



Etätyön kehittäminen isännöintiyrityksessä

Jan Matinniemi

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2021

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

MATINNIEMI, JAN:
Etätyön kehittäminen isännöintiyrityksessä

Opinnäytetyö 33 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Marraskuu 2021

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia toimeksiantajayrityksen, Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n mahdollisuuksia hyödyntää etätyötä isännöitsijöiden toimenkuvassa. Toimeksiantaja on Tampereella toimiva isännöitsijäyrittäjä, joka on vuodesta 1987 hoitanut lukuisten Tampereen alueella sijaitsevien taloyhtiöiden ja kiinteistöjen hallinnollisia ja taloudellisia tehtäviä. COVID-19-pandemian myötä toimeksiantajayrityksessä jouduttiin siirtämään henkilöstöä pitkälti etätyöhön, ja mahdollisuus etätyöhön halutaan säilyttää myös tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia hyötyjä ja haittoja isännöitsijöiden etätyö tuo mukanaan.

Aineistonkeruu toteutettiin teemahaastatteluiden avulla, joista syntyi kokonaiskuva isännöitsijöiden suhtautumisesta etätyöhön. Näiden lisäksi toteutettiin yksi asiantuntijahaastattelu, jossa käytiin läpi Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n etätyön käyttöönottoprosessia. Jälkimmäisessä saatua tietoa pystyttiin vertailemaan isännöitsijöiden omiin ajatuksiin etätyön toteuttamisesta pandemian aikana ja sen järjestämisestä tulevaisuudessa. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin isännöintialaa, sen toimenkuvia ja tehtäviä sekä etätyön yleistymistä ja sen tuomia hyötyjä ja haasteita.

Haastatteluiden ja teoretiedon pohjalta rakennettiin kokonaiskuva, joka antoi käsityksen niistä tekijöistä, joihin toimeksiantajayrityksen tulisi etätyön kehittämisen kannalta kiinnittää erityistä huomiota, jos se aikoo tarjota etätyömahdollisuuden myös tulevaisuudessa. Tulosten pohjalta saatiin kattava käsitys isännöitsijän päivittäin vaihtelevasta työajan käytöstä ja niistä työtehtävistä, jotka hankaloittavat etätyön järjestämistä työnantajan määrittämien työaikojen puitteissa. Lisäksi mainittiin erityisesti kommunikaatiovaikeudet, jotka saattavat heikentää työilmapiiriä ja hidastaa työtä koskevien prosessien etenemistä. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:lle toimivin ratkaisu voisi olla hybridimalli, jossa isännöitsijöillä olisi pitkälti vapaus päättää työajoista ja työskentelypaikasta, kuitenkin säilyttäen vastuun työtehtävien oikea-aikaisesta toteutumisesta. Lisäksi työnantajan tulisi kannustaa työryhmien kesken avoimeen kommunikaatioon, joka edistäisi osaltaan työilmapiiriä sekä projektien edistymistä työterveydestä tinkimättä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

MATINNIEMI, JAN:

Improving the Remote Work Model in a Real Estate Management Company

Bachelor's thesis 33 pages, appendices 2 pages
November 2021

The aim of this bachelor's thesis was to research the opportunities in utilising remote work as part of the real estate managers' occupation at the client company Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy is a real estate management company, which has offered administrative and financial services for multiple housing companies and properties in the Tampere region since 1987. As a cause of the COVID-19 pandemic the client had to transfer most of their employees to remote work, though now they are considering remote work as a possible utility for the future. The purpose of this thesis was to examine the pros and cons of remote work done by real estate managers.

Data collecting for this thesis was carried out through thematic interviews, which gave a general view on the real estate managers' attitude towards remote work. In addition, an expert interview was conducted in order to further understand the initialisation process of remote work in the client company. The data collected from these interviews could then be put into comparison with each other. The theoretical framework consisted of real estate management as a whole and the different duties included in this line of business, as well as the growth of remote work and its pros and cons.

The results offered a thorough understanding of the varying workdays in a real estate manager's line of duty, which could complicate the use of remote work under the directions of working hours given by the employer. It was also emphasised that problems in communication might weaken the work atmosphere and delay different work-related processes. An effective solution for Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy could be a hybrid model, in which the real estate manager is given the freedom to determine their own working hours and working environment, while still having the responsibility to complete their duties in given time. In addition, the employer should encourage for a more open environment in terms of communication. This could improve the general workplace atmosphere and boost projects without disrupting the occupational health of employees.

Key words: remote work, real estate management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TOIMEKSIANTAJAYRITYS	7
	2.1 Haastatteluprosessi	7
	2.2 Etätyömallin käyttöönotto	8
	2.3 Etätyön järjestämiseen liittyvät tekijät	9
	2.4 Tyytyväisyys ja etätyö tulevaisuudessa	10
3	ISÄNNÖINTI	12
	3.1 Isännöinnin rooli	12
	3.2 Isännöitsijöiden työtehtävät	13
4	ETÄTYÖ	17
	4.1 Etätyö osana digitalisaatiota	17
	4.2 Etätyön yleistyminen	17
	4.3 Etätyö työterveyden näkökulmasta	18
	4.4 Etäjohtaminen	20
5	TULOKSET	22
	5.1 Toimenkuva	22
	5.2 Kommunikaatio	23
	5.3 Etätyön toteutus	25
	5.4 Näkemyksiä etätyöstä	28
6	YHTEENVETO	31
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	35
	Liite 1. Teemahaastattelu 1	35
	Liite 2. Teemahaastattelu 2	36

1 JOHDANTO

Etätyötä on otettu laajasti käyttöön COVID-19-pandemian myötä, mikä on jakanut mielipiteitä. Monille etätyö on tarjonnut erilaisia hyötyjä perinteiseen toimistotyöhön verrattuna, esimerkiksi paremman työrauhan ja mahdollisuuden työajan joustavaan käyttöön. Toiset taas kokevat etätyön heikentäneen muun muassa työn tehokkuutta ja omaa hyvinvointia. (Työterveyslaitos 2020.) Pandemia on pakottanut koko työelämän äkillisiin muutoksiin, mikä on saattanut vaikuttaa siten, että työpaikoilla ei olla ehditty asianmukaisesti pohjustamaan ja suunnittelemaan etätyön käyttöönottoa ja toteutusta. Vaikka etätyön sisällyttäminen yrityksien ja organisaatioiden toimintaan onkin tässä vaiheessa pitkälti johtunut pakkosyistä, on tämä myös kiihdyttänyt pohdintaa ja keskustelua siitä, kuinka etätyötä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa. Jotta etätyöstä tulisi yhdenvertainen vaihtoehto toimistotyölle, etätyömallia on tutkittava perusteellisesti yleisellä tasolla ja siitä on kehitettävä kuhunkin työpaikkaan soveltuva ratkaisu.

Isännöintialalla digitalisaatio on vaatinut ja vaatii edelleen monenlaisia muutoksia. Vaikka sähköiseen työympäristöön alettiin siirtyä jo ennen pandemiaa, asiaan liittyvä kehitys ei edistynyt tarvittavalla tavalla, mikä johtuu pitkälti ajan ja oikeiden kehittämistapojen puutteesta. Pandemian pakottamana myös isännöintitoimistot joutuivat ottamaan suuren harppauksen digitalisaatiossa, jonka yhtenä osana on etätyö. Oli siirryttävä työskentelemään etänä alalla, jossa kasvotusten asiointi ja henkilökohtainen asiakaspalvelu ovat merkittävässä roolissa. Tämä onkin tuonut uusia haasteita, muun muassa etätyön tekniseen toteutukseen sekä henkilöstön digiosaamiseen liittyen. Haasteista ja ongelmista huolimatta herää myös ajatus muutosten sisältämästä potentiaalista. Kysymyksenä onkin, tulisiko isännöintitoimistojen myös tulevaisuudessa hyödyntää pandemian aikana käyttöönotettuja työmalleja ja sähköisiä työkaluja. (Tenhunen 2020.) Isännöintialalla noin puolet isännöitsijöistä jää 10 vuoden sisään eläkkeelle, ja tästä syystä alalla vallitsee suuri rekryointitarve (Isännöintiliitto n.d.). Alan nähdään kasvavan lähitulevaisuudessa vahvan kaupungistumistrendin ja sen seurauksena lisääntyvän uudis- ja korjausrakentamisen vuoksi. Alalla tapahtuvan digitalisaation myötä syntyy tarve

osaajille, jotka kykenevät toimimaan isojen uudistusten keskellä. Isännöintiyritysten on siksi myös pystyttävä kehittämään uusia toimintamalleja taatakseen ajan hermoilla pysymisen. (Isännöintiliitto 2020.)

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia kohdennetusti toimeksiantajayrityksen, Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n mahdollisuuksia hyödyntää etätyömallia isännöitsijöiden toimenkuvassa. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy on Tampereella toimiva isännöintiyritys, joka on aloittanut toimintansa vuonna 1987. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n toimintaa kuvataan seuraavasti: ”Hoidamme työmme uusinta tekniikkaa käyttäen ja tinkimättömällä asenteella, aina joustavasti ja asiakasta kuunnellen.” (Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy n.d.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kerätyn tiedon avulla, kuinka etätyö soveltuu isännöitsijän toimenkuvaan. Olennaista on myös selvittää, mitkä tekijät ovat keskeisiä etätyön toimivuuden kannalta. Tiedonkeruun menetelmänä hyödynnetään teemahaastatteluita, joiden avulla luodaan kokonaiskuva isännöitsijöiden kokemuksista ja suhtautumisesta etätyöhön toimeksiantajayrityksen sisällä. Haastattelut on toteutettu kahdella tapaa, kasvokkain käytynä haastatteluna ja sähköpostihaastatteluna. Kysymykset on esitetty kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä, ja jokainen kysymys on ollut avoin. Haastattelut kuuluvat yleisimpiin menetelmiin kerätä aineistoa laadullista tutkimusta varten (Pitkäranta 2014, 90). Teemahaastattelussa aineisto kerätään sellaisten kysymysten avulla, jotka liittyvät tiettyihin etukäteen valittuihin aiheisiin. Teemahaastatteluiden tarkoituksena on antaa haastatteliijoille vapaus ilmaista omia näkemyksiään, sekä löytää merkitys tutkimukseen liitettävään viitekehykseen. (Pitkäranta 2014, 93.)

2 TOIMEKSIANTAJAYRITYS

Opinnäytetyön toimeksiantaja, Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy on merkittävä toimija isännöintialalla, etenkin Tampereen seudulla. Yrityksellä on hoidettavanaan noin 400 asiakasyhtiötä, joiden parissa työskentelee yli 50 ammattilaista. Noin kolmasosa yrityksen henkilöstöstä toimii vastuuisännöitsijöinä. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy on jakanut isännöintiä koskevat palvelut eri asiantuntijoille yrityksen sisällä. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy tarjoaa lisäksi kiinteistöjohtamiseen, tekniseen kunnossapitoon sekä vuokraustoimintaan liittyviä palveluita, joita tuottavat yrityksen omat asiantuntijat. Yrityksen taloushallinnon työntekijät hoitavat lisäksi asiakasyhtiöiden talousasioita, kuten kirjanpitoa. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n palvelukokonaisuuteen kuuluu myös erillinen asiakaspalvelu, sekä vastuuisännöitsijöiden ohella toimivat kiinteistöassistentit. Jokaisella osastolla on oma tiimipäällikkö, jonka rooli on toimia eräänlaisena vastuuhenkilönä. Tiimipäällikköiden lisäksi yrityksessä on oma johtoryhmä, joka koostuu neljästä henkilöstä. (Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy n.d.)

