται εντός του φορέα, δίνεται η δυνατότητα διάχυσης της γνώσης και επομένως, μπορεί να αυξηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ όταν η εργασία εκτελείται από το σπίτι, υπάρχει πιθανότητα ένα έλλειμμα γνώσης και δεξιοτήτων να προκαλέσει σημαντικότερα προβλήματα κατά την εκτέλεση της εργασίας. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να αναπτύσσονται συστήματα επικοινωνίας (π.χ. δίκτυο επικοινωνίας, chat) έτσι ώστε να υπάρχει άμεση επικοινωνία μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, αλλά και των ανώτερων στελεχών (Nasios, 2021).

Προς αυτήν την κατεύθυνση, οι διευθυντές είναι αναγκαίο να αποφασίσουν ποιες λειτουργίες είναι δυνατό να υλοποιούνται εξ αποστάσεως. Πριν ληφθεί η απόφαση πως ένας υπάλληλος έχει τη δυνατότητα να εργάζεται από το σπίτι του ή από κάποια άλλη δομή θα πρέπει να επανεξετάσει τα καθήκοντα του. Συνήθως επιλέγονται θέσεις σύμφωνα με τις οποίες οι υπάλληλοι μπορούν να δουλεύουν ανεξάρτητα χωρίς να έρχονται σε επαφή με άλλα άτομα, έχουν περιορισμένη εκτέλεση εργασιών και απαιτείται χαμηλό κόστος και επίπεδο ασφάλειας. Πέραν του ρόλου που θα επιλέξει ο διευθυντής να εκτελεστεί απομακρυσμένα, είναι αναγκαίο να επιλέξει και τα άτομα που μπορούν να προσαρμοστούν σε νέα δεδομένα όπως επίσης να εξετάσει και τον τύπο της σύμβασης, την αρχαιότητα των εργαζομένων και τις αρμοδιότητες, αλλά και ότι το σπιτικό εργασιακό περιβάλλον είναι κατάλληλο.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι ο βαθμός αποτελεσματικής εφαρμογής της τηλεργασίας, συνδέεται και με το κατά πόσο οι πολίτες είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ για τη λήψη υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Εάν οι πολίτες δεν είναι ψηφιακά εγγράμματοι ώστε να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν μπορεί να βελτιωθεί και επομένως, η εξ' αποστάσεως απασχόληση δεν θα μπορεί να χαρακτηριστεί αποδοτική (Παρασκευάς,

Ασημακόπουλος, & Τριανταφύλλου, 2015). Ωστόσο, έχει διαπιστωθεί ότι η Ελλάδα παρουσιάζει σχετικά υψηλά ποσοστά στην ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, αλλά χρειάζεται βελτίωση ως προς την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Department of Economic and Social Affairs, 2020). Από την πλευρά των πολιτών, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι εφικτή, μιας και το ποσοστό των ατόμων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και επομένως μπορούν να αλληλεπιδράσουν με τη δημόσια διοίκηση, εξ' αποστάσεως, ξεπερνά το 85% (Παϊδούση, 2020).

Κεφάλαιο 2

Αξιολόγηση της απόδοσης και προοπτικές από την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση

2.1 Η αποδοτικότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας

Ολοένα και περισσότεροι δημόσιοι οργανισμοί εφαρμόζουν την τηλεργασία, η οποία αποτελεί ένα καινοτόμο τρόπο με τον οποίο βελτιώνονται οι συνθήκες ζωής των υπαλλήλων. Αυτό το οποίο όμως δε διασαφηνίζεται είναι κατά πόσο η εξ' αποστάσεως εργασία βοηθά τους υπαλλήλους και τι συνέπειες υπάρχουν έπειτα από μεγάλο χρονικό διάστημα. Στα πλαίσια της παρούσας ενότητας, παρουσιάζονται οι επιπτώσεις της εξ' αποστάσεως εργασίας στην απόδοση των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης, αλλά και στους παράγοντες που την επηρεάζουν.

Έχουν διεξαχθεί διάφορες μελέτες με στόχο την διαπίστωση των επιπτώσεων της τηλεργασίας στην απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού. Τα ευρήματα που έχουν προκύψει αναδεικνύουν τόσο θετικές όσο και αρνητικές επιπτώσεις.

Θετικό αντίκτυπο στην δυνατότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας είναι πως έχει προκληθεί όφελος των εργαζομένων ώστε να εξισορροπήσουν την εργασία και την προσωπική τους ζωή. Με αυτόν τον τρόπο, ο υπάλληλος θεωρεί πως ο προϊστάμενος του παρέχει τη δυνατότητα να έχει μια ομαλή καθημερινότητα, γεγονός που δημιουργεί θέληση να εργάζεται στην εταιρεία και να αναπτύσσονται συναισθηματικοί δεσμοί. Ειδικότερα, η έντονη γυναικεία παρουσία στον εργασιακό τομέα, εργαζόμενες μητέρες δηλαδή που απαιτούν ευέλικτα ωράρια εργασίας έχουν πια τη δυνατότητα της εξ' αποστάσεως εργασίας που είναι ωφέλιμη για τις ίδιες και αισθάνονται πως έχουν την ικανότητα να ανταπεξέλθουν και στις οικογενειακές τους υποχρεώσεις (Vries, Tummers, & Bekkers, 2018). Σημειώνεται όμως ότι, η απουσία διάκρισης μεταξύ προσωπικού και επαγγελματικού βίου, μπορεί να έχει αντίθετα αποτελέσματα και να λειτουργήσει ανασταλτικά στην αποδοτική εφαρμογή της τηλεργασίας (Ortiz-Lozano, Martinez-Moran, & Fernandez-Minoz, 2021).

Από την άλλη πλευρά, η εφαρμογή της τηλεργασίας μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης. Κατά την παραμονή στους σε δικό τους χώρο, οι υπάλληλοι ενδέχεται να βιώσουν αρνητικά συναισθήματα όπως η απομόνωση, με αποτέλεσμα να παρουσιάζουν μειωμένη απόδοση (Vries, Tummers, & Bekkers, 2018).

Επιπρόσθετα, στους αρνητικούς παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την απόδοση ενός εργαζομένου στη δημόσια διοίκηση, περιλαμβάνεται και η απουσία της αλληλεπίδρασης με τους συναδέλφους, γεγονός που μπορεί να συμβάλλει στη μείωση της οργανωσιακής δέσμευσης και ως εκ' τούτου στη χαμηλή παραγωγικότητα της εργασίας (Δελνίκα, 2020). Παρά το γεγονός ότι η εξ αποστάσεως εργασία συνεπάγεται καθημερινή ευκολία και διαχείριση του χρόνου έρχεται συχνά σε αντίθεση με την οργανωτική δέσμευση. Με τον όρο οργανωτική δέσμευση εννοείται η δυνατότητα αύξησης και εμπλοκής ενός ατόμου με τον οργανισμό και υπάρχουν τρία είδη δέσμευσης:

- ✓ αναγκαιότητα
- ✓ υποχρέωση
- ✓ συναισθηματισμός (Vries, Tummers, & Bekkers, 2018).

Σύμφωνα με το Observatory of Public Sector Innovation (2021), όταν τα άτομα εργάζονται από απόσταση και έχουν χαμηλό επίπεδο αλληλεπίδρασης με τους συναδέλφους τους, αυξάνεται η πιθανότητα να μειωθεί η παραγωγικότητα της εργασίας τους. Αντίστοιχα αποτελέσματα προέκυψαν και από τους Mohalik, Westerlund, Rajala και Timonen (2019), όπου η μειωμένη επαφή αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την αποδοτικότερη λειτουργία της τηλεργασίας, μιας και το ανθρώπινο δυναμικό δείχνει την τάση να επιθυμεί την εκτέλεση των εργασιακών του καθηκόντων από τις εγκαταστάσεις του οργανισμού.

Ένας ακόμη λόγος που μπορεί να έχει αρνητική επίπτωση στην απόδοση της εργασίας όταν εκτελείται εξ' αποστάσεως είναι οι συνθήκες που επικρατούν στο περιβάλλον του ίδιου του ατόμου. Σε αρκετές περιπτώσεις, η απουσία της ιδιωτικότητας, η ύπαρξη μικρών παιδιών που μπορεί να οξύνουν το πρόβλημα, είναι πολύ πιθανό να μην επιτρέπουν στα άτομα να συγκεντρωθούν και επομένως, να μην μπορούν να διατηρήσουν υψηλό επίπεδο παραγωγικότητας. Αυτό βέβαια με τη σειρά

του, έχει αντίκτυπο στην απόδοση της τηλεργασίας και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Παπατζήμου, 2020).

2.2 Προοπτικές εξέλιξης

Η εξ αποστάσεως εργασία παρουσιάζει πολλά οφέλη τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τις επιχειρήσεις – οργανισμούς. Για το λόγο αυτό εκτιμάται ότι, υπάρχουν σημαντικές προοπτικές εξέλιξης, τόσο στο δημόσιο, όσο και τον ιδιωτικό τομέα. Εάν συνδυαστεί σωστά με άλλες πηγές όπως είναι η εκπαίδευση και η τεχνολογία μπορεί να αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό εργαλείο για την αύξηση της αποδοτικότητας. Οι προοπτικές εξέλιξης σχετίζονται με τα οφέλη που υπάρχουν από το συγκεκριμένο τρόπο άσκησης των καθηκόντων στη δημόσια διοίκηση, τα οποία συνοψίζονται ως εξής:

- Δυνατότητα εξισορρόπησης της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής που διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και περισσότερο για τις γυναίκες.
- Αυξημένη παραγωγικότητα, η οποία συνδέεται με το γεγονός ότι οι υπάλληλοι μπορεί να αισθάνονται πιο άνετα όταν βρίσκονται σε δικό τους περιβάλλον και είναι ικανοποιημένοι.
- Ο δημόσιος τομέας, αλλά και σε ορισμένες περιπτώσεις δραστηριοτήτων στον ιδιωτικό τομέα, δεν υπάρχει η δυνατότητα να σταματήσουν τη λειτουργία τους, με αποτέλεσμα η τηλεργασία να μπορεί να διασφαλίσει τη συνεχή και εύρυθμη λειτουργία τους.
- Προώθηση της ισότητας.
- Εξοικονόμηση πόρων, μιας και παρέχεται η δυνατότητα μείωσης του κόστους συντήρησης, κατασκευής και χρήσης των υποδομών.
- Διαθεσιμότητα των υπαλλήλων ακόμα και σε περιπτώσεις έντονων καιρικών φαινομένων και λόγω της κλιματικής αλλαγής ή ακόμη και τρομοκρατικών επιθέσεων.
- Ένα καλά δομημένο λειτουργικό πρόγραμμα τηλεργασίας έχει τη δυνατότητα να παρέχει γεωγραφική ανεξαρτησία, να μπορούν δηλαδή οι υπάλληλοι να συνεχίσουν να εργάζονται από τον δικό τους χώρο ανεξάρτητα από το αν

βρίσκονται μακριά από τα μεγάλα κέντρα ή σε δυσπρόσιτες περιοχές. Αυτό συνεπάγεται μπορεί να υπάρξει και αύξηση του πληθυσμού σε αυτές.

- Τα άτομα, τα οποία ζουν σε δυσπρόσιτες περιοχές έχουν την ευκαιρία να εργαστούν και να εξελιχθούν.
- Η αυτονομία και ελευθερία του χώρου αποτελούν πολύ σημαντικά πλεονεκτήματα.
- Για τον φορέα, επιτυγχάνεται μείωση του κόστους λειτουργίας μιας και μειώνονται τα λειτουργικά έξοδα όπως για παράδειγμα κατανάλωση ρεύματος, εξοπλισμός υπολογιστών, χωρίς ωστόσο αυτό να σημαίνει πως δεν υπάρχει να μέριμνα για την εργασία κατ' οίκον (Pardo, 2017).

Ωστόσο, πέρα από τις θετικές εξελίξεις που προάγονται μέσα από την υιοθέτηση της εργασίας από απόσταση, υπάρχουν και ορισμένες αρνητικές επιπτώσεις, όπως χαρακτηριστικά είναι οι ακόλουθες:

- Η τηλεργασία δημιουργεί νέες ειδικότητες με έμφαση στις ψηφιακές δεξιότητες και την χρησιμοποίηση των ΤΠΕ, ενώ παράλληλα συμβάλλει στην κατάργηση παραδοσιακών ειδικοτήτων (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος, 2020). Σύμφωνα με εκτιμήσεις, ο αριθμός των εργαζομένων που θα βρεθεί εκτός απασχόλησης λόγω της αλλαγής των ζητούμενων στη σημερινή εποχή είναι μεγάλος (Beblavy, Thum, & Potjagailo, 2014). Κάτι τέτοιο θα έχει επίπτωση και στη δημόσια διοίκηση, όπου η πλειοψηφία των θέσεων εργασίας θα απαιτεί άτομα με ψηφιακές δεξιότητες.
- Αυξημένο άγχος των τηλεεργαζομένων, λόγω ανασφάλειας.
- Η απομόνωση που προκαλείται σε εργαζομένους που είναι συνδεδεμένοι με τις επαγγελματικές δομές, γεγονός που είναι πολύ σημαντικό, καθώς η συνεργασία προωθεί την αποδοτικότερη λειτουργία του οργανισμού.
- Υλοποίηση εργασιών που απαιτούν μεγάλη προσήλωση είναι δύσκολο να τεθούν σε υπαλλήλους που δουλεύουν απομακρυσμένα.
- Προβλήματα επικοινωνίας τόσο με τον φορέα, όσο και με τους συναδέλφους.
- Η απομακρυσμένη εργασία, είναι πιθανό να επηρεάσει το αίσθημα της οργανωσιακής δέσμευσης ενός υπαλλήλου, καθώς και να μην αφομοιώνει την κουλτούρα, τους στόχους και το όραμα του φορέα (Pardo, 2017).

- Είναι πιθανό να δημιουργηθούν δυσλειτουργίες, λόγω της αδυναμίας διατήρησης συστημάτων αξιολόγησης και εποπτείας (Alba Graduate Business School, 2020).

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η εξ' αποστάσεως εργασία παρουσιάζει οφέλη για τους υπαλλήλους, αλλά και τη δημόσια διοίκηση. Είναι αναγκαίο όμως να υπάρχει ισορροπία και μια ρεαλιστική οπτική, προκειμένου να περιοριστούν οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι. Παρά το γεγονός ότι πολλές χώρες του εξωτερικού έχουν παγιώσει την τηλεργασία στην Ελλάδα ήταν κάτι νέο που συνδέθηκε με την εποχή της πανδημίας. Ορισμένα βασικά σημεία που θεωρείται σκόπιμο να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμός ενός μοντέλου τηλεργασίας, είναι τα ακόλουθα:

- ✓ Επιλογή της κατάλληλης τεχνολογίας και εξοπλισμού.
- ✓ Ύπαρξη γνώσεων και δεξιοτήτων από το ανθρώπινο δυναμικό που θα εργαστεί από απόσταση, αλλά και των προϊσταμένων και ανώτερων στελεχών της διοίκησης που θα ελέγξουν την εξέλιξη των διαδικασιών.
- ✓ Ύπαρξη σωστής επικοινωνίας και ενημέρωσης. Προτείνεται να υπάρχει έγγραφη ενημέρωση και διάλογος. Σύμφωνα με τον Peter Drucker «δεν μπορείς να διαχειριστείς αυτό που δεν μπορείς να μετρήσεις», η επιτυχία εξαρτάται από τον στόχο που έχει τεθεί και την εποπτεία της παραγωγικότητας.
- ✓ Πρέπει να διέπεται από ορισμένες αρχές όπως είναι η ισότητα, η διαφάνεια και να μην γίνεται αντικείμενο εκμετάλλευσης ορισμένων ατόμων. Επίσης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κοινωνικοί και νομικοί παράγοντες την επίτευξη του βέλτιστου περιβάλλοντος στην τηλεργασία (Lotich, 2021).

