



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Kristiina Elo

# Kokemuksia etätyön vaikutuksesta työtehoon ja työn tuottavuuteen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2022

Tekijä Otsikko	Kristiina Elo Kokemuksia etätyön vaikutuksesta työtehoon ja työn tuottavuuteen
Sivumäärä Aika	32 sivua + 1 liite Huhtikuu 2022
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Tiina Mikkola
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten etätyö vaikutti finanssialalla toimivan organisaation contact centerin henkilöstöön. Hypoteesina oli, että etätyö on parantanut työntekijöiden työtehoa ja työn tuottavuutta, ja opinnäytetyössä selvitettiin tätä oletusta. Opinnäytetyö oli saanut inspiraationsa koronapandemiasta, jonka vuoksi vuosina 2020–2022 monilla työpaikoilla siirryttiin laajamittaisesti toimistoista kotikonttoreihin.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehyksessä kuvattiin etätyötä sekä etätyöstä tehtyjä aiempia tutkimuksia, joissa on tutkittu erityisesti etätyön hyödyllisyyttä. Viitekehyksessä käsiteltiin myös etätyöhön liittyviä säännöksiä, joista sekä työntekijöiden että työnantajien on hyvä olla tietoisia etätyösopimuksia tehdessään, jotta työskentely etänä on mahdollisimman tehokasta ja tuottavaa. Viitekehyksessä käytiin myös läpi contact centerin työnkuva sekä siihen liittyvät olennaiset käsitteet, joiden avulla opinnäytetyön tuloksia voitiin analysoida.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin kvantitatiivisena eli määrällisenä selvityksenä. Selvityksessä käytettiin pohjana kyselyä, joka koostui 12:sta eri kysymyksestä, jotka lähetettiin kaikille contact centerin työntekijöille. Kysymykset oli laadittu yhdessä kohdeorganisaation esihenkilön kanssa, ja kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselytutkimuksen pohjana käytin Google Forms -lomaketta.</p> <p>Kyselyyn vastasi noin 80 työntekijästä 30. Vastausten perusteella selvisi, että etätyö on monin paikoin vaikuttanut positiivisesti contact centerin työntekijöiden työhön ja kasvattanut samalla sekä työtehoa että työn tuloksellisuutta. Suurin kehityskohta oli sosiaalisten kontaktien puute etätöissä. Johtopäätöksenä suositeltiin asian seuraamista mahdollisesti säännöllisten kyselyiden muodossa. Johtopäätöksenä mainittiin myös, että etätöiden jatkaminen kohdeorganisaatiossa on kannattavaa.</p>	
Avainsanat	etätyö, työteho, tuloksellisuus, contact center

Author Title	Kristiina Elo Experiences of how remote work affects work efficiency and productivity
Number of Pages Date	32 pages + 1 appendice April 2022
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and Organizational Development
Instructor	Tiina Mikkola, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis is to find out how remote work has affected the contact center staff of an organization operating in the financial sector. The hypothesis was that remote work has improved the work efficiency and productivity of employees, the author clarified this assumption in the thesis. The study was inspired by the COVID-19 pandemic, which led to a large-scale relocation from offices to home offices in 2020–2022.</p> <p>The framework of the thesis describes remote work and previous research on remote work, in which particularly the usefulness of remote working has been studied. In the framework, the author also addresses the provisions relating to remote work, which both employees and employers should be aware of when concluding remote working contracts in order to make remote work as efficient and productive as possible. The framework also reviews the contact center job description and the related key concepts that can be used to analyze the results of the thesis.</p> <p>The thesis was conducted as a quantitative study. A survey was used as a basis for the study, which consisted of 12 different questions sent to all contact center employees. The questions were drafted together with a supervisor of the target organization, and answering the survey was voluntary. The Google Forms form was used as the basis for the survey.</p> <p>30 people out of approximately 80 employees responded the questionnaire. Based on the answers, it became clear that remote work has in many aspects had a positive effect on the work of contact center employees and, at the same time, has increased both work efficiency and productivity. The biggest challenge and development target is the lack of social contacts in remote working, and the conclusion, the author recommends doing regular follow-ups on this issue, possibly in the form of regular surveys. It has also been concluded that continuing remote work is profitable for the target organization.</p>	
Keywords	remote work, work efficiency, productivity, contact center

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tausta	1
1.2	Työn tavoite ja tutkimusmenetelmä	2
1.3	Käsitteistö	3
1.4	Opinnäytetyön tutkimuskysymykset	4
2	Etätyö, työn tuloksellisuus sekä työteho	4
2.1	Etätyön määritelmä	4
2.2	Etätyö, laki ja puitesopimus	5
2.2.1	Lainsäädäntö	5
2.2.2	Puitesopimus	6
2.3	Onnistunut etätyö	7
2.4	Etätyön vaikutus työn tuloksellisuuteen	8
2.5	Työteho	9
2.6	Edellytystekijät etätyöskentelyn onnistumiseksi	10
2.7	Contact center	11
3	Etätyön hyödyt ja haasteet työtehon ja työn tuottavuuden kannalta	12
3.1	Hyödyt	12
3.1.1	Työntekijä	12
3.1.2	Työnantaja	13
3.2	Haasteet	13
3.2.1	Työntekijä	13
3.2.2	Työnantaja	14
4	Tutkimusmenetelmä	15
4.1	Tilastollinen tutkimus	15
4.2	Kyselyn laadinta	16
4.2.1	Huomioon otettavat asiat	16
4.2.2	Suljettu osio	17
4.2.3	Mittaustasot	17
5	Kyselyn toteutus	18
5.1	Rajaus, hypoteesi ja tutkimusasetelma	18
5.2	Tutkimusaineiston keräys ja kysymykset	18
6	Tulokset	20

6.1	Kokonaistehon kehitys	20
6.2	Kyselylomakkeen vastaukset	21
7	Tulosten analyysi	29
8	Johtopäätökset	30
8.1	Ratkaisu ja jatkotoimenpiteet	30
8.2	Pohdinta	31
8.3	Validiteetin arviointi	32
	Lähteet	33
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselylomake	

# 1 Johdanto

## 1.1 Työn tausta

Etätyö on tullut osaksi monen työntekijän arkea erityisesti vuosien 2020–2022 aikana, jolloin koronapandemia on muokannut monien työntekotapoja uuteen uskoon. Monesti puhutaan etätyön vaikutuksesta henkiseen hyvinvointiin sekä työtyytyväisyyteen, mutta itse tahdoin lähteä selvittämään etätyön vaikutusta työtehoon ja työn tuottavuuteen.

Suomi on ollut Eurostatin tekemien Euroopan laajuisten etätyötilastojen kärkipäässä jo ennen koronaa sekä koronan aikana. Myös Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan marraskuussa 2020 suomalaisista etätyötä teki noin 31 %. (Kuisma & Sauri 2021, 24–25.)

Etätyön vaikutuksesta työtehoon on tehty erilaisia tutkimuksia. 8. - 13.4.2020, eli juuri koronaepidemian alkamisen jälkeen suomalaisille tehty kysely antoi tällöin ymmärtää, että vastaajat eivät kokeneet etätyön vaikuttavan suuresti työtehokkuuteensa. YouGov-tutkimuslaitoksen suorittamaan, TietoEvryn toimeksiantona tehtyyn kyselyyn vastasi 1 012 suomalaista, joista 32 % koki, ettei etätyö ollut vaikuttanut työtehokkuuteen. 14 % vastaajista koki tehokkuutensa kasvaneen. (TietoEvry 2020.)

Toisen samankaltaisen tutkimuksen on tehnyt yhdysvaltalainen Airtasker, jonka tutkimustulosten perusteella todettiin, että etätöitä tekevät ovat työnantajalle taloudellisesti hyödyksi. Etätöissä olevat tekivät kuukaudessa 1,4 päivää ja vuodessa 16 päivää enemmän töitä, kuin kiinteillä työpaikoilla olevat työntekijät. (Paul 2020, 20.)

Myös Työolobarometrin 2020 mukaan 48 % vastaajista oli tehnyt kyselyyn mennessä etätyötä, ja jopa 92 % oli ollut tyytyväisiä siihen, miten etätyötä oli alettu järjestämään koronapandemian aikana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020).

Ideani opinnäytetyöhöni sain oman työni kautta, jossa etätöihin koronapandemian vuoksi siirtyminen tuotti luonnollisesti valtavia muutoksia aikaisempiin työtapoihin ja -menetelmiin. Omassa työssäni pääsin etulinjalta huomaamaan, kuinka etätyö toisaalta on tuonut mukanaan paljon hyvää, mutta myös ennenkokemattomia haasteita. Havainnoidessani

omien työtapojeni muuttumista tulini pohtineeksi, kokevatko muut ihmiset etätyön samalla tavalla kuin minä.

Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2018 harvempi kuin joka kolmas suomalaisista kertoi työskentelevänsä etätyössä edes joinain päivinä viikosta (Haapakoski & Niemelä & Yrjölä 2020, 25). Koronapandemian myötä etätyöstä on tullut monille työpaikoille uusi normaali, minkä johdosta on jo olemassa konkreettista dataa siitä, miten etätyö on todellisuudessa vaikuttanut ihmisten työtehoon ja sitä kautta työn tuottavuuteen.

Etätyöhön siirtyminen on tuonut mukanaan uudenlaisia haasteita, muun muassa uutena mielenkiinnon kohteena on työn tuloksellisuuden mittaaminen. Perinteisesti on saatettu ajatella, että etätyöläiset eivät välttämättä tee töitä täydellä teholla ja että he saattavat jättää työpanoksensa puolivillaiseksi. Kun pandemian myötä on yhä enemmän siirrytty toimistoista kotikonttoreihin, esimiesten haasteeksi on tullut mitata työntekijöiden suorittamista uudella tavalla.

Tässä opinnäytetyössäni selvitän työntekijöiden kokemusten ja tilastollisten mittareiden avulla sitä, miten etätyö on vaikuttanut organisaation henkilöstön tulostilastoihin, kun niitä verrataan aikakauteen ennen etätöitä.

## 1.2 Työn tavoite ja tutkimusmenetelmä

Tavoitteenani on selvittää erään pankkialan call center -ympäristössä toimivien henkilöiden työtehokkuuden ja työn tuottavuuden tilaa, kun osa työskentelystä tehdään koronaviruspandemian vuoksi etätöissä.

Etätyön vaikutusta työtehoon ja työn tuottavuuteen selvitän finanssialalla toimivan kohdeorganisaation kautta. Kohdistan selvitykseni erityisesti CC - eli call center -osastoon, jossa hoidetaan pankkialan asiakaspalvelua. Työn tuloksellisuutta ja tehokuutta mitataan työssä konkreettisten tilastojen avulla, joissa on työntekijälle sekä työtiimille määritetyt kuukausikohtaiset tehotavoitteet.

Opinnäytetyön olen toteuttanut kvantitatiivisena kyselynä, jonka lähetin kaikille CC-työntekijöille, mutta vastaaminen on vapaaehtoista. Vastausten perusteella pyrin saamaan

vastauksen siihen, onko siirtyminen etätöihin vaikuttanut työntekijöiden työtehoon ja tu-  
loksellisuuteen positiivisella tavalla vai kokevatko he etätöiden vaikuttaneen tehokka-  
seen työskentelyyn negatiivisesti.

Opinnäytetyössä on huomioitava se, että kohteena olevan organisaation etätyömenetel-  
mät ja olosuhteet ovat kehittyneet etätöihin siirtymisen jälkeen, joten tutkimuskysymyk-  
set keskittyvät olennaisesti koskemaan etätyöskentelyn nykytilaa vuonna 2022.

### 1.3 Käsitteistö

Selvityksessäni esiintyy käsitteistöä, jotka ovat olennaisia kohdeorganisaation contact  
center -työntekijöiden päivittäisessä työnteossa. Seuraavaksi avaan näitä käsitteitä tu-  
lostien analysoinnin tueksi.