2.1 Haastatteluprosessi

Tutkimusta varten teetettiin kaksi erilaista haastattelua. Molemmissa käytettiin samankaltaista menetelmää, joka sisälsi avokysymyksiä haastateltavalle. Tutkimusta varten oli kerättävä tietoa, joka kattaa itse etätyön käyttöönottoon liittyvän prosessin sekä henkilöstön suhtautumisen uuteen työmalliin. Varsinaisesta käyttöönottoprosessista haastateltiin Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n hallintojohtajaa. Koska tutkimus rajautuu toimeksiantajayrityksen vastuuisännöitsijöihin, valittiin toiseen haastatteluun neljä yrityksen omaa isännöitsijää. Yksi isännöitsijöille teetetyistä haastatteluista käytiin kasvokkain ja loput kolme sähköpostin välityksellä. Pyrkimyksenä oli kuitenkin laatia kysymykset siten, että haastattelutapa ei vaikuttaisi merkittävästi vastausten sisältöön.

2.2 Etätyömallin käyttöönotto

Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy siirsi henkilöstöään etätyöhön ensimmäistä kertaa maaliskuussa 2020, kun COVID-19-pandemian aiheuttamat rajoitukset astuivat voimaan. Isännöitsijöillä oli jo tätä ennen mahdollisuus suorittaa joitakin toimenkuvaansa sisältyviä tehtäviä etänä, ja heillä oli jo käytössään kannettavat tietokoneet. Tällaisiin ennestään etänä suoritettaviin tehtäviin kuului muun muassa pöytäkirjojen ja sähköpostiviestien laatiminen. Esimerkiksi yrityksen taloushallinnon puolella tätä mahdollisuutta ei siihen aikaan vielä ollut, mikä johtui tarvittavan laitteiston puutteesta. Etätyön varsinaisen käyttöönoton siirtymävaihe oli todella lyhyt, sillä pandemian tuomien rajoitusten myötä ei ollut juurikaan aikaa käyttöönoton suunnittelulle. Yritys pyrki suojelemaan henkilöstöään mahdollisilta tartunnoilta, jolloin myös jokaiselle oli pyrittävä luomaan etätyömahdollisuus. Isännöitsijöillä oli jo käytössä tähän tarvittavat laitteet, jolloin resursseja käytettiin erityisesti muuhun henkilöstöön. Laitteiston hankinta ei ollut ainoa ongelmakohta tässä vaiheessa, sillä yrityksen täytyi luoda myös etätyöyhteydet työntekijöille. Etätyöyhteyden avulla työntekijät pääsivät käsiksi yrityksen palvelimeen, mikä mahdollistaisi yrityksen sisäisten kansiodien hyödyntämisen myös etänä. Näiden lisäksi työntekijöitä ohjeistettiin ohjelmien ja etätyöyhteyksien käyttöön, jotta etätyöprosessi sujuisi paremmin. Kaiken kaikkiaan siirtymä tuntui sujuvan hyvin. (Hallintojohtaja 2021.)

Etätyön käyttöönoton vaiheessa suositus henkilöstölle oli, että työtä tehtäisiin kotona. Tähän poikkeuksena oli asiakaspalvelun henkilöstö, jolla ei toimenkuvansa takia ollut mahdollisuutta tehdä etätyötä. Kuitenkin asiakaspalvelun työntekijöitäkin pyrittiin suojelemaan mahdollisilta tartunnoilta, esimerkiksi neuvomalla muuta henkilöstöä tulemaan toimistolle varsinaisen työajan jälkeen, jos he tarvitsisivat sieltä jotain. Tapauskohtaisia poikkeuksia tehtiin myös, jos kotioloissa työskentely haittaisi työn tehokkuutta merkittävästi. Tällöin sovittiin aina erikseen, jos työntekijä halusi tehdä töitä toimistolla. Hallintojohtajan (2021) mukaan isännöitsijöillä saattoi kuitenkin olla omia ratkaisuja työskentelypaikkansa suhteen. (Hallintojohtaja 2021.)

2.3 Etätyön järjestämiseen liittyvät tekijät

Kannettavien tietokoneiden lisäksi yrityksen oli hankittava myös VPN-yhteydet, jotka mahdollistaisivat pääsyn yrityksen palvelimelle. Ennen etätyöaikaa Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä oli käytössään lankapuhelinyhteydet. Nämäkin vaihdettiin matkapuhelimiin etätyötarpeen myötä. Yhteydenpitoa varten otettiin käyttöön Microsoft Teams -viestintäalusta, jonka käyttöön annettiin myös ohjeita. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n linjauksen mukaan nämä olivat hankintoja, jotka yritys kustansi työntekijöille. Muilta osin oli panostettava itsenäisesti ja omien tarpeiden mukaan omaan etätyöympäristöön, esimerkiksi työergonomiaan. (Hallintojohtaja 2021.)

Etätyön tuomat työterveydelliset näkökulmat voivat tuoda uusia ongelmia työntekoon. Hallintojohtaja (2021) kokee, että näkökulmat henkiseen hyvinvointiin etätyössä ovat hyvin subjektiivisia. Jotkut voivat kokea etätyön takaavan paremman työrauhan ja sen myötä paremman keskittymisen omaan työhön, mikä osaltaan vaikuttaa positiivisesti työn tehokkuuteen. Toiset työntekijät taas saattavat kokea pitkät etätyöjaksot ahdistavana, esimerkiksi sosiaalisen kanssakäymisen puutteesta johtuen. Tätä ongelmaa toimeksiantajayrityksessä on ainakin pandemian alkuaikoina pyritty helpottamaan pitämällä parin viikon välein etäpalavereita eri työryhmien kanssa. Hallintojohtaja toteaa kuitenkin, että palavereita järjestettiin turhan harvoin eikä etätapaaminen pysty korvaamaan fyysisten kohtaamisten sosiaalista puolta. (Hallintojohtaja 2021.)

Etätyön toteutuminen ja sen valvonta ovat varteenotettavia tekijöitä, joihin liittyy myös merkittäviä ongelmia. Toimeksiantajayrityksessä on huomattu, että etätyötä tehdessä työntekijöille kertyy huomattavasti enemmän työtunteja kuin toimistolla. Työn toteutuminen on positiivinen asia yritykselle, mutta liialliset ylityötunnit voivat pitkällä aikavälillä haitata työntekijöiden hyvinvointia. Hallintojohtaja (2021) näkee, että kysymys on myös yleisestä jaksamisesta sekä henkilöiden kyvystä palautua tarpeeksi hyvin. Tätä on pyritty ratkaisemaan siten, että etätyöpäivä merkitään aina vakiomittaiseksi, jolloin ylityö ei olisi tulollista.

Tämän myötä ylityön tekeminen siirtyy työntekijän omalle vastuulle. Toisaalta raja-
aus ei kuitenkaan vaikuta siihen, mihin kellonaikaan henkilö tekee töitä ja
milloin pitää taukoja. Joustovaraa etätyöajoissa siis löytyy. Itse työn valvonta
toteutuu puhtaasti työnantajan ja työntekijän luottamussuhteen pohjalta.
Toimeksiantajayrityksessä luotetaan siihen, että palkattu henkilöstö toimii
vastuullisesti työnsä suhteen. Toki mahdollisia muutoksia työtahdissa pystytään
tietyllä tapaa havaitsemaan, koska työtä tehdään kokonaisuutta tarkastellen
yhdessä. Hallintojohtaja toki korostaa, että aikatauluissa pysyminen perustuu
täysin luottamukseen. Myös työn tehokkuuteen liittyviä mittareita on yritetty
kehittää, mutta alan työtehtävissä ne ovat hankalasti toteutettavissa.
Jonkinlaisena mittarina voidaan pitää esimerkiksi eri aikataulujen toteutumista
suhteessa työntekijän vastuulla olevien taloyhtiöiden määrään. (Hallintojohtaja
2021.)

2.4 Tyytyväisyys ja etätyö tulevaisuudessa

Henkilöstön suhtautuminen muutoksiin ja yrityksen kehitykseen on myös
huomioitava asia. Etätyömalli on tuonut mukanaan runsaasti uusia muutoksia,
sillä etätyön lisäksi on tehty isoja järjestelmämuutoksia. Pirkanmaan Ammatti-
Isännöinti Oy:n sisällä on aikaisempina vuosina toteutettu työterveystahon kautta
erinäisiä työtyytyväisyyskyselyitä, joista on käynyt ilmi epäkohtia ja myös
onnistuneita osa-alueita yrityksen toiminnassa. On kuitenkin pidetty
tarpeettomana toteuttaa näitä kyselyjä COVID-19-pandemian aikana, koska
henkilöstö on ollut kokonaisvaltaisesti melko uupunut työmäärästä, jonka etenkin
uudet järjestelmämuutokset ovat tuoneet mukanaan. Tilanteen normalisoituessa
toivotaankin, että uudesta järjestelmästä muotoutuisi työntekijöille toimiva
apuväline, sekä etätöihin että toimistolle. (Hallintojohtaja 2021.)

On vielä epäselvää, kuinka iso rooli etätyöllä on Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti
Oy:llä tulevaisuudessa. Haastattelun aikainen ohjeistus on, että puolet töistä voi
tehdä etänä ja puolet toimistolla. Koronavirukseen liittyvä tilanne vaikuttaa
kuitenkin merkittävästi siihen, kuinka ohjeistusta noudatetaan käytännössä. Osa
isännöitsijöistä työskentelee esimerkiksi lähes kokonaan etänä, ja osa valitsee
kokonaan toimistolla työskentelyn. Ajatuksena on hyödyntää eräänlaista

työparisysteemiä, jossa toinen pari voi olla etätöissä ja toinen työskentelee toimistolla. Mahdollisessa tulevaisuuden ideaalimallissa voisi toimia myös ilman työparia, jolloin henkilöllä olisi täysi vapaus valita, missä tekee töitä. Työskentelypaikka valittaisiin kunkin työpäivän tehtävien mukaan. Jos oma työ vaatisi toimistolla oloa, on työntekijän vastuulla myös toimia toimistolta käsin. Siten henkilön työtehtävät eivät kuormittaisi muita työntekijöitä. Tämä malli sisältäisi työntekijän kannalta ison vastuun, mutta samalla vapauden toimia, miten parhaaksi näkee. Haastattelussa käy ilmi, että pandemian alkuaikoina asiakaspalvelu joutui monesti hoitamaan yksittäisiä asioita niiden työntekijöiden puolesta, jotka toimivat etäältä käsin. Tuolloin oli vielä vaikeaa reagoida tällaisiin ongelmakohtiin, mikä johtui muutosten äkkinäisyydestä. Toimintatapoja saatiinkin kehitettyä parempaan suuntaan vasta ajan kanssa. (Hallintojohtaja 2021.)

