

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2019

Kalle Kauppi

ETÄTYÖN YHTEYS TYÖHYVINVOINTIIN

TURKU AMK 
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Kalle Kauppi

ETÄTYÖN YHTEYS TYÖHYVINVOINTIIN

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mahdollinen yhteys etätyön ja työhyvinvoinnin välillä. Työpaikallani mahdollistettiin huhtikuusta 2019 alkaen etätyön tekeminen asiakasneuvojen keskuudessa. Kyseessä on pilottijakso, joka päättyy vuoden 2019 lopulla. Tarkoituksena oli saada toimeksiantajalle tietoa siitä, kuinka asiakasneuvojat ovat pilottijakson kokeneet työhyvinvointiinsa liittyen ja auttaa toimeksiantajaa päätöksenteossa sen suhteen, kuinka vuoden 2019 jälkeen etätyön osalta jatketaan. Tarkoituksena oli myös saattaa toimeksiantajan tietoon mahdollisia ongelmakohtia tai antaa kehitysehdotuksia tulevaisuuden suhteen.

Kyselylomakkeen avulla selvitettiin pilottivaiheeseen osallistuneiden asiakasneuvojen kokemuksia etätyöstä anonyymisti. Se lähetettiin sähköisesti marraskuussa 2019 kaikille asiakasneuvojille, jotka olivat osallistuneet etätyön pilottikokeiluun. Lomake sisälsi valmiit vastausvaihtoehdot, joista osaan vastaajilla oli mahdollista myös perustella vastaustaan. Lomakkeessa kysyttiin vain työhyvinvointiin liittyviä asioita. Etätyön kokeiluun osallistui yhteensä 107 asiakasneuvojaa ja kyselyyn saatiin lopulta 77 vastausta. Vastaamisprosentiksi muodostui noin 72%.

Tulokset osoittavat, että suurin osa asiakasneuvojista kokee etätyön vaikuttaneen heidän työhyvinvointiinsa ja voidaan todeta, että etätyöllä on sitä edistävä vaikutus. Ergonomian suhteen etätyö ei ole kaikilta osin samalla tasolla kuin toimistolla, mutta tutkimuksessa ei ilmene mitään merkittäviä etätyön mukana tuomia työhyvinvointia heikentäviä asioita.

Tämän tutkimuksen mukaan toimeksiantajan kannattaa pitää etätyö jatkossakin mahdollisena työskentelymuotona ja sitä olisi perusteltua laajentaa myös muiden kuin etätyöpilottiin osallistuvien asiakasneuvojen keskuuteen.

ASIASANAT:

työhyvinvointi, etätyö, johtaminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Business Administration

2019 | 39 pages, 1 in appendices

Kalle Kauppi

THE CONNECTION OF TELECOMMUTING TO WELL-BEING AT WORK

The aim of this thesis was to discover if telecommuting had connection to well-being at work. My work place enabled telecommuting in April 2019. It is a trial period which ends at the end of 2019. The purpose of the thesis was to give knowledge to the commissioner how customer advisors have experienced their well-being at work during the trial period and help with the decision about how to continue after the trial period. In addition, the purpose was to give information about possible problems and give development advices for the future.

With the help of a questionnaire, it was clarified how customer advisors have felt about the trial period concerning to well-being at work. The questionnaire was sent to every customer advisor who have been part of the trial period in November 2019. The answer options were given. In addition, there were three propositions in which customer advisors could explain their answers. There were propositions only about well-being at work. 107 customer advisors were part of the trial period and 77 of them answered to the questionnaire. The response rate was 72%.

According to results most of the customer advisors experience that telecommuting affects their well-being at work and the effect is conducive. When it comes to ergonomics, it is not as good at home as at the office. The study does not reveal any significant negative facts to well-being at work.

According to this study the commissioner should continue with telecommuting as one of the working methods. It is also reasonable to do it more broadly so the other customer advisors are also able to try it.