Tilastoilla tarkoitetaan kuukausittaisia tehokkuusraportteja, joita jokainen contact cente-  
rin työntekijä saa henkilökohtaisesta työnteostaan. Tilastoissa mitataan seuraavia teki-  
jöitä:

- tehokkuusaste eli kuinka monta kontaktia työntekijä käsittelee tunnissa
- puheaika eli mikä on keskimääräisen kontaktin käsittelyaika, kun asiakas kontak-  
toidaan puhelimitse
- jälkityö eli kuinka kauan puhelun jälkeen tarvittavien kirjausten ja toimenpiteiden  
tekeminen minuuteissa kestää
- NPS eli asiakastyytyväisyys. Asiakkaille lähetetään satunnaisesti kontaktin jäl-  
keen tekstiviesti, jossa asiakas voi arvioida saamansa palvelun tasoa asteikolla  
1–10. Asiakkaan palaute ohjautuu sille käsittelijälle, jonka kanssa hän aiemmin  
asioi.

#### 1.4 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Koska tavoitteenani on saada opinnäytetyöni kautta selville millä tavalla etätyöskentely on vaikuttanut työn tuottavuuteen sekä tuloksellisuuteen nimenomaan contact center-työntekijöille esittämieni kysymysten avulla, ovat olennaisimmat kysymykset seuraavat:

1. Koetaanko etätyö hyödylliseksi työtehon ja tuottavuuteen kannalta contact centerissä?
2. Miten etätyö on vaikuttanut työstä suoriutumiseen?
3. Miten etätyö vaikuttaa kuukausittaisiin henkilökohtaisiin tilastoihin?
4. Koetaanko etätyö paremmaksi vaihtoehdoksi työtehon ja tuottavuuden kannalta, kuin perinteinen lähityö?

## 2 Etätyö, työn tuloksellisuus sekä työteho

### 2.1 Etätyön määritelmä

Etätyö tarkoittaa nimensä mukaisesti työn tekemistä jossain muualla, kuin työnantajan määrittämässä tilassa. Etätyötä voidaan tehdä joko kotona, vapaa-ajan asunnolla, junnassa, ulkomaan matkalla tai vaikka ravintolan terassilla. Etätyö on tullut suurelle joukolle tutuksi koronapandemian myötä ja paikat, joissa etätyötä tehdään ovat moninaistuneet.

Akava, joka on korkeakoulutettujen työmarkkinakeskusjärjestö, määrittelee etätyön olevan vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja joustavaa työn organisointitapaa. Etätyö mahdollistaa sen, että työtä voidaan tehdä myös muualla kuin työnantajan tiloissa, mikäli se on työn tuottavuuden kannalta tarkoituksenmukaisinta. (Akava 2019.)

Etätyö on nykyaikaisten yhteydenpitosovellusten, kuten Teamsin ja Zoomin, ansiosta myös tietynlaista läsnätyötä. Läsnätyö tarkoittaa sitä, että vaikka työskentely tapahtuu muualla kuin fyysisesti toimistolla, voidaan etätyöskentelyn aikana olla reaaliajassa tavoitettavissa ja yhteydessä muihin työntekijöihin ja esimiehiin. (Roine & Anttila 2016, 12.)

Etätyö ei kuitenkaan pidä sisällään esimerkiksi freelance-työtä tai muuta työn tekemistä itselleen, vaikka näissäkin työn teon muodoissa tehdään töitä lähinnä henkilön omassa kodissa. (Kuisma & Sauri 2021, 24.)

## 2.2 Etätyö, laki ja puitesopimus

### 2.2.1 Lainsäädäntö

Jotta etätyöskentely voi olla mahdollisimman tuottavaa, on sekä työntekijän että työnantajan hyvä olla tietoisia siitä, että etätyötä koskevat myös tietyt säännökset, joita molempien osapuolten tulee noudattaa. Etätyö ei esimerkiksi voi olla tehokasta, mikäli työnantaja ei ole huolehtinut työnteon kannalta tarpeellisista asioista, kuten tietoturvan ja työvälineiden toteutumisesta ja hankinnasta. (Roine & Anttila 2016, 55–88.)

Seuraavaksi käyn läpi näitä asioita, joita työntekijän ja työnantajan tulisi huomioida tehdessään sopimusta etätöihin siirtymisestä.

Tarkasteltaessa työhön liittyvää lainsäädäntöä ei etätyötä ole esimerkiksi työlainsäädännössä erikseen mainittu. Etätyöhön kuitenkin pätevät erityisesti tietyt säädökset, joita normaalissa läsnätyössäkin sovelletaan. Säädöksiä sovellettaessa on kuitenkin huomioitava, että työntekijän työsopimus pitkälle määrittää sen, millä tavalla näitä säännöksiä voidaan soveltaa. (Lindfelt 2017, 7.)

Työsuojeluhallinto on kirjoituksessaan etätyöstä (2020) eritellyt seuraavat lait ja niiden pykälät koskevat olennaisesti etätyötä:

työsopimuslaki (55/2001) 2 luku 4 § Selvitys työnteon keskeisistä ohjeista

työaikalaki (872/2019) 2 § Poikkeukset soveltamisalassa sekä 13 § Joustava työaika

työturvallisuuslaki (738/2002) 5 § Lain soveltaminen työhön työntekijän tai muun kodissa, 8 § Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite sekä 10 § Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi.

### 2.2.2 Puitesopimus

Euroopan sisäisesti on sovittu etätöiden ehdoista erillisellä puitesopimuksella. Puitesopimusta tulee käyttää pohjana silloin, kun työntekijä ja työnantaja tekevät etätöitä koskevia sopimuksia. Puitesopimusta käytetään sopimuksien tekoon erityisesti julkisella ja yksityisellä sektorilla. (Akava 2019.)

Puitesopimus on allekirjoitettu EU:ssa heinäkuussa 2002. Kaikki tässä asiakirjassa määritellyt asiat ovat myös voimassa Suomen lainsäädännössä. Puitesopimuksessa kerrotaan koostetusti ne periaatteet, jotka koskevat etätöitä. (Rope 2021, 58.)

Puitesopimuksessa määritetään seuraavat periaatteet (Akava 2019, 2–12):

*Etätöiden vapaaehtoisuus:* Etätö on aina sekä työnantajan että työntekijän yhteinen sopimus, kumpikaan ei voi tätä sopimusta tehdä yksin.

*Työsuhteen ehdot:* Työsuhteen ehdot eivät muutu, vaikka lähitöistä siirrytään etätöihin.

*Tietoturva:* Työnantaja on vastuussa tietoturvan järjestämisestä sekä tähän liittyvän lainsäädäntöjen ja käytäntöjen noudattamisesta.

*Työntekijän yksityisyys:* Työntekijällä on oikeus olla tavoittamattomissa työajan ulkopuolella, eikä työnantajalla ole oikeutta tulla esimerkiksi työntekijän kotiin.

*Työvälineet:* Työnantajan on tarjottava kaikki työhön tarpeelliset työvälineet.

*Työsuojelu:* Työnantajan vastuulla on myös etätöissä huolehdittava työturvallisuuden ja työsuojelun toteutumisesta.

*Työaikajärjestelyt:* Työaika on etätöissä ja lähitöissä sama.

*Koulutus:* Etätöiden tekijällä on samantyyppiset mahdollisuudet saada koulutusta työhönsä, kuin lähityötä tekevillä.

*Urakehitys:* Etätyön tekijällä on sama mahdollisuus edetä urallaan, kuin lähityötä tekevällä.

### 2.3 Onnistunut etätyö

Etätyö on kasvattanut suosiotaan jatkuvasti, etenkin koronapandemian aikaan, jolloin työnantajat joutuivat miettimään uusia, joustavia tapoja työntekijöiden hyvinvoinnin mahdollistamiseksi kuitenkin vaarantamatta työn tuloksellisuutta. Vuodesta 2010 alkaen etätyön suosio ja sitä tekevien 15–74-vuotiaiden määrä on kasvanut yli 50 % (Paul 2020).

Sekä työnkuva että työntekijöiden sosioekonomiset asemat vaikuttavat suuresti mahdollisuuteen tehdä etätyötä. 27 % ylemmän toimihenkilön asemassa työskentelevistä henkilöistä tekee viikoittain etätöitä, kun taas työntekijänimikkeellä ainoastaan yhdellä sadasta on mahdollisuus samaan. (Haapakoski, ym. 2020, 150.)

Jotta etätyö on onnistunutta, tarvitaan panostusta sekä työnantajalta että työntekijältä. Työnantajan on tarjottava riittävästi tukea sekä valmennusta etätyön tuomiin haasteisiin, kun taas työntekijän avainkäsitteeksi muodostuu itseohjautuvuus. Itseohjautuvuus ei tarkoita sitä, että traditionaalinen johtaminen jäisi kokonaan pois, vaan esimiesten tulee huolehtia siitä, että työn visio, missio ja rajat, joiden puitteissa toimitaan, ovat työyhteisössä esillä.

Edward Deckin ja Richard Ryanin 1980-luvulla kehittämä itseohjautuvuusteoriaa voidaan hyödyntää mietittäessä onnistunutta etätyötä sekä sitä, miten etätyöstä saadaan tehokasta ja tuloksellista. Heidän mukaansa sisäinen motivaatio vaatii onnistuakseen kolmen seikan täyttymistä, joita ovat omaehtoisuus (autonomy), yhteisöllisyys (connection) ja kyvykkyys (competence). Kaikki nämä seikat edesauttavat sisäisen motivaation syntymistä, ja niiden avulla etätyö on mahdollisimman mielekästä sekä tuottavaa (Haapakoski, ym. 2020, 103.)

Omaehtoisuus rakentuu niistä päätöksistä, joita henkilö voi itse tehdä oman työnsä suhteen. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi vaikutus siihen, miten ja missä henkilö tekee töitä sekä hänen vaikuttimensa tekemiensä päätösten takana. (Powers 2020.)

Yhteisöllisyys, syntyy ihmisen tunniessa olevansa arvostettu työyhteisön jäsen, joka ansaitsee muilta kunnioitusta. Henkilön yhteisöllisyyden tunne kasvaa, kun hän kokee olevansa osana suurempaa kokonaisuutta. (Powers 2020.)

Kyvykkyys muodostuu, kun henkilö haastetaan tekemään esimerkiksi vastuullista ja haastavaa työtehtävää, jolloin hän oppii uutta. Kyvykkyuden tunnetta vahvistaa säännöllinen palaute, jota henkilö saa onnistuneista tehtävistä. (Powers 2020.)

Edellä mainituista kolmesta sisäiseen motivaatioon vaikuttavista tekijästä yhteisöllisyys on todennäköisimmin eniten koetuksella etätyöaikana. Yhteisöllisyys on jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulla, eikä yksittäinen henkilö voi yksinään vastata yhteisöllisyyden muodostumisesta ja ylläpidosta. Kuitenkin etätyön onnistumisen kannalta esimiesten on osattava kutsua työntekijät yhteiseen vuorovaikutukseen ja pystyttävä luomaan yhteyksiä ihmisten välille. (Haapakoski ym. 2020, 104–110.)

#### 2.4 Etätyön vaikutus työn tuloksellisuuteen

Miten voidaan määrittää se, miten työ on tuottavaa? Toki tähän on erilaisia mitattavia keinoja, kuten yksittäisiä tavoitteita tai lukuja, mutta yksinkertaisesti voidaan sanoa, että tuloksekas etätyö on tuottavaa ajankäyttöä (Roine & Anttila 2016, 13).

