

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

BisnesAkademia

2018

Henri Korpela & Petri Kyynäräinen

KARTOITUS ETÄTYÖN KÄYTTÖÖNOTTOA VARTEN

– CASE: ManpowerGroup Contact Center Oy,
Turku

Henri Korpela, Petri Kyynäräinen

KARTOITUS ETÄTYÖN KÄYTTÖÖNOTTOA VARTEN

- CASE: ManpowerGroup Contact Center Oy, Turku

Etätyön mahdollistavat viestintäyhteydet ovat olleet olemassa jo yli 20 vuotta, mutta etätyöhalukkuutta esiintyy vieläkin paljon toteutunutta etätyötä enemmän. Etätyö mahdollistaa joustavan ja tehokkaan tavan organisoida työtä, mutta yritykset ovat varovaisia suurien muutoksien suhteen. Etätyön käyttöönotto on aikaa vievä ja vaativa prosessi, johon liittyy paljon riskejä. Parhaimmassa tapauksessa järjestelyssä voittaa sekä työntekijät, että työnantaja.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi ManpowerGroup Contact Center Oy:n Turun yksikkö. Työn tavoitteena oli kartoittaa etätyön käyttöönottoon liittyvät tärkeimmät tekijät. Tämän jälkeen ehdotettiin toimeksiantajalle toimintaohjeet etätyön käyttöön ottamiseksi. Työssä on tutkittu myös etätyön mahdollisia vaikutuksia toimeksiantajan yritykseen, sillä niitä on oleellista tuntea ennen uuden työn organisointitavan käynnistämistä.

Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa. Ensimmäisenä selvitettiin työntekijöiden etätyövalmiuksia ja etätyön mahdollisia vaikutuksia yritykseen. Tutkimus toteutettiin verkkokyselyllä. Toisessa tutkimuksen osassa hyödynnettiin toimeksiantajan organisaation sisältä löytyvää etätyökokemusta. Tämä toteutettiin haastattelemalla etätyöiimin esimiestä. Haastattelussa selvitettiin kokemuksia etätyön eri osa-alueista, koska niitä haluttiin hyödyntää ohjeiden muodossa etätyön aloittavalle Turun yksikölle.

Johtopäätöksissä todetaan, että etätyön käyttöönotto toimeksiantajalla on erittäin suotavaa. Pääsääntöisesti työntekijät odottavat etätyön vaikuttavan työhyvinvointiin ja tuloksiin hyvin positiivisesti. Toimeksiantajan henkilöstömäärän kasvu mahdollistuu pienemmillä kustannuksilla ja yritys pystyy tekemään parempaa tulosta. Opinnäytetyön pohjalta pystyttiin antamaan toimeksiantajalle toimintaohjeita onnistuneeseen etätyön käyttöönottoon. Etätyötä on suotavaa aluksi kokeilla testiryhmällä ja toimintatapojen optimointiin on käytettävä aikaa. Henkilövalinnat on tehtävä huolellisesti ja niitä tulee seurata. Etäjohtajilta vaaditaan uudenlaisia toimintamalleja. Etätyölle pitää olla olemassa yhteiset pelisäännöt, joista onkin esitetty alustava ehdotelma toimeksiantajalle.

ASIASANAT:

etätyö, käyttöönotto, johtaminen, tuottavuus, tietoturva, työhyvinvointi, henkilövalinta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration | BusinessAcademy

2018 | 50 pages, 4 pages in appendices

Henri Korpela & Petri Kyynäräinen

SURVEY FOR INTRODUCING TELECOMMUTING

- CASE: ManpowerGroup Contact Center Oy, Turku

Electronic communication that enables telecommuting has existed for over 20 years, but still there is much more willingness for remote working than actualized remote working. Telecommuting offers a flexible and efficient way of organizing work, but companies are cautious of executing big changes. Introducing telecommuting is a time-taking and demanding process which includes many risks. In the best-case scenario both the employer and employees benefit from the arrangement.

The company which acted as the commissioner of this thesis is ManpowerGroup Contact Center's unit in Turku. The goal was to clarify the most important factors in the introducing of telecommuting. After that directives for launching telecommuting were given to the commissioner. The thesis also covers possible effects of telecommuting on the commissioner company as it is essential to acknowledge them before launching a new working procedure.

The research in this thesis was executed in two parts. First the employees' readiness to work remotely and the possible effects of telecommuting on the commissioner was investigated. The research was conducted by using a web poll. Experience in telecommuting within commissioner's organization was exploited in the second part of the research. This was conducted by interviewing a team supervisor of a telecommuting team. The interview explored experiences of various aspects of telecommuting, as they were used in the form of instructions for the Turku unit which is about to launch teleworking.

The conclusion-part of the thesis states that introducing remote work is very advisable for the commissioner. As a rule, the employees assume that telecommuting will affect their well-being at work and work results ever so positively. The growth of the employer's personnel becomes possible with less expenses and telecommuting leads to a better bottom line for the company overall. Based on the thesis, some instructions for launching telecommuting successfully could be given to the commissioner. Telecommuting is advisable to introduce using a test group at first and time should be invested in optimizing policies. The choosing of participants for remote work must be done carefully and they must be monitored. New procedures are required from the team leaders. There must be a common set of ground rules for telecommuting, which has been presented to the commissioner as a preliminary proposition.

KEYWORDS:

Telecommuting, introducing, leadership, profit earning capacity, information security, well-being at work, choosing participants

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn tausta ja tavoitteet	6
1.2 Työn rakenne	6
2 ETÄTYÖ	8
2.1 Etätyö käsitteenä	8
2.2 Etätyön uhat ja mahdollisuudet	9
3 ETÄTYÖN KÄYTTÖÖNOTTOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	12
3.1 Toimeksiantajan esittely ja lähtötilanne	12
3.2 Etätyön johtaminen	13
3.3 Kustannukset	14
3.4 Etätyöntekijöiden valinta ja seuranta	15
3.5 Sopiminen ja kommunikointi	17
3.6 Tietoturva	19
4 KYSELY ETÄTYÖN KÄYNNISTÄMISESTÄ	21
4.1 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	21
4.2 Kyselyn analysointi	22
5 HAASTATTELU ETÄTYÖTIIMIN ESIMIEHELLE	36
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	42
7 POHDINTA	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1. Työsopimuslain mukaiset työnteen keskeiset ehdot

Liite 2. Etätyökysely työntekijöille

KUVAT

Kuva 1. Etätyön edellytykset.	13
Kuva 2. Työntekijöiden kokemuskajauma.	23
Kuva 3. Etätyöhalukkuus viikkotasolla.	24
Kuva 4. Etätyön vaikutus työmotivaatioon.	25
Kuva 5. Etätyön vaikutus työtulokseen.	26
Kuva 6. Työyhteisön fyysisen läsnäolon tärkeys.	27
Kuva 7. Työntekijöiden osaaminen.	28
Kuva 8. Etätyön vaikutus työssä jaksamiseen.	29
Kuva 9. Työergonomiasta huolehtiminen.	30

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Nykypäivän globalisoituvassa maailmassa etätö on edelleen kasvava ilmiö. Viestintäyhteiset ovat kehittyneet sille tasolle, että montaa työtä voi tehdä osittain tai täysin työpaikan ulkopuolella. Sekä työntekijän, että työnantajan mahdollisista hyödyistä huolimatta etätöön siirtyminen on ollut yrityksissä verrattain hidasta, vaikka tekniset mahdollisuudet tähän on ollut olemassa jo yli 20 vuotta. Etätö yleistyy Suomessa vuosi vuodelta, mutta silti valtaosa yrityksistä jättää tämän merkittävän voimavaran käyttämättä (TEM 2018).

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii ManpowerGroup Contact Center Oy:n Turun toimipiste. Tämän työn tavoitteena on kartoittaa etätöön käyttöönottoon liittyvät tärkeimmät tekijät. Tämän jälkeen ehdotetaan toimeksiantajalle toimintaohjeet etätöön käyttöönottamiseksi. Selvitys laaditaan käyttäen aineistona olemassa olevaa kirjallisuutta ja tutkimuksia, kyselytutkimusta toimeksiantajan työntekijöille ja haastattelua etäjohtajalle työnantajaorganisaation sisällä.

1.2 Työn rakenne

Tämän opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa, johdannossa, esitellään työn taustaa, aiheita ja tavoitteita. Lisäksi esitellään työn rakenne.

Opinnäytetyön toinen ja kolmas luku antavat työssä toteutetuille tutkimuksille teoreettisen viitekehyksen. Toisessa luvussa tulee tutuksi etätö käsitteenä, sekä etätöön liittyvät hyödyt ja haitat niin työnantajan, kuin työntekijänkin näkökulmasta. Kolmannessa luvussa käydään tarkemmin läpi etätöön käyttöönottoon liittyvät tärkeimmät tekijät. Luvun alussa esitellään myös työn toimeksiantaja ja yrityksen lähtötilanne.

Työn 4. luku käsittää Turun toimistolle tehdyn kyselytutkimuksen ja sen tulokset. Luvun alussa esitellään tutkimusmenetelmä ja syyt sen valintaan, tutkimuksen tarkoitus ja käytetyt työkalut. Toisessa alaluvussa kyselytutkimusta käsitellään kysymyksittäin ja saatuja vastauksia analysoidaan. Viidennessä luvussa on käyty läpi toinen työhön sisältynyt selvitys, haastattelu etätötiimin esimiehelle. Luku on rakenteeltaan edellisen kaltainen;

alussa esitellään haastattelun taustat ja menetelmät, jonka jälkeen käsitellään tutkimuksen myötä saatuja vastauksia.

Kuudennessa luvussa esitetään toimintaehdotuksia toimeksiantajalle, jotka muodostuvat koko työn pohjalta. Viimeisessä luvussa, pohdintaosiossa, käydään läpi työn onnistumista tavoitteiden mukaisesti ja esitetään mahdolliset jatkotutkimusehdotukset.

2 ETÄTYÖ

2.1 Etätyö käsitteenä

Etätyöllä tarkoitetaan ansiotyötä, jota tehdään jossakin muualla kuin fyysisesti työpaikalla. Työtä on mahdollista tehdä itselleen sopivassa ympäristössä, kuten esimerkiksi kotona tai vapaa-ajan asunnolla kuitenkin niin, että siitä on työnantajan kanssa päätetty etukäteen. (Tilastokeskus 2018)

Etätyön käsite kehitettiin alun perin 1970-luvulla amerikkalaistutkijoiden tutkiessa kansantalouden hyötymistä työmatkaliikenteen vähentämisestä. Käsitteen syntymisen pohjana olivat vahvasti ympäristötekijät. Suomessa etätyön yleistymiseen on vaikuttanut kasvava työmatkoihin kuluva aika, joka lisää tulonhankintakustannuksia ja nostaa työn kuormittavuutta. (Helle 2004, 16)

Etätyö vaatii yleisesti tietoteknisen välineistön, jolla työtä on mahdollista toteuttaa ja työtehtävistä suoriutua. Etätyön luonteeseen kuuluu myös sen mahdollinen suorittaminen työpaikalla kuitenkin niin, että työntekijä voi valita paikan, jossa työtä suoritetaan. Etätyön ominainen tunnusmerkki on työjärjestely, joka ei ole sidottuna paikkaan, jossa työtä toteutetaan. (Helle 2004, 13-14, 50) Etätyötä tehdään usein yhtäjaksoisesti tai osa-aikaisesti. Poikkeustapauksissa etätyötä voidaan suorittaa vain tapauskohtaisesti eli tarpeen vaatiessa (Rauramo 2017).

Etätyötä voidaan tehdä lyhytkestoisesti eli epäsäännöllisesti, säännöllisesti tai kokoaikaisesti. Lyhytkestoista etätyötä käytetään pääsääntöisesti selkeiden, yksittäisten tehtävien tekemiseen. Tällaisia voi olla muun muassa koulutuksen valmistelu, yhteenvedon laatiminen tai jonkun muun asiakirjan työstäminen. Säännöllisessä etätyössä töitä tehdään sovitun mallin mukaisesti, esimerkiksi ennalta sovitun viikkorytmin tai tuntimäärän mukaan. Työntekijöillä on kuitenkin myös työpiste vakituisessa toimipaikassa, jossa työtä voidaan suorittaa. Kokoaikainen etätyöntekijä suorittaa työnsä kokonaan etänä. Tällöin työntekijällä ei ole tarvetta omalle työpisteelle missään yrityksen toimipisteessä. (Pekkola & Uskelin 2007) Säännöllisestä etätyöstä käytetään eri lähteissä yleisesti myös nimityksiä osa-aikainen etätyö ja osittainen etätyö.

2.2 Etätyön uhat ja mahdollisuudet

Uhat ja mahdollisuudet työnantajan näkökulmasta

Etätyön mahdollistaminen tuo työnantajayrityksille mahdollisuuksia, mutta niiden myötä myös uhkia. Etätyömahdollisuus on nykypäivänä mielenkiintoinen ja houkutteleva vaihtoehto vanhanaikaisten työntekomuotojen rinnalla.

Työnantajan selvä konkreettinen mahdollisuus on työn tekemisen tehokkuuden sekä joustavuuden parantuminen. Oman työrauhan sekä itselleen mielekkään työympäristön valitseminen mahdollistavat tuloksekkaampaa ja tarkempaa työn suorittamista. Myös useat tutkimukset ovat osoittaneet, että etätyönä tehty työ on tehokkaampaa ja joustavampaa kuin esimerkiksi työnantajan tarjoamissa tiloissa suoritettava työ. Tämä johtuu siitä, että työntekijä pystyy itse määrittelemään omaa vireystilaansa eikä altistu ympärillä oleviin häiriötekijöihin (Helle 2004, 22). Muun muassa Nicholas Bloomin toteuttamassa tutkimuksessa kiinalaisen puhelinpalvelukeskuksen työntekijöiden työn tulos kasvoi keskimäärin 13% 9 kuukauden etätyökokeilun aikana (Bloom 2013, 3).

Työnantajan on mahdollista saavuttaa merkittäviä säästöjä tilakustannuksista, mikäli toimitiloista luovutaan osittain tai kokonaan. Omista työpisteistä luovuttaessa myös osaikaisen etätyön myötä on mahdollista alentaa tilakustannuksia henkilöä kohti. (Helle 2004, 22-23)

Suuria mahdollisuuksia luo myös työntekijöiden mahdollinen rekrytoiminen laajemmalla sektorilta. Kasvua tavoiteltaessa on otettava huomioon se, kuinka laajalta alueelta työntekijöitä on mahdollista hankkia. Samalla kun työnantajan rekrytointialue kasvaa, on työntekijöitä helpompaa sitouttaa yrityksen toimintaan, sillä etätyömahdollisuuden myötä työ on helpompaa sovittaa myös arkielämään. Tietyillä aloilla vaihtuvuus on todella suurta. Yritykset ovat vastanneet vaihtuvuuteen siirtämällä toimintojaan kauemmas suurista kasvukeskuksista sellaisille alueille, joista on saatavilla sitoutuneempia työntekijöitä. Yritykset pyrkivät siirtymään alueille, jossa kilpailu ei ole yhtä suurta ja täten työntekijöiden vaihtuvuus on huomattavasti pienempää. Työntekijöiden nopea vaihtuvuus aiheuttaa myös suuria kustannuksia yrityksille, sillä vaihtuvuuden myötä tarvittava lisäkoulutus sekä siihen varatut investoinnit ovat turhia. Etätyöllä pystytään ratkaisemaan vaihtuvuuteen liittyviä ongelmia. (Helle 2004, 24-25)

Etätyön mahdollistaminen on työntekijöille osoitus siitä, että työnantaja uskoo alaisiinsa. Luottamuskulttuurin ympärille rakentuu niin työn kehittyminen kuin tuloksenkin tekeminen. Tutkitusti etätyössä parhaiten onnistuvat henkilöt, jotka uskovat, että heidän panokseensa luotetaan. Työntekijät pyrkivät myös usein osoittamaan, että ovat luottamuksen arvoisia ja tästä syystä vaikutukset voivat olla juuri työn tehokkuudessa (Vilkman 2016b).