KEYWORDS:

well-being at work, telecommuting, leading

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖHYVINVOINTI	8
2.1 Henkilöstöjohtaminen	8
2.2 Yritysjohtaminen	10
2.3 Työstressi	10
2.4 Työstä palautuminen	11
2.5 Ryhmädynamiikka	12
3 ETÄTYÖ	14
3.1 Etätyön hyödyt työntekijälle	14
3.2 Etätyön riskit työntekijälle	16
3.3 Etätyö työnantajalle	17
3.4 Etäjohtaminen	18
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	20
5 TULOKSET	23
6 POHDINTA	31
6.1 Tuloksien pohdinta	31
6.2 Johtopäätökset	36
6.3 Jatkotutkimusehdotukset, kehitysideat ja hyödyntämismahdollisuudet	37
LÄHTEET	39

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

KUVIOT

Kuvio 1. Valmiudet etätyöpilottiin.	23
Kuvio 2. Stressi ja itsensä johtaminen.	24

Kuvio 3. Etäjohtaminen.	25
Kuvio 4. Tiimipalavereissa osallistuminen.	26
Kuvio 5. Työympäristö ja palautuminen.	27
Kuvio 6. Työtyytyväisyys.	28
Kuvio 7. Etätöypilotin vaikutukset ryhmädynamiikkaan.	29
Kuvio 8. Ajankäyttö työajan ulkopuolella.	29
Kuvio 9. Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella.	30

1 JOHDANTO

Etätyö nähdään kiinnostavana niin yrityksiä kuin työntekijöidenkin keskuudessa. Syitä kiinnostuksen kasvuun on muun muassa työelämän kehittäminen, elämän- ja työnlaadun parantaminen sekä uuden kokeminen. (Heinonen ym. 2004,11.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada selville se, että onko etätyön tekemisellä ja työhyvinvoinnilla yhteyttä asiakasneuvojen työssä. Nykyisten asiakassuhteiden ylläpito ja niiden vahvistaminen sekä uusien asiakkaiden hankinta muodostavat suurimman osan asiakasneuvojen työnkuvasta. Ajatus opinnäytetyölleni lähti siitä, kun työpaikallani aloitettiin vuoden 2019 huhtikuussa kokeilujakso, jossa tietyin kriteerein valitut asiakasneuvojat saivat mahdollisuuden työskennellä etänä. Näitä kriteereitä olivat muun muassa riittävä osaaminen, kyky omatoimiseen työskentelyyn ja lisäksi asiakasneuvojalla tuli olla etätyöskentelyyn vaadittavat olosuhteet kotona. Näiden valintakriteerien ja samanlaisen työnkuvan vuoksi ei ollut tarvetta jakaa opinnäytetyön sisältämään kyselyyn vastanneita asiakasneuvoja esimerkiksi iän, sukupuolen tai työkokemuksen mukaan ryhmittäin.

Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen ja yksi opinnäytetyön isoimmista tavoitteista onkin saada toimeksiantajalle tietoa siitä, kuinka asiakasneuvojat ovat kokeneet etätyön vaikuttaneen heidän työhyvinvointiinsa. Tämä on merkittävää tietoa toimeksiantajalle siitä syystä, että vielä ei ole päätetty, kuinka etätyön osalta jatketaan kokeilujakson jälkeen. Kokeilujakso päättyi vuoden 2019 lopussa, jonka jälkeen toimeksiantaja tekee päätöksen etätyön suhteen.

Opinnäytetyöni tekeminen alkoi työhyvinvoinnin käsitteen ja siihen liittyvän teorian pohjan läpikäymisellä. Suurin mittari työnhyvinvointia määriteltäessä on se, kuinka mielellään työntekijät käyvät töissä ja kuinka hyvin he siellä viihtyvät (Ojala & Ahonen 2003, 19). Työssä keskitytään vain työhyvinvointiin liittyviin asioihin, eikä esimerkiksi etätyön vaikutusta asiakasneuvojen myyntituloksiin tutkita. Toimeksiantaja seuraa itse tuloksiin liittyvien tavoitteiden saavuttamista sekä työssä suoriutumiseen liittyviä eroja etätyön ja toimistotyön välillä. Etätyön yhteyttä työhyvinvointiin ei tarkastella tai tutkita erikseen toimeksiantajan puolelta, joten on välttämätöntä saada myös siihen liittyvistä tuntemuksista ja kokemuksista tietoa. Tällä varmistetaan se, että toimeksiantajalla on riittävästi tietoa päätöksentekoa varten etätyön jatkamisen osalta vuoden 2019 lopussa.

Kuten Seuri ja Suominen (2009, 176) toteavat, on henkilöstön hyvinvointi yksi oleellinen osa yrityksen menestystekijöistä ja siihen tulee kiinnittää huomiota.