International Workplace Group, joka on työtiloja tarjoava yritys, teki tutkimuksen kymmelle eri yritykselle, ja näistä kahdeksan kertoi etätyöskentelyn parantaneen työn tuloksellisuutta. Samankaltaisia tutkimustuloksia on havaittu muissakin tutkimuksissa. Nicholas Bloom, joka on professori Stanfordin yliopistossa, teki tutkimuksen kiinalaisesta matkatoimistosta, joka työllistää 16 000 työntekijää. Tutkimuksessa havaittiin, että työn tuottavuus kasvoi yli kymmenellä prosentilla, kun työntekijät tekivät töitä etänä. (Paul 2020).

Vaikka etätöihin siirtyminen vaikuttaisi aiheuttavan positiivisia seurauksia työtuloksiin nähden, voivat monet esimiehet yhä kokea työsuorituksen mittaamisen hankalaksi, kun työntekijät eivät ole enää konkreettisesti samassa paikassa, jossa työsuoritusta voidaan helpommin seurata. Tämän vuoksi varsinkin ennen koronapandemiaa jotkut esimiehet saattoivat suhtautua varsin epäilevästi etätyöhön. (Vilkman 2016, 3.).

Kun mietitään työsuoritusten mittaamista etätöiden aikana, niinkään tärkeää ei ole työajan, vaan työn tulosten seuraaminen. Työterveyslaitos toteutti tutkimuksen, jonka tulosten mukaan 63 prosenttia suomalaisista yrityksistä seuraa työaikaa työpaikoilla. Tuloksista voitiin päätellä, että valvonnan kohteena olevat työntekijät kokivat työnsä vähemmän mielekkääksi, kuin ne työntekijät, joiden työaikaa ei valvottu. Valvonnasta aiheutui työilmapiiriin heikkenemistä sekä työkavereiden suhteiden viilenemistä. (Vilkman 2016, 3.)

## 2.5 Työteho

Oma käsitykseni työtehon määritelmästä on, että työteholla mitataan sekä ajallista että määrällistä tehoa, jolla työntekijä suorittaa hänelle annetut tehtävät. Opinnäytetyössäni käsittelen työtehoa molemmista näkökulmista, sillä se on olennaista kohdeorganisaation määrittämien tavoitteiden kannalta – sekä aikaa että määrää mitataan.

Työteholla on olennainen käsite organisaatioiden kannalta, sillä mitä tehokkaampaa työnteko on, sitä tuottavampia tulokset ovat työnantajalle. Työtehoa voidaan käsitteenä kuvata myös sillä, että työntekijät tekevät työtehtävänsä haaskaten mahdollisimman vähän aikaa ja resursseja. Olennaista on se, että työtehtävät tehdään alusta pitäen oikein. (Anderson 2018.)

Luvussa 2.3 mainitsin itseohjautuvuusteorian, jonka keskeiset seikat onnistuessaan saavat aikaan lisää työtehoa. Omaehtoisuus on erityisen arvokas seikka, sillä tehokkaat työntekijät ovat itseohjautuvia ja käyttävät aikaansa tuottavasti. Työtehokkuutta saadaan lisättyä, kun työntekijöitä autetaan työskentelemään fiksummin, ei niinkään rankemmin. (Anderson 2018.)

Työtehosta etätöissä on tehty jo erinäisiä tutkimuksia. Stanfordin yliopiston tekemä tutkimus vuodelta 2015 osoitti, että työntekijöiden työteho kasvoi jopa 13 %, kun he työskentelivät toimiston sijasta kotona. Tutkimukseen osallistui 16 000 työntekijää kiinalaisen matkatoimiston call center -osastolta. Tämä 13 % työtehon kasvu voitiin jakaa osiin, joista 9 % koostui lisääntyneistä työminuuteista sairaslomien ja taukojen vähentyessä sekä 4 % kasvaneena puhelumääränä. Työntekijöiden suoritusta edisti hiljainen työympäristö, joka mahdollisti paremman keskittymisen työhön ja näin ollen työntekijät ottivat enemmän puheluita minuutissa. (Bloom & Liang & Roberts & Zhichung 2015, 165.)

## 2.6 Edellytystekijät etätyöskentelyn onnistumiseksi

Jotta maksimaalinen työteho voidaan saavuttaa ja työn tuottavuutta kasvattaa, tarvitaan työnantajan puolelta useita eri toimenpiteitä.

Rope on maininnut kirjassaan viisi eri edellytystekijää etätöihin siirtymiseksi: organisatoriset edellytykset, tehtävään työhön liittyvät edellytykset, työntekijän henkiset ominaisuudet, työntekijän elämäntilanne sekä tekniset edellytykset (Rope 2021, 82–83).

Organisatoriset edellytykset tarkoittavat käytännössä sitä, miten hyvin työnantaja tukee työntekijää etätöissä onnistumisessa. Johtaminen on erityisen tärkeää, sillä sen avulla päästään myös etätöissä niihin tuloksiin, joita myös esimerkiksi perinteisessä toimistotyössä saavutettiin. Hyvään johtamiseen kuuluu myös hyvä perehdytys etätöihin, jotta työntekijä ei tunne itseään heitteille jätetyksi. (Rope 2021, 82.)

Tehtävään työhön liittyvät edellytykset tarkoittavat, että on huomioitava toimenkuvaan liittyvä mahdollisuus vaihtaa kiinteästä työympäristöstä etätöihin. On päivänselvää, että jokaiseen ammattinimikkeeseen tämä työntekotapa ei sovi. On siis huomioitava henkilön ammatillinen kykenevyys etätöihin, jotta työteho ja -tuloksellisuus säilyvät (Rope 2021, 82).

Työntekijän henkiset ominaisuudet tulee ottaa huomioon suunniteltaessa etätöiden mahdollisuutta. Nämä henkiset ominaisuudet tarkoittavat käytännössä ihmisen persoonallisuutta, työtapoja, arvoja ja motiiveja. Esimerkiksi ihminen, joka nauttii muiden työntekijöiden läheisyydestä ja toimii paremmin osana fyysistä tiimiä, ei välttämättä toimi etätyöympäristössä yhtä toivottavasti. (Rope 2021, 82–83.)

Työntekijän elämäntilanne voi olla sekä ilo että kirous. Toisaalta etätyö voi olla iloinen, tehokkuutta lisäävä asia, jos aikaisemmin työpaikalle on ollut pitkä välimatka kotoa. Toisaalta erityisesti lapsiperhearkea elävät voivat enemmänkin kokea etätyön haasteelliseksi, sillä he eivät saa perhearjeltaan rauhaa työtehtävilleen. (Rope 2021, 83.)

Tekniset edellytykset ovat erittäin tärkeä seikka, jota ilman ei etätyöstä voi parhaimmalla tavalla suoriutua. Mikäli tietokoneet, etäyhteys ja muut asiat eivät tue kotona työn tekemistä, on erittäin vaikea tehdä töitä samalla tavalla, kuin aikaisemmin. Tekniset haasteet ovat mahdollisesti suurin haaste työn tekemiselle (Rope 2021, 83).

Teknisistä edellytyksistä erittäin tärkeässä osassa ovat oikeanlainen näyttö, näppäimistö ja hiiri, ohjelmien sekä internetin sujuvuus, kuten myös erityisesti contact center-työskentelyssä tarvittavat kuulokkeet. Ilman edellä mainittujen kunnollista toimimista, ei etätyöskentelystä voida kunnolla suoriutua. (Paul 2020, 28–31.)

Teknisten tekijöiden ohessa tulee myös ottaa huomioon, että oikeanlainen työpiste edesauttaa mahdollisimman sujuvaa työskentelyä myös kotikonttorilla. Paul mainitsee kirjassaan toimistotarvikeyrityksen Fellowesin tekemän tutkimuksen, josta kävi ilmi huonon ergonomian aiheuttavan neljännekselle vastaajista kipuja, jotka puolestaan vaikuttavat työtehoon. Kunnollinen työpöytä sekä -tuoli auttavat työntekijää löytämään oikean ergonomisen asennon työskentelyyn, kuten myös kunnollinen valaistus, jotta työntekijän silmät eivät suotta rasitu. (Paul 2020, 23–27.)

## 2.7 Contact center

Contact centerillä tarkoitetaan monikanavaista asiakaspalvelua, jossa asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa monin eri tavoin ja monissa eri kanavissa. Contact centeriä voidaan kutsua myös lyhenteellä CC. Contact center käytännössä tarkoittaa asiakaspalvelukeskusta, yhteyskeskusta tai palvelukeskusta (Visma 2017.)

Contact centeriä voidaan virheellisesti kutsua nimellä call center, mutta nämä tarkoittavat kahta eri asiaa. Call center tarkoittaa puhelinpalvelukeskusta tai puhelinkeskusta, kun taas contact center käsittää laajemmat yhteydenottotavat. Contact center -työtä voidaan tehdä niin puhelimitse, sähköpostitse, chat-kanavien kautta sekä organisaation verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta. Contact center -työ käsittää laajan määrän erilaisia digitaalisia palvelukanavia. (Visma 2017.)

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa tapahtuu sekä asiakkaan aloitteesta että organisaation aloitteesta. Käytännössä contact center-työn on tarkoitus sujuvoittaa organisaation asiakaspalvelua ja tarjota asiakkaalle joustavia tapoja olla yhteydessä organisaatioon ongelmiensa tiimoilta. (Visma 2017.)

Opinnäytetyössäni tarkastelemani kohdeorganisaatio käyttää call center-osastollaan pääasiallisesti kolmea eri palvelukanavaa – puheluita, chatteja ja verkkoviestejä. Pääasiallinen paino työskentelyssä ovat puhelut, mutta yhteydenottoja tulee runsaasti myös

kahdessa muussa palvelukanavassa. Jokaiseen palvelukanavaan tulleet kontaktit tallennetaan taustajärjestelmiin myöhempää tarkastelua varten, ja niiden perusteella jokainen contact center- työntekijä saa kuukausittaiset tilastonsa.

### **3 Etätyön hyödyt ja haasteet työtehon ja työn tuottavuuden kannalta**

#### **3.1 Hyödyt**

##### **3.1.1 Työntekijä**

Etätyö on moderni työtapa, joka mahdollistaa työn joustavuuden. Jopa 60 % työntekijöistä, joilla on mahdollisuus tehdä töitä etänä, pysyy todennäköisemmin yrityksen palkkalisalla verrattuna niihin työntekijöihin, joilla ei ole mahdollisuutta tehdä etätöitä. (Vilkman 2016, 2.)

Etätyö voi parantaa työn tuottavuutta, sillä poiketen mahdollisesti meluisasta ja kiireisestä toimistoympäristöstä, työntekijä pääsee keskittymään paremmin omaan työnteekoonsa. Ajan säästäminen on myös yksi ehdoton tuottavuutta synnyttävä tekijä – työntekijän ei tarvitse käyttää aikaansa työpaikalle matkustamiseen, vaan säästynyt aika voidaan käyttää työnteekoon tai sen suunnitteluun. (Roine & Anttila 2016, 14.)

Perhe- ja työelämän yhteen sovittaminen helpottuu huomattavasti etätöiden myötä. Perheellisten työntekijöiden on mahdollisuus etätöiden myötä viettää enemmän aikaa perheensä kanssa, kuten vaikka viedä töiden ohella lapsi kouluun tai harrastuksiin (Roine & Anttila 2016, 14.)

Edellisessä luvussa mainitsemieni tutkimusten valossa etätyön voidaan todeta kasvattavan työtehoa. Työteho linkittyy suoraan työn imuun, joka taas syntyy työntekijän ulkoisesta tai sisäisestä motivaatiosta työtä kohtaan. Kun henkilö tuntee olevansa aikaansaava, on tällä suora yhteys työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin. (Vilkman 2016, 2.)

Työntekijän tyytyväisyys onkin yksi suurimmista tekijöistä, joita etätyöskentelyllä saavutetaan. Etätyöskentely koetaan usein työntekijän näkökulmasta positiivisena asiana, sillä sen kautta parannetaan omaa tavoitteellisuutta sekä asioiden aikatauluttamista. (Roine & Anttila 2016, 15.)

