



WILMA HAAPANEN

Etätyöohje yritykselle Vetcare Oy

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA
2021

| | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|
| Tekijä Haapanen, Wilma | Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK | Päivämäärä helmikuu 2021 |
| | Sivumäärä 35 | Julkaisun kieli Suomi |
| Julkaisun nimi Etätyöohje yritykselle Vetcare Oy | | |
| Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma | | |
| <p>Opinnäytetyössä kehitettiin toimeksiantajayrityksen käyttöön selkeä ja tiivis etätyöohje, jota kaikki yrityksessä työskentelevät voivat hyödyntää. Toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena toimeksiantajayrityksen jo olemassa olevaa etätyöohjetta päivitettiin ja tarkennettiin vastaamaan paremmin tämänhetkisiä tarpeita.</p> <p>Tuotoksen laatimisen taustaksi selvitettiin kohdeyrityksen perustietoja ja organisaation erityispiirteitä, jonka jälkeen teoriaosuudessa käsiteltiin etätyötä ja etätyön johtamista henkilöstöhallinnon näkökulmasta. Opinnäytetyön viitekehyyksessä kuvattiin projektia ja siihen liittyviä osia kokonaisuutena. Projektin pyrittiin erittelemään vaiheiksi, jotka johtavat tuotoksen suunnittelusta valmiiseen etätyöohjeeseen.</p> <p>Tuotoksen kehittämisen taustalle haastateltiin kohdeyrityksen esimiehiä. Haastatteluiden avulla kartoitettiin etätyön tekemisen nykytilaa, etätyökokemuksien hyviä ja huonoja puolia sekä kehittämisehdotuksia. Tuotos laadittiin teorian, haastatteluiden, henkilöstöhallinnon kommenttien ja esimiesten näkemyksien perusteella. Päivitetty etätyöohjeistus otettiin käyttöön kohdeyrityksessä helmikuussa 2021. Opinnäytetyön lopussa pohdittiin tutkimuksen onnistumista, tehtiin johtopäätöksiä ja ehdotuksia kehittämiskohteista.</p> | | |
| <p>Asiasanat Etätyö, henkilöstöhallinto, etäjohtaminen, etätyöohje.</p> | | |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| Author Haapanen Wilma | Type of Publication Bachelor's thesis | Date February 2021 |
| | Number of pages 35 | Language of publication: Finnish |
| Title of publication Remote Work Instructions for Company Vetcare Oy | | |
| Degree program Business Administration | | |
| <p>The aim of this Bachelor's thesis was to develop clear and concise instructions for remote work to be utilized by everyone in the company that commissioned the study. The functional thesis was implemented as a qualitative study.</p> <p>As a result of the study, the existing instructions for remote work in the commissioner company were updated to better meet the present needs.</p> <p>The background studies for the thesis included clarifying the basic information of the company and the special characteristics of the organization. Thereafter, the theoretical part of the thesis dealt with remote work and managing remote work from the perspective of human resource management. Within the framework of the thesis, the project and the parts related to it were described as a whole. The aim was to specify the project into stages, which lead from the planning of the project to completed remote work instructions.</p> <p>The superiors of the target company were interviewed for the thesis. With the help of the interviews, the present state of remote work was surveyed. In addition, the advantages and disadvantages of remote work as well as development proposals were collected. The output in the form of thesis was drawn up based on theory, the interviews, comments from the human resource management and the opinions given by the superiors. The updated remote work instructions were introduced in the target company in February 2021. At the end of the thesis, the success of the study was discussed, conclusions drawn and proposals for development targets given.</p> | | |
| <p><u>Key words</u> Remote work, human resource management, remote management, remote work instructions.</p> | | |

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TOIMEKSIANTAJA: VETCARE OY | 6 |
| 2.1 Vetcare Oy:n kasvustrategia..... | 6 |
| 2.2 Konsernin rakenne | 7 |
| 3 TUTKIMUKSEN KUVAUS | 8 |
| 3.1 Tutkimuksen lähtökohta..... | 8 |
| 3.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus..... | 8 |
| 3.3 Tutkimusmenetelmät ja toteutustapa..... | 9 |
| 3.4 Tiedonkeruumenetelmät..... | 9 |
| 3.5 Aineiston keruu | 10 |
| 3.6 Viitekehys..... | 13 |
| 4 ETÄTYÖ HENKILÖSTÖJOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA..... | 13 |
| 4.1 Etätyön määritelmä..... | 13 |
| 4.2 Etäjohtaminen | 14 |
| 4.3 Etätyötä koskevat ohjeistukset ja sopimukset..... | 15 |
| 4.4 Tietoturva etätyössä | 16 |
| 4.5 Viestintä etätyössä | 17 |
| 4.6 Työaika ja työajan seuranta etätyössä..... | 17 |
| 4.7 Työturvallisuus etätyössä | 18 |
| 4.7.1 Jaksaminen | 18 |
| 4.7.2 Ergonomia ja työtapaturmat..... | 19 |
| 5 HAASTATTELUT | 20 |
| 5.1 Yhteenveto haastattelusta..... | 20 |
| 5.2 Aineistonanalyysi | 21 |
| 5.3 Päivitetty etätyöohje | 27 |
| 5.4 Luotettavuustarkastelu..... | 28 |
| 6 LOPUKSI..... | 29 |
| LÄHTEET | |
| LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Vetcare Oy konsernin tämänhetkisiä etätyökäytäntöjä ja etätyöohjetta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää koko konsernin käyttöön selkeä, tarpeita vastaava etätyöohje. Tämä tukee yrityksen tavoitetta mahdollistaa etätyö yhdenmukaisesti kaikille yrityksessä työskenteleville.

Vetcaressa on tehty etätöitä jo pitkään. Joitain etätyökäytäntöjä on jo kirjattu etätyöohjeeseen, joka on osana Vetcare Oy:n yritysohjeistusta. Toimeksiantaja haluaa saada kehitysideoita, sekä tarkempia ohjeita etätöiden suorittamiseen. Parhailaan on voimassa Suomen hallituksen antama laaja etätyösuositus, joka johtuu Covid-19 viruksen aiheuttamasta pandemiasta. Etätyö on tästä syystä lisääntynyt voimakkaasti. Yrityksen henkilöstöjohtaja uskoo, että etätöiden osuus pysyy korkeana myös suositusten purkamisen jälkeen.

Opinnäytetyön toisessa luvussa esitellään toimeksiantaja, jonka jälkeen käydään läpi opinnäytetyön toteutusta perustellusti. Ennen teoriaosuutta esitellään tarkemmin tutkimuksen viitekehys ja kuvataan, miten viitekehystä on käytetty apuna tutkimuksessa. Opinnäytetyön teoreettinen osuus alkaa neljännessä luvussa, jossa määritellään tutkimuksen keskeiset käsitteet. Käsitteiden lisäksi teoreettisessa osuudessa käydään läpi tutkimukselle keskeisiä henkilöstöhallinnon prosesseja etätyöohjeen kehittämisen näkökulmasta. Tämän luvun tarkoituksena on ensisijaisesti kytkeä tutkimus osaksi taustateoriaa. Teoriaosuuden jälkeen opinnäytetyössä käsitellään tutkimuksen empiiristä osuutta. Opinnäytetyön tuotos (Liite 3.) on Vetcare Oy:n päivitetty etätyöohje.

2 TOIMEKSIANTAJA: VETCARE OY

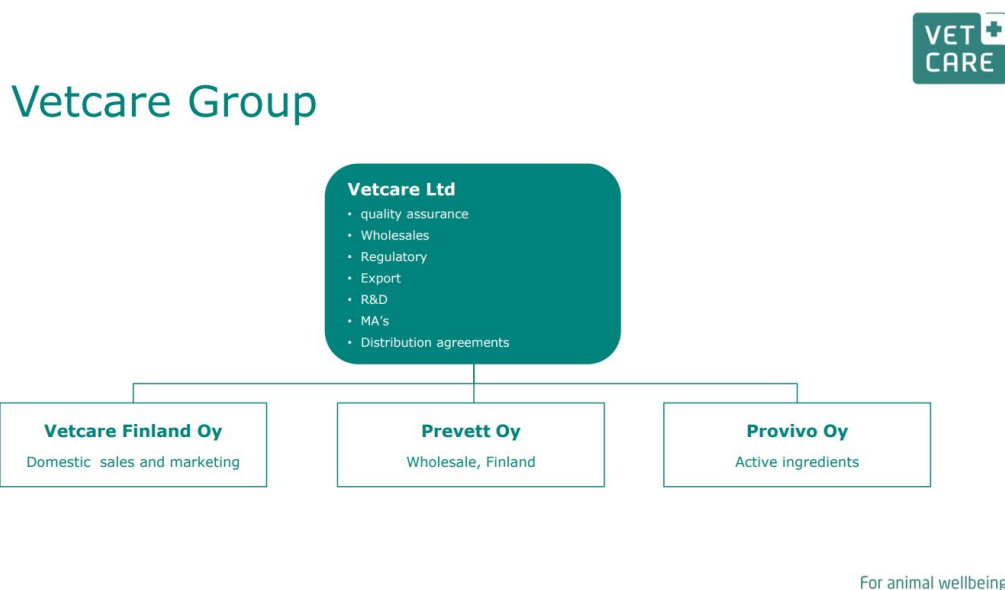
Vetcare Oy on konsernin emoyhtiö, jossa hoidetaan konsernin tutkimus ja tuotekehitys, maahantuonti, vienti, lääkerekisteröinnit, myyntiluvat sekä sopimusasiat. Vetcare Oy:lla on kolme tytäryhtiötä, Vetcare Finland Oy, Prevett Oy ja Provivo Oy. (Vetcare Oy:n www-sivut 2020.)

