

TYÖSKENTELYTAPOJEN MUUTOKSET TILITOIMISTOSSA

Suomen Taloushallintoliitto ry:n toimeksianto



YAMK opinnäytetyö

Liiketoiminnan kehittäminen, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

kevät 2022

Anu Rönn

Hanna Aalto

Koulutus: YAMK – Liiketoiminnan kehittäminen

Tiivistelmä

Kampus: Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Tekijät Anu Rönn ja Hanna Aalto

Vuosi 2022

Työn nimi Työskentelytapojen muutokset tilitoimistossa

Ohjaaja Kyllikki Valkealahti

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön idea lähti liikkeelle koronapandemian tuomasta työnmuutoksesta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen Taloushallintoliitto ry, minkä vuoksi tutkimus on rajattu koskemaan tilitoimistoalaa. Koronapandemia muutti työelämää ja johdatti tilitoimistot tekemään digitaalisen muutoksen nopealla aikataululla, jotta sopeutuminen uuteen normaaliin tapahtuisi mahdollisimman hallitusti. Tavoitteena on tutkia, miten koronapandemian myötä tuomat muutokset ovat vaikuttaneet muun muassa työskentelyyn, esihenkilön johtamiseen sekä työhyvinvointiin. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miltä tulevaisuus näyttää esimerkiksi työskentelypaikan suhteen ja miten eri asemassa olevat henkilöt kokevat tulevaisuuden työskentelytavan tilitoimistoalalla. Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu kyselyllä sekä haastatteluilla. Opinnäytetyön kyselytutkimuksessa vertaamme, miten toimistolla työskentely on muuttunut verrattuna etätöissä työskentelyyn. Haastatteluissa kuullaan enemmän tarinoiden muodossa, miten tulevaisuus koetaan tilitoimistoalalla ja miten koronapandemia on muuttanut työskentelyä. Taustamuuttujina sekä kyselyssä että haastatteluissa käytetään tilitoimistossa työskentelevän asemaa, ikäluokkaa, tilitoimiston kokoa ja maakuntaa. Opinnäytetyön teoriaosuus pohjautuu tilitoimistoalan muutoksiin, etätyöskentelyn toimintatapoihin sekä työhyvinvointiin, minkä jälkeen tutkitaan tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä tuloksien perusteella.

Avainsanat etätö, työhyvinvointi, tilitoimisto, etäjohtaminen

Sivut 111 sivua ja liitteitä 10 sivua

Name of Degree Program: Master degree of Business development **Abstract**

Campus: Häme University of Applied Sciences

Authors	Anu Rönn and Hanna Aalto	Year 2022
Subject	Working methods' changes at accounting office	
Supervisor	Kyllikki Valkealahti	

ABSTRACT

The idea of this thesis started after the covid-pandemic which changed the work environment at the accounting offices. Thesis has been implemented to Finnish Financial Management Association and for that reason research is limited to accounting offices. The covid-pandemic changed working life and led accounting offices to make a digital leap at work on a fast schedule to make sure the adjustment to the new normal would work as smooth as possible. Thesis' aim is to research how changes have affected to working methods, management, and work well-being. In addition, the aim of this thesis is to research how personnel at accounting offices will see the future look like, for example in terms of working place and how personnel in different positions feels the working environment to be at the future. The research of the thesis has been carried out with a survey and interviews. In the survey, we compare how working in the office has changed compared to working remotely. The interviews aim is to hear more stories about how the future looks like in the accounting offices and how covid-pandemic has changed working methods. The background variables in both the survey and the interviews are the position at accounting office, the age range, the size of the accounting office and the province. The theoretical part of the thesis is based on changes in working methods, remote working, and well-being at work. After the theoretical part the thesis focus on the research results and conclusions are examined regarding the answers.

Keywords remote work, work well-being, accounting office, remote management

Pages 111 pages and appendices 10 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tietoperusta	2
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja toteutus.....	4
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset	6
1.4	Opinnäytetyön toimeksiantaja	7
2	Tilitoimistoala ja sen muutokset	8
2.1	Tietotyön muutokset.....	12
2.2	Taloushallintoalan kehitys	14
2.3	Tulevaisuuden tilitoimisto ja sen työntekijät.....	15
2.4	Vastuullisuus tilitoimistoalalla	18
3	Etätyöskentely	22
3.1	Etätyöskentelyn työvälineet ja toimintatavat.....	24
3.2	Etäjohtaminen ja itsensä johtaminen	31
3.3	Etätyöskentely tilitoimistossa	37
4	Työhyvinvointi	40
4.1	Työhyvinvoinnin pääomat.....	43
4.2	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät.....	45
4.3	Henkinen ja fyysinen työhyvinvointi.....	55
5	Tutkimuksen toteutus	58
5.1	Kyselylomake ja saateviesti.....	59
5.2	Haastattelut	60
5.3	Analysointimenetelmät.....	61
6	Tutkimuskyselyn taustamuuttujat ja tulokset.....	62
6.1	Tutkimuskyselyn tulokset.....	65
7	Haastatteluiden taustamuuttujat ja tulokset.....	94
8	Pohdinta	104
8.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	109
8.2	Jatkotutkimusaiheet.....	111
	Lähteet.....	112

Kuvat, taulukot ja kuviot

Kuva 1 Taloushallintoalan toimipaikat maakunnittain (Metsä-Tokila, 2019, s. 19).....	9
Kuva 2 Arvio tilitoimistojen markkinaosuuksista (Inderes Yhtiöasiakas, 2020, s. 13)	10
Kuva 3 Kirjanpitäjien ja palkanlaskijoiden työvoimapula (Metsä-Tokila, 2019, s. 24)	11
Kuva 4 Taloushallinnon kehitysaskeleet 2000-luvulla (Lahti & Salminen, 2014, s. 26) ..	14
Kuva 5 Palvelutuotteen kerrokset (Bergström & Leppänen, 2018, s. 150).....	16
Kuva 6 Oppimisen talo (Relevant, 2020)	18
Kuva 7 Vastuullisen liiketoiminnan ajurit (Elinkeinoelämän keskusliitto EK, 2019, s. 6)	19
Kuva 8 Etätöön edellytykset (Rauramo, Digijulkaisut: Etätöössä turvallisesti, 2017)	23
Kuva 9 Takaisin toimistotyöskentelyyn (Dimensional Research, 2021, s. 4).....	23
Kuva 10 Miksi toimistolle käymään? (Dimensional Research, 2021, s. 5)	24
Kuva 11 Ergonominen työasento istuessa (Työterveyslaitos, 2019).....	26
Kuva 12 Viestintäkanavat etätöissä (Vaasan yliopisto, 2021)	28
Kuva 13 Etätö ennen ja jälkeen koronan tilitoimistoissa (Immonen, 2021, s. 32)	38
Kuva 14 Miten Suomi voi? – tutkimushankkeen työhyvinvointitekijöiden tulokset (Työterveyslaitos, 2021)	42
Kuva 15 Työhyvinvoinnin pääomat (Manka & Manka, 2016, s. 76).....	43
Kuva 16 Työkykytalo-malli (Työturvallisuuskeskus, 2012)	54
Taulukko 1 Kyselyn vastaajien prosenttiosuudet aseman mukaan	63
Taulukko 2 Kyselyn vastaajien ikäluokka	63
Taulukko 3 Kyselyn vastaajien prosenttiosuudet tilitoimiston koon mukaan	64
Taulukko 4 Kyselyn vastaajien jakauma maakunnittain	64
Taulukko 5 Toivottu työskentelytapa tulevaisuudessa	65
Taulukko 6 Ihanteellinen etätöön määrä tulevaisuudessa.....	69
Taulukko 7 Kyselyn väittämät työn tekemiseen liittyen	71
Taulukko 8 Kyselyn väittämät liittyen esihenkilötyöhön.....	77
Taulukko 9 Kyselyn väittämät liittyen työssä jaksamiseen	84
Taulukko 10 Tulokset työssä jaksamisesta parhaillaan	92
Kuvio 1 Työskentely tulevaisuudessa aseman mukaan.....	66
Kuvio 2 Työskentely tulevaisuudessa ikäluokan mukaan.....	67

Kuvio 3 Työskentely tulevaisuudessa tilitoimiston koon mukaan	68
Kuvio 4 Työskentely tulevaisuudessa maakuntien mukaan	69
Kuvio 5 Parhaimmat ja huonoimmat tulokset työn tekemisen väittämistä	76
Kuvio 6 Parhaimmat ja huonoimmat tulokset esihenkilötyön väittämistä.....	83
Kuvio 7 Parhaimmat ja huonoimmat tulokset työssä jaksamisen väittämistä	90
Kuvio 8 Pienen tilitoimiston omistajien näkökulma hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa	96
Kuvio 9 Keskisuuren tilitoimiston esihenkilön näkökulma hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa	98
Kuvio 10 Keskisuuren tilitoimiston työntekijän näkökulma hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa	99
Kuvio 11 Suuren tilitoimiston esihenkilön näkemys hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa	101
Kuvio 12 Suuren tilitoimiston työntekijän näkemys hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa	104

Liitteet

Liite 1	Kyselylomake saateviestillä
Liite 2	Haastattelukysymykset
Liite 3	Kyselytuloksien yhteenveto

1 Johdanto

Koronapandemian johdosta tilitoimistojen työskentelytavat muuttuivat nopealla aikavälillä perinteisestä toimistotyöskentelystä perusteelliseen etätyömalliin. Osassa tilitoimistoissa etätöitä tehtiin jo ennen koronapandemiaa, mutta viimeistään pandemian myötä monet siirtyivät osittain myös pakosta etätöihin. Miten tilitoimistossa työskentelevät henkilöt kuvaavat työnsä muuttuneen verrattuna toimistolla työskentelyyn? Miten he kokevat esihenkilön roolin etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn? Miten he jaksavat työelämässä muutoksien myötä?

Koronapandemia vaikutti suuresti etätyömalliin siirtymisessä. Etätyömalli puolestaan muutti työskentelytapoja, jolloin paikkasidonaisuus ei vaikuta työntekemiseen. Osa yrityksistä luopui kokonaan toimistotiloista tarpeettomina. Etätö mullisti myös työyhteisön yhteisöllisyyttä, koska kaikki yhteydenotot tapahtuivat sähköisen tietoliikenteen kautta eikä fyysisiä kontakteja ole. Tilitoimistoissa työntekeä vaikeutti paperikirjanpidon tekeminen, kun asiakkaan kirjanpitoaineistoa ei ollut sähköisesti saatavissa. Toisaalta tilitoimistoalalla on jo pitkään menty kohti digitaalista aikakautta, joilloin kaikki työ tehdään osittain tai kokonaan sähköisesti.

Etätyömalliin siirtyminen on muuttanut johtamisen käsitettä ja esihenkilön asemassa työskentelevän henkilön työtapoja. Esihenkilöt ovat joutuneet opettelemaan etäjohtamisen toimintatapoja ja pohtimaan, miten saa tarjottua tiimilleen tarpeeksi tukea ja apua, kun ei olla läsnä fyysisesti? Miten pitää yllä yhteishenkeä ja miten varmistaa tiedonkulku jokaiselle, kun kaikki ovat etätöissä? Etäjohtaminen on tuonut haasteita ja muutoksia, joihin on pitänyt osata reagoida nopeasti, jotta kukaan ei tunne itseään ulkopuoliseksi työyhteisössä.

Vastoin kaikkia odotuksia, korona pidentyi vuosia kestäväksi pandemiaksi, mikä puolestaan vaikuttaa tilitoimistoissa työskentelevien työhyvinvointiin. On suuri muutos henkilöstölle alkaa tehdä töitä kotoa, kuin lähteä joka aamu kohti toimistoa. Koronan alussa ajateltiin, että etätöitä tehdään muutama kuukausi kotona, jolloin työntekeä motivoi uusi jännittävä ajanjakso ja erilaisuus. Kotona töitä tehdessä huomattiin, kuinka paljon ylimääräistä aikaa jää

käytettäväksi omaan vapaa-aikaan, kun aika ei kulu työmatkoihin. Lisäksi kotona töitä tehdessä voi ohimennen laittaa esimerkiksi pesukoneen päälle ja hoitaa pyykit töiden ohessa. Ylimääräisen ajan pystyy käyttämään omiin harrastuksiin ja mielenkiinnonkohteisiin, mutta pitkittyessä, miten työhyvinvointi on muuttunut? Onko se oikeasti saatu pidettyä hyvällä tasolla? Miten yksintyöskentely ilman fyysisiä kontakteja on sujunut? Miten oma jaksaminen koetaan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Suomen Taloushallintoliitto ry:lle. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää tilitoimistossa työskentelevien henkilöiden tuntemuksia etätöiden myötä muuttuneiden toimintatapojen kautta. Opinnäytetyön kolme suurinta osa-aluetta koskevat työskentelytapojen, etäjohtamisen ja työhyvinvoinnin muutoksia etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella sekä haastatteleamalla tilitoimistossa työskenteleviä henkilöitä, jotta tutkimukseen saatiin tuloksia henkilöiden kertomien tarinoiden myötä. Opinnäytetyön lopussa on kuvattu tutkimuskyselyn ja haastatteluiden tulokset ja niihin pohjautuen tehty pohdintaa saatujen vastauksien perusteella.

1.1 Opinnäytetyön tietoperusta

Opinnäytetyön tietoperustaan on kerätty aluksi tietoa tilitoimistoalan muutoksesta ja millainen olisi tulevaisuuden tilitoimisto. Tilitoimistojen työnteko on muuttunut paljon vuosien aikana ja tulee muuttumaan tulevaisuudessakin. Teknologian kehitys on ollut huimaa viimeisten vuosikymmenien aikana, minkä pohjalta taloushallintoalan niin sanotusti tylsät ja rutiininomaiset tallentajan työt on voitu tekoälyn ja robotiikan avulla muuttaa automaatioksi. Tilitoimistoalan työnmuutosta on tutkittu pitkään ja se on osa digitaalista vallankumousta, jossa teollinen työvoima on muuttunut tietotyötä tekeväksi palvelutyöksi. Työnteko on väistämättä muuttunut vuosien saatossa, jotta on pysytty teknologian kehityksessä ja kilpailukyvyssä mukana. Globalisaatio on tuonut omat muutokset mukaan, kun työ ei ole riippuvainen maantieteellisestä sijainnista ja yritykset ovat maailmanlaajuisia suuryrityksiä.

Opinnäytetyön seuraava suurempi tietoperustan kokonaisuus liittyy etätyöskentelyyn ja siihen liittyviin toimintatapoihin sisältäen etäjohtamisen. Tilitoimistojen työ muuttui koronapandemian myötä, jolloin monet alkoivat tehdä kotoa töitä. Etätyöskentelystä on tehty paljon tutkimuksia ja opinnäytetöitä sen ajankohtaisuuden vuoksi, joten teoriaa löytyy runsaasti. Etätyö ei ole uusi ilmiö, mutta sen laajuus muuttui täysin koronapandemian myötä vuonna 2020. Isommissa tilitoimistoissa muun muassa tehtiin jo ennen koronaa laajemmin etätöitä. Tilitoimistojen työn muuttuminen nopealla aikavälillä etätyömalliin vaikuttaa suurelta osin etäjohtamiseen ja siihen, miten esihenkilöt osaavat mukautua uusiin toimintatapoihin. Esihenkilön roolissa työskentelevien on täytynyt muuttaa omia tapojaan ja keksiä uusia lähestymistapoja pitääkseen tiimensä yhteishengen hyvänä sekä olla tarpeeksi tukena ja apuna, vaikka ei fyysisesti läsnä ollakaan. Esihenkilön pitää myös etätöissä varmistaa, että tiimijäsenet ovat tietoisia tulevista muutoksista ja, että kaikki viestintä varmasti tavoittaa kaikki tiimijäsenet.

Opinnäytetyön kolmas tietoperustan kokonaisuus liittyy työhyvinvointiin ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Työhyvinvointi on aina ollut tärkeää, mutta nyt se on noussut uudenlaiseen ulottuvuuteen etätöiden rinnalla, etenkin kun pohditaan, miten työhyvinvointi vaikuttaa työn- ja vapaa-ajan hämärtymiseen, kun molemmat sekä työ että vapaa-aika tapahtuvat kotona. Työhyvinvointia ei voi vähätellä ja organisaatiot, jotka eivät panosta siihen ovat heikommassa asemassa. Työntekijöiden hyvinvointi on tärkeää, koska työntekijät ovat organisaation yksi tärkeimmistä kulmakivistä, jolla saadaan tulosta aikaiseksi. Työhyvinvoinnissa korostuu myös etäaikana eri asiat, kuin mitkä korostuivat aikana ennen koronapandemiaa. Monissa tilitoimistoissa ergonomia oli toimistoilla mietitty hyvin ja siihen panostettiin. Yksittäisinä etätyöpäivinä ergonomia ei kotitoimistolla ollut niin hyvä, mutta se ei vaikuttanut työn tekemiseen. Koronan myötä, kun töitä tehdään pääsääntöisesti etänä, on se haastanut tilitoimistot miettimään, miten työntekijöiden ergonomiasta pidetään huolta myös kotona. Osa tilitoimistoista on antanut luvan henkilöstölle kuljettaa esimerkiksi sähköpöytiä ja työtuoleja kotiin. Toiset ovat taas kustantaneet niiden hankinnan kotiin.

Ergonomian lisäksi myös yhteisöllisyyden ylläpitäminen on asettanut suuren haasteen tilitoimistoille kuin myös muille aloille, joilla etätöihin on siirrytty kokonaan. Toimistolla yhteiset kahvitauot ja yhteiset tilaisuudet ovat ylläpitäneet yhteisöllisyyttä ja niin sanottua

me-henkeä. Etätyöskentelyn myötä tilitoimistot joutuvat pohtimaan, miten vastaava yhteisöllisyudentunne saadaan toteutettua etätöissä, kun samat käytännöt eivät enää toimi. Tilannetta ei tee helpommaksi se, että koronapandemian myötä monien työntekijöiden henkilökohtaisessakin elämässä sosiaaliset suhteet ovat muuttuneet ja työntekijät kokevat sitä kautta enemmän yksinäisyyttä ja sosiaalisen elämän puutetta. Työhyvinvoinnin kannalta täytyy myös huomioida, että työnantaja on vastuussa työturvallisuudesta. Tämä on etätöiden myötä aiheuttanut pohdittavaa tilitoimistoille. Miten työntekijöiden työturvallisuudesta huolehditaan ja tehdäänkö työntekijöiden kanssa erikseen etätyösopimuksia? Osa tilitoimistoista on tarkistanut vakuutuksensa tai ottaneet vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen, joka kattaa myös kotona sattuneet vahingot. Työfysioterapeutin saa nykyään etänä tarkistamaan työntekijän työpisteen ergonomiaa. Lisäksi toiset yrityksistä ovat tarjonneet työntekijöille mahdollisuuden päästä juttelemaan työpsykologin kanssa elämää kuormittavista asioista.

Opinnäytetyön tietoperustaan on pyritty keräämään mahdollisimman monipuolisesti tietoa taloushallintoalan työnmuutoksista, etätyöskentelystä ja siihen liittyvistä ominaispiirteistä sekä työhyvinvointiin liittyvistä askeleista ja keinoista. Työhyvinvointiin liittyy olennaisena osana myös työntekijän jaksaminen ja mielenterveys, mikä etätyöskentelyssä on saanut uuden mittakaavan, koska työntekijät ovat kotona eristyksissä ilman fyysistä vuorovaikutusta kollegoidensa kanssa. Myös koronapandemian myötä lisääntynyt sosiaalisten kontaktien puute vapaa-ajallakin, lisää entisestään haasteita työntekijän henkiselle hyvinvoinnille. Opinnäytetyön tietoperustan aineisto on kerätty suomenkielisestä kirjallisuudesta (kirjat, e-kirjat, artikkelit) ja aikaisempien tutkimusten (väitöskirjat, opinnäytetyöt) tuloksista. Opinnäytetyössä on myös huomioitu kansainvälinen kirjallisuus etenkin toimiston työnmuutoksien sekä etätyöskentelyn osalta, jotta on voitu hyödyntää monipuolista aineistoa.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja toteutus

Opinnäytetyön aihe lähti liikkeelle koronapandemian myötä uudeksi normaaliksi syntyneestä etätyöskentelystä ja sen vaikutuksista työntekijöiden omaan työhyvinvointiin. Etätöiden osuus kasvoi suuresti koronan myötä osittain pakon sanelemana, joten on mielenkiintoista

tutkia, miten se on vaikuttanut työntekoon ja miten erilaiset henkilöt käsittelevät muuttunutta työympäristöä. On mielenkiintoista keskittyä työhyvinvointiin ja sen merkitykseen työelämässä. Työhyvinvointi on tärkeää ja siitä huolehtiminen vieläkin tärkeämpää, mutta valitettavasti se unohtuu helposti töitä tehdessä ja kiireen vuoksi. Halusimme keskittyä opinnäytetyössämme näihin osa-alueisiin sekä miettiä, miten nämä ovat vaikuttaneet ja miten ne tulevat vaikuttamaan työnmuutoksien sisäistämässä. Päädyimme tutkimaan etätöiden ja toimistoilla työskentelyn eroavaisuuksia ja miten työteko koetaan tässä muuttuneessa uudessa normaalissa. Kohderyhmänä on tilitoimistot ja opinnäytetyön toimeksiantajaksi valikoitui Suomen Taloushallintoliitto ry. Tavoitteena on työstää ja kehittää toimeksiantajan toiveiden mukainen työväline heidän käyttöönsä tulevaisuuteen. Tämän opinnäytetyön pohjana käytetään Sivian Immosen – **Etätyöskentely ja sen kehityskohteet tilitoimistoissa** (2021) opinnäytetyötä, joka toteutettiin vuonna 2021 toimeksiantona Suomen Taloushallintoliitto ry:lle.

Tällä hetkellä tilitoimistot yrittävät aktiivisesti löytää uusia toimintatapoja tässä uudessa työnmuutosvaiheessa. Tilitoimistoissa eletään selviytymisvaihetta etätöihin siirtymisen jälkeen ja odotellaan, millaiseksi arki muodostuu tulevaisuudessa. Nyt on tärkeää keskittyä luomaan toimivia työskentelytapoja etä- ja hajautettuihin tiimeihin, koska työelämä ei tule palaamaan samanaiseksi, mitä se oli ennen koronapandemiaa. Tilitoimistokohtaisesti osassa voidaan mahdollisesti palata arkeen, jossa työskennellään paljon toimistolla, mutta osassa tullaan tulevaisuudessa työskentelemään paljon etänä. Tällä tutkimuksella paneudutaan siihen, miten muun muassa ergonomia, työn tauotus, yhteisöllisyys, esihenkilö ja tuki, vaikuttavat tässä uudessa työnmuutosvaiheessa. Halusimme päästä tutkimaan näitä uusia työnmuutoksia ja tuoda tutkimuksen myötä julki aihealueita, joita tilitoimistojen kannattaa pohtia tulevaisuuden suunnittelussa.

Sähköinen tutkimuskysely antaa tutkimukselle pohjan, millaisena etätöiden tekeminen on koettu verrattuna toimistolla työskentelyyn. Ajatuksena oli saada kyselyn avulla tilitoimistoissa työskentelevien näkemyksiä siitä, mikä on ollut hyvää ja mikä huonoa etätyössä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota ajatuksia tulevaan ja tilitoimistoja ymmärtämään henkilöstön näkökulmaa tulevaisuuden työntekoon ja työhyvinvointiin. Monet ovat huomanneet tai tienneet entuudestaan, kuinka

suuri vaikutus hyvinvoinnilla on työn tuloksellisuudelle. Vielä keväällä 2020 julkaistiin paljon valokuvia kotityöpisteistä ja se koettiin huvittavana. Ne antoivat positiivista energiaa ja korostivat sitä, että tästä selvitään ja työt hoituvat. Kun tilanne jatkui pidempään, päästiin vaiheeseen, jossa työnantajien piti alkaa miettimään työntekijöiden ergonomiasta kotona ja miten sitä voidaan parantaa. Myös kotitoimiston ergonomiasta huolehtiminen nousi kilpailueduksi, kun tavoiteltiin osaavaa työvoimaa. Se antaa työnantajasta kuvan, että he arvostavat työntekijöitään. Pitkään jatkuva huono ergonomia lisää jossain kohtaa sairauslomia, joten sen vuoksi työnantajan kannattaa kiinnittää asiaan huomiota.

Sähköisen kyselyn lisäksi halusimme toteuttaa haastattelututkimuksen pienen, keskisuuren ja suuren tilitoimiston esihenkilön sekä työntekijän asemassa työskenteleville henkilöille. Ajatuksena oli saada haastatteluiden avulla näkemyksiä siitä, millaisena tilitoimistossa työskentelevät haluaisivat nähdä tulevaisuuden työympäristönsä. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada syvällisempää ja konkreettisempaa tietoa etätyön vaikutuksista sekä siitä, mitkä niistä ovat toimineet ja mitkä eivät. Toimeksiantajan toiveena oli kuulla nimenomaan tilitoimistossa työskentelevien tarinoita omasta selviytymisestä koronapandemian myötä. Näihin luonnollisesti saadaan parhaiten vastauksia haastatteluiden myötä.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö on tutkimuspainotteinen ja tutkimusmenetelmänä käytetään sekä laadullista eli kvalitatiivista menetelmää että määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen; kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään esimerkiksi haastatteluiden kautta tutkittavan ilmiön syitä ja ymmärrystä henkilökohtaisemmin. Kvantitatiivinen tutkimus puolestaan vastaa kysymyksiin mikä, paljonko ja kuinka usein; kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään keräämään massoittain tietoa valmiiksi vastattuihin kysymyksiin, joita voidaan numeraalisesti analysoida. (Heikkilä, 2014, s. 8) Kvantitatiivista menetelmää käytetään toteutetun sähköisen kyselylomakkeen pohjalta, joka julkaistiin Taloushallintoliiton jäsenille vastattavaksi liiton sosiaalisen median kanavien kautta. Lisäksi toimeksiantajan ehdotuksesta kysely lähetettiin Tilikartalla- Facebook ryhmään vastattavaksi. Tilikartalla -ryhmä on taloushallintoalalla

työskentelevien oma tukiryhmä Facebookissa, joka kulki ennen nimellä Tasekirjailijat, mutta nimi muutettiin kesällä 2021, koska nimi kuuluu olemassa olevalle Tasekirjailijat ry yhdistykselle. Laadullista menetelmää käytetään puolestaan, kun tutkitaan etätöitä ja työhyvinvointia tarinoiden muodossa haastatteluita apuna käyttäen. Haastatteluihin pyydettiin kaksi haastateltavaa erikokoisista tilitoimistoista, jotta vastauksiin saadaan mahdollisimman laaja näkökulma. Haastatteluista on tehty äänitallenteet haastateltavien luvalla, mutta haastatteluiden tulokset käsitellään anonyymisti.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten työskentelytavat ovat muuttuneet etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn ja millaisena työ koetaan tulevaisuudessa. Lisäksi tavoitteena on tuoda tilitoimistossa työskentelevien henkilöiden näkökulmaa esiin ja heidän ajatuksia omasta työhyvinvoinnista ja sen ylläpidosta sekä etäjohtamisen toteutumisesta ja sopeutumisesta etätöiden lisääntymisen myötä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaiset:

- Millaisena työ koetaan etätöissä verrattuna toimistossa työskentelyyn?
- Miten etäjohtaminen on koettu ja toteutunut etätöiden myötä?
- Millaisena tilitoimistoissa koetaan tulevaisuuden työskentelytavat?

1.4 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii valtakunnallinen toimialaliitto: Suomen Taloushallintoliitto ry, joka on perustettu vuonna 1968. Taloushallintoliitto on auktorisoitujen tilitoimistojen ja yhteisöjen jäsenliitto, jonka osa-alueina ovat muun muassa kirjanpito, verotus sekä henkilöstöhallinta. Taloushallintoliitolla on jäseniä noin 600 ja 50 yhteistyöjäsentä. Taloushallintoliitto valvoo jäseniään, että he noudattavat lakia ja toimivat hyvän tavan mukaan. (Taloushallintoliitto, 2022)

Taloushallintoliiton kanssa yhdessä toimii myös Tili-instituuttisäätiö, joka vastaa kirjanpidon- ja laskentatoimentutkinnoista (KLT), palkkahallinnontutkinnoista (PHT) sekä uudesta talouden suunnittelun ja yritysneuvonnan tutkinnosta (TNT). Lisäksi Taloushallintoliitto

julkaisee taloushallintoalan Tilisanomat –ammattilehteä ja toimii alan suurimpana kouluttajana. (Taloushallintoliitto, 2022)

Taloushallintoliiton toiveita tutkimukselta on kuulla tarinoita sekä saada numeraalista dataa tilitoimistojen henkilöstöltä itseltään, kuinka he ovat kokeneet etätyöskentelyn verrattuna toimistossa työskentelyyn ja millaisena he näkevät tulevaisuuden työn. Henkilöt itsessään kiinnostavat ja se, miten he ovat kokeneet, tunteneet, odottaneet tai haaveilleet koronapandemian tuoman uuden normaalin matkasta haasteineen ja mahdollisuuksineen. Taloushallintoliitolla on tutkimuksen valmistuttua täysi oikeus tiedottaa tutkimuksen tuloksista omassa viestinnässään ja hyödyntää saatua tutkimustietoa alan koulutuksissa, tiedotuksissa sekä mahdollisissa webinaareissa.

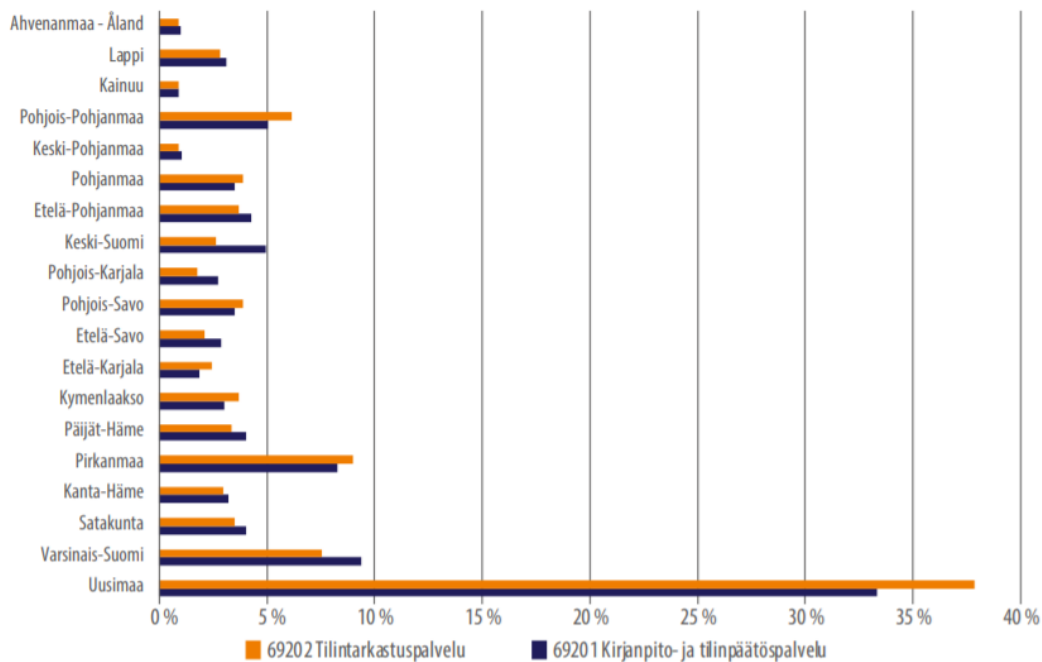
2 Tilitoimistoala ja sen muutokset

Tilitoimistot kuuluvat vuoden 2008 toimialaluokituksen (TOL 2008) mukaan luokkaan 692 laskentatoimi, kirjanpito ja tilintarkastus; veroneuvonta. Yleisesti voidaan puhua taloushallintoalasta. Tilitoimistot vastaavat muiden kirjanpitovelvollisten eli liikkeen- ja ammatinharjoittajien kirjanpidosta ja muista taloushallintoon liittyvistä työtehtävistä. (Tilastokeskus, 2008)

Tilitoimisto on hyvä valinta yhteistyökumppaniksi, koska taloushallintoala on monien lakien säätelemä, jolloin vaadittavat toimenpiteet ja työt tulee tehtyä ajallaan ja oikein.

(Matikainen Group Oy Ltd, 1997) Taloushallintoalan yrityksiä on ympäri Suomea, mutta yleisesti ottaen suurin osa liike-elämän palveluista ovat keskittyneet Uudellemaalle, minkä johdosta taloushallintoalaa harjoittavia yrityksiä on eniten Uudellamaalla. Alla olevassa kuvassa on kuvattuna toimipaikkojen prosentuaalinen jakauma taloushallintoalalla maakunnittain vuoden 2017 lopulla. (Metsä-Tokila, 2019, ss. 18-19)

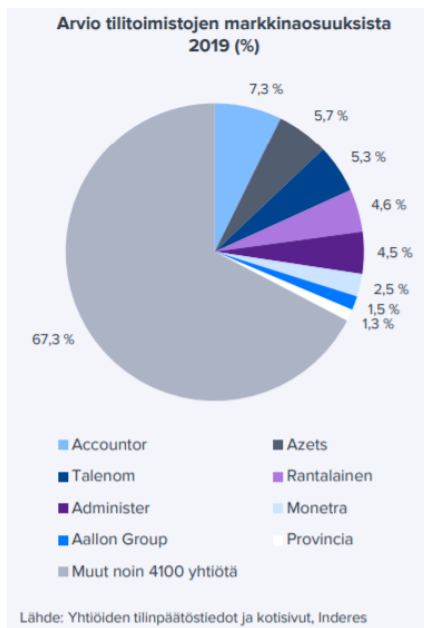
Kuva 1 Taloushallintoalan toimipaikat maakunnittain (Metsä-Tokila, 2019, s. 19)



Suomessa oli tilitoimistoyrityksiä vuoden 2017 tietojen mukaan 4 249 kappaletta, jotka työllistivät yhteensä 11 730 henkilöä. Tilitoimistoalan liikevaihto kasvaa noin kolmen prosentin vuosivauhdilla ja vuonna 2017 se oli noin 998 miljoonaa euroa. Keskimäärin tilitoimistoyritys työllistää 2,8 työntekijää ja työntekijän vuoden keskiansio on noin 35 000 euroa vuoden 2017 tilastojen mukaan. (Tilitoimistossa, 2019)

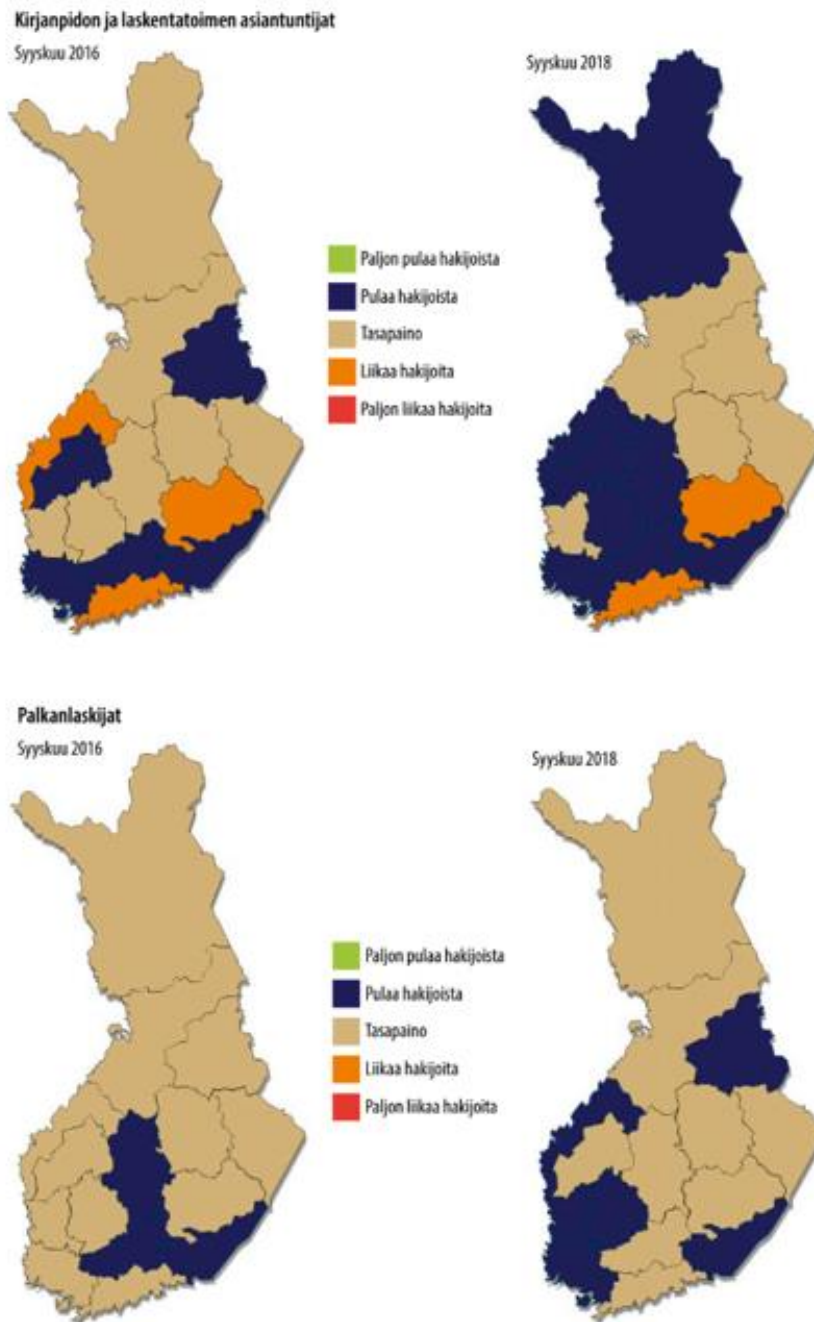
Tilitoimistoyrityksien määrä on vähentynyt vuodesta 2017 vuoteen 2019, jolloin tilitoimistojen lukumäärä oli enää 4 103 kappaletta, mutta tilitoimistot työllistivät yhteensä 12 054 henkilöä. Liikevaihto oli vuonna 2019 yhteensä noin 1 219 miljoonaa euroa. (Taloushallintoliitto, 2021) Yritysten lukumäärän väheneminen, mutta suuremman työllistymismäärän voisi päätellä johtuvan yrityskaupoista, joita suuremmat tilitoimistot tekevät. Tilitoimistoalalla Suomessa toimii vain muutamia suuria toimijoita, kuten Rantalainen, Accountor, Azets, Administer ja Talenom. Loput tilitoimistoista ovat pieniä tilitoimistoja (Inderes Yhtiöasiakas, 2020, s. 8). Alla olevassa kuvassa on kuvattuna arviolta tilitoimistojen markkinaosuudet vuonna 2019.

Kuva 2 Arvio tilitoimistojen markkinaosuuksista (Inderes Yhtiöasiakas, 2020, s. 13)



Tilitoimistoalalla osaavan henkilöstön löytäminen vaikuttaa olevan entistä vaikeampaa. Monet taloushallintoalan yrityksistä ovat kertoneet, etteivät löydä riittävän osaavaa henkilöstöä. Taloushallintoalalla on monia työnimikkeitä, joita ovat muun muassa kirjanpitäjä, palkanlaskija, tilintarkastaja, taloushallinnon toimistotyöntekijä, controller, talouspäällikkö tai taloushallinnon asiantuntija. Näissä tehtävänimikkeissä taloushallinnon toimistotyöntekijällä on matalin koulutustaso ja sen vaatimissa työtehtävissä kysyntää on enemmän kuin tarjontaa, mutta esimerkiksi palkanlaskijoiden tai kirjanpidon asiantuntijoiden osaavasta henkilöstöstä on jo pulaa tietyillä maakunnilla. Seuraavassa kuvassa on kuvattuna maakunnittain palkanlaskijoiden ja kirjanpidon asiantuntijoiden työvoimapulan asema verrattuna vuodesta 2016 vuoteen 2018 (kuva 3). Osissa maakunnista kirjanpidon asiantuntija hakijoita oli liikaa, mutta ei kuitenkaan liian paljon. Osaavan henkilöstön pula oli kasvanut monessa kunnassa kirjanpitäjien osalta. Palkanlaskijoiden osalta puolestaan on nähtävissä, ettei missään Suomen maakunnassa ollut asiantuntijoista liikaa tarjontaa kyseisten vuosien aikana, vaan joko tilanne oli tasapainossa tai osaavasta henkilöstöstä oli pulaa. (Metsä-Tokila, 2019, ss. 24-25)

Kuva 3 Kirjanpitäjien ja palkanlaskijoiden työvoimapula (Metsä-Tokila, 2019, s. 24)



Tilitoimistoalan muutokseen vaikuttaa se, että yhteiskunta ja työelämä on ollut pidempään jatkuvassa muutoksessa. Työ on entistä epävarmempaa ja työsuhteet ovat muuttuneet pitkistä vakituisista työsuhteista lyhyemmiksi työsuhteiksi tai työnkuvien muuttumiseksi. Nykyään työsuhde voi olla esimerkiksi vakituinen, määräaikainen, kokoaikainen, osa-aikainen, nollatuntisopimus, toimeksiantosopimus tai palkkatyön ja yrittäjyyden yhdistelmä. Tämä haastaa entisestään myös tilitoimistoalalla. Monet tilitoimistojen asiakkaat kaipaavat

vakituista henkilöä hoitamaan asiakkuuttaan, jotta he voivat paremmin luottaa yrityksensä asioita hoitavaan henkilöön. Kun puolestaan työn teettämistavan muutokset ja työelämän muutos suosivat lyhyitä työsuhteita, on tilitoimistoilla haastavaa kyetä tarjoamaan asiakkailleen pitkäaikainen vastuuhenkilö. Työelämän murros on osittain johtanut myös siihen, että asiakkuudet saattavat siirtyä tekijän perässä uuteen tilitoimistoon, mikäli työntekijä päättää vaihtaa työpaikkaa. Tämä aiheuttaa haasteita tilitoimistojen liiketoiminnalle. (Nuutinen, 2017)

2.1 Tietotyön muutokset

Tilitoimistoalalla tehdään tietotyötä, jonka yhteiskunnallinen kehitys on kulkenut rinnakkain teknologian kehityksen kanssa. Suurin muutos tietotyöhön otettiin 1980–1990-luvulla, jolloin teollisesta työstä siirryttiin palvelutöihin. (Sitra, 2002, s. 24) Tietotyö on tuonut mukaan mahdollisuuden työn siirtämiseen fyysisestä toimipisteestä, minne vain sijainnista riippumatta. Tämän on mahdollistanut se, että työtä tehdään tietoteknologian avulla erilaisilla työvälineillä. Tietotyön tekeminen kotoa käsin on samalla aiheuttanut työnmuutoksia, kuten esimerkiksi teknologian osaamista, hierarkkisen johtajuusmallin purkamista, työntekijöiden toimintatapojen edistämistä sekä molemminpuolista luottamusta työnantajan ja -tekijän välillä. (Ojala, 2014, s. 17) Lisäksi toimistotilat ovat kokeneet muutoksia vuosien aikana erityyppisistä ratkaisuista. Parhaillaan toimistotilat ovat taas uusien muutoksien edessä, koska koronapandemia on muuttanut tietotyön työskentelytapoja. Myös Huotilainen kirjoittaa artikkelissaan työelämän muutoksesta ja etenkin sen vaikutuksesta myös hyvinvointiin. Hänen mukaansa ennen haastavampiin tehtäviin on kasvettu pikkuhiljaa, mutta digitalisaation ja rutiinitöiden poisjäännin myötä työntekijöille on jäänyt vaikeiden tapausten selvittäminen, ongelmanratkaisu ja suunnittelutehtävät, jotka kuormittavat aivoja. (Huotilainen, 2022)

Jatkuva muutos ja kehityksessä mukana pysyminen on muuttanut työelämää ja sen myötä on muuttunut tapa tehdä töitä, paikka missä tehdä töitä, kommunikointi muiden kanssa sekä miten ajanhallinta on järjestetty. Toimistotilat ovat avoimia monitoimitiloja. Perinteiset paperiset kalenterit ovat jääneet historiaan ja tilalle ovat tulleet tietokoneiden sähköiset kalenterit. Paperit, muistilaput ja paperivihot ovat vaihtuneet tietokoneisiin ja tietokoneella

kirjoitettaviin sähköisiin dokumentteihin. Puhelin ja kasvokkain käytävät keskustelut ovat siirtyneet erilaisiin pikaviestimiin ja sähköpostien lähettämiseen. Ja jos ennen oli palaveri kerran kuussa tai viikossa, niin nyt niitä on päivittäin. (Crowley, 2016, s. 18)

Jos työ oli ennen rutiininomaista ja yksilöllistä, niin nykyään työtä tehdään ryhmissä ja tiimeissä, joissa luovuus ja yhteisöllisyys ovat avainasemassa. Ennen työtä tehtiin niin sanottuna toimistoaikana viisi kertaa viikossa kahdeksan tuntia päivässä -menetelmällä, mutta nykyään joustavasti itse aikatauluttamalla, miten milloinkin sopii. Aiemmin tietotekniikkaa käytettiin rutiininomaiseen datan analysointiin, mutta nykyään tietotekniikka on arkipäivää monessa muodossa työpäivän aikana (puhelimet, kannettavat tietokoneet, pikaviestit, sähköposti, ohjelmistot) ja ilman minkäänlaista tietoteknistä osaamista on vaikeaa selviytyä perustyötehtävistä. (Harrison;Wheeler;& Whitehead, 2004, ss. 28-29)

Vanhollinen hierarkkinen johtajamalli on monilta osin jäänyt historiaan, ja tilalle on tullut demokraattisempi johtajamalli, minkä pohjalta korostuu vuorovaikutus, innostuneisuus, sosiaaliset taidot, tunneäly sekä työntekijöiden huomioiminen yksilöinä. Nykypäivän työ on hektisempää ja kiire tuntuu olevan arkipäivää. Lisäksi työn vaatimukset ovat kasvaneet ja saatetaan tarvita enemmän asiantuntijuutta, mikä heijastuu työntekijöiden elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Hektisyys ja jatkuvat muutokset tarvitsevat rinnalle johtajia, jotka osaavat toimia ohjaajina ja pystyvät ylläpitämään työntekijöiden motivaatiota, positiivista asennetta, hyvää työilmapiiriä sekä työntekijöiden työssäjaksamista. (Fredriksson & Saarivirta, 2018, ss. 7-9)

Kuten aiemmin todettiin, toimistoratkaisut ovat muuttuneet vuosien aikana. Ensin jokaisella oli omat työhuoneet, jonka jälkeen siirryttiin avokonttoriin, jossa kaikki työpisteet olivat samassa tilassa. Myöhemmin siirryttiin ergonomisempiin työpisteisiin avokonttorissa. Tämä toimistotyylly erosi avokonttoreista esimerkiksi sähköpöydillä ja työpöydät yleisesti eroteltiin toisistaan sermein. Nykyään on käytössä monitilaympäristöjä, joissa on erityyppisiä työpisteitä ja kokouspöytiä samassa tilassa, muttei nimettyjä työpisteitä kenellekään. Lisäksi on puhelinkoppeja, jolloin puhelut eivät häiritse muiden työntekoa. (Harrison;Wheeler;& Whitehead, 2004, ss. 22-23)

Koronapandemian myötä on mielenkiintoista nähdä, miten se muuttaa entisestään yritysten toimistoratkaisuja. Monet yritykset ovat pienentämässä toimistotilojaan, koska suuri osa henkilöstöstä tekee tulevaisuudessa etätöitä. Osa yrityksistä on jopa luopumassa kokonaan toimistotiloista. Lisäksi suositaan kasvattavat niin sanotut

toimistohotellit, joiden kysyntä on korona-aikana kasvanut 10–15 prosenttia. Toimistohotelli (**matchoffice**) tunnetaan maailmalla kasvavana trendinä. Yritys voi vuokrata sisustetun toimistohotellin lyhyemmäksi aikaa. (Puurunen, 2020) Vaikka toimistotiloista ei luovuttaisi, niin tutkimuksen mukaan ainakin 95 % yrityksistä aikoo lisätä toimistoille tiloja, joissa on mahdollista hoitaa töitä yhteistyössä toimistolla ja etänä olevien kesken. Lisäksi 97 % yrityksistä aikovat lisätä videoneuvottelutyökaluja toimistoille. (Dimensional Research, 2021, s. 9)

2.2 Taloushallintoalan kehitys

Talouhallintoala on kehittynyt huomattavasti vuosikymmenien aikana. Ennen vanhaan kirjanpitoa tehtiin käsin ja kirjanpidon pääkirjat olivat kirjaimellisesti suuria painavia kirjoja, joihin kirjoitettiin käsin kaikki menot ja tulot. Tämän jälkeen on siirretty käyttämään koneita apuna. Uusi vuosituhat on tuonut talouhallintoalan kehitysaskleet kolmeksi osa-alueeksi, joissa koneiden käyttö on elinehto työnteolle. Kehitysaskleet ovat sähköinen talouhallinto, digitaalinen talouhallinto ja keinoälyn ja robotiikan talouhallinto, joiden kehitys on kuvattu alla olevassa kuvassa kehitysvaiheineen ja vuosilukuineen.