Työnantajalla on paljon mahdollisuuksia etätyön käyttöönoton myötä, mutta myös todellisia uhkia on olemassa. On huomioitava, että vanhoja johtamismalleja ei voida enää käyttää sellaisenaan, sillä ne eivät välttämättä sovellu etätyön johtamiseen. Mahdollisia työajan väärinkäytöksiä tai tulokseen pääsemiseen liittyviä ongelmia tulee myös seurata ja valvoa. Etä- ja toimistotyön valvomisen suunnittelu täytyy toteuttaa huolellisesti. Työnantajan on huomioitava tietoturvariskit ja suunniteltava, kuinka yhteydet saadaan turvallisiksi. On myös huolehdittava, ettei arkaluontoiset materiaalit lähde työntekijältä eteenpäin (Helle 2004, 126-128).

Kuten tästä luvusta huomataan, on työnantajan otettava monenlaisia asioita huomioon. Uhkia ja mahdollisuuksia tulee suhteuttaa ja niiden välistä eroa arvioida. Monia ongelmia pystytään hyvin ennalta ehkäisemään, mutta odottamattomiin uhkiin on silti hyvä varautua jo etukäteen.

Uhat ja mahdollisuudet työntekijän näkökulmasta

Työntekijän näkökulmasta etätyö tarjoaa paljon erilaisia mahdollisuuksia. Perhe-elämän sovittaminen työhön on helpompaa, sillä paikka, jossa työtä suoritetaan, on itse valittavissa. Päivästä ei mene turhaan aikaa työmatkoihin tai ruuhkissa seisomiseen ja myös kustannussäästöt saattavat olla tuntuvia. On tietysti myös huomioitava, että työn ja arkielämän yhdistyessä voi olla vaikeuksia päästä töistä kokonaan eroon. Näin ollen etätyön toteutus täytyy suunnitella niin, ettei se rupea vaikuttamaan työkykyyn ja jaksamiseen negatiivisesti. (Helle 2004, 17-18).

Työrauha sekä pitkistä ajomatkoista luopuminen vaikuttavat yleisesti ottaen positiivisesti ja avaavat uusia väyliä tehokkuuden ja tuloksen parantamiseen, sillä vapaa-aika lisääntyy. Paikka, jossa työtä suoritetaan, on vapaasti valittavissa, mutta kuitenkin niin, että työnantaja on tietoinen missä työtä tehdään. Tämä mahdollistaa enemmän aikaa yleiseen elämiseen työajan ulkopuolella. (Helle 2004, 17)

Etätyö mahdollistaa omien työvälineiden käytön työergonomisesta näkökulmasta. Työntekijä voi vapaasti vaikuttaa esimerkiksi työasentoon vaikuttaviin tekijöihin, kuten säädettävään työtasoon tai oikean malliseen tuoliin. Työntekijä hankkii pääasiassa itse työergonomiset työvälineet ja näin ollen on mahdollista, että työpisteestä saa tehtyä juuri sopivan työn suorittamiseen. Hieman suuremmat investoinnit itselleen sopiviin työvälineisiin saattaa tuntua vaikealta, mutta ne kannattavat. Mikäli voi vaikuttaa pitkäaikaisten ja vaikeiden anatomisten vaivojen estämiseen, se kannattaa tehdä. (Fried, Hansson. 2014, 124) Työnantaja on työergonomian osalta vastuussa vain toimintamahdollisuuksiensa piirissä olevista seikoista. Vaikka työntekijöiden ergonomiaa ei voida kotona työtä suorittaessa valvoa, työnantajan vastuun piiriin kuuluu oikeanlaisesta työergonomiasta viestiminen. (Helle 2004, 223-224)

Etätyöllä pyritään vaikuttamaan työntekijöiden jaksamiseen ja tehokkuuteen. Työssäjaksamista ei ole oikeastaan tutkittu etätyön suunnalta, mutta yrityksissä on havaittu, ettei jaksaminen ole ainakaan heikentynyt joustavammalla työmallilla. On kuitenkin havaittu, että mikäli on mahdollisuus järjestellä omaa työtään joustavasti, näyttäisi se ennemminkin lisäävän jaksamista ja työhyvinvointia (Vilkman 2016b). Oleellisina asioina vaikuttavat vapaa-ajan piteneminen, työmatkojen lyheneminen, perhe-elämän sovittaminen sekä asuinpaikan valinnan helpottuminen. Työhyvinvointi vaikuttaa suoraan työntekijän tulokseen ja ennaltaehkäisee mahdollisia poissaoloja ja ongelmatilanteita. (Helle 2004, 19)

Vaikka etätyö tarjoaa paljon mahdollisuuksia, on työntekijän otettava huomioon myös arkeen vaikuttavat uhat. Aikaisemmin mainittiin, että työ ja arki menevät helposti sekaisin, jolloin työntekijän on helpompaa kuluttaa itsensä loppuun. Tällöin työmäärä saattaa helposti kasvaa odotettua suuremmaksi. On otettava myös huomioon, että vaikka työntekijä pärjäisi hyvin voi hänen urakehityksensä pysähtyä. Toimistolla näkyvyys on uralla etenemisen kannalta merkittävä asia, sillä sosiaaliset vuorovaikutussuhteet esimiesten kanssa ovat edelleen suurimpia ylenemismahdollisuuksiin vaikuttavia tekijöitä. Etätyötä tekevät eivät ole myöskään kasvotusten tekemisissä muiden työtovereiden kanssa, jolloin on mahdollista, että yhteenkuuluvuuden tunne saattaa kadota ja se vaikuttaa negatiivisesti työhyvinvointiin. (Bloom 2013; Helle 2004, 18-19)

3 ETÄTYÖN KÄYTTÖÖNOTTOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

3.1 Toimeksiantajan esittely ja lähtötilanne

Tämän työn toimeksiantajana toimii ManpowerGroup Contact Center Oy:n Turun toimipiste. Toimeksiantaja on osa maailmanlaajuisista Manpower -konsernia ja sen Manpower-Group Solutions -liiketoimintayksikköä.

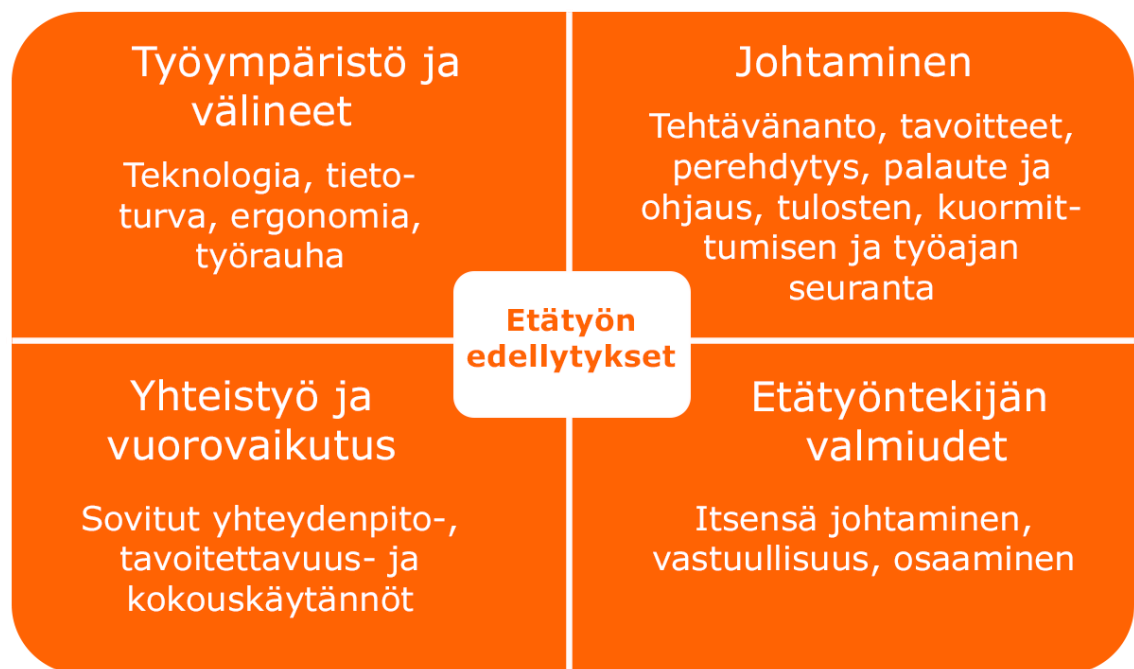
ManpowerGroup Contact Center Oy toteuttaa asiakastarpeeseen räätälöityjä ratkaisuja niitä tarvitseville yrityksille, ja on Suomen suurin contact center -palveluiden tuottaja. Contact center on keskitetty asiakaspalvelun, myynnin ja asiakasviestinnän keskus, jonka toiminta keskittyy digitaalisiin palvelukanaviin (Latva-Koivisto 2017). Yrityksen liikevaihto oli 20,4 miljoonaa euroa vuonna 2017. (MPGCC Oy N.d.) Turun yksikkö tekee asiakaspalvelua ja taustatoimintoja yhdelle Suomen suurimmista teleoperaattoreista. Toimeksiantaja työllistää Turussa 73 henkilöä.

ManpowerGroup Contact Center Oy:n Turun toimipisteessä työntekijät ovat tehneet aina töitä yrityksen omissa tiloissa avokonttorissa. Etätyömahdollisuudesta ollaan kiinnostuneita ja sen hyötyjä tiedostetaan, muttei sitä olla saatu vielä käyttöön. Työn toimeksiantajan tavoitteena on mahdollistaa lähitulevaisuudessa säännöllinen etätyö työntekijöilleen, minkä avulla pyritään kehittämään työhyvinvointia ja lisäämään tuottavuutta. Samalla on tarkoitus kasvattaa henkilöstön määrää ilman lisäinvestointeja toimitiloihin.

Toimeksiantajan työntekijöiden käsittelemät asiakastiedot ovat peräisin operaattori-asiakkaalta. Etätyön myötä lisääntyneen tietoturvariskin jakaa toimeksiantajan lisäksi myös asiakasyritys. Tietoturva onkin otettava huomioon ennen etätyön käyttöönottoa. Etätyöstä on toimeksiantajan ja operaattorin välillä käyty keskustelua aiemmin, mutta EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, GDPR:n, tulo on vaikuttanut prosessin etenemiseen. GDPR on lyhenne sanoista General Data Protection Regulation. Asetusta alettiin soveltaa kaikilla henkilötietoja käsittelevillä yhteisöillä 25.5.2018. (Regulation (EU) 2016)

Mahdollisuudet etätyöhön siirtymiseen ovat toimeksiantajalla hyvät. Työsuorituksen puolesta contact center -ympäristö soveltuu etätyöhön luonnollisesti. Contact centerit ovat itsessään tietynlaisia etätyökeskuksia. Toimeksiantajalla työtä pystytään suorittamaan

samoilla välineillä niin toimistolla, kuin kotonakin. Puhelinpalvelukeskukset (contact centerit) olivat Euroopan tasolla vielä etätyön puitesopimuksen neuvottelujen alussakin luettu yhdeksi etätyömuodoksi. Ne laskettiin lopulta pois puitesopimuksen piiristä, koska työvälineet vain sattuvat olemaan täysin samat toimistolla, kuin mitä etätyöhön tarvittaisiin. (Helle 2004, 55) Toimeksiantajan työnkuva on tälläkin hetkellä lähellä etätyötä, sillä yhteydenpito ja seuranta suoritetaan pitkälti digitaalisesti.



Kuva 1. Etätyön edellytykset. (Rauramo 2017)

3.2 Etätyön johtaminen

Perinteinen johtamisosaaminen ei nykypäivänä enää riitä, sillä tilanteet ja ongelmat voivat vaihdella paljon. Etätyön johtaminen on tulevaisuuden johtamisen pääosa-alueita, jossa on osattava joustaa ja reagoida erilaisissa tilanteissa ja oppia elämään kovalla vauhdilla muuttuvassa digitaalisessa ympäristössä. On tärkeää pysyä kehityksen mukana ja kouluttautua mahdollisimman hyvin, jotta tarvittavat valmiudet löytyvät. Etäjohtamistaitoja tarvitaan ja niitä jopa osaksi edellytetään yhä useammilta esimiehiltä. Voidaankin jokseenkin todeta, että se alkaa kuulumaan niin sanottuun esimiehen ydinosaamiseen. (Vilkman 2016c)

Etätyön johtamisessa on tärkeä muistaa, että työllä, jota tehdään, on oltava selkeä ja motivoiva tavoite. Tavoitteella tarkoitetaan eri asioita kuin työsuorituksen mittaamisella. Valitettavan usein kuitenkin käytetään edellä mainittuja juuri päinvastoin eivätkä ne innoista tai motivoi työntekijää. Nykyään on paljon työtehtäviä, joissa motivoivan ja innostavan tavoitteen suunnittelu ei ole aina helppoa ja siksi sen suunnittelemiseen täytyy käyttää resursseja (Vilkman 2016a)

Johtajien on huomioitava monia eri asioita jo ennen kuin etätyötiimit aloittavat toimintansa. Etätyötiimiä kehitettäessä on äärimmäisen tärkeää, että työntekijä soveltuu itsenäiseen työskentelyyn. Työntekijän tulee hallita tarvittavat järjestelmät ja oma-aloitteista ongelmanratkaisukykyä tulisi löytyä, vaikka apu olisikin yhden viestin päässä. Kyky johdattaa itseään on äärimmäisen tärkeää ja se luo valmiuksia kehitykseen ja haluttujen tavoitteiden saavuttamiseen. (Vilkman 2016c)

Työntekijöihin pitää pystyä myös luottamaan, ja hyviä työkaluja luottamuksen rakentamiseen onkin erinäisten tavoitteiden sekä mittareiden seuraaminen (Vilkman 2016c). Luottamuksen tulee olla molemminpuolista, jotta tehokkuudessa ja motivaatiossa päästään haluttuun tulokseen. (Vilkman 2016a)

Sitoutuminen työyhteisöön on äärimmäisen tärkeää stressin ja ongelmien ratkaisemisen kannalta. On pidettävä huolta, että työntekijä ei tunne oloaan ulkopuoliseksi, vaikka ei toimistolla aina työskentelisikään. Yhteisöllisyyttä tulee seurata tarkasti ja tilanteisiin tulee puuttua ajoissa, ettei työntekijän ongelmat kasva liian suuriksi. Myös stressiin tai ylitöskentelyyn tulee puuttua, ettei työntekijä polta itseään loppuun.

Etätyötä tekeviä tulee haastatella työn sujuvuudesta ja heidän tuntemuksistaan. Esimiehelle voi olla haasteellista olla tavoitettavissa etätyöntekijöille, ja päättää minkälaisissa asioissa mitään viestintävälinettä käytetään. On hyvä viestiä tarkasti, minkälaisessa asiassa käytetään esimerkiksi sähköpostia ja minkälaisessa soitetaan. Mikäli etätyötä tehdään satunnaisesti, voidaan sopia aikatauluja ja päiviä, jolloin esimieheen saa helpon yhteyden. (Vilkman 2016c)

3.3 Kustannukset

Säännöllisestä etätyöstä koituu yritykselle kustannuksia, etenkin alkuvaiheessa. Työnantaja joutuu investoimaan aluksi työvälineisiin ja mahdollisesti vakuutuksiin. Etätyön

käyttöönottovaiheessa yrityksen kulut yleensä kasvavat. (Helle 2014, 23-25) Lisäksi etätöihin tottuminen ja teknisten ongelmien ratkaiseminen vie alkuvaiheessa aikaa, eikä työntekijä pysty välttämättä tekemään työtä täysin tehokkaasti heti aloitettuaan. (Bloom 2013)

Toimeksiantajalla etätöihin tarvitaan sama tietotekninen välineistö, kuin toimistollekin. Kuluja syntyy uusien työasemien leasingista ja lisätarvikkeiden hankinnasta. Nämä eivät ole yrityksen henkilöstömäärän kasvaessa kuitenkaan ylimääräisiä kustannuksia, sillä uudet työntekijät voivat käyttää tyhjäksi jääneitä työpisteitä toimistolla. Turhia kuluja syntyy, jos yritys ottaa säännöllisen etätöiden käyttöön ja investoi uusiin työasemiin, muttei saakaan henkilöstömääräänsä kasvatettua. Tällöin väistämättä joko toimisto- tai kotityöasemia on käyttämättä ja yritykselle koituu turhia leasingkustannuksia.