2.3 Η αξιολόγηση της εξ' αποστάσεως απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση

Η εξ' αποστάσεως εργασία προκαλεί προβληματισμό στους υπαλλήλους και τους διευθυντές ως προς τη δυνατότητα αξιολόγησης της εργασίας υπαλλήλων που δεν βρίσκονται στον χώρο της υπηρεσίας. Σήμερα, η αξιολόγηση της απόδοσης διακατέχει ιδιαίτερο χαρακτήρα, τόσο στον ιδιωτικό, όσο και το δημόσιο τομέα. Η αξιολόγηση ως μια διαδικασία θεωρείται σκόπιμο να περιλαμβάνει αντικειμενικά κριτήρια για την

απόδοση, αλλά και συμπεριφοριστικά κριτήρια και κοινωνικο-συναισθηματικούς παράγοντες. Μέσα από την ολιστική αξιολόγηση οι οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να διαπιστώσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση, αλλά και το περιβάλλον από το οποίο προέρχονται. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, η διαδικασία της αξιολόγησης αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σπουδαιότητα. Όταν εφαρμόζεται κάποια διαδικασία η οποία στηρίζεται αποκλειστικά σε αποτελέσματα, τότε αυξάνεται η πιθανότητα αρνητικής αξιολόγησης των υπαλλήλων, μιας και θα στηρίζεται μόνο στα επιτεύγματά τους. Στην προκειμένη περίπτωση, η αξιολόγηση μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην δέσμευση του προσωπικού απέναντι στην κουλτούρα του οργανισμού, αλλά και στην απόδοσή τους (Παναγιωτόπουλος, 2012). Επίσης, το γεγονός ότι ο έλεγχος του φόρτου εργασίας και ο η χρονική τους κατανομή στην ημέρα, καθορίζονται από τον ίδιο τον υπάλληλο, μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στην ομαλή λειτουργία του φορέα, όταν δεν υπάρχει εποπτεία από ανώτερα στελέχη της διοίκησης (Delevengos, 2021).

Στο εργασιακό περιβάλλον οι πιο σύγχρονες μέθοδοι αξιολόγησης της απόδοσης, θεωρούνται οι εξής:

- ✓ Αξιολόγηση με μεθόδους σύγκρισης
- ✓ Αξιολόγηση με απόλυτα κριτήρια
- ✓ Αξιολόγηση με επίτευξη αντικειμενικών στόχων
- ✓ Αξιολόγηση με βάση τα αποτελέσματα της αποδοτικότητας (Θεοδώρου, 2021).

Στην περίπτωση της τηλεργασίας, προκειμένου να καταστεί αποτελεσματική, θα πρέπει να είναι ξεκάθαρα τα αποτελέσματα που προσδοκά η επιχείρηση ως προς την ποσότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών και το χρονικό διάστημα που απαιτείται για να ολοκληρωθεί. Για παράδειγμα όταν πρόκειται για παροχή υπηρεσιών σε κοινό, οι εργαζόμενοι μπορούν να αξιολογηθούν σύμφωνα με έρευνες και αξιολόγηση κριτηρίων, όπως για παράδειγμα με δείκτες που αναφέρονται στην αποτελεσματικότητα, την εξυπηρέτηση, την άμεση επίλυση του ζητήματος, την ευγένεια, την άριστη γνώση του αντικειμένου, κ.λπ. Εν συνεχεία, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν από τους διευθυντές τους για την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους και έτσι να μπορούν και να βελτιωθούν. Για τον λόγο αυτό, απαιτείται καταγραφή της απόδοσης σε τακτά χρονικά διαστήματα προκειμένου να υπάρχει πλήρης εποπτεία ειδικά σε περιπτώσεις όπως η εξ αποστάσεως εργασία.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, έχει θεσπιστεί η διαδικασία της αξιολόγησης για τους τηλεργαζόμενους, η οποία θα πραγματοποιείται σε ετήσια βάση και μέσω ηλεκτρονικής μορφής. Κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης θα αποτυπώνονται δείκτες αποτελεσματικότητας, απουσιών από την εργασία, ωράρια εργασία, κ.λπ. (MyOTA.gr, 2021).

Γενικότερα όμως, ένα σύστημα αξιολόγησης όμως θα πρέπει να εφαρμόζεται σε όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως χώρου εργασίας.

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία έρευνας

3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθούν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για την αποτελεσματικότητα της εξ' αποστάσεως απασχόλησης και των προοπτικών που δημιουργούνται για τη βελτίωση της απόδοσης.

Για την επίτευξη του σκοπού της έρευνας, έχουν δημιουργηθεί τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- α. Ποιες είναι οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως απασχόλησης;
- β. Ποιες είναι οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να πληρούνται στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, ώστε να καταστεί αποδοτικότερη;
- γ. Ποιες είναι οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τους παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την απόδοσή τους στην εξ' αποστάσεως απασχόληση;
- δ. Ποιες είναι οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τη διαδικασία της αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία;
- ε. Ποιες είναι οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τις προοπτικές της εξ' αποστάσεως εργασίας;

3.2 Μεθοδολογική προσέγγιση

Η μεθοδολογική προσέγγιση που επιλέχθηκε για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας είναι η ποσοτική μέθοδος. Πρόκειται για μεθοδολογική προσέγγιση, της

οποίας στόχος είναι η συλλογή δεδομένων για την ερμηνεία ενός φαινομένου, μέσω μετρήσεων στάσεων και απόψεων (Creswell, 2016). Σε αντίθεση με την ποιοτική έρευνα, όπου ένα φαινόμενο εξετάζεται σε βάθος, στην ποσοτική προσέγγιση πραγματοποιείται συλλογή των δεδομένων, ποσοτικοποίησή τους και στη συνέχεια στατιστική ανάλυση, προκειμένου να μπορούν να ερμηνευτούν (Ισαρη & Πουρκός, 2015; Λεοντίδου, 2006).

Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της ποσοτικής έρευνας είναι ότι, τα δεδομένα που συλλέγονται, ερμηνεύονται και συγκρίνονται με αποτελέσματα και άλλων επιστημονικών μελετών, ενώ τα ευρήματα που προκύπτουν μπορούν να γενικευτούν στον πληθυσμό. Σημειώνεται επίσης ότι, τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν ακόμη και να περιγραφούν ως ξεχωριστές μονάδες. Ένα ακόμη πλεονέκτημα της ποσοτικής προσέγγισης είναι ότι, τα ευρήματα που προκύπτουν απαντούν σε ερευνητικές υποθέσεις και ερωτήματα που έχουν τεθεί εξ' αρχής από τον ερευνητή/-τρια (Πετρογιάννης, 2008)).

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την αξιολόγηση της εξ' αποστάσεως εργασίας, μπορούμε να θεωρήσουμε ότι είναι αντιπροσωπευτικά για τον πληθυσμό στόχο.

3.3 Ερευνητική διαδικασία

Η ερευνητική διαδικασία απαρτίζεται από μια σειρά βημάτων από το στάδιο του καθορισμού του στόχου μέχρι και την ανάλυση των αποτελεσμάτων. Μετά την ολοκλήρωση της ερευνητικής διαδικασίας γίνεται η καταγραφή και ερμηνεία των αποτελεσμάτων που προέκυψαν. Τα στάδια για τη διεξαγωγή μιας έρευνας, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, είναι τα ακόλουθα (Creswell, 2016):

- Το πρώτο στάδιο περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των συμμετεχόντων στην έρευνα. Για τη συλλογή των δεδομένων, το δείγμα αποτέλεσαν 71 απασχολούμενοι σε φορείς της δημόσιας διοίκησης (ΟΑΕΔ, ΕΦΚΑ). Τόσο η μέθοδος προσδιορισμού του δείγματος όσο και ο τρόπος επιλογής του, παρουσιάζονται αναλυτικά σε επόμενη ενότητα.

- Στο δεύτερο στάδιο της ερευνητικής διαδικασίας λαμβάνονται τυχόν άδειες που απαιτούνται για τη συλλογή των δεδομένων. Για παράδειγμα, μια έρευνα με δείγμα μαθητές ή φυλακισμένους, προϋποθέτει την έγκριση από διευθυντές, για την είσοδο στο χώρο και τη συλλογή των δεδομένων. Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας δεν απαιτήθηκε η λήψη ειδικών αδειών, παρά μόνο η ενημέρωση των συμμετεχόντων για το σκοπό της έρευνας, η οποία πραγματοποιήθηκε πριν τη συμπλήρωση του εργαλείου συλλογής δεδομένων.
- Σε επόμενο στάδιο προσδιορίζεται το είδος των πληροφοριών που θα συγκεντρωθούν. Στην ποσοτική μέθοδο συλλογής δεδομένων, οι πληροφορίες συγκεντρώθηκαν μέσα από μετρήσεις στάσεων, όπου η ερευνήτρια ανέπτυξε τις ερωτήσεις βάσει ερευνητικών ερωτημάτων και οι συμμετέχοντες στην έρευνα αποτύπωσαν τις στάσεις τους.
- Στο τέταρτο στάδιο, γίνεται η επιλογή του εργαλείου συλλογής δεδομένων. Στην παρούσα έρευνα, το εργαλείο συλλογής δεδομένων ήταν το ερωτηματολόγιο, το οποίου αποτελούταν από 30 ερωτήσεις κλειστού τύπου.
- Στο πέμπτο στάδιο γίνεται η συλλογή των δεδομένων.

Το ερωτηματολόγιο, καθώς και το εισαγωγικό κείμενο του ερωτηματολογίου, βρίσκονται στο παράρτημα της πτυχιακής εργασίας.

3.4 Δείγμα – δειγματοληψία

Ένα από τα βασικότερα ζητήματα για τη διεξαγωγή μιας έρευνας είναι ο προσδιορισμός των συμμετεχόντων στην έρευνα. Τα άτομα που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα αποτελούν το δείγμα αυτής. Πρόκειται για μια υπο-ομάδα του πληθυσμού στόχου, της οποίας τα αποτελέσματα θα γενικευτούν στον πληθυσμό που μελετάται. Ως πληθυσμός στόχος ορίζεται μια ομάδα ατόμων που έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που επιθυμεί να μελετήσει ένας ερευνητής. Ο πληθυσμός στόχος στην παρούσα έρευνα ήταν οι απασχολούμενοι στην δημόσια διοίκηση, ενώ το δείγμα της έρευνας απαρτίστηκε από 71 άτομα που απασχολούνται σε φορείς της δημόσιας διοίκησης, όπως είναι ο ΟΑΕΔ και ο ΕΦΚΑ.

Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητα, μέσω της οποίας τα άτομα που θα συμμετάσχουν στην έρευνα είναι διαθέσιμα και αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά που εξετάζει η ερευνήτρια. Από τις επιμέρους μεθοδολογικές προσεγγίσεις για την επιλογή του δείγματος, επιλέχθηκε η δειγματοληψία χιονοστιβάδα. Στη συγκεκριμένη διαδικασία, το δείγμα επιλέγεται για το λόγο ότι είναι πρόθυμο να συμμετάσχει στην έρευνα, ενώ επίσης, η εύρεση των ατόμων γίνεται με τη μέθοδο της χιονοστιβάδας, όπου ένα άτομο μπορεί να προτείνει ένα άλλο άτομο για να συμμετάσχει στην έρευνα (Bryman, 2016).

3.5 Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Εξίσου σημαντικό στοιχείο κατά το σχεδιασμό μιας έρευνας είναι, η επιλογή του κατάλληλου εργαλείου για τη συλλογή των δεδομένων. Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε το εργαλείο του ερωτηματολογίου. Πρωτίστως, αναφέρεται ότι πρόκειται για ένα άμεσο και απλό εργαλείο το οποίο ενδείκνυται για τη μελέτη στάσεων και απόψεων, του δείγματος μιας έρευνας. Επιπλέον, η επιλογή του ερωτηματολογίου οφείλεται και στο γεγονός ότι οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο συγκεκριμένο εργαλείο είναι τυποποιημένες, με αποτέλεσμα να μπορεί να διασφαλιστεί ότι, όλοι οι συμμετέχοντες μπορούν να εξάγουν το ίδιο συμπέρασμα για κάθε ερώτηση (Robson, 2010).

Για τη διεξαγωγή της έρευνας, το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε εξ' αρχής, ύστερα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος. Το ερωτηματολόγιο αποτελείτο από 30 ερωτήσεις, κλειστού τύπου.

Τέλος, σημειώνεται ότι οι ερωτήσεις ήταν απλά διατυπωμένες ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους συμμετέχοντες. Οι 6 πρώτες ερωτήσεις περιλάμβαναν στοιχεία για το δημογραφικό προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα. Από τις υπόλοιπες ερωτήσεις, οι 5 ήταν βασισμένες σε ονομαστική κλίμακα με απαντήσεις «Ναι-Όχι», ενώ οι 19 ερωτήσεις χρησιμοποιούσαν κλίμακα διαστημάτων και συγκεκριμένα την 5βάθμια κλίμακα Likert, με απαντήσεις «Καθόλου» έως «Πάρα πολύ» (Creswell, 2016).

3.6 Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων

Για την ανάλυση των δεδομένων επιλέχθηκε η περιγραφική στατιστική. Η συγκεκριμένη μέθοδος ενδείκνυται όταν ένας ερευνητής επιθυμεί να μετρήσει τις τάσεις που εμφανίζονται σε κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Για την ανάλυση των δεδομένων μέσω της περιγραφικής στατιστικής, χρησιμοποιήθηκαν μετρήσεις κεντρικής τάσης και πιο συγκεκριμένα, ο υπολογισμός της απόλυτης τιμής και η έκφρασή τους σε ποσοστό επί τοις εκατό, για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου (Creswell, 2016).

Για την καταχώρηση των δεδομένων, την επεξεργασία και την ανάλυσή τους, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS Statistics 20.