Tutkimusmenetelmänä on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Kaikille etätyön kokeiluun osallistuneille asiakasneuvojille lähetetään survey-tyyppinen kyselylomake sähköisessä muodossa. Kyselylomake (liite 1.) sisältää väittämiä ja valmiit vastausvaihtoehdot. Lisäksi kolmeen kysymykseen vastaajilla on myös mahdollisuus perustella vastaustaan. Väittämät ovat muotoiltu niin, että vaikka kyselylomake sisältää valmiit vastausvaihtoehdot, saa vastauksista riittävästi tietoa vallitsevasta tilanteesta työhyvinvoinnin ja etätyön mahdollisesta yhteydestä. Tämä perustuu siihen, että väittämät ovat varmasti tuttuja tilanteita ja tapahtumia toimistotyössä jokaiselle kokeilujaksoon osallistuneelle asiakasneuvojalle. Vastaajan kohdatessa tilanteen, jossa hän ei löydä itselleen sopivaa vastausvaihtoehtoa, on hänen mahdollista vastata ”en osaa sanoa”. Näitä väittämiä voi tulla vastaan, jos vastaaja ei ole kokenut kyseistä väittämää etätyötä tehdessä.

Työni koostuu teoriaosuudesta, jossa määritellään kaksi pääkäsitettä, jotka ovat tässä työssä työhyvinvointi ja etätyö. Tämän jälkeen työssä esitellään tutkintamenetelmät ja sen avulla saadut tutkimustulokset. Seuraavaksi pohditaan tutkimustuloksia syvällisemmin ja sitä että päästiinkö työn tavoitteisiin ja esitellään mahdolliset ongelmakohdat sekä jatkotoimenpiteet.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi ei ole määritelmänä yksiselitteinen, vaan sitä voidaan määritellä eri tavoin. Työterveyslaitos (2019) määrittelee työhyvinvoinnin työympäristön ja työyhteisön mielekkyyden, turvallisuuden, sujuvuuden, kehittävyden ja terveyttä edistävyiden mukaan. Suurimpana mittarina työhyvinvoinnille pidetään sitä, että kuinka hyvin ihmiset viihtyvät ja mieluisaksi he kokevat olonsa työpaikalla. Työhyvinvointi muodostuu koko työyhteisön ja jokaisen työntekijän henkilökohtaisesta hyvinvoinnista. (Ojala & Ahonen 2003, 19.)

Työhyvinvointi on hyvällä tasolla siinä vaiheessa, kun työntekijät kokevat, että työ auttaa heitä jaksamaan ja tukemaan myös muilla elämän alueilla. Työ nähdäänkin ihmisille merkittävänä hyvinvointitekijänä. (Ojala & Ahonen 2003, 15.) Tulee muistaa, että työhyvinvointi ei ole pelkästään esimiesten, työntekijöiden tai johdon vastuulla, vaan se on koko organisaation yhteinen asia. Pelkät satunnaiset tapahtumat työhyvinvoinnin edistämiseksi eivät riitä. Pitkällä tähtäimellä tärkeintä on se, kuinka arjessa tapahtuva työ koetaan. (Työterveyslaitos 2019.) Työhyvinvointi ei siis ole lopputulema, vaan organisaatiolta jatkuvaa työtä vaativa prosessi, joka syntyy työntekijän, työn ja työyhteisön välillä – arjen sujuvaa toimintaa (Nummelin 2008, 136).

2.1 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöä tulee kohdella oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti (Hyppänen 2010, 258). Oikeudenmukaisessa kohtelussa kanssakäyminen on aitoa ja avointa. Siinä päätöksenteot ovat perusteltuja sekä ne sisältävät avointa keskustelua ja vahvistavat vaikuttamisen sekä pärjäämisen tunnetta. (Kuusela 2013, 119.) Lisäksi tulee muistaa, että työhyvinvoinnin johtaminen ei ole päivän tai parin prosessi, vaan se vaatii pitkäjänteisyyttä. Erityisesti johdolta se vaatii kokonaisvaltaista ymmärrystä bisnekseen vaikuttavista tekijöistä kokonaisuudessaan. (Hyppänen 2010, 258.)

Esimiesten asettamilla toimintatavoilla on suuri merkitys siihen, miten työntekijät kokevat arkensa. Pitää kuitenkin muistaa, että usein työhyvinvointi on tunne, johon kaikki voivat vaikuttaa joka päivä töissä ja vapaa-aikana. Etenkin kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, joka heijastuu myös työhyvinvointiin, voimme kaikki vaikuttaa arjen pienillä teoilla ja valinnoilla. (Hyppänen 2010, 311.)