3 ISÄNNÖINTI

3.1 Isännöinnin rooli

Isännöinnillä on suuri merkitys taloyhtiöiden toiminnan ja kiinteistöjen ylläpidon kannalta. Isännöinnin avulla pidetään huolta siitä, että taloyhtiöissä tehdään oikeanlaisia päätöksiä, muun muassa taloudenhoitoon ja korjaustoimenpiteisiin liittyen. Isännöinnin kautta hoidetaan myös asuntokauppoihin liittyvät prosessit, joissa olennaisena asiakirjana toimii isännöitsijäntodistus, jonka isännöintitoimistot laativat asiakkailleen. Isännöinti on erityisesti tekemisissä taloyhtiöiden hallituksen ja yhtiökokouksen kanssa. Isännöinnin kautta järjestellään näiden tahojen kokouksia, joissa taloyhtiön asioista päätetään. Isännöinti on paljolti asiakaspalvelutyötä, joka vaatii halua toimia ihmisten kanssa. Lisäksi isännöintiin liittyvään työhön tarvitaan laajaa asiantuntemusta monilta eri osa-alueilta. (Sallinen 2018, 12–13.) Isännöintiin kuuluvat toimenkuvat ovat suurelle osalle tuntemattomia, ja siihen liittyvät tehtävät toteutetaan pääasiassa varsinaisen palvelutyön taustalla. Isännöintiliiton nettisivuilla isännöinnin tehtävät on kiteytetty erilaisten ydintehtävien osa-alueisiin. Palveluiden tuottaminen suoraan asiakkaille on yksi olennainen osa isännöitsijän toimenkuvaa. Koska taloyhtiön ylläpitoon liittyy monia eri tekijöitä ja tahoja, on isännöinnin tehtävänä rakentaa verkosto, joka koostuu erilaisista taloyhtiöön linkitettävistä sidosryhmistä. Näitä sidosryhmiä ovat muun muassa huolto- ja siivousyritykset, erilaiset konsultointipalvelut, vakuutusyhtiöt sekä pankit. Kaikki edellä mainitut kuuluvat verkostoon, jonka avulla tuotetaan palveluita taloyhtiöiden osakkaille ja asukkaille. Toisena ydintehtävänä mainitaan asiakaspalvelu. Isännöinnin puolella tulisi panostaa asiakaspalveluun, jotta esimerkiksi asiointi eri sidosryhmien kanssa helpottuisi. Moni isännöintiyritys hyödyntää asiakaspalvelussaan entistä enemmän sähköisiä järjestelmiä, jotta asiakaspalvelu saataisiin entistä vaivattommaksi. Perustason lakiasiantuntemus tulee myös hyödyksi isännöinnin toimenkuvassa. On tärkeää tiedostaa esimerkiksi taloyhtiön pitämien kokousten lainmukaisuus. Lakiosaaminen sisältää sekä isännöitsijöiden oman perustietämyksen että kyvyn hyödyntää tarvittaessa oikeita lakiasiantuntijoita. Viimeisenä ydintehtävänä mainitaan pitkäntähtäimen suunnittelu. Isännöinnin toimenkuvissa on pystyttävä

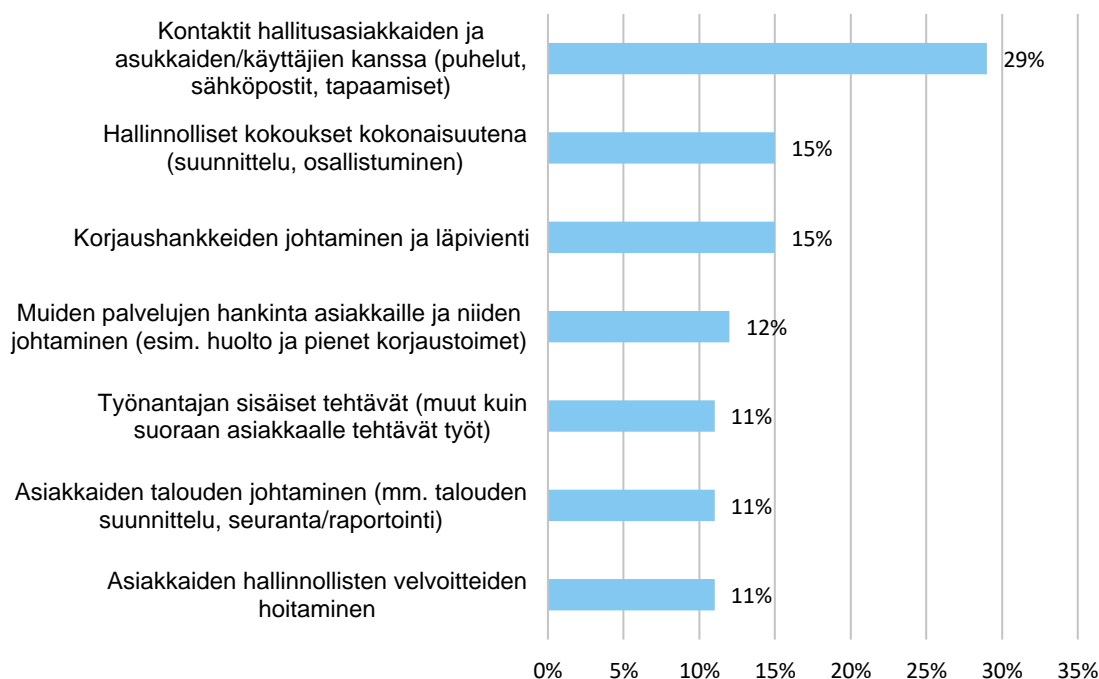
tarkastelemaan taloyhtiön asioita isompina kokonaisuuksina. Isännöinnin kautta pyritään toteuttamaan asukkaiden tarpeita ja toimimaan taloyhtiön asettamien tavoitteiden mukaisesti myös tulevaisuudessa. (Isännöintiliitto 2019.)

Isännöintialalla työskentelee noin 5000 henkilöä, joista puolet ovat varsinaisia isännöitsijöitä. Loput alalla työskentelevät ovat pääsääntöisesti kiinteistösihteereitä sekä teknisiä että taloushallinnon asiantuntijoita. (Isännöintiliitto n.d.) Ala on tällä hetkellä suurten muutosten alla, etenkin rakennusten vanhenemisen sekä asiakkaiden jatkuvasti muuttuvien tarpeiden myötä. Ympäristöä koskevat trendit ja muuttuva alaa koskeva lainsäädäntö ovat varteenotettavia asioita tulevaisuuden isännöinnin kannalta. Isännöinnin ammattilaisten on osattava toimia muuttuvassa ympäristössä, jossa asiakaslähtöisyys korostuu entisestään. Myös dynamiikka asiakkaiden kanssa on erityisten muutosten alla ottaen huomioon teknisen kehityksen ja digitalisaation tuomat sähköiset palvelut. Osaamista alalla tulisi kehittää etenkin nämä tekijät huomioiden. (Sallinen 2018, 13.)

3.2 Isännöitsijöiden työtehtävät

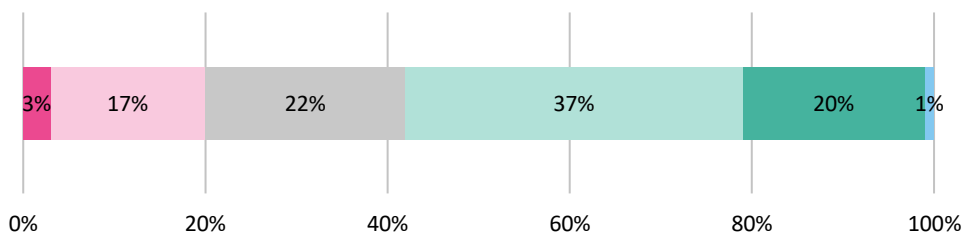
Työnjako isännöintiyrityksissä vaihtelee monelta osin alan eri toimijoiden välillä, mutta lopullinen kokonaisuus pysyy pitkälti samana. Varsinaisten isännöitsijöiden työt voidaan yrityksen sisällä antaa myös alan muille ammattilaisille tehtäviksi. Isännöintitoimistossa työskentelee lisäksi esimerkiksi kiinteistösihteereitä, kirjanpitäjiä, asiakaspalvelu sekä projektipäälliköitä. (Sallinen 2018, 22.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään varsinaisiin vastuuisännöitsijöihin, jolloin on syytä tarkastella erityisesti heidän toimenkuvaansa. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy Kiinkon ja Isännöintiliiton yhteistyössä teetetyssä Isännöinnin Ammattilaiset 2017 -tutkimuksessa (2017) on haluttu tutkia isännöitsijöiden suhtautumista isännöinnin työtehtäviin nyky maailmassa. Erityisessä tarkastelussa on ollut isännöitsijöiden työajat sekä työn sisältö. Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 402. (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, 10.) Isännöitsijöiden työajassa ei tutkimuksen mukaan ole tapahtunut suurta muutosta vuosien 2009 ja 2017 välillä. Keskimäärin se on vuonna 2017 ollut 42,9 viikkotuntia. Näiden tuntien prosentuaalista jakautumista eri työtehtäviin on kuvattu kuviossa 1. Kuviossa 1

on kuvattu työn jakautuminen 12 kuukauden ajalta. Noin kolmasosa (29 %) työajasta menee taloyhtiöiden hallituslaisten sekä asukkaiden kanssa kommunikointiin. Tähän on sisällytetty sekä fyysiset tapaamiset että etäkommunikointi, esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Korjaushankkeiden toteuttamiseen menee 15 % ajasta ja saman verran aikaa kuluu erilaisten kokousten suunnitteluun ja niihin osallistumiseen. Noin kolmasosa (yhteensä 34 %) ajasta pitää sisällään erilaisten palveluiden, kuten asiakkaille huoltojen hankinnan sekä asiakkaiden hallinnollisten ja taloudellisten asioiden hoitamista. Loput 11 % työajasta menee muissa tehtävissä, joissa ei olla suoraan asiakkaiden kanssa tekemisissä. (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, 14–15.)