Vetcare Oy palvelee suomalaisten eläinlääkärien, apteekkihenkilökunnan, eläintenomistajien ja eläinten tarpeita. Yritys on toiminut vuodesta 1992 lähtien. Vetcare Oy tutkii, kehittää ja myy eläinlääkkeitä ja eläimille tarkoitettuja vapaan kaupan valmisteita. Yritys on yksi Suomen suurimmista eläinlääkealan yrityksistä ja on täysin suomalaisessa omistuksessa. Vetcare Oy on kasvanut vuosikymmenten aikana tasaisesti ja yritys työllistää tällä hetkellä yli 40 eläinlääketieteen, farmasian sekä myynnin ja markkinoinnin ammattilaista. Vetcare vie tuotteitaan myös ulkomaille. Osa vientituotteista on Vetcaren valmistamia rinnakkaislääkkeitä, joita viedään Eurooppaan ja Japaniin. Maailmalle viedään myös oman tuotekehityksen aikaansaannoksia. Toiminnan periaatteena on palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin ja edesauttaa eläinten hyvinvointia. (Vetcare Oy:n www-sivut 2020.)

2.1 Vetcare Oy:n kasvustrategia

Vetcaren strategiana on kasvaa voimakkaasti tulevaisuudessa. Etätyön lisääminen yrityksessä on Hallinto- ja henkilöstökehitysjohtajan mukaan nähty tärkeänä osana kasvutavoitteita. Myös konsernin yhtenäistäminen on kirjattu yrityksen strategiaan. Tämän vuoksi yhtenäisen ja selkeän etätyöohjeen merkitys yritykselle on suuri. Vetcare tulee kasvun myötä rekrytoimaan lisää henkilöstöä. Hyvä ohjeistus auttaa uuden henkilöstön perehdyttämisessä. Nykyisen ohjeistuksen päivitys ja selkeyttäminen auttaa myös yrityksessä nykyisin työskenteleviä henkilöitä.

2.2 Konsernin rakenne



Kuvio 1. Vetcare Oy:n konsernirakenne 2021

Kuviossa 1 on kuvattu Vetcare Oy:n konsernin rakenne. Vetcare Oy on konsernin emoyhtiö, joka hoitaa laatuvarmuudet, tukkumyynnin, tuotekehityksen, sääntelyn, myyntiluvat, viennin ja jakelusopimukset.

Konsernin kolme tytäryhtiötä ovat Vetcare Finland Oy, Prevett Oy ja Provivo Oy. Vetcare Finland Oy hoitaa kotimaisen myynnin ja markkinoinnin. Prevett Oy on itsenäinen tukkukauppa Suomessa ja Provivo Oy on hallinnollinen yhtiö, jossa ei toimi työntekijöitä, vaan sillä on hallinnassaan muun muassa myyntilupia. Konsernissa on lukuisia eri työtehtäviä. Ihmisiä työskentelee muun muassa myynnin, markkinoinnin, hallinnon, tuotekehityksen ja laadunvarmistuksen tehtävissä. (Vetcare Oy:n www-sivut 2020.)

3 TUTKIMUKSEN KUVAUS

3.1 Tutkimuksen lähtökohta

Vetcare Oy tarvitsee uuden etätyöohjeen. Yrityksessä tehdään paljon etätöitä, ja sen määrää on tarkoitus lisätä tulevaisuudessa. Yrityksellä on jo käytössään aiheesta ohjeistus, johon halutaan parannuksia. Vetcare haluaa saada kehitysideoita, sekä tarkempia ohjeita etätöiden suorittamiseen. Tutkimuksen lähtökohtana on yrityksen nykyinen etätyöohje. (Liite 1.)

3.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Vetcare Oy konsernin käyttöön päivitetty etätyöohje, jossa on selkeästi ja yhtenevästi linjattu ohjeet ja säännöt etätyökentelyyn. Työn avulla haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin: Minkälaisia ovat yrityksen tämänhetkiset etätyöohjeet ja etätyökäytännöt, sekä miltä osin ohjeita tulisi päivittää. Ohjeiden laadinnassa otetaan huomioon lainsäädännölliset näkökulmat, sekä yrityksen omat toiveet.

Uuden etätyöohjeen on tarkoitus olla apuna sekä nykyisen henkilökunnan, että tulevaisuudessa rekrytoitavan henkilökunnan perehdyttämisessä Vetcare Oy:n etätyötapoihin ja työkaluihin.

Opinnäytetyö toteutetaan henkilöstöjohtamisen näkökulmasta. Työssä keskittyy etätyön ohjeistamisen kannalta merkitseviin henkilöstöprosesseihin. Käsiteltäviä tehtäväkokonaisuuksia nimetään prosesseiksi täsmentäen tehtäväalueelle kuuluvat osatehtävät. Prosessi muodostaa tulos- tai vastuualueen, jonka toiminnasta vastaa siihen osoitettu henkilö yrityksestä. (Viitala 2013, 243.)

Tyypillisiä henkilöstövoimavarojen johtamisen prosesseja ovat:

- henkilöstösuunnitteluprosessi
- rekrytointiprosessi
- suoriutumisen johtamisprosessi
- palkkahallintoprosessi

- osaamisen kehittämisprosessi
- työhyvinvoinnin ylläpito- ja kehittämisprosessi
- työsuhteen päättämisprosessi. (Viitala 2013, 258.)

Opinnäytetyössä käsiteltävistä prosesseista käytetään nimitystä henkilöstöjohtamisen prosessit.

3.3 Tutkimusmenetelmät ja toteutustapa

Tämä tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tavoitteena on tutkitavan ilmiön, eli tässä tapauksessa etätyökäytäntöjen kuvaaminen, syvälinen ymmärtäminen ja tulkinnan antaminen käytäntöjen laadusta. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään ilmiötä mahdollisimman syvästi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan yhdestä havaintoyksiköstä mahdollisimman paljon irti eli tapausta käsitellään perusteellisesti syvyyssuunnassa. (Kananen 2014, 18-19.)

Tämä opinnäytetyö luokitellaan toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Työhön valittiin toiminnallinen lähestymistapa, koska tarkoituksena on luoda yritykselle tuotoksena konkreettinen etätyöohje. Tutkimuksessa perehdytään syvälinen Vetcare Oy:n henkilöstötoimiin etätyöskentelyn näkökulmasta. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan kohdeyritykseltä yksityiskohtaista ja syvälinen tietoa siitä, miten etätyö parhailaan toteutetaan, ja miten sitä tulisi kehittää. Tutkimuksen lopputuloksena on kehitetty päivitetty etätyöohje yritykselle Vetcare Oy.

3.4 Tiedonkeruumenetelmät

Haastattelut ovat yleisimpiä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. Yleisin haastattelumuoto on teemahaastattelu. (Kananen 2014, 70). Myös tässä tutkimuksessa päädyttiin keräämään tietoa Vetcare Oy:n tämänhetkistä etätyöohjeista ja etätyökäytännöistä teemahaastatteluiden avulla.

Laadullisella menetelmällä toteutetussa tutkimuksessa teemahaastattelun kysymykset ovat avoimia asiaan tai teemaan liittyen. Haastatteluaineiston keräämisessä on tärkeää huomioida, että aineisto kuvaa riittävän kattavasti ongelmaa, jota on selvityksen avulla lähdetty ratkaisemaan. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laadun merkitys on suurempi kuin aineiston määrä. Laadun kriteerinä on aineiston monipuolisuus ja se, miten hyvin se vastaa toiminnallisen opinnäytetyön sisällöllisiä tavoitteita ja kohderyhmän tarpeita. (Vilka & Airaksinen 2003, 64.)

Haastatteluaineiston avulla on mahdollista ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä syvällisesti. Kerätty aineisto tuottaa ymmärryksen ja ratkaisun tutkimusongelmaan. (Kananen 2014, 86). Tutkittaviksi valittujen tulisi tietää ilmiöstä mahdollisimman paljon eli heidän tulisi edustaa ilmiön kannalta olennaisia havaintoyksiköjä. Valittujen pitäisi olla osuvia tutkittavan ilmiön kannalta. (Kananen 2014, 97.)

Muina tiedonkeruumenetelminä opinnäytetyössä käytettiin nykyisten, olemassa olevien dokumenttien analysointia, liittyen tutkittavaan ilmiöön, eli etätööhön ohjeistamiseen. Analysoitavia dokumentteja ovat Vetcare Oy:n yritys-ohje ja etätöyöohje. Tutkimuksen tukena käytettiin yrityksen arvopohdintaa ja strategiaa sekä tutkittiin konsernin ja organisaation rakenne työtehtävien näkökulmasta. Kaikkia kirjallisia aineistoja voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa lähteenä. Dokumentit antavat mahdollisuuden ymmärtää yrityksen kehittymistä ja tutkittavan ilmiön nykytilannetta. (Kananen 2014, 90-91.)