Kun työntekijät kokevat, että heitä kohdellaan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti, syntyy työhyvinvointia. Erytisen tärkeää on pienet teot arjessa ja ne ovatkin jopa tärkeämpiä, kuin esimerkiksi yhdessä järjestetyt työhyvinvoinnin tukia järjestetyt tilaisuudet. (Hyppänen 2010, 11.) Organisaatio tai yritys on työntekijöiden silmissä kannustava ja tukeva, kun se huolehtii heidän hyvinvoinnistaan ja arvostavat heidän työtään henkilöstöjohtamisen avulla. Mitä paremmin organisaatio onnistuu näissä edellä mainituissa asioissa, sitä vähemmän henkilöstö kokee stressiä ja uupumusta sekä on poissa töistä sairauspoissaolojen vuoksi. Tutkimusten mukaan ihmisläheisyys onkin merkittävimmissä roolissa, kun mietitään työtyytyväisyyttä, organisaatioon sitoutuneisuutta sekä työhyvinvointia. (Nummelin 2008, 125.)

Muutostilanteet aiheuttavat stressiä ja epävarmuutta. Näitä ei toivottuja tunteuksia pysty ennakoimaan ja lieventämään panostamalla sisäiseen viestintään, motivoimalla työntekijöitä itse muutokseen ja antamalla työntekijöille mahdollisuuksia keskusteluun tulevista muutoksista. Mitä enemmän työyhteisö tietää muutoksista etukäteen, sitä valmiimpia he ovat niille ja sitä vähemmän muutokset haittaavat työhyvinvointia. (Hyppänen 2010, 191-195.) Stressin ja epävarmuuden kokeminen on yksilöllistä, ja siihen vaikuttaa elämäntilanne kokonaisuudessaan. Toinen työntekijä saattaa kokea jonkin muutoksen innostavaksi ja toinen taas ahdistavaksi. Stressi ei siis ole aina negatiivista, vaan on myös energisoivaa stressiä, joka saa aikaan innostuneisuutta sekä lisääntyvää hallinnan tunnetta. (Nummelin 2008, 75.) Stressinhallinta on yksi tärkeimmistä työelämätaidoista niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin (Nummelin 2008, 16).

Hyvänä esimerkkinä Itellan eli nykyisen Postin KaMu eli ”kaikki mukana muutoksessa” hankkeessa tuloksina todettiin vuonna 2009, että muutoksista tiedottaminen etukäteen nimenomaan lisäsi työhyvinvointia ja vähensi stressiä. Myös liiketoiminnan kannalta KaMu oli positiivinen hanke. Valmistautuminen muutoksiin lähti liikkeelle siitä, että oli selkeät toimintamallit muutostilanteiden johtamiseen ja esimiehille tarjottiin hyviä työkaluja tähän. Lisäksi Itellan hankkeessa huolehdittiin työntekijöiden työhyvinvoinnista, ei pelkästään muutoksien aikana, vaan myös näiden jälkeen. (Hyppänen 2010, 191-195.)

On tärkeää, että työhyvinvointiin keskitytään jo ennen kuin siitä tulee ongelma tai se alkaa kehittyä väärään suuntaan. Mahdollisimman aikaisella työhyvinvoinnin piileviin ongelmiin tarttumisella pystytään ehkäisemään työuupumuksia. Työelämässä on useita tapauksia, joissa yritys on reagoinut vasta kuin yksi tai useampi työntekijä on jäänyt

pidemmälle sairauslomalle uupumuksen takia. Näihin tilanteisiin proaktiivisesti eli ennakoivasti reagoimalla olisi ollut mahdollista ehkäistä uupuminen. Pelkkä reagointi ei kuitenkaan riitä, vaan tuki tulee kohdistaa oikeaan paikkaan. Ongelmat työhyvinvoinnissa eivät yleensä ole yksilössä, vaan yhteisössä. Liian usein syy kohdistetaan yksinomaan yksilön omaksi viaksi, eikä nähdä sitä, että todennäköisesti ongelma piilee esimerkiksi itse työssä tai työoloissa. Työhyvinvoinnin mahdollisissa ongelmatilanteissa tulisikin hoitaa seurauksen sijasta syytä. Kaiken kaikkiaan työhyvinvoinnissa ei ole kyse erillisestä asiasta, vaan se tulee nähdä osana yritystä, liiketoimintaa ja henkilöstön hyvään johtamiseen sisältyvästä asiasta. (Seuri & Suominen 2009, 181-183.)