Vaadittavat välineet työn suorittamiseen ovat tehokas tietokone, näyttöpäätte, hiiri, näppäimistö, kuulokkeet ja puhelinlaite. Tämän lisäksi järjestelmät tarvitsevat toimiakseen riittävän internet-yhteyden. ManpowerGroupin etätöiohjeistuksen mukaan työnantaja hankkii työaseman, eli tietokoneen ja puhelinlaitteen. Työntekijä on itse vastuussa internet-yhteyden, näyttöpäätteiden, sekä lisävarusteiden hankinnasta ja toiminnasta. (ManpowerGroup 2018).

Etätöihin ryhtyminen vaatii perehtymistä niin työnantajalta, kuin työntekijältäkin. Tämä aiheuttaa yritykselle koulutuskustannuksia, jotka toimeksiantajan tapauksessa tarkoittavat perehtymiseen kuluvaan aikaan, jolloin työntekijä ei ole tekemässä tulosta. Ohjeistustilaisuus kannattaa suunnitella hyvin, jotta se ei vie yritykseltä turhaa aikaa ja luo sitä kautta ylimääräisiä kustannuksia. Työvälineet ja työnkuva säilyvät etätöissä samankaltaisina, joten ohjeistustilaisuudessa voidaan käydä läpi yhteiset pelisäännöt ja selkeät toimintaohjeet eri tilanteisiin, joita toimistolla ei tule vastaan. Varsinaista työnkuvaan liittyvää koulutusta ei tarvitse etätöihin siirtymisen myötä lisätä.

3.4 Etätötyöntekijöiden valinta ja seuranta

Etätöiden käyttöönotto on haastavaa, eikä optimaalisiin tuloksiin päästä välittömästi. Eri-tyisesti henkilövalinnalla on huomattu olevan suuri vaikutus. Työnantajan ja työntekijän ennako-odotuksista huolimatta työntekijä ei välttämättä sovellu etätöihin ennakkoidulla tavalla, kuten Nicholas Bloomin Ctripille vuonna 2011 tuottama tutkimus osoittaa. Ctrip on Kiinan matkatoimistojen markkinajohtaja, jonka puhelinpalvelukeskukseen Bloomin

tutkimus kohdistui. Kohderyhmän työnkuva oli hyvin samanlainen tämän työn toimeksiantajan työntekijöiden kanssa. 249 henkilön testiryhmästä puolet suorittivat 9 kuukautta työtä tehden töitä kotona neljänä päivänä viikossa ja toimistolla yhden päivän viikossa. Toinen puoli testiryhmästä teki vastapainoisesti identtistä työtä kokoaikaisesti toimistolla entiseen tapaan. Testiryhmä koostui työntekijöistä, jotka kaikki olivat soveltuvia etätööhön ennalta määrättyjen standardien mukaan ja kaikki halusivat tehdä etätöitä. 9 kuukauden jälkeen testiryhmä sai valita uudelleen toimiston ja kodin välillä, jolloin yli puolet työntekijöistä vaihtoivat alkuperäistä mielipidettään. Näiden kokeilujakson jälkeisten uudelleenvalintojen jälkeen kotona työskentelevien keskiarvoinen positiivinen tulosvaikutus nousi 13 %:sta 22%:iin. Tämä johtui siitä, että kotona huonosti suoriutuneet työntekijät halusivat takaisin toimistolle kokeilujakson jälkeen, kun taas hyvin suoriutuneet jatkoivat etätöissä. (Bloom 2013)

Osalle työntekijöistä yksinäisyyden tunne kotona työskennellessä on ajan myötä suurempi haitta kuin toisille. Bloomin tutkimuksen jälkihaastatteluissa kävi ilmi, että yksinäisyys ja sen pelko olivat suurimpia syitä sekä toimistolla, että kotona töitä tehneelle ryhmän osalle vaihtaa mielipidettään etätöihin haluamisesta. Tilastoista näkee tarkemmin, että yksinäisyys alkoi näkyä tuloksissa n. 6 kuukauden kotona työskentelyn jälkeen. Tällöin huonommin itsenäiseen työskentelyyn soveltuvat työntekijät alkoivat taantua tehokkuudessaan samalle tasolle, kuin aiemmin toimistolla töitä tehdessään. Osa työntekijöistä sen sijaan jatkoi kohentuneella tulosvauhdilla koko kokeilun ajan ja tekivät jälkiseurannan mukaan etätöitä erittäin tehokkaasti vielä kaksi vuotta kokeilun jälkeenkin. (Bloom 2013)

Ctripin johto oli ennen tutkimusta ennakoanut heikommin suoriutuvien työntekijöiden alkavan laiskotella etätöimahdollisuuden saadessaan, kun taas hyvin suoriutuvien tekevän vielä tehokkaammin töitä kotona. Tällä ei kuitenkaan huomattu olevan mitään vaikutusta. Osalla huonosti suoriutuvista työntekijöistä tulokset kasvoivat etätöiden myötä, osalla pysyi samalla tasolla ja joillain jopa loppujen lopuksi laski hieman. Samoin kävi toimiston parhaimpien kanssa. Bloomin mukaan testiryhmän käyttö on kriittistä täyden hyödyn saavuttamiseksi etätöiden käyttöönoton myötä. (Bloom 2013)

Bloomin tutkimus osoittaa, että oikeita henkilövalintoja ei pystytä täysin ennakoimaan, kun on kyse muuttuvista työtavoista. Yrityksen kannattaa asettaa tietyt edellytykset etätöihin siirtymiselle, jotta työntekijällä ja työnantajalla on ylipäättään mahdollisuus hyötyä uudesta järjestelystä. Osaaminen, kokemus ja työskentely-ympäristö kotona kannattaa huomioida näitä laatiessa. Kuten tässä alaluvussa aiemmin huomattiin, on edellytysten

täytyessäkkin todella tärkeää ensinnäkin antaa myös työntekijän itsensä valita etätöihin siirtymisestä ja toisekseen seurata tuloksia ja reagoida niihin. Työntekijälle ja työnantajalle pitää antaa vapaus valita kodin ja toimiston välillä tarpeeksi usein, jotta päästään molemminpuoliseen maksimaaliseen hyötyyn. Edellytykset ja seurantamenetelmät kannattaa laatia valmiiksi ennen etätöiden käyttöönottoa, mutta niitä ei kannata pitää lopullisina. Työnantajan kannattaa tarkastella ja kehittää niitä ajan kuluessa yrityksen oppiessa uuden työskentelytavan vaikutuksista ja työntekijöistään.

Säännöllisen etätöiden käyttöönotossa on tärkeää huomioida valinnanvapauden seuraukset myös rekrytointipuolella. Jos työnantaja ajattelee etätöiden käyttöönottoa ja sen tuomia hyötyjä liian lyhyellä tähtämellä, voidaan joutua tilanteeseen, jossa etätö sallitaan heti liian suurelle osalle työntekijöistä aiheuttaen rekrytointipaineen toimiston tyhjien paikkojen täyttämiseksi. Henkilöstömäärän liian nopean kasvun myötä toimistolla ei välttämättä ole vapaita paikkoja etätöiden halutessa takaisin täysipäiväiseen toimistotyöskentelyyn. Tällöin työntekijä joutuu tekemään töitä syystä tai toisesta epäoptimaalisella tavalla ja tuottavuus laskee. Tätä välttääkseen työnantajan on ajateltava etätöiden käyttöönottoa pitkällä tähtämellä.

3.5 Sopiminen ja kommunikointi

Huolimatta siitä, otetaanko etätöitä käyttöön koko työpaikalle, osalle siitä tai vain joillekin työntekijöille, otetaan etätöitä aina käyttöön yksittäisen työntekijän osalta sopimalla siitä työnantajan ja työntekijän kesken. (Helle 2004, 99) Etätöiden aloittaminen perustuu aina vapaaehtoisuuteen sekä työnantajan, että työntekijän puolelta. Aloitteen voi etätöihin siirtymisestä tehdä kumpi vain. Työntekijä voi siirtyä toimistolta etätöihin työpaikalla tapahtuneen vapaaehtoisen järjestelyn seurauksena, tai etätö voi olla osa työntekijän alkuperäistä toimenkuvaa rekrytinnista lähtien. (Etätöitä koskeva puitesopimus 3. artikla, 1. kappale; Helle 2004, 99)

Kun etätöitä otetaan käyttöön yleiseksi toimintatavaksi työpaikalla, on tärkeää sopia yleiset kaikkia koskevat pelisäännöt. Etätöiden käyttöönotto sovitaan aina henkilökohtaisesti yksittäisen työntekijän kohdalla, mutta yleiset puitteet etätöiden suorittamiselle pitää olla olemassa läpinäkyvyyden takaamiseksi ja turhan spekuloinnin välttämiseksi. Näillä myös varmistetaan, että etätöitä pidetään varteenotettavana työtapana ja sille on koko

työyhteisön tuki. Erillinen kirjallinen etätyösopimus on myös syytä tehdä jokaisen etätyöntekijän kanssa etätyön ollessa säännöllistä, niin kuin se osittaisen etätyön mallissa on. (Helle 2004, 103, 107)

Etätyösopimuksessa läpi käytävistä asioista ei ole olemassa lakivelvoitetta. Etätyön puitesopimus listaa kuitenkin asioita, joista työnantajan on informoitava työntekijää sekä vapaaehtoisjärjestelyn, että suoraan rekrytoinnin kautta etätyöhön siirtymisen yhteydessä. Puitesopimuksen 3. artiklan 2. kappaleen mukaan:

Työnantaja antaa etätyöntekijälle molemmissa tapauksissa direktiivin 91/533/ETY mukaisesti asiaankuuluvat tiedot, mukaan lukien tiedon sovellettavista työehtosopimuksista, työn toimenkuvasta ja niin edelleen. Etätyön erityispiirteet edellyttävät yleensä kirjallista lisätietoa sellaisista asioista kuten tieto yrityksen osastosta, johon työntekijä kuuluu, lähimmästä esimiehestä tai muista henkilöistä, joiden puoleen hän voi kääntyä työhön liittyvissä tai henkilökohtaisissa asioissa, raportointijärjestelyistä jne. (Etätyötä koskeva puitesopimus, 3. artikla, 2. kappale)

Työsopimuslaki kuitenkin edellyttää, että ”Työnantajan on lisäksi annettava työntekijälle kirjallinen selvitys työnteon ehdon muutoksesta niin pian kuin mahdollista, viimeistään kuitenkin muutosta seuraavan palkanmaksukauden päättyessä, jollei muutos johdu lainsäädännön tai työehtosopimuksen muuttamisesta.” (TSL 2:4.2 §) Epäselvyytilanteiden helppoa ratkaisua ja ongelmien ehkäisyä varten on siis syytä käydä etätyösopimuksessa läpi työsopimuslaissa luetellut työnteon keskeiset ehdot (kts. Liite 1).

Etätyöhön siirtyminen edellyttää yleisesti yhteistoimintamenettelyä yrityksiltä, joissa on säännöllisesti yli 30 työntekijää (YhtToimL 2 §). Yritysten on yhteistoimintalain mukaan neuvoteltava etätyömahdollisuuden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehtoista työntekijöiden kanssa, joille etätyö tehdään mahdolliseksi. Etätyön puitesopimuksessa mainitaan yhteistoiminnasta seuraavanlaisesti:

Työntekijöiden edustajille ilmoitetaan ja heidän kanssaan neuvotellaan etätyön käyttöön ottamisesta Euroopan unionin ja kansallisen lainsäädännön, työehtosopimusten ja yrityksen käytäntöjen mukaisesti. (Etätyötä koskeva puitesopimus, 11. artikla 3. kappale)

Myös toimeksiantajalla käytössä olevan ICT-alan työehtosopimuksen mukaan yleiset etätyötä koskevat periaatteet on käytävä läpi pääluottamusmiehen kanssa. ICT-alan työehtosopimus linjaa näiksi periaatteiksi edellä mainittujen lisäksi ”työntekijän työhön liittyvät velvoitteet, etätöiden suorituspaikkoja ja työajan sijoittelua koskevat periaatteet, työvälineitä ja etätöjärjestelyä sekä sen voimassaoloa koskevat yleiset linjaukset”, jotka on käytävä läpi myös etätöihin siirtyvien työntekijöiden kanssa. (ICT-alan työehtosopimus, 8)

3.6 Tietoturva

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan käytännössä järjestelmien ja arkaluontoisen yritys- ja asiakastietojen suojaamista ulkopuolisilta tahoilta teknishallinnollisin keinoin. Etätöissä tietoturvariskit saattavat lisääntyä, ja niistä huolehtiminen on työnantajalle keskeistä ja intressin mukaista. Tietoturvallisuus on yksi tekijä, jonka työnantajat yleisesti näkevät etätöihin siirtymiseen liittyvänä ja sitä hidastavana riskitekijänä. Työn toimeksiantajalla tietoturvariskin jakaa lisäksi myös asiakasyritys, jonka asiakastietoja toimeksiantaja käsittelee. Tietoturvariskeihin on tärkeää varautua etukäteen. (Helle 2004, 191-192)

Työnantaja on vastuussa tietoturvallisuudesta ja siihen liittyvistä järjestelyistä, mutta työntekijät voivat myös omalta osaltaan vaikuttaa tietojen ja tiedostojen turvassa pysymisessä (Helle 2004, 192). Selkeä tiedottaminen tietoturva-asioista on ensiarvoisen tärkeää ja myös työnantajan vastuun täyttämiseksi pakollista. Etätöiden puitesopimus linjaa seuraavasti:

Työnantaja antaa etätöntyöntekijälle tiedot kaikesta tietosuojaa koskevasta asiaankuuluvasta lainsäädännöstä ja yrityssäännöistä. Etätöntyöntekijä on velvollinen noudattamaan näitä sääntöjä.

Työnantaja tiedottaa etätöntyöntekijälle erityisesti:

- kaikista rajoituksista tietotekniikkalaitteiden tai -välineiden käytössä, kuten internet,
- sääntöjen laiminlyönnistä johtuvista seuraamuksista.

(Etätöitä koskeva puitesopimus. 5. luku, 2. ja 3. kappale)

Työntekijän vastuulle jää työnantajan ohjeiden noudattaminen. Suomessa ei ole yhteistä tietoturvallisuuteen kohdistettua lainsäädäntöä, jonka takia tietoturvallisuuden säännöksiä on sisällytetty eri lakeihin. (Helle 2004,192)

Viestintävirasto antaa verkkosivuillaan ohjeita työnantajille tietoturvallisuuden hoitamiseen etätyössä. Laitteilta ja käyttäjiltä on varmuuden vuoksi syytä pystyä estämään käyttöoikeudet kokonaan. Etätyössä käytetyt laitteet pitää myös pystyä tyhjentämään etänä. Viestintäviraston mukaan kaikki etätyökoneen läpi kulkeva yhteys on syytä pakottaa liikumaan VPN:n läpi. VPN, eli Virtual Private Network tarkoittaa virtuaalista erillisverkkoa, jonka avulla yrityksen yksityistä sisäverkkoa pystytään jatkamaan myös etätyökoneille turvallisesti (Draytek 2018). Jos etätyökoneella pystyy käyttämään esimerkiksi internet-selainta ilman VPN:ää, on sitä kautta tulleilla mahdollisilla haittaohjelmilla pääsy tietokoneen kautta yrityksen sisäverkkoon. Laitteille kannattaa myös määrittää etäyhteyksien aikakatkaisu ja automaattilukitus, mikäli työntekijällä on mahdollista unohtaa työkone päälle valvomattomassa tilassa, esimerkiksi kotona muiden henkilöiden ollessa paikalla ja työntekijän poissa. (Viestintävirasto 2015)

4 KYSELY ETÄTYÖN KÄYNNISTÄMISESTÄ

4.1 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Turun yksikölle suoritettiin tämän työn myötä puolistrukturoitu kyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli kerätä toimeksiantajayritykselle tärkeää tietoa omista työntekijöistään etätyön ja sen käyttöönoton näkökulmasta. Kyselyn tavoitteena oli selvittää työntekijöiden etätyöhalukkuutta, valmiuksia, tarpeita sekä työhyvinvointiin ja työtulokseen liittyviä vaikutuksia etätyön myötä. Tavoite muotoutui etätyöstä tehtyjen aiempien tutkimusten ja kirjoitetun teorian pohjalta, kuitenkin sovellettuna suoraan toimeksiantajayrityksen tarpeisiin. Kysymysten suunnittelussa oli osittain mukana myös opinnäytetyön tilaaja, sillä kyselyn pohjalta saatavasta tiedosta haluttiin mahdollisimman hyödyllistä työnantajalle. Kysely on katsottavissa työn lopussa liitteessä 2.