Kuva 4 Talouhallinnon kehitysaskleet 2000-luvulla (Lahti & Salminen, 2014, s. 26)



Sähköinen talouhallinto tarkoittaa sitä, että osa talouhallinnon prosesseista on sähköisessä muodossa esimerkiksi tiliotteet voivat tulla ohjelmistoihin tiedostoina tai ostolaskujen kierrätys on sähköisessä muodossa. Lähtökohta sähköisessä talouhallinnossa on työn tehostaminen käyttäen hyödyksi sovelluksia, internetiä ja muita sähköisiä palveluita. (Lahti & Salminen, 2014, s. 26)

Digitaalinen talouhallinto tarkoittaa puolestaan koko talouhallintoprosessin järjestämistä digitaalisessa muodossa. Tarkoittaen sitä, että kaikkeen tietoon tulisi päästä käsiksi

sähköisesti ja kaikki käytössä olevat järjestelmät keskustelevat keskenään sähköisesti. Myös arkistointi tapahtuu sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen, 2014, s. 26)

Kolmas kehitysaskel taloushallintoalalla on keinoälyn ja robotiikan hyödyntäminen, mikä tarkoittaa toimintojen automatisointia olemassa olevaa dataa käyttäen. Tarkoituksena on opettaa saadun datan avulla järjestelmää tekemään itse toimenpiteitä, kuten tiliöimään ja hyväksymään saapuneet ostolaskut, jos ne noudattavat tiettyä kaavaa. Maksuaineistojen luominen automaattisesti eräännyvistä maksuista tai esimerkiksi tekemään automaattisen arvolisäveroraportoinnin. (Lahti & Salminen, 2014, ss. 27-28) Yleisesti puhutaan RPA:sta (**Robotics Processing Automation**) eli ohjelmistorobotiikasta, jolloin saadaan toistuvat työtehtävät hoidettua robotiikan avulla ilman, että kirjanpitäjän täytyisi manuaalisesti tehdä kyseisiä työtehtäviä. Suurin hyöty saadaan ajankäytössä, koska data on nopeammin käytettävissä, kuin ihmistyönä tehtynä. Lisäksi ohjelmistorobotiikalla voidaan vähentää inhimillisiä virheitä. Tutkimusten mukaan yli puolet taloushallinnon ammattilaisista etsivät tapoja kehittää ohjelmistorobotiikkaa kirjanpidon prosesseissa. (Accounting Seed, 2019)

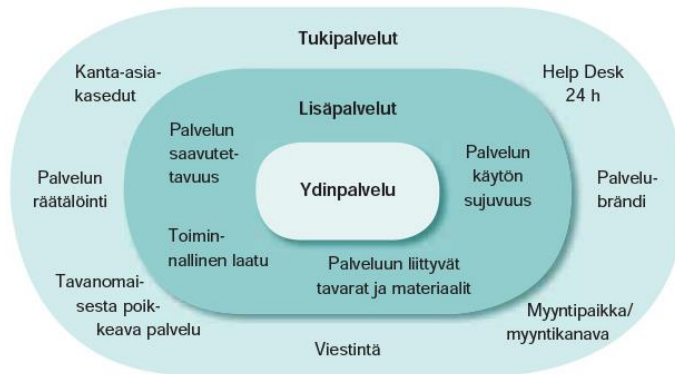
Keinoälyyn ja robotiikkaan liittyy olennaisena osana käsitteet AI (**Artificial Intelligence**) ja ML (**Machine Learning**). AI edustaa tekoälyä, jonka perustana on koneiden älykäs tapa jäljitellä ihmisten älykkyyttä. Se eroaa RPA:sta siten, ettei tekoäly ole rutiinitehtävä. AI:n avulla voidaan tunnistaa kuvia ja ongelmia. AI pystyy käsittelemään dataa, oppimaan siitä ja käyttämään sitä hyödyksi saavuttaakseen halutun lopputuloksen. ML edustaa koneoppimista eli se puolestaan toimii analyyttisen mallin mukaan. Ohjelmisto opetetaan tekemään toiminto tietyn kaavan mukaan, jolloin syntyy automatisoitu tulos. (Yadav, 2020)

2.3 Tulevaisuuden tilitoimisto ja sen työntekijät

Tilitoimistot tarjoavat palveluita ja palveluista puhuttaessa, voidaan puhua palvelukerroksista, jotka koostuvat ydinpalvelusta ja siihen liitettävistä lisäpalveluista ja tukipalveluista. Ydinpalvelu on nimensä mukaan ydin eli yrityksen palveluiden perusta, kun taas lisä- ja tukipalveluilla voidaan parantaa yrityksen kilpailuasemaa markkinoilla. Yritykset, jotka osaavat luoda hyvän palvelukokonaisuuden, ovat yleensä kilpailussa menestyneimpiä.

Palvelukerrokset voidaan kuvata esimerkiksi alla olevan kuvan mukaan. (Bergström & Leppänen, 2018, ss. 149-150)

Kuva 5 Palvelutuotteen kerrokset (Bergström & Leppänen, 2018, s. 150)



Jos palvelukerroksia pohditaan tilitoimiston näkökulmasta, niin ydinpalveluna olisi kirjanpidon ja palkanlaskennan tuottaminen asiakkaalle, mutta tilitoimistoilla voi olla paljon myös muita palveluita, jotka toimivat lisä- ja tukipalveluina. Kyseisiä palveluita voisi olla esimerkiksi erilaiset verotus, rahoitus, ohjelmisto ja HR asiantuntijapalvelut. Tilitoimisto voi myös tarjota lisäpalveluina viranomaisilmoitusten luomista, ohjelmistotukea, webinaarikoulutuksia ja niin edelleen. Tulevaisuudessa koneoppimisen ja automatiikan myötä tilitoimistojen osalta lisä- ja tukipalvelut saattavat olla ratkaiseva tekijä kilpailussa pysymisessä, koska ydinpalvelusta vapautuu enemmän aikaa muihin työtehtäviin.

Tulevaisuuden tilitoimisto tulee olemaan täysin sähköisesti toimiva organisaatio, joka hyödyntää tehokkaasti automatisaatiota. Robotiikka tulee lisääntymään huomattavasti, joka haastaa alan pienempiä toimijoita. Perinteisen kirjanpitäjän ja palkanlaskijan työ muuttuu jatkuvasti yhä enemmän asiantuntijatyöksi. Rutiininomaisia töitä on jo nyt automatisoitu tehokkaasti, mutta sama tulee entisestään jatkumaan tulevaisuudessa. Kirjanpitäjä tulee olemaan yhä enemmän asiantuntija, joka opastaa ja auttaa asiakasta sekä tukee heitä ennustamaan tulevaisuutta lukujen avulla. Palkanlaskija puolestaan tulee toimimaan entistä enemmän lakien ja työehtosopimusten tulkitsijana. Hän tulee opastamaan myös henkilöstöhallinnon asioissa. Tulevaisuudessa voi myös olla, että etätyöt mahdollistavat töiden tekemisen ulkomailta. Tällöin palkanlaskija tulee mahdollisesti toimimaan asiantuntijana, joka opastaa asiakasta ulkomaan palkkoihin ja verotukseen liittyvissä asioissa.

Suomen Yrittäjät tekemän vuoden 2021 kevään kyselyn mukaan 70 prosenttia työelämässä olevista ja 81 prosenttia etätöitä tekevästä työntekijöistä haluaisi työskennellä etänä tulevaisuudessa. Vastaavanlaisia tuloksia on myös saatu tutkittaessa taloushallinnon toimialaa. Hyvin todennäköistä on, että tulevaisuuden tilitoimistossa työskennellään tai halutaan työskennellä hyvin paljon etänä. (Isotalus, 2021)

Oppimisen vaikutus tulevaisuudessa

Tilitoimiston työntekijöiden oppimisen vaikutus ja oma osaaminen tulee olemaan tulevaisuudessa avainasemassa. Jatkuva oppiminen tulisi tuoda mukaan työelämään, koska työelämä muuttuu koko ajan. Taloushallinnon työelämänmuutoksen vaatimukset ovat muuttumassa ja nämä vaatimukset voitaisi lajitella kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat teknologian muutos (robotiikka), osaajamuutos (koodari, konsultti) sekä liiketoimintakysymykset (mitä yritys haluaa tulevaisuudessa tarjota). Nämä työelämänmuutoksen vaatimukset herättävät kysymyksen, miten tulevaisuudessa tekijät osaavat vastata ja toimia näiden vaatimuksien mukaan? Sitä kannattaa lähteä pohtimaan sitä kautta, että miten tekijä toisi itselleen sekä yritykselle lisäarvoa eli tulisi olla utelias ja tutkia omaa ympäristöään ja sitä, mitä tulevaisuuden moderni taloushallinto vaatii itseltä, jotta pärjää kilpailussa. Kaikkien ei tarvitse osata esimerkiksi koodata, jotta pärjää toimialalla, mutta itsensä kehittäminen ja oppiminen ovat kulmakiviä. (Kirsi Havu, 2021)

Kun pohditaan oppimista, voidaan miettiä strategisista oppimista eli se on toisenlainen käsite strategiselle johtamiselle, mutta strategisen oppimisen keskiössä on koko yhteisö ei pelkästään johtoryhmä. Prosessien ja ajatusten jakoon tarvitaan koko yhteisö, jotta voidaan päästää luovuus valloilleen työyhteisössä. Tähän liittyen vuorovaikutus koko työyhteisön kesken on tärkeää. Tulevaisuudessa oppiminen tulee olemaan ratkaisevana tekijänä, mikä määrittelee työyhteisön osaamisen. (Koskinen, Taloushallinnon työ ja tulevaisuus 2021: Juha Koskinen [video], 2021)

Tulevaisuuden työelämässä tarvitaan neljää näkökulmaa, jotka ovat systeeminen osaaminen, ammattiosaaminen, työelämätaidot ja oppimisen ja ajattelun taidot. Näitä näkökulmia voidaan tutkia niin sanottuna oppimisen talona, jossa perustukset rakentuvat oppimisen ja

ajattelun taidoista. Nämä taidot rakentuvat koulussa, joita voi muun muassa olla opitun soveltaminen, ongelmanratkaisukyky, itsetuntemus, halu muuttua ja kehittyä sekä osaaminen ajatella asioita toisen näkökulmasta. Oppimisen talossa on kaksi huonetta, jotka rakentuvat ammattiosaamisesta ja työelämätaidoista. Ammattiosaaminen riippuu työtehtävistä, mutta etenkin tilitoimistoalalla, jossa ollaan alan asiantuntijoita, tämä osaaminen korostuu. Lisäksi tulevaisuudessa työelämätaidoilla on suurempi merkitys. Työelämätaitoja on muun muassa vuorovaikutustaidot, erilaisuusosaaminen, esihenkilötyö, kulttuuriosaaminen, tiimityötaidot, ajanhallinta, projektiosaaminen ja vastuullisuusosaaminen. Oppimisen talon katto rakentuu systemisestä osaamisesta eli kokemuksen myötä tuomasta osaamisesta ja kyvystä hahmottaa suuria kokonaisuuksia. Systemisen osaamisen taitoja ovat muun muassa strateginen osaaminen, kokonaisuuksien ja vuorovaikutuksien hallinta, toimialaymmärrys, verkosto-osaaminen sekä oppimistarpeiden ennakointi. (Koskinen, 2020, ss. 30-32) Alla olevassa kuvassa on oppimisen talo visuaalisena kuvana.

Kuva 6 Oppimisen talo (Relevant, 2020)

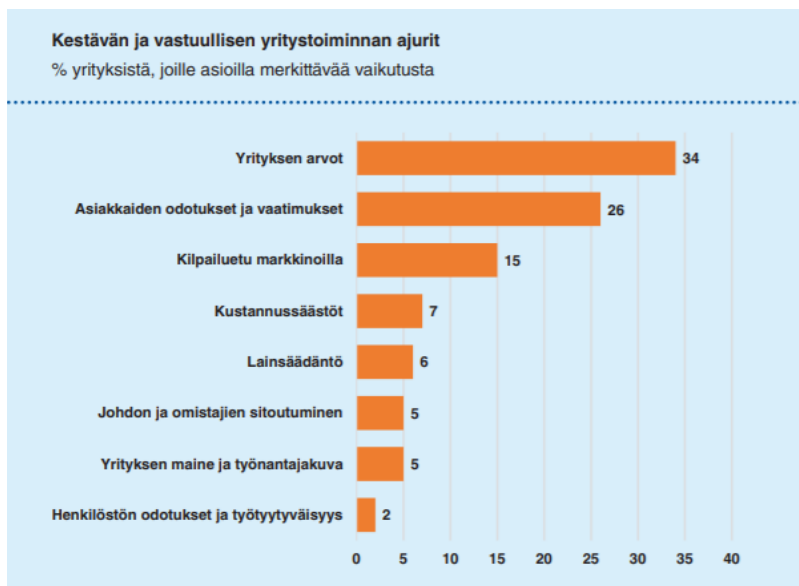


2.4 Vastuullisuus tilitoimistoalalla

Tulevaisuutta ajatellessa tulee väistämättä mieleen organisaatioiden vastuullisuus. Tulevaisuuden tilitoimistossakin varmasti entistä enemmän tullaan keskittymään vastuullisuuteen. Yrity maailmassa toimii vastuullisesti, kun ottaa liiketoiminnassaan huomioon taloudelliset, sosiaaliset sekä ekologiset vaikutukset. Vastuullisuuteen vaikuttaa yrity maailmassa kolme tekijää: lainsäädäntö, sidosryhmien odotukset sekä johdon arvot, visio ja tavoite. Ympäristöön liittyvät toimet ovat yleisesti lainsäädännön säätelämä, joihin yritysten täytyy mukautua. Sijoittajat saattavat puolestaan vaatia rahoituksen vastineeksi

vaatimuksia, joihin yritysten on vastattava. Näistä kolmesta tekijästä vaikuttavin on yrityksen oma johto ja heidän arvonsa sekä tavoitteensa, jotka säätelevät yrityksen vastuullisuutta. Tämä selviää myös Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n teettämästä PK-Pulssi kyselystä (2018), jonka tulokset ovat nähtävissä alla olevassa kuvassa. (Elinkeinoelämän keskusliitto EK, 2019, ss. 5-6) Tuloksien perusteella merkittävimmät tekijät vastuullisuuteen liittyen ovat yrityksen arvot (34 %), asiakkaiden odotukset ja vaatimukset (26 %) sekä kilpailuetu markkinoilla (15 %).

Kuva 7 Vastuullisen liiketoiminnan ajurit (Elinkeinoelämän keskusliitto EK, 2019, s. 6)



Tilitoimistoalalla lainsäädäntö määrittelee paljon tilitoimistotyöntekijän työtä. Tilitoimiston työntekijällä on asiantuntijavastuu eli vastuu siitä, että työ tehdään lakeja ja asetuksia noudattaen. Asiantuntijavastuuseen liittyen kannattaa huomioida, että asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen toimeksiantosopimus, jossa määritellään vastuut ja velvollisuudet molempien osapuolten osalta. Lisäksi kannattaa dokumentoida aina kaikki tehdyt työt tarkasti ja huolehtia, että asiakas myös ymmärtää ne. Vastuuvakuutus kannattaa olla kattava ja sitä tulee muuttaa tarvittaessa. Erittäin tärkeää on pitää huolta omasta osaamisesta. Henkilöstön tulee tuntea uudet lait ja asetukset, joita tulee noudattaa työtä tehdessä. Tilitoimistoalalla voi tulla myös vastaan asiakkaita, jotka eivät välttämättä halua toimia, kuten kirjanpitäjä tai palkanlaskija heitä opastaa. Näissä tilanteissa kannattaa tarvittaessa irtisanoa sopimus. (Kauppalehti, 2017)

Tulevaisuudessa automaatio lisääntyy tilitoimiston työtehtävissä eli toisin sanoen koneet eli ohjelmistot tekevät suurimman osan kirjanpidon kirjauksista automaattisesti. Taloudellista vastuuta miettiessä herää kysymys: kenen vastuulla on, jos kone tekeekin virheen? Lähtökohta on, että kirjanpitovelvollinen eli itse kirjanpitäjä on vastuussa siitä, että kirjanpito on tehty oikein ja lakia noudattaen. Kirjanpitolain uudistuksessa vuonna 2016, laista poistettiin osio, jossa määriteltiin teknologiariippuvaisesta sääntelystä. Lakiin kirjattiin teknologianeutraalisäännöstö, jonka mukaan pitää kirjausketju toimia ja tositteet pitää säilyttää, mutta ei erikseen määritellä, miten se tulee tehdä. Parhaimmillaan voidaan tänä päivänä automatisoida jopa 97 prosenttisesti yrityksen kirjanpito, mutta loppuosa on vaikea automatisoida, koska koneet eivät pysty esimerkiksi tulkitsemaan skannattua kuittia. Vaikka kirjanpito automatisoidaan, niin se ei silti poista asiantuntijaosaamista. Kirjanpitäjä on se, kuka antaa automatisaatiolle säännöt esimerkiksi kertomalla, mitä poistosuunnitelmaa käytetään kirjanpidon kirjauksilla. (Rumpu, 2019)

Tilitoimistoalalla, kuten myös muilla aloilla sosiaalinen vastuu otetaan huomioon, kun kiinnitetään huomiota työntekijöiden osaamiseen ja hyvinvointiin. Sosiaaliseen vastuuseen kuuluu muun muassa hyvä perehdytys, työturvallisuus, hyvät työskentelyolosuhteet, työterveyshuolto, työkyvyn ylläpitäminen, henkilöstön tyytyväisyys, tasa-arvo, kulttuurierojen hyväksyminen sekä henkilöstön palkitseminen. (Leppänen, 2018, s. 26)

Sosiaalisen vastuun merkitys on kasvussa monilla aloilla. Yritys saa paremman maineen panostamalla sosiaaliseen vastuuseen ja tällä houkuttelee työntekijöitä. Arvion mukaan vuoteen 2025 mennessä, jolloin 75 prosenttia työvoimasta on syntynyt vuonna 1981–1991; heistä jopa 75 prosenttia tyytyisi pienempään rahalliseen korvaukseen, jos yritys olisi sosiaalisesti vastuullinen. Lisäksi asiakkaat arvostavat sosiaalisesti vastuullisia yrityksiä ja heidän kuluttajatottumuksien ajureina toimii yrityksen läpinäkyvyys sekä tietoisuus siitä millaisin arvoin yritys toimii. (Elo, 2021)

Ekologisessa vastuussa otetaan huomioon ilmasto- ja vesistösuojelu, jätteet ja niiden kierrätys, yrityksen energiankäyttö sekä ekotehokkuus. Yrityksen toiminnassa tämä näkyy esimerkiksi kiinteistöjen hallinnan, toimistoympäristön ja palveluiden kehittämisessä. (Leppänen, 2018) Ekologinen vastuu tilitoimistoalalla nähdään muun muassa

työnmurroksesta eli työn muuttuessa sähköiseen muotoon, jolloin paperinkäyttö on vähentynyt huomattavasti eikä näin ollen kuormita ympäristöä yhtä paljon kuin ennen. Tilitoimistoissa ekologinen vastuullisuus voisi näkyä energiatehokkailla ratkaisuilla toimiston valaistuksessa ja lämmityksessä, jätteiden kierrätyksellä, toimistotilojen tehokkaalla käytöllä (ei liian suurta toimistoa) ja tarjoamalla asiakkaille ensisijaisesti sähköisiä palveluita, joilla kuormitetaan ympäristöä vähemmän.

ESG-vastuullisuusraportointi

Taloushallintoalaan liittyen yksi olennainen vastuullisuuteen liittyvä tekijä on myös ESG (**Environmental, Social ja Governance**) -raportointi, joka kattaa kestävän kehityksen ja vastuullisuuden raportoinnin yrityksen liiketoiminnassa. ESG-raportointi auttaa sidosryhmiä ymmärtämään paremmin yrityksen sitoumuksia ja vaikutuksia sekä luo läpinäkyvyyttä yrityksen toimista. (EY, 2021) EY:n (Ernst & Young) tutkimuksen mukaan vuonna 2020 jopa 98 prosenttia sijoittajista tekee sijoituspäätöksen ei taloudellisista syistä, jolloin yrityksen ympäristö- ja sosiaalinen vastuu kasvavat suuremmaksi syyksi investoida yritykseen. Tutkimuksen mukaan 73 prosenttia sijoittajista ottaa huomioon ympäristöriskit sijoituksissaan ja heille on tärkeää, että yritys toimii kestävän kehityksen mukaan. (EY: Mathew Nelson, 2020)

ESG-raportointi koskee tällä hetkellä kirjanpitolain mukaan suuria yleisen edun kannalta merkittäviä yrityksiä, joiden henkilöstömäärä on yli 500 henkilöä. Raportoinnissa tulee olla selvitys siitä, miten yritys toimii ympäristöasioissa, sosiaalisissa asioissa, ihmisoikeuksien kunnioituksessa sekä korruption ja lahjonnan estämisessä. Yritykset voivat raportoinnissaan käyttää Euroopan komission kestävän kehityksen direktiiviä CSRD (**Corporate Sustainability Reporting Directive**). (Intito, 2021) Huhtikuussa 2021 Euroopan komissio hyväksyi ehdotuksen CSRD direktiivistä, jolloin kestävän kehityksen raportointi laajennettiin koskemaan kaikkia suuria yrityksiä sekä listattuja pörssiyrityksiä (poissulkien mikroyritykset), raportointi tulee olla tarkastettua ja sisältää yksityiskohtaisempia tietoja EU:n vastuullisuusraportoinnin mukaisesti sekä lisäksi vaaditaan, että digitaaliset tiedot tulee esittää konekielisessä muodossa. (Euroopan komissio, 2021) Tilitoimistoalalla vastuullisuusraportointi voisi olla yksi uusi lisäpalvelu, jota tarjota asiakkaille. Tämä tosin

tarkoittaisi sitä, että tilitoimistoissa tulisi olla asiaan tutustuneita asiantuntijoita, minkä vuoksi voi olla, ettei vastuullisuusraportointi ole tilitoimistojen lisäpalvelu vielä lähivuosina. (Fredman, 2021)

Kestävän kehityksen raportointi on yrityksille tärkeää myös yrityskuvan luomisen kannalta. Yritykset haluavat ottaa enemmän yhteiskuntavastuuta muun muassa yritysmaineen, vastuullisuuden tuoman kilpailuedun, toimialan trendin, toimitusjohtajan ja hallituksen sitouttamisen sekä asiakkaiden tai osakkaiden vaatimuksien vuoksi. (Leppänen, 2018, s. 27) Yritykselle syntyy raportoinnin kannalta sekä sisäisiä hyötyjä, kuten työntekijöiden sitouttaminen yritykseen, uusien innovaatioiden syntyminen, liiketoiminnan riskien ja mahdollisuuksien tunnistaminen, yrityksen pitkäkätähtäimen strategia ja tavoitteet. Ulkoisina hyötyinä nähdään puolestaan positiivinen muutos ympäristöön, maineen vahvistus, motivoituneemman ja osaavamman henkilöstön rekrytointi, asiakastyytyväisyyden kasvu sekä sidosryhmien että henkilöstön sitouttaminen yritykseen. (Suni, 2019, ss. 14-15)

3 Etätyöskentely

Etätyö tarkoittaa työskentelyä muualta kuin työnantajan toimistolta, useasti tämä tarkoittaa työskentelyä kotoa. Käytännössä etätyöksi voidaan määritellä kaikki työ, joka tapahtuu muualla kuin normaalilla työntekemispaikalla. Kuten muussakin työssä, myös etätyössä työnantajalla on työturvallisuusvastuu. Siihen kuuluu huolehtiminen muun muassa työvälineistä, valaistuksesta, ergonomiasta sekä työn ja vapaa-ajan erottelusta parhaalla mahdollisella tavalla. (Salli, 2012) Etätyö vaikuttaa yrityksessä kolmeen suureen osa-alueeseen, jotka ovat IT (tietotekniikka), HR (henkilöstöhallinta) sekä työvälineet. Tietotekniikan osalta vaikutukset liittyvät teknologian osaamiseen, käyttöön ja hallintaan sekä tietoturvaluuteen. Henkilöstöhallinnan osalta työntekijöiden kokemuksiin ja yhteisöllisyyteen, ajankäyttöön sekä työhyvinvointiin. Työvälineiden osalta vaikuttaa toimistotilojen mahdollisuudet esimerkiksi videoneuvotteluihin, ergonominen työpiste, kuten sähkötyöpöytä ja hyvä työtuoli. (Frost & Sullivan, 2021, s. 3) Päivi Rauramo (2017) kirjoittaa hyvän yhteenvedon Työturvallisuuskeskuksen digijulkaisussa etätyön edellytyksistä, joka on kuvattu alla olevassa kuvassa. (Rauramo, Digijulkaisut: Etätyössä turvallisesti, 2017).

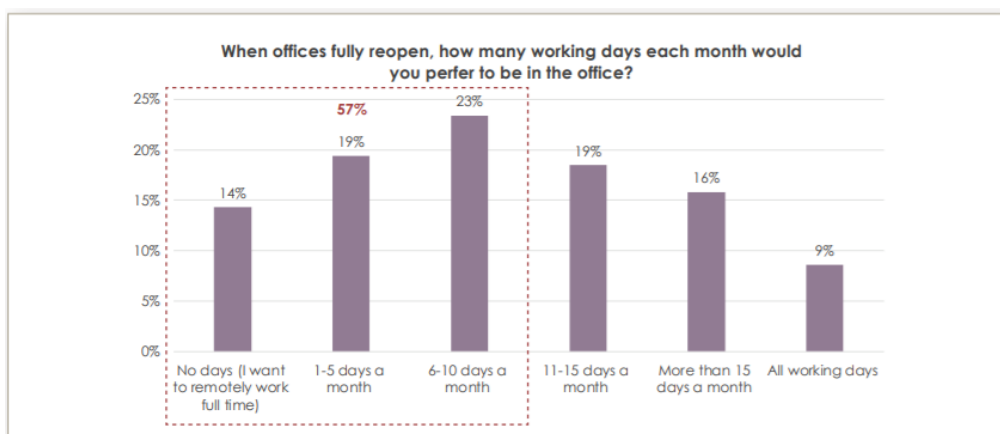
Kuva 8 Etätöön edellytykset (Rauramo, Digijulkaisut: Etätöössä turvallisesti, 2017)

Etätöön edellytykset



Tarkastellaan etätöskentelyn edellytyksiä omina kokonaisuuksina lähemmin kappaleessa *3.1 Etätöskentelyn työvälineet ja toimintatavat*, mutta ennen sitä etätöskentelyyn liittyen on hyvä sisäistää käsite hybridimalli. Hybridimalli on sekoitus työskentelytavasta yhdistäen työskentelyä välillä toimistolla ja välillä etänä. Hybridimalli on tullut osaksi työelämää ja tutkimuksien mukaan 62 % työskentelee jo hybridinä eli osan työpäivistä toimistolla ja osan etänä. Tutkimuksen loput 38 % vastaajista sanovat, etteivät aio siirtyä kokonaan takaisin toimistolla työskentelyyn. Alla olevasta kuvasta nähdään, että tutkimuksen mukaan yli puolet (57 %) vastaajista haluaisivat jatkossa työskennellä kokonaan etänä tai vain 1–10 päivää kuukaudessa toimistolla. (Dimensional Research, 2021, s. 4)

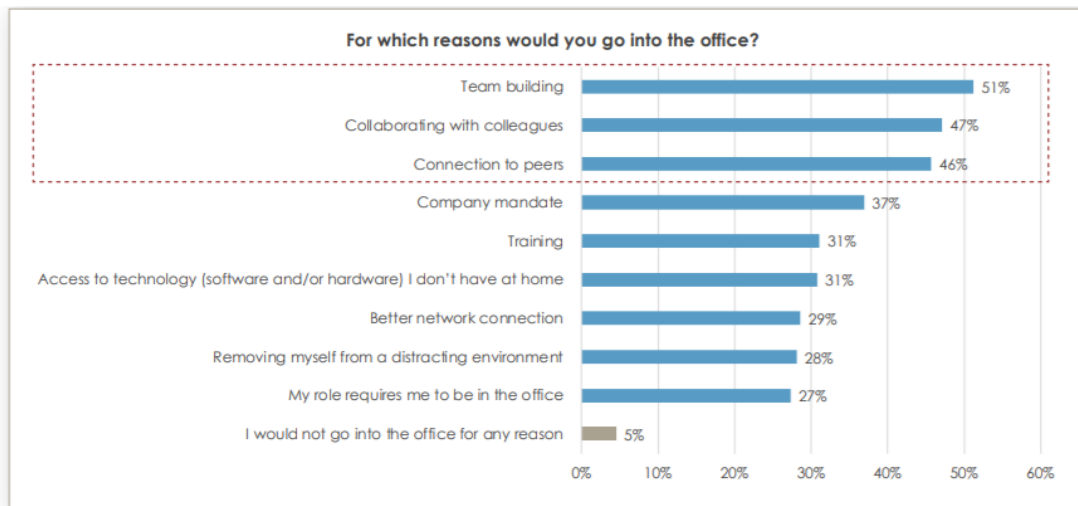
Kuva 9 Takaisin toimistotyöskentelyyn (Dimensional Research, 2021, s. 4)



Suurimmat syyt, miksi toimistolle halutaan liittyvät yhteisöllisyyteen ja tiimityöhön. Lisäksi osa kokee, että toimistolla on paremmat tietoliikenneyhteydet, jotka helpottavat työntekoa.

Osa kokee myös työrauhan olevan parempi toimistolla, jonka taustalla saattaa olla työntekijät, joilla on pieniä lapsia kotona. Alla olevassa kuvassa on vielä tutkimuksen tulokset siitä, mitkä syyt koetaan tärkeimpinä, jos toimistolle palataan. (Dimensional Research, 2021, s. 5)

Kuva 10 Miksi toimistolle käymään? (Dimensional Research, 2021, s. 5)



3.1 Etätyöskentelyn työvälineet ja toimintatavat

Etätyöskentelyyn liittyy monia seikkoja, jotka tulee ottaa huomioon, jotta etätöissä oleminen sujuisi mahdollisimman hyvin kaikkien osapuolien osalta. Etätöiden kulmakivinä voisi pitää sähköisien työkalujen lisäksi hyvää tietoturvaa ja ergonomiaa sekä tiimin yhteistyötä ja yhteisiä sääntöjä, joiden avulla jokaisella on paremmat lähtökohdat selviytyä etätöistä. Etätyötä ja lähityötä koskevan artikkelin mukaan niin tutkimustiedon kuin kokemustenkin innoittamina organisaatiot ovat jo ennen pandemiaa kokeilleet etätyötä sekä selvittäneet sen vaikutusta muun muassa hyvinvointiin. (Tavaila, 2022)

Ilman hyviä sähköisiä työkaluja, ei etätöiden tekemisestä tule mitään. Etätyöskentelyssä yhteys kollegoihin tapahtuu virtuaalisesti esimerkiksi puhelimen, sähköpostin, pikaviestimien, videopuhelun, ohjelmistojen, kuten Slackin ja Zoomin välityksellä. (The Balance Careers: Alison Doyle, 2020) Sähköisten työkalujen avulla ylläpidetään henkilöstön tiedottamista etätöissä ja pidetään yhteyttä omaan tiimiin, jotta mahdollisimman hyvä

yhteisöllisydentunne säilyy. Kokemuksen perusteella esimerkiksi Microsoft Teams on elintärkeä etätyöskentelyn työväline. Teamsilla onnistuu pikaviestien lähetykset kollegoille sekä ryhmäkeskusteluiden luonti. Lisäksi Teamsin välityksellä voidaan ottaa videopuheluita ja jakaa tietokoneen näyttöä, jonka avulla pystyy pitämään koulutuksia sekä yhteisiä tiedotustilaisuuksia. Teams -palaverikutsuja voi lähettää myös organisaation ulkopuolelle, joten myös asiakastapaamiset onnistuvat Teamsin kautta. Kokemuksen perusteella myös projektiluonteisissa työtehtävissä tärkeään rooliin nousee sähköiset työkalut, kuten esimerkiksi projektinhallintatyökalut, jossa projektienkulku voidaan jakaa jokaiselle tiimiläiselle. Äkillisten poissaolojen tullessa jokainen tiimiläinen näkee, missä vaiheessa mikäkin projekti etenee ja pystyy jatkamaan sujuvasti kollegan aloittamaa projektia eteenpäin.

Etätöihin liittyen tulee panostaa tietoturvalliseen työskentelyyn. Etätöissä tietoturvaa koostuu muun muassa laiteturvallisuudesta, fyysisestä tietoturvasta, varmistuksesta, käyttäjätietojen hallinnasta, tietoturvaohjeistuksesta sekä suojatusta yhteydestä. (Valtti, n/a, s. 3) Laiteturvallisuus tarkoittaa sitä, että työskentelee turvallisilla laitteilla ja muistaa tehdä kaikki laitepäivitykset ajallaan. Suositeltavaa on käyttää suojattua yhteyttä ja varmistaa, että on pääsy yrityksen VPN (**Virtual Private Network**) -yhteyteen, jolloin on yhteydessä yrityksen sisäverkkoon. Lisäksi kannattaa varmistaa tietoturvasuoja ja riittävät palomuurit. Tärkeää on myös, että laite saadaan tarvittaessa poistettua käytöstä esimerkiksi, jos laite katoaa. (Valtti, n/a, s. 5) Fyysisellä tietoturvalla tarkoitetaan ympäristöä, jossa työskennellään. Tulee varmistaa, ettei arkaluontoiset tiedot näy muille, joten pitää varmistaa ympäristö, jossa tekee töitä. Tietoturvaa voidaan lisätä esimerkiksi käyttämällä näytön suojakalvoa ja lukitsemalla laite aina, kun laitetta ei käytetä. (Valtti, n/a, s. 7) Varmistuksella tarkoitetaan dokumenttien tallentamista esimerkiksi pilvipalveluun, jolloin tiedot saadaan varmuuskopioitua ja palautettua tarpeen tullen. Käyttäjätietojen hallinnassa on tärkeää, ettei luovuta salasanoja koskaan kenellekään ja vaihtaa niitä riittävän usein. Salasana ei tulisi olla liian yksinkertainen. Lisäksi jos mahdollista laitteissa kannattaa suosia monivaiheista tunnistautumista, jolloin tietoturvallisuus on parempaa. (Valtti, n/a, s. 6) Yrityksen tulisi antaa tietoturvaohjeistukset henkilöstölle eli miten tulisi työskennellä tietoturvallisuutta vaarantamatta. Jokaisen on hyvä muistaa esimerkiksi, ettei koskaan klikkaa tuntemattomia

linkkejä ja tulisi osata tunnistaa kalastelupuhelut. Kaikista poikkeamisista tulisi raportoida yrityksen IT-osastolle. (Valtti, n/a, ss. 4-5)

Toimistolla työskennellessä on useasti paremmat lähtökohdat ergonomiseen työasentoon ja työnantajat tarjoavat paremmat välineet, kuin etätöitä tehdessä. Toimistoilla saattaa olla käytössä säädettävä työpöytä – ja tuoli. Lisäksi voi olla vaihtotuoleja, kuten satulatuoli tai jumppapallo. Seisomatyötä helpottamaan on erilaisia kumimattoja, jotka ovat ergonomisempi vaihtoehto kuin kova lattia. Lisäksi toimistoilla on mahdollista huomioida paremmin tilankäyttö, esteettömyys sekä valoisuus. Toimistotyöntekijän hyvä ergonominen työasento istuttaessa on tukeva. Jalkojen tulisi olla tukevasti maassa, tuolin tulisi tukea ristiselkää, hartioiden tulisi olla rennossa asennossa, niskan suorana ja näytön tulisi olla oikean etäisyyden päässä, jottei silmät rasitu liikaa. Lisäksi tulisi huomioida käsivarsien asento, joka on ergonomisin silloin, kun käsivarret ovat vaakatasossa työtasoon nähden. Alla olevassa kuvassa on kuvattuna Työterveyslaitoksen antama suositus työasennosta istuttaessa. (Työterveyslaitos, 2019)

Kuva 11 Ergonominen työasento istuessa (Työterveyslaitos, 2019)



Ergonominen työasento ei etätöiden myötä ole enää itsestäänselvyys, koska jokaisella ei ole mahdollisuutta säädettävään työpöytään kotona. Etätyöskentelyssä hyvä ergonomia koostuu hyvästä työasennosta, joten mahdollisuuksien mukaan kannattaa työasentoa vaihdella työpäivän aikana useasti. Vaihtelua kannattaa tehdä myös siksi, että paikallaan pysyminen

lisää tuki- ja liikuntaelinoireiden ilmenemistä. Pyri pitämään asento mahdollisimman rentona ja tukevana ja pyri pitämään niska mahdollisimman suorana. Jos mahdollista tee välillä töitä seisten tai liikkeessä esimerkiksi puhelimesta ollessa voi kävellä samalla. Jos mahdollista hanki erillinen näppäimistö ja hiiri, jotka ovat ergonomisempi vaihtoehto, kuin käyttää kannettavan tietokoneen kiinteää näppäimistöä ja hiirtä. Huomioi työpäivän aikana myös tauot, jos mahdollista tee pientä taukojumppaa päivän aikana, joka ehkäisee kehon kuormitusta ja auttaa sekä kehoa että mieltä palautumaan paremmin. (Aava, 2020)

Etätöiden toimivuus pohjautuu hyvien sähköisten työkalujen, tietoturvan ja ergonomian lisäksi henkilöstön etenkin tiimin väliseen yhteistyöhön, yhteisiin tavoitteisiin ja oppimiseen. Tärkeää on myös toisten auttaminen. Etätöissä tiimin välinen luottamus toisiinsa ja vastuiden hoitaminen korostuvat, kun ei koko ajan olla fyysisesti läsnä. (Vaidyanathan;Sabbaghi;& Debrot, 2010, s. 568) Toimintaympäristön ollessa kokonaan sähköisten työkalujen varassa, haasteena on sosiaalisen kanssakäymisen vähyyys ja sitä kautta mahdollisesti luottamuksen puute, eristäytyneisyys ja yksinäisyys, yhteen kuulumattomuuden tunne, kommunikoinnin vähyyys sekä väärinymmärrys. (Pöllänen, 2015, s. 27)

Välttääkseen sosiaalisen kanssakäymisen vähyyttä, pitää keskittyä ja panostaa viestintään, mikä liittyy olennaisena osana vuorovaikutukseen. On tärkeää miettiä, miten viestintä hoidetaan, miten viestintä tuodaan julki ja kenelle kaikille se olisi suunnattava, ettei täytetä henkilöstön sähköposteja ja muita kanavia turhalla tiedolla, vaan tiedonjakaminen olisi tehokasta ja kohdennettua. Vaasan yliopisto on listannut hyvin alla olevaan kuvaan erityyppiset viestintätavat riippuen viestittävästä asiasta. (Vaasan yliopisto, 2021) Listaani voisi lisätä vielä viestintäkanavaksi puhelinsoiton, jota ei kannata unohtaa, vaikka muita mahdollisuuksia on paljon. Puhelinsoittoa pidetään yhtenä tärkeimmistä viestintäkanavista. Puhelinsoitolla viestintä on nopeaa, voi esittää kysymyksiä heti sekä antaa suoraa palautetta (Tikkanen;Valtanen;& Väättäinen, 2014, s. 10).