3.7 Περιορισμοί της έρευνας

Οι περιορισμοί της έρευνας αναφέρονται σε εμπόδια και προβλήματα που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας και να επηρεάσουν την διεξαγωγή της. Χαρακτηριστικοί περιορισμοί που μπορεί να προκύψουν σε μια έρευνα είναι, οι χρονικοί περιορισμοί, η εξασφάλιση ειδικών αδειών και η δυσκολία λήψης τους, η δυσκολία πρόσβασης στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η συλλογή δεδομένων, η έλλειψη δεξιοτήτων από τον ερευνητή, ή ακόμα και η ανεπάρκεια σε πόρους (Creswell, 2016).

Για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας, δεν σημειώθηκαν σημαντικοί περιορισμοί που να θέσουν σε κίνδυνο την ολοκλήρωση της έρευνας. Ως προς τις άδειες, σημειώνεται ότι δεν χρειάστηκε να εξασφαλιστούν ειδικές άδειες για την πρόσβαση σε χώρους συλλογής δεδομένων.

Ωστόσο, δεδομένης της πανδημίας και των μέτρων για τον περιορισμό της μετάδοσης, δεν ήταν δυνατή η επίδοση των ερωτηματολογίων στους χώρους εργασίας του δείγματος. Με τον τρόπο αυτό, θα μπορούσε να αυξηθεί η αντιπροσωπευτικότητα

του δείγματος και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Παρόλα αυτά, ο περιορισμός που προέκυψε δεν δημιούργησε προβλήματα για τη διεξαγωγή της έρευνας, μιας και επιλέχθηκε η μέθοδος της βολικής δειγματοληψίας για τη συγκρότηση του δείγματος.

Τέλος, δεν υπήρξαν περιορισμοί ούτε ως προς τις απαιτούμενες γνώσεις για την ανάλυση των δεδομένων, ούτε και σε ελλείψεις πόρων (π.χ. στατιστικό πακέτο, διανομή ερωτηματολογίων, κ.λπ.).

Κεφάλαιο 4

Αποτελέσματα της έρευνας

Στο παρόν κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων. Η παρουσίασή τους γίνεται με βάση τη σειρά των ερωτήσεων στο εργαλείο συλλογής δεδομένων.

Οι πρώτες 6 ερωτήσεις περιλάμβαναν στοιχεία για τον προσδιορισμό του δημογραφικού προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα. Στην πρώτη ερώτηση, δηλώθηκε το φύλο. Όπως διαπιστώνεται και από τον ακόλουθο πίνακα, σε ποσοστό 65% περίπου, το δείγμα της έρευνας αποτελούταν από γυναίκες, ενώ οι άνδρες κατείχαν το υπόλοιπο ποσοστό.

Πίνακας 1. Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

	Frequency	Percent
Valid Άνδρας	25	35,2
Γυναίκα	46	64,8
Total	71	100,0

Στη συνέχεια, καταγράφηκε η ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα και τα αποτελέσματα που προέκυψαν παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα. Σε ποσοστό 39% περίπου, το δείγμα είχε ηλικία μικρότερη των 30 ετών, ενώ το 38% ήταν μεταξύ 31 και 40 ετών. Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες είχαν ηλικία από 41 έως 50 ετών σε ποσοστό 15,55, ενώ το 7% ήταν μεγαλύτεροι από 51 ετών.

Πίνακας 2. Ηλικία συμμετεχόντων στην έρευνα

	Frequency	Percent
Valid <30	28	39,4
31-40	27	38,0
41-50	11	15,5
>51	5	7,0
Total	71	100,0

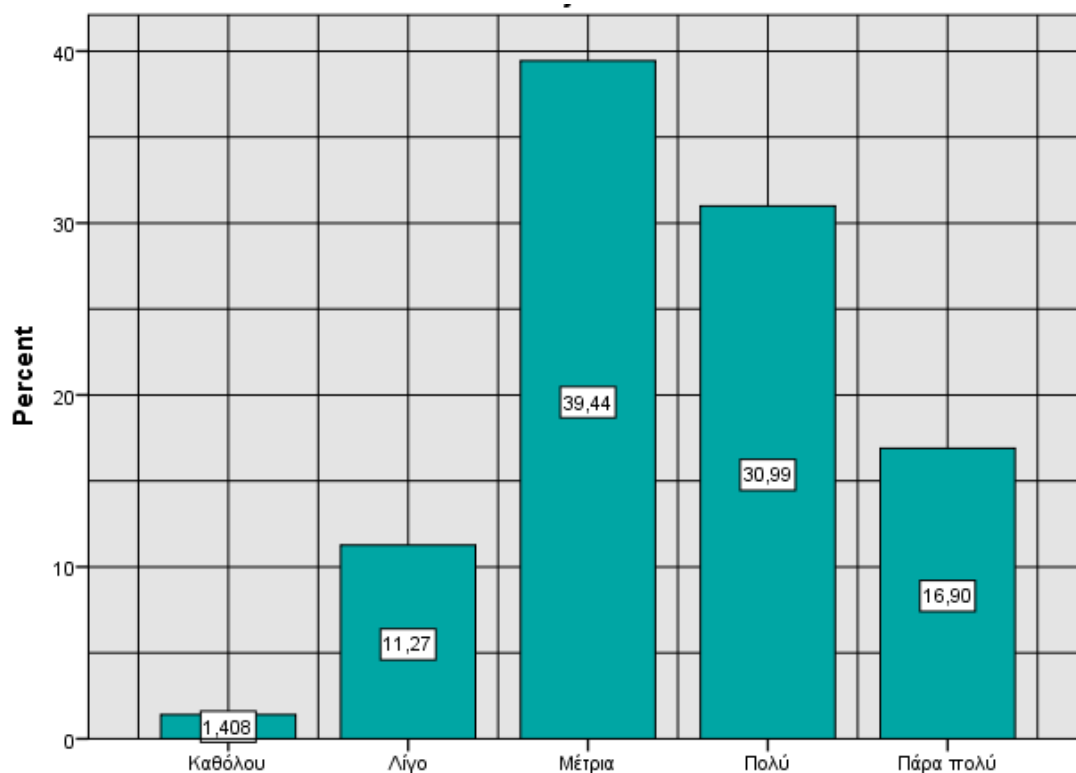
Η επόμενη ερώτηση, αναφέρεται στο μορφωτικό επίπεδο των απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα. Σχεδόν οι μισοί από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 45%) ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ένα ποσοστό 20% περίπου, δήλωσε ότι είναι απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 17% απάντησε ότι έχει ολοκληρώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Επιπλέον, σημειώθηκε και ένα ποσοστό 13% περίπου, οι οποίοι έχουν αποκτήσει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Τα ποσοστά των ερωτηθέντων που είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, είτε κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος, είναι μικρότερα από 3%.

Πίνακας 3. Μορφωτικό επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα

	Frequency	Percent
Valid Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση	2	2,8
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	12	16,9
Μεταδευτεροβάθμια Εκπαίδευση	14	19,7
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	32	45,1
Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών	9	12,7
Διδακτορικό	2	2,8
Total	71	100,0

Κατόπιν, δηλώθηκε το επίπεδο γνώσεων στους Η/Υ. Όπως παρατηρείται από το επόμενο γράφημα, σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες έχουν κάποια γνώση στους υπολογιστές. Εξάιρεση αποτελεί το 1,4% που απάντησε ότι δεν γνωρίζει καθόλου Η/Υ. Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες, τα ποσοστά 40% και 31% περίπου, δήλωσαν ότι

έχουν μέτρια και πολύ καλή γνώση Η/Υ αντίστοιχα, ενώ το 17% απάντησε ότι γνωρίζει σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό υπολογιστές. Τέλος, για ένα ποσοστό 12% περίπου, η γνώση των Η/Υ βρίσκεται σε μικρό βαθμό.



Γράφημα 5. Γνώσεις Η/Υ από τους συμμετέχοντες στην έρευνα

Στις επόμενες δύο ερωτήσεις, καταγράφηκαν τα έτη υπηρεσίας των συμμετεχόντων στον φορέα που βρίσκονται αυτή τη στιγμή, καθώς και τα συνολικά έτη απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση. Η πλειοψηφία του δείγματος, ποσοστό 89% έχει έως και 9 χρόνια στον συγκεκριμένο φορέα, ενώ μόλις το 11% έχει προϋπηρεσία από 10 έτη και πάνω. Ως προς τη συνολική απασχόλησή τους στο δημόσιο τομέα, το 83% των ερωτηθέντων έχει προϋπηρεσία έως και 9 έτη, ενώ πάνω από μια δεκαετία έχει το 17% του δείγματος.

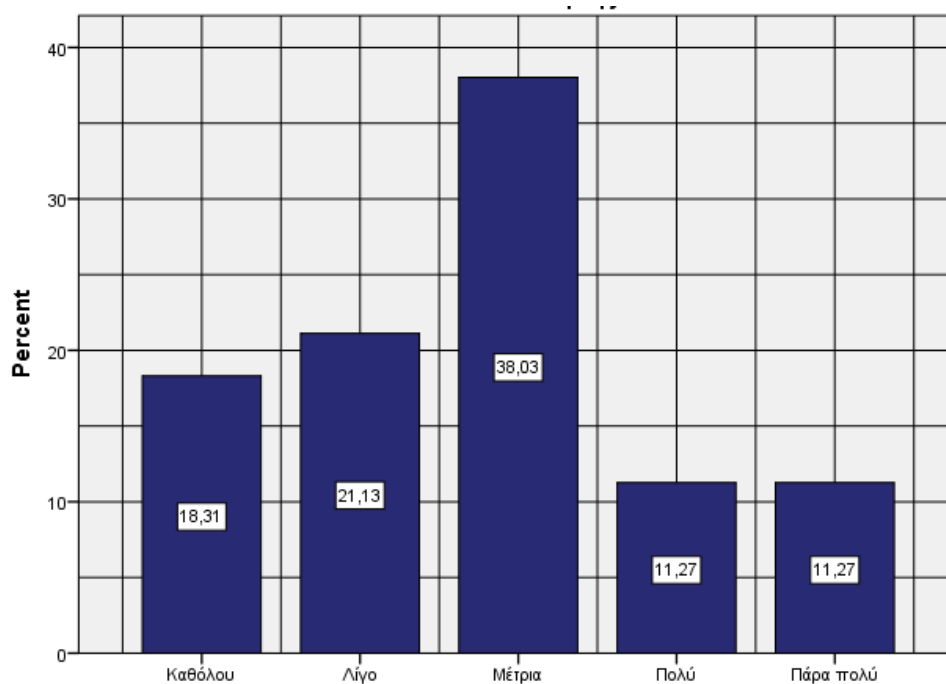
Στις επόμενες τρεις ερωτήσεις, καταγράφηκαν οι απόψεις του δείγματος για την εκτέλεση των καθηκόντων τους από απόσταση. Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζονται οι απαντήσεις που προέκυψαν σε ερώτηση εάν έχουν απασχοληθεί με τη μέθοδο της εξ' αποστάσεως εργασίας. Παρατηρήθηκε ότι, το 28% έχει εκτελέσει καθήκοντα εκτός

του χώρου εργασίας τους, ενώ οι υπόλοιποι δεν έχουν εκτελέσει ακόμα καθήκοντα με τη μέθοδο της τηλεργασίας.

Πίνακας 4. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν έχουν ασκήσει καθήκοντα με τη μέθοδο της εξ' αποστάσεως εργασίας

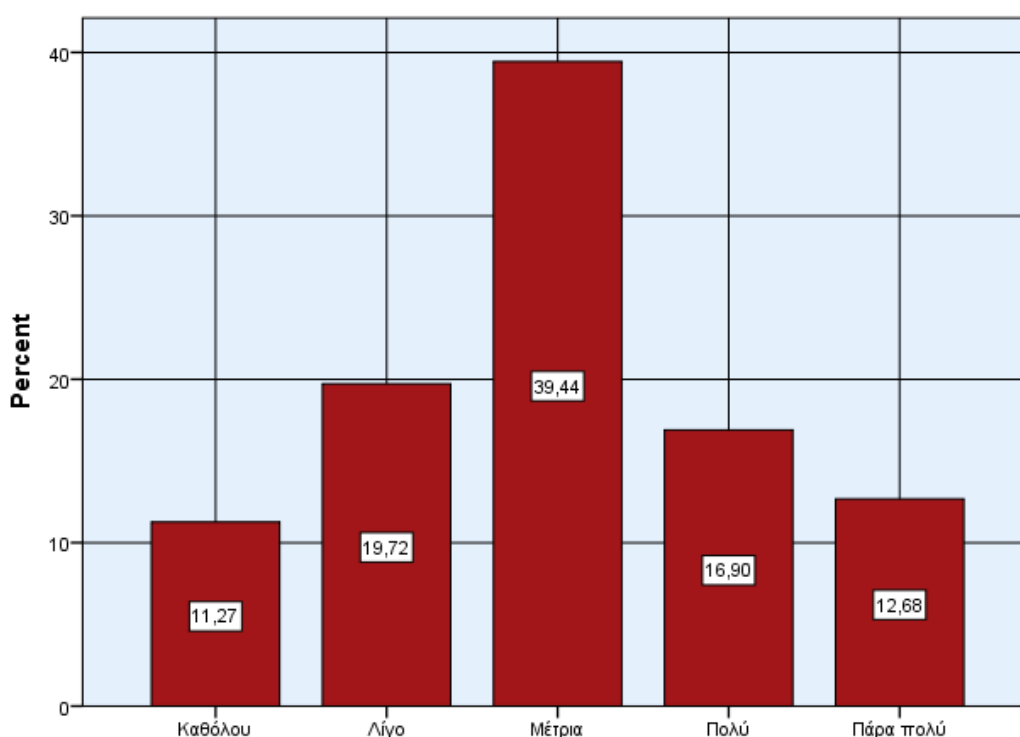
	Frequency	Percent
Valid Ναι	20	28,2
Όχι	51	71,8
Total	71	100,0

Ως προς το επίπεδο ικανοποίησης από την εξ' αποστάσεως εργασία, το 38% περίπου δήλωσε μέτρια ικανοποιημένοι, ενώ τα ποσοστά 18% και 21% περίπου, απάντησαν ότι δεν είναι καθόλου ή είναι λίγο ικανοποιημένοι με τον συγκεκριμένο τρόπο εργασίας. Υψηλό και πολύ υψηλό επίπεδο ικανοποίησης ανέφεραν από ένα 11% του δείγματος.