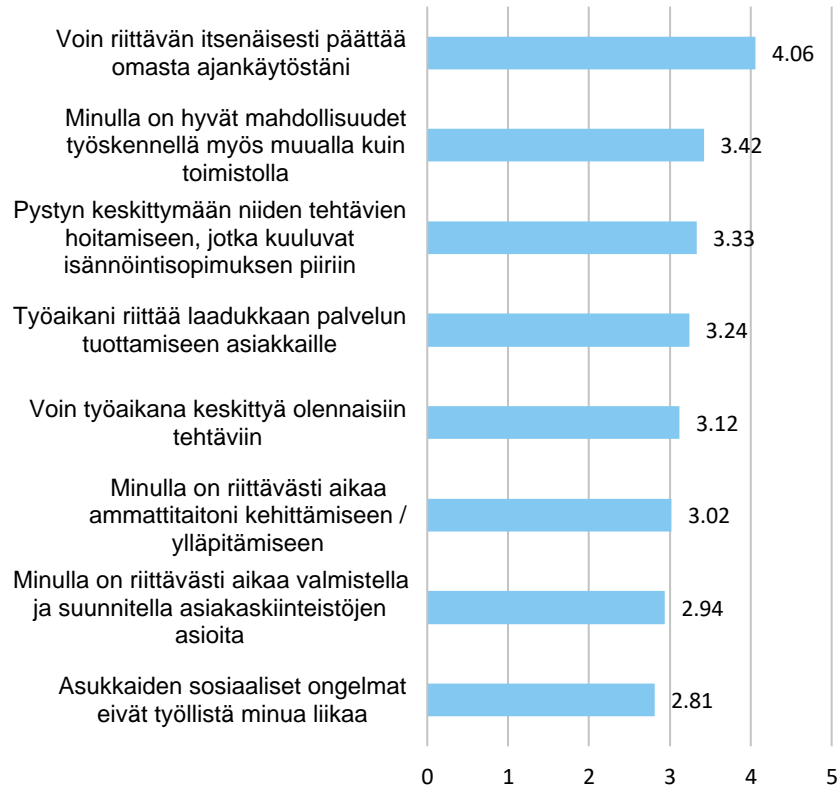
KUVIO 1. Työajan jakautuminen eri tehtäviin (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, muokattu)

Tyytyväisyys omiin työaikoihin on tutkimuksen mukaan parantanut verrattuna vastaavaan vuonna 2014 suoritettuun tutkimukseen. Kuvio 2 kuvastaa, kuinka tyytyväisyys työaikoihin jakautuu vuonna 2017 vastanneiden isännöitsijöiden kesken. Yli puolet vastanneista (yhteensä 57 %) kokevat olevansa hyvin tai erittäin tyytyväisiä työaikoihin. Noin viides vastaajista on tyytymätön työaikaansa, kuitenkin vain murto-osa (3 %) on erittäin tyytymätön. Loput 22 % suhtautuvat työaikoihin jotenkin näiden väliltä. (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, 16.)



KUVIO 2. Isännöitsijöiden tyytyväisyys työaikoihin (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, muokattu)

Tutkimuksessa on myös kysytty isännöitsijöiltä, kuinka he kokevat pystyvänsä määrittämään oman työaikansa. Näitä näkemyksiä on havainnollistettu kuviossa 3. Tähän aihepiiriin kuuluvat vastaukset jakautuivat välillä ”1=täysin eri mieltä” ja ”5=täysin samaa mieltä”. Vastauksissa kävi ilmi etenkin se, että suurin osa isännöitsijöistä kokee pystyvänsä määrittämään ajankäyttönsä työssään riittävän itsenäisesti. Pitkästi samaa mieltä oltiin lisäksi siitä, että omaa työtään on mahdollista tehdä myös toimiston ulkopuolella. Hieman jakautuneita tai jopa enimmäkseen eri mieltä oltiin kohdissa, joissa tiedusteltiin isännöitsijöiden kykyä käyttää aikaa asiakkaiden ongelmiin tai taloyhtiöiden asioiden käsittelyyn. (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, 18–19.) Vaikka vapaus päättää työn toteuttamisesta onkin olemassa, jää pohdittavaksi, onko työhön tarkoitettu aika riittävä työn laadun varmistamiseksi.



KUVIO 3. Työajan käyttö (Kiinko & Isännöintiliitto 2017, muokattu)

4 ETÄTYÖ

4.1 Etätyö osana digitalisaatiota

Etätyö on työskentelymalli, jossa työtä tehdään sovitusti osittain tai jopa kokonaan yrityksen varsinaisen toimipisteen ulkopuolella. Etätyötä kuvaillaan paikan ja ajan kannalta joustavana tapana tehdä työtä. Keskeisenä tekijänä etätyössä ovat työvälineet, jotka mahdollistavat työskentelyn sähköisenä. Digitalisaation myötä nämä työvälineet ovat yleistyneet, mikä myös muuttaa eri alojen toimenkuvia. Etätyö voidaan kiihtyvän teknologisen kehityksen myötä nähdä varsin luonnollisena vaihtoehtona, joka voi lisätä monien työntekijöiden kyvykkyyttä toimia oman alansa työtehtävissä. (Työterveyslaitos n.d.)

4.2 Etätyön yleistyminen

Etätyö ei varsinaisesti ole käsitteenä uusi, sen soveltamista on vain odotettu jo pidemmän aikaa (Pekkola & Uskelin 2007, 3). Kuitenkin COVID-19-pandemian myötä suurin osa yrityksistä ja organisaatioista on joutunut siirtämään henkilöstöään etätyöhön. Tämä koskee myös niitä työpaikkoja, joissa työn luonteen takia ei olla aiemmin nähty mahdollisuutta etätyöskentelyyn. Lähtökohtaisena ajatuksena tälle yleiselle ohjeistukselle on ollut pyrkimys rajoittaa taudin leviämiskykyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.) Valmius etätyöhön on kuitenkin jo jonkin aikaa ollut olemassa, pitkälti johtuen modernin tietotekniikan kehittyneisyydestä. Etätyössä olennaista onkin, että työt pystytään tekemään monilta osin siten, että työmateriaali käsitellään sähköisessä muodossa. (Pekkola & Uskelin, 3.) Etätyöhön on yhdistetty monesti eri hyötyjä, kuten työrauha ja työstressin väheneminen. Pandemian pakosta pitkittyneeseen jatkuvaan etätyöhön liittyen on kuitenkin huomattu, että näitä hyötyjä ei ole enää nähtävissä, vaan tilanne on saattanut kääntyä jopa päinvastaiseen suuntaan. Etätyön hyödyt voivat kuitenkin toteutua, jos työntekijälle löydetään oikeanlaiset työruutiinit sekä tasapaino toimistotyön ja etätyön välillä. (Työterveyslaitos 2021.) Tilastokeskuksen laatiman työvoimatutkimuksen mukaan etätyötä tekevien osuus kaksinkertaistui vuonna 2020 verrattuna vuoteen 2019. Huomattavaa on

erityisesti kiinteistöalalla tapahtunut nousu etätöiden määrässä, joka sekin kasvoi tutkimuksen mukaan reilu 20 prosenttiyksikköä. (Leskinen 2021.) Vaikka pandemiatilanne on osaltaan vaikuttanut etätöiden räjähdysmäiseen nousuun, on syytä olettaa, että myös pandemian jälkeisessä työelämässä etätöiden rooli tulee olemaan merkittävä.

4.3 Etätöiden työterveyden näkökulmasta

Teknologia on siinä pisteessä, että edellytykset joustaa työajoissa sekä työskentelypaikassa ovat jo olemassa. Etätöiden rajat tulevat pikemminkin muilta osin vastaan. Toimistotyössä esimerkiksi työajan ja työntekijän vapaa-ajan välinen raja pysyy yleensä selkeänä. Etätöiden on kuitenkin mahdollistanut sen, että työtä voi jatkaa myös kotiloissa, jolloin käsite vapaa-ajasta helposti hämärtyy. Joustavat työajat voivat parhaimmillaan tehostaa työntekoa entisestään. Kuitenkin sopimusten mittaiset työajat saattavat ylittyä, jos työntekijä ei kykene irrottautumaan työtehtävistään. Työterveyslaitoksen nettisivuilla suositellaankin, että peräkkäisiä, yli 12 tunnin työpäiviä tulisi välttää. Siten työntekijällä on parempi kyky palautua eikä työkyky heikkene. (Työterveyslaitos n.d.)

Yhtenä edellytyksenä etätöille on myös työergonomian sekä hyvän etätöiden toteutumisen. Ongelmana etätöiden osalta on pitkälti valvonnan puutteellisuus, joka voi vaikuttaa huonon etätöiden muodostumiseen. Työturvallisuuslaki ja Valtioneuvosto ovat tehneet päätöksen erinäisistä työnantajaa koskevista velvoitteista, jotka liittyvät etätöiden tehtävään näyttöpäätetyöhön. Työpaikalla tulisi arvioida ja parantaa, jos se aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle. Työympäristön tulisi täyttää vähimmäiskriteerit ja käytössä olevan laitteiston täytyisi olla ajan tasalla. Työnantajan tehtävänä on myös varmistaa, että työntekijä pystyy pitämään taukoja sopivin väliajoin ja lisäksi antaa tarpeeksi monipuolisia työtehtäviä. Koska näyttöpäätetyö on luonteeltaan silmiä rasittavaa, on työntekijälle taattava mahdollisuus käydä näöntarkastuksessa ja tarpeen tullen tarjota työhön sopivat silmälasit. Kaiken lisäksi työnantajan tulisi antaa selkeät ohjeet etätöiden toteutukseen, jotta työntekijänkin osalta nämä edellä mainitut velvoitteet voivat toteutua. (Rauramo 2017.)

Työntekijän henkisen hyvinvoinnin tukeminen on tärkeä edellytys etätyön onnistumisen kannalta. Pitkien etätyöjaksojen myötä koronapandemian aikana on kuitenkin huomattu, että moni kärsii eräänlaisesta etätyöapatiasta. Mehiläisen asiakkaille suunnatun tutkimuskyselyn mukaan noin 20 % niistä, jotka ovat vastanneet tehneensä etätyötä, ovat kokeneet erittäin paljon tai melko paljon etätyöapatiaa. Kyselyyn vastanneita oli 800, joista 44 % sanoi tehneensä koronapandemian aikana pääasiassa töitä etänä. Etätyöapatiaa kokeneet ovat tutkimuksessa kuvailleet etätyöaikaa paljolti yksinäisenä ja tylsänä. Kerrotaan myös, että vaihtelevuus työaikana on vähentynyt, koska oheistoiminta työaikana on jäänyt pois, ja tämä aika korvataan lisätyöllä. Oman työyhteisön tuen saaminen työssä jaksamiseen on vähentynyt, mikä on osaltaan vaikuttanut uupumukseen. Toisaalta tutkimuksen mukaan yli puolet pitävät pitkiä etätyöjaksoja toimivana vaihtoehtona. Monille etätyö mahdollistaa sopivan työrauhan ilman häiriötekijöitä. Lisäksi etätyössä on koettu sairastumisen vähentyneen. Huolimatta siitä, että isolla osalla työn ja vapaa-ajan erottaminen on tuntunut haasteelliselta, reilu 70 % kokee saaneensa etätyön myötä lisää vapaa-aikaa. Vaikka tutkimuksen pohjalta pääasiassa saadaan sellainen käsitys, että myös pitkät etätyöjaksot ovat hyväksi, ovat näkemykset silti melko jakautuneita, ja henkistä hyvinvointia rasittaviin ongelmakohtiin on puututtava. (Mehiläinen 2021.) Olennaista on, että työntekijä pyrkisi itse aktiivisesti pohtimaan, mitkä muutokset on syytä tehdä, jotta henkisestä hyvinvoinnista pystytään huolehtimaan. Vapaa-aikana itselleen miellyttävien asioiden löytäminen on tärkeää, jotta työstä voidaan irrottautua. Tärkeää on myös tarkkailla omaa vointia, ja pohtia tarkempia syitä sille, miksi työ tuntuu raskaalta. Kun ongelmakohtia oppii tunnistamaan, on syytä myös puhua työnantajalle, joka voi taas osaltaan vaikuttaa työntekijän työtilanteeseen ja kuormituksen minimoimiseen. Etätyössä korostuu työyhteisön merkitys, ja sitä tulisikin vaalia paikasta riippumatta. Myös etäyhteyksien avulla työyhteisön sisällä voidaan pohtia tapoja hallita etätyön tuomaa kuormitusta, ja yleisesti ottaen keskustella työn sujuvuuden lisäksi muun muassa työn ulkopuolisista asioista. Olennaista on ymmärtää, ettei työyhteisössä työntekijän tarvitse löytää ongelmiin ratkaisuja täysin itsenäisesti. (Työterveyslaitos 2021.)