Kuva 12 Viestintäkanavat etätöissä (Vaasan yliopisto, 2021)

	INTRA	SOME	TEAMS	CHAT	VIDEO	MAIL
JOUKKO-VIESTINTÄ	✓					
UUTISET	✓					
RYHMÄN TIEDOTTEET			✓			
1-2-1 KESKUSTELUT					✓	
VAPAA KESKUSTELU		✓				
VAATIVAT ASIAT					✓	
DOKUMENTOITAVAT						✓
IDEOINTI	✓		✓		✓	
OSAAMISEN JAKAMINEN	✓		✓		✓	
KIIREELLISET KYSYMYKSET				✓		

Viestinnän lisäksi kannattaa panostaa palautteen antamiseen. Kun tiimin välillä on tarpeeksi paljon kommunikointia keskenään, niin päästään onnistumiseen etätöissä. (Pöllänen, 2015, s. 31) Jokaisen olisi hyvä muistaa tiimissä kuin tiimissä: kehu, kiitä ja kannusta, sillä päästään pitkälle. Tuntopalvelun artikkelissa **Kuinka ylläpitää tiimihenkeä korona-aikana?** on listattu kymmenen ehdotusta tiimihengen ylläpitämiseen, joita esimerkiksi ovat säännölliset virtuaalitauot, tiimien keskeisiä äänestyksiä, etäjumppa, virtuaaliset tietokilpailut sekä kotien esittelykierros. (Tunto, 2020) Nämä ovat hyviä ehdotuksia tiimihengen luomiseen ja töissä viihtymiseen sekä ennen kaikkea yhteenkuuluvuuteen.

Kuten jo toimistotyön aikana menestyvällä tiimillä on yleensä ollut vahva yhteishenki. Etätöiden myötä yhteisöllisyyden kokeminen on ollut haastavaa ja osa henkilöistä on kokenut, ettei vuorovaikutusta ole ollut riittävästi. Mikäli organisaatiossa halutaan lähteä kehittämään yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä, olisi hyvä lähteä pohtimaan yhteistä identiteettiä. Tiimissä voidaan yhdessä pohtia, ketkä kaikki tiimiimme kuuluu, minkälaisia henkilöitä olemme ja onko tiimissämme tapahtunut muutoksia etäaikana. Sen jälkeen voidaan pohtia, minkälainen tiimiimme identiteetti on tai mitä asioita tiimissä arvostetaan. Siitä päästään pohdintaan, miten vahvana tiimi pitää nykyistä identiteettiä. Tämän jälkeen tiimillä on nykytila selvillä, jonka jälkeen voidaan lähteä vahvistamaan sitä. Tiimi voi pohtia

yhdessä, miten yhteistä identiteettiä voisi vahvistaa. Tässä esihenkilöllä on vahva rooli. Hänen olisi hyvä mahdollistaa keskustelua, kannustaa identiteetin rakentamisessa ja pyrkiä osallistuttamaan kaikkia keskusteluun, jotta saadaan monipuolista näkökulmaa asiaan. Pohtimalla yhdessä tiimin vahvuuksia ja miten niitä voidaan hyödyntää yhteisen hyvän eteen, pystytään vahvistamaan yhteistyötä ja yhteishenkeä. Tätä kautta tiimin yhteisöllisyys vahvistuu. Samaa toimintatapaa voidaan laajentaa tiimirajojen yli muihin tiimeihin, jotta pystytään rakentamaan vahvempaa yhteistä identiteettiä koko organisaatiossa. Tärkeää olisi huomioida, että organisaation strategia ja arvot heijastuvat tiimin tai tiimien yhteiseen identiteettiin. (Koivisto & Ranta, 2019)

Hybridityö on noussut suuremmin keskusteluihin etenkin pandemian aikana. Tulevaisuuden työtapoja tutkittaessa on pohdittu erilaisia vaihtoehtoja kuten toimistotyöskentelyä, hybridimallia ja etätyötä. Vilkmán mainitsee artikkelissaan hybridityön hyvistä puolista muun muassa sen, että silloin voidaan rakentaa toimiva malli etätyön ja toimistotyön yhdistämiseksi. Tämä onkin malli, joka tuntuu kokemuksemme pohjalta kiinnostavan niin organisaatioita kuin työntekijöitäkin. Vilkmán kirjoittaa artikkelissaan siitä, kuinka organisaatioilla olisi nyt hyvä aika pohtia omaa tulevaisuuttaan ja keskustella avoimesti henkilöstön kanssa toiveista tulevaisuuden työtapoihin liittyen. Kun pandemia-ajan jälkeen aletaan palaamaan toimistoille, organisaatioilla on loistava tilaisuus määritellä yhdessä toimivan hybridimallin sekä antaa myös samalla modernin työnantajamielikuvan. (Vilkmán, Millaista yrityskulttuuria hybridimallilla rakennetaan, 2022)

Virtuaalikokoukset

Yhteisiin sääntöihin liittyy olennaisesti etäkokouksiin valmistautuminen ja toimintatavat. Virtuaalikokousten järjestäminen eroaa normaalista palaverista, jossa kaikki ovat fyysisesti samassa tilassa. Kokoukset vievät monessa työyhteisössä suuren osan työajasta, jonka vuoksi järjestäjän pitäisi pyrkiä suunnittelemaan palaveri etukäteen ja keskittyä ainoastaan siihen. Virtuaalikokouksessa houkutus muiden töiden tekemiseen yhtäaikaaisesti palaverin aikana on suuri, koska osallistujat eivät ole fyysisesti läsnä samassa paikassa ja tietokone on virtuaalipalaverin vuoksi osallistujan esillä koko ajan. Mikäli palaveri kestää pidemmän aikaa, olisi hyvä pitää pieniä taukoja noin tunnin välein, jolloin osallistujat pääsisivät jaloittelemaan,

hakemaan vettä ja käymään vessassa. (Vilkman, Etäjohtaminen - tulosta joustavalla työllä, 2016)

Virtuaalokokouksen luonne vaikuttaa siihen, miten kokous kannattaa järjestää. Jos kyseessä on viikoittainen tiimipalaveri, kannattaa se suunnitella eri tavalla kuin tiettyyn projektiin liittyvä palaveri. Mikäli pidetään tiettyyn projektiin liittyvä virtuaalipalaveri, kannattaa etukäteen miettiä osallistujalista sen mukaan, kenelle palaveri on tarpeellinen. Osallistujille voi lähettää materiaalin etukäteen luettavaksi ja pyytää tutustumaan siihen etukäteen, jolloin itse palaveri pystytään pitämään tehokkaampana. Virtuaalokokous kannattaa suunnitella niin, että siinä on vain muutama asia käsiteltävänä, ettei se veny liian pitkäksi huolimatta siitä onko kyseessä esimerkiksi yllä mainittu projektipalaveri tai tiimipalaveri. Pitkäksi venyvässä palaverissa osallistujien on haastavaa ylläpitää kiinnostusta ja osallistua keskusteluun. Kokouksen runko kannattaa myös pitää selkeänä. Ensin on hyvä esitellä kokouksessa käsiteltävät aiheet ja sopia kuka pitää pöytäkirjaa läpikäytävistä asioista. Käytäessä läpi asioita, pöytäkirjaan on hyvä kirjata mihin päätökseen tullaan ja kuka vastaa mistäkin asiasta. Palaverin lopuksi on hyvä käydä läpi yhteenveto kokouksesta. Mikäli vain tietyt henkilöt osallistuvat keskusteluun, osallista hiljaisempia osallistujia. Jossain asioissa voi kysyä kaikkien mielipiteen asiaan, jolloin jokainen saa mahdollisuuden sanoa mielipiteensä. (Vilkman, Etäjohtaminen - tulosta joustavalla työllä, 2016)

Nyt, kun etätyö on kestänyt jo jonkin aikaa, voisi kokouksen alusta jättää pois jo tylsäksi käyneen lausahduksen ”näkykö kuva/näyttö ja kuuluuko ääni”. Voisimme olettaa kaiken toimivan ja pyytää esimerkiksi jotakuta kertomaan, jos näyttö/kuva ei näy. Asetukset voi testata ennen palaverin alkua, jolloin ei tarvitse käyttää kaikkien aikaa testaamiseen. Järjestäjän kannattaa sulkea kaikkien mikrofonit ja pyytää sulkemaan kamerat, mikäli osallistujia on satoja eikä kaikkien ole tarpeen tulla nähdyksi ja kuulluksi. Tällöin pystytään välttämään tilanteet, joissa jollakulla aukeaa mikrofoni vahingossa ja taustalta kuuluu epämääräistä ääntä. Mahdollisten kysymyksien läpikäynti voidaan käydä läpi esityksen jälkeen, jolloin mikrofonit ovat auki haluaville. Virtuaalipalavereissa ihmisten tunnetilat voi tulkita helpommin väärin kuin fyysisessä palaverissa. Kokouksen järjestäjän tulisi kiinnittää huomiota tunnetilojensa ilmaisuun ja kameraan katsomiseen. Näitä taitoja pystyy myös harjoittelemaan, jotta saa itsensä tulemaan ymmärretyksi oikealla tavalla. (Urponen, 2022)

3.2 Etäjohtaminen ja itsensä johtaminen

Yhtäkkäinen siirtyminen etätöihin on haastanut esihenkilötyön ja johtamisen. Parhaiten ovat pärjänneet johtajat, jotka omaavat vahvat tunnetaidot ja ovat hyviä kuuntelijoita.

Työntekijöihin on luotettava, koska heidän työtänsä ei etäaikana pysty valvomaan niin hyvin kuin toimistoilla. Toisaalta niin tilitoimistotyössä kuin muussakin työssä on viime vuosina menty yhä enemmän valmentavan tai palvelevan johtajuuden suuntaan, joka on ollut hyödyllinen suunta etätöiden kannalta. Niissä esihenkilön tehtävä on enemmän olla asiantuntijan tukena ja ohjata muun muassa oikeilla kysymyksillä työntekijää eteenpäin hänen kohdatessaan haasteita.

Etätöiden myötä esihenkilön on yhä tärkeämpää pitää yhteyttä tiimiläisiinsä ja kysellä heidän kuulumisiaan. Vahvat tunnetaidot omaava johtaja osaa tulkita pieniäkin viestejä väsymyksestä tai suuremmasta tuen tarpeesta. Tällöin hän pystyy tarjoamaan työntekijälle hänen tarvitseman tuen ja avun tehokkaammin. Mikäli esihenkilö ei osaa tai pysty tulkitsemaan viestejä tai ei pidä yhteyttä tiimiinsä, hän ei todellisuudessa enää tiedä, miten hänen tiimiläisensä voivat. Toimistolla työskennellessä esihenkilö pystyi lukemaan eleitä ja ilmapiiriä toimistolla. Nyt hänen täytyy käyttää puhelinta tai virtuaalisia työvälineitä kartoittaessaan tilannetta. Hiljaisuus ei tässä kohtaa ole hyvä merkki, eikä esihenkilö saa tuudittautua siihen tai ulkoistaa tehtävänsä työntekijälle. Esihenkilön tehtävä on tietää, miten hänen tiiminsä henkilöillä menee ja jos hän ei tiedä, on hänen otettava selvää. (Sydänmaanlakka, 2017)

Esihenkilön on tärkeää pitää huolta tiimin yhteishengestä, yhteisöllisyydestä, riittävästä tuen tarjoamisesta, työkuormien tasaisuudesta, työntekijän ergonomiasta ja työn tauottamisesta sekä töiden tuloksellisuudesta ja valmistumisesta. Missään nimessä ei voi sanoa, että esihenkilöiden tehtävät olisi etäaikana helpottuneet, vaan tilanne on myös heille uusi kuten työntekijöillekin. Monet esihenkilöt opettelevat jatkuvasti, miten saavat työt sujumaan tiimissä mahdollisimman sujuvasti, tuloksellisesti ja samaan aikaan yhteisöllisyyden ja hyvinvoinnin pysymään yllä. Vapaa-ajan ja työajan hämärtyminen niin esihenkilöiden kuin työntekijöidenkin arjessa on aiheuttanut haasteita. Esihenkilön tulisi pyrkiä tukemaan

tiimiään siihen, että työ saadaan erotettua vapaa-ajasta eikä henkinen kuormitus lisääny. (Sydänmaanlakka, 2017)

Toisaalta samalla, kun esihenkilö huolehtii monista uusista asioista tiiminsä työhön ja hyvinvointiin liittyen, olisi hänen erityisen tärkeää huomioida myös itsensä johtaminen. Myös esihenkilöiden arjessa työelämä ja vapaa-aika sekoittuvat yhä enemmän. Tämä on ajanut monet esihenkilöt tilanteeseen, jossa oma kuormitus ja henkinen jaksaminen on koetuksella. On äärimmäisen tärkeää, että esihenkilö näyttää tiimilleen omalla esimerkillään mallia työn tauottamisesta ja vapaa-ajan tärkeydestä henkisen kuormittumisen ennaltaehkäisyssä. Esihenkilön täytyy voida itse hyvin, jotta hän pystyy positiivisella energiallaan edesauttaa tiimiään ja jaksaa tiedottaa selkeästi ja riittävästi asioista, jotta arjessa säilyy turvallisuuden tunne. Näin ollen esihenkilö voi omalla esimerkillään näyttää mallia, miten uudessa normaalissa töitä rytmittämällä ja tauottamalla, voidaan mahdollistaa erilaista vapaa-ajan käyttöä ja tehokkuuden luomista niin työhön kuin arkeen. Jotta esihenkilöiltä voidaan vaatia tai odottaa tällaista toimintaa, pitäisi organisaatioiden johdossa huomioida myös esihenkilöiden tarpeet. Esihenkilöiden tulisi saada riittävästi koulutusta ja opastusta oman työn johtamiseen sekä etätyöjohtamiseen. (Sydänmaanlakka, 2017)

Esihenkilön on olennaista huolehtia omasta jaksamisestaan, koska mikäli hän ei voi hyvin työssään, heijastuu se myös hänen johtamaan tiimiinsä. Väsynyt esihenkilö ei jaksakaan enää kiinnittää pieniin asioihin huomiota tiimiläisissään ja työyhteisössään. Hän ei myöskään jaksakaan enää tehdä riittävästi päätöksiä ja viestiä niistä. Vähitellen työyhteisössä alkaa vallita negatiivinen ilmapiiri, jossa yhteisön jäsenillä asiat ja tavoitteet eivät ole selvillä. Väsynyt esihenkilö muuttuu välinpitämättömäksi. Mikäli esihenkilö toimii välinpitämättömästi eikä ole enää innostunut ja motivoitunut työssään, heijastuu se väistämättä tiimiin. Tiimiläisten työmotivaatio alkaa laskemaan ja sitä kautta helposti tulos heikkenee ja henkilöstön sitouttaminen yritykseen on heikompi. Esimiehen olisi hyvä oivaltaa ja ajoittain muistuttaa itseään oman jaksamisensa ja hyvinvointinsa merkityksestä koko työyhteisölle. Tärkeää olisi näyttää esimerkkiä pitämällä tauot säännöllisesti ja huolehdittava hyvästä työn ja vapaa-ajan tasapainosta. Tämä on helpommin sanottu kuin tehty. Esimiehille kasaantuu valtavasti töitä, jolloin niitä tulisi pyrkiä mahdollisimman hyvin järjestää tärkeysjärjestykseen ja jakamaan tiimille tehtäväksi. Toki esimiehen pitää myös huolehtia, ettei omille tiimiläisille kasaannu

liian suurta työkuormaa, mutta hänen pitäisi myös saada tukea omalta esimieheltään, ettei hänelle itselleen kasaannu liian suurta työkuormaa. (Järvinen, 2001)

Johtamisella voidaan vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden henkiseen hyvinvointiin. Tilitoimistotyö on vahvasti asiantuntijatyötä, joka tapahtuu asiakasrajapinnassa. Esihenkilön tarkoitus on pyrkiä luomaan puitteet työntekemiselle, jotka mahdollistaisivat työntekijän onnistumisen ja sitä kautta työn ilon ja motivaation vahvistumisen. Tilitoimistoalan muutokset kohti digitaalista työelämää, ovat haastaneet tilitoimistot kehittämään ja tehostamaan toimintaa. Muutostilanteet ja tehostamistarpeet aiheuttavat ihmisellä stressiä, mikä saattaa johtaa huonoihin asiakaskokemuksiin, jotka entisestään lisäävät stressiä ja haastavat työntekijän henkistä hyvinvointia. Mikäli johtamisella pystytään luomaan hyvät puitteet työskentelylle myös muutostilanteissa ja tehostamisen yhteydessä, pystytään lisäämään työntekijän työniloa ja sitä kautta ilo heijastuu asiakkaisiin ja tuo hyviä asiakaskokemuksia. Hyvät asiakaskokemukset puolestaan lisäävät työniloa ja onnistumista, mikä puolestaan lisää jaksamista ja työhyvinvointia. (Juuti, 2015)

Tulevaisuudessa tullaan todennäköisesti työskentelemään enemmän etänä kuin aikaisempina vuosina, joten johtamistyössä tulee huomioida tämä näkökulma. Johtamistyylinä yhteistyön johtaminen tulee korostumaan tulevaisuudessa. Johtajan tulee pyrkiä luomaan toimivia tiimejä, jotka kykenevät menestymään yhdessä. Tällä osa-alueella yhteistyön johtamisella on suuri merkitys. Yhteistyön johtaminen ei kuitenkaan ole vain yksi johtamistyyli, vaan siinä korostuu paljon myös johtajan oma arvomaailma. Yhteistyön johtamisessa korostuu systemaattinen ja suunnitelmallinen työ, jossa huomioidaan jatkuvasti yksilöitä. Pääperiaatteena on henkilöstöä arvostava ajatusmaailma, jossa pyritään kehittämään yksilöitä ja sitä kautta koko tiimiä. (Koivisto & Ranta, 2019)

Monien tutkimusten mukaan vuorovaikutus- ja tunnetaidot korostuvat tulevaisuuden työelämässä. Myös kyky tehdä yhteistyötä erilaisissa ryhmissä tulee olemaan tärkeää. Tällaisissa tilanteissa voidaan hyödyntää yhteistyön johtamista. Tällöin johtajan tarkoitus on tukea tiimin yhteistyötä, yhdenmukaistaa tavoitteita ja kannustaa toimintaa kehittävään ja aktiiviseen keskusteluun tiimissä. Johtajan tavoite on pyrkiä näkemään kokonaisuus ja tehdä päätöksiä sen pohjalta. Vaikka yhteistyön johtamisella nähdään olevan suuri merkitys

tulevaisuuden työelämässä, ei kuitenkaan johtamistyössä voida noudattaa vain yhtä toimintatapaa. Johtajuudessa tulee pyrkiä oppimaan jatkuvasti lisää ja laajentaa näkökulmaa, jolloin pystyy hyödyntämään erilaisia toimintatapoja tilanteet huomioon ottaen. (Koivisto & Ranta, 2019)

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on etätöiden myötä muuttunut haastavammaksi, mutta juridisesti mikään ei ole kuitenkaan muuttunut. Vaikka työntekijät tekevät töitä etänä, on työnantajalla edelleen samat vastuut työhyvinvoinnista huolehtimiseen ja työntekijän työkykyä pitää pyrkiä säännöllisesti kartoittamaan ja tarvittaessa puuttumaan ongelmiin. Mikäli työergonomia on etänä huono, voi fyysinen hyvinvointi kärsiä. Puolestaan henkinen hyvinvointi voi kärsiä, mikäli eristäytyään ja yksinäisyys lisääntyy. Sairaana töiden tekeminen saattaa olla etänä lähityötä yleisempää. Lisäksi esihenkilöllä voi olla haastavampaa havaita ongelmallista asiaa, kuten päihteiden käyttöä. Tutkimusten mukaan etenkin nuoret ovat kokeneet etätöiden työhyvinvointia heikentävänä tekijänä. Nuoret kaipaivat enemmän vuorovaikutusta, toisilta oppimista ja verkostojen kasvattamista. Lisäksi tutkimusten mukaan on todettu, että vaikka etätö ei ole varsinaisesti lisännyt työuupumusta, on se kuitenkin lisännyt työhön tylsistymistä. Tällöin työn miellekyys on hämärtynyt ja sitä kautta vaikuttanut myös motivaatioon laskevasti. Kun motivaatio on laskenut, on myös työhyvinvointi heikentynyt. Työnantajan tulisi pyrkiä havainnoimaan heikentynyttä työhyvinvointia, mutta myös työntekijän vastuulla on olla yhteydessä esihenkilönsä, mikäli havaitsee muutoksia työhyvinvoinnissaan. (Linkoheimo, 2022)

Hyvään johtamiseen voidaan katsoa kuuluvan muun muassa kuunteleminen, palautteenanto ja vastaanottaminen, ihmisten arvostaminen, auttaminen, tukeminen, esimerkkinä toimiminen, vastuun kantaminen, innostaminen, suunnan näyttäminen, neuvotteleminen ja päätöksenteko. Vuorovaikutuksen kautta, kyselemällä ja kuuntelemalla johtaja pystyy tutustumaan henkilöstön tarpeisiin, persoonaan ja työhön. Johtajan tulee olla empaattinen ja kyetä asettamaan itsensä toisen asemaan, jotta hän kykenee näkemään asiat eri näkökulmista ja tekemään sitä kautta oikeudenmukaisia päätöksiä. Palautteenannon ja vastaanottamisen avulla pystytään ylläpitämään avointa ilmapiiriä ja osoittamaan arvostusta niin esihenkilöltä työntekijälle kuin toisin päin. Palautteenannon kautta voidaan selkiyttää tavoitteita ja kertoa tavoitteiden saavuttamisesta. Avoin vuorovaikutus puolestaan

edesauttaa arvostuksen ja luottamuksen ylläpitämistä. Esihenkilö ei voi aina olla hyvällä tuulella, mutta innostamalla ja positiivisuutta luomalla esihenkilö pystyy vaikuttamaan tiimin viireystilaan ja sitä kautta työhyvinvointiin. Innostava johtaja jaksaa kannustaa henkilöstöä kohti tavoitteita ja kantaa vastuun silloin, jos tavoitteita ei syystä tai toisesta saavuteta. Johtaja pystyy pitämään huolta työhyvinvoinnista johdonmukaisella, ennustettavalla ja selkeällä toimintatavalla. Se luo turvallisuudentunnetta, jolla on suuri merkitys työhyvinvoinnin näkökulmasta. Hyvän johtajan ominaisuuksiin kuuluu myös rohkeus ottaa vastuuta sekä vilpittömyys ja aitous myös haastavissa tilanteissa. Johtajalta odotetaan kykyä kantaa organisaatiota esimerkiksi niin hyvinä, haastavina, surullisina kuin onnistumisenkin hetkillä. Hyvä johtaja astuu tarvittaessa esiin ja johtaa esimerkiksi muut mukaan. (Hiltunen A. , 2011)

Esihenkilön itsensä johtaminen

Johtamistyössä itsensä johtaminen on äärimmäisen tärkeää. Mikäli esihenkilö ei kykene johtamaan itseään hyvin, on hänen äärimmäisen haastavaa myöskään johtaa muita tehokkaasti. Mikäli esihenkilö kykenee johtamaan itseään hyvin, motivoi se myös hänen tiimiläisiään johtamaan itseään hyvin. Hän kykenee myös oman kokemuksen kautta auttamaan sekä valmentamaan tiimiläisiään johtamaan itseään tehokkaammin. Tällöin koko tiimin hyvinvointi kasvaa. Pekka Kurvinen (2020) kuvaa kirjassaan, kuinka nykypäivänä johtajan on tärkeää itsetuntemuksen sekä ihmistuntemuksensa avulla johtamaan tiimiänsä yhteisöohjautuvuuden suuntaan. Tällöin johtamistapa on johdettavaa keskeisempi ja johtaja ei näe itseään vastausten antajana, vaan hän ohjaa johdettaviaan ottamaan enemmän vastuuta. Tämä vaatii sitä, että johtajalla on hyvät tunnetaidot, kyky tunnistaa pienetkin intuitiiviset signaalit ja hyödynnettävä niitä johtamistyössään. (Kurvinen, 2020)

Johtajan työ koostuu monista päätösten tekemisistä, monista vastuista, kokouksista, muuttuvista tilanteista ja aikatauluista, töiden suunnittelusta, organisoinnista ja ihmisten johtamisesta. Näin ollen hyvä itsensä johtaminen vaatii hyvää elämänhallintaa. Johtajan on tärkeää pitää huolta omasta hyvinvoinnista, koska vain voimalla itse hyvin, voi hän auttaa tiimiään voimaan hyvin. Hyvinvoivat työntekijät tekevät yleensä parempaa tulosta. Hyvinvointi koostuu liikunnasta, ravinnosta ja levosta. Johtajan tulisi kiinnittää huomiota

riittävään liikuntaan. Liikunta antaa energiaa arkeen ja liikunnan aikana ihminen kykenee järjestelemään ajatuksiaan, josta on hyötyä mielenterveyden kannalta. Puolestaan säännöllinen, terveellinen ja monipuolinen ruokailu ylläpitää sopivia energiatasoja, jolloin töihin keskittyminen on helpompaa. Ravinnon ja liikunnan lisäksi myöskään riittävää levon määrää ei saa väheksyä. Levossa elimistö palautuu ja mieli lepää. Kun aivot saavat levossa käsiteltäviä asioita, syntyy myös valveilla ollessa ratkaisuja selkeämmin. (Hiltunen A. , 2011)

Samalla tavalla, kun tiimille asetetaan tavoitteet ja seurataan toteutumista, kannattaa johtajan asettaa itsellensä tavoite ja seurata sen toteutumista. Itseltään tulisi vaatia vähintään samaa suoritusta kuin tiimiltä. Itsensä johtamisessa tulisi myös kyetä analysoimaan omaa toimintaansa sekä motiivejansa jälkikäteen sekä pohtia jatkotoimenpiteitä kehittymisen kannalta. Samalla tavalla kuin tiimeille sallitaan epäonnistumisia, niin esihenkilölle tulee sallia epäonnistumisia myös. Kuitenkin huomaamalla epäonnistumisensa, analysoimalla syyt ja kehittämällä toimintaansa, hän myös näyttää esimerkillään samaa toimintatapaa tiimille. Tällöin organisaatiossa pystytään rakentamaan avointa ilmapiiriä ja sallivaa kulttuuria, jolla on työhyvinvoinnin kannalta suuri merkitys. Avoimessa ja epäonnistumisia sallivassa ilmapiirissä ihmisillä on parempi olla, mikä heijastuu työhyvinvointiin kokonaisuudessaan ja näkyy yleensä tiimin kehityksessä ja organisaation tuloksessa. Ajatus onnen kolmesta osatekijästä työstä, rakkaudesta ja leikkimisestä antaa hyvän viitekehyksen elämän sisällön suunnittelulle. Samaa näkökulmaa voidaan ajatella olevan myös hyvinvoivassa organisaatiossa. Hyvinvoivassa organisaatiossa tehdään työtä, mutta välitetään myös ihmisistä ympärillä ja kevennetään huumorilla tunnelmaa ja sitä kautta koetaan yhteenkuuluvuutta. (Hiltunen A. , 2011)

Työntekijän itsensä johtaminen

Edellisessä kappaleessa keskityttiin esihenkilön itsensä johtamiseen, mutta on tärkeää myös tarkastella samaa näkemystä työntekijän näkökulmasta. Etätyöskentely vaatii työntekijältä itseohjautuvuutta ja itsensä johtamista. Itseohjautuvuus voidaan määritellä tarkoittavan työntekijän kykyä toimia itsenäisesti ilman ulkopuolista ohjeistusta eli toisin sanoen kykyä johtaa itse itseään. (Savaspuro, 2019, s. 26) Eryteisesti asiantuntijaorganisaatioissa työntekijät aikatauluttavat ja suunnittelevat päivänsä itsenäisesti tai tiimin kanssa yhdessä

ilman esimiehen suoria ohjeistuksia. Itseohjautuvuus vaatii työntekijältä itsenäisyyden lisäksi muun muassa priorisointi- ja koordinoitukykyä, oma-aloitteisuutta, työyhteisötaitoja, ongelmanratkaisukykyä sekä kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä. (Rauramo, Digijulkaisut: Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä, 2018)

Työntekijän itseohjautuvuudessa ei pidä unohtaa esihenkilön ja johdon roolia, koska heidän tehtävänä on huolehtia, että työntekijällä on edellytykset toimia itsenäisesti. Tämä tarkoittaa, että organisaation prosessien ja johtamistavan pitää tukea työntekijää ottamaan vastuuta ja toimintaratat sekä tavoitteet pitää tuoda selkeästi esille. (Rauramo, Digijulkaisut: Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä, 2018) Yrityksissä, joissa työntekijät ovat itseohjautuvia ja tekevät itse päätöksiä, saatetaan tarvita johtamista jopa entistä enemmän. Johtamisessa tulee panostaa silloin laatuun ja määrään sekä ymmärrykseen, että työntekijät ovat erilaisia persoonia ja tarvitsevat erilaista yksilöllistä tukea. Toiset saavat kaipaava tukea päätöksentekoon, kun toiset taas nauttivat siitä, että saavat itsenäisesti tehdä päätökset. (Savaspuro, 2019, s. 33)

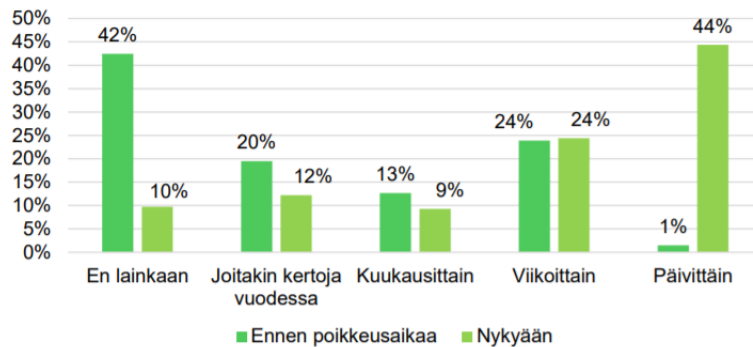
Useasti epäonnistuneen itsensä johtamisen taustalta löytyy monia syitä. Henkilö olisi varmasti kaivannut enemmän tukea myös esihenkilöltään. Varsinkin muuttuneissa tilanteissa, joissa tutut ja turvalliset tavat johtaa itseään eivät välttämättä enää toimikaan, jolloin ne voivat heikentää laatua ja tuottavuutta. Tyypillinen ongelma on ajankäyttö, kun ei osatakaan enää suunnitella, mikä tehtävä on tärkeyslistalla ensimmäisenä. Hyvän johtamisen ensisijainen tehtävä on johtaa ja varsinkin etätyössä esihenkilön tärkein tehtävä on tukea työntekijää sekä tehdä selväksi, mitkä ovat työntekijän konkreettiset tavoitteet, jotta työntekijä pystyy työskentelemään mahdollisimman itsenäisesti. Jos työntekijä ei onnistu itseohjautuvuuteen, niin varsinkin pitkään jatkuneena tällaiset ongelmat kiristävät työilmapiiriä ja alentavat työntekijöiden itseluottamusta. (Ahlroth, 2018)

3.3 Etätyöskentely tilitoimistossa

Etätyöskentelyn määrä kasvoi tilitoimistoissa koronapandemian myötä vuonna 2020, minkä jälkeen myös tilitoimistoalalla koettiin suuri muutos henkilöstön töiden siirtyessä kotiin. Immonen tutki opinnäytetyössään (2021) tilitoimistojen etätyöskentelyä ja hänen

tutkimuksensa tuloksista voidaan todeta, että ennen koronapandemiaa vielä 42 prosenttia tilitoimistojen henkilöstöstä ei tehnyt ollenkaan etätöitä, mutta koronan myötä tuo luku laski 10 prosenttiin. Puolestaan ennen koronaa vain 1 prosentti tilitoimistojen henkilöstöstä teki etätöitä päivittäin, kun taas koronapandemian myötä tuo luku nousi 44 prosenttiin. Tulokset näkyvät alla olevassa kuvassa.

Kuva 13 Etätöyö ennen ja jälkeen koronan tilitoimistoissa (Immonen, 2021, s. 32)



Tilitoimistossa yksi olennainen asia etätöiden mahdollistamiseen on toimivat ohjelmistot ja työvälineet sekä tarvittaessa saatavilla oleva IT-tuki. Sähköinen kirjanpito, pilvipalvelut ja esimerkiksi SharePoint sähköisiä dokumentteja varten mahdollistavat niin kirjanpidon kuin palkkahallinnon materiaaleihin pääsyn paikasta riippumatta. Digitaalisuus mahdollistaa sen, ettei fyysisiä kansioita tarvitse kantaa mukana ja huolehtia niiden tietoturvesta. Etätöiden edellytyksien, kuten henkilöstön osaaminen käyttää erilaisia digitaalisia viestintävälineitä, ja johdon ja työntekijöiden välinen luottamus saivat eniten kannatusta Immosen tutkimuksessa, kun kysyttiin etätöiden edellytyksien toteutumista. Vastaajista 79 % oli samaa mieltä, että hallitsee hyvin digitaaliset viestintävälineet ja 77 % koki olevansa samaa mieltä siitä, että työntekijöiden ja johdon välillä vallitsee luottamus. (Immonen, 2021, s. 38) Luottamus perustuu siihen, että molemmat osapuolet luottavat toisiinsa ja työt tulee tehdyksi sovitusti. Tämä on erittäin tärkeää etätöissä, jolloin ei olla fyysisesti läsnä koko ajan.

Immosen (2021) tutkimuksessa suurimmat haasteet etätöiden edellytyksistä olivat, ettei materiaalit ole saatavissa digitaalisessa muodossa. Tutkimuksen mukaan 32 % vastaajista koki sähköisten materiaalien puutteen haasteena työnteolle etänä. Vastaukset perustuvat siihen, ettei materiaaleja saa täysin sähköisessä muodossa, jotta työnteoko onnistuisi

sujuvasti. Tämä viittaa siihen, että tilitoimistoalalla on edelleen paljon toimijoita, joilla on vielä paperinen kirjanpito käytössään asiakkaillensa. Toinen haaste etätöiden tekemiseen liittyi tutkimuksen mukaan puutteellisiin työvälineisiin ja ergonomiaan. Tutkimuksen vastaajista 26 % oli sitä mieltä, että puutteelliset työvälineet tuottavat haasteita. Osalta tilitoimistotyöntekijöistä puuttuu käytöstä kannettava tietokone, jolloin tietokoneen siirtäminen kotikonttorille on hankalampaa tai joutuisi käyttämään henkilökohtaista tietokonetta, mikä ei ole suotavaa. Kannettavan tietokoneen ja lisänäyttöjen avulla myös kotitoimistosta saadaan toimivampi. Lisäksi osa vastaajista ilmoitti, ettei kotona ole ergonomisia työvälineitä, minkä vuoksi työnteko ei tunnu mielekkäältä. Kolmanneksi suurin haaste tutkimuksen mukaan oli yhteisöllisyyden ja kommunikoinnin ylläpito työyhteisön välillä. Tutkimukseen vastanneista 15 % ilmoitti tämän olevan haasteena. Etätyö luo yksinäisyyttä ja moni kaipaa sosiaalisia kontakteja. (Immonen, 2021, ss. 43-45)

Tuoreen tutkimuksen mukaan etätöissä on viihdytty hyvin. Työ ja elinkeinoministeriön vuoden 2021 työolobarometrin mukaan etätöissä on viihdytty hyvin ja työhön on ollut helpompi keskittyä. Barometrissa selviää, että jopa viidennes palkansaajista teki etätöitä päivittäin. Etenkin toimihenkilöiden kohdalla etätyöstä on tullut normaali työskentelytapa. Kaiken kaikkiaan etätyössä olevat kokivat olevansa työhönsä melko tyytyväisiä. 73 prosenttia koki keskittyvänsä työhön paremmin etätyössä ja jopa 81 prosenttia arvioi työn tuottavuuden olevan etätyössä parempi. Barometrissa todetaan, että koronapandemian ja etätöiden myötä digitaalisista työvälineistä on tullut arkisia välineitä. Jopa yhdeksän kymmenestä palkansaajasta vastasi käyttävänsä sähköisiä työvälineitä. Huolestuttavaa barometrissa on osaamisen kehittämiseen liittyvät tulokset. Tulosten mukaan osaamisen kehittäminen kasaantuu niille, joilla osaaminen ja kehittymismahdollisuudet ovat jo lähtökohtaisesti hyvät. Barometrissa selviää myös, että pandemian myötä ihmiset ovat osallistuneet aikaisempaa vähemmän koulutuksiin, joka saattaa aiheuttaa tulevaisuudessa osaamisvajetta, ellei toimintatapa muutu. (Taloustaito, 2022)

Barometrissa tutkittiin myös työn fyysistä ja henkistä kuormittavuutta. Selkeästi oli nähtävissä, että työ rasittaa työntekijöitä fyysisesti ja puolestaan toimihenkilöitä henkisesti. Jopa 69 prosenttia koki työnsä fyysisesti raskaaksi ja puolestaan 64 prosenttia henkisesti raskaana. Tutkimuksen mukaan 35–44-vuotiaat kokivat haitallista stressiä ja työuupumusta

eniten. Tämä saattaa selittyä osittain ikäluokan vapaa-ajan olosuhteilla, koska esimerkiksi pienten lasten vanhemmilla työstä palautumista ei välttämättä tapahdu riittävästi, jolloin ihminen on herkempi työn aiheuttamalle stressille. Kuitenkin erikoista tuloksissa on se, että muista vastauksista huolimatta jopa 80 prosenttia koki työkykynsä olevan hyvä. (Taloustaito, 2022)

Kommunikointiin ja yhteisöllisydentunteeseen liittyen etätöihin siirryttäessä on tuen saaminen ollut haastavampaa. Tilitoimistoalalla on kokeneempien ammattilaisten lisäksi myös nuoria kokemattomampia tekijöitä, joille kokeneempien henkilöiden tuki toimistolla on ollut tärkeää. Etätöissä tuen järjestäminen on haastavampaa. Työntekijän työkokemuksen lisäksi etätöissä selviytymiseen vaikuttaa oman työn hallinta sekä itseohjautuvuus ja töiden hyvä aikatauluttaminen. Edellä mainittujen haasteiden lisäksi myös työntekijöiden henkinen hyvinvointi ja jaksaminen sekä niiden seuranta on ollut iso haaste. Tilitoimistoala on henkisesti raskasta ja toimistotyössä johtajat ovat pystyneet paremmin seuraamaan työntekijöiden henkistä hyvinvointia. Etätöissä työntekijöitä ei näe päivittäin, joten johtajien on löydettävä keinot pystyä havaitsemaan jaksamiseen liittyvät asiat muilla tavoilla. Tulevaisuuden haasteet tulevatkin olemaan ihmisten johtamisessa. Johtajien on kyettävä kohtaamaan työntekijät aidosti ja kuuntelemaan heitä tarkasti. Aidon vuorovaikutuksen kautta rakennetaan syvää luottamusta ja sitä kautta luovaa ja yrittelijästä toimintaa, joka osaltaan motivoi ja luo merkityksen tunnetta. (Milicevic, Ihmisten johtaminen perustuu aina jonkinlaiseen ihmiskäsitykseen, 2020)

4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi voidaan määritellä siten, että se on kokonaisuus, johon kuuluvat itse työ ja sen mielekkyys, terveydentila, turvallisuuden sekä henkilöiden hyvinvointi. Työhyvinvointiin kuuluu olennaisena osana työilmapiiri, työntekijöiden osaaminen sekä johtaminen. Työ tulisi olla motivoivaa, jotta työssä viihdytään ja työn tulisi luoda parempaa yhteishenkeä. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, n/a)

Juuti (2015) havainnollistaa kirjassaan henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, joita ovat työn sisältö, johtaminen, työpaikan ihmissuhteet, osaamisen kehittäminen sekä luovuus ja innovatiivisuus. Jokaisen henkilön työn sisältö tulisi pyrkiä miettimään yksilötasolla

sopivaksi. Kun työntekijä kokee hallitsevansa työtehtävänsä, on hänen helpompi kokea turvallisuutta ja myös työn iloa. Toisaalta työn sisältö on hyvä olla ihmisestä riippuen sopivan haastavaa, jotta työstä saa onnistumisen kokemuksia. Johtamisen kappaleessa käsiteltiin jo johtamisen vaikutusta työhyvinvointiin, mutta hyvällä johtamisella pystytään vaikuttamaan jokaiseen yksilöön lisäten heidän työhyvinvointiaan. Yksin hyvällä johtamisella ei kuitenkaan voida muodostaa hyvää työhyvinvointia, vaan se on vain yksi osakokonaisuus työhyvinvoinnin näkökulmasta. Työpaikan ihmissuhteilla on suuri vaikutus työhyvinvointiin, koska ihminen on psykologisilta tarpeiltaan sellainen, joka kaipaa muiden ihmisten seuraa ja vuorovaikutusta. Ihmistyypistä riippuen osa kaipaa vuorovaikutusta enemmän ja osa vähemmän, mutta jokainen kuitenkin kaipaa vuorovaikutusta. (Juuti, 2015)

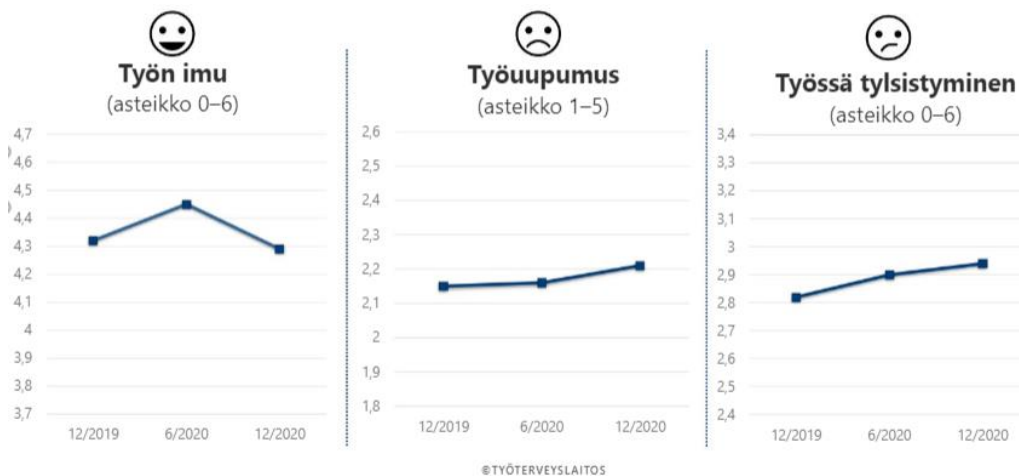
Etätöiden myötä vuorovaikutus työyhteisössä on muuttunut ja siihen on jouduttu kehittämään uusia tapoja, joka on osaltaan haastanut työhyvinvointia. Tärkeää on ymmärtää ihmissuhteiden ja vuorovaikutuksen vaikutus työhyvinvointiin, jolloin voidaan tehdä toimenpiteitä, jotka tukevat hyvinvointia. Myös osaamisella sekä osaamisen kehittämällä on vaikutusta työhyvinvointiin. Osaaminen pitäisi vastata työn vaatimuksia, jolloin työ ei tunnu liian haastavalta ja sitä kautta heikennä työhyvinvointia. Kun henkilö kokee hallitsevansa työnsä ja olevansa hyvä työssään, saa se aikaan työn iloa ja työn imua, jolloin motivaatio lisääntyy ja sitä kautta parantaa työhyvinvointia. Oman osaamisen hyödyntäminen työssä saa aikaan hallinnan tunnetta, jolla on suuri merkitys työhyvinvoinnin kannalta. Jos osaaminen ei tunnu vastaavan työn vaatimuksia, aiheuttaa se epäonnistumisen tunnetta, joka puolestaan heikentää työhyvinvointia. Myös tarjoamalla sopivasti haasteita ja mahdollistamalla osaamisen kehittymisen, pystytään tarjoamaan onnistumisen kokemuksia, jotka lisäävät työhyvinvointia. (Juuti, 2015)

Työhyvinvointiin kannattaa käyttää aikaa ja paneutua sen toteuttamiseen organisaatioissa. Tutkimuksien mukaan työhyvinvointi on huomattavassa roolissa yritysten tuottavuudessa, sairaspoissaoloissa sekä asiakkaiden- että työntekijöiden tyytyväisyydessä. Voidaan todeta, että ne yritykset, joissa työhyvinvointi on kohdillaan, niin työssä vallitsee luottamus, avoimuus, innostuneisuus, me-henki, uskallus puhua asioista sekä työmäärän oikea tasapaino. Puolestaan, jos pohditaan millainen, olisi hyvinvoiva yksilö niin sitä voisi kuvata muun muassa motivoituneeksi, tavoitteet tuntevaksi, tarpeelliseksi, osaamistaan

hyödyntäväksi, innostuneeksi sekä työn imua kokevaksi. (Työterveyslaitos, n/a) Työnimu tarkoittaa töihin uppotumista, innokkuutta ja omistautumista, jolloin huomaamattakin on tehokas, avulias ja tavoitteisiin pyrkivä. Kun työntekijä tuntee työn imua työssään, edistää se hänen hyvinvointiansa, tehokkuutta ja onnistumista. Työntekijät, jotka muokkaavat omaa työtänsä itselleen mielekkäämmäksi, kokevat myös enemmän työn imua ja motivaatiota työhön. (Työturvallisuuskeskus, 2018)

Työterveyslaitoksen **Miten Suomi voi?** -tutkimushankkeessa on tutkittu samaa kohderyhmää kolmena eri ajanjaksona, minkä perusteella on tutkittu työhyvinvointia koronapandemian aikana. Tutkimuksien tulokset alla olevassa kuvassa (kuva 14). Tutkimuksessa tutkittiin työnimua, työnuupumista sekä työhön tylsistymistä. Tuloksien perusteella voidaan todeta, että työnimu nousi hieman keväällä 2020, kun suurin osa teki etätöitä, mutta kesään 2020 mennessä työnimu oli laskenut jo takaisin edeltävälle tasolle. Sen sijaan työnuupumus ja tylsistyminen ovat olleet kasvusuunnassa mitä pidempää koronapandemia on kestänyt. Etenkin alle 36-vuotiaat kokevat enemmän tylsistymistä ja uupumista. Näihin työhyvinvoinnin tekijöihin vaikuttavat eniten se, ettei koeta oikeudenmukaista kohtelua etätöissä, työstä puuttuu yhteenkuuluvuudentunne sekä jatkuva epävarmuus tulevasta on läsnä jatkuvasti. (Työterveyslaitos, 2021)

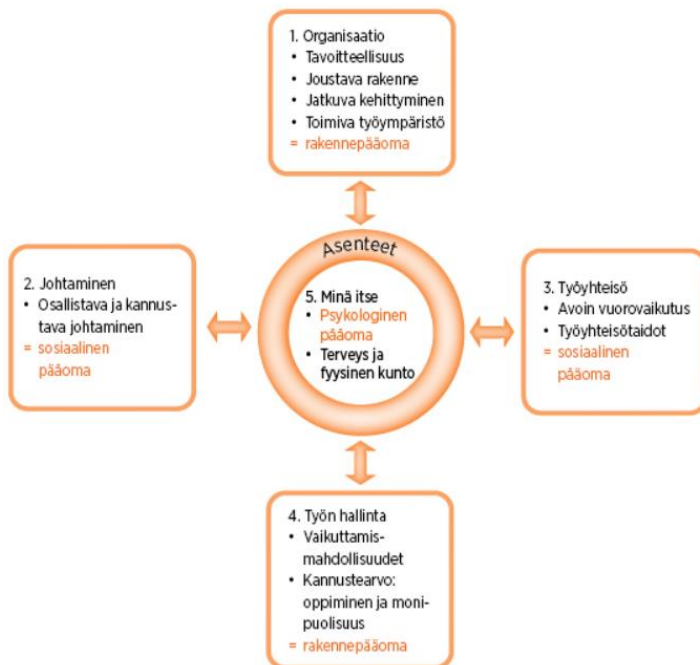
Kuva 14 Miten Suomi voi? – tutkimushankkeen työhyvinvointitekijöiden tulokset (Työterveyslaitos, 2021)



4.1 Työhyvinvoinnin pääomat

Työhyvinvointia voidaan kuvata kolmella pääomalla, joita ovat psykologinen-, sosiaalinen- sekä rakennepääoma. Nämä kolme pääomaa yhdessä muodostavat työhyvinvoinnin osa-alueet. Psykologiseen pääomaan kuuluu tekijä itse ja hänen asenteensa. Sosiaaliseen pääomaan kuuluu johtaminen ja työyhteisö. Rakennepääomaan puolestaan organisaatio ja työnhallinta. Alla olevassa kuvassa on eritelty näiden pääomien yleisimmät tekijät ja miten ne kaikki yhdessä vaikuttavat työhyvinvointiin. (Manka & Manka, 2016, s. 76)

Kuva 15 Työhyvinvoinnin pääomat (Manka & Manka, 2016, s. 76)



Työhyvinvointi lähtee liikkeelle työntekijästä itsesään ja hänen asenteestaan, terveydentilasta ja kunnosta, mikä kuuluu osana psykologiseen pääomaan. Hyvään työterveyteen vaikuttaa henkilön oma terveydentila, vireys sekä osaaminen, arvot, asenne ja työssä koettu motivaatio. Työterveyteen voi vaikuttaa pitämällä itsestään huolta niin fyysisesti kuin henkisesti. Liikunnan lisäksi kannattaa omaan elämään haalia itselleen mielekästä tekemistä, mistä saa voimaa ja energiaa jaksamiseen. Elämme jatkuvassa muutoksien murroksessa, joten työhyvinvointiin vaikuttaa pitkälti muutoshalukkuus ja siihen liittyen asenne. (Ryytivaara, 2018) Asenne ratkaisee monessakin asiassa ja kun asenteen

osaa pitää kohdillaan, niin huomaa sen vaikuttavan myönteisesti myös työhyvinvointiin. Päinvastoin, jos asenne on negatiivinen, niin se tarttuu ja ajaa huonoon tunteeseen, vaikka ei välttämättä asiat olisikaan niin huonosti kuin kuvittelee.