2.2 Yritysjohdaminen

Useat yritykset näkevät henkilöstön hyvinvoinnin strategisena menestystekijänä. Parhaiten työhyvinvointia edistetään yrityksissä, jossa se koetaan koko organisaation yhteisenä asiana. Eli niin rajapinnassa työskentelevien, esimiesten, johdon ja mahdollisen HR-osaston yhteisenä asiana. Hyvinvointi on menestystekijä, kun taas pahoinvointi tuottaa ongelmia työntekijöille ja sitä kautta myös yritykselle. (Seuri & Suominen 2009, 176.)

Työhyvinvoinnin merkitystä yhtenä yrityksen menestystekijänä ei vielä täysin ymmärretä siitä syystä, että mittareita hyödyn osoittamiseen on vielä niin vähän. Lisäksi systemaattinen toiminta työhyvinvoinnin edistämiseen on puutteellista. Ketterimmät yritykset ovat kuitenkin edellä mainittuun ymmärrysvajeeseen jo havahtuneet ja seuraavat yrityksensä suorituskykyä työhyvinvoinnin kautta. Yritykset ovat myös asettaneet tavoitteita, joihin pääsemisestä palkitaan. (Seuri & Suominen 2009, 176.) Etenkin pienemmillä yrityksillä on ollut haasteita löytää mittareita ja keinoja työhyvinvoinnin edistämiseen joko resurssien tai osaamisen puutteen myötä. Näitä mittareita ovat esimerkiksi sairauspoissaolojen määrä, työtapaturmatilastot, työntekijöiden pysyvyys sekä asiakaspalautteet. (Ojala & Ahonen 2003, 15, 163.)

2.3 Työstressi

Useimmat työstressiä koskevat teoriat ja mallit kuvaavat stressiä negatiivisesti ja epätoivottuna, mutta kyseessä ei ole näin yksinkertainen ilmiö. Todellisuudessa stressiä

voidaan kokea myös positiivisessa valossa. Kun stressiä 1900-luvun alkupuolella aloitettiin tutkimaan, sitä tutkittiin vain fysiologisesta puolesta. Psykologiset ja käyttäytymiseen muuttavat reaktiot ymmärrettiin vasta myöhemmin. Näitä reaktioita voivat olla esimerkiksi mielialamuutokset, kuten ahdistus, ärtymys tai masentuneisuus. Käyttäytymisen muutokset voivat ilmetä päätöksenteon hitautena, työsuorituksen huonontumisena tai muistin pätkimisenä. Näistä johtuen myös sairauspoissaolot ovat lisääntyneet. Myös useiden tutkimuksien mukaan työstressi voi aiheuttaa ongelmia ihmisten hyvinvointiin ja pidempään koettuna se saattaa johtaa varsinkin verisuoni- ja sydänsairauksiin. (Manka 2015.)

Työntekijän kokemaan stressiin vaikuttavat vaatimustaso sekä hallittavuuden tunne. Seuraavat kysymykset: kuinka paljon töitä on tehtävänä aikaan nähden, kuinka vaativaa työ on ja onko työn suorittamiseen liittyviä epäselkeyksiä, ovat tärkeitä, kun mietitään kuinka korkea stressin oletetaan olevan. Jos hallinnan tunne ja vaatimustaso eivät kohtaa, stressin oletetaan olevan korkea. Työntekijöillä tulee olla päätösvalta työhön liittyen, sillä se vähentää stressiä ja kohentaa oppimishalua. (Manka 2015.)

Tulee kuitenkin muistaa, että stressi on yksilöllinen ja persoonasta riippuvainen ilmiö. Toinen työntekijä saattaa kokea jostain korkeaa stressiä, kun taas toinen saattaa kokea sen jopa innostavana, kuten jo aiemmin mainittiin. (Manka 2015.)

2.4 Työstä palautuminen

Stressiä ja siihen aiheuttavia tekijöitä on tutkittu huomattavasti enemmän, kuin kuormittavasta tilanteesta palautumista. Palautuminen lähtee liikkeelle siitä tilanteesta, kun työn vaatimustekijät ovat poissa. Jos työntekijä ei ehdi palautumaan työpäivästä ennen kuin joutuu taas uudestaan työskentelemään, työ ja palautuminen ei ole tasapainossa. Tämänlaisen tilanteen jatkuessa pitkään, saattaa se altistaa univaikeuksiin, väsymykseen ja pahimmassa tapauksessa jopa työuupumukseen. (Manka 2015.)