3.5 Aineiston keruu

Tutkimuksen alussa haastateltiin Vetcare Oy:n Hallinto- ja henkilöstökehitysjohtajaa, josta käytetään opinnäytetyössä lyhyemmin nimitystä henkilöstöjohtaja. Haastattelu käytiin Microsoft Teamsin välityksellä. Haastattelun tavoitteena oli saada kokonaiskuva yrityksen arvoista, strategiasta, tavoitteista, sekä organisaatorakenteesta. Nämä tiedot ovat edellytys etätöyöskentelyn kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen yrityksessä Vetcare Oy. Lisäksi tarkoituksena oli kuulla yrityksen toiveet uuden etätöyöohjeen laajuudesta ja sisällöstä. Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelut, ja haastateltaviksi viisi

esimiestä. Henkilöstöjohtaja valitsi esimiehet, joita haastatellaan varsinaisista etätyökäytännöistä. Haastateltavat valittiin sillä perusteella, kenen haastattelusta uskottiin olevan eniten hyötyä tutkimuksen kannalta.

Esimies on vastuussa yksikkönsä toiminnasta sille asetettujen liiketoiminnallisten tavoitteiden ja annetun perustehtävän mukaisesti. Liiketoiminnan tarpeet ja lainsäädännöt koostavat kokonaisuuden, joiden pohjalta syntyy odotukset ja velvoitteet esimiestyölle. (Hyppänen 2013.) Haastatteluilla saadaan tietoa sekä esimiehen henkilökohtaisesta näkökulmasta, että myös johdettavan henkilöstön kokemuksista ja tarpeista, joista esimies on vastuussa. Tarkoituksena oli saada monipuolista ja tarkkaa tietoa yrityksen etätyöstä. Organisaatiossa työskentelevät tuntevat yrityksen nykytilan ja kehitystarpeet parhaiten.

Teemat haastatteluihin valittiin sekä henkilöstöjohtajan haastattelun, että vanhan etätyöohjeen (Liite 1.) pohjalta. Teemoja valittaessa huomioitiin myös etätyöhön liittyviä sopimuksia, lakeja ja työnantajan velvollisuuksia. Valittujen teemojen avulla tarkasteltiin etätyöskentelyä esimiesten näkökulmasta ja saatiin tietoa, miten etätyöskentelyä ja sen järjestämistä voidaan kehittää ja parantaa uuden etätyöohjeen muodossa.

Toteutettavien haastatteluiden avulla haluttiin kartoittaa yrityksen tämänhetkistä tilaa etätyöohjeista ja käytännöistä. Haastattelussa esimiehille haluttiin antaa mahdollisuus kertoa mielipiteitä ja kehitysideoita päivitettävään ohjeeseen. Kaikille haastateltaville lähetettiin etukäteen listaus seuraavista teemoista:

- Työpiste
- Tietoturva etätyössä
- Työaika ja työajan seuranta etätyössä
- Viestintä ja tavoitettavuus etätyössä
- Työhyvinvointi etätyössä.

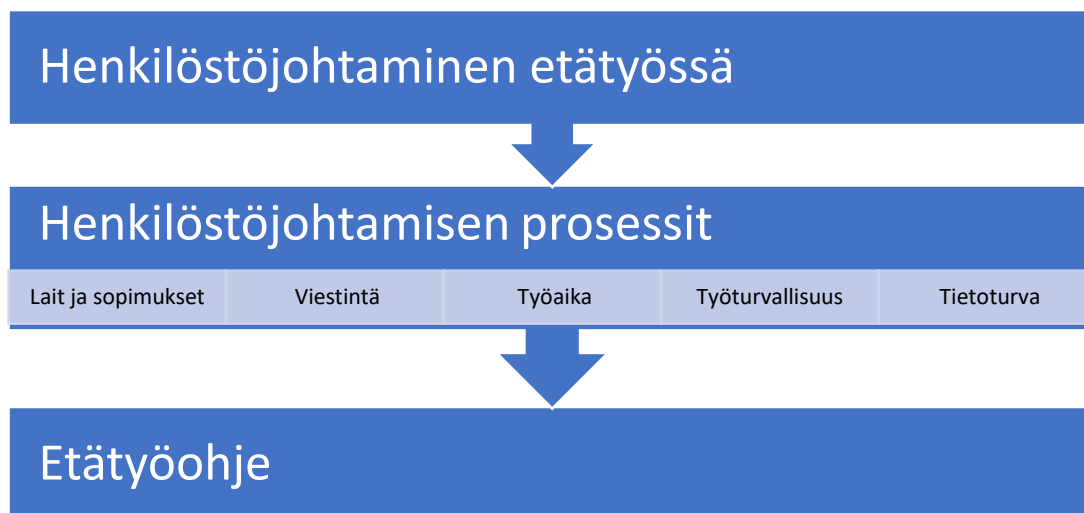
Haastateltaville lähetettiin etukäteen saatekirje, jossa haastattelussa käsiteltävät teemat olivat listattuna. (Liite 2.) Teemat oli tarkoituksella valittu laajoiksi,

ja osin monitulkintaisiksi, koska keskustelua ei haluttu ohjata tarkan suunnitelman mukaisesti. Teemat päätettiin lähettää saatekirjeen mukana, koska aiheiden haluttiin herättävän pohdintaa jo ennen varsinaista haastattelua. Haastattelun tavoitteena oli saada aikaan ennakkoluulotonta keskustelua aiheesta siten, että haastateltavien olennaisimmat mielipiteet nousisivat esiin.

Haastattelut käytiin videoyhteydellä Microsoft Teamsin välityksellä. Haastattelut nauhoitettiin, jotta aineistoon pystyttiin tarvittaessa palaamaan tutkimuksen edetessä. Tämän lisäksi haastattelut litteroitiin eli nauhoitettu aineisto purettiin kirjalliseen muotoon. (Kananen 2014, 101.) Opinnäytetyössä käytettiin yleiskielistä litterointia. Yleiskielinen litterointi tarkoittaa sitä, että haastattelut on litteroitu kokonaan ja teksti on muunnettu kirjakiellelle poistaen murre- ja puhekielen ilmaisut. (Kananen 2014, 102). Haastateltavista käytettiin aineiston analyysivaiheessa nimityksiä haastateltava 1, haastateltava 2 ja niin edelleen.

Haastatteluihin valittiin alustavasti viisi henkilöä, mutta toisena haastatellun henkilön, haastateltava 2, toiveesta valittiin vielä yksi haastateltava lisää. Haastateltava 2 oli aluksi ainoa haastateltava yrityksen myynnistä. Hänen mielestään myyntityö eroaa etätyöhjeistuksen näkökulmasta melko paljon muista työtehtävistä. Tästä syystä hän piti tärkeänä, että myynnistä haastatellaan myös jotain muuta henkilöä. Tämän lisäksi haastateltava nosti esille tutkimuksen luotettavuusnäkökulman. Tämän haastattelun perusteella päätettiin henkilöstöjohtajan kanssa valita haastatteluihin vielä yksi henkilö myynnistä. Viiden esimiehen haastattelut ajoitettiin samalle viikolle ja myöhemmin valittu haastateltava haastateltiin kaksi viikkoa myöhemmin. Haastatteluihin varattiin etukäteen aikaa noin yksi tunti.

3.6 Viitekehys



Kuvio 2. Opinnäytetyön viitekehys

Viitekehyksessä on määritelty tutkimuksen oleelliset teorian osa-alueet ja keskeisimmät käsitteet ja niitä tarkastellaan käytännön yhteyksissä. Viitekehys ohjaa tutkimusta aineiston keräämisestä tulosten analysointiin. Viitekehysten avulla tutkimuksen taustateoria ja empiirinen osa yhdistyvät kokonaisuudeksi (Heikkilä 2015, 24.) Kuviossa 2 esitetään opinnäytetyön viitekehys. Opinnäytetyössä käsitellään etätöitä henkilöstöjohtamisen näkökulmasta. Aihe tarkentuu henkilöstöjohtamisen prosesseihin. Niiden käsittelyn kautta haetaan vastauksia edellisessä kappaleessa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Henkilöstöjohtamisen prosesseista keskitytään vain tiettyihin henkilöstötoimiin, joiden on katsottu olevan olennaisimpia etätyöohjeen kehittämisen kannalta.

4 ETÄTYÖ HENKILÖSTÖJOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA

4.1 Etätyön määritelmä

Etätyöllä tarkoitetaan ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Työntekotapana etätyö on joustava, eikä etätyöskentely välttämättä ole aikaan ja paikkaan sidottua. Etätyössä tehdään samoja töitä, kun lähitöissä. Etätyöskentelyssä edellytetään myös samaa tavoitettavuutta, kun toimistolla

työskenneltäessä. Etätyö voi olla osittaista tai jatkuvaa, mutta olennaista etätyössä on työn joustava toteuttaminen työskentelypaikasta riippumatta. (Työsuojelun www-sivut 2020.)

Useissa suomalaisissa yrityksissä ollaan tällä hetkellä siirtymässä joustavampiin työnteon muotoihin. Joissakin organisaatioissa se tarkoittaa etätyön sallimista, mutta monissa organisaatioissa globaalit tiimit ovat toimineet jo pitkään. Kun siirrytään uusiin työskentelymuotoihin, tulee varmistua työn toimivuuden lisäksi siitä, että noudatetaan edelleen lakeja ja tasapuolisuutta työntekijöiden kohtelussa. (Vilkman 2016.)