Rakennepääomana voidaan pitää organisaatiota, mikä omalta osaltaan vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin tavoitteellisuudella, toimivalla työympäristöllä sekä kehitymisellä. Organisaatiolla tulee olla tavoitteita, joita pyritään saavuttamaan muun muassa vision ja strategian avulla. Tavoitteellisuus luo turvan tuntua ja katsetta tulevaisuuteen, mikä vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin. Hyvän strategian luomiseen kannattaa panostaa yhdessä, ei pelkästään ylimmän johdon, vaan ottaen koko henkilöstö mukaan. (Manka & Manka, 2016, s. 80) Toisena osana työhyvinvoinnin rakennepääomaan kuuluu työnhallinta. Työnhallinnassa korostuu työntekijän työn monipuolisuus sekä oman työn päätäntävalta. Työn monipuolisuus pitää sisällään kehittymismahdollisuudet sekä uuden oppimisen. Oman työn päätäntävaltaan puolestaan vaikuttaa omat asetetut tavoitteet, työtavan valitseminen, työtehtävien itsenäinen priorisointi sekä esimerkiksi omista työajoista päättäminen. Kun työntekijä tuntee työssään hallinnan tunnetta ja työtehtävät ovat sopivassa suhteessa tasapainossa ja haastavia, voi työtyöhyvinvointi olla parempaa. (Joensuu, 2019)

Työhyvinvoinnin sosiaaliseen pääomaan kuuluu merkittävänä osana johtaminen. Etenkin kun puhutaan osallistavasta ja kannustavasta johtamisesta. Osallistava johtaja osaa jakaa työtehtäviä ja vastuita tiimilleen ja ottaa heitä mukaan päätöksentekoon. Kannustava johtaja toimii etenkin roolimallina tiimilleen, mutta samalla myös rohkaisee ja kannustaa tiimiään. (Laurila, 2017, s. 202) Johtaja ei voi tehdä ja olla mukana kaikissa työtehtävissä, vaan hänen tulee luottaa työntekijöihin ja luoda yhteisöllisyydentunnetta. Työssä pitää viihtyä, minkä vuoksi työyhteisö on myös merkittävä osa työhyvinvoinnin sosiaalista pääomaa. Hyvä työyhteisö pitää sisällään koko henkilöstön avoimen vuorovaikutuksen, selkeän työnjaon ja organisoinnin työntekijöiden kesken, yhteisten pelisääntöjen noudattamisen sekä riittävän tuen saannin ja arvioinnin työn toiminnasta. Nämä osa-alueet, kun ovat kunnossa, niin voidaan sanoa, että on hyvä työyhteisö. Hyvä työyhteisö pyrkii toiminnallaan yhteisiin tavoitteisiin ja työyhteisön henkilöt kokevat yhteenkuuluvuutta. (Kangastupa & Kinnunen, 2018, s. 5)

4.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä on muun muassa työn aikatauluttaminen eli kiireen hallitseminen, työrauha, työkyky, työyhteisön tuki, työssä viihtyminen, vaikutusmahdollisuudet sekä työajanjousto. Kiireen hallitseminen voi tehostaa työntekoa, kuhan kiire ei ole pitkäaikaista. Jos kiire tulee pitkäaikaiseksi ja jatkuvaksi työtilaksi, se heikentää työhyvinvointia, työturvallisuutta sekä tuottavuutta ja puolestaan lisää työntekijälle turhaa stressiä. **MEADOW**-tutkimuksen mukaan noin kolmannes työntekijöistä arvioi, että 75 prosenttia tai enemmän työajasta tehdään kiireessä. Toinen kolmannes arvioi, että noin 25–50 prosenttia työajasta tehdään kiireessä. (Puttonen;Hasu;& Pahkin, 2016, ss. 11-13) Jokaisella henkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa kiireentuntuun ja osittain kyseessä onkin vain tunne, jota on mahdollista helpottaa työn organisoinnilla ja aikatauluttamisella. Henkiseen hyvinvointiin voidaan katsoa kohdistuvan niin sisäistä kuin ulkoistakin uhkaa. Sisäisellä uhkalla tässä tarkoitetaan organisoinnin ja aikatauluttamisen puutetta, joka on yleensä itse aiheutettua toimintaa. Töiden hyvä organisointi ja aikatauluttaminen helpottavat kiireen tunnetta ja sitä kautta tehostavat toimintaa. Hyvä organisointitaito ja aikatauluttaminen vaativat kuitenkin myös oppimista näissä asioissa. Hyvällä itsensä johtamisella voidaan tukea ihmistä organisoimaan töitensä paremmin. Mikäli työmäärä tuntuu liian suurelta, monesti organisoinnin avulla saadaan työmäärä tuntumaan pienemmältä. Ihmisellä menee helposti paljon aikaa hukkaan, mikäli organisointi on ollut tehotonta. Niinpä työn suunnittelulle olisi hyvä pyrkiä varaamaan aikaa, jolloin saadaan tehokkaampaa ajankäyttöä työntekemiselle ja sitä kautta kiireen tunteen vähentymistä, joka johtaa parempaan työhyvinvointiin. Ulkoisella uhalla tässä tarkoitetaan esimerkiksi jatkuvasti tavoitettavissa olemisen tarvetta, joka on muiden aiheuttamaa kiireen tunnetta. Nykyinen yhteiskunta ja digitalisaatio on aiheuttanut osaltaan sitä, että ihmisten koetaan olevan tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Tämä aiheuttaa organisaatioissa kiirekulttuuria, jossa henkilöt kokevat vaatimuksen olla tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Tähän voidaan organisaatioissa pyrkiä vaikuttamaan jokaisen henkilön toimesta. Kun pyritään viestimään vain työajan puitteissa ja muuhun aikaan tehdyt viestit ajastetaan lähtemään työaikana, helpottaa se organisaation tavoitettavissa olemisen vaatimusta ja sitä kautta kiireen tunnetta, joka puolestaan parantaa työhyvinvointia. (Wiskari, 2014)

Työn organisoimisen ja aikatauluttamisen sekä jatkuvan tavoitettavissa olemisen lisäksi etenkin etätöiden myötä työn keskeytykset ovat lisääntyneet. Toimistoilla työskennellessä työn keskeytyksiä tuli etenkin avokonttoreihin siirryttäessä, mutta etätöiden myötä erilaiset sähköisten viestintäkanavien käyttö, kuten Microsoft Teams on lisääntynyt räjähdysmäisesti. Tämä on osaltaan aiheuttanut sen, että työn keskeytykset ovat lisääntyneet. Keskeytykset puolestaan aiheuttavat hallinnan tunteen heikkenemistä, työn tehottomuutta ja stressin tuntua, mikä puolestaan heikentää työhyvinvointia. Mikäli työpaikoilla osataan hyödyntää sähköisiä viestintäkanavia työntekoa hyödyntävällä tavalla sekä vuorovaikutuksen tukena, mutta samaan aikaan mahdollistaa työrauha ja jatkuvien keskeytysten välttäminen esimerkiksi viestintäkanavien käyttäytymissäännöillä, voidaan kehittyminen nähdä hyvänä asiana, mutta ei työhyvinvointia heikentävänä. (Fried & Heinemeier Hansson, 2018)

Työrauha on haastavaa löytää nykyaikaisessa työelämässä, etenkin tilitoimistotyö on hektistä ja työrauhan löytäminen on ongelmallista. Työrauha voidaan jakaa tarkemmin kognitiiviseen työrauhaan, tekniseen työrauhaan ja emotionaaliseen työrauhaan. Kognitiivisella työrauhalla tarkoitetaan mahdollisuutta keskittyä työskentelyyn ilman jatkuvia keskeytyksiä. Emotionaalisella työrauhalla tarkoitetaan asiallista ja arvostavaa ilmapiiriä, toimivaa yhteistyötä esihenkilön kanssa ja asiakaskontaktien sopivaa määrää ja laatua. Puolestaan teknisellä työrauhalla tarkoitetaan toimivia työvälineitä ja niiden ajattelua ja aistitoimintoja tukevaa käytettävyyttä. (Aulankoski, 2016)

Edellisten vuosikymmenten mukana tullut tietotyön lisääntyminen on tuonut haasteen työkyvylle. Tieto- ja asiantuntijatyössä psyykkisellä terveydellä ja ristiriitojen hallinnalla on suuri merkitys. Hyvä psyykinen terveys mahdollistaa hyvän asiantuntijatyön hoitamisen ja sen nähdään olevan tietotyöntekijän työkyvyn perusta. Viime vuosikymmeninä mielenterveydestä johtuvat työkyvyn ongelmat ovat lisääntyneet, minkä osittain selittää työn muuttuminen yhä enemmän mieltä kuormittavaksi työksi. Organisaatioiden haaste on kyetä tarjoamaan työympäristö, jossa työkyvystä pystytään pitämään huolta myös muuttuvassa maailmassa. (Aulankoski, 2016)

Aulankoski (2016) kuvaa kirjassaan työkyvyn edistämistä tietotyössä. Perustana on edellä mainittu psyykinen työkyky. Psyykkiseen työkykyyn vaikuttaa muun muassa osaaminen, sen

hyödyntäminen, motivaatio ja laajemmin myös henkilön mielenterveys. Puolestaan psyykkiseen työkykyyn vaikuttavat edellä mainitut emotionaalinen työrauha, tekninen työrauha ja kognitiivinen työrauha. Työkykyä ylläpidetään yhdessä työntekijän, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa. Työntekijä ja terveydenhuollon ammattilaiset pyrkivät pitämään huolta henkilön mielenterveydestä. Puolestaan työnantajan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyössä pidetään huolta organisaation työkykyä tulevista työolosuhteista. Työntekijä ja työnantaja puolestaan yhdessä pitävät huolta työntekijän osaamisen ylläpitämisestä, kehittämisestä ja motivaatiosta. (Aulankoski, 2016)

Työn ja maailman muuttuessa digitaaliset laitteet eivät ole enää välineitä, joita hyödynnetään osana elämää ja työtä, vaan niillä on suurempi merkitys. Virtuaalinen maailma on nykyään paikka, jossa elämää eletään ja työtä tehdään. Samaan aikaan, kun virtuaalinen maailma on haastanut jaksamistamme ja hyvinvointiamme, on se mahdollistanut myös paremman työkyvyn seurannan. Nykyään on olemassa erilaisia sovelluksia, joilla voidaan seurata sydämen sykettä, stressitilaa, unen laatua ja montaa muuta asiaa. Käytännössä meillä on enemmän ajankohtaisempaa tietoa saatavilla kuin aikaisemmin, mutta toisaalta seuranta itsessään saattaa myös aiheuttaa stressiä. Erilaisia sovelluksia olisi hyvä pyrkiä hyödyntämään osana hyvinvointia ja työhyvinvointia, mutta huomioida myös niiden päinvastaisen vaikutus. (Aulankoski, 2016)

Niin työelämä kuin ihmisten yksityiselämä kokonaisuudessaan on viime vuosikymmeninä muuttunut jatkuvasti hektisempään suuntaan. Edellisen vuosikymmenen aikana on alettu entistä enemmän kiinnittää huomiota jaksamiseen ja osa on halunnutkin lähteä aktiivisesti hiljentämään työelämän tahtia sekä ylipäättänsä hidastamaan elämää. Samaan aikaan myös kilpailu monilla aloilla, kuten myös tilitoimistoalalla on jatkuvasti kovempaa. Niin henkilöstöstä kuin asiakkaistakin kilpaillaan. Kilpailu aiheuttaa jatkuvia kasvutavoitteita, jotka puolestaan saattavat aiheuttaa myös kohtuuttomia odotuksia, joka puolestaan aiheuttaa sietämätöntä stressiä ja sitä kautta heikentää työhyvinvointia. (Fried & Heinemeier Hansson, 2018)

Työhyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti myös toisten antama tuki työyhteisössä.

Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan ennen koronapandemiaa kirjanpitäjät kokivat

suuremmaksi osaksi, että heidän organisaationsa välittää työntekijöidensä työhyvinvoinnista. Kyselyyn vastanneista jopa 70 prosenttia oli samaa mieltä siitä, että heidän hyvinvoinnistaan välitetään, 22 prosenttia vastanneista oli eri mieltä ja 8 prosenttia oli neutraaleita vastauksia. Saman kysymyksen vastattiin myös koronan aikana eli etätöitä tehdessä ja vastaukset valitettavasti oli laskenut (60 % samaa mieltä, 28 % eri mieltä ja 12 % neutraaleja vastaajia). Samassa kyselyssä kysyttiin, tuntuuko työntekijästä siltä, että organisaatio ei näytä välittävänsä työntekijästä ja tähän vastaajista ennen aikaa koronapandemiaa 71 prosenttia oli eri mieltä, 19 prosenttia samaa mieltä ja 10 prosenttia oli neutraaleja vastaajia. Vastaavat luvut koronapandemian aikana etätöitä tehdessä 65 prosenttia oli eri mieltä, 26 prosenttia samaa mieltä ja 10 prosenttia vastaajista oli neutraaleja. Nämä tulokset osoittavat, että organisaatiossa tulee seurata työntekijöiden hyvinvointia etätöissä. Pyrkii mahdollisesti tarjoamaan erilaisia hyvinvointiin liittyviä keinoja sekä pyrkiä tasapainottamaan työ- ja vapaa-ajan raja ja olla tekemisissä toisensa kanssa. (Bakarich; Marcy; & O'Brien, 2021)

Työssä viihtyminen heijastaa myös työhyvinvointiin. Jos ei ole tyytyväinen omaan työorganisaatioon, niin se vaikuttaa omaan työhyvinvointiin. **MEADOW** – tutkimuksen mukaan suurin osa oli melko tyytyväisiä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Erittäin tyytyväisten osuus julkisella sektorilla oli 25 prosenttia ja yksityisellä 17 prosenttia. Naisista suurempi osa koki enemmän tyytyväisyyttä työhönsä verrattuna miehiin. (Puttonen; Hasu; & Pahkin, 2016, s. 7) Asiat, jotka vaikuttavat viihtyvästi työssäsi ovat muun muassa, että koet onnistumisen tunnetta, saat olla oma itsesi, ilmapiiri on positiivinen, saavutuksesi huomataan, saat kannustusta työssäsi sekä sinulle jää aikaa myös vapaa-ajalle (RAY, 2015). Työssä viihtyminen vaikuttaa puolestaan taas suoraan myös asiakaskokemukseen ja asiakastyytyväisyyteen, joten työntekijän työtyytyväisyydellä on suuri merkitys yrityksen tuloksellisuudelle.

Vaikutusmahdollisuudet työorganisaatiossa ovat osa työhyvinvointia. Jos työntekijä pystyy vaikuttamaan omaan työtehtävään, työaikoihin tai päätöksentekoon, niin nämä tekijät nousevat tärkeiksi työhyvinvoinnin kannalta. (Härmä, 2018) Aktiivinen osallistuminen vaikuttaa työhyvinvoinnin lisäksi hyvään yhteistyöhön työnantajan ja -tekijän välillä, turvallisuuteen sekä terveyteen. Hyvään yhteistyöhön liittyy selkeät työtehtävät ja vastuut,

oman työn kehittäminen, kohtuullinen työn määrä sekä kyky priorisoida. Työtehtävät ja vastuut tulee olla selkeät, jotta jokainen tietää mitä odotetaan työltä. Oman työn kehittäminen luo parempaa työhyvinvointia työn mielekkyyden sekä arvostuksen kautta. Kohtuullinen työ määrä on hyvä pitää mielessä, jotta työhyvinvointi pysyy tasapainossa. Liian vähän tai liikaa töitä kuormittaa tekijäänsä. Työnantajan ja -tekijän tulisi yhdessä sopia, huolehtia, suunnitella ja organisoida työn määrää, jotta se pysyy tasapainossa ja kohtuullisena. (Työturvallisuuskeskuksen kuntaryhmä, 2018)

Lisäksi työhyvinvointiin liitetään yleisesti työajan jousto, joka liittyy myös osana työntekijän vaikutusmahdollisuuksiin työssään. Työnajan jousto lisää työntekijän mahdollisuuksia sovittaa työ- ja vapaa-aika paremmin. Se tarjoaa paremmat mahdollisuudet esimerkiksi harrastuksille ja työn ohessa opiskeluun. Uuden työaikalain myötä työn ja vapaa-ajan sovittaminen yhteen luonnistuu paremmin. Uusi laki tuli voimaan 1.1.2020 ja se sisältää työajan joustoon liittyviä käsitteitä ja niihin liittyviä muutoksia. Työaikalain työajan joustoista puhuttaessa puhutaan liukuvasta työajasta, joustotyöstä, työaikapankista ja etätyöstä. Liukuva työaika tarkoittaa, että työntekijällä on liukumavaraa saapuessaan ja lopettaessaan työt. Yleensä liukuva työaika sisältää jonkin kiinteän ajanjakson, jolloin on yhteisesti sovittu työntekijän olevan töissä. Joustotyö puolestaan on liukuva työtä vielä joustavampi ratkaisu, jossa määritellään työajan sijoittelusta esimerkiksi puolet työajan työntekijä, saa itse päättää mistä ja milloin töitä tekee. Työaikapankki tarkoittaa, että vapaaehtoisesti tehtyjä ylimääräisiä työtunteja voidaan säästää ja käyttää myöhemmin rahallisen korvauksen sijasta vapaaseen. Etätyö on kotona tai muussa pisteessä tehtyä työtä, minkä johdosta työaikalaissa on luovuttu kokonaan työpaikkasidonnaisuudesta, koska etätöitä voi tehdä haluamastaan paikasta. (Rauramo, Parempi työ -blogi - Aika näyttää, 2020)

Työhyvinvoinnissa voidaan hyödyntää myös Maslowin tarvehierarkiaa. Teoria perustuu siihen, että siinä on jaoteltu tarpeet eri kategorioihin. Kun perustarpeemme on täytetty, voimme tavoitella seuraavia osa-alueita. Näin ollen myös hyvinvoivassa työyhteisössä perustarpeet tulisi olla täytettynä, jolloin on mahdollisuus tavoitella seuraavia tasoja. Maslowin teorian osa-alueet ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, tunnustuksen tarpeet ja itsensä kehittämisen tarpeet. Fysiologisiin tarpeisiin kuuluu välttämättömät tarpeet hengissä selviämisen kannalta, turvallisuuden tarpeisiin kuuluvat

muun muassa vakaus, turva, resurssit ja terveys. Puolestaan sosiaaliin tarpeisiin kuuluvat esimerkiksi vuorovaikutus, ystävyyssuhteet, yhteisöllisyys ja hyväksynnän saaminen. Tunnustuksen tarpeisiin kuuluu arvostuksen tunne, mutta myös itsetunto ja itsekunnioitus. Itsensä kehittämisen osa-alueetta on haastavampi kuvata muutamalla sanalla, mutta käytännössä osa-alueeseen kuuluvat tarpeet, joilla yksilö haluaa kehittää itseään, ylittää itsensä ja jättää jälkensä. (Maslow, 2013)

Psykologinen turvallisuus on myös yksi olennainen osa työhyvinvointia. Vain psykologisesti turvallisessa ympäristössä ihmisellä on mahdollisuus olla oma itsensä, joka heijastuu selkeästi hyvinvointiin. Tiina Parikka (2022) kirjoittaa, että psykologista turvallisuutta tuottaa muun muassa vapaaehtoisuus, kyvykkyys, yhteenkuuluminen ja hyvän tekeminen. Hän avaa tarkemmin, että vapaaehtoisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen kykenee toteuttamaan ja ilmaisemaan itseään työn kautta ja vaikuttamaan sitä kautta tekemiseen. Puolestaan kyvykkyydellä sitä, että ihminen saa tehdä myös sitä, missä hän on hyvä.

Yhteenkuuluvuudessa olennaista on, että on kokemus välittävistä ihmisistä ympärillä. Hyvän tekemisessä puolestaan kokemus siitä, että voit olla positiivisena voimana ympärillä oleville ihmisille ja auttaa heitä. Nämä perustarpeet ovat tärkeää pyrkiä täyttämään, jotta ihmisillä on hyvä olla työssä. Tällöin pystytään kehittämään työyhteisöä parempaan suuntaan. (Parikka, 2022)

Monet organisaatiot ovat myös huomioineet työn muutoksen vaikutukset psyykkiseen hyvinvointiin. Organisaatiot ovat alkaneet tukemaan henkistä hyvinvointia myös tarjoamalla keskusteluapua ammattilaisten kanssa. Nämä voidaan toteuttaa myös virtuaalisesti, joka helpottaa avun saatavuutta. Säännölliset työpaikkaselvitykset ovat hyödyllinen tapa ylläpitää jatkuvaa työhyvinvointia. Virtuaalimaailman mukaan tulon myötä joka suunnasta tuleva informaation määrä haastaa mielen. Jos tämän lisäksi aiheutuu ongelmia yhteistyössä tai muissa ympäristötekijöissä, voi psyykinen terveys olla koetuksella. Niinpä säännöllisillä selvityksillä päästään nopeasti reagoimaan muuttuviin olosuhteisiin ja sitä kautta ylläpidettyä hyvää työkykyä. (Aulankoski, 2016)

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on niin työntekijän kuin työnantajan vastuulla. Hyviä tapoja parantaa työhyvinvointia on huolehtia arjen hyvästä kokonaisuudesta, huolehtia

työergonomiasta, muistaa liikkua säännöllisesti, huomata myös onnistumiset, pitää yllä vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä, lisätä mielekkyyden tunnetta työssä sekä mahdollisuuksien mukaan käydä fyysisesti työpaikalla. (Linkoheimo, 2022)

Työhyvinvoinnin mittarit

Työhyvinvointia voidaan mitata erilaisilla kyselyillä ja mittareilla. Mittaukset voivat koskea yksilöä, työyhteisöä tai työympäristöä. Työhyvinvoinnin seurannassa on tärkeää tietää lähtötilanne, jota lähdetään säännöllisesti seuraamaan ja tutkimaan. Tutkimuksien mukaan työhyvinvointiin vaikuttavat työn jatkuvuus, mielekkyys ja monipuolisuus, henkinen turvallisuus, työilmapiiri, stressin määrä sekä esihenkilö. Työhyvinvointiin liittyviä mittareita ovat esimerkiksi kehityskeskustelut, työhyvinvointikeskustelut sekä -kyselyt ja auditoinnit. Työhyvinvointiin liittyviä mittareita, jotka antavat tietoa organisaatiolle työhyvinvoinnin tilasta ovat muun muassa sairauspoissaolot, työtapaturmatilastot, henkilöstön vaihtuvuus sekä henkilöstö- että asiakastyytyväisyyskyselyt. (Henttu, 2012, ss. 11-12)

Kehityskeskustelut ovat suosittuja monissa organisaatioissa, koska niissä on mahdollista keskustella oman esihenkilön kanssa omista työtehtävistä ja niiden tavoitteista sekä tehdä yhdessä suunnitelmaa seuraavalle vuodelle. Kehityskeskustelut toimivat johtamisen työkaluna, mutta samalla antaa työntekijälle mahdollisuuden tuoda oma näkökulma julki työtehtävistä, omista mielenkiinnon kohteista sekä työtehtävistä suoriutumiseen. Kehityskeskusteluun on hyvä valmistautua, jotta keskustelu on sujuvaa. Onnistuneet kehityskeskustelut motivoivat työntekijää ja auttaa jaksamaan töissä. (Lakimiesliitto, 2010, ss. 3-4) Kokemuksen perusteella kehityskeskustelu käydään useasti kerran vuodessa noin yhden tunnin mittaisena, mutta niitä on mahdollista myös jakaa lyhyempiin ajanjaksoihin, jolloin keskustelu, tavoitteet ja suoritteet ovat tuoreemmassa muistissa. Kehityskeskustelu voidaan pitää esimerkiksi puoli vuosittain, mutta mahdollisuuksien mukaan kannattaa pohtia, jos paras hyöty saataisi kuukausitasolla, jolloin keskustelun voidaan pitää lyhyenä viidentoista minuutin pituisina.

Työhyvinvointikyselyt antavat laajempaa kuvaa organisaation tilasta ja auttaa arvioimaan sekä kehittämään toimintaa. Työhyvinvointikyselyssä useasti kysytään henkilöstöltä heidän

mielipidettensä työyhteisön ilmapiiristä, työssä jaksamisesta, johtamisesta, työntekijän ammattitaidosta, työyhteisön turvallisuudesta ja tasavertaisuudesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n/a) Työhyvinvointikyselyt toteutetaan yleensä nimettömänä, jolloin on mahdollisuus antaa rehellistä palautetta, jos ei sitä muuten uskalla antaa.

Työhyvinvointikysely voi olla tärkeä työkalu organisaatiolle, kun se räätälöidään ja suunnitellaan juuri yrityksen tarpeita varten. Kyselyn tavoitteena on saada henkilöstön näkökulma organisaation työskentelyolosuhteista: hyvistä ja sujuvista asioista sekä mahdollista ongelmakohteista. (Ammattiliitto Pro, 2020)

Etenkin organisaatiolle tärkeitä työhyvinvointiin liittyviä mittareita, kuten sairauspoissaolot saattavat kertoa yritykselle paljon. Jos henkilöstöllä on paljon sairauspoissaoloja, se yleensä kertoo siitä, että todennäköisesti työ koetaan kuormittavana. Työn kuormitus voi johtua kiireestä, minkä johdosta työntekijä saattaa olla useammin poissa töistä ja pitkittyessään mahdollisesti stressi voi muuttua pahaksi oloksi ja loppuun palamiseen. Lisäksi organisaation tulisi tilastoida työtapaturmat, jotta saadaan selville, kuinka paljon työtapaturmia työpaikalla on tapahtunut. (Friman, 2016, s. 9)

Organisaation työhyvinvoinnin mittareista myös henkilöstön vaihtuvuus voi kertoa paljon työhyvinvoinnista. Jos vaihtuvuus on vähäistä se yleensä, kertoo siitä, että työssä viihdytään ja työ koetaan mielekkääksi. Jos henkilöstö puolestaan vaihtuu useasti, se voi kertoa siitä, että työilmapiiri ei ole kunnossa. Toisaalta vaihtuvuus voi johtua myös siitä, että työntekijä ei koe omassa työssä arvostusta tai ei näe etenemismahdollisuuksia. Yleisimmät syyt henkilöstön vaihtuvuuteen ovat muun muassa tyytymättömyys työhön, urakehitys, alhainen palkkaus, stressi, huono ilmapiiri ja työympäristö, palautteen puute, epäoikeudenmukainen kohtelu tai huonot työajat. (Friman, 2016, ss. 12-13) Henkilöstön vaihtuvuuden ollessa suurta, kannattaa laatia lähtevälle työntekijälle loppuhaastattelu, jonka pyrkimys on selvittää syitä, miksi työntekijä on halunnut siirtyä muualle. Näistä voi saada arvokasta tietoa yrityksen tilanteesta työnantajana. Lisäksi näiden keskusteluiden perusteella on mahdollista avoimesti tuoda julki puutteita, joihin voidaan paneutua ja tehdä parannuksia. (FinFami: Jaana Humalto, 2019) Pahin tilanne olisi, ettei puutteista käydä keskustelua, jolloin tyydytään vanhoihin toimintatapoihin eikä välttämättä edes tiedetä, että on olemassa puutteita, jotka johtavat henkilöstön vaihtuvuuteen.

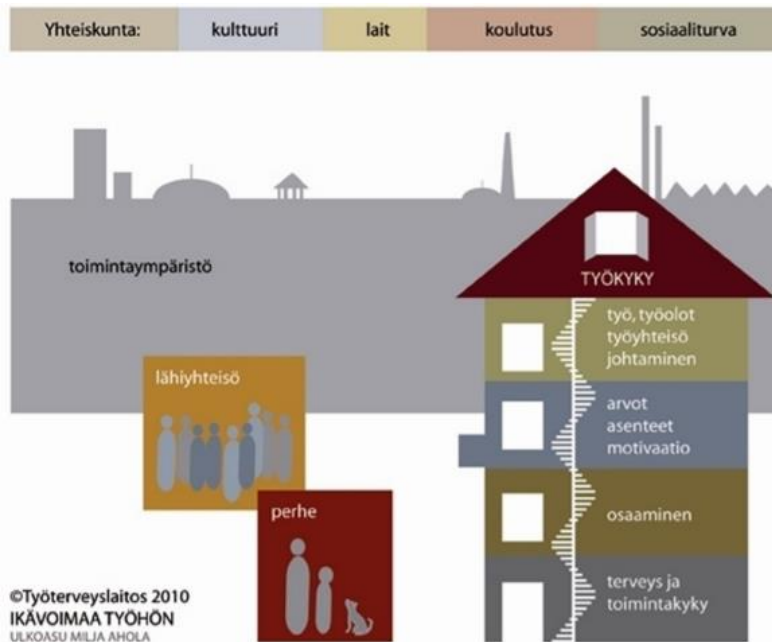
Aiemmassa kappaleessa puhuttiin henkilöstön vaihtuvuuden yhteydessä yleisimmistä syistä, miksi työntekijä vaihtaa työpaikkaa. Tähän liittyen voidaan pohtia myös kannustimia, joita voidaan käyttää, jotta henkilöstö on tyytyväisempi ja sitoutuneempi. Työntekijän näkökulmasta työhyvinvoinnin kannustimina voidaan pitää esimerkiksi palkkausta, tulospalkkiota, henkilöstörahastoa ja muita etuja. Muita kannustimia voi olla esimerkiksi hyvä ergonomia työpisteellä, hierontamahdollisuus, laajennettu työterveyshuolto, vapaus ja työn joustavuus, vastuu ja vaikutusmahdollisuudet, mahdollisuus osallistua päätöksiin ja urasekä koulutusmahdollisuudet. Näitä voisi pitää yleisinä kannustuksina, joita työntekijät punnitsevat työpaikan vaihdoksessa. Jos ei osaa lähteä liikkeelle, miten lähtisi tutkimaan oman organisaation työhyvinvoinnin tilaa niin kannattaa tutustua esimerkiksi Parempi Työyhteisö (**ParTy**) – kyselyyn. ParTy -kysely on yksi työkalu, jonka avulla voi lähteä tutkimaan organisaatiota ja kehittää sen toimintaa. ParTy -kyselyssä arvioidaan työilmapiiriä, yhteistyötä, esihenkilötoimintaa, johtamista, työn kuormitusta sekä työn iloa. ParTy -kyselyn hyödyt organisaatiolle ovat vaikuttavuus, vertailtavuus, luottamuksellisuus sekä tuloksellisuus. Kyselyn sisältö on tutkitusti yhteydessä työhyvinvointiin ja työyhteisön toimivuuteen, kyselyn tuloksia voi vertailla yli 200 muuhun organisaatioon, kaikki tiedot käsitellään anonyymisti ja luottamuksella. Kysely antaa tuloksien perusteella lähtökohdat toiminnan kehittämiseen. (Mikkonen, 2020)

Toinen vaihtoehto on tutustua Työturvallisuuskeskuksen yksilötutkakyselyyn. Kysely mittaa työntekijän omaa arviota omasta työhyvinvoinnin tilasta. Yksilötutkakysely koostuu 23 asteikkokysymyksestä, joissa kysytään työhyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. Kysely koostuu viidestä osa-alueesta, jotka ovat terveys ja toimintakyky; osaaminen; arvot, asenteet ja motivaatio; työ, työolot ja johtaminen sekä perhe ja lähiympäristö. Kysely pohjautuu Työkykytalo-malliin, jossa talon kerroksina toimii mainitut viisi osa-alueita.

(Työturvallisuuskeskus, 2015) Työhyvinvointiin liittyy myös organisaation ulkoiset tekijät, kuten lähiympäristö ja oma perhe. Lähiympäristö ja perhe vaikuttavat muun muassa työntekijän arvoihin ja asenteisiin. Lisäksi perheen elämäntavat vaikuttavat esimerkiksi terveyteen ja sitä kautta työhyvinvointiin. Työkykytalo-mallissa on taustalla myös toimintaympäristö, mikä pitää sisällään suurempia tekijöitä, kuten globalisaatio, teknologinen kehitys, taloudelliset taantumat ja osaamisen muuttuminen. Tähän taustaan

kuuluu myös epävarmuus asiakkaista ja muutospaineet, jotka muovaavat työympäristöä ja voivat vaikuttaa työhyvinvointiin kuormittavina tekijöinä. Tämän lisäksi malliin liittyy yhteiskunta ja yhteiskunnan poliittiset päätökset, jotka muovaavat organisaatioiden rajoituksia ja mahdollisuuksia. Alla olevassa kuvassa on kuvattuna Työkykytalo-malli visuaalisesti. (Työturvallisuuskeskus, 2012)

Kuva 16 Työkykytalo-malli (Työturvallisuuskeskus, 2012)



Työyhteisön yhteishenki

Työyhteisön yhteishenki luo turvaa ja mielekkyyttä työhön. Etenkin etätöiden yleistettyä koronapandemian myötä, ovat organisaatiot joutuneet pohtimaan, miten ylläpidetään yhteishenkeä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Koronaan liittyen neljä asiaa vahvistaa mehenkeä. Nämä ovat työntekijöiden perustarpeet, viestintä, yhteiset ohjelmat ja keskustelu koronan kokemuksista. Työntekijän perustarpeet täytetään, kun työntekijä tuntee, että hänen ääntänsä kuullaan eikä häntä jätetä yksin. Lisäksi perustarpeisiin kuuluu riittävät työvälineet ja työkalut työn suorittamiseen. Koronan aiheuttaman etätöskentelyn vuoksi viestintä on tärkeässä roolissa. Viestintä ja vuorovaikutus muiden kanssa on hyvien esihenkilötaitoihin pohjautuva asia. Esihenkilön tulisi olla osallistava työntekijöitä kohtaan ja luoda yhteiset pelisäännöt sekä pitää huolta, että kaikki ovat viestinnän piirissä ja tietävät, mitä milloinkin tapahtuu. Yhteiset tapahtumat ja ohjelmat työyhteisön kesken ovat tärkeitä

yhteishengen kannalta. Kollegioihin tutustuminen muutenkin kuin töiden kautta, lisäävät hyvän yhteishengen lisäksi luottamusta ja alentaa avunpyytämistä. Toimintatavoista ja tulevaisuuden suunnitelmista kannattaa keskustella yhdessä, jotta löydetään kaikista toimivimmat tavat toimia. Korona on tuonut etätyöaamukahvit monien työyhteisöön, joten kannattaa miettiä jo ennalta, miten aamukahvit järjestetään, kun osa työntekijöistä onkin toimistolla ja osa etätöissä. (Y-Studio - Michaela von Kügelgen, 2020)

4.3 Henkinen ja fyysinen työhyvinvointi

Hyvinvointi voidaan karkeasti jakaa fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. Fyysisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan enemmän kehon hyvinvointia ja puolestaan henkisellä hyvinvoinnilla mielen hyvinvointia. Henkinen että fyysinen hyvinvointi vaikuttavat työhyvinvointiin rinnastettuna toisiinsa esimerkiksi fyysinen hyvinvointi, kuten kävely ulkoilmassa työpäivän aikana, parantaa myös henkistä hyvinvointia.