Etätyöskentely mahdollistaa myös vajaakuntoisten henkilöiden työllistymisen. Roine ja Anttila kertovat kirjassaan (2021, 34, 42), että työkyvyttömyyshakemusten määrä työeläkeyhtiö Ilmarisella on vuonna 2021 vähentynyt kahdeksan prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2020 alkupäässä ihmiset siirtyivät etätyösuositusten myötä etätöihin.

### 3.1.2 Työnantaja

Kun työntekijä voi hyvin, myös työhyvinvointiin liittyvät kustannukset pienenevät. Työhyvinvointi linkittyy esimerkiksi poissaolojen vähenemiseen, jolloin niistä johtuvista kustannuksista vältytään (Vilkman 2016, 2.)

Etätyö saa aikaan parempaa jaksamista, joten myös työurat pidentyvät jaksamisen myötä. Mitä kauemmin työntekijä jatkaa urallaan, sitä vähemmän se tuo lisäkustannuksia työnantajalle. (Kuisma & Sauri 2021, 34.)

Kokonaiskustannusten kannalta vältytään myös muilta kiinteiltä kuluilta, joita esimerkiksi toimistotilan vuokra aiheuttaa. Tietokonejätti IBM on ilmoittanut säästäneensä 700 miljoonaa euroa vuodessa, kun on antanut henkilöstölleen mahdollisuuden tehdä töitä etänä. (Vilkman 2016, 2.)

Etätyö mahdollistaa sen, että työnantaja voi rekrytoida työvoimaa myös kauempaa, ja näin ollen löytää osaavaa henkilöstöä sellaisilta alueilta, jotka aiemmin olivat työpaikan sijainnin takia ulottumattomissa. Tämä voi näkyä positiivisena asiana työpaikan rekrytointiprosessissa ja uusien talenttien löytymisessä. (Rope 2021, 70.)

Työnantajamielikuva voi parantua etätöiden myötä. Työpaikka, joka tarjoaa etätömahdollisuuden, voidaan nähdä potentiaalisen työnhakijan silmissä modernimpana vaihtoehtona verrattuna työpaikkoihin, joissa tällaista mahdollisuutta ei ole. (Rope 2021, 71.)

## 3.2 Haasteet

### 3.2.1 Työntekijä

Aikaisemmin luvussa mainitsin, että työntekijöiden yhteisöllisyys jää etätöaikana kokemuksena vajaaksi. Yhteisöllisyyden kokemus on tärkeää työyhteisössä, ja mikäli tätä ei

koeta, vaikuttaa se myös työtulokseen. Jos vuorovaikutus ei toimi työyhteisön sisällä, ei työtuloskaan voi olla parhain mahdollinen. Yhteiset pelisäännöt etätyön onnistumiseksi ovatkin kriittisen tärkeitä.

Yhtenä suurena haasteena etätyön kohdalla on mahdollisuus burn outiin, mikäli työntekijä ei omaa tarvittavia itseohjautumistaitoja. Koska töitä ei tehdä fyysisesti samalla työpaikalla, uupumuksen merkkejä voi olla vaikea huomata ajoissa. Tämä voi johtaa työmäärän epätasapainoiseen jakautumiseen.

Tietynlaisissa etätöissä työaika sekä vapaa-aika voivat sekoittua keskenään. Kun työtä tehdään kotona joustavin työajoin, voi työntekijälle olla vaikea erottaa sitä, milloin ollaan töissä ja milloin vapaalla (Kuisma & Sauri 2021, 34.)

Etätyöskentely vaatii täysin uudenlaista itsekuria työntekijöiltä. Kotona työskentely voi vaikuttaa mieluisalta, helpolta vaihtoehdolta, mutta kotiympäristö tuo mukanaan myös erilaisia houkutuksia. Siinä missä töihin lähtö toimistolle on ollut omanlaisensa, päivään aktivoitumisen riitti, on tätä tunnetta mahdollisesti vaikea saavuttaa kotona. Tämä niin sanottu töihin valmistautumisen rituaalin puute voi johtaa aikaansaavuuden tunteen puutokseen. (Roine & Anttila 2016, 17.)

### 3.2.2 Työnantaja

Esimiehen rooli ei suinkaan vähene etätyössä, vaan esimiehen merkitys voi jopa kasvaa. Työntekijällä voi etätyössä olla yhä suurempi tarve saada tukea esimieheltä, ja mikäli hän kokee esimiehen olevan vaikeasti tavoitettavissa, tämä vaikuttaa työsuoritukseen ja työtyytyväisyyteen. (Vilkman 2016, 3.)

Työnantajan voi olla vaikeaa luoda kokonaan tehtävässä etätyössä sellaista yhteishenkeä, joka työympäristössä on ollut ennen etätöitä. Tämä voi olla haastavaa sekä työntekijän että työnantajan kannalta ja vaikuttaa negatiivisesti työilmapiiriin. Kuitenkaan vielä ei ole olemassa niin laajasti tutkimuksia etätyön vaikutuksesta yhteisilmapiiriin, että voitaisiin ratkaisevasti tehdä loppupäätelmiä siitä, kuinka vahingoittavaa, jos ollenkaan, etätyöskentely on Ropen kirjassaan mainitsema ”me-hengelle”. (Rope 2021, 68.)

Etätyöskentely vaatii työnantajalta uudenlaisia johtamistapoja, sillä samat johtamisen keinot, joita toteutetaan lähityöskentelyssä, eivät toimi samalla tavalla etätyöskentelyssä.

Etätyöskentely voi aiheuttaa työnantajalle paljon enemmän aikaa vieviä toimenpiteitä, kuten esimerkiksi useammin pidettäviä palavereita työntekijöiden kanssa. Lisäksi konfliktien ratkaiseminen työpaikalla voi viedä huomattavasti enemmän aikaa etätyössä, kuin siihen menisi lähityössä.

## 4 Tutkimusmenetelmä

### 4.1 Tilastollinen tutkimus

Tilastollisella tutkimusmenetelmällä analysoidaan ja käydään läpi tutkittavaa aineistoa erilaisin matemaattisin keinoin. Tilastollinen tutkimus perustuu hyvin olennaisesti tilastotieteeseen ja on myös saanut siitä alkunsa. Olennaisia käsitteitä tilastotutkimukselle ovatkin tilasto sekä tilastotiede, ja näiden käsitteiden avulla voidaan paremmin ymmärtää tilastollista tutkimusta. (Raine 2001, 9.)

Mitä on tilastotiede? Tilastotieteellä tutkitaan numeerista sekä empiiristä eli kokemusperäistä tietoaineistoa. Tätä tietoaineistoa tutkija analysoi siihen muotoon, että lukijan on helpompi ymmärtää aineiston merkitystä. Tilastotiede on käytännössä tutkijan apuväline tilastollisen tutkimuksen suorittamiseen. (Raine 2001, 9.)

Jotta tilastollinen tutkimus, tässä tapauksessa kyselytutkimus, on mahdollisimman tarkka, tulee tutkimuksen laatijan tehdä mahdollisimman huolellinen taustatyö kysymysten laatimiseksi. On otettava huomioon tutkimuksen tavoite sekä minkälaisilla kysymyksillä päästään haluttuun lopputulokseen. Kysymysten laatiminen on erittäin tarkka toimenpide, joka suurelta osalta määrittää sen, saadaanko tuloksista tarkkoja ja onko tutkimusaiheeseen saatu vastausta. (Raine 2001, 28–29.)

Kyselytutkimuksessa kysymykset esitetään sanoin, mutta tutkittava aineisto on numeraalista dataa. Tiivistetysti voidaan sanoa, että kyselytutkimuksen tutkijan tehtävänä on selvittää numeraaliset datat sellaiseen muotoon, joista saadaan sanallisille kysymyksille samanmuotoiset vastaukset. (Raine 2001, 9.)

## 4.2 Kyselyn laadinta

### 4.2.1 Huomioon otettavat asiat

Kyselytutkimuksen laadinnassa kysymysten tekeminen on avainasemassa, sillä niiden avulla tutkimus on joko onnistunut tai epäonnistunut. Kyselytutkimuksessa tärkeää on se, että siitä muodostuu kokonaisuus, jossa huomioidaan sekä sisällöllisten että tilastollisten näkökohtien toteutuminen (Vehkalahti 2008, 20).

Vastausprosentti on erittäin tärkeä tekijä sille, onko tutkimus onnistunut ja miten tarkkaa tulosta sen avulla saadaan. Monet eri tekijät vaikuttavat vastausprosenttiin, kysymykset mahdollisesti eniten. Myös muun muassa tutkimuksen aihe, kohderyhmä sekä lomakkeen pituus ja ulkonäkö vaikuttavat vastausprosenttiin. (Raine 2001, 32.)

Laadittaessa kysymyksiä tulee ottaa huomioon se, ettei kysymyksestä tule liian johdatteleva, jolloin voidaan tahattomasti vaikuttaa vastaajan vastaukseen. Liian johdatteleva kysymys tai väite voi olla vaikkapa ”olen tyytyväinen opiskeltavaan materiaaliin”. Kysymyksen on oltava selkeä ja yksinkertainen, jotta vastaaja ei pahimmassa mahdollisessa skenaariossa jätä vastaamatta kyselyyn. (Vehkalahti 2008, 23-24.)

Kyselytutkimuksessa olennaisia käsitteitä ovat *osio*, *mittarit* ja *ulottuvuudet*. Tutkittava kohde on usein moniulotteinen, eli päästäksemme haluttuun lopputulokseen, emme voi olla huomioimatta näitä ulottuvuuksia, joista muodostuu kyselytutkimuksen pohja. Esimerkiksi, jos halutaan tutkia opiskelijan opiskelusuoritusta, meidän täytyy huomioida opiskelusuoritukseen vaikuttavat tekijät, kuten motivaatio, opiskeluun käytetty aika ja opiskeltava aineisto. Näin voidaan huomata, että tutkimuskohde on hyvinkin moniulotteinen. (Vehkalahti 2008, 20–21.)

Osiolla tarkoitetaan yksittäistä kysymystä tai väitettä, jolla mitataan ulottuvuutta. Aikaisemman esimerkin mukaisesti, jos halutaan vaikkapa mitata opiskeltavaa aineistoa, voidaan osioksi määrittää kysymykset koskien laajuutta, selkeälukuisuutta ja ajankohtaisuutta. Osioiden on oltava mahdollisimman yksinkertaisia ja ytimekkäitä, eivätkä ne saa olla monitulkintaisia. (Vehkalahti 2008, 22–23.)

Mittari on kokonaisuus, joka muodostuu osioista. Mittarilla mitataan useita, toisiinsa liittyviä asioita. Mittaustaso vaikuttaa siihen, miten laadukas tutkimuksesta tulee. Mittaustasoa määritetään kolmella eri tavalla – luokittelulla, järjestämisellä ja mittaamisella. (Vehkalahti 2008, 23–27.)

#### 4.2.2 Suljettu osio

Kyselytutkimuksessa voidaan käyttää sekä avoimia että suljettuja osioita. Tutkimukseni tulen käyttämään suljettuja osioita, joten keskityn tekstissäni niihin.

Suljetulla osiolla tarkoitetaan sitä, että vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettu kyselylomakkeelle. Suljetuilla osioilla voidaan saada tarkempia vastauksia mitattavaa asiaa kohtaan, ja ne ovat myös vastaajalle helpompia vastattavia. Suljetun osion yksi huomattava hyvä puoli on se, että analysoitavaa aineistoa on sen pohjalta huomattavasti helpompi käsitellä, verrattuna avointen osioiden vastauksiin. (Vehkalahti 2008, 24–25.)

Suljetuiden osioiden mittaustapana käytän opinnäytetyössäni vastausten mittaamista numeerisella asteikolla.