4.4 Etäjohtaminen

Etätö lähtökohtaisesti perustuu siihen, että työnantajan ja työntekijän välillä on luottamussuhde, joka mahdollistaa vastuullisen työnteon myös etänä. Tärkeää onkin löytää tavat, joilla tämä luottamussuhde vahvistetaan osapuolten välille. Työministeriön etätöoppaassa on laadittu etätöantajan huoneentaulu I, joka esittää, kuinka työnantajan tulisi toimia erinäisissä etätöä koskevissa tilanteissa. Ensimmäisenä kohtana käsitellään työajasta- ja paikasta sopimista, joka sivuaa myös työterveydellistä näkökulmaa. Taulukossa kehoitetaan sopimaan työnteon ajasta ja paikasta käytännön mahdollisuuksien mukaan, jotta lopputulos olisi mahdollisimman hyödyllinen kaikille osapuolille. Tähän taas vastakohtana on joustamaton työaika. Se voi vaikuttaa työuupumuksen lisääntymiseen, koska asioiden joustava hoitaminen työajan ulkopuolella saattaa hankaloitua. Lisäksi taulukossa tuodaan esille kysymys kommunikaation toteutumisesta sidosryhmien ja muun henkilöstön kanssa. Tämän onnistumiseen vaikuttavat tekniset työvälineet sekä esteettömään vuorovaikutukseen kannustava työilmapiiri. (Pekkola & Uskelin, 9.) Tänä päivänä esteettömän kommunikaation ei pitäisi olla enää ongelmakohta etätöä ajatellen. Erilaiset tietokoneohjelmat, kuten Microsoft Teams ja Zoom ovat työpalavereille ja yleiselle etäyhteydenpidolle sopivia työkaluja. Ongelmia erilaisten ohjelmien kanssa voi syntyä, joko johtuen teknisistä vioista tai ohjelmia käyttävien kokemattomuudesta. Työnantajan tulisikin pyrkiä tarjoamaan selkeitä ohjeita työpaikan sisäisten ohjelmien käyttöä varten, jotta epäselvyydet niiden suhteen vähentyisivät.

Luottamus työnantajan ja työntekijän välillä saattaa kärsiä pitkittyneiden etätöjaksojen myötä. Vähentyneet lähikontaktit luovat epävarmuutta työnantajan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Työntekijä saattaa esimerkiksi ajatella, ettei työnantaja pidä häntä enää samassa arvossa työntekijänä. Lisäksi muun henkilöstön kanssa voi syntyä epäilyksiä toisten kyvystä saada työasioita hoidettua samalla tasolla. Osaltaan tämänkaltainen epäluottamus luo jännitteitä henkilöstön välille, jolloin yhteistyö käy vaikeammaksi. Näitä ongelmia pystytään purkamaan muun muassa osoittamalla

kiinnostusta työntekijöiden tehtäviä kohtaan ja ottamalla heitä enemmän huomioon. Yleisesti ottaen hyvin vapaamuotoinen keskusteluilmapiiri, sekä toimistolla että etänä on suotavaa, jotta työasioissa säilyy yhteisymmärrys. (Vilkman 2017.)

5 TULOKSET

Varsinaisen etätyömallin käyttöönottoa on olennaista peilata eri henkilöiden kokemusten kautta. Neljälle isännöitsijälle teetetyt haastattelukysymykset on laadittu siten, että vastauksista saataisiin selville subjektiivisia kokemuksia. Kysymykset käsittelevät aikaa ennen etätyötä sekä nykyhetkeä, jossa etätyö on ollut käytössä jo yli vuoden ajan. Vastausten pohjalta on tarkoituksena löytää yhtenäinen kokonaisuus tarkastelemalla vastausten eroavaisuuksia sekä erityisesti yhteneväisyyksiä. Vastajien nimiä ei käytetä, vaan vastaajat erotellaan tapaan "Isännöitsijä A, B, ...".

5.1 Toimenkuva

Haastateltavia kutsutaan tässä työssä nimellä Isännöitsijä, ja perässä olevan kirjaimen avulla voidaan erotella haastateltavien vastauksia. Haastateltavien välillä on merkittäviä eroja iän ja työkokemuksen osalta. Isännöitsijä A on vastaushetkellä toiminut noin kolme vuotta isännöitsijänä eikä hänellä ollut tätä ennen aiempaa kokemusta isännöintialalta. Isännöitsijä B on toiminut 15 vuotta isännöitsijänä, ja Isännöitsijä C kertoo toimineensa isännöitsijänä noin 11–12 vuoden ajan. Vähiten kokemusta isännöitsijän työstä on Isännöitsijä D:llä, joka on toiminut isännöitsijänä lähes kaksi vuotta.

On olennaista saada käsitys isännöitsijöiden työpäivästä ennen varsinaista etätyöhön siirtymistä, jotta pystytään vertailemaan etätyön ja toimistotyön hyötyjä sekä haittoja. Työpäivän rakenteessa on vastaajien kesken paljon samankaltaisuuksia. Jokaisen haastateltavan vastauksesta ilmeni, että tietokoneella kuluu suurin osa työajasta, erityisesti sähköpostin parissa. Isännöitsijä B:n ja C:n mukaan sähköpostin tai yleisesti tietokoneen parissa menee yli puolet työajasta (60 %). Haastateltavien mukaan tietokonetyöskentelyyn sisältyy muun muassa pöytäkirjojen, tiedotteiden ja muistioiden laatimista. Isännöitsijä B:n mukaan päätetyössä käytettäviä työkaluja ovat etenkin Microsoft Word ja Excel sekä Hausvise-isännöintijärjestelmä ja Tampuuri-kiinteistönhallintaohjelma. Lisäksi osa työajasta menee puheluihin

vastaamiseen. Isännöitsijät B ja C kertovat käyttävänsä noin 20–30 % työajasta puhelimessa. Merkittävänä osana isännöitsijän arkea tulevat esille erilaiset kokoukset. Taloyhtiöiden kanssa pidettäviä yhtiökokouksia ja hallituksen kokouksia täytyy etukäteen valmistella. Lisäksi isännöitsijät ovat kokouksissa itse läsnä ja huolehtivat omalta osaltaan kokouksissa tehtyjen päätösten toimeenpanosta. Isännöitsijä C:n mukaan keväisin kokouksien pitäminen korostuu työssä, ja kokouksissa ollaan pääsääntöisesti fyysisesti läsnä. Fyysistä läsnäoloa vaaditaan työssä myös muun muassa kiinteistökäytien sekä huoneistotarkastusten yhteydessä. Näiden pitkälti rutiinityöhön sisältyvien tehtävien lisäksi työpäivän aikana voi ilmetä poikkeustilanteita, joihin isännöitsijän on reagoitava. Isännöitsijä B mainitsee tässä yhteydessä muun muassa taloyhtiöiden vesivahingot, murrot, tulipalot tai vastaavat vahingot.

Varsinaisen työn lisäksi aikaa kuluu eri tavoin myös työmatkoihin, joiden poisjääminen etätyössä luo ajankäytölle erilaiset puitteet verrattuna toimistotyöhön. Isännöitsijä C ja D kertovat kulkevansa melko lyhyen matkan toimistolle, noin 10–15 minuuttia suuntaan. Isännöitsijä A kertoo työmatkaan menevän noin 20 minuuttia autolla. Hän korostaa työmatkan olennaisuutta työpäivän aloittamisen kannalta, sillä se voi piristää aamua ja luoda hyvät edellytykset tulevan päivän tehtäviä ajatellen. Pisin työmatka on Isännöitsijä B:llä, jolla menee päivässä yhteensä 1,5 tuntia työmatkaan, jonka hän kulkee autolla.

5.2 Kommunikaatio

Isännöitsijät ovat työssään tekemisissä lukuisten eri tahojen kanssa. Haastatteluissa käy ilmi, että näiden tahojen tai henkilöiden kanssa viestitellään eri tavoin. Haastateltavat kertovat olevansa yhteydessä etenkin omiin asiakkaisiin, joihin kuuluu taloyhtiöiden osakkaat ja asukkaat. Näiden kanssa kommunikaatio tapahtuu pitkälti sähköpostin välityksellä sekä puhelimitse. Myös fyysiset tapaamiset näiden henkilöiden kanssa ovat tavanomaisia, erityisesti kokoustilanteissa. Isännöitsijä A kertoo, että paikan päällä kokoustaminen on monesti paljon parempi vaihtoehto, sillä yhteistyö asiakkaiden kanssa on tällöin sujuvampaa. Asiakkaiden lisäksi eri palveluntuottajat kuuluvat niihin sidosryhmiin, jotka kytkeytyvät sekä isännöitsijöihin että taloyhtiöihin. Nämä

palveluntuottajat voivat olla esimerkiksi huoltoyhtiöt, siivousyhtiöt, urakoihin liittyvät tahot ja pankit. Näihin sidosryhmiin ollaan myös pitkälti samoilla tavoilla yhteyksissä kuin asiakkaisiin, eli sähköpostitse, puhelimitse sekä ajoittain myös kasvokkain. Isännöitsijä A:n mielestä etäviestintävälineistä sähköposti on toimiva, sillä vastauksiin saa paremmin pohtimisaikaa eivätkä viestit riko työrauhaa ja keskittymistä vaativissa tilanteissa. Lisäksi sähköpostiviestit jäävät talteen, jolloin asiaan voi helpommin palata myös jälkikäteen. Haastatteluissa ilmenee myös kollegoiden läsnäolo työarjessa. Heidän kanssaan keskustellaan pitkälti kasvotusten, nykyään myös paljon Microsoft Teams -viestintäalustan välityksellä.