Tietotyössä tehdään töitä tietokoneella työpöydän ääressä, jolloin on tärkeää huolehtia hyvästä ergonomiasta. Työpäivän aikana on hyvä vaihtaa asentoa aika ajoin. Olisi hyvä mahdollisuuksien mukaan vaihtaa työtuolia ja tarkistaa, että etäisyydet työvälineisiin on kohdilla. Huono ergonomia lisää lihaskrampeja ja erilaisia tukirajojen kipuja. Lisäksi tietotyöläisten niska ja hartiat saavat rasitusta, joten on tärkeää venytellä ja pitää pientä liikettä yllä. Tietotyössä työvälineenä toimii vahvasti henkilön mieli, jonka vuoksi henkisellä hyvinvoinnilla on myös suuri merkitys työkyvyn kannalta. Tietotyön jatkuva muuttuminen esimerkiksi tilitoimistoalalla luo paineita pysyä perässä esimerkiksi lakimuutoksien suhteen, jolloin pitää osata hallita oma mieli ja osata olla rauhallinen, jotta pystyy vastaamaan odotuksia. Etätöissä on tärkeää, ettei jää tietokoneen äärelle pitkäksi aikaa, vaan käy esimerkiksi kävelemässä päivällä valoisaan aikaan. Tämä pitää yllä fyysistä hyvinvointia, mutta lisää myös energiatasoa ja parantaa sitä myötä keskittymistä, joka puolestaan tehostaa toimintaa. Jos mahdollista kannattaa pohtia, pystyisikö palaverin kuuntelemaan kuulokkeilla puhelimen välityksellä samalla, kun kävelee ulkona. Tämä lisää samalla fyysistä hyvinvointia. Tähän kannattaa kiinnittää huomiota, etenkin jos ei ole taipumuksia liikkua paljon vapaa-ajalla, ja etätöihin siirryttäessä on liikkunut vieläkin vähemmän, kun ei tarvitse enää liikkua työpaikalle ja takaisin kotiin. Tällöin kunto romahtaa entisestään. (Aalto, 2006)

Henkiseen hyvinvointiin liittyy myös työhön tylsistyminen. Töiden siirtyessä etätöiksi ja samalla hallituksen asettamien rajoitusten vaikuttaminen sosiaaliseen elämään ovat kuormittaneet henkisesti ihmisiä. Yhteisöllisyyden tunnetta on ollut haastavampi tuntee ja sosiaalinen vuorovaikutus työpäivien aikana on jäänyt aikaisempaa vähäisemmäksi. Tämä on aiheuttanut sen, että tietotyöläiset jäävät herkemmin koko päiväksi tietokoneen äärelle ja tekevät töitään tai kuuntelevat passiivisesti koulutuksia tai palavereja. Rajoitusten vuoksi monille henkireikäenä toiminut harrastustoiminta on jäänyt pois ja sosiaaliset kontaktit vapaa-ajallakin on rajattu minimiin. Tämä on aiheuttanut sen, että merkityksen tunne on vähentynyt. Mikäli työpäivät toistuvat samanlaisina ja koostuvat suureksi osaksi rutiininomaisista tehtävistä, tylsistyy ihminen herkästi, kun sosiaaliset kontaktitkin puuttuvat. Ratkaisuna työhön tylsistymiseen olisi töiden rytmittäminen, yhteyden pitäminen työkavereihin, taukojumppa ja liikunta ulkona, työn ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan sekä työtapojen pienetkin muutokset. Etätyöaikana on äärimmäisen tärkeää rytmittää päiväänsä ja huolehtia hyvästä uni- ja ruokarytmistä. Hyvä unirytmii takaa energian työpäivien aikana. Puolestaan säännöllinen ruokarytmi tukee jaksamista ja auttaa myös töiden tauottamisessa, jotka lisäävät työhyvinvointia. Yhteyden pitäminen työkavereihin ja huumorin lisääminen päiviin lisää yhteisöllisyyden tunnetta ja me-henkeä, joka lisää työn imua ja tyytyväisyyttä. Sitä kautta saa lisää sosiaalisia kontakteja päiviin, jolloin pystyy paremmin välttämään tylsistymisen. Korona-aika on entisestään lisännyt ihmisten kaipuuta yhteisöllisyyteen. Ihmiset ovat luonnostaan sosiaalisia ja tarkoitettu elämään toistensa kanssa. Eristäytyminen ja etätyö on haastanut yhteisöllisyyttä ja aiheuttanut pahoinvointia sitä kautta. Etenkin nuoret kaipaavat vahvempaa yhteisöllisyyttä. Vaikka etätyö on haastanut yhteisöllisyyttä, ei yhteisöllisyyden ylläpito ole kuitenkaan mahdotonta, vaan siihen pystytään toiminnalla vaikuttamaan. Milicevic (2021) kirjoittaa: ”Etätyö ei estä meitä luomasta toisillemme yhteenkuuluvuuden tunnetta. Sitä, että jokainen voi kokea olevansa toivottu ja merkityksellinen yhteisön jäsen”. Yhteisöllisyyttä voikin siis rakentaa pitämällä yhteyttä etäaikana verkossa. Yhteisöllisyyteen vaikuttaa puolestaan ystävällisyys ja toisista välittäminen, jota pystyy ilmaisemaan muun muassa hymyllä, katseella, myötätunnolla, kiinnostuksella, arvostavalla kuuntelulla, yhteyden ottamisella, tukemalla, auttamalla ja kannustamalla. (Milicevic, Ystävällisyys ja yhteisöllisyys vahvistavat hyvinvointia, 2021)

Edellä mainitusta päästäänkin yhteen tärkeään osa-alueeseen, jolla voidaan välttää työssä tylsistymistä. Etätyössä tietotyöläisillä on loistava mahdollisuus haastaa itsensä miettimään, miten omia työtapoja voi muokata tai arkeaan rytmittää itseään tyydyttävämpään suuntaan. Tällöin pystymme lisäämään työn imua ja sisäistä motivaatiota, jolloin pääsemme herkemmin tilaan, jossa työnteko vie mukanaan ja pystymme välttämään työhön tylsistymistä. Edellä mainittujen lisäksi yksi tärkeimmistä asioista olisi kyetä erottamaan työaika ja vapaa-aika toisistaan. Tämä on aiheuttanut monille etätyöläisille ongelmia, kun työpiste on kotona ja työpuhelinkin saattaa soida illalla. Työpiste olisikin hyvä sijoittaa niin, ettei se ole jatkuvasti keskeisellä paikalla kotona ja työpuhelimen voi laittaa kiinni tai äänettömälle illalla. Yksi hyvä tapa on tehdä pieni kävelylenkki aamulla ennen töiden aloittamista ja iltapäivällä töiden jälkeen, jolloin pystyy henkisesti siirtymään töihin ja iltapäivällä taas irrottautumaan töistä. (Työpiste, 2020)

Tulevaisuuden työelämässä menestyvät parhaiten ne työyhteisöt, jotka kykenevät synnyttämään sisäistä motivaatiota työntekijöissään. Tällöin työntekijät eivät tylsisty työssään niin helposti, vaan innostuvat työtehtävistä ja haluavat tehdä parhaansa, luoda uutta ja kohdata asiakkaita. Organisaation tulisikin pyrkiä vahvistamaan sisäiseen motivaatioon vaikuttavia osa-alueita vapaaehtoisuutta, kyvykkyyttä, yhteenkuuluvuutta ja hyvän tekemistä. (Jarenko;Martela;& Järvilehto, 2015)

Henkistä hyvinvointia pystyy ylläpitää kiinnittämällä huomiota mielen hyvinvointiin, esimerkiksi erilaiset mielen rauhoittamiseen tarkoitetut menetelmät, kuten jooga, meditointi tai luonnossa liikkuminen ovat toimivia tapoja. Tietotyö kuormittaa mieltä, joten työn ja vapaa-ajan tasapaino on tärkeää. Vapaa-ajalla olisi hyvä pystyä tarjoamaan mielelle vastapainoa kuormittavasta työstä. Erilaiset mielen rauhoittamisen menetelmät toimivat hyvin. Hiljentämällä mieltä ja tietoisella läsnäololla pystyy laskemaan stressitasoja, jolloin mieli pystyy jälleen palautumisen jälkeen työskentelemään hektisessä ja kuormittavassa työelämässä. Mielelle tärkeitä asioita on säännölliset pienet tietoisien läsnäolon tauot pitkin työpäivää. Tällöin mieli ei ole niin kuormittunut työpäivän päätteeksi, vaan virtaa on enemmän vapaa-ajalla. Silloin myös koko vapaa-aika ei mene työpäivästä palautumiseen, vaan palautuminen tapahtuisi nopeammin, jolloin vapaa-ajalla pystyy nauttimaan muusta tekemisestä paremmin. Mielekkäät harrastukset tukevat kokonaisvaltaista hyvinvointia ja

liikunta laskee stressitasoja tehokkaasti ja pitää samalla huolta fyysisestä hyvinvoinnista. (Aalto, 2006)

Mielen hyvinvointiin voidaan luokitella kuuluvaksi myös aivoterveys. Tietotyö on kuormittavaa aivoille, joten osa-alue on sellainen, johon tulevaisuudessa on hyvä kiinnittää huomiota. Ergonomiaa voidaan tarkastella kolmesta eri osa-alueesta käsin, jotka ovat fyysinen, kognitiivinen ja organisatorinen. Käytännössä fyysisellä tarkoitetaan fyysistä työympäristöä, työpistettä, työvälineitä ja työmenetelmiä. Kognitiivisella puolestaan järjestelmien ja käyttöliittymien soveltuvuutta ja organisatorisella teknisten järjestelmien ja sosiaalisten järjestelmien yhteensovittamista, kuten henkilöstöä ja työprosesseja. Viime vuosina uudempina käsitteinä on lisäksi tullut informaatioergonomia eli työntekijän ja digitaalisen ympäristön vuorovaikutus sekä affektiivinen ergonomia eli käytännössä arvoja ja tunteita. Affektiivisessa ergonomiassa pyritään ymmärtämään ihmisen tapaa käsitellä tunteita ja aivojen tunneverkostojen toimintaa. Ihmisen tunteet ja arvot vaikuttavat hyvinvointiin, joten niillä on suuri vaikutus myös työsuoritukseen sekä työhyvinvointiin. (Yli-Villamo, 2022)

5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan toimeksiantona Suomen Taloushallintoliitto ry:lle, jonka toimesta kohderyhmän rajaus on tilitoimistoala. Maantieteellisesti kohderyhmän sijainti voi olla koko Suomen alueella. Tutkimus koostuu Taloushallintoliitolle koostatusta kyselylomakkeesta, joka julkaistiin Taloushallintoliiton sosiaalisenmedian kanavilla marraskuussa 2021. Tämän lisäksi toimeksiantajan ehdotuksesta kysely lähetettiin Tilikartalla – Facebook ryhmään vastattavaksi. Taloushallintoliitto julkaisi myös kyselylinkin omassa asiakastiedotteessa. Kyselyn lisäksi tutkimukseen kerätään tietoa haastatteluiden pohjalta. Haastattelut tehtiin erikokoisille tilitoimistoille, jotta tuloksiin saatiin näkemystä, miten tilitoimiston koko esimerkiksi vaikuttaa vastauksiin. Lisäksi haastatteluun haluttiin ottaa esille sekä esihenkilön että työntekijän näkökulma.

Kyselylomakkeen tuloksien hypoteesina pidämme, että suurin osa tilitoimistossa työskentelevistä haluavat tulevaisuudessa työskennellä hybridinä, jolloin he yhdistävät

toimisto ja etätöön itse valitsemallaan tavalla. Toivoisimme, että tulokset eivät työhyvinvoinnin osalta olisi heikot, vaan tilitoimistotyöntekijät olisivat löytäneet omassa työskentelyssään aktiivisen ja itseohjautuvan toimintatavan, joka yhdistää sekä fyysisen että henkisen hyvinvoinnin. Toivoimme kyselyyn mahdollisimman suurta vastausprosenttia sekä hajontaa eri taustamuuttujien kesken, jotta voisimme vertailla, onko näillä tekijöillä vaikutusta vastauksien tuloksiin. Kyselylomakkeen vastaajien kesken järjestettiin 50 euron S-ryhmän lahjakortin arvonta, jonka tavoitteena oli kasvattaa vastausprosenttia. Tutkimuskyselyn tulokset käsitellään anonymisti, mutta arvontaan osallistuvien kesken vaadittiin yhteystietojen jättämistä. Yhteystietojen jättäminen oli vapaaehtoista ja tästä ilmoitettiin kyselyn yhteydessä.

Haastattelut toteutettiin anonymisti helmi-maaliskuussa 2022. Haastatteluihin valittiin henkilöt pienestä, keskisuuresta sekä suuresta tilitoimistosta. Haastatteluihin otettiin sekä työntekijänä että esihenkilönä toimivat henkilöt (paitsi pienestä tilitoimistosta 2 omistajaa, jotka työskentelevät yhdessä). Haastatteluiden pohjalta odotimme kuulevan mielenkiintoisia tarinoita, joissa jokaisella olisi hieman erilainen näkökulma uuteen koronan myötä syntyneeseen arkeen. Hypoteesina pidimme, että suuressa tilitoimistossa muutos on ollut helpompaa työvälineiden ja avun suhteen, mutta pienemmissä tilitoimistoissa muutos on saattanut vaatia isompia ponnisteluja. Isoissa tilitoimistoissa on näkemyksemme mukaan enemmän sähköisiä asiakkuuksia, jolloin etätöihin siirtyminen on voinut sujua helpommin.

5.1 Kyselylomake ja saateviesti

Kyselylomakkeen kysymykset muotoiltiin yhdessä toimeksiantajan toiveiden mukaan. Kysely toteutettiin Webropol 3.0 -työkalun avulla. Kysely lähetettiin toimeksiantajalle 8.11.2021, jotta Taloushallintoliitto pystyi julkaisemaan kyselyn heidän sosiaalisen median kanavissaan. Kyselyyn laitettiin vastausaika 26.11.2021 saakka. Kyselylomakkeen saateviesti haluttiin toimeksiantajan toimesta yhdistää kyselyn etusivun saatteeksi. Kysely saateviestillä on kokonaisuudessaan liitteissä (liite 1).

Kyselylomake koostuu yhteensä 13 kysymyksestä, joista neljä ensimmäistä kysymystä koskevat tutkimuksen taustamuuttujia. Kyselyn varsinaiset kysymykset ovat joko

arvoasteikko kysymyksiä tai vapaasti vastattavia kysymyksiä. Arvoasteikko kysymyksissä oli vaihtoehtoina arvot 1–4, joissa yksi kuvaisi täysin eri mieltä ja neljä kuvasi täysin samaa mieltä. Arvoasteikoksi valittiin 1–4, koska haluttiin välttää neutraaleja vastausvaihtoehtoja. Tutkimuksessa on käytetty arvoasteikkokysymyksiä, jotta kyselyyn vastaaminen olisi nopeampaa, mutta samalla myös vapaasti vastattavia kysymyksiä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman kattavat ja palvelisivat toimeksiantajan toiveita tuomalla tilitoimistossa työskentelevien tarinoita julki. Kyselylomake haluttiin pitää anonyyminä, mutta taustamuuttujina kysyttiin vastaajan asema, ikäluokka, tilitoimiston koko ja maakunta, jotta voisimme analysoida esimerkiksi miten eri ikäryhmät kokevat tai tilitoimiston koko vaikuttaa työskentelytapoihin etänä verrattuna toimistolla työskentelyyn.

Kyselyn vastaanottajien määrää on mahdoton arvioida, koska kysely oli vastattavissa sosiaalisen median kanavissa, mutta kyselyn avasi yhteensä 794 vastaajaa, joista 486 vastaajaa aloitti kyselyyn vastaamisen. Lopullisia vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 388 kappaletta (vastausprosentti noin 79 %), joista kaikkiin vastattiin julkisen internetlinkin kautta. Näin ollen yhteensä 98 vastaajaa jätti kyselyyn vastaamisen kesken. Vastaajat jättivät kyselyn mahdollisesti kesken siitä syystä, että toimivat yksityisyrittäjinä kotoa käsin, jolloin kyselyyn on vaikeampi ottaa kantaa, kun ei ole erillistä ulkopuolista toimistoa, esihenkilöä eikä työ ole juurikaan muuttunut koronapandemian myötä. Vastauksista koostettiin yhteenveto taulukoiden ja visuaalinen puoli toteutettiin kaavioiden avulla. Tutkimuksen tuloksista ja analysoinnista enemmän opinnäytetyön kappaleessa 7 Tutkimustulokset ja taustatiedot.

5.2 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin helmi- ja maaliskuussa 2022 Microsoft Teamsin välityksellä. Jokaiseen haastatteluun varattiin noin puoli tuntia aikaa. Haastattelukysymykset lähetettiin haastateltaville ennen haastattelua, jotta heillä oli mahdollisuus pohtia vastauksiaan etukäteen. Haastatteluista tehtiin tallenteet, joita pystyttiin hyödyntämään litteroinnin lisäksi analysoinnissa. Haastattelimme kolmen eri kokoisen tilitoimiston henkilöstöä, jotta saatiin näkökulmaa siitä, miten tilitoimiston koko vaikuttaa vastauksissa. Keskiuuresta ja suuresta tilitoimistosta haastateltiin yhtä työntekijää ja yhtä esihenkilöä. Pienestä

tilitoimistosta haastateltiin kahta omistajaa. Haastattelut olivat mielenkiintoisia ja niistä saatiin paljon erilaisia näkökulmia työhyvinvoinnista ja etätyön kokemisesta sekä myös alan muuttumisesta viime vuosien aikana. Myös tulevaisuuden muutoksia pohdittiin aktiivisesti ja hieman eri näkökulmista. Haastatteluiden tulokset analysoitiin haastattelu kerrallaan ja vertaillen vastauksia taustamuuttujiin. Haastateltavilta kysyttiin samat taustamuuttujat kuin kyselylomakkeella. Haastattelukysymykset ovat kokonaisuudessaan liitteissä (liite 2).

5.3 Analysointimenetelmät

Tutkimuksen analysointimenetelmänä hyödynnettiin Webropol 3.0 ohjelmiston analysointimoduulia (**Professional Statics**). Tutkimuksen tuloksia analysoitiin vertailutyökalulla eli toisin sanottuna ristitaulukolla. Tuloksien vertailuun valittiin y-muuttujaksi vertailtavat ryhmät eli tutkimukset taustamuuttujat ja x-muuttujaksi kyselyn kysymykset, joiden tuloksia vertailtiin taustamuuttujiin. Ristitaulukolla saadaan sekä vastauksien prosenttiosuudet että keskiarvolliset arvot vastauksisen tuloksista. (KvantiMOTV, 2004) Tutkimuksen tuloksia vertailtiin taustamuuttujiin, jotka ovat tilitoimiston henkilön asema, ikäluokka, tilitoimiston koko sekä maakunta. Maakunta muuttujat tutkimuksen vertailutiedot eivät kuitenkaan anna validia tietoa, koska osasta maakunnasta saatiin vain yksi tai muutama vastaus, jolloin tutkimuksen vastaukset perustuvat kokonaan heidän vastauksiinsa. Vertailun lisäksi tutkimuksen tuloksia analysoitiin keskiarvon mukaan. Keskiarvo laskettiin tutkimuksen tuloksista Microsoft Exceliä hyödyntäen. Funktiona käytettiin MAKSA ja MINA-funktioita, joiden avulla määriteltiin suurimmat ja pienimmät arvot keskiarvoluvuista. Tuloksien analysointiin haettiin kolme suurinta ja pienintä keskiarvoa, joita vertailtiin tutkimuksen taustamuuttujiin. Kyselyn tuloksia voidaan analysoida määrällisesti ja määrittellä hypoteeseja sekä miettiä toimenpiteitä tulevaisuutta varten, joita käsitellään tutkimuksen tuloksissa ja pohdinta osiossa. Kyselytutkimuksen avoimet kysymykset käytiin läpi yksitellen, joista koottiin yhteenvedot tutkimukseen osa-alueittain, minkä pohjalta löydettiin vastauksien yhteiset tekijät.

Haastattelut on käyty läpi ja litteroitu. Haastatteluiden aikana tehtiin jo muistiinpanoja nousseista näkökulmista. Aineiston päättely on tehty induktiivisena eli aineistolähtöisenä ja

analyysissä on hyödynnetty merkityksien tiivistämistä eli on tiivistetty haastatteluiden aineistosta saadut vastaukset lyhyempiin merkityksiin ja niiden pohjilta omiin luokkiin. (Hirsjärvi & Hurme, 2015, ss. 136-137) Haastatteluvastauksien analysoinnissa käytettiin +/- luokitusta, sen mukaan koettiin asiat hyvinä (+) vai huonoina (-).

6 Tutkimuskyselyn taustamuuttujat ja tulokset

Tutkimuskyselyyn vastasi yhteensä 388 henkilöä ja kyselyä aloitti vastaamaan 486 henkilöä, jolloin 79 prosenttia vastaajista teki kyselyn loppuun asti. Tutkimuksen jokaisesta kysymyksestä on kuvattu liitteessä vastaajamäärät, keskiarvo, keskiarvon luottamusväli, mediaani sekä keskihajonta (liite 3). Keskiarvon luottamusväli (**confidence interval**) kertoo tuloksien vastaajien arvon tietyllä todennäköisyydellä, mitä suurempi luottamusväli sitä varmempi tulos vastaajien keskiarvollinen luku sijaitsee kyseisen luottamusvälin sisällä (KvantiMOTV, 2007). Mediaani (**median**) kertoo tietyn lukuryhmän suuruusjärjestykseen laitettun keskiluvun (Tilastokeskus, n/a). Keskihajonta (**standard deviation**) kertoo vastauksien pienimmän ja suurimman arvon hajonnan keskiarvosta (Tilastokeskus, n/a).

Tutkimuskysely alkoi neljällä taustamuuttujalla kysymyksellä, jotka ovat asema tilitoimistossa, ikäluokka, tilitoimiston koko ja maakunta. Vastaajista 69,8 prosenttia työskentelee työntekijänä, 18,6 prosenttia työskentelee tilitoimistossa omistajana ja 11,6 prosenttia esihenkilönä. Odotettavissa oli, että työntekijöiden osuus on suurin. Omistajien prosentuaalinen määrä verrattuna esihenkilöiden määrään, voisi viitata siihen, että monet vastaajista on yksityisyrittäjiä. Vastausten prosenttiosuudet aseman mukaan on kuvattuna alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1 Kyselyn vastaajien prosenttiosuudet aseman mukaan

	n	Prosentti
Omistaja	72	18,6%
Esihenkilö	45	11,6%
Työntekijä	271	69,8%

Kyselyyn vastanneiden ikäluokka jakautui tasaisesti kaikkiin ikäluokkiin. Vastaajista nuoria 15–25-vuotiaita oli 2,1 prosenttia ja yli 65-vuotiaita vastaajia oli 2,3 prosenttia, mutta muiden ikäluokkien (26–65 ikävuotta) vastaajamäärät olivat tasaisia. Vastaajista 26–35-vuotiaita oli 27,3 prosenttia, 36–45-vuotiaita vastaajista oli 28,6 prosenttia, 46–55-vuotiaita vastaajista oli 23,5 prosenttia ja 56–65-vuotiaita vastaajista oli 16,2 prosenttia. Alla olevassa taulukossa on kuvattuna vastaajien määrät ja prosenttiosuudet ikäluokan mukaan.

Taulukko 2 Kyselyn vastaajien ikäluokka

	n	Prosentti
15–25-vuotias	8	2,1%
26–35-vuotias	106	27,3%
36–45-vuotias	111	28,6%
46–55-vuotias	91	23,5%
56–65-vuotias	63	16,2%
Yli 65-vuotias	9	2,3%

Tiltoimiston kokoa kysyttäessä vastaajat jakautuivat tasaisesti kaikkiin tiltoimistojen kokoluokkiin. Selkeästi pienin vastaajamäärä oli kokoluokassa 50–249 henkilöä työllistävillä tiltoimistoilla. Tämä saattaa osittain kuvastaa tiltoimistoalan muutosta. Pieniä tiltoimistoja on vielä alalla paljon, mutta 50–249 henkilöä työllistäviä suhteessa vähemmän. Puolestaan isoja tiltoimistoja, joissa työskentelee yli 250 henkilöä, on määrällisesti pieni määrä, mutta prosentuaalisesti henkilöstöä työskentelee isoissa tiltoimistoissa paljon. Alla olevassa taulukossa on kuvattu vastaajien määrät ja prosenttiosuudet tiltoimiston koon mukaan.

Taulukko 3 Kyselyn vastaajien prosenttiosuudet tilitoimiston koon mukaan

	n	Prosentti
Alle 5 henkilöä	79	20,4%
Alle 10 henkilöä	80	20,6%
Alle 50 henkilöä	89	22,9%
Alle 250 henkilöä	31	8,0%
Yli 250 henkilöä	109	28,1%

Tutkimuskysely tavoitti jokaisesta maakunnasta vähintään yhden vastaajan. Suurin osa vastaajista oli Uudeltamaalta 115 henkilöä. Seuraavaksi suurin osa vastaajista tuli Pirkanmaan maakunnasta, josta vastaajia oli 53 henkilöä. Kolmanneksi eniten vastaajia tuli Varsinais-Suomen maakunnasta, josta vastaajia oli 33 henkilöä. Näiden kolmen maakunnan vastaajista koostui yli puolet vastaajista (51,8 prosenttia). Lopuista maakunnista saatiin kyselyyn vastaajia 1–23 henkilöä. Alla olevassa taulukossa on kuvattu vastaajien määrät ja prosenttiosuudet maakuntien mukaan.

Taulukko 4 Kyselyn vastaajien jakauma maakunnittain

	n	Prosentti
Uusimaa	115	29,6%
Varsinais-Suomi	33	8,5%
Satakunta	17	4,4%
Kanta-Häme	13	3,4%
Pirkanmaa	53	13,7%
Päijät-Häme	14	3,6%
Kymenlaakso	9	2,3%
Etelä-Karjala	9	2,3%
Etelä-Savo	17	4,4%
Pohjois-Savo	14	3,6%
Pohjois-Karjala	10	2,6%
Keski-Suomi	21	5,4%
Etelä-Pohjanmaa	12	3,1%
Pohjanmaa	9	2,3%
Keski-Pohjanmaa	4	1,0%
Pohjois-Pohjanmaa	23	5,9%
Kainuu	4	1,0%
Lappi	10	2,6%
Ahvenanmaa	1	0,3%

6.1 Tutkimuskyselyn tulokset

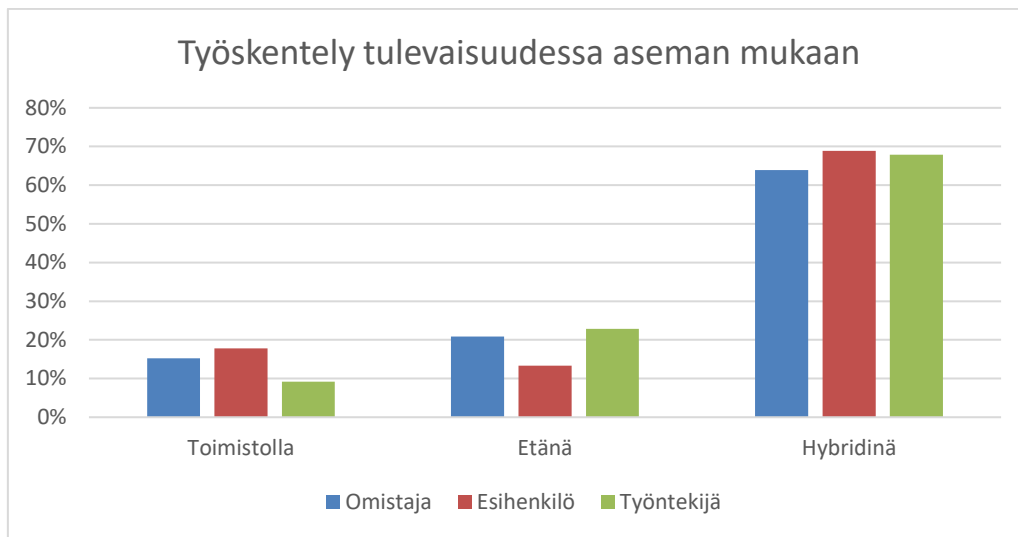
Tutkimuskyselyn ensimmäisessä varsinaisessa kysymyksessä 5 kysyttiin, miten toivoisi työskentelevän tulevaisuudessa. Yli kolmannes (n. 67 %) vastasi haluavansa työskennellä hybridimallin mukaan. Vastaajista (n. 21,5 %) vastasi haluavansa työskennellä kokonaan etänä. Vastaajista (n. 11,5 %) vastasi haluavansa työskennellä tulevaisuudessa toimistolla. Tämä oli odotettavissa oleva tulos. Tilitoimistoala on koronapandemian myötä siirtynyt etätöihin, ja organisaatiot ovat lähteneet muokkaamaan toimintatapojaan etätöitä suosivaksi. Suurin osa vastaajista on kokenut tämän vastauksen perusteella etätöiden hyvänä muutoksena alalla, koska lähes 90 prosenttia kaikista vastaajista haluaisi tulevaisuudessa työskennellä joko etä- tai hybridimallin mukaan. Tämän perusteella voitaisiin todeta, että organisaatiot ovat onnistuneet hyvin muokkaamaan toimintatapoja myös etätöihin sopiviksi. Alla olevassa taulukossa on kuvattu vastaajien määrät ja prosenttiosuudet jokaisen kolmen tulevaisuuden työskentelytavan mukaan.

Taulukko 5 Toivottu työskentelytapa tulevaisuudessa

	n	Prosentti
Toimistolla	44	11,3%
Etänä	83	21,4%
Hybridinä	261	67,3%

Tutkimustuloksia kun verrataan taustamuuttujiin, voidaan todeta, että asemasta riippumatta suurin osa haluaisi työskennellä hybridimallin mukaan tulevaisuudessa. Aseman mukaan omistajista 64 %, esihenkilöistä 69 % ja työntekijöistä 68 % haluaisi työskennellä hybridimallin mukaan tulevaisuudessa. Omistajan tai työntekijän asemassa olevien vastaajien seuraavaksi suosituin työskentelytapa tulevaisuudessa oli kokonaan etänä ja vähiten ääniä sai kokonaan toimistolla työskentely. Ainoastaan esihenkilön asemassa työskentelevien vastaajien toiseksi suosituin vaihtoehto oli työskennellä kokonaan toimistolla ja viimeisenä vaihtoehtona kokonaan etänä. Alla olevassa kuviossa on kuvattu prosenttijakaumat tulevaisuuden työskentelytavasta aseman mukaan.

Kuvio 1 Työskentely tulevaisuudessa aseman mukaan



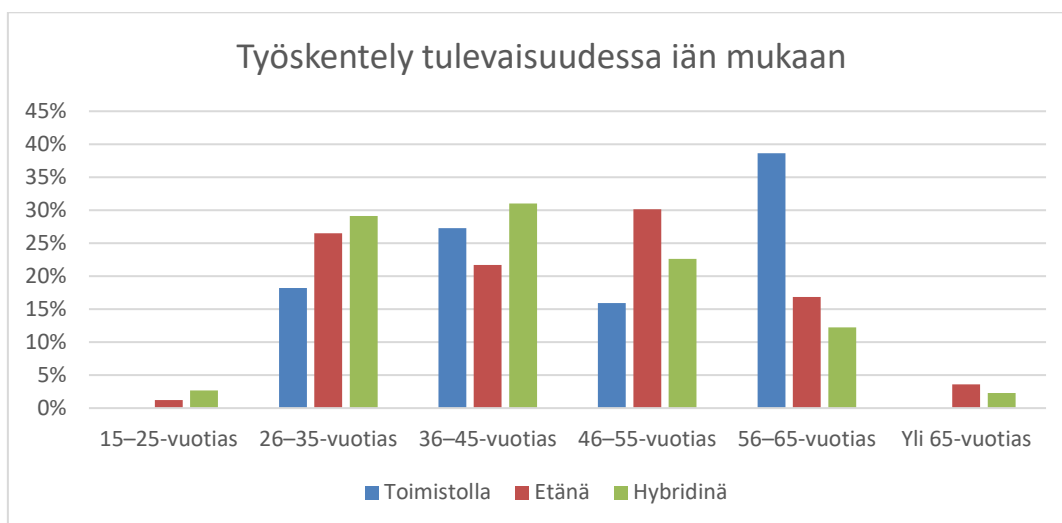
Tutkimustuloksia kun verrataan seuraavaan taustamuuttujaan eli vastaajien ikäluokkaan, voidaan todeta, että vastaajat, jotka haluaisivat mieluiten työskennellä tulevaisuudessa kokonaan toimistolla ovat ikäluokaltaan 56–65-vuotiaita. Iäkkäämpien henkilöiden halu työskennellä toimistolla voisi johtua esimerkiksi tottumuksesta tai tietotekniikan huonoista taidoista. Lähes neljännes vastaajista, jotka mieluiten työskentelisivät tulevaisuudessa kokonaan toimistolta kuuluvat ikäluokkaan 36–45-vuotiaat. Tähän ikäluokkaan kuuluvat henkilöt voivat puolestaan kaivata toimistolle esimerkiksi kotona olevien häiriötekijöiden, kuten pienien lapsien vuoksi, jolloin toimistolla pääsisi tekemään töitä rauhassa. Yksikään nuorimmasta (15–25-vuotiaat) tai vanhimmasta (yli 65-vuotiaat) ikäluokasta ei vastannut haluavansa työskennellä tulevaisuudessa vain toimistolta. Vastaukset voisivat johtua siitä, että etätöitä tehdessä aikaa jää enemmän vapaa-ajan harrastuksille, jota kyseiset ikäluokat arvostavat.

Tulevaisuudessa kokonaan etänä olevien vastaajien ikäluokka jakautui tasaisemmin kaikkien ikäluokkien kesken. Suurin osuus oli 46–55-vuotiaissa, joista 30 % vastaajista haluaisivat työskennellä kokonaan etänä. Osuuden voisi selittää, jos esimerkiksi suurin osa vastaajista kyseisessä ikäluokassa ovat itse yrittäjiä ja tekevät työtään mahdollisesti jo muutenkin kotoa käsin. Kokonaan etätöitä halusi vähiten vastaajista 15–25-vuotiaat sekä yli 65-vuotiaat. Nuoremman ikäluokan vastaukset voisi perustella sillä, ettei moni uransa alussa oleva haluaisi olla kokonaan etänä, koska ei välttämättä saa tarpeeksi apua ja tukea työn

tekemiseen, kun kokemuksen myötä tuleva asiantuntemus ei ole vielä karttunut. Myöskään yli 65-vuotiaat eivät halunneet tehdä töitä kokonaan etänä, mikä voisi johtua tietotekniikkaan liittyvistä syistä tai tottumuksesta työskennellä toimistolla.

Tulevaisuudessa hybridimallin mukaan työskentelevien vastaajien suurin ikäluokka osuu tasaisesti 26–55-vuotiaisiin. Vähiten hybridinä haluaa työskennellä nuorin ikäluokka 15–25-vuotiaat sekä yli 65-vuotiaat. Yli 10 % vastaajista, jotka haluaisivat työskennellä hybridinä, ovat ikäluokaltaan 56–65-vuotiaita. Tulevaisuuden työskentelytavaksi hybridimallin vastanneiden tulokset voivat johtua samoista syistä, kuin kokonaan etänä työskentelevien eli mahdollisesti kaippaa toimistolta tukea muilta, kokemuksen tuoma osaaminen puuttuu tai ei koe osaavansa käyttää tietotekniikkaa avuksi. Alla olevassa kuviossa on kuvattu tulevaisuuden työskentelytavan prosenttiosuudet ikäluokan mukaan.

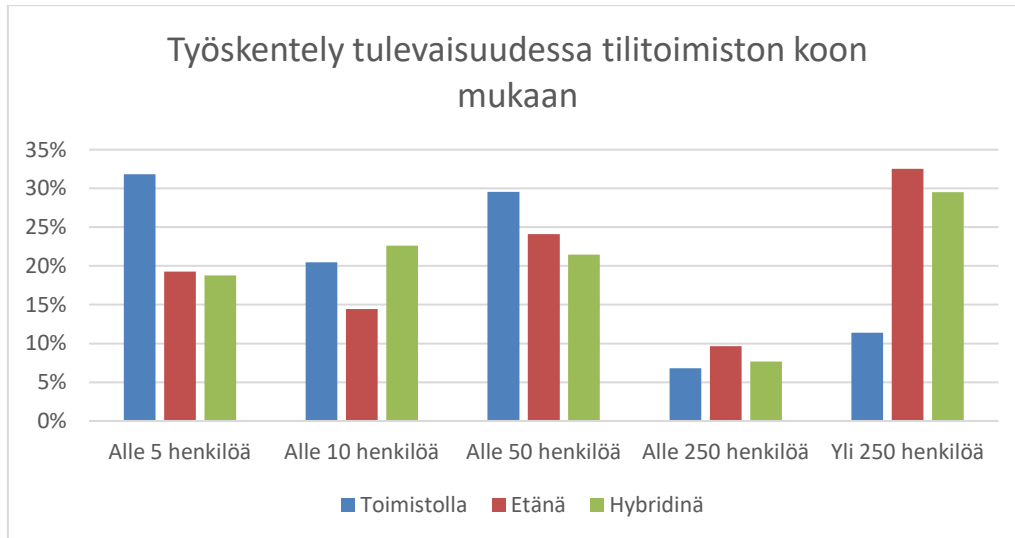
Kuvio 2 Työskentely tulevaisuudessa ikäluokan mukaan



Kun tuloksien vastauksia verrataan kolmanteen taustamuuttujaan eli tilitoimiston kokoon, niin voidaan todeta, että mitä pienemmästä tilitoimistosta on kyse sitä enemmän, halutaan tehdä töitä toimistolta. Suurin osuus kokonaan etänä haluavista työskentelijöistä tulee suurista tilitoimistoista, joissa työskentelee yli 250 henkilöä. Suurissa tilitoimistoissa on mahdollisesti parhaimmat lähtökohdat etätöiden tekemiseen. Asiakkaat ovat mahdollisesti digitaalisessa muodossa ja tietotekniikan osaamiseen saa tukea omalta IT-osastolta. Hybridimalli saa kannatusta tasaisesti jokaiselta tilitoimiston koosta riippumatta. Alla

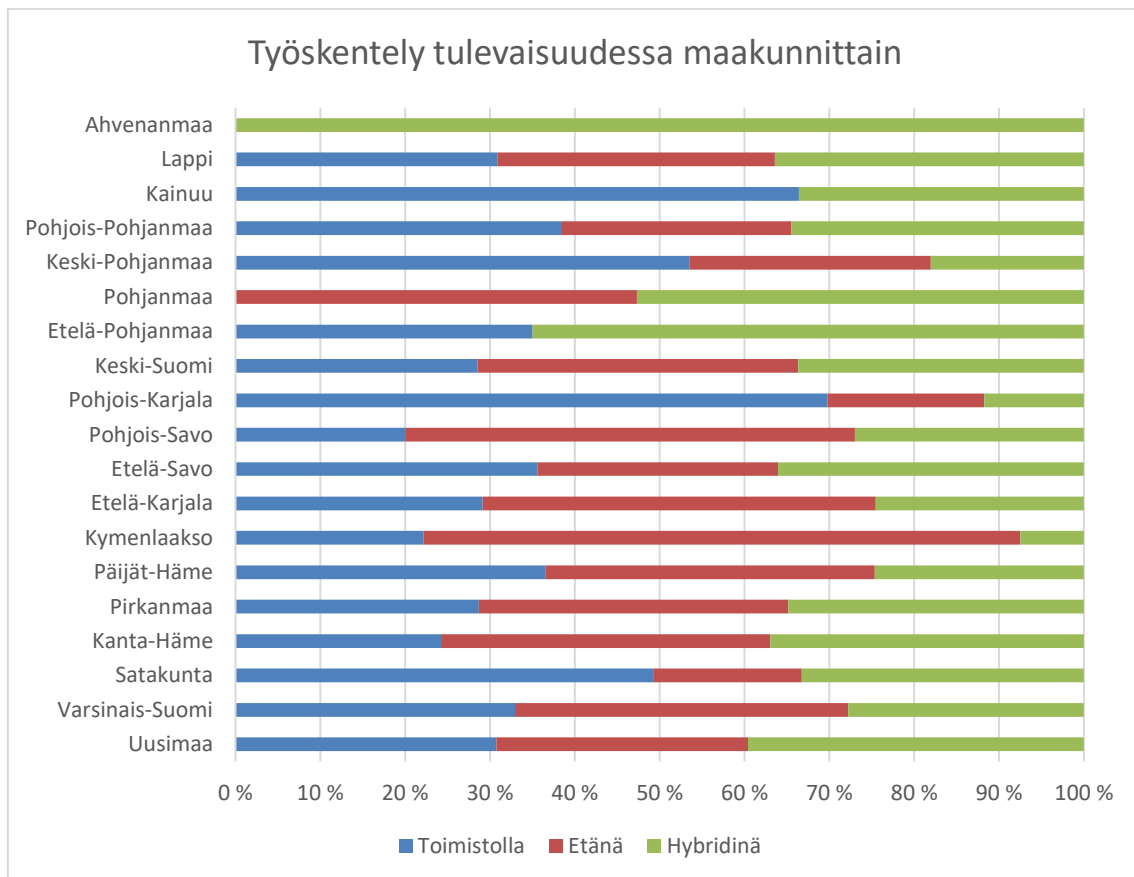
olevassa kuviossa on kuvattu tulevaisuuden työskentelytavan tuloksien prosenttiosuudet tilitoimiston koon mukaan.

Kuvio 3 Työskentely tulevaisuudessa tilitoimiston koon mukaan



Lopuksi verrattiin vastauksien tuloksia viimeiseen taustamuuttajaan eli maakuntiin, joista luotiin myös kuvio kuvaamaan vastaajien osuuksia tulevaisuuden työskentelytavan suhteen. Ahvenanmaalta saatiin yksi vastaus, minkä vuoksi kyseisen maakunnan osuus on 100 % hybridinä. Pohjanmaalta kyselyyn vastasi 9 henkilöä, joista vastaajat halusivat työskennellä joko kokonaan etänä tai hybridinä. Etelä-Pohjanmaalta puolestaan kyselyyn vastasi 12 henkilöä, joista vastaajat halusivat työskennellä joko toimistolta tai hybridinä. Muissa maakunnissa vastaukset jakautuivat jokaiseen kolmeen vaihtoehtoon. Alla olevassa kuviossa tulevaisuuden työskentelytavan tuloksien prosenttiosuudet maakuntien mukaan.

Kuvio 4 Työskentely tulevaisuudessa maakuntien mukaan



Kyselytutkimuksen kysymyksessä 6 kysyttiin, kuinka monta prosenttia haluaisi tehdä etätöitä tulevaisuudessa. Vastauksia saatiin yhteensä 372 kappaletta, joten kyselyyn vastanneista yhteensä 16 vastaajaa ohitti tämän kysymyksen kyselyssä. Vastaamatta jättäminen voi johtua siitä, että vastaaja ei halua tehdä ollenkaan etätöitä. Vastauksien perusteella ihanteellinen etätöiden määrän on keskiarvillisesti noin 63 prosenttia. Tämä tarkoittaisi käytännössä noin kolmea päivää viikossa. Alla olevassa taulukossa on kuvattu tuloksien perusteella ihanteellinen etätöiden määrä tulevaisuudessa.

Taulukko 6 Ihanteellinen etätöiden määrä tulevaisuudessa

Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
0,00	100,00	62,60	69,00	27,30

Tutkimuskyselyn kysymykset 7–9

Kyselytutkimuksen seuraavat kolme kysymystä (7–9) olivat arvoasteikko kysymyksiä, joihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyn kysymyksessä 7 pyydettiin arvioimaan väittämiä työntekemiseen liittyen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tutkimuksen väittämiin saatiin vastauksia yhteensä väliltä 377–385. Osa vastaajista ohitti osan väittämistä kokonaan. Vastaamatta jättäminen voisi viitata siihen, ettei väittäjä sopinut omaan työntekemiseen tai vastaaja ei osannut vastata kysymykseen.

Työntekemiseen liittyvien väittämien tuloksia tutkittaessa kävi ilmi, että heikoiten etätöissä koetaan olevan ergonominen työpiste, taukojen pitäminen työpäivän aikana sekä osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun verrattuna toimistolla työskentelyyn. Myös asiakaspalvelun laatu koettiin olevan heikompi etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tähän saattaa vaikuttaa esimerkiksi se, että asiakkaita on tottunut tapaamaan toimistolla ja etätöiden myötä tapaamiset ovat jääneet pois. Puolestaan parhaimmat tulokset etätöissä saivat väittämät liittyen työn aikatauluttamiseen, ohjelmisto osaamiseen sekä parempaan työtehoon verrattuna toimistolla työskentelyyn. Näiden vastausten perusteella voidaan tulkita, että työntekijöillä on parempi työteho etätöissä, kun keskeytyksiä ei tule paljon virtuaalisista työvälineistä huolimatta paljoa, jolloin myös työn aikatauluttaminen sujuu hyvin. Lisäksi samoja ohjelmistoja on totuttu käyttämään jo ennen etätöihin siirtymistä ja työ tapahtuu eri ohjelmistoissa, joten osaaminen koetaan olevan tällä osa-alueella vahvaa. Alla olevassa taulukossa on kuvattuna tuloksien vastaukset ja niiden keskiarvoluvut.