Γράφημα 6. Επίπεδο ικανοποίησης από την απασχόληση εκτός χώρου εργασίας

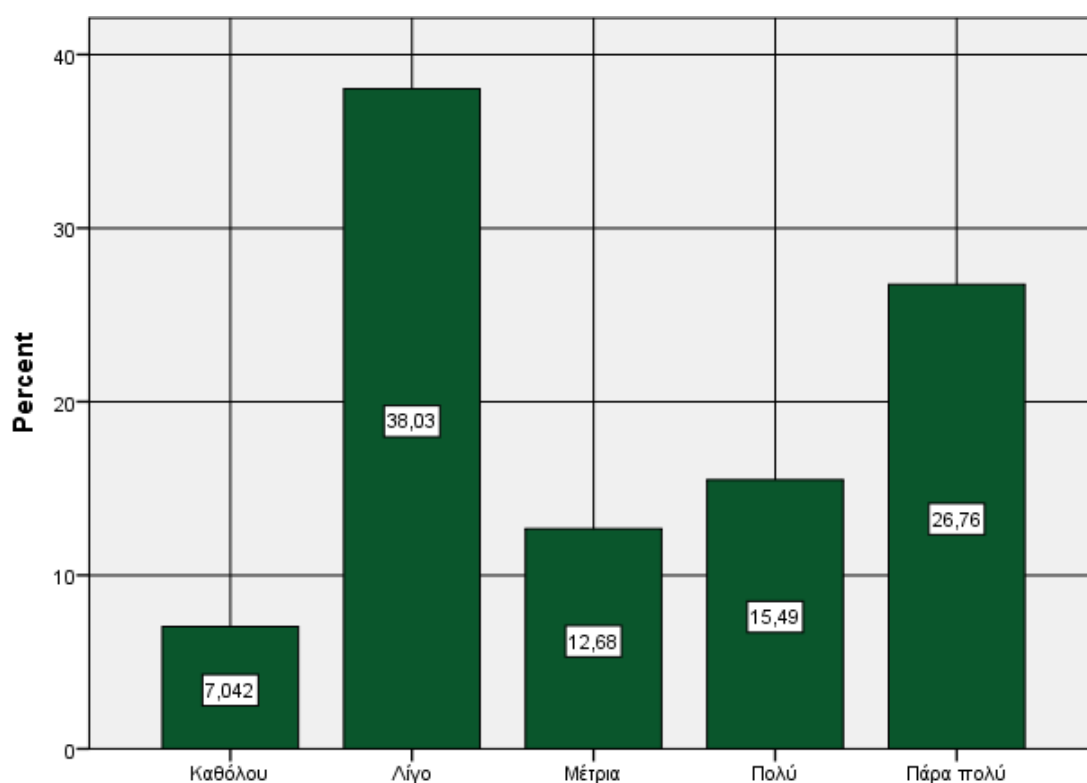
Παρόμοια ήταν και τα αποτελέσματα σε ερώτηση κατά πόσο θεωρούν σημαντική την εξ' αποστάσεως εργασία. Τα ποσοστά 17% και 13% περίπου, απάντησαν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία είναι πολύ και πάρα πολύ σημαντική αντίστοιχα, ενώ σχεδόν οι μισοί από τους συμμετέχοντες στην έρευνα (40% περίπου) απέδωσαν ένα μέτριο βαθμό σπουδαιότητας. Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες, το ποσοστό 20% περίπου θεωρεί λίγο σημαντική την εξ' αποστάσεως απασχόληση, ενώ ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 11% δεν θεωρεί καθόλου σημαντική την εργασία από απόσταση.



Γράφημα 7. Απαντήσεις συμμετεχόντων για το πόσο σημαντική θεωρούν την εξ' αποστάσεως απασχόληση

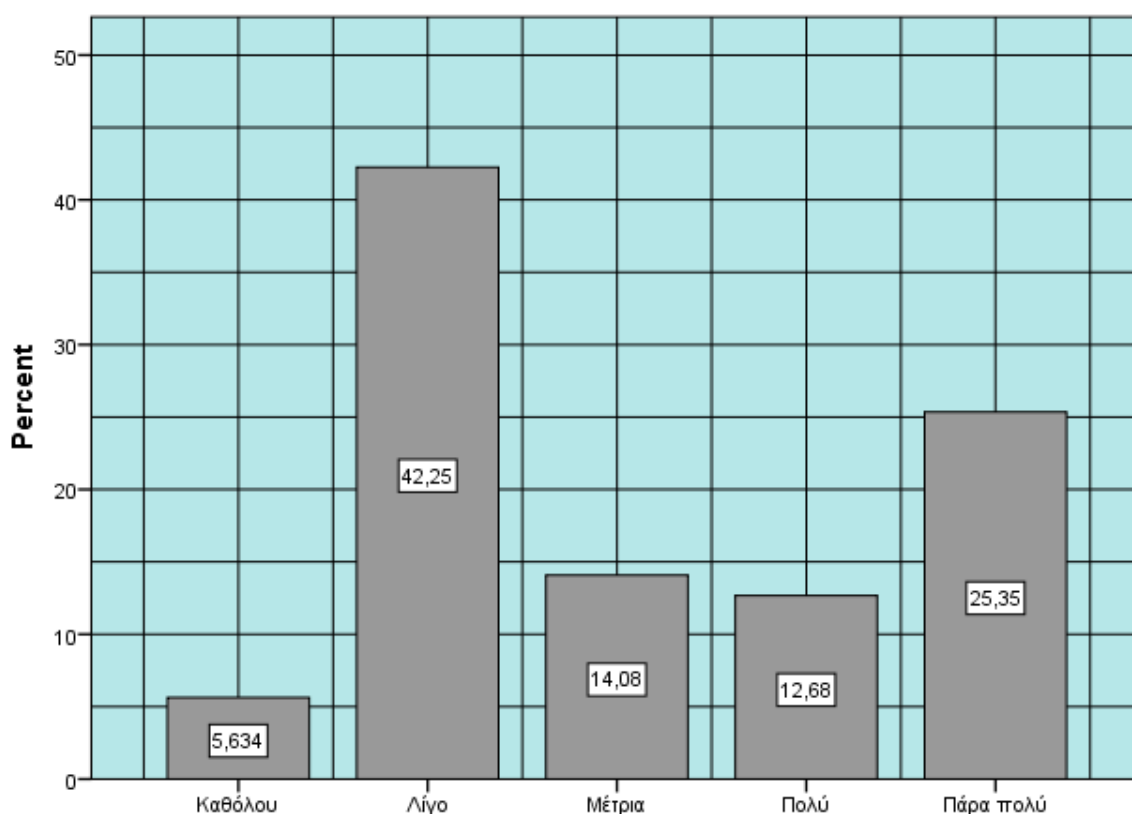
Στις επόμενες ερωτήσεις, αποτυπώνεται η αποδοτικότητα της εξ' αποστάσεως απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση. Αρχικά, διερευνήθηκαν οι απόψεις τους για τους παράγοντες που θεωρούν σημαντικούς για την αποδοτικότερη εργασία στην εξ' αποστάσεως απασχόληση. Ο πρώτος παράγοντας που αξιολογήθηκε ήταν η ύπαρξη του κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού, τα αποτελέσματα του οποίου παρουσιάζονται στο ακόλουθο γράφημα. Σε ποσοστό 27% περίπου, οι συμμετέχοντες

θεωρούν ότι η βελτίωση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, οφείλεται σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό στην ύπαρξη του κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού. Παρόλα αυτά, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (38%), θεωρούν λίγο σημαντική την ύπαρξη του κατάλληλου εξοπλισμού για την επίτευξη υψηλότερης απόδοσης εργασία. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 16% απάντησε ότι η ύπαρξη εξοπλισμού ΤΠΕ είναι πολύ σημαντική για την απασχόληση από το σπίτι.



Γράφημα 8. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την ύπαρξη κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Η ασφαλής πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα ήταν ο δεύτερος παράγοντας που αναλύθηκε και όπως διαπιστώνεται οι μισοί από τους ερωτηθέντες (42,2%) θεωρούν ότι πρόκειται για έναν παράγοντα που σχετίζεται λίγο με την απόδοση της εργασίας από το σπίτι. Σε αντίθεση, ένα ποσοστό 25,35% θεωρεί πάρα πολύ σημαντική τη δυνατότητα ασφαλούς πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα.



Γράφημα 9. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την ασφαλή πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Στον επόμενο πίνακα, παρουσιάζονται οι απαντήσεις του δείγματος της έρευνας, στο πόσο σημαντική θεωρούν τη ασφάλεια των αρχείων ως παράγοντας αύξησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόλησης. Με εξαίρεση ένα ποσοστό 7%, το οποίο δεν θεωρεί καθόλου σημαντική την ασφάλεια των αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα, τα ποσοστά 30% περίπου και 15,5% αποδίδουν πάρα πολύ και πολύ μεγάλη σημασία αντίστοιχα, στην ασφάλεια των αρχείων. Επιπρόσθετα, υπάρχουν και τα ποσοστά 22,5% και 25,4%, όπου η αποδοτικότητα στην εξ' αποστάσεως εργασία συνδέεται λίγο και σε μέτριο βαθμό αντίστοιχα, με την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Πίνακας 5. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την ασφάλεια αρχείων προσωπικών δεδομένων για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

	Frequency	Percent
Valid Καθόλου	5	7,0
Λίγο	16	22,5
Μέτρια	18	25,4
Πολύ	11	15,5
Πάρα πολύ	21	29,6
Total	71	100,0

Στους παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, περιλαμβάνεται και η επικοινωνία τόσο με το φορέα, όσο και με τους συναδέλφους. Το ποσοστό 22,5% θεωρεί πάρα πολύ σημαντική την επικοινωνία για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία, ενώ το 21% θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντική. Το ποσοστό 28% περίπου απέδωσε μέτρια σπουδαιότητα στο συγκεκριμένο παράγοντα, ενώ το 7%, θεωρεί ότι η επικοινωνία δεν είναι καθόλου σημαντική για την απόδοση στην εργασία εξ' αποστάσεως,

Πίνακας 6. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την επικοινωνία με το φορέα/ συναδέλφους για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

	Frequency	Percent
Valid Καθόλου	5	7,0
Λίγο	15	21,1
Μέτρια	20	28,2
Πολύ	15	21,1
Πάρα πολύ	16	22,5
Total	71	100,0

Ανάλογα ποσοστά διαπιστώθηκαν και στο ωράριο εργασίας. Το 21% των συμμετεχόντων στην έρευνα, θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ σημαντικό το γεγονός ότι υπάρχει ευέλικτο ωράριο εργασίας, ενώ το 25,4% συσχέτισε την απόδοση της εργασίας

με το ευέλικτο ωράριο σε πολύ μεγάλο βαθμό. Αντιθέτως, τα ποσοστά 22,5% και 27% περίπου απάντησαν ότι η απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση σχετίζεται λίγο και σε μέτριο βαθμό αντίστοιχα, με την απόδοση της εργασίας. Τέλος, για το ποσοστό 4% περίπου, δεν υπάρχει καμία διασύνδεση μεταξύ των ευέλικτου ωραρίου και της απόδοσης στην εργασία από απόσταση. Τα εν λόγω ποσοστά αποτυπώνονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 7. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντικό θεωρούν το ευέλικτο ωράριο εργασίας για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

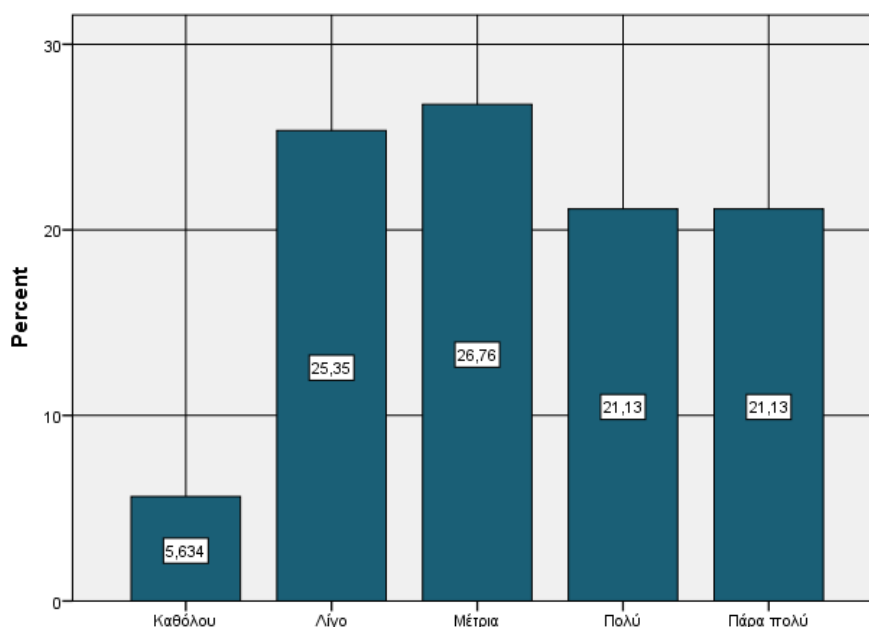
	Frequency	Percent
Valid Καθόλου	3	4,2
Λίγο	16	22,5
Μέτρια	19	26,8
Πολύ	18	25,4
Πάρα πολύ	15	21,1
Total	71	100,0

Στον επόμενο πίνακα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με τη σημασία της συγκέντρωσης και της παραγωγικότητας ενός υπαλλήλου, για τη βελτίωση της απόδοσης. Το 30% περίπου των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μετρίως σημαντική η διατήρηση του ίδιου επιπέδου συγκέντρωσης και παραγωγικότητας στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, όπως στην περίπτωση της εργασίας στο φυσικό χώρο. Ένα ανάλογο ποσοστό (26,8%) απέδωσε πολύ υψηλή σπουδαιότητα στο συγκεκριμένο παράγοντα, ενώ το 18,3% θεωρεί ότι η συγκέντρωση και παραγωγικότητα είναι πάρα πολύ σημαντικοί παράγοντες. Από την άλλη πλευρά, το 17% περίπου απάντησε πως η διατήρηση της συγκέντρωσης και της παραγωγικότητας στην απασχόληση από το σπίτι, είναι λίγο σημαντική για την αύξηση της απόδοσης, ενώ το 8,5% θεωρεί ότι δεν είναι καθόλου σημαντικοί παράγοντες.