Hyvin tärkeä näkökulma on myös kommunikaation sosiaalinen luonne. Haastateltavista isännöitsijöistä kaikki pitävät tätä olennaisena osana isännöitsijän toimenkuvaa. Isännöitsijä C näkee isännöitsijät eräänlaisina asiakkaiden ongelmanratkaisijoina. Hänen mielestään fyysisen läsnäolon myötä muiden ihmisten kuuntelu ja heidän kanssaan keskustelu on helpompaa. Tämän myötä saa paremman käsityksen erilaisista ongelmakohtista, jolloin ongelmiin myös löydetään tehokkaammin ratkaisuja. Isännöitsijä C kuitenkin huomauttaa, että näkemys parhaasta viestintätavasta on hyvin subjektiivinen. Toisille isännöitsijöille voi olla luontevampaa käydä keskustelua etänä, vaikka hän näkeekin fyysisen läsnäolon itselleen parempana vaihtoehtona. Isännöitsijä A korostaa hyvien sosiaalisten taitojen ja halun toimia ihmisten kanssa tekevän isännöitsijän työstä huomattavasti sujuvampaa. Hän näkee isännöitsijän työn olevan pitkälti asiakaspalvelutyötä, jossa henkilökohtainen vuorovaikutus muiden kanssa on isossa roolissa. Isännöitsijä A tuo myös esille sosiaalisen toiminnan vaikutuksen henkilökohtaiseen työhyvinvointiin. Esimerkiksi kollegoiden kanssa ajan vietto tauoilla tai yhteisissä vapaa-ajan tapahtumissa edistää ryhmäytymistä ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Myös Isännöitsijä B:n ja D:n mielestä kasvotusten käydyt keskustelut ja henkilökohtaiset tapaamiset ovat olennaisia. Isännöitsijä D vertaa näitä Microsoft Teams -viestintäalustaan, joissa käydyt keskustelut jäävät hänen mielestään melko ”kylmiksi”. Toisaalta hän lisää, että myös tämänkaltaiselle etäviestinnälle on oma käyttötarkoituksensa.

5.3 Etätyön toteutus

COVID-19-pandemian alussa Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä työntekijöitä ohjeistettiin tekemään etätöitä, ellei etätyölle katsottu olevan esteitä, esimerkiksi työrauhan jatkuva rikkoutuminen kotona. Etätyömalliin siirtymisestä isännöitsijöillä on erilaisia kokemuksia. Haastateltavat ovat pitkälti suosineet toimistotyötä etätyön sijaan. Esimerkiksi Isännöitsijä B kertoo tehneensä koko pandemian aikana työtään toimistolta käsin. Isännöitsijä A sanoo pandemian alkuvaiheessa tehneensä 0–5 viikkotuntia etätyötä. Toimistolla hän pystyi työskentelemään muista erillään toisessa kerroksessa, mikä vähensi tartuntariskiä. Nykyään hän tekee etätyötä lähinnä vain silloin, kun toimistotyöskentelyyn on jokin este. Isännöitsijä D teki alkuvaiheessa töitä pääasiassa etänä (40 tuntia/viikko). Tällä hetkellä hänen etätyöskentelynsä rajoittuu enimmäkseen poikkeustilanteisiin, joissa toimistotyölle on esteitä, esimerkiksi lapsen sairastuessa. Tällaisiin esteisiin voi Isännöitsijä A:n mukaan kuulua myös autohuolto tai vastaava kulkemista rajoittava tekijä. Isännöitsijä C on tehnyt kokonaisuudessaan vain murto-osan (5–10 %) työajasta etätyötä. Tämä etätyöjakso sijoittuu lähinnä pandemian alkuvaiheeseen. Hän kuitenkin mainitsee, että etätyön käyttöönottovaiheessa edellytykset etätyölle olisivat olleet hyvät, mikä johtui osittain asiakkaiden vähäisistä yhteydenotoista ja kokousten siirtämisestä myöhempään ajankohtaan. Lisäksi Isännöitsijä C kertoo, että joitakin isännöitsijän toimenkuvaan kuuluvia tehtäviä on pystynyt jo useamman vuoden ajan suorittamaan etänä. Esimerkkinä hän mainitsee sähköpostikokousten pitämisen.

Kysymykseen, miltä tyyppinen etätyöpäivä näyttää, vastattiin suppeasti. Isännöitsijät A ja B eivät eritelleet etätyöpäivää, mikä johtuneee siitä, että heillä etätyön osuus on jäänyt vähäiseksi tai olemattomaksi. Isännöitsijä C kertoo, ettei etätyöpäivässä ole merkittäviä eroja toimistotyöhön verrattuna. Hän mainitsee kuitenkin, että etätyöpäivä saattaa venyä tavallista työpäivää pidemmäksi, mitä hän itse ei kuitenkaan pidä haitallisena. Isännöitsijä D:n etätyöpäivä on pituudeltaan vastaava kuin toimistotyössä.

Etätyön käyttöönoton myötä on työtä koskeviin käytäntöihin tullut myös muutoksia. Nämä muutokset eivät vaikuta pelkästään niihin, jotka tekevät

etätyötä, vaan ne vaikuttavat myös toimistolla työskentelevään henkilöstöön. Haastatteluissa tuli esille prosessien osittainen sähköistyminen. Näihin kuuluu esimerkiksi asiakirjojen allekirjoittaminen sähköisesti sekä ePostituksen käyttöönotto. Lisäksi Isännöitsijät A ja C tuovat esille Microsoft Teams -viestintäalustan, jota on etätyön yleistymisen myötä alettu Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä käyttämään työvälineenä etäkokouksiin sekä henkilöstön sisäiseen viestintään. Isännöitsijä B kokee etätyön muuttaneen kykyä hoitaa juoksevia asioita työpaikalla. Hän kertoo, että on hankala selvittää ja viedä asioita eteenpäin, kun kollegat tekevät etätyötä. Tällöin joutuu monesti asioimaan kyseisen etätyötä tekevän työparin kanssa, joka ei välttämättä aina kykene auttamaan ongelmatilanteissa. Isännöitsijä B näkee tämän heikkoutena asiakkaan näkökulmasta, koska asioiden hoitaminen voi pitkittyä.

Etätyön myötä tulleet järjestelyihin ja tekniseen toteutukseen liittyvät muutokset voivat työntekijästä riippuen aiheuttaa haasteita. Isännöitsijät C ja D kokevat sopeutuneensa hyvin muutoksiin. Isännöitsijä C kertoo, että työnteko sujuu tavanomaisesti paikasta riippumatta, jos viestintään vaadittavat työkalut ovat käytettävissä. Isännöitsijä A on sitä mieltä, että etätyön käyttö laajemmin voisi koitua hänen osaltaan hankalaksi. Hankaluuksia etätyössä aiheuttaisi heikko työergonomia kotona sekä kaluston puute. Isännöitsijä B:n mielestä etätyöympäristö ei sovellu hänen toimenkuvaansa, sillä työssä tarvittavaa aineistoa ei ole aina samalla tavalla saatavilla kuin toimistolla, jossa hän joutuu usein tukeutumaan työssään paperisiin asiakirjoihin ongelmien ratkaisua varten. Hän suosii henkilökohtaista vuorovaikutusta työssään, mikä myös vaatii läsnäoloa paikan päällä. Kommunikaation suhteen on haastateltavien mukaan myös tapahtunut muutoksia. Microsoft Teams -viestintäalustasta on tullut vakituinen kanava Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n sisäisessä viestinnässä. Sitä hyödynnetään lisäksi myös etäkokouksia pidettäessä. Isännöitsijä A kuitenkin kokee, että fyysisten kokousten merkitys on tärkeä työssä. Hän kaipaa etenkin enemmän kollegoiden kanssa vuorovaikutusta kasvotusten, esimerkiksi työssä selvitettävien asioiden ohella. Tämänkaltaiset tilanteet ovat vähentyneet etätyön myötä. Myös Isännöitsijä B mainitsee, että henkilökohtainen kontakti uupuisi, jos hän päättäisi tehdä työtään etänä. Isännöitsijä C kertoo Hausvisesännöintijärjestelmän tuoneen uusia tapoja viestiä, etenkin asiakkaiden kanssa. Lisäksi hän mainitsee Tampuurin, jonka kautta asiakkaat ja isännöitsijät voivat

lähettää huoltoa koskevia työtilauksia. Hän korostaa, että sähköisiä kanavia saattaa olla tällä hetkellä jopa liiallisesti. Hän kertoo eri sosiaalisen median kanavien käytön lisääntyneen, esimerkiksi WhatsApp- tai Facebook-ryhmien muodossa. Hän kokee, että useamman viestintäkanavan myötä voi muodostua hankalaksi pysyä ajan tasalla kaikesta. Hän tuokin esille, ettei nämä eri kanavat luultavasti tuo lisäarvoa työhön. Isännöitsijä C suosii etenkin sähköpostia, koska siitä jää pysyvä jälki, ja se on tehokkaaksi todettu viestintäväline.

Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n työaikaan liittyvän linjauksen mukaan myös etätyöpäivät merkitään normaalimittaisen toimistotyöpäivän mukaisesti. Tällä pyritään ehkäisemään liiallista ylityötä henkilöstön sisällä (Hallintojohtaja 2021). Työajoista kiinnipitäminen etätyössä voi monelle työntekijälle koitua haasteelliseksi. Esimerkiksi Isännöitsijä A kertoo tehneensä etänä työtä aamusta iltaan, vastaten etenkin sähköposteihin, vaikka olikin osittain sairauslomalla. Hän kuitenkin lisää, että työpäivät ovat saattaneet venyä senkin vuoksi, koska sairauslomansa johdosta syntyi eräänlainen tekemisen puute. Isännöitsijä D kertoo haasteistaan pitää erillisiä taukoja etätyöpäivän keskellä, koska kotona tauon aikana on vaikea pysyä esimerkiksi tietokoneesta erillään. Hän kertoo pystyvänsä tekemään etätyötä tehokkaasti, mutta hänen mukaansa työpäivän päätteeksi aivot ovat "aivan sumussa". Vaikka hän kokee pystyvänsä lopettamaan etätyöskentelyn tavallisen työajan päätyttyä, hänestä tuntuu silti, että työpäivä jatkuu, koska on edelleen samassa paikassa. Isännöitsijä C ei koe, että etätyössä ajan käyttö tuottaisi hänelle ongelmia. Hän kertoo pystyvänsä pitämään taukoja etätyössä hyvin vapaamuotoisesti. Etätyö ei ole hänen kohdallaan hälventänyt työn ja vapaa-ajan rajaa. Hänen näkemyksensä mukaan isännöitsijän työ on verrattavissa yksityisyrittäjänä toimimiseen, jossa vapaus ja vastuu korostuvat. Hän kokee, että työaikojen pitkittymiseen voidaan suhtautua monella eri tapaa. Tärkeänä tekijänä Isännöitsijä C mieltää työn hoitamisen ajallaan. Työhyvinvointiin liittyvät ongelmat voivat hänen mukaansa liittyä töiden kasaantumiseen. Tärkeää onkin tunnistaa, mitkä tavat suoriutua työstään ovat itselle tehokkaimmat ja toimia niiden mukaisesti. Isännöitsijä B kertoo, että hän pyrki noudattamaan samaa ajan käyttöä kuin toimistolla, jos päättäisi tehdä etätyötä.