Taulukko 7 Kyselyn väittämät työn tekemiseen liittyen

	1= täysin eri mieltä	2= jokseenkin eri mieltä	3= jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Pystyn parempaan asiakaspalveluun etätöissä	7,0%	29,6%	38,5%	24,9%	2,8
Minulla on hyvä työteho etätöissä	2,3%	7,6%	32,4%	57,7%	3,5
Minulla on hyvät työvälineet ja laitteet etätöissä	6,0%	16,6%	33,8%	43,6%	3,2
Minulta sujuu ohjelmistojen käyttö mutkitta etätöissä	2,1%	5,0%	24,7%	68,2%	3,6
Minulla on ergonominen työpiste etätöissä	13,0%	26,1%	30,2%	30,7%	2,8
Osaan aikatauluttaa itsenäisesti työni etätöissä	0,5%	3,4%	23,4%	72,7%	3,7
Työtehtävät on mielestäni jaettu tasaisesti työyhteisössäni etätöissä	3,7%	13,5%	41,1%	41,7%	3,2
Pidän säännöllisiä taukoja työpäivän aikana etätöissä	9,9%	26,1%	33,2%	30,8%	2,8
Pystyn erottamaan työajan ja vapaa-ajan etätöissä	5,7%	18,3%	30,6%	45,4%	3,2
Käytän osan työajasta itseopiskeluun/-oppimiseen etätöissä	13,8%	27,7%	42,0%	16,5%	2,6
Mielestäni etätyöskentelymalli sopii minulle	5,0%	8,6%	25,6%	60,8%	3,4

Vertailut taustamuuttujiin

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan ensimmäiseen taustamuuttujaan eli tilitoimiston henkilön asemaan, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen työntehtämisen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Omistajan asemassa oleva:

- + työn itsenäinen aikatauluttaminen, työtehtävien jakaminen tasaisesti työyhteisössä ja ohjelmistojen sujuva käyttö
- parempi asiakaspalvelun laatu, työajan ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan sekä osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Esihenkilön asemassa oleva:

- + työtehon paraneminen, ohjelmistojen sujuva käyttö ja työn itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, säännöllisten taukojen pitäminen ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Työntekijän asemassa oleva:

- + työtehon paraneminen, ohjelmistojen sujuva käyttö ja työn itsenäinen aikatauluttaminen
- ergonominen työpiste, säännöllisten taukojen pitäminen ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan toiseen taustamuuttujaan eli tilitoimiston henkilöstön ikäluokkaan, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen työn tekemiseen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Ikäluokka 15–25-vuotiaat:

- + ohjelmistojen sujuva käyttö, itsenäinen ajankäyttö ja etätyömallin sopiminen itselle
- osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun, säännöllisten taukojen pitäminen ja ergonominen työpiste

Ikäluokka 26–35-vuotiaat:

- + ohjelmistojen sujuva käyttö, itsenäinen ajankäyttö ja etätyömallin sopiminen itselle
- osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun, säännöllisten taukojen pitäminen ja ergonominen työpiste

Ikäluokka 36–45-vuotiaat:

- + parempi työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Ikäluokka 46–55-vuotiaat:

- + parempi työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työnajan käyttämisestä itseopiskeluun

Ikäluokka 56–65-vuotiaat:

- + parempi työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Ikäluokka yli 65-vuotiaat:

- + hyvät työvälineet ja laitteet, itsenäinen aikatauluttaminen ja tasaisesti jaetut työtehtävät
- parempi asiakaspalvelun laatu, säännöllisten taukojen pitäminen ja työ- sekä vapaa-ajan erottaminen toisistaan

Vastauksien perusteella ikäluokkien tulokset ovat samanlaisia. Ainoastaan nuorimpia ja iäkkäämpiä ikäluokkia verratessa, voidaan todeta, että nuoremmat kokevat etätyömallin enemmän sopivaksi itselleen kuin iäkkäämpi ikäluokka. Tulokset voisi perustua siihen, että nuoret ovat tottuneet käyttämään älylaitteita ja olevan tavoitettavissa paikasta riippumatta. Lisäksi nuoremmat ehkä kokevat etätyön tuovat paljon vapauksia, kuten töiden tekeminen maailmalta. Iäkkäämmät ovat taas tottuneet tekemään töitä toimistolta, minkä vuoksi on voinut olla vaikeaa tottua etätyömalliin. Mielenkiintoista oli myös huomata, että ainoastaan yli 65-vuotiaat kokivat työtehtävien olevan jaettu tasaisesti. Tulos voisi olla selitettävissä sillä, että iäkkäämmät osaavat kokemuksen myötä pitää puoliaan eivätkä suostu ottaa työtehtäviä liikaa itselleen. Nuoremmat taas puolestaan saattavat kokea, että heidän täytyy näyttää kykynsä ja saattavat ottaa työtehtäviä helpommin vastaan enemmän.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan kolmanteen taustamuuttujaan eli tilitoimiston kokoon, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen työn tekemiseen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Tilitoimiston henkilöstö alle 5 henkilöä:

- + ohjelmistojen sujuva käyttö, itsenäinen aikatauluttaminen ja työtehtävien tasainen jakautuminen kaikkien kesken
- parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Tilitoimiston henkilöstö alle 10 henkilöä:

- + hyvä työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Tilitoimiston henkilöstö alle 50 henkilöä:

- + hyvä työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Tilitoimiston henkilöstö alle 250 henkilöä:

- + hyvä työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen
- parempi asiakaspalvelun laatu, säännöllisten taukojen pitäminen ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Tilitoimiston henkilöstö yli 250 henkilöä:

- + ohjelmistojen käyttö, itsenäinen aikatauluttaminen ja etätyömallin sopiminen itselle
- ergonominen työpiste, säännöllisten taukojen pitäminen ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun

Tuloksista voidaan todeta, että samat asiat koetaan hyviksi ja huonoiksi riippumatta ikäluokasta tai tilitoimiston koosta. Tutkimuksen tuloksista on mielenkiintoista huomata, että ainoastaan suurimmassa eli yli 250 henkilöä työllistävässä tilitoimistossa koettiin etätyömalli sopivaksi tuloksien perusteella. Suurimmissa tilitoimistoissa on mahdollisesti

parhaimmat olosuhteet etätöiden tekemiseen. Suurissa tilitoimistoissa voi työskennellä paljon henkilöitä, jotka viihtyvät pienemmässä ryhmässä, jolloin on mukavaa jäädä kotiin tekemään töitä rauhallisessa ympäristössä. Pienimmässä tilitoimistossa eli alle 5 henkilöä työllistävässä tilitoimistossa puolestaan koettiin työtehtävien jakautuvan tasaisesti kaikkien kesken, kun missään muussa kokoluokassa ei kyseistä väittämää koettu kolmen parhaan joukkoon väittämien vastauksissa. Tämä voisi johtua siitä, että pienemmässä tilitoimistossa viestintä on helpompaa ja näin ollen töiden jakaminen on myös helpompaa.

Tutkimuksen tuloksia, kun vertaillaan viimeiseen taustamuuttujaan eli maakuntiin, voidaan vastauksista päätellä, että samat väittämät sekä parhaimmissa että huonommissa tuloksissa tulevat julki muissakin taustamuuttujissa. Parhaimmat tulokset keskiarvallisesti, kun yhdistetään kaikki maakunnat, saatiin väittämistä: hyvä työteho, ohjelmistojen sujuva käyttö ja itsenäinen aikatauluttaminen. Huonommat tulokset keskiarvallisesti, kun yhdistetään kaikki maakunnat, saatiin väittämistä: parempi asiakaspalvelun laatu, ergonominen työpiste ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun. Maakunta taustamuuttujana jakaa tutkimuksen tuloksia eniten, mikä on ymmärrettävää, koska vastaajat jakautuvat eniten kyseisessä taustamuuttujassa. Vastaajia on Ahvenanmaan yhdestä vastaajasta Uudenmaan 114 vastaajaan.

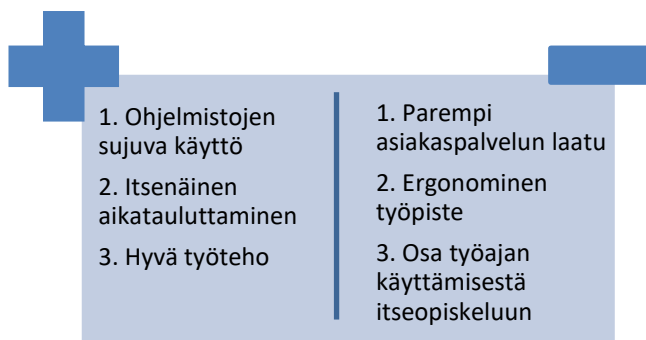
Tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee, että etätöissä on parempi työteho verrattuna toimistolla työskentelyyn. Suurin osa kokee hallitsevansa itsenäisesti oman työnsä aikatauluttamisen, mikä kertoo itsenäisestä työskentelystä ja vastuunotosta. Suurin osa kokee myös ohjelmistojen käytön helpoksi etätöissä, mikä kertoo hyvästä tietoteknisestä osaamisesta. Tilitoimistoalan työnmuutos on koettu mahdollisesti hyvänä ja työtä paljon helpottavana sekä nopeuttavana. Se, että ohjelmistojen käyttö sujuu mutkitta, voisi viitata siihen, että niiden käytön osaamiseen on haluttu panostaa.

Tuloksien perusteella puolestaan toimistolla työskentelyn hyödyt ovat olleet ergonomisuus, parempi asiakaspalvelun laatu sekä osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun.

Koronapandemian tullessa monet eivät ajatelleet pandemian kestävän kauan, minkä vuoksi ergonomiaan ei panostettu kotona. Kaikilla tilitoimistoalalla työskentelevillä ei ole

mahdollisuutta panostaa ergonomiaan, kuten sähköpöytään kotona, jolloin ergonomia ei ole hyvällä tasolla. Tuloksien perusteella voisi todeta, ettei organisaatiot ole pystynyt tarjoamaan työntekijöilleen ergonomisia työvälineitä kotiin. Pystyminen parempaan asiakaspalveluun toimistolla kuin etätöissä ei yllätä tuloksissa, koska fyysinen läsnäolo on parempaa palvelua, kuin puhelinsoitto. Osa asiakkaista voidaan tavata esimerkiksi Microsoft Teamsin kautta, jolloin voidaan jakaa tietokoneen näyttöä, mutta ei välttämättä saada selvitettyä avoimia kysymyksiä esimerkiksi asiakasyrityksen kirjanpidon tilanteesta. Osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun sai huonot tulokset vastauksien perusteella sen vuoksi, ettei tarjolla ole fyysisiä luentoja, kursseja tai opiskelupäiviä, joita mahdollisesti käytettiin paljon hyödyksi, kun työskenneltiin enemmän toimistolta. Toisaalta koulutustarjoojat ovat muuttaneet tarjontaa enemmän etätöitä palvelevaksi erilaisilla webinaareilla ja verkkokursseilla, jolloin itsensä kehittäminen ja opiskelu on mahdollista etätöissä. Kyse voi olla tottumuksesta ja siitä, että kokee oppivansa paremmin luokahuoneessa kuin yksinään kotona kurssitallennetta katsoessa. Alla olevaan kuvioon on kuvattu yhteenveto vastauksista työn tekemiseen liittyen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Plussa-merkillä kuvatut väittämät toimivat tuloksien perusteella paremmin etätöissä kuin toimistolla. Vastaavasti miinus -merkillä kuvatut väittämät koetaan huonommaksi etätöissä kuin toimistolla työskennellessä.

Kuvio 5 Parhaimmat ja huonoimmat tulokset työn tekemisen väittämistä



Esihenkilötyöhön liittyvät väittämät verrattaessa etätöitä toimistossa työskentelyyn

Tutkimuskyselyn kysymyksessä 8 pyydettiin arvioimaan väittämiä esihenkilötyöhön liittyen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tutkimuksen kysely oli vapaasti vastattavissa.

Vastauksien määrä vaihteli väliltä 353–357 vastaajaa. Osa vastaajista ohitti tutkimuksen väittämät. Tämä on selitettävissä sillä, että on tilitoimiston omistajan tai esihenkilön roolissa oleva, eikä kokenut kysymystä relevantiksi omalta osalta.

Esihenkilötyötä tutkittaessa keskiarvot kaikissa kysymyksissä jakoutuivat tasaisesti arvon 3 ylä- ja alapuolelle. Keskiarvollisesti parhaat tulokset saatiin siitä, että koettiin esihenkilön olevan helposti lähestyttävä ja esihenkilö kuuntelee sekä tukee tarvittaessa. Puolestaan keskiarvollisesti huonoimmat tulokset saatiin siitä, että koettiin esihenkilön antavan palautetta liian vähän, esihenkilö ei oma-aloitteisesti kysele kuulumisia eikä esihenkilö viesti selkeästi tavoitteista. Voidaan tulkita, että esihenkilöiden koetaan olevan läsnä ja tukevan tarvittaessa, mutta kaivataan esihenkilön suunnalta entistä enemmän oma-aloitteista aktiivisuutta olla yhteydessä ja antaa palautetta työssä suoriutumisesta sekä odotettavista tavoitteista. Alla olevassa taulukossa on kuvattuna tulokset ja niiden keskiarvoluvut.

Taulukko 8 Kyselyn väittämät liittyen esihenkilötyöhön

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Koen saavani tukea esihenkilöltäni etätöissä	6,2%	15,1%	34,2%	44,5%	3,2
Koen, että esihenkilöni on tarpeeksi läsnä etätöissä	8,5%	16,6%	33,8%	41,1%	3,1
Koen, että saan riittävästi palautetta esihenkilöltäni etätöissä	6,8%	26,3%	32,3%	34,6%	2,9
Koen, että esihenkilöni kyselee säännöllisesti kuulumisiani etätöissä	11,8%	20,5%	28,9%	38,8%	2,9
Koen, että esihenkilöni on helposti lähestyttävä etätöissä	5,3%	9,5%	31,7%	53,5%	3,3
Koen, että esihenkilöni kuuntelee minua etätöissä	4,8%	13,0%	33,5%	48,7%	3,3
Koen, että esihenkilöni kannustaa avoimeen ilmapiiriin etätöissä	7,6%	13,0%	28,0%	51,4%	3,2
Koen, että esihenkilöni kannustaa osaamisen kehittämiseen etätöissä	8,4%	15,7%	33,7%	42,2%	3,1
Koen, että esihenkilöni viestii tavoitteistamme selkeästi etätöissä	8,2%	19,8%	36,3%	35,7%	3,0

Vertailut taustamuuttujiin

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan ensimmäiseen taustamuuttujaan eli tilitoimiston henkilön asemaan, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvollisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvollisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen esihenkilötyöhön etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Omistajan asemassa oleva:

- + saa tukea esihenkilöltä, esihenkilö on läsnä tarpeeksi, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö on helposti lähestyttävä
- esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista, kannustaminen osaamisen kehittämiseen sekä säännölliset kyselyt kuulumisista

Esihenkilön asemassa oleva:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön riittävä palautteen antaminen

Työntekijän asemassa oleva:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön riittävä palautteen antaminen

Omistajien kohdalla tuloksissa on humoristinen puoli, koska omistajat ovat itsensä esihenkilöitä ja kokevat tulevansa hyvin toimeen itsensä kanssa, mutta unohtavat kysellä itseltään kuulumisia. Vastauksien perusteella voi päätellä, että sekä esihenkilön että työntekijän asemassa olevat kokevat ne asiat hyviksi, jotka he kokevat saavansa omilta esihenkilöiltään. Huonoimmat taas niistä, joista itsekin kokevat puutteita. Tuloksien

perusteella esihenkilöt koetaan auttavaisiksi, tukea antaviksi ja läsnä olevaksi etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tuloksien vastauksien perusteella voisi päätellä, että yhteyttä pidetään enemmän etänä kuin toimistolla. Mahdollisesti esihenkilöt ovat varanneet kalenterista säännölliset tapaamisajat tiimilleen, jolloin pidetään yhteyttä ja tämän vuoksi koetaan esihenkilön olevan tukena. Tulokset voi olla myös perusteltavissa esihenkilön ja tiimiläisen välisellä luottamuksella, vaikka ei pidetä yhteyttä niin luottamus on säilynyt.

Tuloksien perusteella koetaan etätyöskentelyn myötä, että esihenkilön oma-aloitteinen kuulumisien kysyminen on huonontunut verrattuna toimistolla työskentelyssä. Toimistolla työskennellessä on ohimennen voinut kysellä kuulumisia, mutta etätöitä tehdessä siihen täytyy varata aika, joka saatetaan käyttää vain työtehtäviin liittyviin asioihin ja unohdetaan helposti kysyä mitä kuuluu? Tuloksien perusteella koettiin, että esihenkilö ei viesti selkeästi tavoitteista eikä anna riittävästi palautetta. Näihin kannattaa keskittyä enemmän ja sopia yhteisistä pelisäännöistä. Kannattaa pohtia, voisiko näitä asioita korostaa ja muistuttaa säännöllisin väliajoin, jotta ne olisivat molemmille osapuolille selkeät, ymmärrettävät ja helposti muistettavissa.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan seuraavan taustamuuttujaan eli tilitoimiston henkilöstön ikäluokkaan, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen esihenkilötyöhön etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Ikäluokka 15–25-vuotiaat:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilön kannustaminen itsensä kehittämiseen, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Ikäluokka 26–35-vuotiaat:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilön riittävä palautteenanto, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Ikäluokka 36–45-vuotiaat:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilön riittävä palautteenanto, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Ikäluokka 46–55-vuotiaat:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilön riittävä palautteenanto, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Ikäluokka 56–65-vuotiaat:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilöltä koetaan saavan tarpeeksi tukea etätöissä
- esihenkilön riittävä palautteenanto, säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Ikäluokka yli 65-vuotiaat:

- + esihenkilö on läsnä tarpeeksi, esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista
- saa tukea esihenkilöltä, esihenkilön riittävä palautteenanto ja säännölliset kyselyt kuulumisista

Tuloksista voidaan päätellä, että iästä riippumatta melkein samat asiat koetaan hyväksi ja huonoiksi asioiksi. Nuorimman ikäluokan keskiarvallisesti huonoimpiin kuuluva väite esihenkilön kannustaminen itsensä kehittämiseen, on mielenkiintoinen siinä mielessä, että muut ikäluokat eivät nostaneet tätä väittämää huonoksi tuloksissa. Tämä voisi olla selitettävissä koulutukseen muuttuneen asenteen vuoksi. Nykyään korostetaan kouluttautumista, kun vuosikymmeniä sitten pelkästään kansakoulu riitti koulutusasteeksi. Lisäksi puhutaan paljon elinikäisestä oppimisesta ja itsensä kehittämisestä, minkä vuoksi nuoremmat saattavat kokea tämän tärkeänä ja saavansa siihen liian vähän kannustusta omilta esihenkilöiltään.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan kolmanteen taustamuuttujaan eli tilitoimiston kokoon, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen esihenkilötyöhön etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Tilitoimiston henkilöstö alle 5 henkilöä:

- + saa tukea esihenkilöltä, esihenkilö on helposti lähestyttävä ja esihenkilö kuuntelee
- säännölliset kyselyt kuulumisista, esihenkilön kannustaminen itsensä kehittämiseen, esihenkilön riittävä palautteen antaminen ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Tilitoimiston henkilöstö alle 10 henkilöä:

- + saa tukea esihenkilöltä, esihenkilö on helposti lähestyttävä ja esihenkilö kuuntelee
- säännölliset kyselyt kuulumisista, esihenkilön kannustaminen itsensä kehittämiseen, esihenkilön riittävä palautteen antaminen ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Tilitoimiston henkilöstö alle 50 henkilöä:

- + esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin
- esihenkilö on tarpeeksi läsnä, esihenkilön riittävä palautteen antaminen ja säännölliset kyselyt kuulumisista

Tilitoimiston henkilöstö alle 250 henkilöä:

+ esihenkilö on helposti lähestyttävä, saa tukea esihenkilöltä ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin

- esihenkilö on tarpeeksi läsnä, esihenkilön riittävä palautteen antaminen ja säännölliset kyselyt kuulumisista

Tilitoimiston henkilöstö yli 250 henkilöä:

+ esihenkilö on helposti lähestyttävä, esihenkilö kuuntelee ja esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin

- esihenkilön riittävä palautteen antaminen, säännölliset kyselyt kuulumisista, esihenkilö kannustaa itsensä kehittämiseen ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista

Tutkimustulokset ovat verrattaessa samanlaiset kuin aiemmissa taustamuuttujissa.

Poikkeuksena tuloksista nousee keskiarvallisesti huonompaan suuntaan etätöissä mennyt väittämä esihenkilön kannustaminen itsensä kehittämiseen. Sekä pienimmän että

suurimman tilitoimiston koon mukaan, henkilöstö kokee tuloksien perusteella, ettei

esihenkilö kannusta tarpeeksi itsensä kehittämiseen. Tämä voi olla perusteltavissa, ettei ole

mahdollisesti ollut oikeaa ajankohtaa keskustella itsensä kehittämisestä tai esimerkiksi

tilitoimiston henkilöstö ei ole päässyt osallistumaan koulutuksiin.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan viimeiseen taustamuuttujaan eli maakuntaan, voidaan todeta, että keskiarvallisesti parhaimmat tulokset saatiin väittämistä: esihenkilö kuuntelee,

esihenkilö on helposti lähestyttävissä ja esihenkilöltä saa tarpeeksi tukea. Keskiarvallisesti

huonoimmat tulokset saatiin väittämistä: esihenkilön riittävä palautteen antaminen,

säännölliset kyselyt kuulumisista ja esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista. Näiden

perusteella voidaan päätellä, että riippumatta taustamuuttujasta samat tulokset koetaan

parhaimmiksi ja huonoimmiksi. Maakunta taustamuuttujana jakaa tutkimuksen tuloksia



eniten, mikä on ymmärrettävää, koska vastaajat jakautuvat kaikista eniten kyseisessä

taustamuuttujassa. Vastaajia on Ahvenanmaan yhdestä vastaajasta Uudenmaan 106

vastaajaan.

Yhteenvetona tutkimuksen esihenkilötyöhön liittyvien kysymyksen tuloksista parhaimmat tulokset liittyvät esihenkilöön persoonana ja siihen, että vaikka etätöitä tehdään, niin esihenkilö on läsnä, tukee ja kuuntelee. Kun taas huonoimmat tulokset liittyvät enemmän esihenkilön viestintään tavoitteista, palautteen antamisesta ja tukemisesta itsensä kehittämiseen. Huonoimmat tulokset liittyvät kaikki osaltaan viestintään ja yhteydenpitoon, mikä on tullut vaikeammaksi etätöiden myötä. Tutkimuksen perusteella esihenkilöltä toivotaan parempaa viestintää ja yhteydenpitämistä, jotta kaikille on selkeää, mitä henkilöstöltä odotetaan ja millaisia tavoitteita halutaan saavuttaa. Kannustaminen itsensä kehittämiseen voi johtua koulutuksen vähäisyydestä tai siitä, että aiemmin on saanut oppia kollegoilta, kun on istuttu toimistolla vierekkäin, mutta etätöiden myötä ollaan yksin kotona ja jäädään miettimään ratkaisuja yksin, kun ei uskalla häiritä kollegaa. Itsensä kehittäminen ja ikuinen oppiminen eivät välttämättä kuulu monen tilitoimiston strategiaan eikä siihen olla laitettu panoksia sen enempää. Monet henkilöstöstä saattavat kaipaavat lisää koulutusta, oppia ja taitoja, mutta heille ei ole annettu siihen mahdollisuutta. Alla olevaan kuvioon on kuvattu yhteenveto vastauksista esihenkilötyöhön liittyvistä väittämistä etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Plus-merkillä kuvatut väittämät toimivat tuloksien perusteella paremmin etätöissä kuin toimistolla. Vastaavasti miinus -merkillä kuvatut väittämät koetaan huonommaksi etätöissä kuin toimistolla työskennellessä.

Kuvio 6 Parhaimmat ja huonoimmat tulokset esihenkilötyön väittämistä

 <ol style="list-style-type: none"> 1. Esihenkilö on helposti lähestyttävä 2. Esihenkilö kuuntelee 3. Esihenkilö kannustaa avoimeen ilmapiiriin 	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Esihenkilön riittävä palautteen antaminen 2. Säännölliset kyselyt kuulumisista 3. Esihenkilön selkeä viestintä tavoitteista
---	--

Työn jaksamiseen liittyvät väittämät verrattaessa etätöitä toimistossa työskentelyyn

Tutkimuksen kysymyksessä 9 pyydettiin arvioimaan väittämiä työssä jaksamiseen liittyen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tutkimuksen kysely oli vapaasti vastattavissa.

Vastauksien määrä vaihteli väliltä 366–381 vastaajaa. Osa vastaajista ohitti tutkimuksen kyselyn väittämät, tämä on selitettävissä sillä, ettei osannut ottaa kantaa johonkin väittämään tai ei välttämättä ole tehnyt etätöitä koronapandemiasta huolimatta. Työssä jaksamista tulkittaessa keskiarvollisesti parhaimmat tulokset saatiin liittyen henkiseen hyvinvointiin, töistä selviytymiseen työajan puitteissa sekä työtehoon etätöissä. Puolestaan keskiarvollisesti heikoimmat tulokset tulivat liittyen yhteiseen tekemiseen ja yhteisöllisyyteen sekä kollegoilta saamaan palautteen määrään. Etätöissä ei varsinaisesti koettu olevan yksinäisiä, vaikka yhteisiä tapahtumia ei ole niin paljon järjestetty. Voidaan tulkita, että tällöin joko yhteydenpito kollegoiden kanssa on onnistunut tai sosiaaliset kontaktit muussa elämässä ovat vaikuttaneet siihen, ettei yksinäisyyttä ole koettu voimakkaasti. Asiakaspalvelutyö virtuaalisesti vaikuttaa siihen, että sosiaalisia kontakteja tulee jossain määrin joka tapauksessa. Alla olevassa taulukossa on kuvattuna tuloksien vastaukset ja niiden keskiarvoluvut.

Taulukko 9 Kyselyn väittämät liittyen työssä jaksamiseen

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Koen jaksavani henkisesti hyvin etätöissä	1,8%	12,1%	32,8%	53,3%	3,4
Saan tukea kollegoilteni etätöissä	2,4%	13,4%	42,0%	42,2%	3,2
Minulla on riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistäni työajan puitteissa etätöissä	2,1%	10,5%	35,8%	51,6%	3,4
Koen itseni virkeäksi työpäivän jälkeen	4,2%	24,0%	43,8%	28,0%	3,0
Koen olevani tehokkaampi työssäni etätöissä	5,1%	13,1%	28,8%	53,0%	3,3
Koen olevani yksinäinen etätöissä	25,3%	32,6%	30,3%	11,8%	2,3
Mielestäni viestintä on hyvää ja avointa etätöissä	5,1%	21,2%	44,2%	29,5%	3,0
Saan riittävästi palautetta kollegoilta etätöissä	7,4%	30,6%	41,5%	20,5%	2,8
Koen, että etätyöskentely on tuonut haasteita yhteisöllisyyteen	8,4%	23,9%	40,3%	27,4%	2,9
Tunnen onnistumisen tunnetta työssäni etätöissä	2,4%	8,5%	47,3%	41,8%	3,3
Viihdyn paremmin etätöissä	9,6%	20,7%	31,9%	37,8%	3,0
Koen, että työyhteisössäni pidetään riittävästi yhteisiä tapahtumia töiden ulkopuolella	17,3%	30,4%	28,2%	24,1%	2,6
Koen, että meillä on hyvä yhteishenki etätöissä	4,9%	16,7%	41,2%	37,2%	3,1

Vertailut taustamuuttujiin

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan ensimmäiseen taustamuuttujaan eli tilitoimiston henkilön asemaan, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvollisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvollisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen työssä jaksamiseen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Omistajan asemassa oleva:

+ kokee henkisesti jaksavan hyvin, riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä sekä tuntee onnistumisen tunnetta

- kokee yksinäisyyttä, kokee etätöiden tuoneen haasteita ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Esihenkilön asemassa oleva:

+ työnteho on parempi, tuntee onnistumisen tunnetta ja kokee työyhteisön yhteishengen hyväksi

- kokee yksinäisyyttä, viihtyy paremmin etätöissä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Työntekijän asemassa oleva:

+ tuntee onnistumisen tunnetta, viihtyy paremmin etätöissä ja kokee työyhteisön yhteishengen hyväksi

- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Tuloksien perusteella asemasta riippumatta vastaukset ovat melko samanlaiset. Työn tehokkuus ja etätöissä viihtyminen saivat hyvät tulokset. Etätöissä mahdollisesti työskennellään tehokkaammin, kun saa tehdä rauhassa työtehtäviä ja lisäksi etätyöskentely

lisää omaa vapaa-aikaa, kun ei mene aikaa matkustamiseen. Puolestaan etätöiden huonona puolena koetaan yksinäisyyttä ja kaivataan yhteisiä tapahtumia.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan seuraavan taustamuuttujaan eli tilitoimiston henkilöstön ikäluokkaan, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen työssä jaksamiseen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Ikäluokka 15–25-vuotiaat:

- + riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa, työnteho on parempi ja tuntee onnistumisen tunnetta
- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Ikäluokka 26–35-vuotiaat:

- + riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa, saa tukea kollegoilta ja kokee jaksavansa henkisesti hyvin
- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Ikäluokka 36–45-vuotiaat:

- + riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa, tuntee onnistumisen tunnetta ja kokee jaksavansa henkisesti hyvin
- kokee yksinäisyyttä, kokee haasteita ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Ikäluokka 46–55-vuotiaat:

- + työnteho on parempi, tuntee onnistumisen tunnetta ja kokee jaksavansa henkisesti hyvin

- kokee yksinäisyyttä, kokee haasteita etätöissä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Ikäluokka 56–65-vuotiaat:

+ riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa, kokee jaksavansa henkisesti hyvin, kokee haasteita ja kokee onnistumisen tunnetta

- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Ikäluokka yli 65-vuotiaat:

+ riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa, kokee jaksavansa henkisesti hyvin, saa tukea kollegoilta ja tuntee itsensä virkeäksi työpäivän jälkeen

- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja kokee haasteita

Tutkimuksen tuloksista ainoastaan nuorin ikäluokka (15–25-vuotiaat) eivät vastanneet jaksavan henkisesti hyvin etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tämän taustalla voi olla sosiaalisten kontaktien vähyys, epävarmuus osaamisesta ja yleinen tunne koronapandemian tuomista rajoituksista, jotka ovat vaikuttaneet nuorten elämään ja kavereiden näkemiseen. Mielenkiintoista on se, että ikäluokan 46–55-vuotiaat ja yli 65-vuotiaat nostivat väittämän siitä, että etätöet ovat tuoneet haasteita enemmän verrattuna toimistolla työskentelyyn. Haasteet voisi liittyä tietotekniseen osaamiseen tai monien eri viestintäpalveluiden käyttöön ja toimivuuteen. Jokaisen ikäluokan tuloksista nousi ilmi yksinäisyyden tunne etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tulos ei ollut yllättävä, varsinkin toimistoissa, joissa on avotilat ja normaalisti henkilöstö on ollut yhdessä tekemässä töitä ja koronapandemian myötä suurin osa tekee töitä yksin kotona.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan kolmanteen taustamuuttujaan eli tilitoimiston kokoon, voidaan vastauksista koota alla oleva yhteenveto, jossa + merkillä on kuvattu keskiarvallisesti parhaimmat väittämät ja – merkillä keskiarvallisesti huonoimmat väittämät tutkimuksen tuloksien perusteella liittyen työssä jaksamiseen etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn:

Tilitoimiston henkilöstö alle 5 henkilöä:

- + kokee jaksavan henkisesti hyvin, riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa ja kokee onnistumisen tunnetta
- kokee yksinäisyyttä, kokee haasteita ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Tilitoimiston henkilöstö alle 10 henkilöä:

- + kokee jaksavan henkisesti hyvin, riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa ja työteho on parempi
- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Tilitoimiston henkilöstö alle 50 henkilöä:

- + kokee jaksavan henkisesti hyvin, riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa ja työteho on parempi
- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Tilitoimiston henkilöstö alle 250 henkilöä:

- + kokee jaksavansa henkisesti hyvin, kokee saavansa tukea kollegoilta ja työteho on parempi
- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Tilitoimiston henkilöstö yli 250 henkilöä:

- + kokee jaksavansa henkisesti hyvin, kokee saavansa tukea kollegoilta ja työteho on parempi
- kokee yksinäisyyttä, ei saa tarpeeksi palautetta työstä ja työyhteisössä ei pidetä riittävästi yhteisiä tapahtumia

Tutkimustulokset ovat verrattaessa samanlaiset kuin aiemmissakin taustamuuttujissa.

Poikkeuksena tuloksista pienessä tilitoimistossa koetaan, että etätyöt ovat tuoneet haasteita

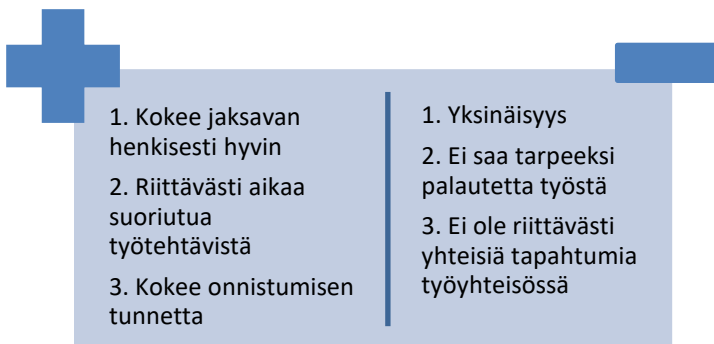
verrattuna toimistolla työskentelyyn. Tämä voisi olla selitettävissä sillä, että pienessä tilitoimistossa on totuttu tekemään tiiviisti töitä yhdessä toimistolla, mutta etätöiden myötä tämä yhteisöllisyys ei ole enää samanlaista, mikä tuo omat haasteet. Muutoin tutkimuksen tulokset ovat samanlaiset riippumatta tilitoimiston koosta.

Tutkimuksen tuloksia, kun verrataan viimeiseen taustamuuttajaan eli maakuntaan, voidaan todeta, että keskiarvallisesti parhaimmat tulokset saatiin väittämistä: kokee jaksavan henkisesti hyvin, kokee saavansa riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistä ja tuntee onnistumisen tunnetta. Keskiarvallisesti huonoimmat tulokset saatiin väittämistä: kokee yksinäisyyttä, ei saa riittävästi palautetta ja kokee, ettei ole tarpeeksi yhteisiä tapahtumia. Näiden perusteella voidaan päätellä, että riippumatta taustamuuttujasta samat tulokset nostetaan parhaimmiksi ja huonoimmiksi. Maakunta taustamuuttujana jakaa tutkimuksen tuloksien vastauksia eniten, mikä on ymmärrettävää, koska vastaajat jakautuvat kaikista eniten kyseisessä taustamuuttujassa. Vastaajia on Ahvenanmaan yhdestä vastaajasta Uudenmaan 114 vastaajaan.

Yhteenvetona tutkimuksen työssä jaksamiseen liittyvien väittämien tuloksista parhaimmat tulokset liittyvät omassa työssä onnistumiseen, työtehoon ja aikaan suoriutua työtehtävistä annetussa ajassa. Näistä voisi päätellä, että mahdollisesti etätöissä on parempi työrauha, jolloin työntekemiseen pystyy keskittyä paremmin. Tällöin myös kokee onnistumisen tunnetta, kun saa työn tehtyä aikataulussa. Väistämättä tulee myös mieleen, onko etätöiden myötä tullut vastuuta työntekijälle, mikä on puolestaan nostattanut työntekijän itsensä johtamisen uudelle tasolle. Toisesta näkökulmasta pohtiessa työtehon paraneminen voi myös viitata siihen, että etätöissä ei pidetä säännöllisiä taukoja, vaan töitä tehdään tehokkaasti koko päivän ajan. Toimistolla työskennellessä helpommin jää juttelemaan kollegan kanssa kahvihuoneeseen, kun samaa ilmiötä ei ole etätöissä. Tämä ei ole hyvä asia pitkällä aikavälillä työntekijän näkökulmasta, koska säännölliset tauot ovat tärkeitä jaksamisen kannalta. Tuloksista kävi kuitenkin ilmi riippumatta taustamuuttujasta, että monet kokevat voivansa henkisesti paremmin etätöissä kuin toimistolla työskennellessä. Tämä on mielenkiintoinen siinä mielessä, että toisaalta melkein kaikki taustamuuttujien vastauksista tuli ilmi myös, että kokee yksinäisyyttä enemmän etätöissä kuin toimistolla työskennellessä. Henkinen jaksaminen voisi liittyä vastaajien omaan elämäntilanteeseen tai

esimerkiksi siihen, ettei ole ollut tarvetta olla aamuruuhkissa, mikä voi osaltaan parantaa henkistä hyvinvointia ja mielenrauhaa. Alla olevassa kuviossa on kuvattu yhteenveto vastauksista työssä jaksamiseen liittyvistä väittämistä etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn. Plussa-merkillä kuvatut väittämät toimivat tuloksien perusteella paremmin etätöissä kuin toimistolla. Vastaavasti miinus -merkillä kuvatut väittämät koetaan huonommaksi etätöissä kuin toimistolla työskennellessä.

Kuvio 7 Parhaimmat ja huonoimmat tulokset työssä jaksamisen väittämistä



Avoimet kysymykset (10–13)

Tutkimuskyselyn kysymykset 10–13 olivat vapaasti vastattavia avoimia kysymyksiä, jotka liittyvät yleisesti työssä jaksamiseen, energian saamiseen etätöissä ja toimistolla sekä esihenkilön työskentelyyn ja odotuksiin, joita esihenkilöltä toivotaan. Kyselyn kysymyksessä 10 kysyttiin, miten arvioisit työssä jaksamisen olevan parhaillaan asteikolla 0–100 prosenttia. Kyselyn kysymykseen saatiin yhteensä 385 vastausta eli kolme vastaajaa ohitti tämän kysymyksen. Tulokseksi saatiin prosentuaaliseksi keskiarvoksi 75 prosenttia, minkä perusteella töissä jaksetaan parhaillaan suhteellisen hyvin. Tulokseen mahdollisesti vaikutti se, että kyselyn toteutus tehtiin syksyllä, jolloin tilitoimistoissa on yleisesti hiljaisin aika vuodesta. Kysymykseen 10 oli mahdollisuus antaa kommentteja ja täsmennyksiä vastaukseen (kysymys 11). Tähän liittyen tuli mielenkiintoisia kommentteja (yhteensä 216 kappaletta), joista suoria lainauksia alla:

”Hybridityöskentely (etätyö) on parantanut työhön keskittymistä, koska toimistolla on useammin keskeytyksiä. Etätyö on lisännyt jaksamista kokonaisuudessaan.”

”Etätyö antaa paremman mahdollisuuden käyttää liukuma työaikaa, jolloin illasta jää enemmän aikaa vapaalle.”

”Kaikki on hyvin, työt on tehty, ajasta ja paikasta riippumatta eikä rästejä ole, joten työnilo on tallella.”

”Epätasa-arvo etätyön suhteen turhauttaa, osa työntekijöistä tekee etätöitä, suurin osa ei saa tehdä etätöitä muuten kuin yksittäisiä päiviä erityisestä syystä.”

”Ihminen tarvitsee työyhteisöä ja sen luominen etänä on haasteellista koska tuntuu että kaikilla on kalenterit täynnä ja teams punaisena, jolloin on vaikea ”häiritä” ketään.”

”Tällä hetkellä työaika ei riitä töiden tekemiseen eli ylitöitä tulee tehtyä aika paljon. Vapaa-aika menee täysin palautumiseen eli ei jaksakaan tehdä mitään.”

”Ergonomiasta johtuvat fyysiset vaivat heikentävät työssä jaksamista tällä hetkellä.”

Vastauksissa korostui muun muassa kiireinen työtahti sekä karanteenien tai sairastelujen vaikutus jaksamiseen. Myös alalla oleva työkuorman jakautuminen epätasaisesti pitkin vuotta tuli esiin vastauksissa ja suuresta työkuormasta palautuminen nousi esille useammin, että se vie paljon aikaa. Lisäksi myös haastavat asiakkuudet ja niihin liittyvät selvittelytyöt ja haasteet, ovat vaikuttaneet jaksamiseen negatiivisesti. Selkeästi, vaikka etätyöstä nautittiin vastausten perusteella, kaivattiin myös kollegoita ja työyhteisöstä saatua voimaa, joka on helpompaa lähityöskentelyssä. Osa vastaajista kokivat, että etätyö on tuonut helpotusta työn tekemiseen, koska työtehtävän saa tehtyä loppuun haluamaan ajankohtana, jolloin se ei jää stressaamaan työpäivän jälkeen. Koettiin myös hyvänä, että työmatkoihin ei enää kulu aikaa, jonka vuoksi vapaa-aikaa jää enemmän. Osa vastaajista koki työn ja lapsiperheen arjen yhdistämisen ajoittain haastavana jaksamisen kannalta, kun osa puolestaan koki etätyön helpottaneen työn ja lapsiperhearjen yhdistämistä. Alla olevassa taulukossa on kuvattuna kysymyksen 10 vastauksien minimiarvo, maksimiarvo, keskiarvo, mediaani sekä keskihajonta.

Taulukko 10 Tulokset työssä jaksamisesta parhaillaan

Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
6,00	100,00	75,00	80,00	19,20

Tutkimuksen kysymys 12 koski sitä, mistä saa energiaa jaksaa töissä etänä ja mistä saa energiaa jaksaa toimistolla? Kysymykseen saatiin yhteensä 276 vastausta, joten kysymyksen ohitti yhteensä 112 vastaajaa. Todennäköisin syy kysymyksen ohittamiseen on kiire tai vaivautuminen kirjoittaa vastaus. Kysymyksen vastauksia oli ilo lukea, koska niistä hehkui positiivisuus. Monet vastaajista nostivat esiin etätöissä olleessaan saavansa energiaa ilmapiirin rauhallisuudesta, mahdollisuudesta ulkoilla tauoilla, musiikista ja siitä, että työmatkailuun käytetty aika siirtyy vapaa-ajaksi. Toimistolla työskentelyssä vastauksista eniten mainittiin kollegat ja yhteiset kahvihetket. Lisäksi hyvä ergonomia nousi tuloksissa ilmi. Toimistolla ergonomiaan on helpompi puuttua ja työyhteisö saa tukea siihen työnantajilta ja muilta toimijoilta, kuten esimerkiksi työterveyshuollosta. Tuloksista voi huomata sen, mitä suuri osa toimistolta kaipaa: yhteisöllisydentunne. Sosiaaliset kontaktit ja yhteen kuulumisen tunne on hämärtynyt koronapandemian vuoksi, ja monet kaipaavat sitä tunnetta. Alla on koottuna suoria lainauksia tuloksien vastauksista:

”Etätöissä työmatkat ovat jääneet pois ja jäänyt enemmän aikaa liikuntaan. Toimistolla energiaa saa työkavereilta.”

”Etätöissä oma rauha ja se, ettei tarvitse aamulla lähteä mihinkään ovat iso plussa ja antavat energiaa. Työni on itsenäistä ja voimaannun myös siitä, että saan itse järjestellä ja priorisoida omat työni. Se toimii samalla tavalla sekä etänä että toimistolla. Toimistolla energiaa antavat sosiaaliset vuorovaikutustilanteet (jos niitä on) sekä toimistoympäristön selkeys ja viihtyisyys.”

”Etätöissä: työmatka-ajat säästyy ja voi käyttää esim. pitempään nukkumiseen, tulee syötyä säännöllisesti ja on enemmän vaihtoehtoja. Toimistolla: pääsee pois kotoa ja tulee valmistauduttua töihin lähtöön paremmin, näkee ihmisiä ja tulee luonnostaan liikuttua enemmän.”

”Eniten energiaa saa siitä, että voi aamulla nukkua pidempään ja toisaalta illalla on enemmän vapaa-aikaa. Toimistolla työskentely on huomattavasti henkisesti ja fyysisesti raskaampaa. En osaa sanoa, mistä saisin toimistolla eniten energiaa.”

” Etätöissä omat pienet tauot, toimistolla yhteisöllisyys ja jakaminen.”

Tutkimuksen kysymys 13 koski etätöiden johtamisen toimivuutta ja kaipaako siihen muutoksia. Kyselyn kysymykseen saatiin yhteensä 247 vastausta, joten kysymyksen ohitti yhteensä 141 vastaajaa. Todennäköisin syy kysymyksen ohittamiseen on kiire, vaivautuminen kirjoittaa vastaus tai omistajan roolissa oleva vastaaja. Tutkimuksen tuloksien perusteella koettiin pääosin etätöiden johtamisen toimivan hyvin. Aihe on puhuttanut paljon koronapandemian myötä, kuten oikeastaan johtaminen on puhuttanut muutenkin viime vuosikymmenen aikana. Tämä saattaa olla osasy syy siihen, että johtamiseen halutaan kiinnittää paljon huomiota ja panostaa. Vastauksissa oli vaihtelevuutta ja osa koki etätöiden johtamisen sujuneen erittäin huonosti. Koettiin, että esihenkilö ei ollut ollut riittävästi läsnä tai tukena. Tähän saattaa vaikuttaa hyvin paljon myös johtajan oma persoonallisuus. Ihmisläheinen johtaja on etänäkin aktiivisemmin yhteydessä työntekijöihinsä. Asiakeskeinen johtaja keskittyy enemmän asioiden johtamiseen. Etätöissä tapaamiset toimiston käytävillä esihenkilön kanssa ovat jääneet pois, jolloin asijahtajan on haastavampaa muistaa olla yhteydessä työntekijöihinsä ilman suurempaa asiaa. Toisaalta taas aikaisemmissa vastauksissa esihenkilöt koettiin helposti lähestyttäviksi, jolloin voisi olettaa, että tällöin työntekijät voivat halutessaan olla myös itse yhteydessä esihenkilönsä. Kulttuurissamme mahdollisesti koetaan vielä yhteydenpidon olevan ensisijaisesti esihenkilön vastuulla.