#### 4.2.3 Mittaustasot

Kyselyssäni mittaustaso on järjestäminen ja mittaaminen. Opinnäytetyössäni käytän mittaustasasteikkona sekä järjestysasteikkoa että väliasteikkoa, painottuen väliasteikkoon. Väliasteikko mittaa numeerisia arvoja, mittausvälien ollessa yhtä suuret. Vastausvaihtoehtoina käytän asteikkoa 1–5, joissa yksi on huonoin ja viisi paras vaihtoehto.

Käyttämässäni väliasteikossa on Likertin asteikon mukaisesti keskimäinen vaihtoehto, joka kuvastaa neutraalia mielipidettä. Keskimäinen vaihtoehto voi estää sitä, että vastaajalle oikean vaihtoehdon puuttuessa hän saattaa jättää kyselyn kesken. (Vehkalahti 2008, 36.)

## 5 Kyselyn toteutus

### 5.1 Rajaus, hypoteesi ja tutkimusasetelma

Koronapandemian vaikutuksesta työskentelyyn, erityisesti työhyvinvointiin, on opinnäytetyöni kirjoittamisen ajankohtana tehty jo useita opinnäytetöitä, joten halusin rajata oman työni koskemaan pelkästään työn tuottavuutta ja tuloksellisuutta. Kyselytutkimukseni rajaan koskemaan ainoastaan contact center -työntekijöitä, joiden työskentelystä on saatavilla numeraalista dataa kuukausittaisen tilastojen muodossa.

Hypoteesini ennen kyselyn tekemistä oli, että etätyöskentely on vaikuttanut positiivisesti työskentelyn tuottavuuteen ja tuloksellisuuteen. Hypoteesini johtui sekä omista kokemuksistani että kollegoideni kanssa käydyistä keskusteluista. Myös lukemani tutkimukset aiheesta, kuten esimerkiksi Journalistiliiton ja Åbo Akademin tutkimus koronapandemian ja etätyön vaikutuksista journalistien työhön, vahvistivat tätä käsitystäni. Edellä mainitun tutkimuksen lopputulema oli se, että etätyö on vaikuttanut positiivisesti journalistien työhyvinvointiin ja tuottavuuteen. (Backholm & Aalto 2021.)

Koska teen opinnäytetyöni kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena, on tutkimusasetelmani kuvaileva. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, millaisia tutkittavan joukon kokemuksia etätyön vaikutuksesta työn tekoa kohtaan. Koska kyselyni on vapaaehtoinen, eivätkä kaikki contact center -työntekijät näin ollen vastaa kyselyyn, tavoitteeni on yleistää tulosten perusteella kokemukset koskemaan koko kiinnostuksen kohteena ollutta perusjoukkoa.

### 5.2 Tutkimusaineiston keräys ja kysymykset

Pohtiessani käytettävää keräysalustaa kyselylle, päädyin käyttämään Google Forms -kyselyä. Google Forms -kyselylomakkeen kysymykset tein aikaisemmin määrittelemieni tutkimuskysymysten perusteella:

1. Koetaanko etätyö hyödylliseksi contact centerissä?
2. Miten etätyö on vaikuttanut työstä suoriutumiseen?
3. Miten etätyö vaikuttaa kuukausittaisiin henkilökohtaisiin tilastoihin?

#### 4. Koetaanko etätyö paremmaksi vaihtoehdoksi, kuin perinteinen lähityö?

Kysymykset laadin itse ja hyväksyin ne kohdeorganisaation esihenkilöllä. Kohdeorganisaation toiveesta tein kysymykset mahdollisimman tiiviiksi paketiksi, jotta työntekijöiden olisi helppo vastata kysymyksiin työnsä ohella, ja myös vastausprosentti olisi mahdollisimman suuri.

Kysymyksiä lomakkeelle kertyi yhteensä 12. Mukaan ei ole laskettu alun kysymystä, jossa vastaaja ilmaisi suostumuksensa kyselyyn osallistumiselle. Kysymykset olivat seuraavat:

1. Kuinka hyödylliseksi olet kokenut etätyöskentelyn?
2. Miten etätyö on vaikuttanut työntekoosi?
3. Miten etätyöt on vaikuttanut tilastoihisi?
4. Onko etätyö saanut aikaan lisää tyotehokkuutta?
5. Koetko keskittymisen töihin etänä helpoksi?
6. Työskentelisitkö työn tehokkuuden kannalta mieluummin kotona vai toimistolla?
7. Jos olet työskennellyt kokoaikaisesti toimistolla ennen etätöihin siirtymistä, oletko huomannut eroa omassa työn laadussasi etätöihin siirtymisen jälkeen?
8. Edelliseen kysymykseen viitaten, oletko huomannut eroa tilastoissasi verrattuna toimistolla työskentelyyn tai etätyöhön?
9. Miten etätyö on vaikuttanut asiakastytyväisyyteen osaltasi (NPS)?
10. Miten etätyö on vaikuttanut puheaikaasi?
11. Miten etätyö on vaikuttanut jälkityöaikaasi?
12. Vaikuttaako sosiaalisen kontaktin puute etätöissä työtulokseesi?

## 6 Tulokset

### 6.1 Kokonaistehon kehitys

Jotta vastauksia voidaan analysoida, tarvitsin analysoinnin tueksi kohdeorganisaatiolta kirjallista dataa, jossa näkyy keskimääräinen contact center -osaston tehoindeksi eri kuu-kausilta. Vertailua varten käytettävää dataa sain aikaväliltä maaliskuu 2020 – maaliskuu 2022. Maaliskuussa 2020 suurin osa contact center -työntekijöistä siirtyi toimistolta etätöihin koronaviruspandemian vuoksi. Kohdeorganisaatiossa ei ole siirrytty kokoaikaisesti takaisin toimistolle vielä tämän opinnäytetyön tekemisen aikaan huhtikuussa 2022. Toimistolla työskentely perustuu tällä hetkellä vapaaehtoisuuteen ja tiettyihin työvuoroihin.



Kuvio 1. Contact center -työntekijöiden tehoindeksit (Helme 2022.)

Kuvio 1:n alkupiste on maaliskuussa 2020 eli kuukautena, jolloin etätöihin on alettu koronaviruksen takia siirtymään. Kuviota tarkastellessa voidaan huomata, että keskimääräinen tehokkuus on tasaisesti kasvanut etätöihin siirtymisen jälkeen. Kuviosta tulee huomioida, että kuukausina, jolloin tehoindeksi on ollut yli 130, on kyseessä ollut todennäköisesti hyvin kiireinen ajanjakso contact center -osastolla.

Kuvion perusteella ei voida kuitenkaan kieltää sitä, etteikö tehokkuus olisi maaliskuun 2020 jälkeen lähtenyt nousuun, sillä kahden vuoden aikana tehokkuus ei ole missään ajankohtana palannut samalle tasolle, kuin alkuvuodesta 2020. Syytä tälle tehokkuuden nousulle yritän kyselyni perusteella selvittää työntekijöiden näkökulmasta.

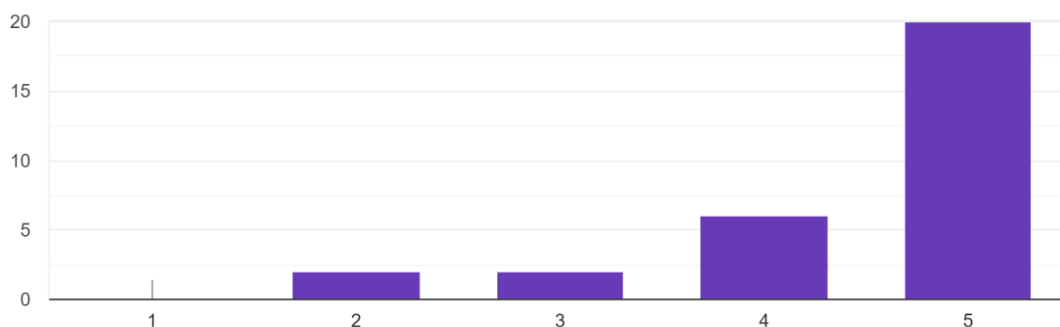
## 6.2 Kyselylomakkeen vastaukset

Vapaaehtoiseen kyselyyn vastasi 30 työntekijää. Contact center -työntekijöitä on yhteensä noin 80 eli vastausprosentti kyselyyn oli noin 37,5 %. Kaikissa kysymyksissä oli suljetut vastausvaihtoehdot, ja suurimmassa osassa kysymyksistä käytin väliasteikkoa 1–5, jossa yksi edusti huonointa vaihtoehtoa ja viisi parasta. Muutamassa kysymyksessä asteikolla oli erilainen tarkoitus, ja tämän mainitsen tulosten kohdalla vastauksia läpikäydessäni. Kahdella kysymyksellä oli valmiiksi määritellyt sanalliset vaihtoehdot.

Seuraavaksi käsittelen kyselyn kysymykset sekä niihin tulleet vastaukset. Havainnollistamisen helpottamiseksi olen lisännyt Google Forms -kyselyn vastauskaaviot jokaisen kysymyksen yhteyteen.

Ensimmäinen kysymys oli ”Kuinka hyödylliseksi olet kokenut etätyöskentelyn?”. Vastausvaihtoehdot olivat vastausvälillä 1–5, yhden ollessa ”en ollenkaan hyödylliseksi” ja viiden ”erittäin hyödylliseksi”. Vastaajista 66,7 % ilmoitti kokevansa etätyön erittäin hyödylliseksi ja 20 % hyödylliseksi. Vastaajista 6,7 % ilmoitti kokevansa etätyön hyödyllisyyden neutraalina, ja toiset 6,7 % ei kokenut juurikaan hyötyvänsä etätöistä. Vastausten jakaumaa havainnollistaa kuvio 2.

Kuinka hyödylliseksi olet kokenut etätyöskentelyn?  
30 vastausta



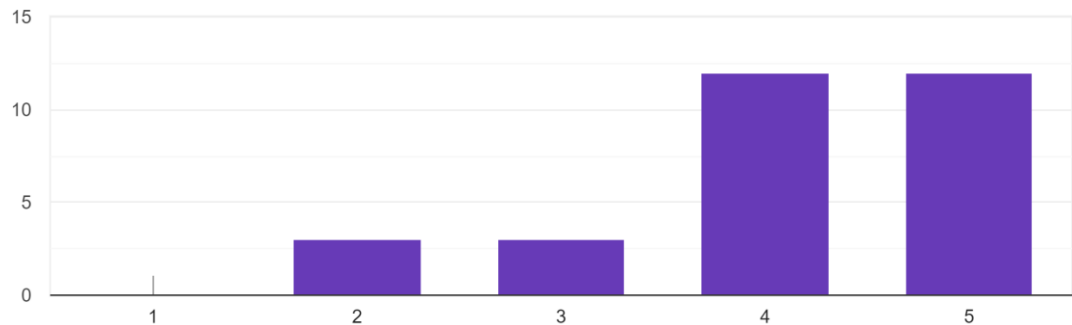
Kuvio 2. Etätyön hyödyllisyys.

Toinen kysymys käsitteli etätyön vaikutusta työntekoon (kuvio 3). Vastausasteikko oli jälleen 1–5, yhden edustaessa erittäin huonoa vaikutusta työntekoon ja viiden erittäin

positiivista vaikutusta työntekoon. 40 % ilmoitti etätöiden vaikuttaneen erittäin positiivisesti omaan työntekoonsa, kun taas 10 % vastaajista ilmoitti etätöiden vaikuttaneet huonosti työntekoon. Muista vaihtoehdoista toiset 40 % kertoi etätöiden vaikuttaneen positiivisesti, ja toiset 10 % ei kokenut suurta vaikutusta.

Miten etätö on vaikuttanut työntekoon?