Πίνακας 8. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την διατήρηση του ίδιου επιπέδου παραγωγικότητας και συγκέντρωσης για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

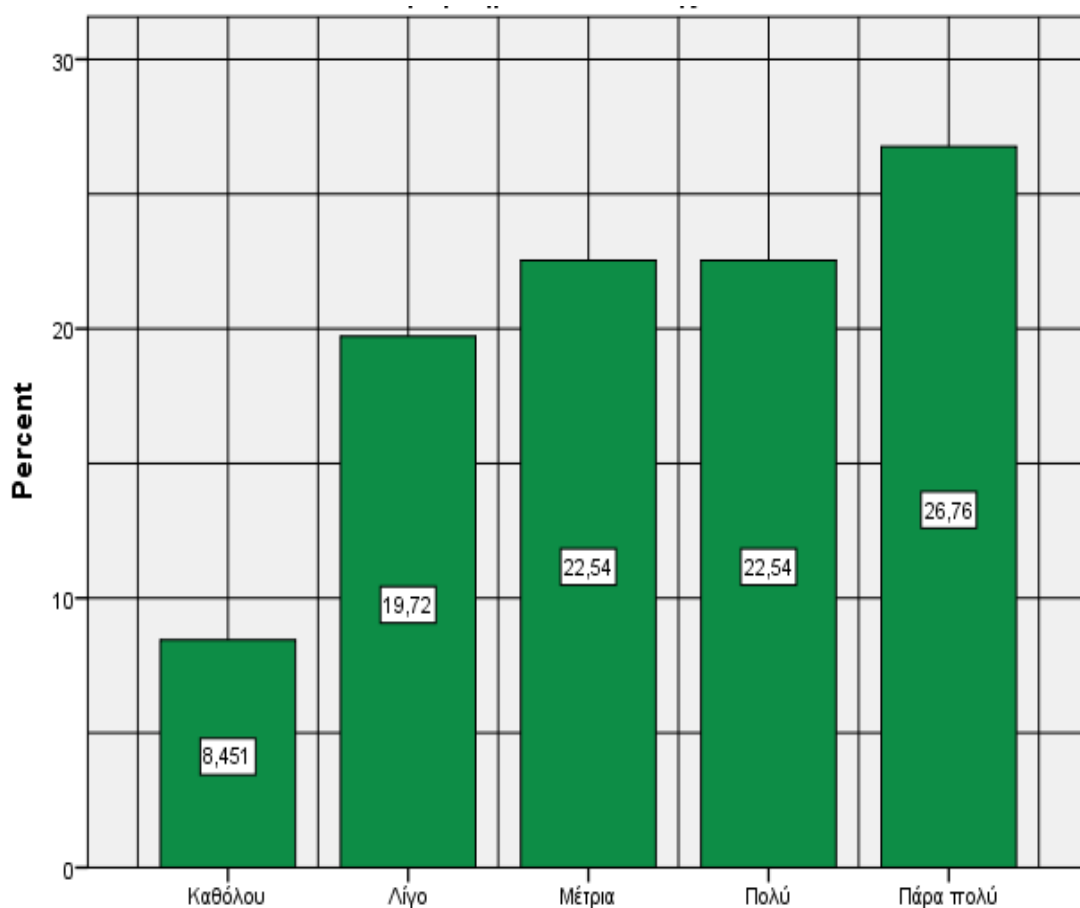
	Frequency	Percent
Valid Καθόλου	6	8,5
Λίγο	12	16,9
Μέτρια	21	29,6
Πολύ	19	26,8
Πάρα πολύ	13	18,3
Total	71	100,0

Η ύπαρξη γνώσεων και δεξιοτήτων στην αξιοποίηση των ΤΠΕ αποτέλεσε την επόμενη ερώτηση που κλήθηκαν να αξιολογήσουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα, τα αποτελέσματα της οποίας παρουσιάζονται στο γράφημα που ακολουθεί. Με εξαίρεση το ποσοστό 5,6% που απάντησε ότι η επάρκεια του προσωπικού στη χρήση των ΤΠΕ δεν είναι καθόλου σημαντική, οι υπόλοιποι συμμετέχοντες απέδωσαν έναν βαθμό σπουδαιότητας που κυμαίνεται από 21% έως 27% για κάθε κλίμακα απάντησης.



Γράφημα 10. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντική θεωρούν την επάρκεια του προσωπικού στη χρήση των ΤΠΕ για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Εξίσου σημαντικός παράγοντας φαίνεται να είναι και η συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο. Το 27% των ερωτηθέντων θεωρούν πάρα πολύ σημαντικό να μην υπάρχουν προβλήματα συνδεσιμότητας στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτικότητα. Από ένα ποσοστό 22,5% απάντησε ότι είναι πολύ και μέτρια σημαντικός παράγοντας για τη βελτίωση της απόδοσης, ενώ το 20% περίπου συσχετίζει την αποδοτικότητα στην εξ' αποστάσεως απασχόληση με τα προβλήματα συνδεσιμότητας, μικρό βαθμό. Παράλληλα, σημειώθηκε και ένα ποσοστό 8,5% που δεν θεωρεί το συγκεκριμένο παράγοντα καθόλου σημαντικό για την απόδοση στην εξ' αποστάσεως εργασία.



Γράφημα 11. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο σημαντικά θεωρούν τα προβλήματα με τη σύνδεση στο διαδίκτυο για την αύξηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Κατόπιν, οι ερωτηθέντες απάντησαν, κατά πόσο η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει θετικά την αποδοτικότητα ενός υπαλλήλου. Οι μισοί συμμετέχοντες (49,3%) δήλωσαν ότι υπάρχει μέτρια επίδραση του τρόπου εργασίας στην αποδοτικότητα του υπαλλήλου, ενώ τα ποσοστά 22,5% και 11,3% απάντησαν πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα. Από την άλλη πλευρά, το 11,3% θεωρεί ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει θετικά σε μικρό βαθμό την αποδοτικότητα του υπαλλήλου, ενώ για το ποσοστό 5,6% δεν υπάρχει καμία επίδραση του τρόπου απασχόλησης στην αποδοτικότητα της εργασίας.

Πίνακας 9. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει θετικά την απόδοση ενός υπαλλήλου

		Frequency	Percent
Valid	Καθόλου	4	5,6
	Λίγο	8	11,3
	Μέτρια	35	49,3
	Πολύ	16	22,5
	Πάρα πολύ	8	11,3
	Total	71	100,0

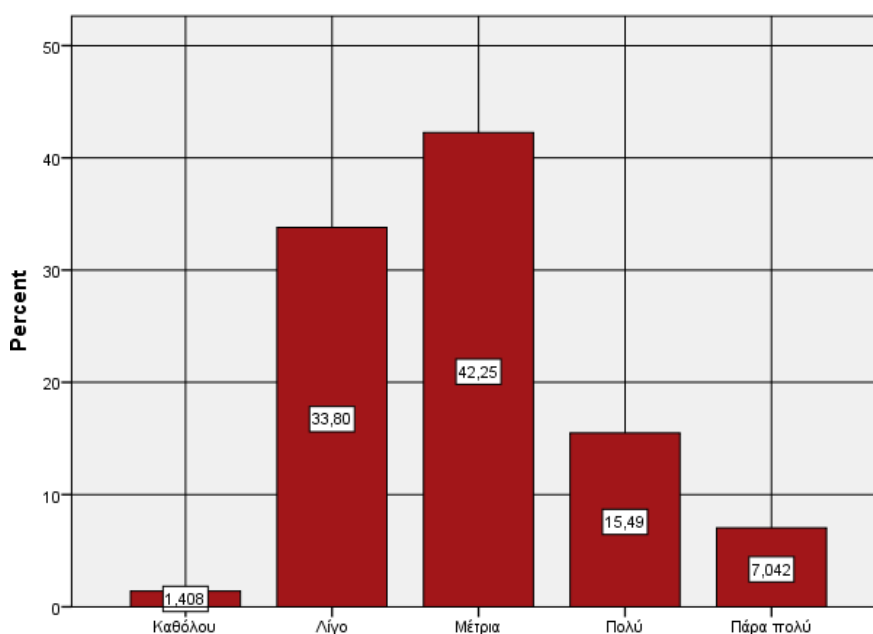
Στις επόμενες ερωτήσεις, αποτυπώνεται ο βαθμός στον οποίο, ορισμένοι παράγοντες μπορεί να επηρεάσουν θετικά την απόδοση ενός υπαλλήλου μέσα από την εξ' αποστάσεως εργασία. Ο πρώτος παράγοντας, τα αποτελέσματα του οποίου παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα, είναι η έλλειψη του ιδιωτικού χώρου.

Πίνακας 10. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απουσία ιδιωτικού χώρου για εργασία μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

		Frequency	Percent
Valid	Καθόλου	3	4,2
	Λίγο	23	32,4
	Μέτρια	23	32,4
	Πολύ	10	14,1
	Πάρα πολύ	12	16,9
	Total	71	100,0

Στην πλειοψηφία των συμμετεχόντων, η απουσία ενός ιδιωτικού χώρου είναι λίγο έως μέτρια σημαντικός παράγοντες ώστε να επηρεάσει την απόδοσή τους στην εξ' αποστάσεως εργασία. Τις συγκεκριμένες απαντήσεις έδωσε από ένα 32,4% των ερωτηθέντων. Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες στην έρευνα, το ποσοστό 14,1% απάντησε ότι η απουσία του ιδιωτικού χώρου μπορεί να επηρεάσει σε πολύ μεγάλο βαθμό την απόδοσή τους όταν εργάζονται από απόσταση, ενώ το 17% περίπου, απάντησε πάρα πολύ. Ωστόσο, για ένα ποσοστό 4,2%, η απουσία του ιδιωτικού χώρου για εργασία, δεν επηρεάζει καθόλου την απόδοσή τους.

Παρόμοια ποσοστά διαπιστώθηκαν και ως προς το αίσθημα της απομόνωσης, όπως αποτυπώνονται στη συνέχεια.

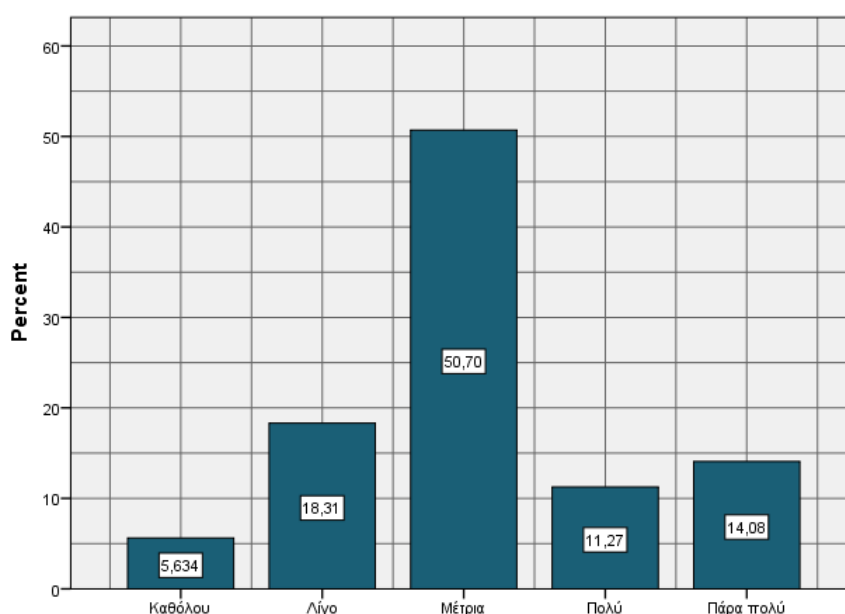


Γράφημα 12. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απομόνωση μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Όπως διαπιστώνεται, το 42% περίπου των ερωτηθέντων, απάντησε ότι η απομόνωση μπορεί να επηρεάσει σε μέτριο βαθμό την απόδοσή τους στην εξ' αποστάσεως εργασία, ενώ το 34% περίπου, λίγο. Για ένα ποσοστό 15,49% η απομόνωση θεωρείται πολύ σημαντικός παράγοντας για την απόδοση, ενώ για το 7%

έχει ακόμα μεγαλύτερη σημασία, μιας και θεωρείται πάρα πολύ σημαντικός παράγοντας.

Στη συνέχεια, εξετάστηκε ο βαθμός επίδρασης της επικοινωνίας στην απόδοση της εργασίας, όταν αυτή πραγματοποιείται με την μέθοδο της τηλεργασίας. Για το μισό πληθυσμό του δείγματος, η έλλειψη επικοινωνίας μπορεί να επηρεάσει την απόδοση του εργαζομένου σε ένα μέτριο βαθμό. Οι υπόλοιπες απαντήσεις κυμάνθηκαν κατά κύριο λόγο, μεταξύ λίγο, πολύ και πάρα πολύ. Τα αντίστοιχα ποσοστά που υπολογίστηκαν ήταν 18,31%, 11,27% και 14,08%.



Γράφημα 13. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η έλλειψη επικοινωνίας μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Ο προτελευταίος παράγοντας που διερευνήθηκε κατά πόσο επηρεάζει την απόδοση της εργασίας, ήταν η απουσία των κινήτρων. Παρατηρείται ότι, τα κίνητρα δεν θεωρούνται τόσο σημαντικά για την απόδοση στην εξ' αποστάσεως εργασία, μιας και το 29,6% θεωρεί ότι η απουσία τους επηρεάζει λίγο την απόδοσή τους, ενώ το 40% περίπου απέδωσε ένα μέτριο βαθμό σπουδαιότητας. Ωστόσο, τα ποσοστά 9,9% και 16,9%, θεωρούν ιδιαίτερα σημαντικά τα κίνητρα στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, καθώς η απουσία τους μπορεί να επηρεάσει πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα, την

απόδοσή τους. Τα συγκεκριμένα ποσοστά, παρουσιάζονται και στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 11. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απουσία κινήτρων μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

	Frequency	Percent
Valid Καθόλου	3	4,2
Λίγο	21	29,6
Μέτρια	28	39,4
Πολύ	7	9,9
Πάρα πολύ	12	16,9
Total	71	100,0

Ο επόμενος παράγοντας για τον οποίο διερευνήθηκαν οι απόψεις των συμμετεχόντων στη έρευνα ήταν, η απουσία της ομαδικής εργασίας. Από ένα ποσοστό 14% του δείγματος, η απουσία της ομαδικής εργασίας μπορεί να επηρεάσει σε πολύ και πάρα πολύ μεγάλο βαθμό την απόδοση της εργασίας, όταν πραγματοποιείται με την εξ' αποστάσεως μέθοδο. Ωστόσο, οι περισσότεροι συμμετέχοντες απέδωσαν χαμηλό επίπεδο σπουδαιότητας, μιας και το 29,6% απάντησε ότι είναι λίγο σημαντικός παράγοντας για την απόδοση της εργασίας, ενώ το 33,8% απάντησε μέτρια. Επιπλέον, για το ποσοστό 8,5% η απουσία της ομαδικής εργασίας δεν διαδραματίζει κανένα ρόλο στην απόδοση του υπαλλήλου στην εξ' αποστάσεως απασχόληση.