Tutkimuksen vastauksissa tuli ilmi tilitoimistoalan itsenäinen työskentelytapa ja vastuunotto niin sanotusti itsensä johtaminen. Monet vastaajista toivat ilmi sen, että tekevät itsenäistä työtä eivätkä kaipaa muutosta siihen. Monet lisäsivät kyllä vastaukseen, että saavat kuitenkin tukea tarvittaessa, mikä on tärkeää. Muutoksia toivottiin tuloksien perusteella eniten säännölliseen kommunikointiin, ja esiin nousi vielä se, että toivottiin esihenkilön puolelta lähtevän aloite. Kommunikoinnin vähäisyyteen tuli useampia kommentteja, mutta monet kokivat etäjohtamisen myös toimivan hyvin, koska esihenkilö pitää kahdenkeskeisiä keskusteluita ja tiimipalavereista säännöllisesti. Tuloksista päätellen on kahta ryhmäjakoja:

he ketkä pitävät säännöllisiä keskusteluita yllä ja he ketkä eivät pidä niitä juuri ollenkaan. Etäjohtamisen tärkeä kulmakivi on pitää yllä yhteishenkeä ja avointa ilmapiiriä eikä jättää ketään ulkopuolelle, vaan kaikki viestintä pitää varmistaa, että jokainen on asioista tietoisia. Haastetta luo kiire ja etenkin etätöiden vuoksi lisääntyneet palaverit, joita voi olla useampi päivässä ja heti edellisen loputtua, täytyy olla jo seuraavassa. Alla on koottuna suoria lainauksia tuloksien vastauksista:

”Saamme toimia hyvin itsenäisesti. Esihenkilö on tarvittaessa tavoitettavissa, jos on kysyttävää. Kaikki toimii hyvin.”

”Etätyön johtaminen toimii erinomaisesti. En kaipaa muutoksia.”

”Hyvin, virtuaaliset teams-kokoukset + firman yhteiset viikottaiset tapahtumat virtuaalisesti teamsilla. Pystyy paremmin olemaan yhteydessä koko työyhteisöön riippumatta toimistosta.”

”Ei mielestäni mitenkään. Helposti etätyötä tekevät ihmiset jäävät ulkopuolelle. Etätyöt ovat tätä päivää ja mielestäni kaikkien pitäisi tämä tiedostaa ja muuttua tilanteen mukaan, etenkin esihenkilöiden.”

”Huonosti toimii. Esimies on vain punainen täppä teamsissa, eikä hänellä ole aikaa vastata kysymyksiin.”

”Toisaalta erittäin hienoa että meihin luotetaan 100 %:sti eikä juurikaan kysellä perään mutta toisaalta olisihan se ehkä kiva jos esimiehet joskus kysyisivät että mitä kuuluu...mutta siis enemmän kuitenkin positiivisesti ja luottamuksena ajattelen tämän. Esimiehet ovat kuitenkin aina tavoitettavissa kun minulla on asiaa.”

7 Haastatteluiden taustamuuttujat ja tulokset

Haastattelut toteutettiin helmi-maaliskuussa 2022. Haastatteluihin osallistui henkilöitä pienestä (alle 5 henkilöä), keskisuuresta (alle 50 henkilöä) sekä suuresta (yli 250 henkilöä)

työllistävästä tilitoimistosta. Haastatteluita tehtiin yhteensä kuusi kappaletta, joiden vastaukset käsitellään nimettöminä. Pienestä tilitoimistosta on kaksi omistajan asemassa olevaa henkilöä haastatteluissa. Keskisuuresta ja suuresta tilitoimistosta on sekä esihenkilön että työntekijän asemassa olevat henkilöt haastatteluissa. Tähän päädyttiin sen vuoksi, että haastatteluihin saadaan eri asemassa olevien henkilöiden näkökulmaa. Tässä kappaleessa keskitytään haastatteluista saatuihin tuloksiin ja miten erikokoisissa tilitoimistoissa on koettu työnmuutokset koronapandemian myötä.

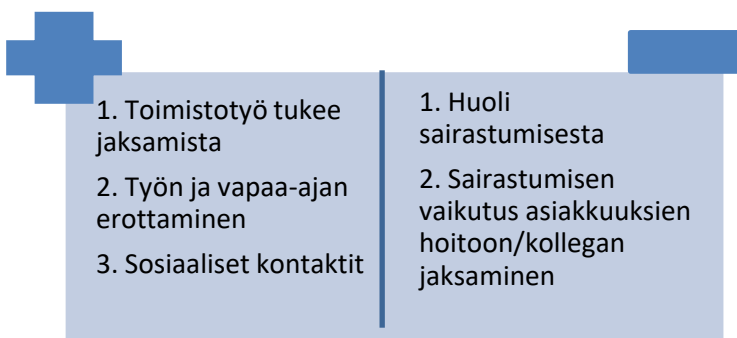
Pienessä tilitoimistossa koronapandemian myötä ei ole haastattelutuloksien perusteella tapahtunut juurikaan muutoksia. Työskentelytavat ovat pysyneet lähes samanlaisina henkilöstön työskennellessä toimistolta ennen ja jälkeen koronapandemian. Mahdollisuus periaatteessa etätöihin olisi järjestelmien ja työvälineiden kannalta, mutta toimistotyö on koettu mieluisammaksi. Koronapandemian alkuaikana oli pieni huoli siitä, mikä tauti on ja miten se tulee vaikuttamaan henkilöstöön sekä asiakkaisiin. Pahimpina korona-aikoina asiakkaita ei käynyt paljon toimistolla, mutta muina aikoina on normaaliin tapaan toimittu ja asiakkaat ovat käyneet toimistolla ja on päästy keskustelemaan kuulumisista. Turvallisuudesta on pidetty huolellisesti huolta ja niin desinfiointiainetta kuin kasvosuojia on ollut saatavilla.

Maailmantilanteesta huolimatta koetaan, että koronapandemian myötä työvire on pysynyt hyvänä. Sen uskotaan johtuvan siitä, että on voinut käydä toimistolla ja jakaa arkea kollegan kanssa. Myös sopivan pituisen työmatkan koetaan ylläpitävän hyvinvointia. Työmatkan aikana mielen saa rauhoittumaan ja koetaan, että työajan sekä vapaa-ajan erottaminen on helpompaa. Pahimpina korona-aikoina hieman huolestutti, kuinka selvittää, jos jompikumpi sairastuu pahemmin. Tällöin pienessä toimistossa töiden järjestely olisi haastavaa ja vaatisi toiselta omistajalta suurempaa panostusta. Kaiken kaikkiaan on selvitty loistavasti, eikä pahoja tilanteita ole tullut vastaan. Hyvä työyhteisö ja yhteishenki koetaan olevan olennaisen tärkeää jaksamisen ja hyvinvoivan työelämän kannalta.

Tulevaisuudessa pienessä tilitoimistossa on tahto tehdä töitä toimistolta. Nähdään kuitenkin varsinkin nuoremman henkilön näkökulmasta mahdollisuutena myös se, että joskus tekisi töitä hybridimallin mukaan, mutta siitä huolimatta toive olisi tehdä toimistolta töitä. On

kuitenkin huomattu, että esimerkiksi ikä saattaa vaikuttaa siihen, miten paljon etätyötä halutaan tehdä. On pohdittu myös tilitoimiston tulevaisuutta ja sitä, mikäli tulisi uusi työntekijä, toivottaisiin hänen tekevän ainakin osittain toimistolta töitä. Tämä muun muassa siitä syystä, että on helpompi jakaa asioita ja myös asiakkaat kaipaavat fyysisiä kohtaamisia. Alla olevassa kuviossa on kuvattu, mitkä asiat koetaan haastattelutuloksien perusteella hyvinä ja huonoina asioina työskentelyn suhteen pienessä tilitoimistossa.

Kuvio 8 Pienen tilitoimiston omistajien näkökulma hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa



Tutkitaan seuraavaksi keskiarvoissa tilitoimistossa työskentelevän esihenkilön haastattelutuloksia, joiden mukaan esihenkilön työssä etätyöt olivat jo osa arkea ennen koronapandemiaa. Koronapandemia ei näin ollen ole vaikuttanut juurikaan työskentelytapoihin. Koronan myötä etätöitä on tehty hieman enemmän, jolla on ollut sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia esimerkiksi avokonttorissa työrauhan saaminen on ollut haastavaa. Etätöiden myötä työrauha on parantunut, jolloin siitä on ollut apua tarkan työn tekemiseen ja keskittymiseen. Toisaalta taas haasteena on ollut työpäivien venyminen ja myös vähäisemmät tauot. Esihenkilötyössä pikaviestittely on lisääntynyt huomattavasti ja puhelin soi paljon, minkä vuoksi työnteko on katkonaista.

Esihenkilön näkökulmasta hyvinvointia on lisännyt etätöissä ollessaan työmatkoihin kulumaton aika. Sen ajan on voinut käyttää työn tekemiseen, jolloin on saanut paremmin asioita aikaiseksi. Hyvinvoinnin kannalta haasteellista on ollut vähäisempi liikunta ja huonompi ergonomia. Etätöissä on omalla toiminnalla yritetty kiinnittää huomiota hyvinvointiin, esimerkiksi työtä on pyritty tauottamaan ja käyty ulkoilemassa kesken

työpäivän. Etätöissä ollessa koetaan haasteena se, että töihin helposti uppoutuu ja tämän vuoksi jää herkästi tietokoneelle tekemään töitä. Toimistolla sosiaalisemmassa ympäristössä yhteiset kahvitauot helpottavat työn tauottamista. Myös ajankäytönhallinnan koetaan olevan helpompaa toimistolla. Kotona ollessaan koneelle on helpompi palata aina uudestaan, jolloin työpäivät helpommin venyvät ja palautumiselle jää vähemmän aikaa.

Esihenkilön näkökulmasta hyvinvointiin on vaikuttanut myös vähäisemmät fyysiset kontaktit. Jos tiimissä on useammalta eri paikkakunnalta henkilöitä, ei koronan myötä ole päässyt toimistoille käymään ja kokee sen vaikuttavan työhyvinvointiin. Haastattelun perusteella esihenkilö kokee, että työnjohdollisiin asioihin on täytynyt etätöiden myötä kiinnittää enemmän huomiota, kuten myös salassapitoasioihin. Kaikesta huolimatta haastattelun perusteella kokee, että etätöet ovat sujuneet hyvin ja työtyytyväisyys on kasvanut. Etätöissä työhyvinvoinnillisiin asioihin on kiinnitettävä erityisesti huomiota.

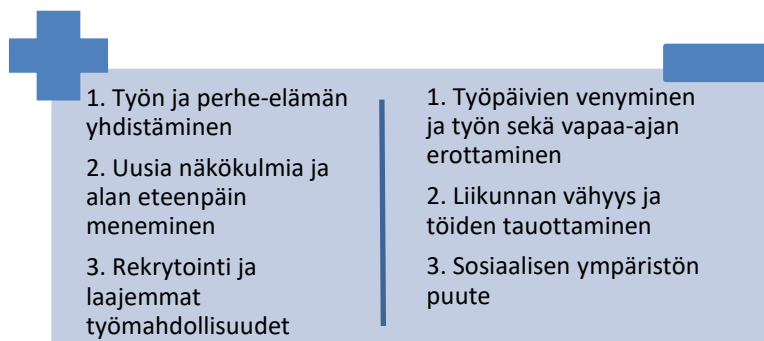
Esihenkilön näkökulmasta koko toimialalla on nähtävissä etätöiden osuuden kasvaminen ja ihmiset haluavat työskennellä etänä. Toimialalla on myös jo jonkin aikaa ollut nähtävissä rekrytoinnin haastavuus. Kokeneita ihmisiä on ollut vaikea löytää, mutta etätöet ovat tuonut uusia mahdollisuuksia myös rekrytoinnin näkökulmasta. Koetaan, että muutos on ollut hyvä työntekijöidenkin näkökulmasta. Työntekijöillä on etätöimahdollisuuksien vuoksi laajemmat työmahdollisuudet ja ala tulee kokemaan muutosta sitä myötä.

Etätöihin siirtyminen ei esihenkilön näkökulmasta tuonut suurta muutosta työskentelytapoihin. Jo vuosien ajan oli tehty paljon työtä sähköisen taloushallinnon eteen, joten koronapandemia ei itsessään tuonut muutoksia. Etätöiden myötä suurimmat muutokset onkin tapahtunut viestinnän, vuorovaikutuksen ja tietoturvaan liittyvien asioiden pohdinnassa ja toteutuksessa. Esimerkiksi pilvipalvelut ja selainpohjaiset ohjelmistot ovat heillä olleet jo arkipäivää, joten niihinkään liittyviä muutoksia ei ole ollut tarvetta tehdä. Oma työtä pohdittaessa esihenkilön näkökulmasta edelleen perusarvot, kuten arvostus ja kunnioitus ovat tärkeitä tulevaisuudessakin. Johtaminen on muuttunut ja etenkin etäjohtaminen tulee korostumaan tulevaisuudessa. Etäjohtamisen tarpeisiin tulisi osata mukautua. Myös ihmisten hyvinvoinnista on entistä tärkeämpää pitää huolta etätöiden myötä. Etätöet haastaa huomion kiinnittämisen työntekijän hyvinvointiin, kun ei olla

fyysisesti samassa paikassa. Tällöin täytyy pyrkiä kiinnittämään entistä tarkemmin huomiota pieniin asioihin. Myös esimerkiksi palautteenantoon on kiinnitettävä enemmän huomiota, kun palautteenantoa toimiston käytävillä ei enää tapahdu niin paljoa.

Kokonaisuudessaan koronapandemian tuomista muutoksista on selvitty hyvin. Koetaan hyvänä asiana, että työ ei ole enää paikkaan tai aikaan sidottua. Huolettaa, minkälaisia mielenterveydellisiä ja jaksamiseen liittyviä asioita saattaa tulla vuosien päästä esille. Kokonaisuudessaan koetaan, että tilitoimistoalalla työmäärä on lisääntynyt koronan myötä. Toimiala on muuttunut koronan myötä, mutta koetaan muutosten olleen pääsääntöisesti hyviä. Ala on ollut hyvin perinteinen, joten monissa kohdissa on jouduttu miettimään asioita uusista näkökulmista niin työntekemiseen, johtamiseen kuin asiakaspalveluunkin liittyvissä asioissa. Tämä on vienyt alaa eteenpäin, vaikka syy etätöihin siirtymiseen onkin ollut kurja, on lopputulos ollut hyvä ja eteenpäin vievä. Alla olevassa kuviossa on kuvattuna keskiuudessa tilitoimistossa toimivan esihenkilön asemassa olevan ajatukset hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa.

Kuvio 9 Keskiuuden tilitoimiston esihenkilön näkökulma hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa

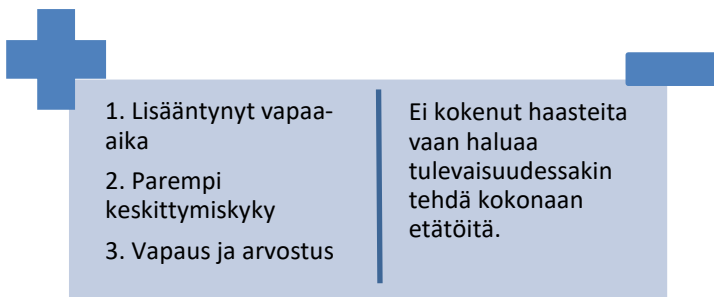


Tutkitaan seuraavaksi keskiuuden tilitoimistossa työskentelevän työntekijän haastattelutuloksia. Työntekijä työskentelee tällä hetkellä toimistolta käsin, mutta siirtyi osittain etätöihin koronan alettua. Työntekijällä on tälläkin hetkellä mahdollisuus tehdä etätöitä kokonaan, mutta koska työskenteli jo pitkän aikaa kokonaan etätöissä, on hän halunnut nyt käydä toimistolla. Etätöissä hän huomasi hyvinvointia lisäävän muun muassa rauhallisemmat aamut, kun työmatka jäi pois. Muutenkaan hän ei kokenut etätöissä olleen

haasteita. Etätöiden myötä tulleet taukojummat ja kiireettömien aamujen vuoksi pidemmät yöunet tuntuivat lisänneet hyvinvointia ja parantaneet myös keskittymiskykyä. Kaiken kaikkiaan työntekijä koki, että etätyö sopii hänelle oikein hyvin eikä hän ole kokenut sitä millään tavalla haastavana.

Pohtiessaan koronan ja etätöiden vaikutusta omaan elämäänsä ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiinsa, hän ei nähnyt mitään muutosta aikaisempaan. Hyvinvointi on ollut hyvä ja korona ei ole rajoittanut työntekoa. Sen sijaan vapaa-aikaa korona on rajoittanut, mikä on toki harmittanut. Tulevaisuuden työelämän työntekijä näkee valoisana ja työskentelytavat säilyvät. Hän koki, että hybridimalli voisi olla ihan hyvä, mutta etätyö sopii kuitenkin hänelle parhaiten ja hän suunnittelee siirtyvänsä jossain vaiheessa takaisin kokonaan etätöihin. Etenkin etätyössä välittyvä vapaus ja arvostus oli hänelle tärkeitä asioita. Työntekijä myös koki, ettei etätyö ole haitannut yhteisöllisyyttä, kun muun muassa teams toimii hyvin vuorovaikutuksen välineenä. Alla olevassa kuviossa on kuvattuna työntekijän asemassa olevan mielteet hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa.

Kuvio 10 Keskisuuren tilitoimiston työntekijän näkökulma hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa



Tutkitaan seuraavaksi suuressa tilitoimistossa työskentelevän esihenkilön ja työntekijän haastattelutuloksia. Suuressa tilitoimistossa koronapandemia on muuttanut työskentelytapoja melko paljon, mutta asioissa nähtiin kuitenkin enemmän positiivisia asioita kuin negatiivisia. Sekä esihenkilön, että työntekijän kohdalla etätöitä ei ollut tehty ennen korona-aikaa, mutta koronan tullessa etätöihin siirryttiin nopealla aikataululla. Esihenkilön näkökulmasta työskentelytavat ovat muuttuneet sirpaleisemmaksi. Työpäivän aikana saattaa tehdä välillä omia asioita ja töitä jatkaa taas illemmalla uudestaan. Asialla on

ollut sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Toisaalta arkea on helpompi suunnitella ja organisoida perhe-elämän näkökulmasta. Toisaalta taas töistä irtautuminen ja työn sekä vapaa-ajan erottaminen toisistaan on haastavampaa. Työn ja vapaa-ajan erottamisen haastavuuteen on vaikuttanut myös koronan, ja etätöiden myötä tullut suurempi olettaus tavoitettavissa olemisesta. Koska ihmiset tekevät nykyään hieman eri aikoina työtä, saatetaan esihenkilön olettaa olevan tavoitettavissa myös ilta-aikaan. Tämä saattaa haastaa esihenkilöiden työhyvinvointia. Esihenkilötyössä työtä ja vapaa-aikaa joutuu koronan ja etätöiden myötä tiedostavammin erottamaan toisistaan. Tähän hyvä tapa on esimerkiksi tauoilla olla kokonaan poissa tietokoneen ja puhelimen äärestä, jolloin varmistaa itsellensä pieniä palautumishetkiä työpäivän aikana. On myös pyritty tekemään jotain fyysistä, joka katkaisee istumista työpäivän aikana. Korona-aika on opettanut myös itsestään paljon ja on huomattu, kuinka tärkeää on osata rajata työtä ja vapaa-aikaa, jotta työhyvinvointi ja työviire pysyy hyvänä.

Esihenkilön näkökulmasta myös huomattavissa on ollut koronan ja etätöiden vaikutus työntekijöihin. Osa on sopeutunut etätöihin hyvin ja nauttii siitä, kun osalle taas sopeutuminen on ollut haastavampaa. Esihenkilön näkökulmasta haastavaa on aktivoida työntekijää osallistumaan aktiivisemmin etäkahvitteluihin tai palavereihin, koska ketään ei pysty pakottamaan. Työntekijän näkökulmasta vaatii myös omaa aktiivisuutta, jotta pitää esimerkiksi etäpalavereissa videota ja mikrofonia päällä sekä ilmaisee kuuntelua ja mielipiteitä taputus tai muilla vastaavilla reaktioilla. On myös huomattu, että ilman videoyhteyttä asioiden ymmärtäminen ja tulkinta aiheuttavat haasteita enemmän.

Tulevaisuudessa nähdään, että etätyöt ovat osa arkea. Toimialalla on nähtävissä työvoimapula ja etätyöstä ollaan kovasti kiinnostuneita. Esihenkilön näkökulmasta hybridimalli voisi olla paras ratkaisu. Tämä muun muassa siitä syystä, että etätyön nähdään toisaalta lisäävän hyvinvointia, mutta toisaalta taas vähäisten sosiaalisten kontaktien huonontavan työhyvinvointia. Hybridityössä pystyttäisiin hyödyntämään molempien mallien parhaita puolia. Asiakaspalvelun tai myynnin näkökulmasta etätyön ei nähdä vaikuttavan juurikaan työhön. Asiakkaat ovat tottuneet etäyhteyksiin eivätkä erityisemmin kysele tai kaipaakaan fyysisiä tapaamisia.

Pidemmällä aikajänteellä ajateltuna etätyön vaikutus hyvinvointiin herättää pohdintaa. Lyhyemmällä aikavälillä suurta vaikutusta esimerkiksi mielenterveyteen ei vielä ole selkeästi nähtävissä. Koronan myötä monilla eri aloillakin olevat henkilöt ovat alkaneet käyttämään esimerkiksi kauppakassipalveluita ja vähentäneet sosiaalisia kontakteja. Myös etätöissä kotivaatteissa työskentely on yleistä. Mikäli etätyöt jatkuvat pitkään huolta aiheuttaa, mitkä vaikutukset viiden tai kymmenen vuoden päästä mahdollisesti on. Ihmisten olisi kuitenkin hyvä saada jonkin verran sosiaalisia kontakteja ja pieni ehostautuminen tai hygieniasta huolehtiminen on tärkeää mielen hyvinvoinnin kannalta. Myös etätiimien toimivuus voi olla haasteena tulevaisuudessa. Fyysisesti pääsee paremmin tutustumaan erilaisiin persooniin. Etänä voi olla haastavampaa ymmärtää toista ihmistä ja tutustuminen voi jäädä heikommalle tasolle. Tämä voi aiheuttaa haasteita työyhteisön johtamiselle ja koko työyhteisön ilmapiirille. Alla olevassa kuviossa on kuvattuna suuressa tilitoimistossa työskentelevän esihenkilön asemassa olevan henkilön hyvät ja huonot puolet työskentelytavoissa haastattelutuloksien perusteella.

Kuvio 11 Suuren tilitoimiston esihenkilön näkemys hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa

<ul style="list-style-type: none"> 1. Työn ja perhe-elämän yhdistäminen 2. Työn joustavuus ja vapaus 3. Toimivat työvälineet ja etätyön helpous 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Työn sirpaloituminen ja työstä palautumisen haasteet 2. Työn ja vapaa-ajan erottaminen sekä työn rajaaminen 3. Erilaisista työntekijöistä huolehtimisen haastavuus ja etätyön pitkäaikaisvaikutukset hyvinvointiin
--	---

Haastattelun perusteella suuressa tilitoimistossa työskentelevä työntekijä ei ollut tehnyt etätöitä ennen koronan alkamista ja siirtyi nopealla aikataululla etätöihin kokonaan. Hän on myös koko korona-ajan työskennellyt pääsääntöisesti etänä, vain yksittäisiä toimistopäiviä lukuun ottamatta. Ennen korona-aikaa hän koki, että ei haluaisi tehdä etätöitä, mutta etätöihin siirtymisen jälkeen onkin kokenut etätyön itselle mieluisaksi. Työssä kaikki toimii sähköisesti ja työvälineet ovat toimineet kotoa käsin hyvin, joten mitään ongelmaa ei ole ollut. Myöskään asiakkaisiin etätöihin siirtyminen ei ole vaikuttanut. Asiakkaat ovat

tottuneet toimimaan aineiston sähköisesti ja etänä, jolloin työskentelypaikka ei ole aiheuttanut keskustelua. Vaikka koronan myötä koetaan, että muutoksia on tapahtunut paljon, on työyhteisö sopeutunut kaiken kaikkiaan muutoksiin hyvin. Myös työnantaja on hyvin tukenut niin fyysistä kuin henkistäkin hyvinvointia. Ergonomiaan ja työvälineisiin on panostettu, mutta myös mielen hyvinvointiin on kiinnitetty erityistä huomiota ja tarjottu helposti saatavilla olevaa apua kaikille työntekijöille. Koetaan, että isolla organisaatiolla on mahdollista tarjota monipuolisia etuja ja tukea. Työntekijän näkökulmasta etätyöt ovat lisänneet hyvinvointia. Töitä on pystynyt tehdä kotoa käsin intensiivisemmin ja työtehtäviin keskittyminen on helpottanut huomattavasti, koska keskeytyksiä ei tule samalla tavalla kuin toimistolla avokonttorissa. On myös huomattu, että arjen rytmiin on tullut hieman muutosta. Etätyöt ja sitä kautta työmatkan kulumattoman ajan vuoksi, on pystynyt aloittamaan työt aikaisemmin. Tämä on aiheuttanut sen, että arki-iltoihin on jäänyt enemmän vapaa-aikaa. Aamuiksi ei myöskään ole tarvinnut laittaa herätyskelloa soimaan, kun on voinut herätä vapaammin ja aloittaa työt rauhassa. Tämä on vaikuttanut elämään helpottavalla tavalla ja lisännyt vapautuneisuuden tunnetta. Myöskään autolla ei tarvitse ajaa työmatkoja, joka on ollut mieluinen muutos. Vapaampi työn suunnittelu on myös mahdollistanut sen, että arjen suunnittelu on helpompaa ja työn sekä perhe-elämän yhdistäminen yksinkertaisempaa. Päivällä voi pitää pidemmän lounastauon ja hoitaa asioita, jolloin kaikki asiat eivät jää työpäivän jälkeiseen aikaan tai vapaapäiville.

Koronapandemia on opettanut, että vaikka on sosiaalinen, niin on nauttinut yksinäisyydestä. Työskentelytavat ovat rauhoittuneet valtavasti. Kaiken kaikkiaan töistä ja elämästä on koronan tuomista muutoksista huolimatta selvinnyt hyvin. Työntekijän näkökulmasta etätyöt ovat tuoneet haasteet fyysiselle hyvinvoinnille. Etätöissä liikkuminen työpäivän aikana on vähäisempää ja helpommin jämähtää tekemään töitä. Etätyöt nähdään myös hieman yksinäisempänä kuin sosiaalisuus jää vähemmälle. Muita haasteita ei juurikaan koeta. Fyysiseen hyvinvointiin on pyritty omalla toiminnalla ja työnantajan tuella kiinnittämään huomiota. Työnantaja on mahdollistanut sähköpöydän ja satulantuolin hankkimisen, jolloin ergonomia on ollut hyvä. Taukojumppasovellus on otettu käyttöön ja kannustettu liikkumiseen. Myös oman aktiivisuuden nähdään olevan olennaisena osana. Itse on muistutettava itseään oma-aloitteisuuteen ja käsipainot on nostettu esille, jotta pieni

taukojumppa olisi helpompi aloittaa. Ei pidetä huonona, vaikka esihenkilöt välillä muistuttelisivat työn tauottamisesta.

Kuten esihenkilön, myös työntekijän näkökulmasta on huomattu, että työskentelytavat ovat muuttuneet koronapandemian myötä. Nuoremmat työntekijät ovat heillä työskennelleet mieluummin toimistolta. Osa on selkeästi tehnyt mielellään kokonaan etätöitä, osa taas työskennellyt koko ajan enemmän ja vähemmän hybridimallin mukaan. Koetaan, että pitkään jatkuneen korona-ajan myötä jokainen on löytänyt oman paikkansa ja itselle mieluisen työskentelytavan. Mitään alakuloisuutta ei ole ollut havaittavissa, vaikka toki varsinkin koronan alkuaikoina hieman huolestutti, miten tauti tulee vaikuttamaan esimerkiksi omiin läheisiin. Hyvä tiimi on koko ajan antanut voimavaroja. Teamsin käyttö on koronan myötä tullut osaksi arkea ja olisi erikoista ajatella arkea ilman Teamsia.

Työntekijän näkökulmasta pohdittaessa tulevaisuutta toimialalla, nähdään hybridityön lisääntyvän. Hybridissä jokainen saa valita itselleen sopivan työskentelytavan. Kuitenkin oli tunne siitä, että kesää kohden ja koronan helpottaessa saattaa tulla jopa ryntäys toimistolle. Ihmiset ovat kuitenkin kaivanneet myös fyysisiä kohtaamisia, joten on suuri halu nähdä työkaverit myös fyysisesti. Myös vuodenajat saattavat tulevaisuudessa vaikuttaa työskentelytapoihin. Pimeinä aikoina saatetaan kotona viihtyä enemmän kuin taas kesäaikana toimistolla. Työntekijä kokee myös, että hän itse haluaisi tehdä pääsääntöisesti etänä töitä tulevaisuudessakin, mutta toimistollakin olisi mukava käydä satunnaisesti esimerkiksi kerran viikossa.

Työntekijän näkökulmasta toimiala on kokenut muutoksia, mutta ne ovat olleet hyväksi. Tulevaisuuden työelämän kannalta arvostetaan perinteisiä arvoja, kuten toisen työn arvostaminen, työn merkityksellisyys, työkavereiden sekä esihenkilön kunnioitus sekä hyvää työyhteisöä. Myös etätöiden vapautta ja sitä kautta välittyvää luottamusta ja arvostusta arvostetaan kovasti. Toimistossa työskennellessä herkemmin kokee olevansa valvovan silmän alla, kun taas etätöissä luottamuksen kokee selkeämmin ja haluaa myös antaa itsestään hieman enemmän. Tulevaisuudessa toivotaan etätöiden olevan osa arkea, koska se mahdollistaa oman työn organisointia haluamallaan tavalla. Kaiken kaikkiaan toimialan tulevaisuus nähdään hyvänä. Alla olevassa kuviossa on kuvattuna suuressa tilitoimistossa

työskentelevän työntekijän asemassa olevan henkilön hyvät ja huonot puolet työskentelytavoissa haastattelutuloksien perusteella.

Kuvio 12 Suuren tilitoimiston työntekijän näkemys hyvistä ja huonoista puolista työskentelytavoissa

<ol style="list-style-type: none"> 1. Työn ja perhe-elämän yhdistäminen 2. Työn joustavuus ja vapaus sekä luottamuksen ja arvostuksen tunne 3. Toimivat työvälineet ja etätöiden helppous ja keskittymisrauha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksinäisyys ja vähäisemmät sosiaaliset kontaktit 2. Liikunnan vähentyminen 3. Työn tauottamisen haasteet
--	---

8 Pohdinta

Tilitoimistoalan työnmurros on pitkällä ja digitaalisuus taloushallinnon työtehtävissä on lisääntynyt entisestään. Koronapandemian tuomat muutokset työntekemiseen ovat vaikuttaneet omalta osaltaan siihen, miten tulevaisuudessa halutaan työskennellä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, millaisena työ koetaan etätöissä verrattuna toimistossa työskentelyyn. Suurimmat syyt, miksi etätöistä pidetään verrattuna toimistolla työskentelyyn, ovat vapaa-ajan lisääntyminen sekä työtehon paraneminen. Nämä tulokset olivat odotettavissa, koska kukaan harvemmin kokee vapaa-aikaa olevan liikaa ja etätöiden myötä vapaa-aika on lisääntynyt, koska aikaa ei mene työmatkoihin. Työteho parantuu, kun turha meteli ja häiriötekijät poistetaan työnsuorituspaikalta. Rauhallinen kotiympäristö auttaa keskittymään paremmin, eikä keskeytyksiä tule sillä, että joku tulee kyselemään jotakin.

Tutkimustuloksien mukaan suurin osa kokee ohjelmistojen käytön sujuvan etätöissä, mikä on erittäin tärkeää työn suorittamisen kannalta, koska nykyään työ tehdään tietokoneilla ja eri ohjelmistoilla. Ohjelmistojen sujuva käyttö auttaa työntekijää työskentelemään omatoimisesti, jolloin etätyöskentely ei haittaa työn tekoa. Monet kokivat myös onnistuvansa etätöissä paremmin aikatauluttamaan työtehtävänsä. Tulos voi olla

selitettävissä rauhallisella työympäristöllä, mutta valitettavasti myös sillä, että etätöissä ei pidetä taukoja, vaan töitä tehdään keskeyttämättä. Jos syy on ensin mainittu, niin tämä on hieno asia, jos puolestaan jälkimmäinen, niin tähän kannattaa kiinnittää huomiota ja mahdollisesti esihenkilön asemassa olevan puututtava.

Tutkimustuloksien perusteella huonoina puolina etätyöskentelyssä koetaan yksinäisyys ja yhteisöllisyyden puute. Etätyöskentely on vähentänyt fyysisiä sosiaalisia tilanteita, mikä johtaa siihen, että monet kokevat yksinäisyyttä ja ikävöivät yhteisiä tapahtumia. Tuloksien perusteella työskentelytavoissa huonompina koettiin etätöissä myös asiakaspalvelu, ergonomia ja osa työajan käyttämisestä itseopiskeluun. Asiakaspalvelu on helpompaa toteuttaa läsnäollessa, jolloin myös eleet ja ilmeet kertovat paljon. Asiakaspalvelu koetaan huonona sen vuoksi, että asiakkaille soitetaan puhelimella, jolloin ei saada kuvayhteyttä eikä voida näyttää esimerkein, jos soitto koskee jotain tiettyä tositetta tai kirjausta. Asiayhteys ei ole niin helposti kerrottavissa puhelimen välityksellä. Huono ergonomia etätöissä ei tullut yllätyksenä tuloksissa, koska monet eivät pysty panostamaan kotona samanlaiseen ergonomiaan kuin toimistolla työskennellessä. Tilitoimistoalalla jatkuva opiskelu ja uusien lakien ja asetusten mukana pystyminen vaatii paljon. Tuloksien perusteella koettiin, ettei etätöissä ole niin paljon aikaa itseopiskeluun, mikä on huolestuttavaa. Tästä voisi päätellä, että työyhteisöissä ei mahdollista osallistua kursseille tai siihen ei ole varattu aikaa vaan tehdään ainoastaan varsinaisia töitä. Monet toimijat tarjoavat verkkokursseja, joihin voi osallistua. Toki pitää huomioida, ettei kaikille sovi verkkokurssit vaan oppiakseen tarvitsevat luokahuoneen ja mahdollisuuden kysyä kysymyksiä vapaasti.

Haastattelutuloksien perusteella etätyötä ja toimistotyötä vertailtaessa työskentely koettiin hyvin eri tavalla ja siihen tuntui vaikuttavan etenkin ihmisen persoonallisuus. Mitä sosiaalisempi persoona, sitä enemmän kaipasi sosiaalista vuorovaikutusta muiden välillä, joka monesti näkyi suurempana tahtona työskennellä toimistolta. Myös sosiaalisen ympäristön koettiin kannustavan työn tauottamiseen. Etätyö koettiin etenkin työntekijöiden keskuudessa keskittymistä parantavana ja vapaampana sekä luottamusta ja arvostusta lisäävänä. Puolestaan esihenkilöiden näkökulmasta etätyö koettiin muun elämän organisointia helpottavana, mutta toisaalta keskeytyksiä entisestään lisäävänä. Sähköiset viestintäkanavat ovat pakottaneet esihenkilöt vastaamaan niin sähköposteihin, Teams-

pikaviestihin kuin jatkuviin puhelinsoittoihin. Tällöin haasteena on ollut löytää rauhallista hetkeä keskittymistä vaativiin töihin. Toisaalta myös toimistolla työskennellessään esihenkilö on samassa tilanteessa, mutta osa kontakteista tulee fyysisistä kohtaamisista toimistolla.

Oli mielenkiintoista nähdä, että taustamuuttujina kysytyjen iän ja maakunnan ei nähty vaikuttavan vastauksiin. Myöskään asemalla tilitoimistossa ei koettu olevan vaikutusta työskentelytapaan. Sen sijaan asemalla huomattiin olevan vaikutusta hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Siinä missä työntekijät kokivat työn rauhoittuneen ja keskittymisen parantuneen, esihenkilöt kokivat työn sirpaloituneen ja työpäivien venymisen olevan yleistä. Myös työn ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan koettiin haastavana. Puolestaan asemasta riippumatta työn tauottaminen koettiin haastavana ja liikunnan huomattiin vähentyneen. Kuitenkin asiaan oli selkeästi kiinnitetty huomiota ja erilaisia toimenpiteitä pyritty tekemään, jotta hyvinvointia saataisiin lisättyä. Kaiken kaikkiaan haastattelujen perusteella vaikutti, että korona-ajasta on selvitty hyvin ja koronan myötä työt toimialalla ovat lisääntyneet.

Haastattelutuloksien perusteella nousi esiin, että hyvän työyhteisön merkitys hyvinvoinnille on suuri. Jokaisessa työpaikassa työ ja työympäristö koettiin eri tavalla ja erilaiset ihmiset kaipasivat selkeästi hieman eri asioita hyvältä työympäristöltä. Pienessä toimistossa fyysinen läsnäolo ja asioiden jakaminen korostuivat entisestään. Puolestaan isommassa myös etänä toimiva vuorovaikutus koettiin toimivaksi. Näin ollen voidaan päätellä, että mitä suurempi työyhteisö, sitä enemmän erilaisia ihmisiä ja erilaisia toiveita työskentelytavoille. Näin ollen isossakin työyhteisössä jokainen löytää oman paikkansa ja itselle sopivan työskentelytavan. Puolestaan pienemmässä työyhteisössä työyhteisön kulttuuri muokkaantuu vahvemmin sen ihmisten perusteella ja työyhteisöön muodostuu yksi yhtenäisempi työskentelytapa. Kaikissa vaihtoehdoissa on kuitenkin enemmän positiivisia kuin negatiivisia asioita ja tärkeimmäksi asiaksi nouseekin se, miten työyhteisö tai organisaatio tunnistaa oman työyhteisön haasteita ja uskaltaa lähteä niitä ratkaisemaan avoimella näkökulmalla.

Tuloksien perusteella tuntuu olevan kärkäs kahtiajako; toiset tykkäävät etätöistä ja toiset eivät. Tutkimustuloksien mukaan suurin osa haluaa tulevaisuudessa tehdä töitä etänä tai hybridinä, joten voidaan todeta, että etätöet ovat tulleet jäädäkseen tilitoimistoalalle. Koronapandemian pidentyessä saatiin tilitoimiston työntekijät huomaamaan

etätyöskentelyn hyvät puolet, minkä vuoksi etätöihin suhtaudutaan myönteisesti tulevaisuuden osalta. Voisi todeta, että pitkittyneenä ajanjaksona etätöiden muutosvastarinta on saatu muutettua puoltamaan etätöitä. Tämä johtuu siitä, että toimintatapaan on totuttu pitkällä aikavälillä eikä se enää tunnu haastavalta tai kaukaiselta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tutkia, millaisena etäjohtaminen on koettu ja toteutunut etätöiden myötä. Koronapandemian myötä monet esihenkilöt joutuivat uuden tilanteen eteen ja tämän myötä muuttamaan toimintatapojaan kohti etäjohtamista. Esihenkilön tärkeänä tehtävänä on olla tiiminsä tukena. Tutkimuksen mukaan esihenkilö koettiin etätöistä huolimatta helposti lähestyttävänä, kuuntelevaisena ja kannustavana tekijänä hyvän ilmapiirin luomisessa, mikä osaltaan kertoo siitä, että esihenkilöt ovat onnistuneet etäjohtamisessa. On positiivista kuulla, että esihenkilöt ovat apuna ja tukena tiimilleen kaikesta huolimatta. Etäjohtamisen haasteena koettiin esihenkilön säännöllinen kysely kuulumisista, palautteenantaminen ja viestintä työyhteisön tavoitteista. Nämä haasteet ovatkin olennaisia etäjohtamisessa. Miten esihenkilö saa pidettyä tiiminsä tietoisena kaikista tarvittavasta tiedottamisesta ja miten varmistaa, että jokainen tiimin jäsen nämä sisäistävät. Esihenkilön tulisi antaa aikaa tiimilleen ja muistaa kysellä kaikkien kuulumisia, koska fyysistä läsnäoloa ei ole. Tämä vaatii esihenkilöltä oma-aloitteisuutta ja järjestelmällisyyttä, jotta hän pystyy järjestää aikaa tiimilleen. Esihenkilön tärkein tehtävä on olla työyhteisössä tiimiään varten ja jakaa tietoa niin avoimesti kuin vain pystyy.

Haastattelutuloksien perusteella etäjohtaminen on koettu haastavana ja selkeästi on nähty muutostarve vanhaan tuttuun johtamistapaan verrattuna. Tulevaisuudessa johtamisessa tulee entisestään korostumaan taito kuunnella ja kohdata työntekijöitä sekä tunnistaa pienistä signaaleista asioita. Etäjohtamisessa koetaan kuitenkin, että on kehitytty nopeasti. Viestintä ja vuorovaikutus korostuu entisestään. Myös tulevaisuuden muutostarpeita etäjohtamiseen liittyen on tunnistettu ja asiaa on myös tutkittu laajasti. Organisaatiot ovat tunnistaneet selkeästi tarpeen kehittää etäjohtamista ja panostavat siihen.

Opinnäytetyön kolmantena tavoitteena oli tutkia, millaisena tilitoimistoissa koetaan tulevaisuuden työskentelytavat. Tutkimuskyselyn ja haastatteluiden perusteella ainakin etä- ja hybridimalli tulevat jäämään tilitoimistoalalle. Mielenkiintoista on nähdä, kuinka yleistä

kokonaan etänä työskentely tulee olemaan tulevaisuudessa ja miten se vaikuttaa esimerkiksi toimistotiloihin. Pienenevätkö toimistotilat vai luovutaanko niistä kenties kokonaan? Mielenkiintoista on myös nähdä, miten itseohjautuminen järjestyy, koska hybridi- ja etätyömallissa työntekijöille annetaan enemmän vapautta päättää omien töiden järjestämisestä, ja siitä missä ja milloin töitä tekevät. Haastattelutuloksien perusteella toimiala on selvinnyt hyvin, mutta tulevaisuuden kannalta nähtiin niin positiivisia muutoksia kuin hieman huolta aiheuttavia osa-alueita. Lisääntyneen työvoimatarpeen myötä toimialalla tuntuu olevan työvoimapula osaavista ja kokeneista työntekijöistä. Toimialan muutosten ja etätöiden lisääntymisen myötä laajemmat rekrytointimahdollisuudet tuovat enemmän mahdollisuuksia niin työntekijöille kuin työnantajillekin. Tällä tavalla saadaan todennäköisesti monipuolisesti kasvatettua alalla osaamista. Kuitenkin tätä kautta ala tulee kohtaamaan haastetta hajautettujen tiimien toiminnassa ja johtamisessa. Toimialalla tulevaisuus tulee haastamaan uudenlaista johtamista sekä työyhteisön kehittämistä.

Tilitoimistoissa koettiin mahdollisena huolenaiheena tulevaisuudessa etätöihin siirtyneiden henkilöiden henkinen hyvinvointi. Fyysisestä hyvinvoinnista pystytään paremmin pitämään huolta tarjoamalla ergonomisia työvälineitä ja rakentamalla hyvää taukokulttuuria sekä kannustamalla fyysisestä hyvinvoinnista huolta pitämiselle. Henkisen hyvinvoinnin huomioiminen on haastavampaa. Etätyö aiheuttaa johtamiseen paljon uusia haasteita ja työntekijän henkisen hyvinvoinnin seuranta vaatii johtamisessa entistä tarkkaavaisempaa signaalien lukemista. Myös korona-ajan etätyön pitkäaikaisvaikutus henkiseen hyvinvointiin tulee esille vasta tulevaisuudessa. Yritysten kannattaisi panostaa jo ennaltaehkäisevästi erityisesti henkisestä hyvinvoinnista huolehtimiseen. Tätä voitaisi huomioida tarjoamalla itsensä johtamisen sekä aikatauluttamisen koulutusta työntekijöille. Arjessa voitaisi kannustaa aktiivisuuteen ja sosiaalisuuteen sähköisten työvälineiden avulla.

Tilitoimistossa koetaan tulevaisuuden työskentelytavat monella eri tavalla. Pääsääntöisesti koetaan, että töitä tullaan tekemään etänä. Hybridimalli nähdään selkeästi tulevaisuuden kannalta järkevimpänä toimintatapana. Joissain työyhteisöissä, etenkin pienemmissä tullaan varmasti työskentelemään tulevaisuudessa paljon toimistolta, mutta ymmärretään tarve tarjota myös etätyömahdollisuutta. Monissa suuremmissa toimistoissa on jo vuosia tehty töitä sähköisen taloushallinnon eteen, joten sähköisten välineiden myötä etätyöt saattavat

olla yleisempiä. Puolestaan pienemmissä tilitoimistoissa on vielä paljon paperiasiakkaita, osa asiakkaan tahdosta ja osa niin asiakkaan kuin työnantajankin tahdosta. Näin ollen silloin etätöiden tekeminen on haastavampaa ja todennäköisesti tullaan työskentelemään enemmän toimistolta. Yhtä oikeaa tapaa ei tilitoimistoalalla tule tulevaisuudessa olemaan, vaan jokainen yksilö, organisaatio, työyhteisö ja tiimi tulee löytämään työskentelytapansa. Ne, jotka pystyvät hyödyntämään parhaiten omia vahvuuksiaan ja pitämään huolta monipuolisesti henkilöstön hyvinvoinnista ja osaamisen kehittämisestä, tulevat menestymään myös tulevaisuudessa.