Tällä hetkellä monessa organisaatioissa pohditaan vastauksia joustavan työn toteuttamiseen liittyviin kysymyksiin, joihin koetaan tarvittavan tarkempia ohjeita. Joustavaa työtä tehneet esimiehet ja henkilöstöammattilaiset ovat korostaneet luottamusta ja rohkeutta, jotta muutoksia uskalletaan lähteä tekemään ilman liian tarkkoja ja tiukkoja sääntöjä. Liian tarkat ohjeet voivat hankaloittaa joustavampaan suuntaan kehitetyn työn tekemistä tai tehdä siitä epäselvempää, koska monesti työtehtävät ovat hyvin erilaisia keskenään. (Vilkman 2016.)

4.2 Etäjohtaminen

Etäjohtaminen on joustavan työn johtamista ja etätyö on yksi joustavan työn muodoista. Etäjohtaja kohtaa tiimensä jäseniä harvoin, joskus vain muutaman kerran vuodessa. Etäjohtaminen edellyttääkin erinomaisia ihmisten johtamisen taitoja sekä kykyä käyttää tieto- ja viestintäteknologioita monipuolisesti hyödykseen. Perinteiset johtamiskäytännöt eivät automaattisesti toimi etäjohtamisessa, joten tueksi tarvitaan myös uudenlaisia toimintamalleja. (Vilkman 2016.) Ensisijaisesti organisaation johto on vastuussa etätyön mahdollistamisesta, työssä onnistumisen edistämisestä ja työtä vaikeuttavien esteiden poistamisesta. Organisaation tulee pohtia mitä se voi tehdä, jotta etätyö sujuu mahdollisimman hyvin ja työn tekemisen laatu paranee. (Vilkman 2016.)

Etäjohtaminen on kasvava trendi, ja yhä yleisempi osa työnteon arkea. Kansainvälisissä yrityksissä tiimin jäsenet voivat työskennellä eri puolilla maailmaa. Myös yhä useammassa suomalaisessa organisaatiossa työtä tehdään joustavasti etänä eri paikkakunnilla. Etätyön tekeminen ei rajoitu pelkästään isoihin organisaatioihin vaan myös mikroyrityksissä tehdään tänä päivänä töitä eri paikoissa. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2020.)

Etäjohtamisessa korostuvat eri asiat kuin perinteisessä johtamisessa. Perinteinen kontrolloiva esimiestyö ei sovi työyhteisöön, jossa työntekoa on hajautettu joustavaan etätyöskentelyyn. Esimiestyön tulee perustua luottamukseen ja työyhteisöä johdetaan enemmän tehtävillä ja yhteisillä tavoitteilla, kuin kontrolloimalla tarkasti työmääriä tai työtunteja. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2020.)

4.3 Etätyötä koskevat ohjeistukset ja sopimukset

Etätyötä koskevien ohjeiden ja sopimusten tarkoituksena on määritellä työnteon suuntaviivat. Ohjeet ovat usein melko yleisiä ja jättävät paljon sopimisen varaa esimiehen ja tiimien välille. Ohjeita tulisi laatia ainoastaan olennaisimpiin osa-alueisiin. Etätyöohjeiden ja sopimusten laatimisen tarkoituksena on ylläpitää joustavasta työnektavasta huolimatta selkeyttä, systemaattisuutta ja tasapuolisuutta työnteossa. (Vilkman 2016.)

Seuraavia asioita on käsitelty eri organisaatioiden etätyöohjeissa:

- luottamus
- mitä hyötyä etätyöstä/ joustavasta työstä on ja miksi sitä halutaan suosia
- tavoitettavuus; fyysinen ja virtuaalinen läsnäolo
- keskustelukulttuurin tärkeys
- esimiehen velvollisuudet
- työskentelypaikat
- työmatkat ja matkustaminen työpaikalle
- työaika
- tietotekniikka ja työvälineet

- levon ja palautumisen tärkeys
- työturvallisuus, ergonomia ja työtapaturmat
- tietoturva. (Vilkman 2016.)

Työelämän lainsäädännössä ei varsinaisesti tunneta etätyö -termiä. Työsopimuslaki, työaikalaki ja työturvallisuuslaki ovat kuitenkin lähtökohtina myös etätyöskentelyssä. Joustavat työjärjestelyt ovat yleistyneet ja etätyöhön on muodostunut joukko hyväksi havaittuja käytäntöjä. Sovitut käytännöt helpottavat arjen sujumista ja vähentävät mahdollisten ristiriitojen syntymistä. Etätyöjärjestelyistä sovitaan yleensä kirjallisesti ja sovittavien asioiden tarve voi vaihdella riippuen työteon muodoista. Sovittuja ehtoja etätyöskentelystä voi olla muun muassa työaika, työn tulosten seuranta, sairauspoissaolokäynnit, tietoturva, mahdolliset kustannukset ja niiden jakautuminen. Lisäksi voidaan sopia, milloin etätyötä on mahdollista tehdä ja milloin ei. (Työsuojelun www-sivut 2020.)

4.4 Tietoturva etätyössä

Suomen lainsäädännön mukaan tietosuoja ja tietoturva ovat osana organisaation päivittäistä toimintaa ja koskevat henkilöstöä työpaikalla ja sen ulkopuolella. (Opi tietosuojaa 2020).

Työntekijän oma vastuu tietoturvallisuuden hoitamisesta lisääntyy etätyön myötä. Työntekijän tulee omassa toiminnassaan kiinnittää huomiota tietoturvalisiin menettelytapoihin. Mahdollisista tietoturvaa vaarantavista seikoista pitää ilmoittaa esimiehelle tai muulle sovitulle henkilölle. Käyttäjätunnusten, salasanojen, dokumenttien ja muiden työhön liittyvien aineistojen säilyttämisessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että ulkopuoliset eivät saa niitä haltuunsa. Lisäksi työnantajan laitteistoa tai järjestelmiä ei saa käyttää toimintaan, joka voi vaarantaa laitteistoa tai tietojärjestelmien turvallisuutta. Tällaisia toimia voivat olla esimerkiksi epäluotettavien internet-sivujen selaaminen ja netistä ladattavien ohjelmien asentaminen tai käyttö. (Opi tietosuojaa 2020.)

Tietoturvaa parantavia suojausmenetelmiä voi olla esimerkiksi palomuuuri ja ajantasainen virustorjunta. Etätyöntekijän vastuulla on huolehtia työnteossa käytettävien puhelinten tai muiden tietoteknisten laitteiden turvallisuudesta. Niissä ei tulisi säilyttää ylimääräistä tietoa ja laitteet tulee suojata salasanoin. Työntekijän pitää huolehtia, että hän osaa toimia ongelmatilanteissa, joita voi olla esimerkiksi yhteysongelmat tai laiteviat. (Opi tietosuojaa 2020.)

4.5 Viestintä etätyössä

Onnistunut yhteistyö on mahdollista, kun tiimin jäsenet arvostavat toisiaan ja keskustelua käydään avoimesti. Hyvän yhteistyön ansiosta toiminta on toisia kunnioittavaa, tehokasta ja työnteoa edistävää. Laadukkaan yhteistyön tekemistä helpottaa, että toimintatavat ja käytännöt ovat selkeitä ja samoja kaikille. Siirryttäessä ajasta ja paikasta riippumattomaan työskentelymuotoon on usein tarpeellista määritellä viestinnän säännöt uudelleen. (Vilkman 2016.)

4.6 Työaika ja työajan seuranta etätyössä

Vilkmanin mukaan työajan mittaamisessa tulisi siirtyä ajan mittaamisesta tulosten mittaamiseen. Olennaista ei olisikaan jatkuva tavoitettavuus tai suuri työmäärä, vaan etenkin asiantuntijatehtävissä tärkeämpänä pidetään sitä mitä saadaan aikaiseksi. Useassa työpaikassa kuitenkin seurataan vielä työnteoa työpaikalla vietetyn ajan mukaan. (Vilkman 2016.)

Työajan eri ulottuvuuksia ovat työpäivän pituus, työviikon tai vuosittaisen työajan pituus ja työn jakautuminen vuorokauden eri ajoille. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2020). Sopiva työaika lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja työn vetovoimaa. Kun valitaan sopivinta työaikamuotoa yritykselle, tulee huomioida lait, sopimukset, tuotannolliset ja taloudelliset seikat, henkilöstön työaikatarpeet, terveys, turvallisuus ja työteho. Työaika voidaan räätälöidä työntekijän ja organisaation tarpeisiin sopivaksi, eikä siihen ole yhtä oikeaa tapaa. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2020.)

Kaikkea työtä ei voi mitata pelkästään tuloksilla vaan on edelleen olemassa suorittavan tason töitä, joissa henkilön on oltava tiettyssä paikassa tai tiettyyn aikaan tavoitettavissa. Tällöin tarkempi elektroninen työajan seuranta voi tuoda oikeudenmukaisuutta. Työn seuranta on kuitenkin koko ajan muuttumassa entistä joustavampaan suuntaan. (Vilkman 2016.)

4.7 Työturvallisuus etätyössä

Työnantajan tulee työturvallisuuslain mukaan huolehtia siitä, että työtä tehdään turvallisissa ja terveellisissä olosuhteissa. Tämä koskee kaikkia työn tekemisen paikkoja eli myös etätyötä. Työnantajan vastuulla on seurata järjestelmällisesti haitallisia ja kuormitusta aiheuttavia tekijöitä. Ennakointi ja suunnittelu lisäävät työntekijöiden hyvinvointia, mutta myös tuottavuutta, kun vältetään fyysiseen tai psyykkiseen kuormitukseen liittyviltä sairauspoissaoloilta. (Työsuojelun www-sivut 2020.)