Πίνακας 12. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η απουσία της ομαδικής εργασίας μπορεί να επηρεάσει την απόδοση στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

	Frequency	Percent
Valid Καθόλου	6	8,5
Λίγο	21	29,6
Μέτρια	24	33,8
Πολύ	10	14,1
Πάρα πολύ	10	14,1
Total	71	100,0

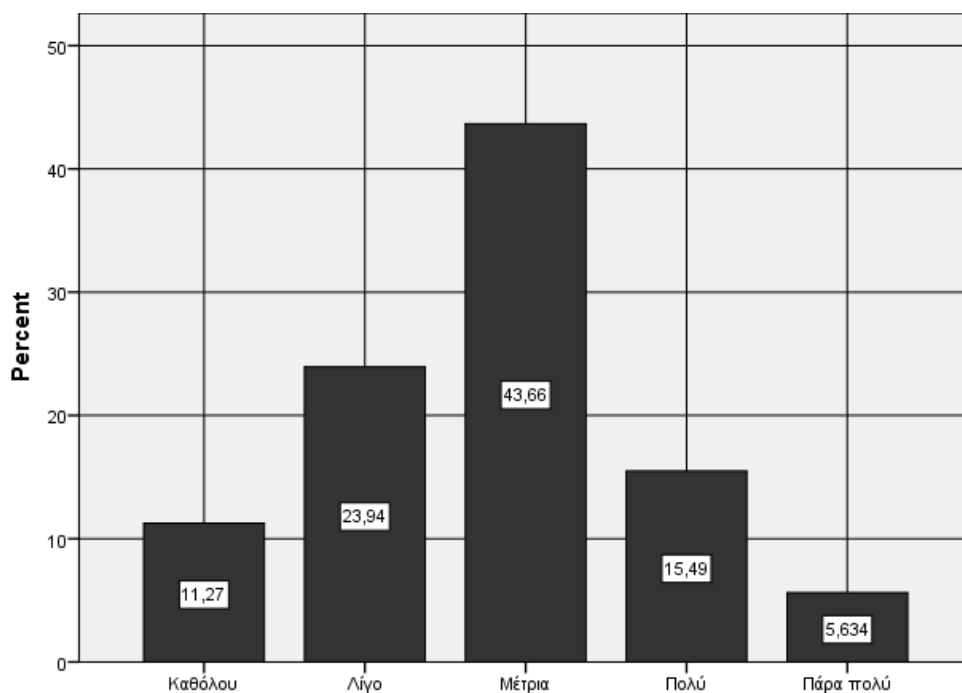
Οι επόμενες ερωτήσεις στοχεύουν στην αποτύπωση της σημασίας της αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία και κατά πόσο εφαρμόζεται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Αρχικά, το δείγμα της έρευνας ρωτήθηκε εάν ο φορέας που απασχολούνται έχει εφαρμόσει κάποια διαδικασία για την αξιολόγηση της απόδοσης, όταν η εργασία τους γίνεται εξ' αποστάσεως. Οι μισοί από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν αν εφαρμόζεται κάποιο σύστημα αξιολόγησης, ενώ το 32,4% απάντησε ότι δεν εφαρμόζεται κάποιο σύστημα αξιολόγησης. Μόλις το 17% περίπου των ερωτηθέντων απάντησε ότι ο φορέας που απασχολούνται εφαρμόζει κάποιο σύστημα για την αξιολόγηση της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία.

Πίνακας 13. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν έχει εφαρμοστεί κάποια διαδικασία ηλεκτρονικής αξιολόγησης της απόδοσης

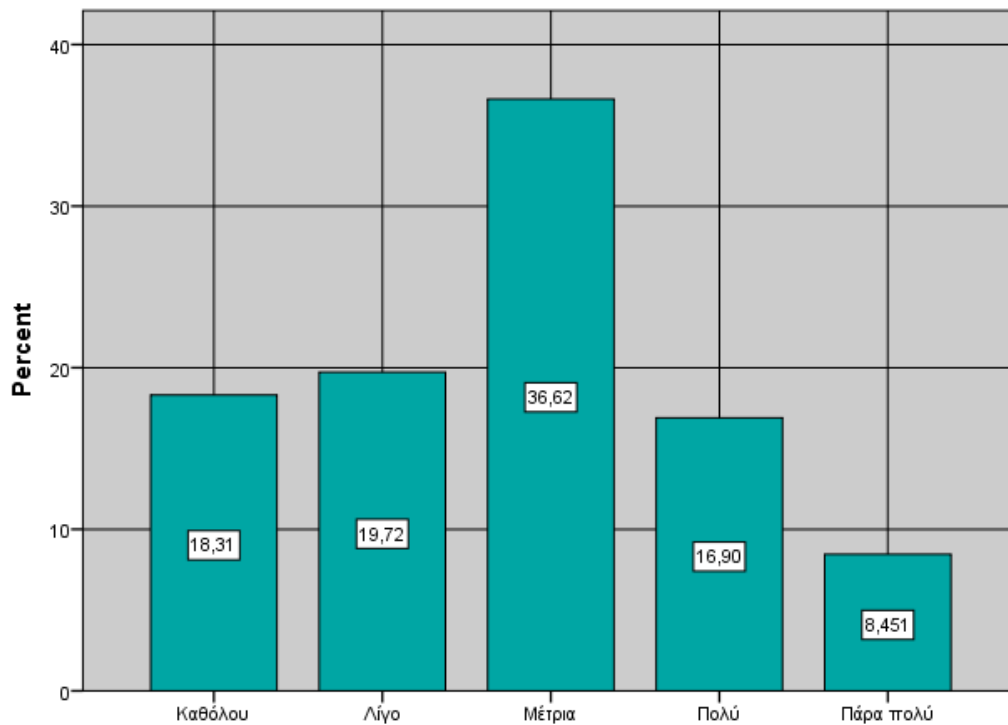
	Frequency	Percent
Valid Ναι	12	16,9
Όχι	23	32,4
Δεν γνωρίζω	36	50,7
Total	71	100,0

Στη συνέχεια, αποτυπώθηκαν οι απαντήσεις τους για το κατά πόσο υπάρχει κοινή πολιτική αξιολόγησης μεταξύ εργασίας στο φορέα και εξ' αποστάσεως. Όπως παρατηρείται και από το ακόλουθο γράφημα, σε σχέση με την εργασία εντός του φορέα, υπάρχει σε ένα μέτριο βαθμό ταύτιση ως προς την αξιολόγηση της απόδοσης των υπαλλήλων. Το εν λόγω ποσοστό ανήλθε σε 43,7% . Κατόπιν, το 24% περίπου απάντησε ότι η πολιτική αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία είναι λίγο κοινή σε σχέση με την εργασία στο φυσικό χώρο, ενώ πολύ κοινή πολιτική διαπιστώθηκε για το 15,5% του δείγματος.



Γράφημα 14. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο υπάρχουν ίδιες πολιτικές αξιολόγησης στην εργασία στο φυσικό χώρο και στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την αξιολόγηση της απόδοσης. Το ποσοστό 18,3% απάντησε ότι ο τρόπος εργασίας δεν θα επηρεάσει καθόλου τη διαδικασία της αξιολόγησης της απόδοσης, ενώ το 20% περίπου δήλωσε ότι μπορεί να την επηρεάσει λίγο αρνητικά. Ωστόσο, οι περισσότεροι συμμετέχοντες (36,6%) θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να επηρεάσει αρνητικά σε ένα μέτριο βαθμό την αξιολόγηση της απόδοσης. Από την άλλη πλευρά, για το 17% περίπου των ερωτηθέντων υπάρχει πολύ σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ εξ' αποστάσεως εργασίας και διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης, ενώ το 8,5% αποδίδει ακόμη μεγαλύτερη σπουδαιότητα.



Γράφημα 15. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την αξιολόγηση της απόδοσης

Σε ερώτηση για το αν θεωρούν ότι ο φορέας που απασχολούνται καταγράφει τις ώρες που εργάζονται εξ' αποστάσεως, με σκοπό την αξιολόγηση της παραγωγικότητας, το 45,1% απάντησε πως συμβαίνει κάτι τέτοιο, ενώ το 54,9% δήλωσε ότι δεν γίνεται καταγραφή των ωρών εργασίας.

Πίνακας 14. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το αν γίνεται καταγραφή των ωρών εργασίας στην εξ' αποστάσεως απασχόληση σε σχέση με τις ώρες εργασίας στο φυσικό χώρο

	Frequency	Percent
Valid Ναι	32	45,1
Όχι	39	54,9
Total	71	100,0

Παρόμοια είναι τα ποσοστά και ως προς την κοινοποίηση δεικτών αξιολόγησης της απόδοσης. Σε σχετικά ερώτηση, της οποίας τα αποτελέσματα αποτυπώνονται και

στον επόμενο πίνακα, το 43,7% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν ότι ο φορέας έχει κοινοποιήσει κριτήρια και δείκτες αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό δήλωσε πως δεν συμβαίνει κάτι τέτοιο.

Πίνακας 15. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν ο φορέας που απασχολούνται έχει κοινοποιήσει δείκτες αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

		Frequency	Percent
Valid	Ναι	31	43,7
	Όχι	40	56,3
Total		71	100,0

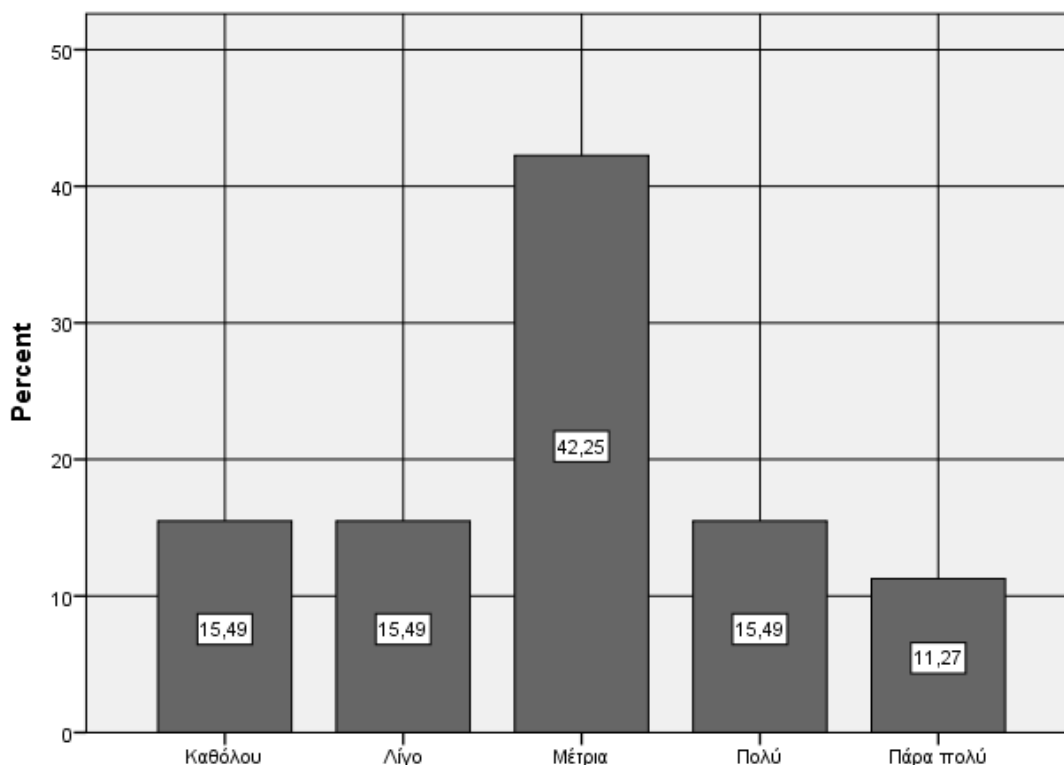
Στον επόμενο πίνακα, παρουσιάζονται οι απαντήσεις του δείγματος για το κατά πόσο θεωρούν ότι ο φορέας λαμβάνει υπόψη δείκτες μέτρησης της ικανοποίησης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση. Οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι μοιρασμένες.

Πίνακας 16. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το εάν ο φορέας λαμβάνει υπόψη δείκτες μέτρησης της ικανοποίησης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

		Frequency	Percent
Valid	Ναι	36	50,7
	Όχι	35	49,3
Total		71	100,0

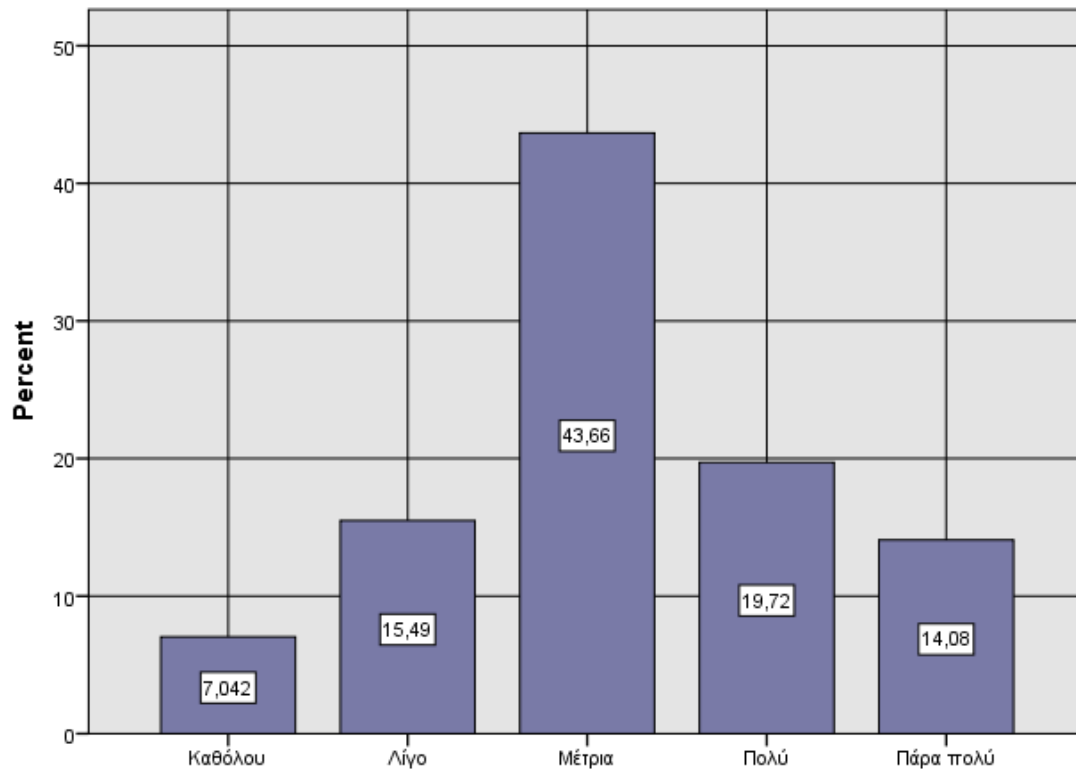
Κατόπιν, καταγράφηκαν οι απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα για το βαθμό που θεωρούν ότι υπάρχει κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης, ώστε η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση να εκτελείται με αποτελεσματικό τρόπο. Όπως διαπιστώνεται και από το ακόλουθο γράφημα, το 42,3% απάντησε ότι η εκπαίδευση του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης βρίσκεται σε ένα μέτριο επίπεδο, ενώ από ένα ποσοστό 15,5% απάντησε ότι το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης δεν είναι καθόλου καταρτισμένο, έχει λίγες, ή πολλές γνώσεις. Επίσης, το 12% περίπου

των ερωτηθέντων, θεωρεί ότι υπάρχει πάρα πολύ υψηλό επίπεδο γνώσεων από το προσωπικό, ώστε η εξ' αποστάσεως εργασία να καταστεί αποτελεσματική.