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hyvä tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävä, kun toimintatapa perustuu rehellisyyteen ja huolellisuuteen tutkimusprosessissa. Lisäksi tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat avoimia ja vastuullisia. Tutkimuksen toteutuksessa kunnioitetaan muiden tekemään työtä lisäämällä asianmukaiset lähdeviittaukset alkuperäiseen lähteeseen, johon tutkimuksessa viitataan. Tutkimus suunnitellaan, raportoidaan ja arkistoidaan asetettujen vaatimusten perusteella. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 6)

Opinnäytetyössä on pyritty noudattamaan näitä periaatteita alusta loppuun mahdollisimman tarkasti. Jokaiseen viittaukseen on tehty asianmukaiset lähdemerkinnät kunnioittamalla muiden tehtyä työtä. Kaikki aineisto on pidetty omalla c-asemalla, joita suojataan olemassa olevilla tietoturvaketeilla. Yhteiset tuotokset ja opinnäytetyön kannalta olennaiset aineistot on säilytetty jaetussa kansiossa, jonne vain tekijöillä on oikeus. Lisäksi aineistot on varmuudelta salasana suojattu, eikä salasana ole kuin tekijöiden tiedossa. Opinnäytetyön aikana aineistoista on tehty varmuuskopioinnit säännöllisin väliajoin koko prosessin aikana. Opinnäytetyö vaati tarkkavaisuutta tekijöiden taustan vuoksi, koska molemmilla on taustalla suuressa tilitoimistossa työskentely, jolloin kokemukset tulevat herkästi sen pohjalta. Tutkimusta tehdessä piti huolehtia siitä, ettei tuloksien tulkinnassa ja analysoinnissa pohjautu omiin kokemuksiin, vaan vastaajien antamiin tuloksiin.

Opinnäytetyön tutkimustulokset käsiteltiin nimettöminä siten, ettei niistä voi päätellä vastaajan henkilöllisyyttä. Kyselyn tutkimustulokset esitetään vastauksista saatujen keskiarvoisten arvojen perusteella. Taustamuuttujia kyselylomakkeessa on neljä, mutta

tuloksista ei voida päätellä kuka on vastannut mitään. Kyselylomakkeen vastaajien kesken arvottiin 50 euron lahjakortti, joka vaati yhteystietojen jättämistä vapaaehtoisesti. Tästä ilmoitettiin kyselyn yhteydessä ja tiedot tuhotaan opinnäytetyön arviointiin jättämisen jälkeen. Yhteystietoja ei käytetty muuhun tarkoitukseen, kun lahjakortin lähettämiseen arvonnassa voittaneelle. Haastatteluihin osallistuneita henkilöitä on tiedotettu opinnäytetyön tarkoituksesta sekä kerrottu, että haastatteluiden vastaukset käsitellään nimettöminä. Haastattelijoilta on saatu lupa tietojen käyttämiseen ennen haastattelun toteutusta ja haastattelun tulokset on vielä esitetty haastattelijoille ennen opinnäytetyön arviointiin jättämistä heidän hyväksyntänsä saamiseksi. Opinnäytetyön aineistoja säilytetään vuosi opinnäytetyön hyväksymispäivästä alkaen, paitsi arvontaan osallistuneiden yhteystiedot tuhotaan jo aiemmin.

Validiteetti tarkoittaa sitä, miten hyvin tutkimuksessa on käytetty mittaus- ja tutkimusmenetelmien mittareita tutkittavan ilmiöön eli vastaako tutkimus siihen, mitä sillä on yritetty saavuttaa. (Hiltunen L. , 2009, s. 3) Validiteettia tulkittaessa tulee myös vastaan kysymys vastaajien katoamista, eli niin sanottu sisäinen validiteetti, mikä tarkoittaa tapahtuuko tutkimuksessa vastaajien katoamista siten, ettei kaikilta ole saatu vastauksia kaikkiin kysymyksiin. (Hiltunen L. , 2009, s. 5) Opinnäytetyön tutkimuskyselyyn alkoi vastaamaan 486 henkilöä, mutta lopullisia vastauksia tutkimuskyselyyn tuli 388 kappaletta, joten 98 henkilöä jätti kyselyn vastaamisen kesken, mikä kertoo vastaajien katoamisesta. Tähän voi löytyä monia syitä, mutta yksi niistä varmaan on kyselytutkimuksen kysymykset ja niiden tulkitseminen oman näkökulman osalta turhaksi. Tutkimuksen kyselyn luominen oli hankalaa, koska tiloimistoalalla on paljon esimerkiksi yksityisyrittäjiä, mutta myös suuria toimijoita, jolloin lähtökohdat ovat erilaiset etätyöhön, etäjohtamiseen ja työhyvinvointiin. Tutkimuksen tarkoitus oli kuitenkin verrata eri taustamuuttujien, kuten tiloimiston koon myötä miten vastaukset eroavat, minkä pohjalta tutkimus vastasi siihen, mitä sillä yritettiin saavuttaa. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, miten luotettavasti tutkimuksessa käytetyt mittaus- ja tutkimusmenetelmien mittarit kuvaavat haluttua ilmiötä. (Hiltunen L. , 2009, s. 9) Kyselytutkimuksen vastaukset on käsitelty sähköisesti vastauksien perusteella, jolloin inhimillinen virhe tuloksien tulkinnassa on pienempi. Tutkimuksen kysely on helposti toistettavissa, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

8.2 Jatkotutkimusaiheet

Etätöihin, etäjohtamiseen ja työhyvinvointiin liittyen voisi tehdä lukuisia eri jatkotutkimuksia. Opinnäytetyön tekeminen ja toteutus nosti monia kysymyksiä ilmaan ja herätti ajatuksia toisten näkökulmista. Etenkin pienien tilitoimistojen näkökulmasta ja siitä, miten he kokevat tilitoimistoalan muutokset ja miten ne vaikuttavat heidän tekemiseensä. Tilitoimistoalalla työskentelee paljon pieniä toimijoita, mikä selviää markkinaosuuksista, joihin viitattu sivulla 10. Tämän pohjalta olisi mielenkiintoista tehdä jatkotutkimus, jossa tutkitaan, miten pienissä yhden tai kahden henkilön työllistävissä tilitoimistoissa koetaan työnmuutos, jolloin kohderyhmän rajausta olisi tarkempi.

Uskalletaan väittää, että etätyöt ovat tulleet jäädäkseen tilitoimistoalalle, mutta olisi mielenkiintoista tutkia miten tulevaisuuden työtavat tulevat vaikuttamaan työn ja perhe-elämän yhdistämiseen? Tullaanko töissä olemaan vuorokauden ympäri vai osataanko vetää selkeä raja työn ja vapaa-ajan välille? Minkälaisen näkemyksen lapset saavat nykytyöelämästä ja vaikuttaako saatu näkemys tulevaisuudessa nyt lapsuutta elävien työskentelytapoihin aikuisena? Voiko työelämän muutoksella olla hyvinvoinnillisia vaikutuksia nyt lapsuutta eläviin, kuten esimerkiksi lama-ajalla on ollut silloin lapsuutta eläviin? Muuttuuko oman vapaa-ajan arvostaminen niin korkealle tasolle, ettei töitä tehdä kuin työajan puitteissa? Jokaisen henkilön oma elämäntilanne on erilainen ja jatkotutkimuksena voisi taustamuuttujissa pohtia esimerkiksi yksin asuvia, kumppanin kanssa asuvia, perheellisiä tai lähempänä eläkeikää olevia ja miten nämä vaikuttavat tutkimuksien vastauksissa. Olisi myös mielenkiintoista tutkia jatkotutkimuksen aiheena, että pitääkö etätyö suosionsa vielä vuosien päästä vai kyllästytäänkö jatkuvaan etätyömalliin? Tähän liittyen voisi myös tutkia hybridimallin käytäntöä ja missä suhteessa tehdään töitä etänä ja toimistolla. Myös noin viiden tai kymmenen vuoden päästä olisi mielenkiintoista tutkia, miten etätyöaika on vaikuttanut ihmisten hyvinvointiin kokonaisuudessaan.

Lähteet

- Aalto, R. (2006). *Työelämän selviytymisopas - Käytännön ohjeita työhyvinvointiin*. DocendoSport.
- Aava. (14. 5 2020). Etätöyön ergonomia - fysioterapeutin vinkit kotitoimistolle. Noudettu osoitteesta <https://www.aava.fi/artikkeli/etatyon-ergonomia-fysioterapeutin-vinkit-kotitoimistolle>
- Accounting Seed. (17. 6 2019). *Do you need RPA for automated accounting?* Noudettu osoitteesta <https://www.accountingseed.com/2019/06/17/do-you-need-rpa-for-accounting/>
- Ahlroth, A. (10. 12 2018). Itsensä johtaminen on vaikeaa muutoksessa – tämä pomon laiminlyönti saa työntekijät kompuroimaan. Noudettu osoitteesta <https://duunitori.fi/tyoelama/itsensa-johtaminen-pomon-laiminlyonti>
- Ammattiliitto Pro. (27. 02 2020). Työhyvinvointikysely on oikein käytettynä hyvä työkalu. Noudettu osoitteesta <https://proliitto.fi/fi/ajankohtaiset/tyohyvinvointikysely-oikein-kaytettyna-hyva-tyokalu>
- Aulankoski, S. (2016). *Törmäyksistä työniloon - Työterveyshuolto tukena työn ristiriidoissa*. Riika: Kustannus Oy Duodecim.
- Bakarich, K. M.; Marcy, A.; & O'Brien, P. (03 2021). Pandemic Perceptions - Accounting Firms' Organizational Support during COVID-19. The CPA Journal. Noudettu osoitteesta <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.hamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=f5adb704-b972-485b-9f71-dcc84956b585%40redis>
- Bergström, S.; & Leppänen, A. (2018). *Yrityksen asiakasmarkkinointi*. Helsinki: Edita.
- Crowley, D. (2016). *Smart Work: centralise, organise, realise*. John Wiley & Sons Australia Ltd.
- Dimensional Research. (9 2021). Entering the era of hybrid work: understanding how the workplace must evolve. *A Global Survey of Company Leaders and Knowledge Workers*. Noudettu osoitteesta <https://www.webex.com/content/dam/wbx/us/gated/analyst-report/dimensional-research-entering-the-era-of-hybrid-work-cm-2220.pdf>

- Elinkeinoelämän keskusliitto EK. (08 2019). Vastuullisuuden suunnannäyttäjät - Käytännön työkaluja ja esimerkkejä yritysvastuun johtamiseen. Noudettu osoitteesta https://ek.fi/wp-content/uploads/EK_Vastuullisuusjulkaisu_final_net_11.9.2019.pdf
- Elo. (7. 6 2021). Kolme syytä, miksi jokaisen yrityksen pitäisi kiinnostua sosiaalisesta vastuusta. Noudettu osoitteesta <https://www.elo.fi/fi-fi/elomedia/2021/kolme-syyta-miksi-jokaisen-yrityksen-pitaisi-kiinnostua-sosiaalisesta-vastuusta>
- Euroopan komissio. (21. 04 2021). Proposal for a Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Noudettu osoitteesta https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_en
- EY. (7. 7 2021). How to realize the full potential of ESG+. Noudettu osoitteesta https://www.ey.com/en_fi/sustainability/realize-potential-esg-plus?WT.mc_id=10816221&AA.tsrc=paidsearch
- EY: Mathew Nelson. (7 2020). How will ESG performance shape your future? Noudettu osoitteesta https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey.com/en_gl/topics/assurance/assurance-pdfs/ey-global-institutional-investor-survey-2020.pdf
- FinFami: Jaana Humalto. (25. 2 2019). Kuule lähtevää – hyödynnä Exit-haastattelupohja. Noudettu osoitteesta <https://finfamilaatu.fi/kuule-lahtevaa-hyodynnä-exit-haastattelupohja/>
- Fredman, J. (16. 9 2021). Vastuullisuusraportointi – mitä mahdollisuuksia palvelulle tilitoimistoalalla? Tilitoimistossa - Taloushallintoliitto. Noudettu osoitteesta <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/kolumnit/paakirjoitus/vastuullisuusraportointipalvelun-mahdollisuuksista-tilitoimistoalalla>
- Fredriksson, M.;& Saarivirta, T. (18. 4 2018). Johtaminen eilen ja tänään - johtamisen rooli oppimisen mahdollistajana. Helsinki. Noudettu osoitteesta <https://elektra.helsinki.fi/oa/2489-5822/17/1/johtamin.pdf>
- Fried, J.;& Heinemeier Hansson, D. (2018). *Kesytä töiden hullunmylly*. Atena Kustannus Oy.
- Friman, M. (04 2016). Työhyvinvoinnin mittaamisen ja seurannan kehittämiskartoitus. Noudettu osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/109734/friman_mika.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Frost & Sullivan. (2021). The Hybrid Workplace is Here to Stay - Do you Have the Right Technology to Support it? Noudettu osoitteesta
https://www.webex.com/content/dam/wbx/us/gated/frost-sullivan-the-hybrid-workplace-is-here-to-stay_cm-3579.pdf
- Harrison, A.; Wheeler, P.; & Whitehead, C. (2004). *The Distributed Workplace - Sustainable work environments*. London: Spon Press.
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Publishing Oy. Noudettu osoitteesta
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Henttu, M. (2012). Työhyvinvoinnin kehittäminen. Leppävaara. Noudettu osoitteesta
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48138/Henttu_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hiltunen, A. (2011). *Johtamisen taito - Elämänmittainen matka*. Sanoma Pro Oy.
- Hiltunen, L. (18. 2 2009). Validiteetti ja reliabiliteetti. Noudettu osoitteesta
http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf
- Hirsjärvi, S.; & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Huotilainen, M. (4. 1 2022). Noudettu osoitteesta Työtä ei tehdä kuten ennen - myös johtamisen täytyy muuttua: <https://www.johdonagendalla.fi/post/minna-huotilainen-ty%C3%B6t%C3%A4-ei-tehd%C3%A4-kuten-ennen-my%C3%B6s-johtamisen-t%C3%A4ytyy-muuttua>
- Härmä, M. (18. 04 2018). Hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön vähentävät työkyvyttömyyseläkkeitä. Työterveyslaitos. Noudettu osoitteesta
<https://www.ttl.fi/hyvät-vaikutusmahdollisuudet-tyohon-vahentavat-tyokyvyttömyyselakkeita/>
- Immonen, S. (2021). Etätyöskentely ja sen kehityskohteet tilitoimistoissa. (Opinnäytetyö). Noudettu osoitteesta
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/432235/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6%20-%20Et%C3%A4ty%C3%B6skentely%20ja%20sen%20kehityskohteet%20tilitoimistoissa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Inderes Yhtiöasiakas. (7 2020). Aallon Group - Laaja raportti. Noudettu osoitteesta https://www.inderes.fi/en/system/files/company-reports/aallon_group_laaja_raportti_2020.pdf
- Intito. (8. 6 2021). Vastuullisuusraportista konekielinen. Noudettu osoitteesta https://intito.fi/vastuullisuusraportista-konekielinen/?gclid=Cj0KCQjwnoqLBhD4ARIsAL5JedJFC9YoIHurGa3qZA_AG01r1Cb372oW_zKw71BELMzjF5cISb-tJMYaApQ_EALw_wcB
- Isotalus, P. (2021). Etätö säästänyt kansantaloudelta 2,75 miljoonaa vuorokautta – Suomesta ”etätöön suurvalta”? *Tekniikka ja Talous*, <https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/etatyto-saastanyt-kansantaloudelta-2-75-miljoonaa-vuorokautta-suomesta-etatyton-suurvalta/331f445c-0ece-4415-abb5-4ca7f98b1afe>.
- Jarenko, K.;Martela, F.;& Järvilehto, L. (2015). *Draivi – Voiko sisäistä motivaatiota johtaa?* Talentum.
- Joensuu, M. (1. 10 2019). "Hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön" - mitä ne tarkoittavat? Työpiste verkkolehti. Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyopiste/hyvat-vaikutusmahdollisuudet-tyohon-mita-ne-tarchoittavat/>
- Juuti, P. (2015). *Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen*. PS-kustannus.
- Järvinen, P. (2001). Onnistu esimiehenä. Alma Talent Oy. Noudettu osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DACBBXXUBGAJ#kohta:ONNISTU\(\(20\)ESIMIEHEN\(\(c4\)\)\(\(20\)/piste:b8](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DACBBXXUBGAJ#kohta:ONNISTU((20)ESIMIEHEN((c4))((20)/piste:b8)
- Kangastupa, V.;& Kinnunen, S. (8 2018). Työyhteisön vaikutus työhyvinvointiin. Poliisiammattikoakoulun opinnäytetyö. Noudettu osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151943/ON_Kangastupa_V_Kinnunen_S.pdf?sequence=1
- Kauppalehti. (19. 12 2017). Kirjanpitäjä - tunnistaako vastuusi? Noudettu osoitteesta <https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/kilpailukyky-muutoksessa/kirjanpitaja-tunnistaako-vastuusi/dbd7d832-c8bf-57c2-b2ee-87ee5f35794e>
- Kirsi Havu, B. M. (27. 5 2021). Mitä työelämän muutos tarkoittaa taloushallinnon alalla? *Taloushallinnon työ ja tulevaisuus 2021*. (R. Taloushallintoliitto, Haastattelija) Noudettu osoitteesta <https://www.youtube.com/watch?v=iwddi6hxl20>

- Koivisto, S.;& Ranta, R. (2019). *Näin motivoin yhteistyöhön - Ryhmän johtamisen käsikirja*. Kauppakamari.
- Koskinen, J. (2020). *Relevant - Onnistutaan oppimalla*. Helsinki: Ajantieto Oy.
- Koskinen, J. (3. 06 2021). Taloushallinnon työ ja tulevaisuus 2021: Juha Koskinen [video]. Taloushallintoliitto ry. Noudettu osoitteesta <https://www.youtube.com/watch?v=f9fmYmO8fKI>
- Kurvinen, P. (2020). *Vihijohtaminen*. Suomi: Mediapinta.
- KvantiMOTV. (05. 06 2004). Ristiintaulukointi. Noudettu osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>
- KvantiMOTV. (04. 07 2007). Tilastollinen päättely. Noudettu osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/paattely/paattely.html>
- Lahti, S.;& Salminen, T. (2014). *Digitaalinen taloushallinto*. Alma Talent Oy. Noudettu osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/BAEBDXCTDG#/kohta:2/piste:b807>
- Lakimiesliitto. (20. 10 2010). Kehityskeskusteluopas. Noudettu osoitteesta https://www.lakimiesliitto.fi/site/assets/files/19727/kehityskeskusteluopas_nettiin.pdf
- Laurila, M. (2. 11 2017). "Me ollaan kaikki samassa veneessä ja soudetaan yhdessä samaan suuntaan". *Esimiesten ja henkilöstön käsityksiä hyvästä muutosjohtajuudesta*. Vaasa: Väitöskirja. Noudettu osoitteesta https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-772-9.pdf
- Leppänen, A. (25. 10 2018). Vastuullinen liiketoiminta - Case: Tilitoimisto Kajaanin Tilitalto Oy. Noudettu osoitteesta https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/146388/Leppanen_Akseli_opinnayt_e.pdf?sequence=1
- Linkoheimo, E. (20. 1 2022). *Työ ja raha*. Noudettu osoitteesta <https://www.is.fi/menaiset/tyo-ja-raha/art-2000008551539.html>
- Manka, M.-L.;& Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Alma Talent Oy. Noudettu osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAHBJXCTEB#/kohta:TY\(\(d6\)HYVINVOINTI\(\(20\)/piste:b4](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAHBJXCTEB#/kohta:TY((d6)HYVINVOINTI((20)/piste:b4)
- Maslow, A. H. (2013). *A Theory of Human Motivation*. Createspace Independent Publishing Platform.

- Matikainen Group Oy Ltd. (1997). *Mikä on Tilitoimisto? Miksi käyttää tilitoimistojen palveluja?* Noudettu osoitteesta <http://www.matikainenoy.fi/tilitoimisto/>
- Metsä-Tokila, T. (16. 10 2019). Toimialaraportit - Taloushallintoala. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Noudettu osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161842/TEM_2019_50_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mikkonen, K. (2020). Parempi työyhteisö (ParTy) -kysely. Työterveyslaitos. Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/palvelu/parempi-tyoyhteiso-party-kysely/>
- Milicevic, S. (24. 1 2020). *Ihmisten johtaminen perustuu aina jonkinlaiseen ihmiskäsitykseen.* Noudettu osoitteesta <https://seijamilicevic.wordpress.com/2020/01/24/ihmisten-johtaminen-perustuu-aina-jonkinlaiseen-ihmiskäsitykseen/>
- Milicevic, S. (11. 2 2021). *Ystävällisyys ja yhteisöllisyys vahvistavat hyvinvointia.* Noudettu osoitteesta <https://seijamilicevic.wordpress.com/2021/02/11/ystavallisyys-ja-yhteisollisyys-vahvistavat-hyvinvointia/>
- Nuutinen, V. (2017). *Uusi työväki - Työ ja yrittäjyys prekarisoituvan palkkatyön yhteiskunnassa.* Riika: Into Kustannus.
- Ojala, S. (2014). Väitöskirja. *Ansiotyö kotona ikkunana työelämään - Kotona työskentelyn käsitteet, piirteet sekä yhteydet hyvinvointiin.* Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. Noudettu osoitteesta <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95290/978-951-44-9468-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parikka, T. (1 2022). *Aito keskustelu ei ole vuoropuhelua vaan vuorovaikutusta.* Noudettu osoitteesta <https://tiinaparikka.fi/uncategorized/aito-keskustelu-ei-ole-vuoropuhelua-vaan-vuorovaikutusta/>
- Puttonen, S.;Hasu, M.;& Pahkin, K. (2016). Työhyvinvointi paremmaksi. Työterveyslaitos. Noudettu osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%C3%B6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf>
- Puurunen, T. (11. 11 2020). It-firma luopui avokonttorista ja pieni tukikohta löytyi toimistohotellista – yritykset nipistäväät neliöistään etätöön yleistyessä. YLE. Noudettu osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-11634534>

- Pöllänen, L. (2015). Virtuaalijohtaminen – Esimiehen rooli ja tärkeimmät vaikuttamiskeinot virtuaalisen tiimin menestyksen kannalta. (Pro gradu -tutkielma). Lappeenranta. Noudettu osoitteesta https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/116051/progradu_lillipollanen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rauramo, P. (6. 9 2017). Digijulkaisut: Etätyössä turvallisesti. Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä. Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_ turvallisesti
- Rauramo, P. (17. 10 2018). Digijulkaisut: Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/etajohtaminen_ ja_ virtuaalinen_ vuorovaikutus_ tyoyhteisossa#etajohtaminen_4%20ja%20virtuaalinen%20vuorovaikutus
- Rauramo, P. (2. 1 2020). Parempi työ -blogi - Aika näyttää. Työturvallisuuskeskus. Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/ajankohtaista/blogi/aika_ nayttaa.9102.blog#2114ad02
- RAY. (18. 8 2015). 10 merkkiä siitä, että viihdyt työssäsi. Duunitori. Noudettu osoitteesta <https://duunitori.fi/tyoelama/ray-tyossa-viihtyminen-merkit>
- Relevant. (27. 05 2020). Systeminen osaaminen. Noudettu osoitteesta <https://relevant.fi/systeminen-osaaminen/>
- Rumpu, A. (19. 3 2019). Kirjanpidon tulevaisuus – milloin pääsemme täysautomaatioon? Noudettu osoitteesta <https://netvisor.fi/blog/kirjanpidon-tulevaisuus/>
- Ryytivaara, A. (28. 2 2018). Työterveyslääkäri: "Myönteinen asenne vaikuttaa työkykyyn". Kauppalehti. Noudettu osoitteesta <https://studio.kauppalehti.fi/mehilainen-tyoelamapalvelut/tyoterveyslaakari-myonteinen-assenne-tyokykyyn>
- Salli, M. (2012). *Epätyypilliset työsuhteet käytännönläheisesti*. Kauppakamari.
- Savaspuro, M. (2019). Itseohjautuvuus tuli työpaikoille - Mutta kukaan ei kertonut, miten sellainen ollaan. Alma Talent Oy. Noudettu osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/FABBGXDTEB#piste:t1>
- Sitra. (2002). Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa. Teoksessa J. Pekkola, *Etätyö, tietotyö ja työelämän laatu Suomessa* (s. 24). Helsinki: Edita Prima Oy. Noudettu osoitteesta <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (n/a). *Työhyvinvointi*. Noudettu osoitteesta <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

- Suni, A. (03 2019). Yhteiskuntavastuu - raportoinnin hyötyjä hankkeille. Noudettu osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170595/Suni_Aino.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sydänmaanlakka, P. (2017). *Älykäs itsensä johtaminen*. Alma Talent.
- Taloushallintoliitto. (15. 09 2021). Taloushallintoala Suomessa. Noudettu osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>
- Taloushallintoliitto. (25. 02 2022). *Tietoa taloushallintoliitosta*. Noudettu osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/organisaatio>
- Taloustaito. (24. 3 2022). *Etätöissä viihdytty hyvin – helppo keskittyä työhön, tuotteliaisuuskin kohdallaan*. Noudettu osoitteesta <https://www.taloustaito.fi/tyo-elake/etatoissa-viihdytty-hyvin--helppo-keskittya-tyohon-tuotteliaisuuskin-kohdallaan/?msclkid=bdaf7620b8ff11ecb577b9524dbc288e#482f58a3>
- Tavaila, P. (10. 2 2022). *Näin löydät tasapainon etä- ja lähityön välille*. Noudettu osoitteesta <https://timanttia.fi/nain-loydat-tasapainon-eta-ja-lahityon-valille/>
- The Balance Careers: Alison Doyle. (07. 03 2020). *What Is Telecommuting? - Definition & Examples of Telecommuting*. Noudettu osoitteesta <https://www.thebalancecareers.com/what-is-telecommuting-2062113>
- Tikkanen, T.;Valtanen, S.;& Väätäinen, T. (5. 11 2014). Työyhteisön viestintä ja tiedonkulku esimies-alaisviestinnässä. Noudettu osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83238/Tikkanen_Valtanen_Vaatainen.pdf?sequence=1
- Tilastokeskus. (2008). *Toimialaluokitus 2008*. Noudettu osoitteesta <https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/?code=692>
- Tilastokeskus. (n/a). Mediaani. Noudettu osoitteesta <https://www.stat.fi/meta/kas/mediaani.html>
- Tilastokeskus. (n/a). Tilastojen ABC - Hajonnan kuvaaminen. Noudettu osoitteesta https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sisalto&course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=4&subject_id=5
- Tilitoimistossa. (18. 1 2019). *Tunnusluvut: tilitoimistoala myötätuulessa*. Noudettu osoitteesta <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilastot/tunnusluvut-tilitoimistoala-myotatuulessa>

- Tunto. (9. 4 2020). *Kuinka ylläpitää tiimihenkeä korona-aikana?* Noudettu osoitteesta https://www.tuntopalvelu.fi/artikkeli/kuinka-yllapitaa-tiimihenkea-korona-aikana?fbclid=IwAR182oJGcFn8Wk9_rzGp3BETrTINWt6yYLty5k-kYbXvq1cz9vKAAITfm38
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Noudettu osoitteesta https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Työpiste. (21. 04 2020). Torju etätyöapatia, tuunaa työtäsi paremmaksi. Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyopiste/torju-etatyopatia-tuunaa-tyotasi-paremmaksi/>
- Työterveyslaitos. (1. 7 2019). Toimisto- ja tietotyö. Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/toimisto-ja-tietotyö/>
- Työterveyslaitos. (8. 2 2021). *Miten Suomi voi? -tutkimus.* (J. Hakanen;& J. Kaltiainen, Esiintyjät) Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tutkimushanke/miten-suomi-voi/>
- Työterveyslaitos. (n/a). *Työhyvinvointi.* Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>
- Työturvallisuuskeskus. (6. 11 2018). *Tuunaa työtä - kasvata työn imua ja motivaatiota.* Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat/tuunaa_tyota_kasvata_tyon_imua_ja_motivaatio.ta.8231.news
- Työturvallisuuskeskuksen kuntaryhmä. (05 2018). Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/keinoja_tyon_kuormittavuuden_hallintaa#osallisuus_ja_vastuullisuus_5
- Työturvallisuuskeskus. (2012). Työkyky on työhyvinvoinnin perusta. Noudettu osoitteesta <https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-tyohyvinvoinnin-perusta.pdf>
- Työturvallisuuskeskus. (2015). Yksilötutka kartoittaa työhyvinvointia. Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyokalut_ja_kehittaminen/yksilotutka#bd2f75a3
- Urponen, H. (20. 2 2022). *Miten virtuaalikokoukset saadaan sujumaan?* Noudettu osoitteesta <https://saivo.fi/viestinta/miten-virtuaalikokoukset-saadaan-sujumaan/>

- Vaasan yliopisto. (28. 1 2021). *Vuorovaikutus - Viestintätavat etätyössä*. Noudettu osoitteesta
<https://sites.univaasa.fi/etatyokompassi/etatyotietopankki/vuorovaikutus/>
- Vaidyanathan, G.;Sabbaghi, A.;& Debrot, C. (1 2010). Critical succes factors in managing virtual temas: framework and relationships. Noudettu osoitteesta
http://iacis.org/iis/2010/566-570_LV2010_1461.pdf
- Valtti. (n/a). Sujuva IT on bisnesvaltti - näin teet etätöitä tietoturvallisesti. Noudettu osoitteesta
https://tietopankki.valtti.com/hubfs/Valtti%20ladattavat/Valtti_tietoturvallinen-eta%CC%88tyo%CC%88-muistilista.pdf
- Vilkman, U. (2016). *Etäjohtaminen - tulosta joustavalla työllä*. Talentum Pro. Noudettu osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBIXCTEB#piste:b0/kohta:ET\(\(c4\)JOHTAMINEN\(\(20\)Tulosta\(\(20\)joustavalla\(\(20\)ty\(\(f6\)ll\(\(e4\)\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBIXCTEB#piste:b0/kohta:ET((c4)JOHTAMINEN((20)Tulosta((20)joustavalla((20)ty((f6)ll((e4)((20)
- Vilkman, U. (23. 2 2022). *Millaista yrityskulttuuria hybridimallilla rakennetaan*. Noudettu osoitteesta <https://timanttia.fi/millaista-yrityskulttuuria-hybridimallilla-rakennetaan/>
- Wiskari, J. (2014). *Kiireentappoase*. Sanoma Pro Oy.
- Yadav, R. (6. 5 2020). RPA, AI, ML: What's the Difference? Noudettu osoitteesta
<https://yadavranjan.medium.com/whats-the-difference-between-rpa-ai-ml-7898bd8260aa>
- Yli-Villamo, A. (25. 3 2022). *IhanaEo - Affektiivinen ergonomia huomioi arvot ja tunteet*. Noudettu osoitteesta <https://www.ihanaelo.fi/affektiivinen-ergonomia-huomioi-arvot-ja-tunteet/#:~:text=Affektiivisen%20ergonomian%20avulla%20voimme%20ymm%C3%A4rt%C3%A4%C3%A4%20ihmisen%20tapaa%20k%C3%A4sitell%C3%A4,ja%20tunteet.%20Kest%C3%A4v%C3%A4%20aivoterveys%20-hankkeessa%20>
- Y-Studio - Michaela von Kügelgen. (25. 6 2020). Miten vahvistaa yhteishenkeä? 4 vinkkiä tiiviimpään työyhteisöön. Noudettu osoitteesta <https://y-studio.fi/yrityksenkasvu/johtaminen/yhteishenki-ja-sen-vahvistaminen-4-vinkkia-tiiviimpaan-tyoyhteisoon/>

Liite 1: Kyselylomake saateviestillä

**Työskentelytavat tulevaisuuden tilitoimistossa -
toimistotyöskentelystä etätöihin ja hybridimalliin?**

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Hei,

Teemme toimeksiantona Taloushallintoliitolle opinnäytetyötä, jossa tutkimme, miten tilitoimiston työskentelytavat ovat muovautuneet koronan myötä ja miten ne nähdään tulevaisuuden kannalta. Toivomme sinun vastaavan oheiseen kyselyyn, jonka vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Kysely toteutetaan anonyymisti emmekä kerää henkilötietoja. Kyselyn lopussa voitte antaa halutessanne yhteystiedot, jos haluatte osallistua arvontaan. Kaikkien vastanneiden ja yhteystiedot jättäneiden kesken arvomme 50 euron S-Ryhmän lahjakortin.

Vastaahan viimeistään 26.11.2021 mennessä.

Suuri kiitos vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

Opinnäytetyön toteuttajat Anu Rönn ja Hanna Aalto

Mahdollisten kysymyksien tullessa mieleen, voitte olla yhteydessä sähköpostitse osoitteisiin:
anu.ronn@student.hamk.fi ja hanna.an.aalto@student.hamk.fi

1. Mikä on asemasi tilitoimistossa? *

- Omistaja
- Esihenkilö
- Työntekijä

2. Valitse ikähaarukki *

- 15–25-vuotias
- 26–35-vuotias
- 36–45-vuotias
- 46–55-vuotias
- 56–65-vuotias
- Yli 65-vuotias

3. Minkä kokoisessa tilitoimistossa työskentelet? *

- Alle 5 henkilöä
- Alle 10 henkilöä
- Alle 50 henkilöä
- Alle 250 henkilöä
- Yli 250 henkilöä

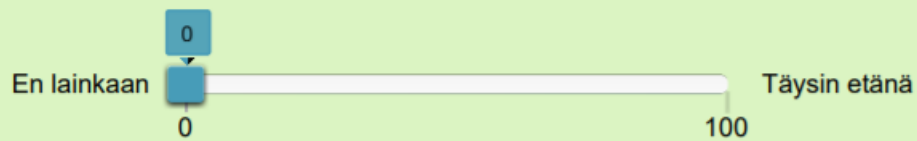
4. Missä maakunnassa työskentelet? *

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa

5. Miten haluaisit työskennellä tulevaisuudessa? *

- Toimistolla
- Etänä
- Hybridinä

6. Kuinka monta prosenttia haluaisit tehdä töitä etänä tulevaisuudessa?



7. Miten arvioisit seuraavat väittämät työntekemiseen liittyen toteutuvan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?

	1= täysin eri mieltä	2= jokseenkin eri mieltä	3= jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä
Pystyn parempaan asiakaspalveluun etätyössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on hyvä työteho etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on hyvät työvälineet ja laitteet etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulta sujuu ohjelmistojen käyttö mutkitta etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on ergonominen työpiste etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan aikatauluttaa itsenäisesti työni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävät on mielestäni jaettu tasaisesti työyhteisössäni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän säännöllisiä taukoja työpäivän aikana etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn erottamaan työajan ja vapaa-ajan etätyössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän osan työajasta itseopiskeluun/-oppimiseen etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni etätyöskentelymalli sopii minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Miten arvioisit seuraavat väittämät liittyen esihenkilöön ja johtajuuteen toteutuvan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä
Koen saavani tukea esihenkilöltäni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni on tarpeeksi läsnä etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että saan riittävästi palautetta esihenkilöltäni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni kysyy säännöllisesti kuulumisiani etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni on helposti lähestyttävä etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni kuuntelee minua etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni kannustaa avoimeen ilmapiiriin etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni kannustaa osaamisen kehittämiseen etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että esihenkilöni viestii tavoitteistamme selkeästi etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Miten arvioisit seuraavat väittämät liittyen työssä jaksamiseen toteutuvan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä
Koen jaksavani henkisesti hyvin etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tukea kollegoilteni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistäni työajan puitteissa etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen itseni virkeäksi työpäivän jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani tehokkaampi työssäni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani yksinäinen etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni viestintä on hyvää ja avointa etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi palautetta kollegoilta etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että etätyöskentely on tuonut haasteita yhteisöllisyyteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen onnistumisen tunnetta työssäni etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihdyn paremmin etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että työyhteisössäni pidetään riittävästi yhteisiä tapahtumia töiden ulkopuolella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että meillä on hyvä yhteishenki etätöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten arvioisit työssä jaksamisesi olevan parhaillaan?



11. Miten perustelisit vastauksesi?

12. Mistä saat eniten energiaa jaksaa etätöissä? Entä toimistolla työskennellessä?

13. Miten teillä toimii etätöiden johtaminen? Kaipaako muutoksia esihenkilöltäsi?

14. Jos haluat osallistua 50 euron S-Ryhmän lahjakortin arvontaan, jätäthän yhteystietosi.

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Osoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>
Maa	<input type="text"/>

Liite 2 Haastattelukysymykset

- **Taustamuuttajat**
 - Asema (omistaja, esihenkilö, työntekijä)
 - Ikäluokka (15–25, 26–35, 36–45, 46–55, 56–65, yli 65-vuotiaat)
 - Tilitoimiston koko (alle 5 hlö, alle 10 hlö, alle 50 hlö, alle 250 hlö, yli 250 hlö)
 - Maakunta (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Satakunta, Kanta-Häme, Pirkanmaa, Päijät-Häme, Kymenlaakso, Etelä-Karjala, Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi, Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu, Lappi, Ahvenanmaa)
- **Kysymykset**
 - Oletko siirtynyt koronan myötä etätöihin kokonaan tai osittain? Vai kuuluiko etätö osaksi työtäsi jo ennen koronaa? Vai oletko työskennellyt kokonaan toimistolta käsin koronan myötäkin?
 - Miten etätö on vaikuttanut työskentelytapoihisi? Onko arjen rutiinisi muuttunut? Mitkä asiat ovat koronan myötä lisänneet hyvinvointiasi ja mitkä puolestaan haastaneet?
 - Minkälaisia käytännön muutoksia arjessasi on tapahtunut tai olet itse tehnyt koronan myötä? Oletko kokeillut muuttaa toimintatapojasi lisätäksesi hyvinvointiasi, työn toimivuuttasi tai työhyvinvointiasi? Mitkä asiat mielestäsi ovat toimineet ja mitkä puolestaan eivät?
 - Mitä olet oppinut itsestäsi, hyvinvoinnistasi tai työskentelytavoistasi koronan myötä?
 - Miten koet, että olet selvinnyt koronan myötä? Miten koet tunteesi ja toimintatapasi työtäsi kohtaan muuttuneen koronan alkuajoista tähän hetkeen?
 - Minkälaisena näet tulevaisuuden työelämän alallasi? Minkälaisia työskentelytapoja tulee olemaan etätö/hybridi vai jotain muuta? Minkä kokisit itsellesi mieluisammaksi?
 - Minkälaista haluaisit tulevaisuuden tilitoimistotyön olevan? Minkälaiset asiat ovat sinulle tärkeitä (esimerkiksi vapaus, arvostus, yhteisöllisyys, johtajuus, työskentelytavat)?
 - Vapaa sana

Liite 3 Kyselytuloksien yhteenveto

Tutkimuskysymykset	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
Taustamuuttajat					
1. Mikä on asemasi tiloimistossa?	388	2,51	2,43 – 2,59	3	0,79
2. Valitse ikähaarukkasasi	388	3,31	3,2 – 3,43	3	1,16
3. Minkä kokoisessa tiloimistossa työskentelet?	388	3,03	2,88 – 3,18	3	1,49
4. Missä maakunnassa työskentelet?	388	6,19	5,66 – 6,72	5	5,32
5. Miten haluaisit työskennellä tulevaisuudessa?	388	2,56	2,49 – 2,63	3	0,69
Miten arvioisit seuraavat välttämät työntekemiseen liittyen toteutuvan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?					
6. Pystyn parempaan asiakaspalveluun etätyössä	385	2,81	2,72 – 2,9	3	0,89
7. Minulla on hyvä työteho etätöissä	383	3,45	3,38 – 3,53	4	0,74
8. Minulla on hyvät työvälineet ja laitteet etätöissä	385	3,15	3,06 – 3,24	3	0,91
9. Minulta sujuu ohjelmistojen käyttö mutkitta etätöissä	384	3,59	3,52 – 3,66	4	0,68
10. Minulla on ergonominen työpiste etätöissä	384	2,79	2,68 – 2,89	3	1,02
11. Osaan aikatauluttaa itsenäisesti työni etätöissä	384	3,68	3,63 – 3,74	4	0,56
12. Työtehtävät on mielestäni jaettu tasaisesti työyhteisössäni etätöissä	377	3,21	3,12 – 3,29	3	0,81
13. Pidän säännöllisiä taukoja työpäivän aikana etätöissä	383	2,85	2,75 – 2,95	3	0,97
14. Pystyn erottamaan työajan ja vapaa-ajan etätyössä	383	3,16	3,06 – 3,25	3	0,92
15. Käytän osan työajasta itseopiskeluun/-oppimiseen etätöissä	383	2,61	2,52 – 2,7	3	0,92
16. Mielestäni etätyöskentelymalli sopii minulle	383	3,42	3,34 – 3,51	4	0,85
Miten arvioisit seuraavat välttämät liittyen esihenkilöön ja johtajuuteen toteutuvan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?					
17. Koen saavani tukea esihenkilöltäni etätöissä	357	3,17	3,08 – 3,26	3	0,90
18. Koen, että esihenkilöni on tarpeeksi läsnä etätöissä	355	3,08	2,98 – 3,18	3	0,96
19. Koen, että saan riittävästi palautetta esihenkilöltäni etätöissä	353	2,95	2,85 – 3,04	3	0,94
20. Koen, että esihenkilöni kyselee säännöllisesti kuulumisiani etätöissä	356	2,95	2,84 – 3,05	3	1,03
21. Koen, että esihenkilöni on helposti lähestyttävä etätöissä	357	3,33	3,24 – 3,42	4	0,86
22. Koen, että esihenkilöni kuuntelee minua etätöissä	355	3,26	3,17 – 3,35	3	0,86
23. Koen, että esihenkilöni kannustaa avoimeen ilmapiiriin etätöissä	354	3,23	3,13 – 3,33	4	0,95
24. Koen, että esihenkilöni kannustaa osaamisen kehittämiseen etätöissä	356	3,10	3 – 3,19	3	0,95
25. Koen, että esihenkilöni viestii tavoitteistamme selkeästi etätöissä	353	2,99	2,9 – 3,09	3	0,94
Miten arvioisit seuraavat välttämät liittyen työssä jaksamiseen toteutuvan etätöissä verrattuna toimistolla työskentelyyn?					
26. Koen jaksavani henkisesti hyvin etätöissä	381	3,38	3,3 – 3,45	4	0,77
27. Saan tukea kollegoilta etätöissä	374	3,24	3,16 – 3,32	3	0,77
28. Minulla on riittävästi aikaa suoriutua työtehtävistäni työajan puitteissa etätöissä	380	3,37	3,29 – 3,44	4	0,76
29. Koen itseni virkeäksi työpäivän jälkeen	379	2,96	2,87 – 3,04	3	0,83
30. Koen olevani tehokkaampi työssäni etätöissä	375	3,30	3,21 – 3,39	4	0,88
31. Koen olevani yksinäinen etätöissä	380	2,29	2,19 – 2,38	2	0,97
32. Mielestäni viestintä on hyvää ja avointa etätöissä	373	2,98	2,9 – 3,07	3	0,84
33. Saan riittävästi palautetta kollegoilta etätöissä	366	2,75	2,66 – 2,84	3	0,86
34. Koen, että etätyöskentely on tuonut haasteita yhteisöllisyyteen	372	2,87	2,78 – 2,96	3	0,91
35. Tunnen onnistumisen tunnetta työssäni etätöissä	376	3,28	3,21 – 3,36	3	0,72
36. Viihdyn paremmin etätöissä	376	2,98	2,88 – 3,08	3	0,98
37. Koen, että työyhteisössäni pidetään riittävästi yhteisiä tapahtumia töiden ulkopuolella	369	2,59	2,49 – 2,7	3	1,04
38. Koen, että meillä on hyvä yhteishenki etätöissä	371	3,11	3,02 – 3,19	3	0,85