Kyselyn kohderyhmäksi valikoitui kaikki Turun yksikön asiakaspalvelijat. Suurella kohderyhmällä haluttiin varmistaa mahdollisimman kattavan kokonaiskuvan saaminen työntekijöiden nykytilasta etätyötä ajatellen. Kohderyhmästä eli perusjoukosta pitää toisaalta laskea pois kesälomalla olijat, joita oli noin kolmannes vakituisista työntekijöistä. Todellinen otantakehikko onkin jonkin verran kohderyhmää pienempi. Otantakehikko on kohderyhmän osa, josta lopullinen otanta oikeasti saadaan (Taanila 2013). Kesälomalla olijat harvemmin käyvät katsomassa työsähköpostiaan lomiansa aikana.

Tutkimus toteutettiin verkkokyselylomakkeella, koska työntekijöiden työ on kiireistä ja kyselyyn oli tarkoitus vastata työpäivän lomassa. Osaan kysymyksistä oli lisätty avoin vastauskenttä, jotta vastauksista saatiin numeeristen tulosten lisäksi sanallisia selityksiä vastaukselle. Lisäksi toimeksiantaja ja tämän työn tekijät halusivat hyödyntää kyselyyn vastanneiden omia ajatuksia etätyön hyödyistä ja mahdollisista esteistä avoimien kysymyksiensä muodossa. Opinnäytetyön tekijöille oli ennalta tiedossa, että aihe on työntekijöiden keskuudessa kiinnostava ja mielipiteitä herättävä. Pystyttiin siis oletamaan, että työntekijät haluavat ottaa kantaa myös kirjallisesti.

Kysely suoritettiin verkkokyselylomakkeella Webropol-alustalla. Linkki kyselyyn toimitettiin saatekirjeineen työntekijöille Turun toimipisteen sisäisellä sähköpostijakelulla 9.7.2018 ja vastausaikaa annettiin 16.7.2018 asti. Viikon aikana lähetettiin myös 4 muistutusviestiä, jotta kaikki saisivat varmasti mahdollisuuden vaikuttaa tuloksiin. Vastaus-

aika ja muistutukset oli suunniteltu varmistamaan mahdollisimman suuri vastausprosentti. Saatekirjeessä mainittiin kyselyn olevan luonteeltaan anonyymi, eli vastaajaa ei pystytä tunnistamaan. Arvioitu kyselyyn kuluva aika, 10 minuuttia, oli mainittu laskemaan kynnystä vastata kyselyyn. Kyselyn asetukset oli säädetty niin, että sama vastaaja voi vastata vain kerran, jotta kyselyn tuloksia ei pystyisi manipuloimaan vastaamalla useasti.

4.2 Kyselyn analysointi

Verkkokysely suljettiin vastaajilta saatekirjeessä ilmoitettuna päättymisaikana 16.7.2018 klo 16:00, johon mennessä kyselyyn oli tullut 31 vastausta. Kysely lähetettiin 70 henkilölle Turun toimiston sähköpostijakelulla. Kuten aiemmin mainittiin, noin kolmasosa vakituisista työntekijöistä oli kyselyn aikana kesälomalla ja näin ollen tuskin sähköpostilla tavoitettavissa. Näitä työntekijöitä oli korvaamassa kesätyöntekijöitä, mutta he saattoivat tuntea, ettei kysely vaikuta heihin lyhyen työsuhteen takia. Lisäksi 8 vastaanottajista oli esimiehiä tai muita toimihenkilöitä, joita pyydettiin saatekirjeessä olemaan vastaamatta kyselyyn. Todellinen otantakehikko oli täten noin 50 työntekijää. Vastausprosentiksi saatiin otantakehikko huomioiden 62%. Kaikki vastaanottajat huomioiden vastausprosentti oli 44%. Molempia näistä voidaan pitää hyvänä lukuna, sillä normaalisti verkkokyselyiden vastausprosentti jää noin 10 prosenttiin, joskin hyvin kohdennetuilla kyselyillä se voi nousta 30 prosentin tienoille (Kananen 2014, 167).

Täytettyjä kyselyitä tuli ensimmäisenä päivänä 11. Tämän jälkeen vastauksia tuli jokaisen muistutuksen jälkeen 2-6 kappaletta samana päivänä, kun muistutus oli lähetetty. Päivinä, jolloin työntekijöitä ei muistutettu, vastauksia ei tullut ollenkaan. Tämä selittyy työntekijöiden päivän aikana vastaanottaman sähköpostin määrällä, jota on runsaasti. Työntekijät eivät enää muistaneet vastata kyselyyn ilman muistutusta, sillä linkki lomakkeelle oli kymmenien uudempien viestien takana vastaanottajan sähköpostilaatikossa. Muistutusviestit lähes kolminkertaistivat vastaajien määrän ensimmäisen saatekirjeen lähettämisen jälkeen, joten tämä lähestymistapa koettiin erittäin onnistuneeksi.

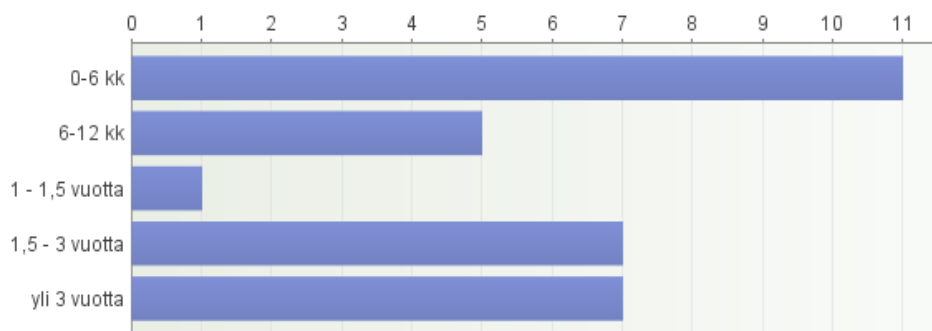
Kyselytutkimus toteutettiin Webropol -verkkoalustalla. Webropol tarjoaa kyselyn käsitteilyyn hyvät raportointityökalut, joten lisäohjelmia vastausten tulkitsemiseen ei tarvittu. Tässä luvussa analysoitu kyselyn loppuraportti toimitettiin kokonaisuudessaan toimeksiantajan edustajalle luettavaksi, jotta toimeksiantaja pystyisi tekemään suodattamattomista vastauksista myös omia johtopäätöksiä muuhun käyttöön.

Työntekijöiden kokemus toimeksiantajalla

Kyselylomakkeen alussa selvitettiin työntekijöiden ajallista kokemusta nykyisessä työtehtävässä. Vastausvaihtoehdot oli jaettu viiteen eri luokkaan. Vaihtoehdoista pienin oli 0-6 kuukautta ja suurin yli 3 vuotta. Jakauma on nähtävissä alla kuvassa 2. Vastaajia saatiin toivotusti kaikista eri ryhmistä melko tasaisesti. Kysymys oli tärkeä, jotta työntekijöiden kokemusta pystyttiin vertaamaan ristiin muiden kysymysten kanssa.

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Manpowergroup Contact Center Oy:n alaisuudessa?

Vastaajien määrä: 31



Kuva 2. Työntekijöiden kokemusjakauma.

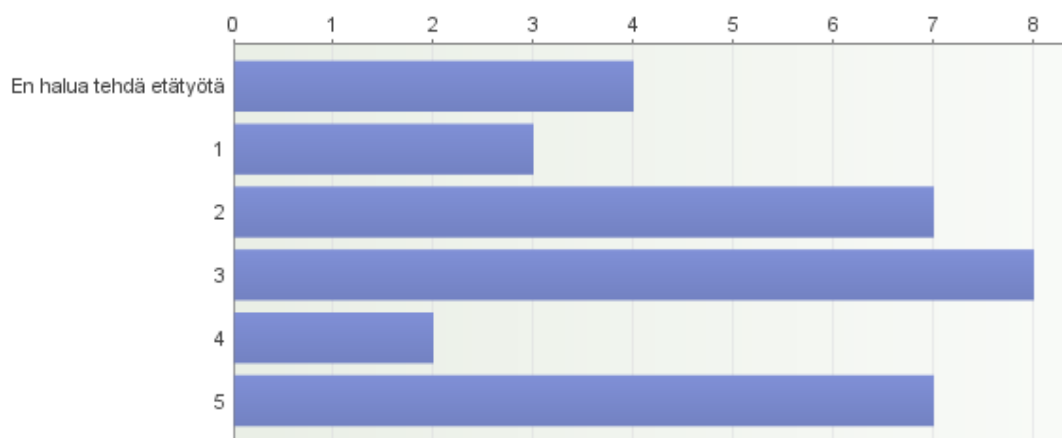
Etätyöhalukkuus

Toisessa kysymyksessä haluttiin selvittää, kuinka monta työpäivää työntekijät haluaisivat työskennellä toimiston ulkopuolella viikkotasolla, mikäli heille tarjottaisiin etätyömahdollisuutta. Lisäksi kartoitettiin, onko etätyöskentely yleisesti tervetullutta vai ei. Toimeksiantaja haluaa ottaa käyttöön osittaisen etätyön ja tämän kysymyksen myötä välitettiin samalla vastaajan tietoon, ettei etätyöllä tarkoiteta aina kokoaikaista etätyötä.

Niin kuin vastausjakaumasta ilmenee, ovat etätyöpäivät pääosin erittäin tervetulleita. Vastauksien laskennallinen keskiarvo on 2,7 etätyöpäivää viikossa, joka on ihanteellinen osittaisen etätyön mallissa. Vain 4 työntekijää 31:stä ei haluaisi tehdä etätyötä ollenkaan.

2. Jos sinulla olisi mahdollisuus tehdä etätöitä, kuinka monta päivää viikossa haluaisit työskennellä toimiston ulkopuolella?

Vastaajien määrä: 31



Kuva 3. Etätyöhalukkuus viikkotasolla.

Työmotivaatio

Kolmas kysymys käsitteli työntekijöiden ennakoarvioita siitä, kuinka etätyö vaikuttaisi heidän työmotivaatioonsa. Tarkoituksena oli myös tutkia, mitkä asiat vaikuttavat työmotivaatioon ja miksi juuri etätyö vaikeuttaisi tai helpottaisi tämän kehitystä. Kysymyksen jatkoksi oli asetettu avoin kysymyskohta, jossa pyrittiin tarkentamaan syitä monivalintavastaukseen.

Avoimien vastauksien mukaan suurimmiksi positiivisiksi vaikuttajiksi nousivat vapaa-aika ja perhe-elämän helpottuminen. Kun osan viikosta voisi työskennellä haluamassaan paikassa, aikataulut ja perhe-elämä olisi helppo sovittaa yhteen työn kanssa. Toiseksi suureksi kategoriaksi nousi työmatkoihin kuluva aika ja siitä koituvat kustannukset. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että työmatkojen pois jättäminen säästäisi useita tunteja vuorokaudessa, jotka voisi kanavoida muihin elämän osa-alueisiin. Tulonhankkimiskustannukset koettiin huomattaviksi jokapäiväisen matkustamisen takia. Positiivisena asiana nostettiin lisäksi esiin työrauha ja omavalintainen paikka työn suorittamiselle. Yleinen toimiston meteli sekä turhaan keskusteluun kuluva aika haluttiin kanavoida paremmin ja omaa työrauhaa arvostettiin erittäin suuresti.

Ainoastaan kaksi kyselyyn vastannutta henkilöä oli sitä mieltä, että etätyöllä olisi negatiivinen vaikutus työmotivaatioon. Syitä olivat etätyöhaluttomuus ja omien kykyjen itsearvioitu riittämättömyys. Negatiivisesti vaikuttaviin tekijöihin oli mainittu yleinen avun tarve,

joka johtuu siitä, että työntekijä on uusi tai työskennellyt yrityksessä vain vähän aikaa. Sosiaalisen kanssakäymisen puute mainittiin myös suuresti vaikuttavana haittatekijänä.

3. Etätyöskentely vaikuttaisi työmotivaatioosi

Vastaajien määrä: 31

	-2	-1	0	1	2		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin negatiivisesti	1	1	2	9	18	Erittäin positiivisesti	31	1,35

Kuva 4. Etätyön vaikutus työmotivaatioon.

Etätyön vaikutus työtulokseen

4. kysymyksessä selvitettiin työntekijöiden odotuksia työtuloksen muutoksesta etätyön tullessa käyttöön. Toimeksiantaja tuottaa palveluratkaisuja ja sen tulorakenne koostuu käytännössä kokonaan yksittäisten työntekijöiden työn tuloksesta. Etätyön vaikutus työntekijöiden suoritukseen vaikuttaa suoraan yrityksen tuottavuuteen. Monivalintakysymyksen lisäksi vastausta pyydettiin tarkentamaan avoimella kysymyksellä ”Miksi?”, jolla haluttiin syventää tietoa siitä, mikä etätyössä vaikuttaa työtulokseen ja millä tavoin.

Monivalintakysymyksen vastausjakauma löytyy alta kuvasta 5. Vastausasteikko asetettiin välille -2 ja 2 niin, että -2 tarkoitti etätyön vaikeuttavan huomattavasti tavoitteisiin pääsyä ja 2 puolestaan helpottaisi sitä huomattavasti. Tuloksien keskiarvoksi asetui 0,83, eli keskiarvoisesti etätyö helpottaisi tavoitteisiin pääsyä jonkin verran. Tarkemmassa ristiin vertailussa huomattiin, että alle 6 kuukautta työssä olleiden keskiarvo oli vain 0,18, kun taas kaikkien muiden ryhmien keskiarvot olivat välillä 1,0 – 1,43. Negatiivisia vaikutuksia työtulokseen odotti 3 vastaajaa, joista kaikki olivat olleet töissä alle 6 kuukautta.

Strukturoitua kysymystä tarkentavista sanallisista vastauksista selviää, että selkeästi yleisin syy tavoitteeseen pääsemisen helpottumiseen olisi kotona saavutettu työrauha. Tarkemmin eriteltynä toimistolla työrauhaa rikkoviksi tekijöiksi oli nimetty avotoimiston taustameteli ja työkavereiden keskeytykset työpäivän aikana. Seuraavaksi suurin syy tuloksen tekemisen helpottumiseen oli työmotivaation nousu, jota on tarkemmin käyty läpi aiemmin 3. kysymyksen kohdalla. Myös pidempien yöunien ja levollisemmän ympäristön myötä kohonnutta vireystilaa nostettiin sanallisissa vastauksissa.

Tavoitteisiin pääsemisen vaikeutumista puoltavat henkilöt olivat nimenneet yksimielisesti syyksi sen, että avun saaminen ongelmatilanteissa vaikeutuisi etätöön myötä. Yllättävän moni, 9 vastaajaa, sanoi ettei etätö vaikuttaisi tavoitteisiin pääsemiseen suuntaan tai toiseen.

4. Miten työskentely etänä vaikuttaisi henkilökohtaisiin tavoitteisiin pääsemiseen?

Vastaajien määrä: 31

	-2	-1	0	1	2		Yhteensä	Keskiarvo
Vaikeuttaisi huomattavasti	2	1	9	6	13	Helpottaisi huomattavasti	31	0,87

Kuva 5. Etätöön vaikutus työtulokseen.

Työyhteisön läsnäolon tärkeys

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka tärkeäksi työntekijä kokee työyhteisön fyysisen läsnäolon työhyvinvoinnin kannalta. Kuten aiemmin tässä työssä on todettu, osa ihmisistä kokee työyhteisön läsnäolon erittäin tärkeäksi ja täten oli syytä selvittää, kuinka suuri vaikutus sillä olisi päivittäisessä arjessa. Avoimessa kysymysosiossa haluttiin saada erilaisia näkökulmia yhteenkuuluvuuden tärkeydestä ja siitä, millä tavalla vaikutukset näkyvät.

Vastausasteikko numeroitiin välille 1-5, jossa 1 vastasi ei yhtään tärkeää ja 5 erittäin tärkeää. Vastauksien jakauma painottui asteikon yläpäähän, ja kaikkien vastanneiden keskiarvoksi saatiin 3,29. Tämä tarkoittaa työyhteisön fyysisen läsnäolon olevan työntekijöille melko tärkeää. Pelkästä jakaumasta ilmenee, että työyhteisön vaikutus henkilöstön työhyvinvointiin on suuri, jonka takia säännöllinen etätö sopisi suurimmalle osalle työntekijöistä paremmin kuin kokoaikainen etätö.