Etätyössä työntekijän on itse otettava suurempi vastuu työhyvinvoinnistaan. Oman työn johtaminen, sekä työ ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan korostuvat etätyössä. Asiantuntevana apuna näiden riskien hallinnassa on työterveyshuolto, josta saa neuvoja ja ohjeita työn tekemisen muotoihin. (Työsuojelun www-sivut 2020.)

4.7.1 Jaksaminen

Työhyvinvointia etätyössä jaksamisen näkökulmasta on tutkittu vasta vähän. Monissa organisaatioissa on havaittu, että työuupumistapaukset eivät ole merkittävästi lisääntyneet joustavan työmallin vuoksi. Päinvastoin mahdollisuus järjestellä joustavasti omaa työtään näyttää jopa lisäävän työhyvinvointia ja jaksamista. (Vilkman 2016.)

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan tulee tarkkailla työympäristöä ja työoloja haitallisen kuormittumisen ehkäisemiseksi. Työnteon päivittäistä sujuvuutta edistävät hyvät ja tarkoituksenmukaiset työvälineet sekä viihtyisä ja

turvallinen työympäristö. Mielekäs työ, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja hyvä ilmapiiri työyhteisössä heijastuvat myönteisesti myös muille elämänalueille. Kyseessä on kokonaisuus, jossa mielekäs työ on merkittävä osa elämisen laatua. (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut 2020.](#))

4.7.2 Ergonomia ja työtaturmat

Työnantajan työntekijälleen ottama lakisääteinen tapaturmavakuutus on voimassa myös hajautetussa työssä. Tapaturmavakuutuslaki koskee kaikkea työsuhteessa tehtävää työtä, myös etä- ja virtuaalityötä. Tapaturman sattuesssa tarkasteltavaksi tulee, onko kyse työtaturmasta vai vapaa-ajan tapaturmasta. Etätyöksi sovittuun työhön välittömästi liittyvän toiminnan yhteydessä sattuneet tapaturmat korvataan työtaturmina. Samoin korvataan työtehtävien vuoksi tapahtuvan liikkumisen yhteydessä sattuneet tapaturmat. Toiminnalla, jossa tapaturma sattuu, tulee olla pääasiallinen ja olennainen yhteys työhön. (Työsuojelun [www-sivut 2020.](#))

Vakuutusturva etätyössä on työtilaan sidotumpaa kuin lähityössä. Esimerkiksi ruokailuun liittyvä toiminta kotona, taukojen pitäminen tai wc:ssä käynti eivät välttämättä kuulu vakuutusturvan piiriin, vaan niiden yhteydessä sattuneet vahingot katsotaan vapaa-ajan tapaturmiksi. Työnantaja voi halutessaan huolehtia työntekijöiden vakuutusturvasta laajasti ja ottaa henkilöstölle myös vapaa-ajan tapaturmavakuutukset. (Vilkman 2016.)

Ergonomiasta tulee huolehtia sekä toimistolla että etätyöpaikalla. Etätöissä työntekijä on kuitenkin itse vastuussa työolosuhteista ja työergonomiaan suoraan liittyvistä välineistä, kuten työpöydästä, työtuolista sekä valaistuksesta. Monissa organisaatioissa toimistolta löytyvät ergonomiset työpisteet, joita hyödynnetään, mikäli puitteet kotona eivät tue ergonomiia työntekijän mielestä riittävästi. (Vilkman 2016.) Etätyötä tehdään usein kotona tai sellaisissa olosuhteissa, joiden turvallisuutta työnantajan on haastavaa arvioida. Olosuhteiden arvioinnissa on otettava huomioon perustuslakiin kirjattu kotirauha. Tärkeää on selvittää yhdessä työntekijän kanssa, että etätyöskentely sujuu häiriöttä, turvallisesti ja ergonomisesti. (Työsuojelun [www-sivut 2020.](#))

Ergonomian kannalta usein työvälaineitä tärkeämpää on työaika, ja ettei työtä tehdä liian pitkään samassa asennoissa. Useimmilla ei ole kotona sähköllä säädettävää työpöytää, mutta vaihtelevia työasentoja saa hyödyntämällä kodin eri tiloja. (Vilkman 2016.)

Organisaatio voi neuvoa ja tukea työntekijää kalustehankinnoissa. Ohjeiden laatimiseen voi myös kysyä apua työterveyshuollosta. Yritys voi pyrkiä lisäämään taukojumppahetkiä työpäivään. On olemassa ohjelmia, jotka muistuttavat säännöllisesti taukoliikkeistä ja antavat siihen myös ohjeet. Yritys voi myös kannustaa lisäämään liikunnan määrää työntekijöiden arjessa. (Vilkman 2016.)

5 HAASTATTELUT

5.1 Yhteenveto haastattelusta

Etätyöohjeen kehittämisen suurimpana haasteena on yhtenäisen, suhteellisen lyhyen ohjeen luominen koko konsernille. Haastatteluissa selvisi, että yhtiöiden välillä on suuria eroja etätyökäytännöissä. Etätyökäytännöt ovat muotoutuneet kullekin yhtiölle sen mukaan, mikä on yhtiön kannalta ollut toimivinta. Haastatteluissa ilmeni lisäksi, että eri tiimeillä on toisistaan poikkeavia etätyötapoja. Kaikki haastatellut toivoivat yhtenäistä linjaa etätyöohjeisiin, sekä käytäntöihin. Koska yhden lyhyen ohjeen halutaan kattavan konsernin lukuisat erilaiset työtehtävät, ohje ei voi olla kovin yksityiskohtainen.

Haastatteluiden jälkeen käytiin keskustelu henkilöstöjohtajan kanssa esille nousseista kehitysehdotuksista etätyökäytäntöihin ja etätyöohjeeseen liittyen. Haastatteluista kerätty aineisto käytiin läpi ja nostettiin esille keskeisimmät tulokset. Keskustelussa tehtiin yhteenveto etätyöohjeeseen valittavista aiheista ja niiden tarkkuudesta. Tämän jälkeen tehtiin päivitetty etätyöohje, jonka

johtoryhmä tarkisti. Johtoryhmän kehitysehdotuksien perusteella etätyöohjeeseen tehtiin muutamia muutoksia ja tarkennuksia. Johtoryhmän hyväksynnän jälkeen etätyöohje julkaistiin osana yrityksen yritysohjeistusta helmikuussa 2021.

5.2 Aineistonanalyysi

Haastatteluissa keskusteltiin etätyöstä, etätyökäytännöistä ja niiden kehittämiseen valittujen teemojen avulla. Haastattelun tavoitteena on ollut kehittää toimiva etätyöohje. Kaikki haastateltavat kokivat, että etätyöskentely on mahdollistettu ja järjestetty yrityksessä hyvin ja jokaisella yrityksen työntekijällä on mahdollisuus tehdä etätyötä.

Osa työtehtävistä vaatii kuitenkin vielä läsnäoloa. Näitä työtehtäviä ovat esimerkiksi paperien arkistointi, dokumenttien allekirjoitus ja postitus. Töistä, jotka vaativat läsnäoloa toimistolla, sovitaan tiimikohtaisesti. (Haastateltava 1).

Haastattelussa selvitettiin esimiesten näkemyksiä etätyöskentelyn mahdollistamisesta tulevaisuudessa. Päivitetyt etätyöohjeet tulee palvella yritystä myös valtakunnallisen etätyösuosituksen jälkeen. Valtakunnallinen etätyösuositus on voimassa toistaiseksi. Valtioneuvosto suosittelee työskentelyä etätyössä mahdollisimman laajasti, jos työtehtävät sen mahdollistavat. (Valtiovainministeriö 2020). Kaikki haastatellut uskoivat, että etätyö on lisääntynyt pysyvästi. Kaikki kokivat myös, että etätyössä on omat haasteensa, mutta hyviä puolia, sekä mahdollisuuksia on myös runsaasti.

Tulevaisuudessa tulisi korostaa joustoa, sekä mahdollistamista. Suurin osa viihtyy hyvin etätöissä, mutta mahdollisuus osittaiseen lähityöskentelyyn tulisi kuitenkin säilyttää. (Haastateltava 6.)

Etätyö ei korvaa lähityötä ja tietyt työtehtävät pitää tehdä saman pöydän ääressä. Suunnittelua ja ideointia vaativissa palavereissa olisi hyvä olla läsnä. (Haastateltava 4.)

Myyjien työtehtävät poikkeavat muista työtehtävistä eniten. Asiakkaita ovat esimerkiksi eläinlääkärit, eläinklinikat ja apteekit.

Työ on luonteeltaan liikkuvaa, ja siihen kuulu paljon pitkiä automattoja. Myyjillä ei ole kiinteää työpistettä. Silloin kun ei olla töissä kentällä, tehdään töitä kotona. Myyjät ovat siis tehneet tavallaan aina etätyötä. Käytännössä etätyö myyjillä tarkoittaa etämyyntiä, eli varsinaisia asiakaskäyntejä on vähemmän. Pandemian myötä myyjät ovat siirtyneet etämyyntiin. (Haastateltava 2.)

Työntekomuoto on ollut joustava, ja perinteisestä toimistotyöstä poikkeava. Tämänhetkisen pandemian tuomien etätyösuositusten myötä myyjille on asetettu rajoituksia siitä, kuinka usein asiakkaissa saa tällä hetkellä käydä. Tästä syystä etätyöpäivät kotona ovat lisääntyneet. (Haastateltava 6.)