30 vastausta

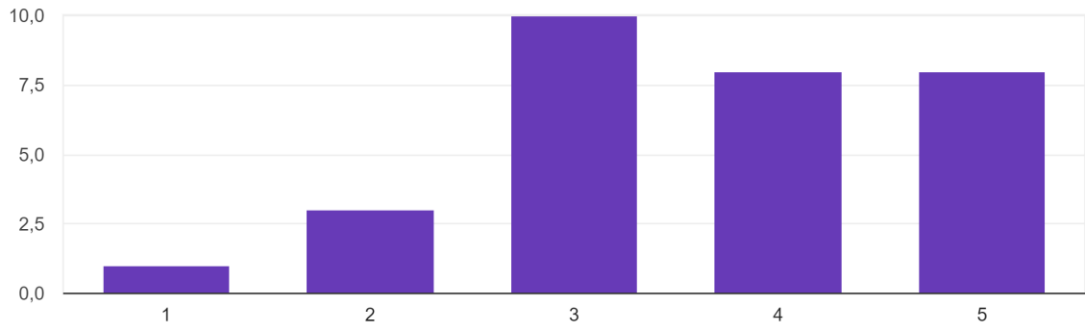


Kuvio 3. Etätöiden vaikutus työntekoon.

Kuvio 4:ssä havainnollistettu kolmas kysymys siirtyi käsittelemään etätöiden vaikutusta omiin kuukausittaisiin tilastoihin, ja tähän kysymykseen sain laajemman kirjon vastauksia. Vastausvaihtoehdot olivat jälleen asteikolla 1–5, yhden ollessa ”erittäin huono vaikutus” ja viiden ”erittäin hyvä vaikutus”. Suurin osa vastaajista eli 33,3 % kertoi, ettei etätö oltu vaikuttaneet ollenkaan tilastoihin. 26,7 % kertoi etätöiden vaikuttaneen erittäin positiivisesti tilastoihin, kuten myös toiset 26,7 %, jotka ilmoittivat positiivisesta vaikutuksesta. 10 % vastaajista koki etätöiden vaikuttaneen huonosti tilastoihinsa, ja 3,3 % ilmoitti erittäin huonosta vaikutuksesta tilastoihin.

Miten etätyö on vaikuttanut tilastoihisi?

30 vastausta

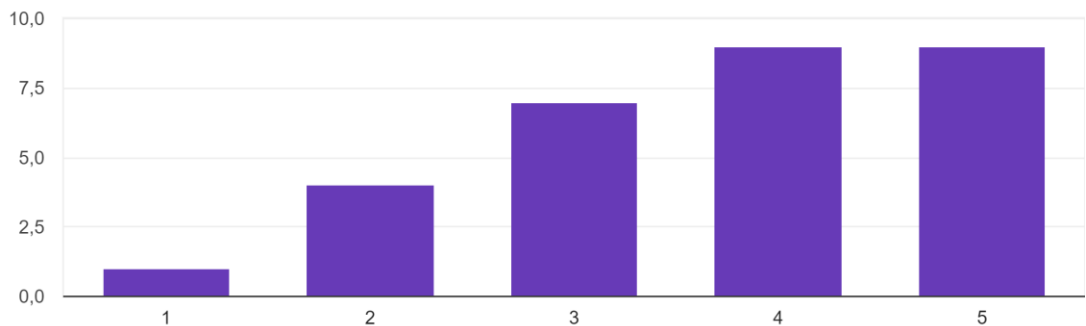


Kuvio 4. Etätyön vaikutus tilastoihin.

Neljäntenä kysymyksenä oli ”Onko etätyö saanut aikaan lisää työtehokkuutta?”. 3,3 % vastaajista ei kokenut etätöiden tuoneen ollenkaan lisää työtehoa, 13,3 % ei kokenut juurikaan saaneensa lisää työtehoa, ja 23,3 % koki työtehon pysyneen samana. Sen sijaan 30 % kertoi etätöiden lisänneen työtehoa, ja toinen 30 % ilmoitti työtehon lisääntyneen erittäin paljon. Vastausväli kysymyksessä oli 1–5, yhden ollessa ”ei ollenkaan” ja viiden ”hyvin paljon”. Kuvio 5:ssä näkyvät nämä tulokset.

Onko etätyö saanut aikaan lisää työtehokkuutta?

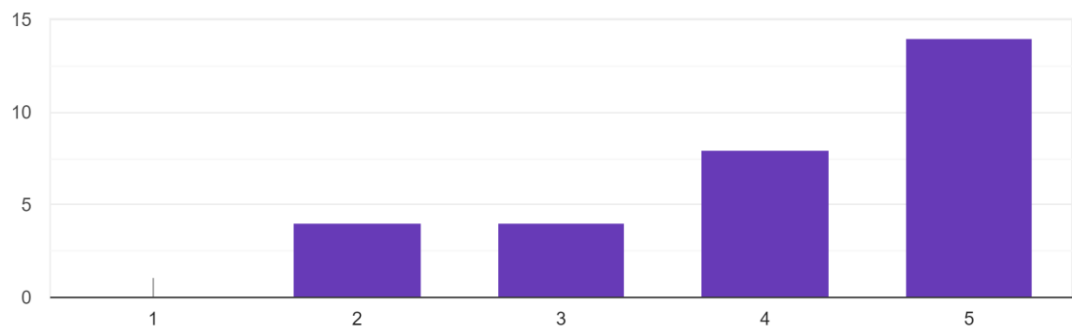
30 vastausta



Kuvio 5. Etätyön vaikutus työtehokkuuteen.

Viides kysymys käsitteli töihin keskittymistä etätöissä (kuvio 6). Vastausvaihtoehto yksi tarkoitti ”erittäin vaikeaa keskittyä” ja viisi tarkoitti ”erittäin helppoa keskittyä”. Vastaajista suurin osa eli 46,7 % koki keskittymisen etänä erittäin helpoksi. Helpoksi keskittymisen koki 26,7 %, kun taas 13,3 % ei ollut huomannut erityistä eroa keskittymisessä. 13,3 % ilmoitti kokevansa töihin keskittymisen etänä vaikeaksi.

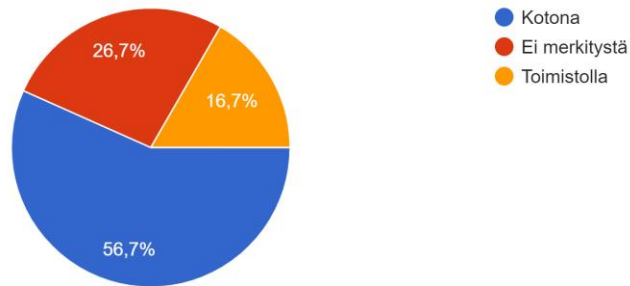
Koetko keskittymisen töihin etänä helpoksi?  
30 vastausta



Kuvio 6. Etätöihin keskittymisen helppous.

Kuudes kysymys oli ”Työskentelisitkö työn tehokkuuden ja tuloksellisuuden kannalta mieluummin kotona vai toimistolla?”. Edellisistä kysymyksistä poiketen, vastausvaihtoehtoina oli kolme vastausta: ”kotona”, ”toimistolla” ja ”ei merkitystä”. Huomattavan suuri osa vastaajista (56,7 %) ilmoitti työskentelevänsä mieluummin kotona, 26,7 % ei huomannut työskentelypaikalla merkitystä tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen, ja loput 16,7 % työskentelisi mieluummin toimistolla. Kuvio 7 havainnollistaa näitä tuloksia.

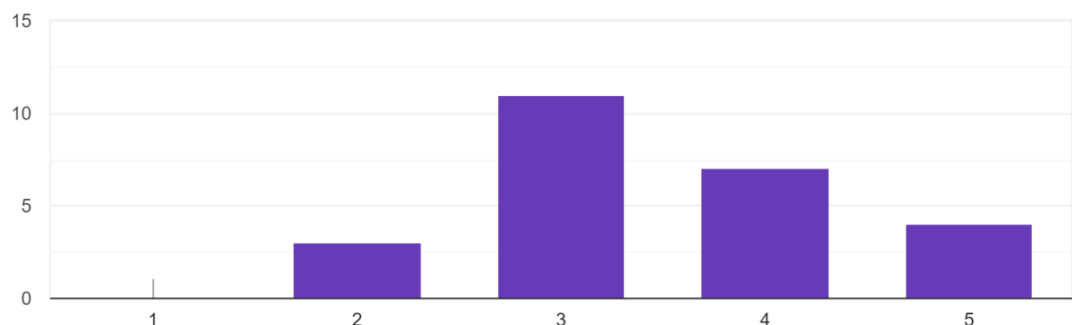
Työskentelisitkö työn tehokkuuden ja tuloksellisuuden kannalta mieluummin kotona vai toimistolla?  
30 vastausta



Kuvio 7. Työskentelypaikan vaikutus tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen.

Seitsemänteen kysymykseen ei ollut pakollista vastata, sillä kaikki eivät ole työskennelleet kokoaikaisesti toimistolla (kuvio 8). Jälleen vastausvaihtoehdoista ensimmäinen edusti erittäin negatiivista eroa ja viisi erittäin positiivista eroa. Kysymys oli ”Jos olet työskennellyt kokoaikaisesti toimistolla ennen etätöihin siirtymistä, oletko huomannut eroa omassa työn laadussasi etätöihin siirtymisen jälkeen. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 25 kappaletta. 44 % ei ollut huomannut minkäänlaista eroa, 28 % koki positiivisen eron, ja 16 % erittäin positiivisen eron. 12 % kertoi etätöiden vaikuttaneen negatiivisesti työn laatuun.

Jos olet työskennellyt kokoaikaisesti toimistolla ennen etätöihin siirtymistä, oletko huomannut eroa omassa työn laadussasi etätöihin siirtymisen jälkeen?  
25 vastausta

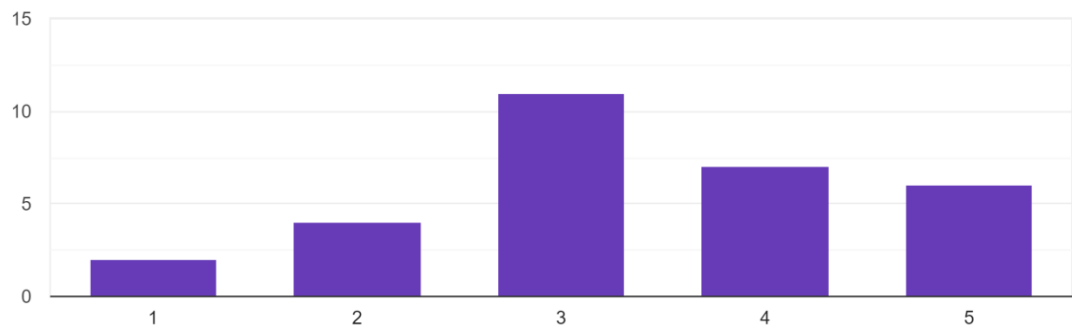


Kuvio 8. Toimistolla kokoaikaisesti työskennelleiden näkemys etätöiden vaikutuksesta töihin.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, ovatko työntekijät huomanneet eroa tilastoissa verrattuna kotona työskentelyyn ja toimistotyöskentelyyn (kuvio 9). Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehto edusti toimistotyöskentelyä ja vastausvaihtoehto viisi etätyöskentelyä. 20 % kertoi saavansa ehdottomasti enemmän aikaan kotona, kun 6,7 % koki saavansa parhaan mahdollisen tuloksen toimistolla työskentelystä. 23,3 % ilmoitti saavansa jokin verran enemmän aikaan kotona, 36,7 % ei kokenut työskentelypaikan vaikuttavan tilastoihin, ja 13,3 % kertoi saavansa jossain määrin enemmän aikaan toimistolla.

Edelliseen kysymykseen viitaten, oletko huomannut eroa tilastoissasi verrattuna toimistolla työskentelyyn tai etätyöhön?