Avoimissa vastauksissa sosiaalinen kanssakäyminen ja me -henki olivat lähes jokaisen vastaajan kohdalla tärkeässä roolissa. Useissa vastauksissa oli huomioitu, että fyysinen läsnäolo on osittain todella tärkeää ja siitä ei oltu valmiita kokonaan luopumaan. Muut työntekijät koettiin suurena motivaattorina työpaikan arjen toimivuuden kannalta. Yhteenkuuluvuuden tunne oli koettu tärkeäksi myynnillisessä työssä ja ilman sitä työstä tulisi raskasta ja pakonomaista. Yhdessä vastauksista olikin selkeästi kuvailtu:

”Meidän työ ei ole pelkästään asiantuntijatyötä, mukana on myös myynti, jota tehdään fiiliksellä -> Tässä onnistuminen vaatii myös tiettyä me-henkeä ja yhteenkuulumisen tunnetta. Ei myöskään olla vielä riittävän pitkällä itseohjautuvassa kulttuurissa.”

Osittainen työyhteisön puuttuminen ei vahingoittaisi työyhteisön rakennetta tai sosiaalisia suhteita yhtä paljon, kuin siitä kokonaan luopuminen. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että kollegoita täytyy tavata ainakin kerran viikossa. Osittainen etätyömuoto vähentäisi työyhteisön fyysistä läsnäoloa jonkin verran, mutta sitä ei koettu ongelmaksi vastaajien keskuudessa. Työntekijät kokevat kuitenkin kollegoiden läsnäolon pääosin tärkeäksi, joten työnantajan kannattaa varautua etukäteen etätyön mahdollisiin negatiivisiin vaikutuksiin tältä osin.

5. Kuinka tärkeäksi koet työyhteisön fyysisen läsnäolon työhyvinvointisi kannalta?

Vastaajien määrä: 31

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
En yhtään tärkeäksi	2	2	13	13	1	Erittäin tärkeäksi	31	3,29

Kuva 6. Työyhteisön fyysisen läsnäolon tärkeys.

Työntekijöiden osaamistaso

Kuudennessa kysymyksessä pyrittiin kartoittamaan, minkä verran akuuttia apua työntekijät tarvitsevat työssään. Etätyöstä suoriutuminen edellyttää, ettei avun tarve olisi päivittäistä ja työntekijä pärjäisi mahdollisimman hyvin itsenäisesti. Vastauksissa verrattiin ristiin sitä, mitkä työntekijäryhmät kokevat pärjäävänsä pienimmällä avun tarpeella. Kysymyksen tavoitteena oli antaa toimeksiantajalle suuntaa antava arvio siitä, kuinka pitkän työssäoloajan jälkeen yrityksen työntekijä voisi siirtyä etätyöhön.

Vastaustaulukko oli jaettu 5 eri kohtaan. Vastausvaihtoehdot olivat: Ei koskaan, äärimmäisen harvoin, viikoittain, joka päivä ja useasti päivän aikana. Kaikki työntekijät vastasivat tarvitsevansa apua työssään joskus, joten ”en koskaan” -vaihtoehto keräsi 0% vastauksista. Äärimmäisen harvoin -vaihtoehto sai 14 vastausta, joka tarkoitti 45,1% vastanneista. Vastauksien vertailu osoitti, että eniten varmuutta oli pidemmän työkokemuksen omaavilla vastaajaryhmillä (yli 1,5 vuotta), mutta myös jotkut vähemmän aikaa yrityksessä työskennelleistä työntekijöistä koki pärjäävänsä melko itsenäisesti. Viikoittain

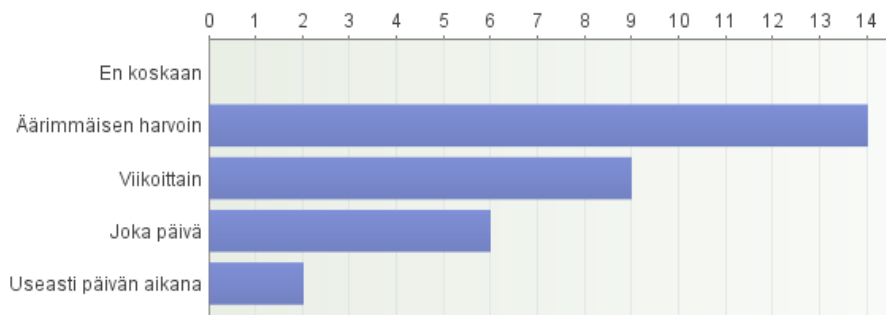
apua tarvitsevia oli 9, joka tarkoitti 29% vastanneista. Jakauma oli huomattavasti enemmän painottunut (0-12kk) työskennelleisiin työntekijöihin. Seuraavalla vastausvaihtoehdolla kartoitettiin päivittäin apua tarvitsevien työntekijöiden määrää. Edellä mainittu vastausvaihtoehto sai 6 vastausta, joka tarkoitti 19,4% vastanneista. Vastanneet olivat pääasiassa 0 – 6kk yrityksessä työskennelleitä. Useasti päivän aikana apua tarvitsevia oli vain 2, ja prosentuaalinen jakauma oli 6,5%.

Etätyötä olisi mahdollista toteuttaa sellaisten vastaajaryhmien kanssa, jotka kokevat tarvitsevansa apua mahdollisimman harvoin. Toimeksiantajan työssä työntekijä pystyy työskentelemään etänä, jos avun tarve on äärimmäisen harvaa tai maksimissaan viikoittaista. Nämä vastausvaihtoehdot keräsivät 74,2% vastaajista. Ristiin vertailussa selvisi, että yli 6kk työskennelleistä vastaajista vain yksi koki tarvitsevansa apua joka päivä, kun taas 0-6kk työtä tehneistä suurin osa tarvitsee akuuttia apua päivittäin. Etätyöhön siirtymisen edellytykseksi kannattaa siis määrittää uusille työntekijöille alkuun 6 kuukauden työkokemus toimistolla. Vastauksien satunnaisen hajonnan vuoksi työnantajan kannattaa kuitenkin aina muistaa henkilövalinnan tärkeys parhaaseen lopputulokseen päästäkseen.

6. Kuinka usein tarvitset lähitukea työssäsi?

Lähituella tarkoitetaan tässä kollegan tai esimiehen antamaa akuuttia apua ongelmaan, jota ei pysty itse muulla tavalla ratkaisemaan.

Vastaajien määrä: 31



Kuva 7. Työntekijöiden osaaminen.

Etätyön vaikutukset työssä jaksamiseen

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin ennako-odotuksia siitä, kuinka etätyöskentelyn vaikuttaisi työntekijöiden työssä jaksamiseen. Työntekijöiden uupumus on yritykselle haitallista tuloksen kannalta, ja vaikuttaa myös vahvasti sairaslomien määrään ja

vaihtuvuuteen. Kysymyksellä kartoitettiin odotuksia negatiivisista tai positiivisista vaikutuksista numeraalisesti ja lisäksi avoimella kysymyksellä sitä, mitkä tekijät näihin vaikuttaisi.

Vastausasteikoksi oli jälleen annettu -2 – (+2), jossa -2 tarkoitti erittäin negatiivista ja +2 erittäin positiivista vaikutusta. Kukaan vastanneista ei pitänyt etätyön mahdollista vaikutusta erittäin negatiivisena, ja vain yksi henkilö näki sen melko negatiivisena. Pääosin vastaajat olivat sitä mieltä, että etätyö auttaisi positiivisesti jaksamiseen. Työntekijöistä 83,9% oli sitä mieltä, että etätyö vaikuttaisi jaksamiseen positiivisesti tai erittäin positiivisesti. Pieni osa vastaajista, 12,9%, näki ettei etätyö vaikuttaisi mitenkään työssä jaksamiseen. Vastausjakama löytyy alta kuvasta 8.

Vastaajaryhmille oli kysymyksen jälkeen annettu avoin kenttä, jossa he saivat kertoa vielä tarkemmin, mitkä tekijät vaikuttaisivat jaksamiseen. Työmatka, perhe ja vapaa-ajan lisääntyminen nousivat useasti esille. Vastaajat olivat myös korostaneet, että etätyö keventäisi työpäivää esimerkiksi flunssan jälkeisten olotilojen aikana. Lähes jokainen vastaaja piti tärkeänä työn ja arjen yhteensovittamista. Myös vaihtelu toimiston ja etätyöpäivän välillä koettiin hyväksi jaksamisen kannalta.

”Ei siirtymistä työpaikalle, jolloin matkoihin ei kulu aikaa. Jos on vaikka flunssan jälkimainingeissa hieman voipunut olo, etätyöskentely keventäisi työpäivää. Välillä hiljainen ja keskeytyksetön ympäristö saa jaksamaan paremmin, kun saa omaa rauhaa.”

Etätyön vaikutus jaksamiseen koettiin myös muutamien vastanneiden kesken neutraalina. Tämä johtui siitä, että etätyö ei kyseistä vastaajaryhmää kiinnostanut.

7. Etätyöskentely vaikuttaisi työssä jaksamiseesi

Vastaajien määrä: 31

	-2	-1	0	1	2		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin negatiivisesti	0	1	4	10	16	Erittäin positiivisesti	31	1,32

Kuva 8. Etätyön vaikutus työssä jaksamiseen.

Työergonomia

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin sitä, kuinka hyvin työntekijät osaavat huolehtia omasta työergonomiastaan. Etätyössä tulee hallita työasennot sekä välineet niin, ettei työn tekemisestä koidu ongelmia myöhemmin. Työnantaja ei pysty valvomaan työasentoja ja -välineitä kotiympäristössä, joten toimeksiantajan on tärkeä ohjeistaa etätyöntekijöitä oikeanlaisesta työergonomiasta ongelmilta välttyäkseen.

Monivalintakysymyksen vastausjakauma löytyy alta kuvasta 9. Vastausasteikoksi asetettiin 1-5 niin, että 1 tarkoitti erittäin huonoa ja 5 erittäin hyvää. Monivalintakysymyksen tueksi oli annettu esimerkkejä siitä, mitä työergonomia käsittää. Vastaajista yksi henkilö osasi erittäin huonosti huolehtia työergonomiastaan. Melko huonosti -osioon vastasi 4 henkilöä ja neutraaliin saman verran. Etätyö vaatii omasta työergonomiasta huolehtimista ja edellä mainittuihin vastausvaihtoehtoihin vastanneiden henkilöiden ergonomiatietämystä on syytä parantaa, mikäli he etätyöhön siirtyisivät. Hyvin ja erittäin hyvin työergonomiastaan huolehtivia oli 22. Kaikista vastaajista 70,1% osasi huolehtia työergonomiastaan riittävän hyvin itsenäisesti ja loput 29,9% osasivat huolehtia siitä neutraalisti tai huonosti. Viime kädessä työntekijä itse on vastuussa työergonomiastaan, mutta huonosta sellaisesta kärsii sekä työntekijä, että työnantaja. Työnantajan on helppo antaa hyvää työergonomiasta koskeva ohjeistus etätyöntekijöille, mikä on suotavaa, jotta työntekijöiden vaikeilta fyysisiltä vaivoilta ja niiden aiheuttamilta turhilta kuluilta välttytään.

8. Kuinka hyvin osaat huolehtia omasta työergonomiastasi?

esim. oikeat työasennot, oikeanlaiset työvälineet (työtuoli, työpöytä) jne.

Vastaajien määrä: 31

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin huonosti	1	4	4	8	14	Erittäin hyvin	31	3,97

Kuva 9. Työergonomiasta huolehtiminen.

Etätyöhön siirtymisen esteet

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, mitä esteitä työntekijät näkisivät etätyöhön siirtymiselle. Uudet toimintatavat on räätälöitävä yrityskohtaisesti, ja tällä pyrittiin saamaan erilaisia näkökulmia mahdollisista ongelmista juuri toimeksiantajan tapauksessa.

Työntekijät olivat nostaneet useasti esille tietoturvan ja järjestelmien toimivuuden. Teknisen tietoturvan toimivuus työpaikan ulkopuolisessa verkossa, sekä tietosuojan toteutuminen ei-valvotuissa olosuhteissa nähtiin yleisimmin etätyön esteenä. Ajatuksia herätti erityisesti henkilötunnusten käyttö ympäristössä, jossa saattaa olla myös muita perheeseen kuuluvia ihmisiä. Tällaisissa tapauksissa työntekijän on huolehdittava, että pystyy työskentelemään niin, että tiedot pysyvät salaisina. Työntekijät olivat useasti pohtineet myös järjestelmien toimivuutta ja menettelyä mahdollisten ongelmatilanteiden kohdalla. Työnantajan on tärkeää luoda selkeät toimintaohjeet järjestelmävikojen varalta, jotta tilanteista päästäisiin yli ilman väärinkäsityksiä ja ajanhukkaa.

”Yrityksen täytyy sitoutua hankkimaan välineet etätyön mahdollistamiseksi (esim läppäri, nettiyhteys). Pelisäännöt selväksi ja tasapuolisuus kuntoon. Selkeät säännöt, minkä verran etätyötä saa tehdä ja milloin on kenenkin vuoro. Tiedon kulkeminen: Jos järjestelmät eivät toimikaan, kuka infoaa etätöissä olijaa ja millä tavalla. Missä tapauksissa etätyöntekijä on velvoitettu saapumaan työpaikalle.”

”tietoturva, asiakastietojen käsittely kotona "ei valvotussa tilassa"

”Tekniikka, GDPR, tietosuoja-asiat”

Moni epäili työntekijöiden valvonnan vaikeuden aiheuttavan ongelmia etätyön tekemiselle. Yleisesti etätyölle ei kuitenkaan nähty ylitsepääsemättömiä esteitä ja osa vastaajista ei nähnyt esteitä ollenkaan.

”Ei mitään ongelmia. Nykytekniikalla pitäisi olla varsin hyvin toteutettavissa.”

”...välillä muiden valvovien silmien alla työskentely myös erittäin hyvä asia”

Etätyön hyödyt

Kymmenennessä kohdassa työntekijöiltä selvitettiin avoimella kysymyksellä, minkälaisia hyötyjä etätyö heille tarjoaisi. Tutkimuskysymys oli jätetty kyselyn loppuun avoimeksi, koska työntekijöiltä toivottiin syventäviä ja erilaisia ajatuksia, kuin aikaisemmin strukturoitujen aiheiden myötä oli tullut ilmi. Kysymyksessä työntekijät olivat pohtineet vapaa-

ajan, työrauhan sekä työmatkojen lyhenemisen lisäksi myös työtaturmien väheneyttä. Työtaturmia uskottiin olevan vähemmän koska päivästä jätettäisiin työmatkat ja konttorilla toimiminen osittain pois.

”Enemmän omaa aikaa, ei siirtymistä työpaikalle - Ei riskiä työmatkatapaturmiin, kun etätyöpäivinä ei siirtymistä työpaikalle - Rauhallinen ja häiriötön työympäristö - Töitä jaksaisi tehdä paremmin pienessä flunssassakin.”

”stressitön ympäristö, päänsärky poistuisi, oma jaksaminen!”

Työntekijät kokivat etätyöhön siirtymisen pääsääntöisesti hyödylliseksi ja näkivät sen parantavan työntekoa ja työmotivaatiota. Yleisesti kysymykseen vastattiin samoilla asioilla, jotka tulivat ilmi jo motivaatioon ja jaksamiseen vaikuttavista tekijöistä aiempien kysymysten kohdalla.

Etätyön haitat

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastavuoroisesti, mitä haittoja työntekijät näkevät etätyön tekemisessä. Työntekijät olivat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että mahdolliset haitat liittyvät työyhteisön puuttumiseen ympäriltä. Akuutin avun saaminen tarpeen tullen vaikenisi huomattavasti ja myös yhteisöllisyyden häviämistä pelättiin.

”Haitat voisi liittyä suhteisiin työyhteisössä, jos olisikin kotona useammin. Avun saaminen vaikeutuisi varmasti myös.”

”työpaikalla fyysisesti oleminen on minulle myös tärkeä edes välillä”

”Esimiehen ja kollegojen fyysinen läsnäolo on iso apu työssä, jossa ongelmatilanteita tulee vastaan päivittäin. Lisäksi henkinen vertaistuki on voimakkaampaa kollegan istuessa oikeasti vieressä.”