Kaikki haastateltavat pitivät työergonomiaa tärkeänä ja kehitettävänä osana etätyössä. Haastateltujen toiveena oli, että kaikille tarjottaisiin korkeus säädettävä työpöytä, sekä työtuoli. Haastateltujen mukaan osalla kyseisiä apuvälineitä on jo käytössä, mutta on kuitenkin epäselvää, kenelle apuvälineitä tarjotaan, ja millä perustein. Tähän toivottiin parannusta ja asia otettiin puheeksi henkilöstöjohtajan kanssa. Ergonomian tukemiseksi ohjeeseen päätettiin kirjata työterveyshuollon konsultaatiot ergonomiakysymyksissä ja erityistarpeiden huomioiminen työvälineiden hankinnassa esimerkiksi fysioterapeutin suosituksesta. Ideoimme henkilöstöjohtajan kanssa lisäksi muista mahdollisista tukitoimista ergonomian edistämiseksi, mutta asiat jäivät ainakin toistaiseksi ohjeistuksen ulkopuolelle.

Seisontapöytä on hyvä ja sopii pieneen tilaan. Se mahdollistaa paremman ergonomian. Hyvä tuoli ja hyvä kompakti pöytä

työnantajan puolesta voisi olla minimitaso. Näistä tulisi kohtuullinen kustannus ja ne edistäisivät ergonomiaa. (Haastateltava 5.)

Yhteinen koulutus ergonomia asioista olisi paikallaan. Siinä voitaisiin käydä läpi, miten voisi itse edesauttaa ergonomiaa henkilökohtaisella tasolla. (Haastateltava 3).

Pääasia, että työvälineet olisivat kunnossa, koska nyt velvoitetaan etätyöhön. Tarkoitan sekä teknisiä välineitä että välineitä ergonomian tukemiseen. Tästä on myös kuultu kommenttia henkilöstöltä. Kenenkään koteja ei ole tarkoitus sisustaa, mutta kaikilla tulisi olla sama oikeus hankkia työvälineet kotiin. (Haastateltava 6.)

Työnantajan vastuulla on tarjota työvälineet. Omalla vastuulla on kuitenkin itsestään huolehtiminen. Esimerkiksi liikkuminen ja että käytät välineitä oikein. (Haastateltava 2.)

Ohjeeseen kirjattiin myös yrityksen tarjoamat työterveyspalvelut ja vakuutukset ja niiden laajuus. Lisäksi ohjeessa viitataan yritysohjeen kappaleeseen työterveyspalveluista. Siellä on kerrottu työterveyspalveluista yksityiskohtaisemmin.

Sosiaalisuutta on ikävä, ja sitä että työhuoneista voidaan huu-della pikkuasioita. Nykyään tarvitsee aina ottaa palaveri tai soittaa. Se on tosi erilaista. Lisäksi monet työntekijöistä ovat sanoneet, että ovat niin yksin tällä hetkellä. (Haastateltava 1.)

Ergonomian lisäksi toisena isona haasteena etätyössä koettiin työaika ja työajan tauottaminen. Kaksi haastateltavista kertoi, että työajan tauottaminen on välillä haastavaa etätyössä. Ohjeessa korostettiin jokaisen henkilökohtaista vastuuta työajanseurantaan ja työn tauottamiseen, jotta työ ei kuormita liikaa. Etätyössä työtä ja vapaa-aikaa voi olla vaikea erottaa toisistaan, kun töitä tehdään pääsääntöisesti kotona. Yrityksessä työajan seuranta hoidetaan excel-
taulukossa, johon kirjataan työn alkamis- ja päättymisaika. Yrityksessä

sovelletaan pääosin kaupan työehtosopimusta, jossa työaika on 37,5 tuntia viikossa ja 7,5 tuntia päivässä. (Kaupan alan työehtosopimus 2020). Lisäksi osa henkilöstöstä työskentelee yrityksessä johtajan työsopimuksella, johon ei ole määritelty säännöllistä työaika. Kukin yrityksen työntekijöistä työskentelee työsopimuksessa määritellyn työehtosopimuksen tai työaikamenettelyn mukaisesti.

Tykkään olla ihmisten kanssa, joten tämä on välillä tylsää. Olisi hyvä olla vaihtelua. Välillä työskenneltäisiin etänä ja välillä konttorilla. Tähän tylsyyteen auttaisi myös se, että olisi jotain tsemppaavaa, piristävää ja herättävää. Etätyössä työn jaksotus on tärkeintä. Toiseksi tärkeintä on ergonominen asento. Työntekijä voisi laittaa vaikka munakellon soimaan ja tehdä pari venytystä. (Haastateltava 3.)

Pääasiallisesti työ- ja tavoitettavuusaika on ajoittunut yrityksessä klo 8.00-16.00 välille maanantaista perjantaihin. Työajan ajoittumisessa työpäivän aikana on kuitenkin ollut joustoa eli niin sanottua liukumaa. Liukuvasta työajasta on sovittu voimassa olevan työaikalain mukaisesti. Keskimääräinen säännöllinen viikkotyöaika määräytyy voimassa olevan työehtosopimuksen mukaan. Liukuvan työajan tarkoituksena on antaa työntekijälle itsenäinen päätäntävalta päivittäisen työn alkamis- ja päättymisajankohdista. (Kaupan alan työehtosopimus 2020.) Omia menoja on saanut hoitaa päivällä ja töitä on voinut jatkaa illalla pidempään. Työajasta ei ole aikaisemmassa etätyöohjeessa kirjattu mitään, mutta yritysohjeistuksessa on määritelty soviteltavan työehtosopimuksen mukainen työaika.

Jokin tavoitettavuusaika voisi olla hyvä. Sillä varmistettaisiin että, että tarvittavina aikoina oltaisiin paikalla. (Haastateltava 1.)

Kaikkien haastateltavien kanssa keskusteltiin työajan ajoittamisesta työpäivän aikana. Suurin osa haastateltavista korosti työntekijän omaa vastuuta työskentelyajankohdasta. Kolme haastateltavaa kertoi, että työaika ajoittuu useimmiten noin klo 8.00-16.00 välille ja liukumaa on hyödynnetty tarpeen mukaan.

Yhden haastatellun toiveena oli selkeät rajat työajalle siten, että kaikki työskentelisivät samaan aikaan. Esiin nousi siis hieman toisistaan poikkeavia ehdotuksia ohjeeseen kirjattavasta työajan sijoittumisesta. Yhteenvetona haastatteluiden perusteella koettiin, että selkeät raamit mahdolliselle työskentelyajalle ovat tarpeen, mutta liian tarkat ja ehdottomat rajat koettiin yrityskulttuurin vastaiseksi ja toimimattomiksi. Päivitettyyn etätyöohjeeseen kirjattiin työaika-suositus klo 7.00-18.00 välille. Työntekoa ei ole tarkoitus kieltää mainittujen aikojen ulkopuolella, vaan suosituksen tarkoituksena on ohjata työajan sijoittumista ajanjaksolle, jolloin suurin osa konsernin työntekijöistä ja asiakkaista on paikalla. Tällöin tavoitettavuus, viestintä ja yhteistä pohdintaa vaativien asioiden eteneminen yrityksessä varmistetaan. Työaika-suosituksen tarkoituksena on pyrkiä vähentämään ilta-aikaan työskentelyä, koska työntekijöiltä ei edellytetä työskentelyä suositusajojen ulkopuolella. Työnteko on tarvittaessa mahdollista järjestää myös näiden aikojen ulkopuolella. Yrityksessä ei ole aiemmin määritelty suosituksia työajan ajoittamisesta vuorokauden aikana. Haastattelujen yhteenvedossa päätettiin henkilöstöjohtajan kanssa ottaa käyttöön työaika-suositus.

Työnantaja ja työntekijä voivat sopia liukuvasta työajasta niin, että työntekijä voi sovituissa rajoissa määrätä päivittäisen työaikansa sijoittumisesta. Sovittaessa liukuvasta työajasta tulee sopia ainakin yhdenjaksoisesta kiinteästä työajasta, työajan vuorokautisesta liukumarajasta, liukuma-ajan sijoittamisesta, lepoaikojen sijoittamisesta ja säännöllisen työajan ylitysten ja alitusten enimmäiskertymästä. (Työaikalaki 872/2019, 4 luku 12 §.)

Säännöllistä vuorokautista työaika lyhentää tai pidentää liukuvassa työajassa liukuma-aika, joka saa olla enintään neljä tuntia. Säännöllinen viikoittainen työaika saa olla keskimäärin enintään 40 tuntia neljän kuukauden aikana, joka voidaan ylittää tai alittaa liukumarajojen puitteissa. Kuukauden seurantajakson päättyessä ylitysten määrä saa olla enintään 60 tuntia ja alitusten määrä enintään 20 tuntia. (Työaikalaki 4 luku 12 §.)

Työaikaan liittyen myös kalentereiden tulee olla ajan tasalla. Tämä mahdollistaa työn tehokkaan toteutumisen, kun ei käytetä aikaa selvitellessä, kuka on

paikalla tai kuka ei. Teamsin offline-toiminnon sekä lisätietokohdan käyttö ja sen ohjeistaminen otettiin puheeksi henkilöstöjohtajan kanssa. Joustavuuden säilyttäminen työajoissa on toimivampaa, kun kaikilla on yhteinen linja työajan kirjaamisesta. Offline-toiminnon avulla työkavereiden on helppo nähdä, ketkä ovat saatavilla. Lisäksi on syytä käyttää Teamsin tilavalikon lisätietokohtaa, jossa kerrotaan arvioitu poissaoloaika. Lisätietoja on helppo muokata myös jälkikäteen. Offline-toimintoa käytettäessä kenenkään ei tarvitse hukata aikaa yrittäessään tavoittaa henkilöä, joka ei ole saatavilla juuri sillä hetkellä.