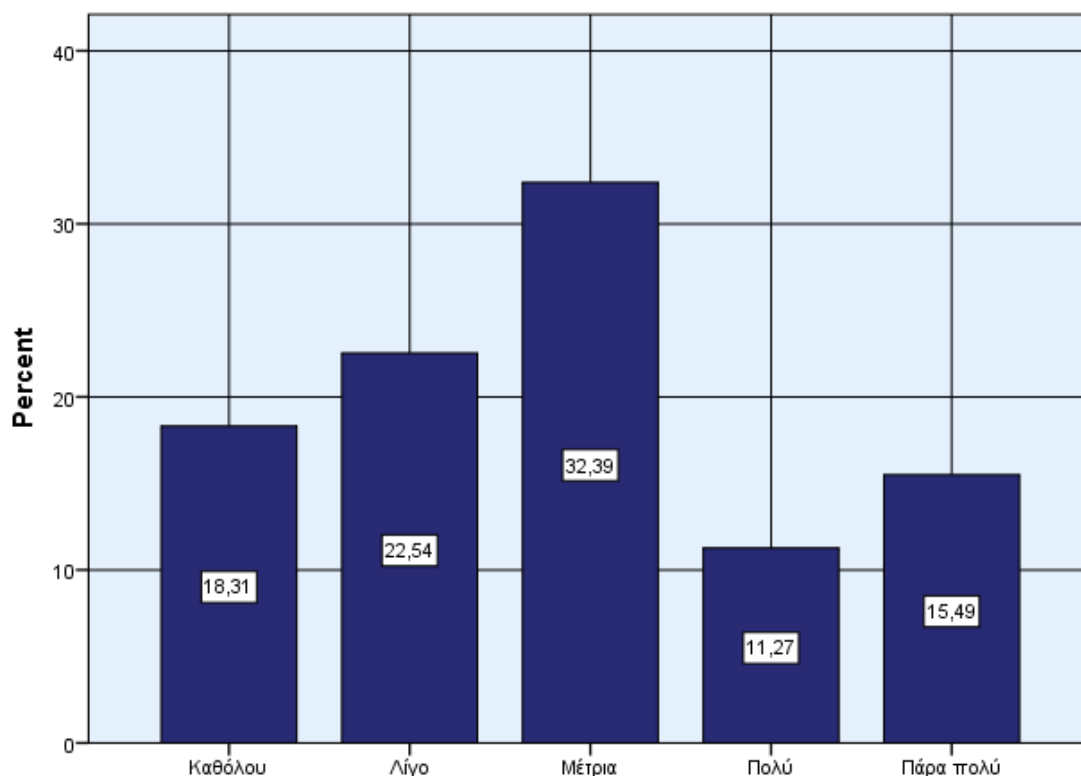
Γράφημα 16. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο υπάρχει κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων για αποτελεσματική εκτέλεση καθηκόντων στην εξ' αποστάσεως απασχόληση

Στη συνέχεια, αποτυπώθηκε ο βαθμός επίδρασης της επικοινωνίας με το φορέα, στην επίτευξη της αποτελεσματικής εργασίας από απόσταση. Το 43,6% απάντησε ότι υπάρχει μέτρια επικοινωνία μεταξύ υπαλλήλων και φορέα, όταν η εργασία πραγματοποιείται από απόσταση. Από την άλλη πλευρά, το 19,7% θεωρεί ότι η μεταξύ τους επικοινωνία είναι πολύ αποτελεσματική, ενώ το 14,1% θεωρεί την επικοινωνία με το φορέα πάρα πολύ σημαντική. Τέλος, τα ποσοστά 15,5% και 7%, απάντησαν ότι η επικοινωνία μεταξύ φορέα και προσωπικού είναι λίγο ή καθόλου αποτελεσματική, αντίστοιχα.



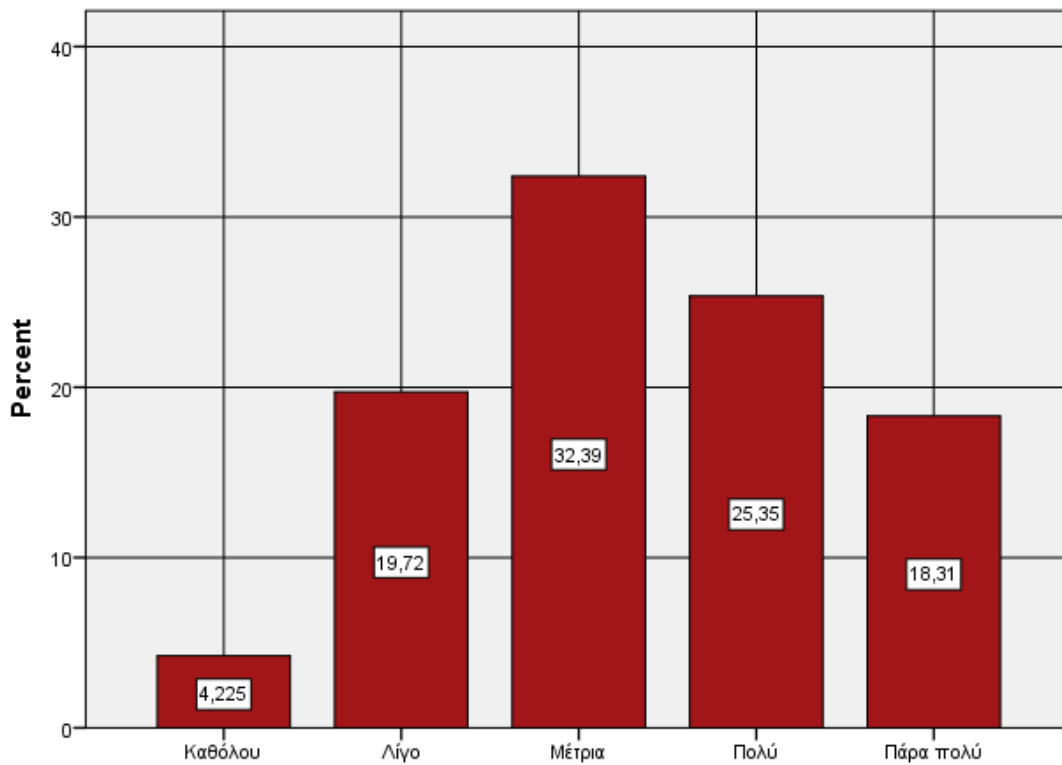
Γράφημα 17. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία με το φορέα

Συγκριτικά με την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας στην εξ' αποστάσεως εργασία, παρατηρείται ότι μεταξύ των ίδιων των συναδέλφων, η επικοινωνία είναι λιγότερο αποτελεσματική σε σχέση με την επικοινωνία τους με το φορέα. Το ποσοστό 18,3% θεωρεί ότι, μέσα από την εξ' αποστάσεως εργασία δεν υπάρχει καθόλου καλή επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων, ενώ το 22,5% δήλωσε ότι η επικοινωνία είναι λίγο αποτελεσματική. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες απέδωσαν ένα μέτριο βαθμό σπουδαιότητας (ποσοστό 32,4%), ενώ τα ποσοστά 11,3% και 15,5% δήλωσαν ότι η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων στην εξ' αποστάσεως απασχόληση, είναι πολύ και πάρα πολύ αποτελεσματική αντίστοιχα.



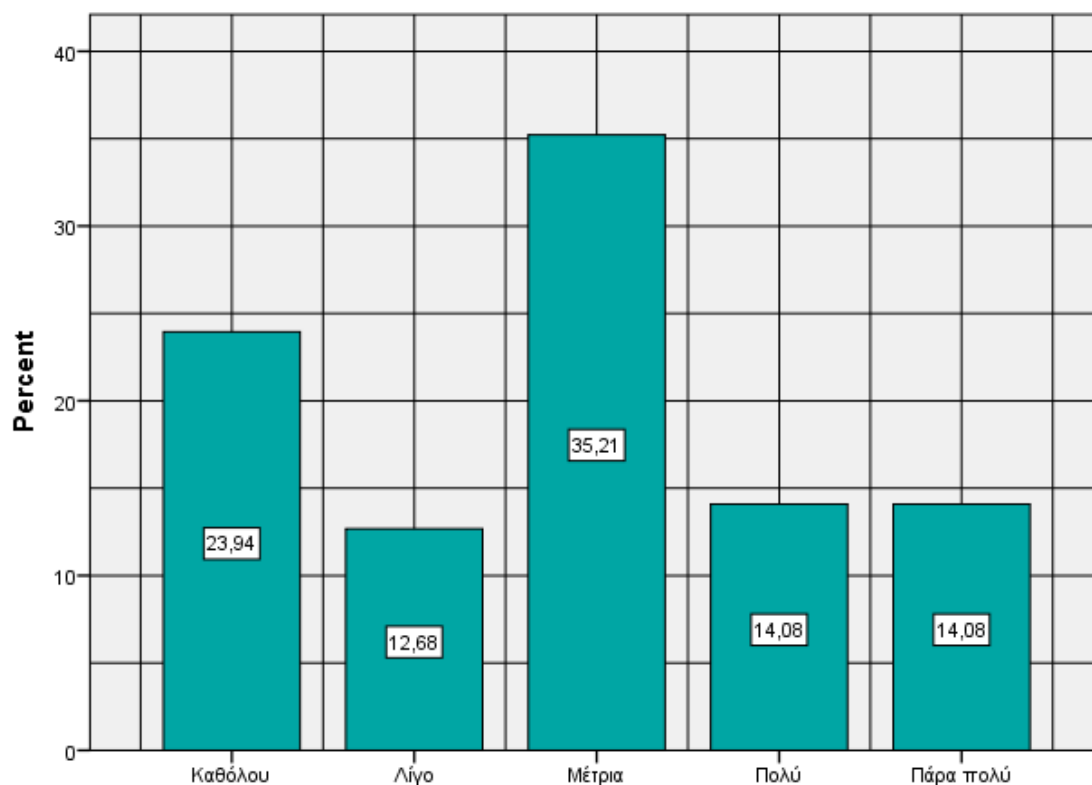
Γράφημα 18. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία με τους συναδέλφους

Ακολούθως, αποτυπώθηκαν οι απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει την κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης. Το δείγμα της έρευνας απάντησε ότι, η εργασία από το σπίτι επηρεάζει σε μέτριο βαθμό την κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης, με ποσοστό 32,4%, ενώ το 25,4% θεωρεί ότι αυτό συμβαίνει σε μεγαλύτερο βαθμό. Το 18,3% θεωρεί ότι η κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης επηρεάζεται σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό από την εξ' αποστάσεως απασχόληση, ενώ τα ποσοστά 19,7% και 4,2% απάντησαν λίγο και καθόλου αντίστοιχα.



Γράφημα 19. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει την κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης

Στην τελευταία ερώτηση, αποτυπώθηκαν οι απόψεις των απασχολούμενων σε φορείς της δημόσιας διοίκησης, για το βαθμό στον οποίο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία επηρεάζει το αίσθημα ότι ανήκουν σε μια ομάδα. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν παρουσιάζονται στο επόμενο γράφημα.



Γράφημα 20. Απαντήσεις συμμετεχόντων στην έρευνα για το πόσο θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει το αίσθημα ότι ανήκουν σε μια ομάδα

Παρατηρείται ότι, για το 24% των συμμετεχόντων στην έρευνα, η εξ' αποστάσεως απασχόληση δεν συμβάλλει καθόλου στη δημιουργία του αισθήματος ότι ανήκουν σε μια ομάδα, ενώ για το 12,68% αυτό συμβαίνει σε ένα χαμηλό βαθμό. Ένα μέτριο βαθμό σπουδαιότητας απέδωσε το 35,21% του δείγματος, ενώ μόλις από ένα ποσοστό 14% θεωρούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να συμβάλλει πολύ και πάρα πολύ στην δημιουργία αισθήματος ότι ανήκουν σε ομάδα.

Συμπεράσματα – προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Η εξ αποστάσεως εργασία παρουσιάζει πολλά οφέλη τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους οργανισμούς. Για το λόγο αυτό εκτιμάται ότι, υπάρχουν σημαντικές προοπτικές εξέλιξης, τόσο στο δημόσιο, όσο και τον ιδιωτικό τομέα. Σήμερα και λόγω της πανδημίας Covid-19, η τηλεργασία έχει αναχθεί σε βασική μορφή εργασίας για μεγάλο αριθμό εργαζομένων, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Συγκριτικά με άλλες χώρες, η τηλεργασία στην Ελλάδα είναι σε χαμηλότερα επίπεδα. Την τρέχουσα όμως περίοδο, έχει αυξηθεί σημαντικά, στα πλαίσια μάλιστα της λήψης μέτρων για τον περιορισμό της μεταδοτικότητας της νόσου.

Η αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης μέσω της εξ' αποστάσεως εργασίας, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους φορείς, αλλά και την ύπαρξη κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού.

Για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας, πραγματοποιήθηκε έρευνα σε 71 απασχολούμενους σε φορείς της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για την αποτελεσματικότητα της εξ' αποστάσεως απασχόλησης και των προοπτικών που δημιουργούνται για τη βελτίωση της απόδοσης. Για την υλοποίηση της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος, ενώ για τη συλλογή των δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελούταν από 30 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Αναφορικά με τους περιορισμούς της έρευνας, σημειώνεται ότι δεν δημιουργήθηκαν σοβαρά εμπόδια που θα έθεταν σε κίνδυνο την επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Μέσα από το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, διερευνήθηκαν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως απασχόλησης. Σε γενικές γραμμές, παρατηρήθηκε μια μέτρια ικανοποίηση ως προς τον συγκεκριμένο τρόπο εργασίας, ενώ παράλληλα οι συμμετέχοντες στην έρευνα δεν θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική την εργασία από απόσταση. Το γεγονός ότι υπάρχουν χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης από την εξ' αποστάσεως εργασία, μπορεί να οφείλεται σε παράγοντες όπως η έλλειψη της επικοινωνίας, η ύπαρξη ελλείψεων σε ζητήματα οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, η απουσία γνώσεων και δεξιοτήτων από τους

ίδιους τους τηλεργαζόμενους, ή ακόμα και από την έλλειψη κουλτούρας και οργανωσιακής δέσμευσης στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Σύμφωνα με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, καταγράφηκαν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να πληρούνται στην εξ' αποστάσεως εργασία, ώστε να καταστεί αποδοτικότερη. Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώθηκε ότι, από τους παράγοντες που θεωρούν πιο σημαντικούς οι εργαζόμενοι εξ' αποστάσεως είναι η επάρκεια του τεχνολογικού εξοπλισμού, η αποτελεσματική επικοινωνία με το φορέα, η τήρηση ενός καθορισμένου ωραρίου λειτουργίας, αλλά και η ύπαρξη των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Στη συνέχεια, μέσω του τρίτου ερευνητικού ερωτήματος, διερευνήθηκαν οι απόψεις των απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τους παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την απόδοσή τους στην εξ' αποστάσεως εργασία. Γενικότερα, δεν παρατηρήθηκε κάποιος παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει σε πολύ μεγάλο βαθμό στην απόδοση των εργαζομένων μέσω τηλεργασίας. Ωστόσο, αρκετά σημαντικοί θεωρήθηκαν η έλλειψη επικοινωνίας με τον φορέα και τους συναδέλφους και το αίσθημα της απομόνωσης, ώστε η απόδοσή των υπαλλήλων να μην είναι όπως όταν ασκούν τα καθήκοντά τους εντός του φορέα.