Myös yrityksen mahdollisuuksia seurata työntekijöiden työsuoritusta epäiltiin. Etätyössä pystytäänkin seuraamaan työntekijää läsnäolon ja yleisen olemuksen sijaan vain tuloksien myötä. Alla poimintoja aiheesta:

”Jotku vois ottaa vähän liian lunkisti kun ketään ei kyttäämässä.”

”...tarvitsen tietynlaista piilossa olevaa kuumottelua ja motivointia esimiehiltä”

Työnantajan kannattaakin kiinnittää erityistä huomiota työnpaikan sosiaalisten suhteiden säilymiseen, etenkin kun kyseessä on myyntityö. Akuutin avun tarve on myös este etätöihin siirryttäessä, joten henkilövalintojen tärkeys korostuu.

Etätöiden johtaminen

Työnantajan ottaessa etätöiden käyttöön myös esimiehiltä vaaditaan uudenlaisia taitoja. 12. kysymyksessä selvitettiin, minkälaista johtamista tai ohjausta työntekijät toivovat etätöiden myötä esimieheltään. Kysymyksellä haluttiin kerätä etukäteen tietoa, jota lähiesimiehet, eli team supervisorit voisivat valjastaa käyttöönsä etäjohtamiseen siirryttäessä. Toimeksiantajalla ei ole ollut aiemmin etätöitä käytössä, joten myös etätöiden johtaminen on esimiehille uutta. Käyttämällä työntekijöiden odotukset hyödyksi pystytään myös etäjohtamisessa onnistumaan nopeammin. Kysymys oli avoin, jotta kaikki mahdolliset ideat pääsisivät kuuluviin.

Vastauksista selkeä enemmistö nosti esiin viestinnällisiä asioita, tarkemmin tavoitettavuutta ja etätöiden ajan tasalla pitämistä. Alla muutama poiminta vastauksista:

”Esimieheltä toivoisin hyvää viestintää sähköpostitse tilanteesta ja kampanjoista, muutenkin helposti tavoitettavissa esim. Skypen välityksellä.”

”Informaation (uutiset, uudet tuotteet, toimintatavat tms.) on kuljettava työntekijälle asti.”

”Esimies saattaa jäädä verrattain etäiseksi etätöissä. Tarvittaisiin keinoja varmistaa esimiehen tavoitettavuus ja "läsnäolo" myös omassa kotityöhuoneessa. Avokonttorimme ehdottomiin etuihin kuuluu se, että esimies istuu tiiminsä seassa ja on tavoitettavissa - tätä kautta kynnys konsultointiin pysyy matalana, kun ei tarvitse edes koputtaa toimiston oveen kysellen "voinko mahdollisesti häiritä?".”

Yleisesti haluttiin myös varmistaa, että apua on saatavilla sitä tarvittaessa. Tässä yksi poiminta:

”...Kynnys avunpyytämiseen ongelmatilanteissa saattaakin nousta, mikäli esimiestä pitäisi tavoitella aina etäviestimien kautta, joka pahimmillaan voi nostaa työssä tehtyjen virheiden määrää. Tämäkin lienee tosin mahdollista ehkäistä, mikäli löytyy keinot esimiehen riittävälle läsnäololle ja tavoitettavuudelle myös etätyössä. Vaihtoehtoisesti etätyömahdollisuus voisi olla toimivampi vaihtoehto ennen kaikkea kokeneemmille työntekijöille.”

Kyselyssä oli myös joitakin vastaajia, joiden mielestä etätyön myötä minkään ei tarvitse muuttua. Tämä saattaa johtua siitä, että suuri osa toimeksiantajan johtamisesta tapahtuu tälläkin hetkellä etäviestimiä käyttäen.

”Manpowerin johtaminen on muutenkin hyvin pitkälti etäjohtamista, joten sopii jo valmiiksi etätyökulttuuriin”

Työntekijän tarpeet etätyön suorittamiseksi

Viimeisessä kysymyksessä selvitettiin, mitä työntekijät tarvitsevat työnantajalta etätyön tullessa mahdolliseksi. Kysymyksen asettelu oli haastavaa, sillä vastauksissa haluttiin näkyvän sekä fyysiset, että aineettomat asiat. Vastaajat olivat kuitenkin ymmärtäneet kysymyksen oikein, ja vastauksissa näkyikin molempia.

Fyysisistä asioista luonnollisesti nousivat esiin työkone ja kuulokkeet, eli yleisesti työhön tarvittavat välineet. Nämä luvataan tarjota jo työssä aiemmin esitellyssä ManpowerGroupin etätyöohjeistuksessa. Lisäksi 6 vastaajaa olivat nimenneet vaatimukseksi työnantajan kokonaan tai osittain kustantaman internet-yhteyden. Saattaa myös olla, että lukuisissa vastauksissa nähdyt ”työhön tarvittavat välineet” sisältävät vastaajien mielestä myös internetin. Lisäksi muutama vastaaja kaipasi uutta järjestelmää tai järjestelyä, jolla apua saa tarvittaessa. Yllättävää oli, ettei kukaan vastaajista kaivannut itselleen työpisteeseen liittyviä asioita, kuten esimerkiksi työtuolia tai -pöytää.

”Riittävän nettiyhteyden opiskelijäkämppäni ja työhön kuuluvat laitteet + jonkinlainen uusi järjestelmä avun kysymiseen”

Aineettomista asioista nousi esiin päällimmäisenä työnantajan tavoitettavuus. Myös työnantajan luottamus työntekijää kohtaan, sekä selkeät ohjeistukset näkyivät muuttaman työntekijän vastauksista. Alla muutama vastaus, joissa aineettomia asioita oli otettu huomioon:

”Luottamusta ja mahdollisen etätyöskentelyyn tarkoitettun tietokoneen ja muut laitteet”

”Mikäli jotain kysyttävää ym tulee niin nopeasti vastauksia.”

”Riittävät työvälineet ja keinot tavoittaa sekä kollegat että esimies tarvittaessa, ilman että työympäristön yhteisöllisyys kärsii mittavasti - tiimityössä tiimin on oltava esimies mukaanlukien läsnä, varsinkin kun ongelmatilanteita tulee kokeneemmillekin vastaan miltei päivittäin.”

Työntekijöiden odotukset siitä, mitä työnantaja tarjoaa etätyön myötä ovat hyvin linjassa ManpowerGroupin etätyöohjeistuksen kanssa. Moni odotti työnantajan osallistuvan internet-yhteydestä koituviin kuluihin, mutta työntekijät olivat valmiita hoitamaan internet-yhteyden hankkimisen itse. Huoli työnantajan tavoitettavuudesta on noussut esiin niin tässä, kuin monessa aiemmassakin kysymyksessä, joten toimeksiantajan on syytä käyttää suunnitteluun aikaa viestinnän toteuttamisen osalta.

5 HAASTATTELU ETÄTYÖTIIMIN ESIMIEHELLE

Osana opinnäytetyöhön liittyvää kartoitusta suoritettiin haastattelu ManpowerGroup Contact Center Oy:n toiselle yksikölle, joka toimii eri asiakkuuden parissa. Kyseinen yksikkö on ottanut etätyön käyttöön vuonna 2013 osana toimintatapaansa. Haastattelun tavoitteena oli selvittää kokemuksen kautta ilmenneitä etätyön hyötyjä ja haittoja, mahdollisia ongelmakohtia, sekä ennen etätyön käyttöönottoa huomioitavia tekijöitä. Lisäksi oli tärkeää saada tutkittua etätyötiimin johtamista myös kokeneen esimiehen näkökulmasta.

Haastattelun kohteeksi valittiin yrityksen sisältä löytyvän toisen osaston tiimiesimies. Yritysten ottaessa uusia toimintatapoja käyttöön on olennaista soveltaa olemassa olevia teorioita ja ohjeistuksia juuri kyseisen yrityksen käyttöön. Haastateltu tiimiesimies on aloittanut työt nykyisessä yksikössään myyntineuvottelijana vuoden 2014 alkupuoliskolla ja saman vuoden marraskuussa hän siirtyi etätyötiimin esimieheksi. Haastattelun kohteena olevassa osastossa etätyö aloitettiin 2013-2014 välisenä aikana. Yksikön ydinliiketoiminta keskittyy vakuutusmyyntiin puhelimitse. Työntekijöiden työ on suoramarkkinointia puhelimen välityksellä toimeksiantajan kanssa samankaltaisia työvälineitä käyttäen, joten työnkuva on hyvin samankaltainen työn toimeksiantajan kanssa. Yksikössä on kaksi tiimiä, joissa kummassakin työskentelee 12-25 työntekijää. Yksi tiimi on jaettu toimistotyöhön ja etätyöhön, kun taas toinen pelkkään toimistotyöhön. Etänä työskentelevät henkilöt tekevät pelkästään etätyötä, mutta yksikkö on ottamassa käyttöön myös osa-aikaista etätyötä vuorottelupolitiikalla tilaongelmien vuoksi.

Haastattelu käytiin puheyhteydessä Skype -pikaviestintäohjelman välityksellä. Opinnäytetyön tekijöiden ja haastateltavan välimatkasta johtuen keskustelua ei päästy suorittamaan kasvotusten. Haastattelu tehtiin 24.7.2018 klo 17.00 ja sen kesto oli noin 1,5 tuntia. Keskustelun pohjalta muodostettu haastattelun kirjallinen versio toimitettiin haastatellulle henkilölle hyväksyttäväksi, jotta varmistuttiin haastattelun keskeisen sisällön pysyneen muuttumattomana. Haastattelu nauhoitettiin, jotta väärinymmärryksiltä vältyttiin.

Haastattelun runkona käytettiin viittä pääteemaa, jotka olivat:

- etätyön johtaminen
- työhyvinvointi
- välineet ja järjestelmät

- tietoturva
- vinkit aloittaville etätyötiimeille.

Etätyön johtaminen

Pääsääntöisesti etätyön johtaminen oli onnistunut hyvin. Haastateltavan mukaan onnistunut etätyön johtaminen alkaa jo etätyöntekijöiden valinnasta, ja onkin tärkeää osata kartoittaa valittavan henkilön soveltuvuus työtehtävään. Tiimies mies mainitsi työntekijän tuntemisen olevan tärkeä tekijä henkilövalinnan kannalta. Etätyön suorittaminen edellyttää oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta siihen valituilta työntekijöiltä.

Johtamisen kannalta ongelmia oli havaittu työntekijöiden tasapuolisessa kohtelussa, koska työntekijät työskentelevät eri paikoissa. Myyntikilpailuja ja muita yhteisiä tapahtumia on hankala järjestää, sillä etä- ja toimistotyöläiset eivät työskentele samassa tilassa. Etätyöntekijät olivat huomauttaneet saavansa vähemmän ”kaikkea kivaa”, kun toimistolla esimiehen välittömässä läheisyydessä ovat. Haastatellun henkilön sanoin kaikkea täytyy oppia miettimään kahden erilaisen ryhmän kannalta. Toisaalta etätyö on aina työntekijän oma valinta, ja kaikki tietävät, että täyttä tasapuolisuutta on mahdoton saavuttaa.

Ongelmia on yksikössä ratkottu olemalla työntekijöihin päivittäin yhteydessä ja keräämällä työntekijöiltä aktiivisesti palautetta. Yhteiset aamustartit muutaman kerran viikossa auttoivat ongelmien ehkäisemisessä. Kerran viikossa pidettiin vielä pidempi yhteispalaveri, jossa kuunneltiin muiden työntekijöiden puheluita ja lisäksi pyrittiin parantamaan muita kehityskohteita. Yksikkö pitää myös kerran kuukaudessa kahdenkeskisen keskustelun työntekijän ja tiiminvetäjän välillä, jossa selvitetään työntekijän kuulumisia, jaksamista, tulostavoitteita ja muita yleisiä asioita. Ongelmatilanteiden tullessa on haastateltavan henkilön mielestä äärimmäisen tärkeää, että esimies pyrkii olemaan aina tavoitettavissa ja se onkin kaiken perusta.

Haastatellun yksikössä etätyössä negatiivista kehitystä osoittavat henkilöt kutsutaan toimistolle takaisin tehovalmennukseen. Koulutuksella pyritään korjaamaan asioita, joita etänä on ollut vaikea hoitaa.

Etätyön johtamisen tärkein muistisääntö on seurata tiimien ja työntekijöiden toimintaa jatkuvasti, jotta suuremmilta ongelmilta vältytään. Työntekijöille tulee myös luoda ilmapiiiri, jossa hankalissakin tilanteissa saa nopeasti apua, kunhan muistaa olla itse aktiivinen.

Työhyvinvointi

Työhyvinvointia yksikössä on seurattu aiemmin mainituissa kuukausittain pidettävissä keskusteluissa, joissa kartoitetaan tulostavoitteiden lisäksi myös työntekijän yleistä tyytyväisyyttä, huolia ja murheita. Viikoittaiset palaverit auttavat kartoittamaan yleisiä ongelmia ja ennaltaehkäisemään niiden syntymistä. Kaikille työntekijöille teetetään myös organisaation tasolla ”Pulssi-kysely”, jolla mitataan sen hetkistä työhyvinvointia useita kertoja vuodessa.

Etätyö- ja toimistotyöntekijöiden työhyvinvoinnin eroja ei ollut tutkittu, mutta tiimiesimiehen mielestä näkyviä eroja on olemassa.

Tuntuu siltä, että etätyöntekijät ovat tyytyväisempiä kuin toimistotyöntekijät, koska työnantaja on antanut tällaisen mahdollisuuden ja tätä työntekijät ovat halunneet. Toimistolla työntekijät ovat eri ikäluokista ja välillä tästä syystä syntyy ristiriitoja. Meluhaitat ovat olleet myös suuri kuorimittava tekijä monelle.

Työergonomiasta huolehtiminen on jokaisen etätyöntekijän omalla vastuulla. Etätyöntekijöille tehdään ohjeistukset johtajien ja tiimivetoajien toimesta ja tarvittaessa neuvotaan vielä tarkemmin, kuinka toimitaan. Etätyöläisiltä pyritään myös tiedustelemaan työpisteistä ja siitä, miten niihin on panostettu. Työterveys avustaa myös mahdollisilla kotikäyneillä tarpeen vaatiessa. Olennaisia eroja toimiston ja etätöyön välillä ovat työnantajan tarjoamat työpisteet ja niihin liittyvät säätöasetukset, esimerkiksi sähköpöydät. Etätyöläisille työnantaja ei kustanna työpisteen välineistöä.

Etätyö on vaikuttanut työntekijöihin tiimiesimiehen mukaan pääasiassa positiivisesti. Etätyömahdollisuus on lieventänyt stressiä ja työntekijät ovat sanoneet työmatkojen poistamisen sekä ajansäästön olevan merkittäviä tekijöitä työhyvinvoinnin kannalta. Yhteisöllisyyden puute on ollut joissain määrin lievä huolenaihe, mutta se ei ole koitunut suureksi ongelmaksi oikeiden henkilövalintojen myötä.

Tietoturva

Tietoturvaan liittyvät riskit korostuvat etätöyössä, ja niin kuin aiemmin luvussa 3.1 käytiin läpi, toimeksiantajan tietoturvallisuuden puutokset olisivat riski myös operaattoriasiakkaalle. Tämä on ollut yksi työn toimeksiantajan suurimmista esteistä siirtyä jo aiemmin etätöyöhön, joten haastateltavalta selvitettiin, miten heidän yksikössä tietoturva-asiat on etätöyössä järjestetty.

Haastattelun esimiehen mukaan loppuasiakkaiden tietojen käsittelyä ei pystytä todellisuudessa koskaan valvomaan läpikotaisin. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että työntekijä tietää, miten asiakasmateriaaleja säilytetään ja käytetään. Loppukädessä vastuu ohjeistuksen noudattamisesta on kuitenkin työntekijällä itsellään.