Yksikään haastatelluista ei kokenut, että etätyöpaikan tarkalla rajaamisella olisi suurta merkitystä työn tekemiselle. Olennaisimpana asiana työskentelypaikan valinnassa pidettiin sitä, että tietoturva ja tietoliikenneyhteydet toimivat työn suorittamisen edellyttämällä tavalla. Haastateltavat korostivat työntekijän omaa vastuuta sopivan työntekopaikan valinnassa. Työntekijä on velvollinen järjestämään itselleen työskentelyyn sopivan, riittävän rauhallisen ja tietoturvallisen ympäristön. Tämä kirjattiin myös etätyöohjeeseen.

Etätyössä työaika ja työhyvinvointi ovat tärkeimpiä. Pitää noudattaa työaikoja ja muistaa pitää myös taukoja. Se missä työtä tehdään, mökillä tai kahvilassa, sillä ei ole merkitystä. Työntekijät kyllä tietävät ja ymmärtävät sen. Oma vastuu on tässä isossa osassa. (Haastateltava 1.)

Lähes jokainen haastateltu oli sitä mieltä, että kaikki tarpeelliset työvälineet etätyöhön on tarjottu. Kahden haastatellun mielestä tarkempi listaus saatavilla olevista välineistä olisi hyvä olla. Ohjeeseen kirjattiin seuraavat työvälineet: tietokone, telakka- asema, näppäimistö, hiiri, lisänäyttö, laturit, sekä tulostin tarpeen mukaan. Teknisten välineiden lisäksi ohjeeseen on kirjattu, kehen ollaan yhteydessä teknisiin työvälineisiin tai yhteyksiin liittyvissä ongelmatilanteissa.

Sisäisen viestinnän pääkanavat ovat olleet Microsoft Teams ja Microsoft Outlook. Tästä ei ohjeessa ole ollut erillistä mainintaa. Asioita on hoidettu jonkin verran vielä muissakin viestinnän kanavissa, kuten tekstiviesteillä ja WhatsAppissa. Nämä ovat helppoja ja nopeita viestintävälineitä. Niiden käyttö

koettiin kuitenkin toisinaan epäselväksi työasioista viestiessä sekä myös tietoturvariskiksi. Tästä syystä ohjeeseen päätettiin kirjata pääkanaviksi mainitut Microsoft Teams ja Microsoft Outlook. Lisäksi ohjeeseen kirjattiin, että tekstiviestejä ja WhatsAppia ei käytetä työasioiden hoitamiseen. Tämä saattaa osaltaan helpottaa vapaa-ajan ja työajan erottamista toisistaan sekä pienentää tietoturvariskiä.

Yrityksen IT- tukena toimii Config Oy, joka vastaa myös tietoliikenneyhteyksien tietoturvasta. Etätyöohjeeseen kirjattiin IT-tuen yhteystiedot. Ohjeessa päätettiin myös korostaa työntekijöiden omaa vastuusta tietoturvan edistämisessä. Config Oy:n tietoturvapalveluista löytyy tarkemmat ohjeet yritysohjeistuksessa, joihin päätettiin viitata myös etätyöohjeen tietoturva osiossa. Kaksi haastateltavaa näki tietosuojakalvot tietokoneen näytöille tarpeelliseksi liikkuvan myyntityön ja kotona työskentelyn vuoksi. Kalvot on tarjottu halukkaille aiemminkin, mutta nyt asia kirjattiin etätyöohjeeseen tietoturva väliotsikon alle.

Vetcare Oy luottaa työntekijöiden omaan ajatteluun ja usko jokaisen huolehtivan omasta henkilökohtaisesta vastuustaan etätyön tehokkaasta ja toimivasta toteuttamisesta. Tämä tuli selkeästi ilmi myös esimiesten haastatteluista. Joustavuus ja luottamus koettiin myös tärkeäksi osaksi yrityskulttuuria. Etätyön ohjeistamisessa tärkeinä periaatteina pidettiin vastuun antamisen ja joustavuuden lisäksi selkeyttä ja yhtenäisyyttä. Haastatteluiden pohjalta päivitetyn etätyöohjeen periaatteiksi tulivat selkeys, yhtenäisyys, mahdollistaminen ja joustavuus.

5.3 Päivitetty etätyöohje

Tutkimuksessa huomioitiin kaikkien haastateltavien mielipiteitä ja kehitysideoita. Tuloksista koottiin päivitetty etätyöohje. Uusi etätyöohje on yksityiskohtaisempi, kuin yrityksen aikaisempi ohje. Lisäksi ohje väliotsikoitiin merkittävimpien teemojen avulla, jotta etätyöohjeen rakenne on mahdollisimman selkeä lukijalle. Päivitetty etätyöohje on opinnäytetyön liitteenä. (Liite 3.)

Yhteistyön päätteeksi toimeksiantajayrityksestä lähetettiin sähköpostilla palaute yhteistyöstä.

”Yhteistyön lopputulemana muotoutui päivitetty etätyöohje ja samalla saatiin arvokasta tietoa konsernissa erilaisissa tehtävissä toimivien henkilöiden toiveista ja näkemyksistä etätyön tekemiseen liittyen. Henkilökunnalle jäi tunne, että heitä on kuultu ohjetta päivitettäessä.” (Vetcare Oy:n hallinto- ja henkilöstökehitysjohtaja 8.2.2021.)

Toimeksiantaja koki etätyöohjeen olevan merkityksellinen ja lopputulos vastasi Vetcare Oy:n odotuksia. Päivitetty etätyöohje luotiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Projektin aikana on vaihdettu lukuisia sähköpostiviestejä ja pidetty etäpalavereja tutkimukseen liittyen. Palavereissa keskusteltiin tutkimuksen tavoitteista ja etenemisestä. Näin toimimalla varmistettiin, että tuotos vastaa mahdollisimman hyvin Vetcare Oy:n tarpeita.

5.4 Luotettavuustarkastelu

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan luotettavuuskäsitteiden avulla. Niillä niiden avulla arvioidaan tutkimustulosten hyvyyttä. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuustarkastelu on haastavaa, koska se jää tutkijan oman arvion varaan. Objekttiivisen luotettavuuden saavuttaminen on laadullisessa tutkimuksessa lähes mahdotonta. Tieteellisessä tutkimuksessa käytetyt yleiset luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusta uusittaessa saataisiin mahdollisimman samanlaiset tutkimustulokset. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Validiteetti liittyy tutkimuksen suunnitteluun eli tutkimusasetelmaan ja siihen, että aineiston analyysi tehdään oikein. (Kananen 2014, 146-147.)

Tutkimuksen pääasialliseksi tiedonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelut, jotta haastattelijan omat asenteet ja ennakkokäsitykset vaikuttaisivat

haastateltaviin mahdollisimman vähän etukäteen. Näin pyrittiin saamaan haastateltavilta autenttista materiaalia, ohjaamatta vastauksia tiettyyn suuntaan tarkoilla kysymyksillä ja kysymysasettelulla. Tutkimuksen tuloksiin vaikuttivat haastateltavien henkilöiden haastatteluajankohdan tuntemukset ja mielipiteet. Jos haastattelut uusittaisiin, saataisiin todennäköisesti hieman erilaisia vastauksia. Lisäksi organisaation henkilöstörakenteen muuttuessa, vastaavan otoksen haastattelu ei välttämättä olisi edes mahdollista.

Tutkimuksen validiteetti varmistettiin huolellisella tutustumisella yrityksen eri toimintoihin, sekä tekemällä läheistä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa koko tutkimusprosessin ajan. Näin osattiin valita oikeat teemat haastatteluihin, ja saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin: Minkälaiset ovat tämänhetkiset etätyöohjeet ja etätyökäytännöt sekä miltä osin uusia ohjeita tulisi päivittää. Lisäksi lainsäädännöllisten ja työnantajan velvollisuuksien näkökulmien huomiointi lisäsi päivitetyn etätyöohjeen luotettavuutta.

6 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda etätyöohje Vetcare Oy konsernin käyttöön. Kehitettävästä etätyöohjeesta haluttiin selkeä ja helppokäyttöinen. Tavoitteet opinnäytetyössä täyttyivät hyvin. Ohje luotiin toimeksiantajan ja haastateltujen esimiesten toiveiden mukaisesti. Etätyöohje liitettiin Vetcare Oy:n yritysohjeistukseen ja sitä päivitetään tarvittaessa. Pääsääntöisesti etätyössä pätee samat säännöt ja ohjeet kuin lähityöskentelyssä. Aineistoa tutkimusta varten kerättiin runsaasti. Tässä työssä olennaista oli ymmärtää kokonaiskuva etätyöskentelystä ja etätyöskentelyn ohjeista. Ohjeistettavia toimia oli useampia ja tutkimuksessa keskityttiin niihin kaikkiin. Nämä toimet ovat esiteltynä aiemmin kappaleessa 3.6 kuviossa 2. Päivitetty etätyöohje on tiivis ja siinä keskitytään pelkästään kohdeyrityksen etätyön ohjeistamisen ydinkohtiin. Opinnäytetyöprosessin alusta asti oli selvää mitä ja miksi tehdään. Etätyöohjeen lopullista

laajuutta ja sisältöä oli kuitenkin vaikea arvioida etukäteen. Tuotosta voidaan pitää onnistuneena toimeksiantajan ollessa tyytyväinen siihen.