Στο τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, στόχος ήταν να αποτυπωθούν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τη διαδικασία της αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία. Σημειώνεται ότι, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν γνώριζαν αν υφίσταται κάποιο σύστημα ηλεκτρονικής αξιολόγησης της απόδοσης στην εξ' αποστάσεως εργασία, ενώ θεωρούν ότι η εφαρμογή της διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης μπορεί να έχει αρνητική ή χαμηλή επίπτωση στην απόδοση. Αυτό βέβαια μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι, για τη διαδικασία της αξιολόγησης στην προκειμένη περίπτωση, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη διάφορα κριτήρια και όχι μόνο η μέτρηση του αποτελέσματος, καθώς με αυτόν τον τρόπο ο εργαζόμενος δεν θα αισθάνεται άνετα, αλλά θα βιώνει πίεση για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

Μέσω του πέμπτου ερευνητικού ερωτήματος, καταγράφηκαν οι απόψεις απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για τις προοπτικές της εξ' αποστάσεως εργασίας. Διαπιστώθηκε ότι, οι εργαζόμενοι της δημόσιας διοίκησης με το μοντέλο της

εξ' αποστάσεως εργασίας, χρειάζονται ως ένα βαθμό, εκπαίδευση σχετικά με την υλοποίηση ορισμένων διαδικασιών, δυνατότητα επικοινωνίας με το φορέα αλλά και με τους συναδέλφους τους, ενώ παράλληλα θεωρούν ότι επηρεάζεται η κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης.

Στο σημείο αυτό, θεωρείται σκόπιμο να τεθούν ορισμένες προτάσεις για μελλοντική έρευνα. Μια πρώτη έρευνα που προτείνεται είναι η διεξαγωγή μιας μελέτης με διαφορετική μεθοδολογική προσέγγιση. Για παράδειγμα, μια έρευνα με ποιοτική μέθοδο και χρήση συνεντεύξεων, όπου θα μπορεί να πραγματοποιηθεί μεγαλύτερη εμβάθυνση στο ζήτημα, μιας και θα αποτυπωθούν ελεύθερες απόψεις του δείγματος.

Επιπλέον, θα μπορούσε να διεξαχθεί μια μελέτη, με άτομα που έχουν απασχοληθεί με τη μέθοδο της τηλεργασίας στη δημόσια διοίκησης. Με τον τρόπο αυτό, τα ευρήματα που θα προκύψουν θα έχουν πιο αντιπροσωπευτικό χαρακτήρα, ενώ θα αποτυπωθούν με μεγαλύτερη ακρίβεια οι ανάγκες τους για την εξ' αποστάσεως εργασία.

Μια ακόμη έρευνα που προτείνεται σχετίζεται με τα δημογραφικά στοιχεία του πληθυσμού στόχου. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να διεξαχθεί μελέτη σε δύο διαφορετικούς φορείς, ώστε να διαπιστωθούν οι απόψεις τους για την εφαρμογή της εξ' αποστάσεως εργασίας στην δημόσια διοίκηση, αλλά και κατά πόσο η αποτελεσματικότητά της οφείλονται σε ανεπάρκεια του φορέα.

Ακόμη, θα μπορούσαν να διαπιστωθούν οι απόψεις του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης για την εξ' αποστάσεως εργασία, με βάση το φύλο, την ηλικία, ή το μορφωτικό τους επίπεδο. Για παράδειγμα, άτομα που έχουν υψηλό επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων, αναμένεται να έχουν λιγότερες ανάγκες υποστήριξης για την άσκηση των καθηκόντων τους. Έτσι, θα μπορεί να γίνει στόχευση των αναγκών των υπαλλήλων με βάση το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων που διαθέτουν και επομένως η εκπαίδευσή τους να είναι εξατομικευμένη.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

Alba Graduate Business School. (2020). *RCI 2020-A. Αποτελέσματα έρευνας*.

Bryman, A. (2016). *Μέθοδοι κοινωνικής έρευνας*. Αθήνα: Gutenberg.

Creswell, J. W. (2016). *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Ίων.

Θεοδώρου, Μ. (2021). *Αξιολόγηση και αποδοτικότητα ανθρώπινου δυναμικού στον e-E.Φ.Κ.Α. Μελέτη περίπτωσης: Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης*. Διπλωματική εργασία. Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική & Πολιτική. Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας. Εφαρμογές στην ψυχολογία και την εκπαίδευση*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Καρκατσούλης, Π. (2014). *Διοικητική παθολογία και διοικητική μεταρρύθμιση. Στο: Ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη: προτάσεις πολιτικής*. Αθήνα: Ελληνική Ένωση Τραπεζών.

Κυριακούλιας, Π. (2020). *Η τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία Covid-19*. Θεματικό δελτίο ενημέρωσης Νο 3, Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού.

Λεοντίδου, Λ. (2006). *Ποιοτική κοινωνική έρευνα. Μεθοδολογικές προσεγγίσεις και ανάλυση δεδομένων*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος. (2020). *Τηλεργασία – προβλήματα και προοπτικές. Γνώμη πρωτοβουλίας*.

Παϊδούση, Χ. (2020). *Ψηφιακός μετασχηματισμός: προσοχή στο ψηφιακό χάσμα*. Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού.

Παναγιωτόπουλος, Θ. (2012). *Τηλεργασία: η οικονομική και η ανθρώπινη διάστασή της*. Διπλωματική εργασία. Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ. και Τριανταφύλλου, Β. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας. Υποδομές, υπηρεσίες και επιπτώσεις*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Πετρογιάννης, Κ. (2008). Οι δύο μεθοδολογικές παραδόσεις: ποιοτική και ποσοτική παρατήρηση. Στο: Α. Ανδρούσου, & Κ. Πετρογιάννης (Επιμ.), *Εκπαιδευτική έρευνα στην πράξη* (σελ. 57-78). Πάτρα: ΕΑΠ.

Robson, C. (2010). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου. Ένα μέσον για κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές* (2η έκδ.). Αθήνα: Gutenberg.

Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών. (2019). *Τηλεργασία: ευκαιρία για πιο παραγωγικές επιχειρήσεις και καλύτερη ζωή για τους εργαζομένους*. Οικονομία & Επιχειρήσεις, ΣΕΒ.

Ξενογλώσση

Beblaby, M., Thum, A.-E., & Potjagailo, G. (2014). *Learning at every age? Life cycle dynamics of adult education in Europe*. *Studies in Continuing Education*, 36(3), 358-379.

Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E- Government survey 2020. Digital government in the decade of action for sustainable development*. New York.

Fraij, J., & Aburumman, N. (2021). *How does telework act as a solution to the public sector in the time of pandemic?* *Network Intelligence Studies*, IX(17), 13-24.

Joint Research Centre. (2020). *Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to*. Science for Policy Briefs. European Commission.

Lamond, D., Daniels, K., & Standen, P. (1997). *Defining telework: what is it exactly?* Second International Workshop on Telework.

Mohalik, S., Westerlund, M., Rajala, R., & Timonen, H. (2019). *Increasing the adoption of teleworking in the public sector*. ISPIIM Conference Proceedings: Manchester

Ortiz-Lozano, J., Martinez-Moran, P.C., & Fernandez-Minoz, I. (2021). *Difficulties for teleworking of public employees in the Spanish Public Administration*. *Sustainability*, 13(8931), 1-14.

Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernandez-Macias, E., & Bisello, M. (2020). *Teleworkability and the covid-19 crisis: a new digital divine?* Seville: European Commission.

Thapa, I. (2020). *Public administration: meaning, scope and its nature*. Public Administration Campus. Nepal: Tribhuvan University.

Uhereczky, A., & Vadkerti, Z. (2020). *Toolkit on teleworking in public administrations*. Council of Europe.

Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). *The benefits of teleworking in the public sector: reality or rhetoric?* *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570-593.

Διαδικτυακές πηγές

Δελενίκα, Ε. (2020). *Οι προκλήσεις και τα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι Έλληνες στη νέα εργασιακή πραγματικότητα.* Ανακτήθηκε από, <https://www.thriveglobal.gr/arthra/oi-prokliseis-kai-ta-provlimata-poy-antimetopisan-oi-ellines-sti-nea-ergasiaki-pragmatikotita/>

Delevengos, D. (2021). *Rules for state teleworkers.* Retrieved from, <https://www.ekathimerini.com/economy/1174734/rules-for-state-teleworkers/>

Eurofound. (2020). *Working during COVID-19.* Retrieved from, <https://www.eurofound.europa.eu/data/covid-19/working-teleworking>

Eurostat. (2021). *Employed persons working from home as a percentage of the total employment, by sex, age and professional status (%).* Retrieved from, <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

Lotich, P. (2021). *What are the advantages and disadvantages of telecommuting?* Retrieved from, <https://thethrivingsmallbusiness.com/benefits-and-disadvantages-of-telecommuting/?fbclid=IwAR38i-snQneYBr0cN8JDkn1I4ioIYIaNixxbdJxqO0Dngq1OzllUDj-OJmM>

MyOTA.gr. (2021). *Τι προβλέπει τελικά το νομοσχέδιο που ψηφίστηκε για την τηλεργασία.* Ανακτήθηκε από, <https://www.myota.gr/2021/06/11/%CF%84%CE%B9-%CF%80%CF%81%CE%BF%CE%B2%CE%BB%CE%AD%CF%80%CE%B5%CE%B9-%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CF%84%CE%BF-%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF-%CF%80%CE%BF%CF%85/>

Nasios, G. (2021). *Teleworking in the public sector*. Retrieved from, <https://socialeurope.eu/teleworking-in-the-public-sector>

Observatory of Public Sector Innovation. (2021). *Remote work and people in government*. Retrieved from, <https://oecd-opsi.org/innovations/remote-work-and-people-in-government/>

Παπατζήμου, Β. (2020). *Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι μέσα στο νέο πλαίσιο εργασίας*. Ανακτήθηκε από, <https://home.kpmg/gr/el/home/insights/2020/05/konstantinos-gioulountas-interview-thriveglobal.html>

Pardo, D. (2017). *Advantages and disadvantages of teleworking*. Retrieved from, <https://ehorus.com/teleworking/?fbclid=IwAR0FIoCzUQweuLz6LPK4vjthbNX7-rpMq24poQU0T3Et5rbSIDA8aNrQFd4>

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Στα πλαίσια της εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στη Σχολή Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών, επιδιώκεται η διερεύνηση των απόψεων απασχολούμενων στη δημόσια διοίκηση, για την αποτελεσματικότητα της εξ' αποστάσεως απασχόλησης και των προοπτικών που δημιουργούνται για τη βελτίωση της απόδοσης.

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί είναι ανώνυμο και η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι εθελοντική.

Ο εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου υπολογίζεται σε 3 λεπτά. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας στην έρευνα.

Με εκτίμηση,
Βλάχου Ευδοξία,

A. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

< 30

31 έως 40

41 έως 50

51 και άνω

3. Μορφωτικό επίπεδο

Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση	
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	
Μεταδευτεροβάθμια Εκπαίδευση	
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	
Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών	
Διδακτορικό	

4. Επίπεδο γνώσεων Η/Υ

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

5. Έτη απασχόλησης στον φορέα

.....

6. Συνολικά έτη απασχόλησης στη δημόσια διοίκηση

.....

B. Η εξ αποστάσεως απασχόληση

7. Έχετε ασκήσει τα καθήκοντά σας προς τον φορέα με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως εργασίας

Ναι	
Όχι	

8. Είστε ικανοποιημένος/-η από την απασχόλησή σας εκτός του χώρου εργασίας;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

9. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε σημαντική την εξ αποστάσεως απασχόληση;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ. Η αποδοτικότητα της εξ αποστάσεως απασχόλησης

Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω παράγοντες, για την αποδοτικότητα της εξ αποστάσεως απασχόλησης;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
10. Η ύπαρξη του κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού					
11. Η ασφαλής πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα					
12. Η ασφάλεια των αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα					
13. Η επικοινωνία με τον φορέα/ συναδέλφους					
14. Το ευέλικτο ωράριο εργασίας					
15. Η διατήρηση του επιπέδου συγκέντρωσης και παραγωγικότητας του υπαλλήλου, όπως πριν					
16. Η επάρκεια του προσωπικού στη χρήση των ΤΠΕ					
17. Προβλήματα με τη σύνδεση στο διαδίκτυο					

18. Θεωρείτε ότι η εξ αποστάσεως εργασία επηρεάζει θετικά την αποδοτικότητα ενός υπάλληλου;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

19. Ποιοι από τους ακόλουθους παράγοντες θεωρείτε ότι μπορεί να επηρεάσουν την απόδοσή σας στην εξ αποστάσεως εργασία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Απουσία ιδιωτικού χώρου για εργασία					
Απομόνωση					
Η έλλειψη επικοινωνίας					
Η απουσία κινήτρων					
Η απουσία της ομαδικής εργασίας					

Άλλος παράγοντας (αναφέρετε στην συνέχεια)

.....

Α. Η διαδικασία της αξιολόγησης στην εξ αποστάσεως απασχόληση

20. Έχει εφαρμοστεί από το φορέα κάποια διαδικασία ηλεκτρονικής αξιολόγησης της απόδοσης;

Ναι	<input type="checkbox"/>
Όχι	<input type="checkbox"/>
Δεν γνωρίζω	<input type="checkbox"/>

21. Συγκριτικά με την εργασία στο φυσικό χώρο, υπάρχουν ίδιες πολιτικές αξιολόγησης για υπαλλήλους με εξ αποστάσεως απασχόληση;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Θεωρείτε ότι, η εξ αποστάσεως απασχόληση θα επηρεάσει αρνητικά την αξιολόγηση της απόδοσης;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Για την αξιολόγηση της παραγωγικότητας της εργασίας, ο φορέας καταγράφει τις ώρες εξ αποστάσεως εργασίας, συγκριτικά με τις ώρες εργασίας στις εγκαταστάσεις του;

Ναι	<input type="text"/>
Όχι	<input type="text"/>

24. Ο φορέας που απασχολείστε, έχει κοινοποιήσει κριτήρια και δείκτες απόδοσης στην εξ' αποστάσεως απασχόληση;

Ναι	<input type="text"/>
Όχι	<input type="text"/>

25. Ο φορέας που απασχολείστε, λαμβάνει υπόψη δείκτες μέτρησης ικανοποίησης από την εξ αποστάσεως απασχόλησή σας;

Ναι	<input type="text"/>
Όχι	<input type="text"/>

E. Προοπτικές της εξ αποστάσεως απασχόλησης

26. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι υπάρχει η κατάλληλη εκπαίδευση από τους υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης, ώστε η εξ αποστάσεως απασχόληση να εκτελείται με αποτελεσματικό τρόπο;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

27. Μέσα από την εξ αποστάσεως απασχόληση, πιστεύετε ότι υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία με το φορέα;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

28. Μέσα από την εξ αποστάσεως απασχόληση, πιστεύετε ότι υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία με τους συναδέλφους σας;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

29. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η εξ αποστάσεως απασχόληση επηρεάζει την κουλτούρα της δημόσιας διοίκησης;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

30. Μέσα από την εξ αποστάσεως απασχόληση, δημιουργείται το αίσθημα ότι ανήκετε σε μια ομάδα;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