Haastattelun kohteena olevan henkilön yksikössä sääntönä on, että etätöitä on tehtävä yksityisessä tilassa, jossa tietoturvamääräykset täyttyvät. Myös kaiken informaation on säilyttävä yhdessä, suojatussa paikassa. Töitä ei voi siis tehdä esimerkiksi julkisilla paikoilla. Lisäksi työnantajan on aina tiedettävä etukäteen, missä työntekijä milloinkin töitä tekee. Etätöitä on mahdollista tehdä oman kodin ulkopuolella, esimerkiksi mökillä, kunhan työnantaja on paikan hyväksynyt ja aika työn suorittamiselle on tiedossa. Työntekijällä ei tarvitse olla omaa työhuonetta, vaan töitä on mahdollista tehdä myös samassa tilassa muiden asunnossa olijoiden kanssa. Tietosuojan pitää kuitenkin tällöinkin toteutua, eli tietokoneelle ei saa olla pääsyä muilla, kuin työntekijällä itsellään. Asiakkaan arkaluontoisia tietoja, kuten henkilötunnuksia ei saa sanoa ääneen, ettei nämä kuulu muille asunnossa olijolle. Puhelut pitää puhua kuulokkeita käyttäen, jotta asiakkaan ääni ei kuulu muille.

Esimieheltä selvitettiin myös uuden EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, eli GDPR:n, käyttöönoton vaikutuksia tietosuoja-asioihin. Haastattelussa selvisi, ettei minkään tarvinnut muuttua yksikön toimintatavoissa, sillä ManpowerGroup Contact Centerin ohjeistukset ovat jo ennen GDPR:n soveltamisen aloitusta vastanneet uutta määräystä. Asiakkaan tietoja ei suljetussa toimistossakaan talleteta fyysiseen muotoon. Muutenkin henkilötiedot ja muut arkaluontoiset tallenteet poistetaan, kun niitä ei enää tarvita.

Etätyössä korostuu luottamus työnantajan ja työntekijän välillä myös tietoturva-asioiden osalta. Toisaalta kukaan ei pysty toimistotyössäkään täysin valvomaan, mitä työntekijät tiedoillaan tekevät. Haastattelun mukaan yhtä tärkeää on tietenkin myös luotto henkilötietoja jakavien yritysten välillä, joten tietoturvasta ja sen toimivuudesta käydään keskinäistä keskustelua jatkuvasti.

Välineet ja järjestelmät

Työnantaja tarjoaa etätyöntekijöille tietokoneen, kuulokkeet sekä hiiren. Työntekijä on itse vastuussa työpisteestä ja työtilan sisustuksesta. Etätyöläisille ei kustanneta internet-yhteyttä kokonaan, sillä vaihtelu on alueittain erittäin suurta. Etänä työskenteleville maksetaan kuitenkin kuukausittain kiinteää, kaikille sama summa internetin kustannuksiin. Tietokoneen telakoita ja erilaisia rannetuettuja hiirimattoja on myös tarjottu, jos työntekijä

näkee ne tarpeelliseksi. Mikäli työntekijä tarvitsee muita lisävälineitä, kuten esimerkiksi näyttöä, on tämä itse hankittava.

Jos etätyöntekijän työntekopaikalla on esimerkiksi kaapelitöitä tai nettikaapeliremonttia, täytyy sopimuksessa selkeästi eritellä, kuinka toimitaan. Työntekijöitä on ongelmatilanteissa ohjattu konttorille työskentelemään, mikäli yhteydet kotona eivät toimi. Jos työntekoa ei voida esimerkiksi järjestelmävioloista johtuen jatkaa toimistollakaan, on työaika palkallista myös viankorjausaikana.

Tiimiesimiehen mukaan suurempia ongelmia välineistön kanssa ei ole havaittu. Ongelmia on ollut tietokoneiden kanssa silloin tällöin, ja näissä tapauksissa työntekijä on jouduttu kutsumaan toimistolle. Välillä on havaittu ongelmia myös koti- ja työtoimistojen välillä, sillä koneeseen jää tiedostoja auki, joita ei pysty käsittelemään muualla kuin sisäisessä verkossa.

Yhden kerran kone on hajonnut ja on jouduttu hankkimaan uusi tilalle. Kun veivataan koti- ja toimistoväliä, niin kone meni sekaisin. Excel ongelmat ovat myös tulleet esille, kun jättää ne toimistolla päälle eikä sulje.

Pääasiassa IT-tuki on hoitanut ongelmat etänä moitteettomasti. Työntekijä on saanut myös uusia välineitä toimistolta, mikäli esimerkiksi kuulokkeet ovat hajonneet.

Ohjeita uusille aloittaville etätyötiimeille

Tutkimuksessa haluttiin hyödyntää kokeneen etäjohtajan kokemusta ohjeiden muodossa tuleville etätyön esimiehille. Haastateltavalta kysyttiin vinkkejä toimeksiantajan tiimiesimiehille, jotta uuden toimintatavan käyttöönotto sujuisi heidän osaltaan mahdollisimman mutkattomasti.

Haastatellun mukaan henkilöiden sopivuus etätyöhön on äärettömän tärkeää, ettei ”esimies ole pulassa”. Valintavaiheeseen on panostettava ja valintakriteerit tulee suunnitella todella hyvin. Kriteerit etätyöhön siirtymiseen on hyvä määrittää valmiiksi, jonka lisäksi työntekijän kanssa kartoitetaan yhdessä, onko etätyö juuri hänelle sopiva vaihtoehto. Esimerkkejä valintakriteereistä voivat olla muun muassa työkokemus ja työtulokset.

Aikataulutus ja valmennuksien järjestäminen ovat ehdottoman esimiestyön onnistumisen kannalta. Etätyöntekijöille on tärkeää selventää minkälaisissa ongelmatilanteissa ja asioissa mitäkin viestintävälinettä käytetään.

Jos skypessä ei olisi mitään sääntöjä, niin viestejä tulisi järjetön määrä. Täytyy rajata tiimiläisten kanssa, minkälaisissa asioissa mitäkin viestintäkanavaa käytetään.

Selkeä ohjeistaminen teknisistä ongelmista kannattaa hoitaa sähköpostin välityksellä koko tiimille, ettei samasta asiasta tulisi montaa yhteydenottoa. Työntekijöiltä on tärkeää kerätä palautetta ja pyrkiä toteuttamaan ehdotettuja ratkaisuja.

Tiimiesimies halusi myös kertoa vinkkejä etätyöntekijöille työssä onnistumiseen:

Aktiivisuus ja asennoituminen. Muista, että sinua ei ole unohdettu. Täytyy ottaa itse asia puheeksi, jos kokee avun tarvetta. Vaikeissa asioissa heti esimieheen yhteys! Oma aktiivisuus kunniaan!

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän työn tavoitteena oli kartoittaa etätyön käyttöönottoon liittyvät tärkeimmät tekijät ja antaa tämän jälkeen toimeksiantajalle toimintaohjeet etätyön käyttöön ottamiseksi. Selvitys laadittiin käyttäen aineistona olemassa olevaa kirjallisuutta ja tutkimuksia, kyselytutkimusta toimeksiantajan työntekijöille ja haastattelua kokeneelle etätyön johtajalle työnantajaorganisaation sisällä. Etätyön käyttöönoton kannalta tärkeimmät tekijät selvitettiin aiempien tutkimusten ja teorian pohjalta. Kyselytutkimuksella pystyttiin selvittämään etätyön vaikutuksia toimeksiantajayritykseen tekijöiden pohjalta. Haastattelulla saatiin lisää toimintaohjeita etätyön käyttöönottoa varten.

Etätyön vaikutukset

Luvussa 4 analysoidun kyselytutkimuksen myötä selvisi, että työntekijöistä yli 80% odottavat etätyön vaikuttavan positiivisesti työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen. Tehokkuus ja myyntitulokset nousisivat yli puolella työntekijöistä ja alle 10%:lla ne laskisivat. Teoriaosuudessa on todettu etätyön olevan rekrytointivaltti ja mahdollistavan henkilöstömäärän kasvua pienemmillä kustannuksilla. Etätyön myötä päästäisiin siis niin sanottuun win-win-tilanteeseen, jossa sekä työntekijät, että työnantaja voittavat. Työssä suoritussa haastattelussa lisättiin, että työntekijöiden tyytyväisyyteen ja sitä kautta tulokseen tuntuu vaikuttavan työnantajan luottamus työntekijöihin. Työntekijät tuntevat olonsa luotetuiksi jo siitä, että etätyömahdollisuutta tarjotaan. Tutkimustulokset tukevat etätyöstä aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja olemassa olevaa teoriaa, joita tässäkin työssä on tuotu esiin.

Toimeksiantajan tapauksessa ainoana työhyvinvointiin liittyvänä haasteena nousi esiin työyhteisön fyysisen läsnäolon puute etätyössä. Tämä todettiin kaikissa työssä käytetyissä tietolähteissä, ja kyselystä selvisikin, että pääosin työntekijät pitävät samassa tilassa työskenteleviä kollegoitaan todella suurella arvolla. Osittain tämä johtuu avun saamisen helpoudesta, mutta yleisesti myös kahvitaukokeskusteluja ja yleistä toimiston ilmapiiriä arvostettiin myyntityössä. Toimeksiantajan kannattaa kiinnittää huomiota työyhteisön yhteishengen säilymiseen, vaikka ottaakin käyttöön osittaisen etätyön. Haastattelulta etätyöjohtajalta saatiin ohjeeksi, että on muun muassa tärkeää ottaa etä- ja toimistotyöntekijät huomioon kaikessa yhtenä tiiminä, jotta yhteisön ”me-henki” säilyy. Lisäksi on tärkeää tavata säännöllisesti koko tiimin kanssa niin vapaa- kuin työajallakin.

Edellä mainitut etätyön vaikutukset on erittäin oleellista selvittää ennen etätyön käyttöönottoa. Onnistuneeseen käyttöönottoon tarvittava esiselvitys haluttiin tehdä toimeksiantajalle valmiiksi. Tämän opinnäytetyön myötä voidaan todeta, että etätyön käyttöönotto toimeksiantajalla kannattaa. Työntekijät selkeästi odottavat, että työn organisointi monipuolistuisi ja etätyö tulisi käyttöön. Myös työntekijöiden tuottavuuden voidaan odottaa paranevan pitkällä tähtäimellä.

Etätyön käyttöönotto

Etätyön käyttöönotto on yritykselle suuri muutos, joka tulee suunnitella läpikotaisesti. Takaiskuihin ja odottamattomiin tilanteisiin täytyy varautua etukäteen, sekä koko prosessiin täytyy käyttää aikaa. Tämän opinnäytetyön myötä pystytään antamaan toimeksiantajalle toimintaohjeita, joiden avulla etätyön käyttöönotto sujuisi mahdollisimman onnistuneesti.

Etätyön käyttöönotto vaatii onnistuakseen ensin testiryhmän, jonka avulla voidaan viimeistellä oikeat toimintaperiaatteet ja käytännöt. Testiryhmää rakennettaessa kannatta valita halukkaista mahdollisimman erilaisia työntekijöitä. Yritys saa näin hyvän kuvan etätyön vaikutuksista eri lähtökohtaisiin ihmisiin ja pystyy rikkomaan ennakoasenteitaan. Vaikka työnkuva pysyy etätyössä samana, moni asia sekä työntekijöiden, että työnantajan arjessa muuttuu eikä vaikutukset ole kokonaan ennustettavissa. Testiryhmältä kannattaa kerätä palautetta korostetun usein. Etätyötä kannattaa kokeilla testiryhmällä tarpeeksi pitkään, jotta etätyön vaikutukset tuloksiin pystytään erottelemaan normaalista tuloksien vaihtelusta.

Yrityksen täytyy investoida laitehankintoihin ja lisäksi odottamattomiin ongelmiin on syytä varautua myös budjetoinnin osalta, kun etätyö otetaan käyttöön. Työnantaja tarjoaa työntekijöille työn suorittamiseen tarvittavat tekniset välineet. Myös tietoliikennekustannuksiin on syytä osallistua säännöllisessä etätyössä, niin kuin etätyön puitesopimuskin ohjeistaa. Kyselyn mukaan moni työntekijä myös odottaa työnantajan tarjoavan internet-yhteyden. Jotta ManpowerGroup Contact Center Oy:n linja pysyy yhteneväisenä ja läpinäkyvänä, kannattaa korvaus tarvittavasta internet-yhteydestä sopia saman suuriseksi kuin tässä työssä haastatellun esimiehen yksikössä. Turhilta kustannuksilta välttyäkseen työnantajan kannattaa lähteä etätyöhön maltillisesti ja määrittää aloittavien etätyöntekijöiden määrä tarpeeksi pieneksi, ettei laitteisiin investoida liikaa heti alussa. Edellisessä kappaleessa mainittu testiryhmän käyttö on siis erittäin suotavaa myös kustannusten osalta. Etätyön myötä toimeksiantaja tulee myös mitä luultavimmin kohtaa-

maan uusia työn suorittamiseen liittyviä ongelmia. Yritykselle koituu vähemmän kustannuksia, jos ongelmat kartoitetaan ja ratkaistaan jo pienemmän testiryhmän avulla, eikä vasta virallisen suuremman volyymin käyttöönoton jälkeen.

Etätyöntekijöiden valinnan tärkeyttä etätyön onnistumisen ja maksimaalisen hyödyn saavuttamisen kannalta ei voida ylikorostaa. Teoriaosuudessa esitellyssä Ctripille toteutetussa tutkimuksessa huomattiin, että oikeilla henkilövalinnoilla ja niiden seuraamisella pystyttiin tuplaamaan etätyön positiivinen tulosvaikutus. Myös haastateltu esimies kertoi henkilövalinnan olevan avain onnistuneeseen etätyöhön. Etätyöhön siirtymisen pitää olla työntekijöille ja työnantajalle vapaaehtoista, mutta tietyt valintakriteerit täytyy olla määritettynä ja niiden on syytä olla samat kaikille. Kyselytutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden osaamistason suhdetta heidän ajalliseen työkokemuksensa. Alle puoli vuotta työskennelleistä selkeä enemmistö ei osannut töitään tarpeeksi hyvin etätöitä suorittaakseen, kun taas yli puoli vuotta töitä tehneistä kaikki paitsi yksi vastasi tarvitsevansa akuuttia apua tarpeeksi harvoin. Etätyöläisen valinnan pitää olla vapaaehtoista jo etätyön puitesopimuksen mukaan ja siitä on syytä neuvotella jokaisen työntekijän kanssa erikseen, mutta yrityksen kannattaa määrittää yleinen 6 kuukauden pohjakokemus toimistolla ennen etätyökeskusteluihin pääsyä. Etätyö vaatii haastattelun mukaan työntekijältä oma-aloitteisuutta, aktiivisuutta, ongelmanratkaisukykyä ja oikeaa asennoitumista. Työntekijän on myös kyettävä tekemään töitä ilman työkavereiden läsnäoloa antamatta sen vaikuttaa työn tekemiseen negatiivisesti. Toimeksiantajan kannattaa ottaa nämä asiat huomioon arvioidessaan etätyöhön siirtyjän soveltuvuutta työmuotoon. Tärkeä huomion arvoinen seikka on, ettei työntekijän nykyisellä tulostasolla ole huomattu olevan vaikutusta siihen, miten hänen tuloksensa kehittyy etätyössä.

Johtaminen toimeksiantajan työssä tapahtuu jo valmiiksi etäviestimiä hyödyntäen, joten johtamiskanavat eivät ole tiimiesimiehille uusia. Etäjohtamisessa korostuu kuitenkin tiettyjä asioita, joita toimeksiantajan Team Supervisorien on syytä ottaa huomioon. Kyselytutkimuksessa työntekijät toivoivat esimiehiltä ennen kaikkea hyvää tavoitettavuutta ja informaation kulkua työntekijöille asti. Työntekijät olivat huolissaan, etteivät he pysy ajan tasalla toimiston ulkopuolella työskennellessään. Haastattelussakin korostettiin työntekijöiden kohtelun tasapuolisuutta, ja haastateltu mainitsikin tämän olevan yllättävä haaste esimiehelle etätyön alkaessa. Esimiehen täytyy osata ottaa kaikessa myös kotona työskentelevät huomioon, vaikkei näekään heitä kasvotusten sillä hetkellä. Haastattelun esimiehen mukaan tavoitettavuus on kaiken perusta. Jotta esimies ei kuitenkaan huku yhteydenottoihin, on viestintään määritettävä omat kanavansa eri tilanteille. Kanavat pitää

olla kaikille etätyöntekijöille selkeät. Työntekijöiltä on myös tärkeää kysyä palautetta tarpeeksi usein, sillä etätyöntekijöiden yleistä ilmapiiriä on paljon vaikeampi arvioida, kuin toimistotyöntekijöiden. Työntekijöiden seuranta on muutenkin etätyössä tehtävä konkreettisten mittareiden perusteella, sillä työntekijää ei voida arvioida läsnäolon perusteella. Etätyön testiryhmään kannattaa nimittää alaisia jokaisen tulevan etäjohtajan tiimistä, sillä myös jokaisen esimiehen on hyvä totuttautua etätyön johtamisen kulttuuriin ennen varsinaista etätyön aloitusta.