5.4 Näkemyksiä etätyöstä

Haastateltavien kanssa käytiin läpi, kuinka he ovat toimineet työssään etätyön käyttöönoton myötä Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:ssä. On myös haluttu selvittää, kuinka haastateltavien mielestä Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy on onnistunut etätyömallin käyttöönotossa sekä miten he kokevat etätyön soveltuvan isännöitsijän työhön tulevaisuutta ajatellen. Etätyön koetaan tuoneen ainakin lisämahdollisuuksia ja joustoa toimia työssä. Isännöitsijä A ja B tuovat esille, että työ ei ainakaan keskeydy, vaikka olisikin estynyt pääsemään toimistolle. Isännöitsijä B toivoo, että se parantaisi jaksamista työhön niille, jotka etätyöskentelystä pitävät. Isännöitsijä C kertoo, että esimerkiksi kokoukset olisivat jääneet pandemian alkuaikana luultavasti kokonaan pitämättä, jos mahdollisuutta etätyöhön ei olisi ollut. Lisäksi hän huomaa saaneensa enemmän työrauhaa ja kykenevänsä paremmin keskittymään työhön, mikä osaltaan tehostaa työntekoa. Tähän vaikuttaa etenkin keskeytysten vähentyminen työssä. Etätyön erityisenä haasteena Isännöitsijä B ja C pitävät aiemmin mainittua henkilökohtaisen kommunikaation puutetta. Heidän mukaansa fyysinen läsnäolo on isännöitsijän työssä monesti tehokkain tapa toimia. Isännöitsijä C antaa esimerkkinä remontin läpikäymisen, joka saattaa sisältää useita eri huomioitavia tekijöitä. Tämän hoitaminen etänä voi johtaa siihen, ettei asioista pystytä päättämään kunnolla, ja projektit viivästyvät. Isännöitsijä A tuo esille etätyön tämänhetkisen toimivuuden vain rajatuissa puitteissa. Hän mainitsee tähän liittyen työparijärjestelmän, jonka myötä työparit eivät välttämättä pääse niin usein vuorovaikuttamaan keskenään, mikä Isännöitsijä A:n mukaan on huono asia työyhteisöä ajatellen.

Yleinen näkemys Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n onnistumisesta etätyömallin käyttöönoton kanssa on ollut positiivinen. Isännöitsijä D tuo esille alun hankaluudet, mutta kokee, että järjestelyt etätyötä varten ovat parantuneet. Hän kuitenkin mainitsee työyhteisössä ajoittain vallitsevaa kielteistä asennetta etätyötä hyödyntäviä kollegoita kohtaan. Etätyötä tekevien työpanoksen koetaan olevan pienempi kuin toimistolla työskentelevien. Isännöitsijä B:n mielestä työryhmien olisi syytä luoda etätyön pelisäännöt ryhmien sisällä. Hän mainitsee, että tällä hetkellä hyödynnetään vielä johtoryhmältä tulevia ohjeistuksia. Teknisen järjestelyn osalta Isännöitsijä C kokee Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n

onnistuneen. Hän on sitä mieltä, että etätyötä varten käytettävät välineet saatiin henkilöstölle käyttöön oikea-aikaisesti. Työnantajan puolesta on edelleen mahdollista valita vapaasti etätyö. Hän lisäksi mainitsee yhteydenoton toimineen pandemian aikana hyvin.

Haastatteluissa käytiin läpi myös isännöitsijöiden ajatuksia etätyöhön liittyvistä tulevaisuuden näkymistä. Pääasiassa etätyö nähdään mahdollisuutena eikä niinkään olosuhteiden myötä muodostuneena välttämättömyytenä. Isännöitsijä A toteaa etätyön syntyneen Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä olosuhteiden pakosta, mutta toisaalta se on luonut osalle mahdollisuuksia toimia työssään joustavammin, mikä voi edistää työhyvinvointia. Hän kuitenkin korostaa, että luultavasti suurimmalle osalle toimistotyö luo tehokkaamman työympäristön. Hän viittaa esimerkiksi kotona vallitseviin mahdollisiin häiriötekijöihin. Hän myös lisää, että tähän liittyviä näkemyksiä voi olla monenlaisia, riippuen omasta luonteesta ja elämäntavoista. Isännöitsijä A kokee, että etätyössä tehtävät voivat jäädä helpommin kesken, koska tarpeellisia välineitä tai asiakirjoja ei ole tarjolla. Lisäksi hän on sitä mieltä, että toimistotyö luo paremman pohjan päivittäisille rutiineille, ja sen myötä myös vapaa-ajan ja työn erottelu onnistuu luontevammin. Isännöitsijä C:n mielestä pandemia vain nopeutti tahtia, jolla etätyö otettiin käyttöön. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä olisi luultavasti keskitytty ensiksi ajamaan kunnolla uusi isännöintijärjestelmä käyttöön. Tämän lisäksi sen käyttöön olisi koulutettu nykyistä laajemmin. Etätyö on Isännöitsijä C:n näkemyksen mukaan kuitenkin toimiva lisätyökalu, jonka käyttöä ei tulisi kieltää niiltä, jotka siitä hyötyvät. Isännöitsijä D kertookin, että etätyö tuo mukanaan mahdollisuuden joustoon. Hän lisää kuitenkin, että etätyömahdollisuutta rajatessa liiallisesti, voivat sen tarjoamat hyödytkin olla melko vähäisiä. Hän mainitsee tässä yhteydessä mahdollisen tulevaisuuden linjauksen, jonka mukaan etänä voi tehdä työtä rajoitetusti viitenä päivänä kuukaudessa.

Kaikki haastattelijat näkevät jonkinlaisen hybridimallin parhaana vaihtoehtona tulevaisuutta ajattelen. Vaikka isännöitsijöillä itse ei olisi tarvetta tai halua tehdä etätyötä, kokevat he sen hyödyllisenä lisävaihtoehtona työntekoon. Isännöitsijä A toteaa, että mahdollisuus etätyöhön tulisi olla, sillä luultavasti jokaiselle henkilölle tulee eteen päiviä, jolloin etätyö tulee tarpeeseen. Hän näkee työssään jouston lisäävän hyvinvointia. Hän mainitseekin havainneensa

sairauspoissaolojen vähentyneen etätöön myötä. Isännöitsijä D ehdottaakin, että etätöitä voisi olla mahdollista tehdä noin 2–3 päivänä viikoittain. Lisäksi etenkin isännöitsijöiden työssä työparin tarve on vähäinen, mikä toisaalta voisi mahdollistaa sen, että isännöitsijän omalle vastuulle jäisi työskentelypaikasta- ja ajasta päättäminen. Tämä vaatisi kuitenkin, että työntekijän on itse oltava toimistolla, kun siihen on pienikin tarve. Tällä tavoin varmistetaan, ettei toimistotyötä tekevä henkilöstö kuormitu lisätöillä. Myös Isännöitsijä C tuo esille ajatuksen työkuultuurista, jossa jokainen on vapaa päättämään omista työpaikoista- ja ajoista. Tämä perustuisi vahvaan luottamukseen työnantajan ja työntekijän välillä. Luottamus voitaisiin hänen mukaansa varmistaa onnistuneilla rekrytoinneilla, joissa työhön valitaan ne henkilöt, jotka ovat kykeneviä tekemään työtä sisäisen motivaation kautta. Työnantaja määrittäisi työlle tässä tapauksessa raamit, ja työntekijä itse toimisi vapaasti näiden sisällä. Isännöitsijä C kuitenkin korostaa fyysisen läsnäolon tärkeyden isännöitsijän työssä. Jos kaikki asiakaspalvelua koskevat tilanteet hoidettaisiin etänä, voisi yritys sen myötä muuttua kasvottomaksi. Hän toisaalta näkee, että sukupolvien välillä voi tämänkin suhteen olla eroja. Asiakkaidenkin tarpeet muuttuvat jatkuvaan tahtiin, eikä esimerkiksi nuoremmilla asiakkailla ole samoja prioriteetteja palvelun suhteen kuin vanhemmilla asiakkailla. Hän toteaaakin, että ”jonkinlainen kombinaatio tehokkuutta sekä asiakaslähtöisyyttä olisi toimiva”. Isännöitsijä B lisää, että hybridimalli voisi toimia, jos palkkauksen suhteen olisi olemassa tasapuoliset kannustimet toimistotyöhön nähtynä. Tällä luultavasti viitataan Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n linjaukseen, joka asettaa etätöille aikarajat, joiden myötä ylityölisä jää pois. Tämä malli voi toimia monen työssä hyvin, mutta haastateltavien näkemyksistä päätellen, voi rajattu malli isännöitsijän työn kannalta olla hankalasti sovellettavissa.

6 YHTEENVETO

Pandemian väistyessä työelämä palaa osittain entiselleen. Vaikka etätyö on osaltaan tuonut mukanaan haasteita sekä työnantajille että työntekijöille, on myös tärkeää kiinnittää huomiota etätyön tuomiin mahdollisuuksiin. Etätyö ei sovi kaikille, mutta työnantajan tulisi pyrkiä järjestämään etätyömahdollisuus niille, jotka kokevat sen toimivan omalla kohdallaan. Kuten tuloksista käy ilmi, on isännöitsijän toimenkuvassa kuitenkin otollista olla myös fyysisesti läsnä, mikä johtuu työn asiakasläheisestä luonteesta.

Isännöintitoimistolle, etenkin isännöitsijöiden toimenkuvaa ajatellen voi olla hankalaa löytää oikeita tapoja toteuttaa etätyötä asianmukaisesti. Työajat voivat vaihdella laajalti, ja erityisesti ajan käytössä näyttää olevan merkittäviä eroja etätyön ja toimistotyön välillä. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n nykyinen linjaus etätyöpäivän pituudesta voi toimia paremmin, jos työaikaan sisältyisi esimerkiksi viikkotasolla jonkinlainen joustovara ylitöiden suhteen. Tavallisessa tapauksessa työntekijä voisi suorittaa etätyötä ajallisesti oman harkintansa mukaan. Työajan rajaaminen etätyössä ei tarkoita, että työntekijän täytyisi etätyöpäivänään noudattaa samaa aikataulua kuin toimistolla. Työntekoa voisi myös hajauttaa pitkin päivää. Työtehtävät ja projektit voivat kuitenkin vaatia ylityötä, jolloin jonkinlainen joustovara olisi hyödyksi.