LÄHTEET

Heikkilä, T. 2014 Tilastollinen tutkimus Viitattu 4.12.2020 <https://www.elibrary.com/book/978-951-37-6495-1>

Hyppänen. R. 2013. Esimiesosaaminen. Viitattu: 11.02.2021 <https://www.elibrary.com/reader/9789513762582>

Kananen. J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kaupan alan työehtosopimus 2020. Viitattu 10.12.2020 file:///C:/Users/Omis-taja/Downloads/tes_kl_web_korjattu_v3.pdf

Opi tietosuojaa 2020 Viitattu: 6.12.2020 https://opitietosuojaa.fi/images/tiedostot/pikakuvakkeet/TIETOTURVA_JA_TIETOSUOJA_ET%C3%84TY%C3%96SS%C3%84.pdf

Työaikalaki 8.7.1961/404 muutoksineen.

Työsuojelun www-sivut 2020 ”Etätyö” Viitattu: 30.11.2020 <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/etatyo>

Työterveyslaitoksen www-sivut 2020 ”Työaika” Viitattu: 2.12.2020 <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/>

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2020a. Asiantuntija ja toimistotyö. Viitattu: 9.12.2020 https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija- ja_toimistotyö/kuormittumisen_hallinta

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2020b ”Etätyön johtaminen” Viitattu 15.10.2020 https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2020c. Etätyössä turvallisesti. Etätyön edellytykset. Viitattu: 15.10.2020. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti

Valtiovarainministeriö 2020 ”Valtakunnallinen etätyösuositus” Viitattu 5.12.2020 <https://vm.fi/-/10616/hallitus-linjasi-valtakunnallisista-ja-alueellisista-suosituksista-koronaepidemian-leviamisen-estamiseksi>

Vetcare Oy www-sivut 2020 Viitattu: 06.10.2020 <https://www.vetcare.fi/>

Vetcare Oy yritysohjeistus 2020

Viitala R. 2013 Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä Viitattu 30.12.2020 <https://www.ellibrary.com/reader/9789513764111>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen – Tulosta joustavalla työllä. Talentum Pro. Helsinki.

Ote Vetcare Oy:n yritysohjeesta:

3.4. Etätyö

Vetcare Oy tarjoaa työntekijöilleen mahdollisuuden etätyöskentelyyn seuraavin ehdoin:

- Oma toimenkuva mahdollistaa etätyön tekemisen.
- Etätyön tekemisestä on sovittu oman esimiehen kanssa
- Etätyöpäivän valinnassa on otettu huomioon oma tiimi /toimistorutiinit - Etäpäivän töistä raportoidaan muutamalla sanalla työajanseurannan liitteeksi
- Läsnaolo päiviä omalla toimistolla on pääsääntöisesti viikossa vähintään kaksi - Tarvittavat yhteydet toimivat. T-asema, lifesize, jne.
- Etäpiste täyttää riittävät ergonomiset vaatimukset. Työnantaja tarjoaa käyttöön tarvittaessa lisänäytön, telakan ja tulostin/skannerin mikäli se on olennainen työn sujuvuuden kannalta.
- Erityistarpeet huomioidaan tapauskohtaisesti (esim. työtuoli fysioterapeutin suosituksesta).
- Työntekijä on itse velvollinen järjestämään työskentelyyn sopivan, rauhallisen ja tietoturvallisen tilan työskentelyä varten.

Teemahaastattelun saatteeksi,

Hei,

Olen Wilma Haapanen, liiketalouden opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Teen etätyöhön liittyvää opinnäytetyötä Vetcare Oy:lle. Haluan haastatella Teitä aiheeseen liittyen. Haastattelu on luonteeltaan teemahaastattelu, jossa aiheesta keskustellaan vapaamuotoisesti liitetiedostossa listatut teemoja mukailten. Haastattelu toteutetaan etänä Teamsin kautta ja haastattelut nauhoitetaan. Haastattelumateriaali käsitellään luottamuksellisesti, ja sitä hyödynnetään vain tässä opinnäytetyössä. Tietoja ei luovuteta muihin tarkoituksiin. Kiitos paljon osallistumisestanne!

Wilma Haapanen
wilma.haapanen@student.samk.fi
+358 44 0980930
Satakunnan ammattikorkeakoulu

1. Etätyökäytännöt:
 - a. Työpiste
 - b. Tietoturva etätyössä
 - c. Työaika ja työajan seuranta etätyössä
 - d. Viestintä ja tavoitettavuus etätyössä
 - e. Työhyvinvointi etätyössä.

Etätyö

- Vetcare tarjoaa kaikille työntekijöilleen mahdollisuuden etätyöskentelyyn seuraavin ehdoin:
 - Oma toimenkuva mahdollistaa etätyön tekemisen.
 - Etätyön tekemisestä on sovittu oman esimiehen kanssa.
 - Töistä, jotka vaativat läsnäoloa toimistolla, sovitaan tiimikohtaisesti. Näitä ovat esimerkiksi dokumenttien allekirjoitus, arkistointi sekä postitus.

Työvälineet:

- Vetcare tarjoaa kaikki työhön tarvittavat tekniset välineet.
 - Yleisimmät työvälineet ovat kannettava tietokone, telakka- asema, näppäimistö, hiiri, lisänäyttö, laturit, sekä tulostin tarpeen mukaan.
 - Työvälineiden hankintaan liittyvissä asioissa tulee ottaa yhteyttä Raisa Ala-Lipastiin.

IT-tuki ja tietoturva:

- IT- tuesta, yhteyksistä ja tietoturvasta etätyössä vastaa Config Oy
 - Tukinumero: 010 321 6422. Sähköposti: tiketti@config.fi
 - Palomuuuri ja suojattu yhteys (VPN)
- Työntekijöiden vastuu tietoturvassa on:
 - Huolehtia työn tekemiseen sopiva, rauhallinen ja tietoturvallinen työympäristö
 - Huolehtia tiedon pysymisestä niillä, joille se kuuluu.
 - Laitteet tulee suojata salasanoin.
 - Halukkaille tarjotaan näytön tietosuojakalvot.
 - Etätyössä käytetään suojattua VPN yhteyttä.
 - Julkista verkkoa käytettäessä tulee avata VPN yhteys
- Työpaikan tietokonetta käytetään työasioiden hoitamiseen. Koneelle ei saa asentaa henkilökohtaisia tiedostoja tai ohjelmia.
- Työtietokonetta ei saa luovuttaa ulkopuolisten käyttöön.

Työaika:

- Työajan käytännöt ovat samat kuin toimistotyöskentelyssä. Normaali työaika on 7,5 tuntia päivässä. Työntekijä saa itse määritellä työn aloitus ja lopetusajan. Suositeltava työajan liukuma klo 07.00-18.00 välillä.
- Lisätietoa työajoista yritysohjeen kohdassa 3.
- Työajan seuranta
 - Työaika kirjataan työnajanseurannan excel- taulukkoon. Työajan seurannan excel löytyy yrityksen T-aseimalta: \1. Hallinto\1.3 Henkilöstöhallinto\Työaikaseuranta
 - Tavoitteista ja tavoitteiden seurannasta etätyössä sovitaan tiimikohtaisesti.
- Outlookin ja Teamsin kalenterit tulee pitää ajan tasalla:

- Lounas ja omat menot merkitään kalenteriin, nimikkeillä: "oma meno" ja "lounas". Poissaolon kesto merkitään lisätietoihin.
- Poissaolot merkitään kalenteriin. Poissaoloaikana Teams asetetaan offline-tilaan.

Viestintä:

- Viestintäkanavat:
 - Pääasialliset viestintäkanavat ovat Microsoft Teams, Microsoft Outlook.
 - Etäkokoukset järjestetään Teamsissa.
- Tekstiviestejä ja WhatsAppia ei käytetä työasioiden hoitamiseen. Tämä helpottaa vapaa-/työajan erottamista toisistaan sekä pienentää tietoturvariskiä.

Ergonomia:

- Erityistarpeet huomioidaan tapauskohtaisesti (esim. työtuoli fysioterapeutin suosituksesta).
- Työterveyshuollon kautta on mahdollista saada konsultaatio ergonomiaan liittyen.

Työterveyshuolto

Vetcarella on työterveyssojimus Terveystalon kanssa

- Työterveyshuollon sisältö on sama sekä toimistolla että etätöyössä, tarkemmat tiedot työterveyshuollon palveluista löytyvät yritysohjeen kohdasta 7.
- Sairauspoissaolosta ilmoitetaan esimiehelle, sekä poissaolo merkitään kalenteriin.
- Vetcare tarjoaa työntekijöilleen lakisääteistä kattavamman henkilöstön sairauskuluvakuutuksen vakuutusyhtiö IF:n kautta. Vakuutus on voimassa myös etätöyöskentelyssä. Vakuutus kattaa Vetcaren vakituiset työntekijät. Tarkemmat vakuutusehdot ja ohjeet löytyvät yrityksen T-asemalta: \1. Hallinto\1.3 Henkilöstöhallinto\Vapaaehtoinen sairauskuluvakuutus.