30 vastausta

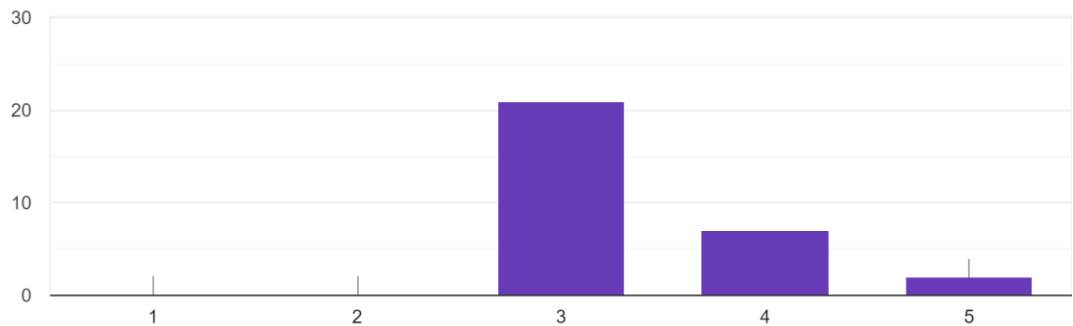


Kuvio 9. Ero toimistolla työskentelyn ja etätyön välillä.

Kuviossa 10 näkyy vastausjakauma yhdeksänteen kysymykseen ”Miten etätyö on vaikuttanut asiakastytyväisyyteen osaltasi (NPS)?”. Vastaukset olivat melko yhdenmukaisia. Jopa 70 % ei kokenut etätöiden vaikuttaneen asiakastytyväisyyteen millään tavalla, 23,3 % kertoi asiakastytyväisyyden jonkin verran kasvaneen, ja loput 6,7 % kertoi asiakastytyväisyyden kasvaneen erittäin paljon etätöissä. Vastausvaihtoehdoissa yksi tarkoitti erittäin negatiivista, viisi erittäin positiivista vaikutusta.

Miten etätyö on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteen osaltasi (NPS)?

30 vastausta

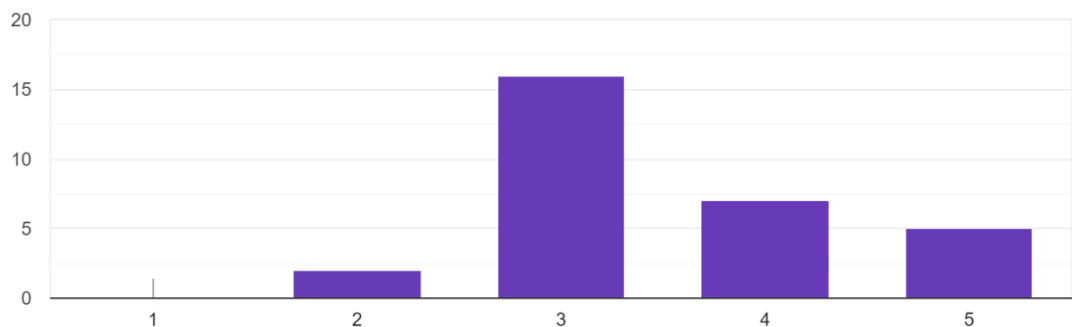


Kuvio 10. Etätyön vaikutus asiakastyytyväisyyteen.

Kymmenes kysymys käsitteli etätyön vaikutusta puhe aikaan (kuvio 11). Vastaajista 53,3 % ei huomannut mitään eroa, 23,3 % koki etätyön jonkin verran parantaneen puhe aikaa, kun taas 16,7 % oli huomannut etätöiden parantaneen puhe aikaa huomattavasti. 6,7 % koki etätöiden vaikuttaneen melko negatiivisesti puhe aikaan. Vastausvaihtoehdoissa yksi tarkoitti erittäin negatiivista, viisi erittäin positiivista vaikutusta.

Miten etätyö on vaikuttanut puhe aikaasi?

30 vastausta

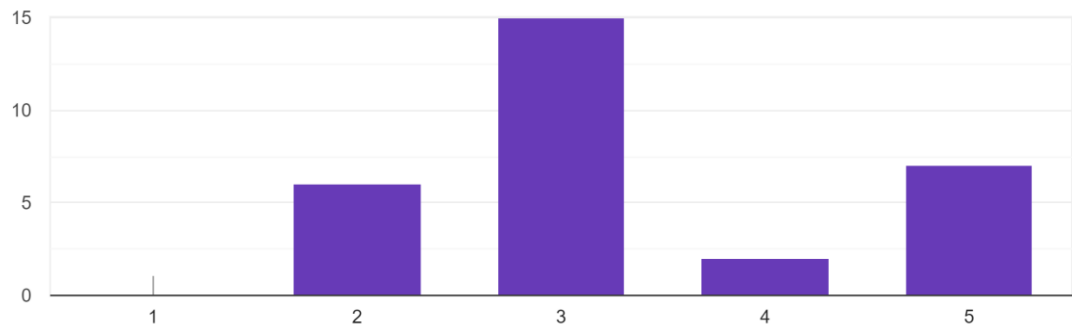


Kuvio 11. Etätöiden vaikutus puhe aikaan.

Toiseksi viimeinen kysymys oli ”Miten etätyö on vaikuttanut jälkityö aikaasi?” (kuvio 12). 50 % ei huomannut etätyön vaikuttaneen jälkityöhön ja 20 % koki etätyön vaikuttaneen

jälkityöaikaan melko negatiivisesti. 6,7 % vastaajista huomasi melko positiivisen vaikutuksen jälkityöhön, ja 23,3 % huomasi todella positiivisen vaikutuksen. Vastausvaihtoehdoissa yksi tarkoitti erittäin negatiivista, viisi erittäin positiivista vaikutusta.

Miten etättyö on vaikuttanut jälkityöaikaasi?  
30 vastausta

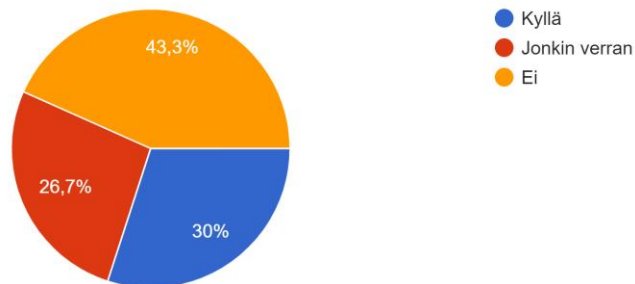


Kuvio 12. Etätöiden vaikutus jälkityöaikaan.

Viimeisessä kysymyksessä oli jälleen kolme vastausvaihtoehtoa ”kyllä”, ”jonkin verran” ja ”ei”. Kysymyksessä pyydettiin vastauksia sille, onko sosiaalisen kontaktin puute etätöissä vaikuttanut työtulokseen. 43,3 % ei kokenut sosiaalisen kontaktin puutteen vaikuttavan työtulokseen, 30 % kertoi kontaktin puutteen vaikuttavan työtulokseen, ja loput 26,7 % koki sosiaalisen kontaktin puutteen vaikuttavan jonkin verran työtulokseen. Kuvio 13 havainnollistaa kysymykseen saatua vastausjakaumaa.

Vaikuttaako sosiaalisen kontaktin puute etätöissä työtulokseesi?

30 vastausta



Kuvio 13. Sosiaalisen kontaktin puutteen vaikutus työtulokseen.

## 7 Tulosten analyysi

Hypoteesini ennen kyselyn tekemistä oli, että etätyö on vaikuttanut positiivisesti työtehoon sekä työn tuloksellisuuteen. Saamani tulokset vahvistivat tätä käsitystä. 12 kysymyksestä jopa kahdeksassa enemmistö vastasi etätyön vaikuttaneen positiivisesti tai erittäin positiivisesti työn tekoon, ja etätyöskentely oli suosituin työskentelymuoto vastaajien joukossa.

Huomattavasti eniten positiivisia vastuksia tuli kysymyksiin, joissa vastaajien tuli arvioida kokemuksiaan etätyön hyödyllisyydestä sekä etätyön vaikutuksesta työntekoon. Vastausten perusteella voidaan yleistää, että contact center-työntekijöiden työnteko on muuttunut entistä mielekkäämmäksi etätöihin siirtymisen jälkeen. Myös tuore Työelämägallup, joka toteutettiin aikavälillä 5.-11.1.2022, osoitti vastaajista 44 % kokevan tyytyväisyytensä työtään kohtaan kasvaneen etätyöskentelyn myötä (Hyry 2022, 5).

Tasaisimmat tulokset koskivat kysymystä sosiaalisten kontaktien puutteen vaikutuksesta työtulokseen. Vaikka hienoinen enemmistö (43,3 %) ei kokenut kontaktien puutteen vaikuttavan työtulokseensa, jopa 30 % vastaajista koki sosiaalisten kontaktien puutteen työtulokseen vaikuttavana asiana.

Tämän kysymyksen tulos korreloi JLL:n tekemän tutkimuksen kanssa. Tutkimus tehtiin marras-joulukuussa 2021, ja tutkimuksen tulosten mukaan työntekijät kokevat etätyön vähentävän yhteiskuuluvuuden tunnetta, erityisesti koronapandemian loppuvaiheessa, kun moni on saattanut työskennellä etänä jo kaksikin vuotta. (JLL Finland 2022.)

Työelämägallupissa kävi ilmi, että 9 % prosenttia vastaajista koki etätöiden joko vähentäneen jonkin verran tai vähentäneen selvästi oman työn hallintaa (Hyry 2022, 15.) Tekemäni kyselyn mukaan myös prosentuaalisesti eniten negatiivisia vastauksia sai kysymys etätyön vaikutuksesta jälkityöhön. 20 % vastaajista kertoi etätyön vaikuttavan joksikin negatiivisesti jälkityöaikaan.

Tulosten perusteella voidaan huomata, että vähiten negatiivisia vastauksia sai kysymys asiakastyytyväisyydestä. Suurin osa vastaajista ilmoitti, että etätyö ei ole vaikuttanut olennaan henkilökohtaisiin NPS-tavoitteisiin, ja loput 30 % kertoi etätyön vaikuttaneen positiivisesti NPS-lukuihin. Kohdeorganisaation kannalta tämä on olennainen tieto, sillä contact center- työssä toimitaan asiakasrajapinnassa, ja asiakastyytyväisyys on kohdeorganisaatiossa asia, josta ei voida tinkiä.

Kun verrataan kyselystä saatuja tutkimuksia vertailukohteena olleeseen tehoindeksiin vuosilta 2020–2022, on etätyö kasvattanut työtehoa sekä tilastollisesti että työntekijöiden kokemusten mukaan. Aikaisemmin luvussa mainitsemani Työelämägallup- tutkimuksen mukaan 54 % vastanneista arvioi työn lisänneen itsenäisyyttä ja 42 % työn tuottavuutta. (Hyry 2022, 5). Myös opinnäytetyötä varten tekemä tutkimukseni antaa osviittaa tähän suuntaan.

## **8 Johtopäätökset**

### **8.1 Ratkaisu ja jatkotoimenpiteet**

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää sitä, miten etätyö on pankkialan kohdeorganisaatiossa vaikuttanut contact center -työntekijöiden työtehoon ja työn tuottavuuteen. Kohdeorganisaatiolta saamani tilaston sekä tekemäni kyselyn perusteella voin arvioida seuraavaksi sitä, tulisiko kohdeorganisaation painottaa pääasiallisena työntekomuotona etätyötä työtehon ja tuloksellisuuden kannalta.

Pääasiallisesti opinnäytetyötäni varten tekemäni kyselyni tulokset olivat varsin positiivisia etätyötä kohtaan. Ne olivat samassa linjassa viimeaikaisten vuonna 2022 tehtyjen tutkimusten kanssa. Etätyöskentely on monelle työntekijälle mieluista, tehokkuutta ja tuottavuutta kasvattavaa.