Koska etätyössä väistämättä nähdään työyhteisöä kasvotusten vähemmän ja yksinäisyyden tunnetta on vältettävä, on työnantajan intressien mukaista mahdollistaa työntekijöiden sosiaalisten suhteiden säilyminen. Yksinäisyyden tunne oli muun muassa Bloomin tutkimuksen mukaan yksi suurimmista syistä joidenkin etätyöntekijöiden tasaisen tuloskehityksen kääntymiseen laskusuuntaiseksi ajan myötä. Kyselytutkimuksen mukaan toimeksiantajan työntekijät näkevät kollegoidensa läsnäolon tärkeänä, joten keinoja työyhteisön yhteneväisyyden säilymiseen kannattaa miettiä huolella. Työntekijöille on suotavaa järjestää yhteisiä palavereja säännöllisin väliajoin, viestintä tiimin kesken pitää olla tasapuolista ja vahvaa me-henkeä kannattaa pyrkiä säilyttämään esimerkiksi tiimien kesken kilpailemalla. On tärkeää, että työntekijät kokoontuvat välillä samanaikaisesti toimistolle etätyöstä huolimatta, ja järjestettyjen vapaa-ajan aktiviteettien tärkeys korostuu.

Kuten työn teoriaosuudessa on esitelty, etätyön käyttöönotto vaatii myös sopimusteknisten asioiden läpikäyntiä. Toimeksiantajan on informoitava kaikkia etätyön aloittavia työntekijöitä etätyön käyttöönotosta ja keskeisistä ehdoista. Järkevin tapa hoitaa informointivelvollisuus ja puitesopimuksen ohjeistamat asiat kuntoon on tehdä jokaisen etätyöntekijän kohdalla etätyösopimus, josta selviää myös työsopimuslaissa määrätyt asiat. Selkeyden ja tasa-arvoisuuden vuoksi kaikkia koskevat etätyön pelisäännöt ovat tärkeää olla olemassa. Etätyöhön siirtymisen pitää aina olla vapaaehtoista.

Etätyön onnistumisen kannalta tärkeimpiä elementtejä on hyvin suunniteltu vaikutuksien seuranta. Kuten tässä työssä on aiemmin esitetty, etätyön toimivuutta on lähes mahdollista täysin ennustaa. Parhaisiin tuloksiin päästään optimoimalla toimintatapoja ja henkilövalintoja seurannan myötä saadun informaation perusteella. Seuranta kannattaa tehdä ja palautetta kerätä käytännössä koko ajan, ja suurempi etätyön kehityskatsaus kannattaa aikatauluttaa esimerkiksi joka kvartaalille, jottei kehityskäyrä katkea tai käänny negatiiviseen suuntaan.

Etätyön pelisäännöt

Tämän työn teoriaosuudessa on painotettu yhteisten etätyön puitteiden olemassaolon tärkeyttä. Näitä puitteita kutsutaan työssä myös yleisesti ”etätyön pelisäännöiksi”. Tämän alaotsikon alle on muodostettu opinnäytetyön tekijöiden alustava ehdotelma niistä toimeksiantajan käyttöön.

Pelisäännöt:

- **Etätyöhön siirtyminen on aina vapaaehtoista.**
- **Etätyötä tehdään ennalta sovitusti 2-3 päivää viikossa.**
- **Etätyöt aloittaakseen työntekijän on pitänyt työskennellä ensin 6 kuukautta toimistolla.**
- **Etätyöhön soveltuvuus arvioidaan yksilökohtaisesti jokaisen halukkaan työntekijän kohdalla.**
- **Etätyöstä kirjoitetaan etätyösopimus. Etätyön tekeminen voidaan lopettaa koska vain sekä työnantajan, että työntekijän aloitteesta sopimuksessa määritetyllä irtisanomisajalla.**
- **Etätyöntekijöiden ja toimistotyöntekijöiden kohtelu on mahdollisimman tasapuolista. Työnkuva, tavoitteet ja palkkaus eivät eroa toisistaan.**
- **Työnantaja antaa kaikille etätyöntekijöille toimintaohjeet tietoturvallisuuden huolehtimiseen ja työntekijä sitoutuu noudattamaan niitä.**
- **Työnantaja antaa etätyöntekijöille oikeaan työergonomiaan liittyvän ohjeistuksen.**
- **Työnantaja antaa selkeän ohjeistuksen työntekijöille siitä, miten erilaisissa vikatilanteissa toimitaan.**
- **Työnantajan on aina tiedettävä, missä työtä fyysisesti suoritetaan.**
- **Työnantaja vastaa työn suorittamiseen vaadittavien laitteiden hankinnasta ja huollosta (kannettava tietokone ja puhelinlaite). Internet-yhteyden kuluihin yritys osallistuu sovitusti.**

7 POHDINTA

Työn suunnitellun tavoitteen voidaan todeta täyttyneen melko hyvin. Selvityksessä käytetyt tietolähteet olivat työn kannalta olennaisia. Työstä olisi voitu tehdä moniulotteisempi, mikäli tietolähteitä olisi käytetty laajemmin. Valmis kartoitus tukee työnantajan aikaisempia odotuksia etätyön vaikutuksista ja laajentaa näkemystä niihin vaikuttavista tekijöistä. Työn voidaan olettaa tuovan esiin myös asioita, joita toimeksiantaja ei ole aiemmin ottanut huomioon. Kartoituksen avulla Turun toimipisteen on helpompaa ottaa etätyö käyttöön, sillä tarvittavat taustatiedot etätyön vaikutuksista ja toimintaohjeet käyttöönottoon ovat jo olemassa. Etätyön vaikutukset yritykseen ja työntekijöihin riippuu paljon työkuvasta, ja käyttöönoton onnistumiseen vaikuttavat tekijät ovat yrityskohtaisia. Tämän tutkimuksen tuloksia ei voida sellaisenaan yleistää muihin yrityksiin, mutta ManpowerGroup Contact Center Oy:n muut toiminnot voivat soveltaa niitä käyttöönsä. Samalla alalla toimivat yritykset voivat pitää tuloksia suuntaa antavina, mutta selvitys kannattaa joka tapauksessa teettää kohdeyritykselle erikseen.

Tutkimusmenetelmänä käytetty kyselytutkimus koettiin oikeaksi metodiksi tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Olemassa olevan teorian ja yrityksen lähtötilanteen pohjalta tehtiin kysely, joka oli pääosin onnistunut. Muutamaa kysymystä olisi voitu tarkentaa, tai ne olisi voitu jättää pois. Vastaajat vastasivat osaan kysymyksistä samalla tavalla kuin olivat aikaisempiin kohtiin vastanneet. Myös työssä toteutettu haastattelu toi lisäarvoa kartoitukselle. Haastattelun tarkoituksena oli saada kokemuksen kautta kehittyneitä näkökulmia etäjohtamiseen ja etätyöhön sitä tehneeltä esimieheltä. Teemojen pohjalta toteutettu haastattelu oli menetelmänä hyvä, sillä tutkimuksen tekijät halusivat käyttää haastateltavan omia ja yllättäviäkin näkemyksiä mahdollisimman laaja-alaisesti. Strukturoidummalla rakenteella vastauksia olisi saatu vain kysymyksiin, joita osattiin jo ennalta kysyä.

Alustavassa suunnitelmassa työhön sisällytettiin etätyön käyttöönoton kustannuslaskelma, mutta siitä luovuttiin koska se olisi jäänyt irralliseksi työn kokonaiskuvaan ajatellen. Tarkkoja etätyöstä koituvia yksikkökustannuksia oli vaikea selvittää ja kokonaiskustannukset ja -säästöt riippuvat etätyön käyttöönoton laajuudesta. Käyttöönottoon liittyvät kustannuksiin vaikuttavat tekijät on esitelty työn teoriaosuudessa ja johtopäätöksissä, mutta laskelmaa ei edellä mainituista syistä tehty. Myös tarkempi käyttöönoton aikataulu

ja yksilöity toimintasuunnitelma jäivät työstä pois jo suunnitteluvaiheessa, sillä toimeksiantajan lisäksi etätyön mahdollistamisesta päättää myös asiakasyritys.

Luonnollisena jatkotutkimuskohteena tämän työn jälkeen voidaan pitää osittaisen etätyön käyttöönoton vaikutuksia. Tässäkin työssä on esitetty, ettei etätyö aina onnistu parhaalla mahdollisella tavalla heti käynnistettäessä ja optimaalisiin tuloksiin päästäkseen on työnantajan tehtävä jatkuvaa seuranta. Tätä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi kvartaaleittain. Olisi mielenkiintoista tietää, kuinka paljon etätyö on vaikuttanut työntekijöiden työhyvinvointiin ja tulokseen, sekä yrityksen tuottavuuteen.

LÄHTEET

Bloom, N.; Liang, J.; Roberts, J. & Ying, Z.J. 2015. Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. Saatavilla <https://www.nber.org/papers/w18871.pdf>.

DrayTek. 2018. Introduction to DrayTek VPN Overview. Viitattu 14.09.2018. <https://www.draytek.co.uk/information/our-technology/vpn-overview>.

Etätyötä koskeva puitesopimus. 2012. Saatavissa https://www.akava.fi/files/465/Etatyon_puitesopimus.pdf.

Fried, J. & Hanson, D. H. 2014. Etänä - toimistoa ei tarvita. Kauppakamari.

Helle, M. 2004. Etätyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

ICT-alan työehtosopimus toimihenkilöille. 2018. Saatavilla https://www.proliitto.fi/sites/default/files/Tessit/ict-alan_toimihenkiloiden_tes_2017-2020.pdf.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä : laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä : Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2014.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.03.2007/334. Annettu Helsingissä 30.03.2007. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334>.

Latva-Koivisto, M. 21.04.2017. Mikä on contact center?. Viitattu 05.11.2018. <https://www.provad.fi/blogi/mika-on-contact-center>.

ManpowerGroup. 2018. ManpowerGroupin Intranet. Viitattu 22.07.2018. (Salainen).

MPGCC Oy. ManpowerGroup Contact Center Oy. N.d. Taloustiedot. Viitattu 22.07.2018. Saatavilla <https://www.finder.fi/Konsultointipalvelut/ManpowerGroup+Contact+Center+Oy/Helsinki/yhteystiedot/770678>.

Pekkola, J & Uskelin, L. 2007. Etätyöopas työnantajille. Työturvallisuuslaitos TTK. Viitattu 1.11.2018. https://www.motiva.fi/files/1996/Etatyoopas_tyonantajille.pdf.

Rauramo, P. 2017. Etätyössä turvallisesti. Työturvallisuuslaitos TTK. Viitattu 05.08.2018. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti.

Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016. Saatavilla <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1541863912880&uri=CELEX:32016R0679>.

Taanila, A. 21.10.2013. Akin menetelmäblogi. Viitattu 25.8.2018. <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/09/otantamenetelma/>

TEM. Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Työolobarometri 2017 – ennakkotiedot. Viitattu 16.11.2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160557/TEM-rap_3_2018_Tyoolobarometri.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Tilastokeskus. 2018. Etätyö, Määritelmä 1. Viitattu 16.07.2018. <http://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html>.

Viestintävirasto 2015. Käytännön vinkkejä etätyön tietoturvaan. Viitattu 14.09.2018. <https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/tietoturva-nyt/2015/08/ttn201508311613.html>

Vilkman, U. 2016a. Etäjohtaminen: tulosta joustavalla työllä. Helsinki: Talentum Pro.

Vilkman, U. 2016b. Etätyön hyödyt ja haasteet johtamisen näkökulmasta. Viitattu 15.08.2018. <https://etajohtaminen.fi/2016/02/16/etatyohon-siirtyminen-johtamisen-nakokulmasta/>.

Vilkman, U. 2016c. Etätyön johtaminen edellyttää uudenlaista osaamista. Viitattu 15.08.2018 <https://etajohtaminen.fi/2016/02/15/etatyon-johtaminen-edellyttaa-uudenlaista-osaamista/>.

Työsopimuslain mukaiset työnteon keskeiset ehdot

- 1) työnantajan ja työntekijän koti- tai liikepaikka;
- 2) työnteon alkamisajankohta;
- 3) määräaikaisen työsopimuksen päättymisaika tai sen arvioitu päättymisaika sekä määräaikaisuuden peruste tai ilmoitus siitä, että kysymys on 1 luvun 3 a §:ssä tarkoitetusta määräaikaisesta sopimuksesta pitkäaikaistyöttömän kanssa;
- 4) koeaika;
- 5) työntekopaikka tai jos työntekijällä ei ole pääasiallista kiinteää työntekopaikkaa, selvitys niistä periaatteista, joiden mukaan työntekijä työskentelee eri työkohteissa;
- 6) työntekijän pääasialliset työtehtävät;
- 7) työhön sovellettava työehtosopimus;
- 8) palkan ja muun vastikkeen määräytymisen perusteet sekä palkanmaksukausi;
- 9) noudatettava työaika; työnantajan aloitteesta sovitun vaihtelevan työajan osalta on annettava lisäksi selvitys siitä, missä tilanteissa ja missä määrin työnantajalle syntyy työvoimatarvetta; (18.5.2018/377)
- 10) vuosiloman määräytyminen;
- 11) irtisanomisaika tai sen määräytymisen peruste;
- 12) vähintään kuukauden kestävissä ulkomaantyössä työn kesto, valuutta, jossa rahanpalkka maksetaan, ulkomailla suoritettavat rahalliset korvaukset ja luontoisedut sekä työntekijän kotiuttamisen ehdot.

(TSL 2:4.2 §)

Etätyökysely työntekijöille

Etätyökysely työntekijöille, MPGCC Turku

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Manpowergroup Contact Center Oy:n alaisuudessa? *

- 0-6 kk
 6-12 kk
 1 - 1,5 vuotta
 1,5 - 3 vuotta
 yli 3 vuotta

2. Jos sinulla olisi mahdollisuus tehdä etätöitä, kuinka monta päivää viikossa haluaisit työskennellä toimiston ulkopuolella? *

- En halua tehdä etätöitä
 1
 2
 3
 4
 5

3. Etätyöskentely vaikuttaisi työmotivaatioosi *

-2 -1 0 1 2

Erittäin negatiivisesti Erittäin positiivisesti

Miksi?

4. Miten työskentely etänä vaikuttaisi henkilökohtaisiin tavoitteisiisi pääsemiseen? *

-2 -1 0 1 2

Vaikeuttaisi huomattavasti Helpottaisi huomattavasti

Miksi? Mihin erityisesti?

5. Kuinka tärkeäksi koet työyhteisön fyysisen läsnäolon työhyvinvointisi kannalta? *

1 2 3 4 5

En yhtään tärkeäksi Erittäin tärkeäksi

Miksi?

6. Kuinka usein tarvitset lähitukea työssäsi? *

Lähituella tarkoitetaan tässä kollegan tai esimiehen antamaa akuuttia apua ongelmaan, jota ei pysty itse muulla tavalla ratkaisemaan.

- En koskaan
 Äärimmäisen harvoin
 Viikoittain
 Joka päivä
 Useasti päivän aikana

7. Etätyöskentely vaikuttaisi työssä jaksamiseen? *

-2 -1 0 1 2

Erittäin negatiivisesti Erittäin positiivisesti

Miksi?

8. Kuinka hyvin osaat huolehtia omasta työergonomiastasi? *

esim. oikeat työasennot, oikeanlaiset työvälineet (työtuoli, työpöytä) jne.

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 Erittäin hyvin

9. Mitä esteitä näet etätyöhön siirtymiselle? *

10. Miten hyötyisit etätyön tekemisestä? *

11. Mitä haittaa etätyön tekemisestä olisi? *

12. Minkälaista johtamista/ohjausta toivot esimieheltäsi, jos etätyö tulee mahdolliseksi? *

12. Minkälaista johtamista/ohjausta toivot esimieheltäsi, jos etätyö tulee mahdolliseksi? *

13. Mitä kaikkea tarvitsisit työnantajaltasi, jos etätyö tulisi kohdallasi mahdolliseksi? *

Lähetä