Yksi suurimpia haasteita etätyössä on hyvän kommunikaation toteutuminen. Jos osa henkilöstöstä työskentelee etänä, on luonnollista, että asioiden järjestämisen yhteydessä saattaa esiintyä työntekijöiden välisiä vaikeuksia. Pahimmassa tapauksessa etätyö voi aiheuttaa esimerkiksi projektien viivästymisen, koska päätöksenteko pitkittyy. Työntekijän onkin oman osaamisen ja harkinnan mukaan pystyttävä määrittelemään tehtäviinsä parhaiten soveltuva työskentelypaikka. Muiden työntekijöiden kuormittamista juoksevilla asioilla tulisi välttää, koska tällöin saatetaan siirtää omaan toimenkuvaan kuuluvia tehtäviä muille, mikä puolestaan voi lisätä erimielisyyksiä työntekijöiden kesken ja heikentää työilmapiiriä. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy voisikin pyrkiä laajemmin avoimeen keskusteluun eri työryhmien sisällä. Työryhmissä tulisi sopia keskeiset pelisäännöt työtehtävien suorittamisesta. Tällä tavalla voidaan myös ratkaista

etätyötä hyödyntäviin työntekijöihin liittyvät epäselvyydet. Työnantajan tulisi tässä tapauksessa kannustaa avoimempaan keskusteluilmapiiriin. Lisäksi sosiaalisten tilanteiden puute on osaltaan vaikuttanut työntekijöiden hyvinvointiin. Tämä ongelma voi tosin osittain ratketa kokoontumisrajoitusten poistumisen myötä. Olennaista onkin, että työntekijä pystyisi työnantajan kanssa sopimaan työn kannalta parhaista järjestelyistä. Moni tulee todennäköisesti valitsemaan pääasiassa toimistotyön, jolloin työarki tietyllä tapaa normalisoituu. Kuitenkin olisi kokonaisuuden kannalta tärkeää, että myös työntekijöillä, jotka kokevat etätyön lisäävän omaa hyvinvointia, olisi vapaus valita työskentelypaikkansa. Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy on tähän mennessä huolehtinut siitä, että henkilöstöllä on etätyötä varten perustason laitteisto käytössä. Olisi syytä pohtia, tulisiko esimerkiksi etätyötä hyödyntävien kohdalla panostaa etätyöympäristöön entistä enemmän. Näissä tapauksissa toimistolla oleva työpiste voisi olla sillä tasolla, että se täyttäisi perusvaatimukset ja osa työergonomian kehittämiseen tarkoitetuista resursseista voitaisiin esimerkiksi kohdentaa etätyötä hyödyntävien työntekijöiden etätyöpisteiden järjestelyyn.

Isännöitsijöiden näkemysten perusteella voidaan todeta, että hybridimalli olisi Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:lle paras vaihtoehto työn tehokkuuden kannalta. Kuten tässä opinnäytetyössä on useasti korostettu, voisi olla haitallista rajoittaa tai kieltää etätyöskentely niiltä, jotka kokevat tarvitsevansa sitä parhaan mahdollisen työtuloksen saavuttamiseksi. Olennaista on, että työt etenevät yhteisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tämä voi osalla henkilöstöstä onnistua parhaiten esimerkiksi kotioloissa, joissa työrauhan saaminen voi luonnistua eri tavalla kuin toimistolla. Myös niille, jotka pääasiassa suosivat toimistotyötä, tarjoaa etätyö työn sujuvuuden kannalta hyvän vaihtoehdon tilanteissa, joissa työntekijä on estynyt pääsemään työpaikalle. Tieto siitä, että työpaikalla voisi vapaasti valita omaan työntekoon parhaiten soveltuvan ympäristön, voisi houkutella myös uusia isännöitsijöitä tai muita isännöinnin ammattilaisia hakeutumaan Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:lle töihin. Rekrytoinnin kannalta onkin tärkeää, että kiinnitetään huomioita sellaisiin henkilöihin, jotka osaavat ottaa työssään mahdollisimman paljon irti tarjolla olevista työvälineistä ja -malleista, hyödyntäen niitä työn edellyttämällä ammattitaidolla.

LÄHTEET

Isännöintiliitto. 2019. Mitä isännöitsijä tekee? Artikkel. Luettu 13.9.2021. <https://www.isannointiliitto.fi/artikkeli-2/mita-isannoitsija-tekee-isannoitsijan-tehtavat/>

Isännöintiliitto. 2020. Nyt se on tutkittu: Mitä isännöitsijä tekee? Artikkel. Luettu 13.9.2021. <https://www.isannointiliitto.fi/barometrikyselyt/nyt-se-tutkittu-mita-isannoitsija-tekee/>

Isännöintiliitto. n.d. Isännöinti alana. Verkkosivu. Luettu 13.9.2021. <https://www.isannointiliitto.fi/palvelut-ammattilaisille/isannointirekry/isannointiala/>

Kiinko & Isännöintiliitto. 2017. Isännöinnin ammattilaiset. Tutkimus. Luettu 15.9.2021. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2020/05/isannoinnin-ammattilaiset-2017.pdf>

Leskinen, T. 2021. Etätyö yleistyi eniten aloilla ja alueilla, joilla sitä ennen tehtiin vähiten. Artikkel. Luettu 6.9.2021. <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/etatyo-yleistyi-eniten-aloilla-ja-alueilla-joilla-sita-ennen-tehtiin-vahiten/>

Mehiläinen. 2021. Mehiläisen asiakastutkimus: 53 % pitää etätöistä – etätyöapatia vaivaa silti joka viidettä. Tiedote. Luettu 11.9.2021. <https://www.mehilainen.fi/lehdistotiedotteet/mehilaisen-asiakastutkimus-53-pitaa-etatoista-etatyopatia-vaivaa-silti-joka>

Nousiainen, P. Hallintojohtaja. 2021. Haastattelu 25.8.2021. Haastattelija Matinniemi, J. Litteroitu. Tampere.

Pekkola, J. & Uskelin, L. 2007. Etätyöopas työnantajille. Työministeriö. Helsinki. https://www.motiva.fi/files/1996/Etatyopas_tyonantajille.pdf

Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy. n.d. Verkkosivu. Luettu 6.10.2021. <https://pamisoy.fi>

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: E-Oppi Oy.

Rauramo, P. 2017. Etätyössä turvallisesti. Opas. Luettu 10.9.2021. https://ttk.fi/opaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti

Sallinen, M-L. 2018. Isännöinnin käsikirja 2018. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Etätyöt koronavirustilanteessa. Tiedote. Luettu 5.9.2021. <https://stm.fi/etatyot-koronavirustilanteessa>

Tenhunen, I. 2020. Isännöintialan digitalisaatio – koronan tuomaa pakkopullaa vai uusia mahdollisuuksia? Artikkel. Luettu 5.10.2021.

<https://www.isannointiliitto.fi/blog/isannointialan-digitalisaatio-koronan-tuomaa-pakkopullaa-vai-uusia-mahdollisuuksia/>

Työterveyslaitos. 2020. Etätöihin siirtyminen on sujunut pääsääntöisesti hyvin. Tiedote. Luettu 3.10.2021. <https://www.ttl.fi/etatyohon-siirtyminen-on-sujunut-paasaantoisesti-hyvin/>

Työterveyslaitos. 2021. Ohje etätöiden tekemisen tueksi. Ohje. Luettu 5.9.2021. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-etatyohon>

Työterveyslaitos. n.d. Joustava työaika. Ohje. Luettu 10.9.2021. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/joustava-tyoaika/>

Vilkman, U. 2017. Suurimmat haasteet luottamuksen näkökulmasta. Artikkel. Luettu 10.9.2021. <https://etajohtaminen.fi/suurimmat-haasteet-luottamuksen-nakokulmasta/>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu 1

Asiantuntijahaastattelun kysymykset. Haastateltavana oli yrityksen hallintojohtaja.

1. Koska etätyöhön siirryttiin Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä? Oliko ennen COVID-19-pandemiaa yrityksessä jo olemassa etätyökäytäntöjä?
2. Kauanko varsinainen etätyön siirtymävaihe kesti?
3. Saivatko työntekijät vapaasti valita, minkälaisella painotuksella he toimivat etänä, vai määrättiin etätyölle aikarajat?
4. Mitä järjestelyitä etätyöhön siirtyminen on edellyttänyt? (tekniset puitteet, kommunikaatio, työhön liittyvien tehtävien organisointi)
5. Kuinka Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:llä varmistetaan työterveys yleisesti, sekä erityisesti etätyössä?
6. Minkälaiset pelisäännöt on sovittu työntekijöiden kanssa koskien etätyötä?
7. Kuinka Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy varmistaa etätyön valvonnan?
8. Onko työn tehokkuuteen käytössä olevia mittareita? Jos on, niin pystytäänkö samoja mittareita hyödyntämään etätyön tehokkuuden mittaamisessa?
9. Kerätäänkö työntekijöiltä etätyöhön liittyviä tietoja? (kokemukset, tyytyväisyyskyselyt, parannusehdotukset)
10. Miten aiotte sisällyttää etätyömallia toimintaanne tulevaisuudessa?

Liite 2. Teemahaastattelu 2

Teemahaastattelun kysymykset. Haastateltavina neljä yrityksen isännöitsijää.

1. Työstäsi yleisesti / ennen etätyöhön siirtymistä

- Kuinka pitkään olet toiminut isännöitsijänä?
- Miltä tyypillinen työpäiväsi toimistolla näyttää? (tehtäväsi; ajan käyttö; mitä työvälineitä / ohjelmia käytät?)
- Anna myös esimerkkejä mahdollisista poikkeavista tilanteista/tehtävistä, jotka eivät sisälly rutiinityöhösi.
- Kuinka paljon aikaa sinulla kuluu työmatkoihin, ja millä tavalla kuljet?
- Minkälaisien tahojen / henkilöiden kanssa olet tekemisissä työhön liittyvissä asioissa?
- Millä tavalla kommunikoit kunkin tahon/henkilön kanssa?
- Kuinka olennaisena pidät kommunikaation sosiaalista luonnetta asioidessasi näiden tahojen kanssa?

2. Etätyöhön siirtyminen

- Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy:n siirtyessä viime vuonna etätyöhön, kuinka monta viikkotuntia keskimäärin työskentelit etänä alkuvaiheessa?
- Kuinka etätyön osuus on muuttunut pandemian aikana?
- Mitkä käytännöt/tehtävät ovat muuttuneet toimenkuvassasi etätyön myötä?
- Miltä tyypillinen etätyöpäiväsi näyttää?

- Onko etätyöhön siirtyminen ollut sinulle haasteellista järjestelyiden ja teknisen toteutuksen kannalta, vai oletko pystynyt omaksumaan etätyön käytännöt ongelmitta? Kuvaile mahdollisia haasteita.
- Pystytkö noudattamaan etätyössä samaa ajankäyttöä kuin toimistotyössä?
- Onko etätyö hälventänyt työn ja vapaa-ajan erottelua? Jos on, niin millä tavalla?
- Minkälaisia muutoksia etätyö on tuonut tapoihisi kommunikoida eri tahojen / henkilöiden kanssa?

3. Mielenpitoet etätyöstä

- Mitä hyötyjä etätyö on tarjonnut sinulle henkilökohtaisesti?
- Mitä haasteita se on tuonut elämääsi; mitä kaipaavat aiempaan verrattuna?
- Onko Pirkanmaan Ammatti-Isännöinti Oy mielestäsi onnistunut luomaan toimivat puitteet etätyöskentelylle?
- Mitä parantaisit?
- Onko sinusta etätyö mahdollisuus vai olosuhteiden myötä syntynyt välttämättömyys?
- Mikä olisi sinusta ihanteellinen työskentelymalli tulevaisuudessa?