Kohdeorganisaatioltani saamani tehoindeksin mukaisesti tehokkuusluvut ovat kasvaneet tasaisesti etätöihin siirtymisen jälkeen. Huomioitavaa on se, että indeksistä eivät käy ilmi muut siihen vaikuttavat tekijät, kuten työhön vaikuttavat häiriöt ja niiden johdosta contact centeriin vaikuttavat ruuhkat, järjestelmäpäivitykset ja järjestelmien kehittyminen sekä työntekijöiden vaihtuvuus.

Kyselyn tulosten perusteella on pääteltävissä, että contact center -työntekijät kokevat että etätyö on parantanut työtehoa ja työn tuottavuutta. Tuloksista voidaan huomata, että valtaosa contact center -työntekijöistä työskentelisi mieluummin kotona, ja kokee tämän parantaneen oleellisesti omaa tuottavuuttaan ja tehoaan. Etätyö ei ole vaikuttanut työntekijöiden henkilökohtaisiin tilastoihin negatiivisesti, vaan vaikutus tilastoihin on ollut joko neutraali tai positiivinen.

Kyselyn vastauksiin, tehoindeksiin sekä etätöitä koskeviin tutkimuksiin perustuen pidän etätyön jatkamista kohdeorganisaatiossa kannattavana. Kehityskohteena pidän sosiaalisten kontaktien parantamista myös etätöissä. Vaikka etätyö ei ole läsnätyötä, etätyö voi parhaimmillaan olla lähityötä, jossa niin kutsuttu me-henki ei pääse katoamaan, vaikka työntekijät ja esimiehet eivät kohtaa kasvotusten. Kohdeorganisaatio voisi esimerkiksi tehdä työntekijöilleen säännöllisiä kyselyitä heidän tuntemuksistaan, ja ottaa vastaan kehitysideoita yhteenkuuluvuuden tunteen parantamiseksi.

## 8.2 Pohdinta

Lopputuloksena pidän opinnäytetyötä onnistuneena ja koen saaneeni vastauksen tutkimusongelmakysymykseen. Viitekehys sekä tutkimuksista saamani vastaukset tukevat toisiaan, ja vastaukset olivat linjassa opinnäytetyössä mainittujen tutkimusten kanssa.

Opinnäytetyöni on ajankohtainen opinnäytetyön tekemisen aikaan huhtikuussa 2022, sillä koronapandemia on yhä voimissaan ja etätöitä tehdään yhä laajasti, vaikka lähityöskentelyyn ollaan jo useissa organisaatioissa siirretty tai ollaan siirtymässä.

Tiedonkeruumenetelmä oli hyvä ja kohdeorganisaatiolle sopiva. Kaikki contact center-työntekijät eivät vastanneet kyselyyn, mutta vastausprosentti 37,5 oli varsin hyvä, ja sen perusteella pystyin tekemään yleistysten kiinnostuksen kohteena olevasta joukosta. Vastaukset osoittivat alkuperäisen hypoteesini pitävän paikkaansa.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut itselleni haasteellista aikataulullisesti, sekä omien että kohdeorganisaation aikataulujen vuoksi. Koen kuitenkin saaneeni tarpeellisen tiedon ja tuen opinnäytetyöni tekemiseksi ja tarpeelliset toimenpiteet aikataulutettua lopulta vastaamaan oletusaikataulua.

### 8.3 Validiteetin arviointi

Pidän saamieni tulosten validiteettia melko hyvänä. Saamani vastausprosentti oli contact center- työn hektisyyteen nähden hyvä. Koen kysyneeni sellaisia kysymyksiä, jotka olivat olennaisia tutkimusongelman kannalta. Saamani tulokset ovat myös samankaltaisia, kuin opinnäytetyössä mainitsemieni muiden tutkimusten tulokset, joten kysymykseni ovat tässä valossa olleet relevantit.

Kyselyssä käyttämieni kysymysten määrä oli suhteellisen vähäinen, mutta koska ne on hyväksytetty kohdeorganisaation esihenkilöllä, koen kysymysten olleen riittävät mittaamaan kyseisen organisaation contact center- työntekijöiden mielipiteitä, ja saaneen riittävät tulokset, joita analysoida.

Käyttämäni kyselylomake on luotu olemaan anonyymi, eikä vastaajia voida vastausten perusteella yksilöidä. Jokainen vastaaja on antanut suostumuksensa kyselyyn osallistumiselle, ja kysymykset on muotoiltu niin, etteivät ne ole johdattelevia. Kysely on tehty eettisten säädösten mukaisesti.

## Lähteet

Akava 2019. Etätyö. Julkaistu 27.5.2019. <https://akava.fi/tietoa-tyosta/etatyo/>. Luettu 30.3.2022.

Anderson, Brian 2018. Three Culture Tips For Increasing Efficiency in the Workplace. Julkaistu 20.6.2018. <https://www.bamboohr.com/blog/tips-increasing-workplace-efficiency/>. Luettu 15.3.2022.

Anttila, Juha & Roine, Jussi 2016. Työ ei ole paikka. Kokemuksia tuottavasta etätyöstä. Kustantaja ja paikka tuntematon.

Backholm, Klas & Aalto, Tuomas 2021. Tutkimus koronaepidemian ja etätyön vaikutuksista journalistien työhön. Åbo Akademi & Journalistiliitto. Kesäkuu 2021. <https://journalistiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/06/Tyoelamavaliokunnan-koronakyselyn-tulokset-kesakuu-2021.pdf>. Luettu 30.3.2022.

Bloom, Nicholas, Liang, James, Roberts, John & Zhichun Jenny Ying 2015. Does Working From Home Work? Evidence From a Chinese Experiment. <https://nbloom.people.stanford.edu/sites/g/files/sbiybj4746/f/wfh.pdf>. Luettu 30.3.2022.

Haapakoski, Kati & Niemelä, Anna & Yrjölä, Elina 2020. Läsä etänä: Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä. Alma Talent, Helsinki. Alma Talent Bisneskirjasto. <https://ezproxy.metropolia.fi/login?url=https://bisneskirjasto.almatalent.fi/teos/20jo442704>. Luettu 10.4.2021

JLL Finland 2022. Tutkimus: Etätyön suosio laskenut, toimistot tyhjänä – ”Murtumispiste nähtävissä”. STT. Julkaistu 25.1.2022. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/tutkimus-etatyon-suosio-laskenut-toimistot-tyhjanaan---murtumispiste-nahtavissa?publishe-rid=69817595&releaseld=69930375>. 25.3.2022.

Hyry, Jaakko 2022. Kysely suomalaisille työllisille. Etätyö. Työelämägallup. Kantar TNS Oy. Julkaistu 19.1.2022. <https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2022/02/Tyoelamagallup-tammikuu-2022-Etatyo.pdf>. Luettu 25.3.2022.

Kuisma, Juha & Sauri, Pekka 2021. Etätyö ja monipaikkaisuus Suomessa. Kunnallisalan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 121. Pole-Kuntatieto, Helsinki. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2021/11/polemia-121.pdf>. Luettu 10.2.2022.

Lindfelt, Villy 2017. Etätyösopimus. Lakimiehen laatima opas työsopimuksen etätyöliitteen tekemiseen. Lakius Oy. <https://lakius.fi/wp-content/uploads/2017/04/Et%C3%A4ty%C3%B6sopimusopas.pdf>. Luettu 10.4.2022.

Paul, Grace 2020. Etätyökirja. Aula & Co, Helsinki.

Powers, Tara 2020. Working From Home For Dummies. <https://learning.oreilly.com/library/view/Working-From-Home/9781119748496/?ar>. Luettu 15.4.2021.

Rope, Timo 2021. Kalsariduunit. Etätyön ilot ja kirot. Tammertekniikka, Tampere.

TietoEVRY 2020. Kysely: Etätyö ei laske suomalaisten työtehoa – aito merkki digimurroksesta? Julkaistu 29.4.2020. <https://www.tietoevry.com/fi/uutishuone/kaikki-uutiset-ja-tiedotteet/tiedotteet/2020/04/kysely-etatyo-ei-laske-suomalaisten-tyotehoa--aito-merkki-digimurroksesta/>. Luettu 10.4.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Työolobarometri 2021: Koronaepidemia toi etätyön tekemiseen lähes vuosikymmenen harppauksen. Julkaistu 22.3.2021. <https://tem.fi/-/tyo-olobarometri-2020-koronapandemia-toi-etatyon-tekemiseen-kymmenen-vuoden-harppauksen-vuodessa->. Luettu 3.3.2022.

Työsuojeluhallinto 2020. Etätyö. Päivitetty 15.9.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/etatyo>. Luettu 2.2.2022.

Valli, Raine 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Tammi, Helsinki.

Vilkman, Ulla 2016. Etäjohtaminen: tulosta joustavalla työllä. Talentum Pro, Helsinki. Alma Talent Verkkokirjahylly. <https://ezproxy.metropolia.fi/login?url=https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/16bi428425>. Luettu 13.4.2021.

Visma AI Works 2017. Mikä on Contact Center? Julkaistu 27.4.2017. <https://ai-works.visma.com/fi/blogi/mika-on-contact-center>. Luettu 8.4.2022.

## Kyselylomake

### Etätyön vaikutus työn tuottavuuteen ja työtehoon.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa etätyön vaikutusta työn tuottavuuteen ja työtehoon Contact Center-työntekijöiden näkökulmasta Metropolia ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyötä varten. Kysely toteutetaan täysin anonyymisti, eikä vastausten perusteella voida yksilöidä vastaajia.

Vastatessanne kysymyksiin vastausvaihtoehdoilla 1–5, käytäkää vaihtoehtoa kolme, jos ette ole huomanneet vaikutusta.

Kysymykset

**Haluan osallistua kyselyyn.**

Kyllä

**Kuinka hyödylliseksi olet kokenut etätyöskentelyn?**

1 En ollenkaan hyödylliseksi  
2  
3  
4  
5 Erittäin hyödylliseksi

**Miten etätyö on vaikuttanut työntekoosi?**

1 Erittäin huonosti  
2  
3  
4  
5 Erittäin hyvin

**Miten etätyö on vaikuttanut tilastoihisi?**

Erittäin huonosti

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Erittäin hyvin

**Onko etätyö saanut aikaan lisää työtehokkuutta?**

Ei ollenkaan

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Hyvin paljon

**Koetko keskittymisen töihin etänä helpoksi?**

Erittäin vaikeaa

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Erittäin helppoa

**Työskentelisitkö työn tehokkuuden ja tuloksellisuuden kannalta mieluummin kotona vai toimistolla?**

Kotona  
Ei merkitystä  
Toimistolla

**Jos olet työskennellyt kokoaikaisesti toimistolla ennen etätöihin siirtymistä, oletko huomannut eroa omassa työn laadussasi etätöihin siirtymisen jälkeen?**

Erittäin negatiivinen ero

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5

Erittäin positiivinen ero

**Edelliseen kysymykseen viitaten, oletko huomannut eroa tilastoissasi verrattuna toimistolla työskentelyyn tai etätyöhön?**

Saan enemmän aikaan toimistolla

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Saan enemmän aikaan etänä

**Miten etätyö on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteen osaltasi (NPS)?**

Erittäin negatiivisesti

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Erittäin positiivisesti

**Miten etätyö on vaikuttanut puheaikaasi?**

Erittäin negatiivisesti

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Erittäin positiivisesti

**Miten etätyö on vaikuttanut jälkityöaikaasi?**

Erittäin negatiivisesti

- 1
- 2

3  
4  
5

Erittäin positiivisesti

**Vaikuttaako sosiaalisen kontaktin puute etätöissä työtulokseesi?**

Kyllä  
Jonkin verran  
Ei