Palautuminen jaetaan kahteen osaan: fysiologiseen ja psykologiseen. Psykologisesti työntekijä on palautunut, kun hän itse kokee olevansa valmis työntekoon. Iso osa tätä palautumisen edistystä on työntekijöiden vapaa-aika. Jos työntekijällä ei ole aikaa liikkua, ylläpitää sosiaalisia suhteita, nukkua riittävästi tai hän kokee, että oma aikaa ei ole riittävästi, on palautuminen heikkoa. Myös tunne epäoikeudenmukaisesta

johtamisesta, heikoista vaikutusmahdollisuuksista tai liian kova vastuu työssä hidastavat palautumista. (Manka 2015.)

2.5 Ryhmädynamiikka

Ryhmädynamiikka on yksinkertaisuudessaan sitä, kaikkea minkä keskellä työskentelemme joka päivä toimiessamme ryhmän sisällä. Se kaikki, mitä siihen liittyy, ei ole aina näkyvää. Siinä on kyse useiden asioiden suhteista ja vaikutuksista toisiinsa. Ihmiset, tässä tapauksessa työntekijät, luovat erilaisen ryhmän toimillaan, suhtautumisillaan ja tulkinnoillaan. Jokaisella ryhmän sisällä toimivalla työntekijällä on roolinsa ryhmädynamiikassa, joko tietoisesti tai tiedostamattaan. Lisäksi työntekijöiden roolit sekä heidän väliset suhteet keskenään vaikuttavat ryhmädynamiikkaan. (Kuusela 2015.)

Tiimeissä, joissa osa tekee etätöitä, vuorovaikutukseen ja sen laatuun tulee panostaa entistä enemmän, sillä on tutkittu, että tällaisten tiimien sisällä erilaisuutta ja vuorovaikutustapojen eroavaisuuksia kehitetään vähemmän. Ongelmat ovat estettävissä, jos tiimin jäsenet tuntevat kunnolla toisensa, kaikki tuntevat olevansa osaa työyhteisöä sekä kaikille ovat selkeät yhteiset tavoitteet ja päämäärät. (Vilkman 2016.)

Vuorovaikutus ei ole tärkeää siis vain esimiehen ja työntekijän välillä, vaan myös työntekijöiden keskinäinen viestintä ja yhteenkuuluvuuden tunne on tärkeää. Työyhteisön tuen puute voi nousta ongelmaksi, koska meillä kaikilla on luontaisesti tarve kokea yhteenkuuluvuutta ja etenkin epävarmoissa tilanteissa sosiaalinen tuki on välttämätöntä, sillä se ehkäisee työuupumuksen ja stressin kokemista. Sosiaalinen tuki sisältää muun muassa arvostuksen, välittämisen, luottamuksen ja palautteen antamisen ja nämä kaikki lasketaan tärkeiksi työn voimavaratekijöiksi. (Vilkman 2016.)

Kuusela (2015) kuvaa kirjassaan nimeltä Organisaatioelämää – Kulttuurin voima ja vaikutus sosiaalisten tilanteiden sisältävän kolme seuraavaa perustarvetta:

- *kuulua johonkin ja saada sitä kautta osa identiteettiä*
- *pystyä vaikuttamaan ryhmässä ja siten hallita tilannetta*
- *tulla hyväksytyksi ja olla riittävän läheinen*

Sen paremmin, mitä nämä tarpeet tulevat täytetyiksi, sitä turvallisemmaksi ja varmemmaksi työntekijä olonsa tuntee. Tämä taas johtaa siihen, että työntekijän ei tarvitse keskittyä turhaan itseensä ja hyväksytyksi tulemiseen, vaan jäljelle jää hyvää

energiaa ja tehokkuutta itse työtehtävän suorittamiseen. Mitä useampi ryhmän sisällä taas kokee näin, sitä paremman yhdessä työskentelevän tiimin he muodostavat. (Kuusela 2015.)

Kun työntekijä kokee olevansa osa yhteisöä, se luo onnistumisia, parempia työtuloksia ja tunteen siitä, että hän kokee tulevansa hyväksytyksi ei vain työntekijänä – vaan myös ihmisenä. Hyvän työskentelyn edellytykset täyttyvät jatkuvuuden ja turvallisuuden tunteen kautta, joita yhteisöllisyys saa aikaan. (Kuusela 2013, 83.) Monien tutkimuksien mukaan tärkein työniloa nostattava lähde onkin positiivinen työilmapiiri. Tämän syntyyn vaikuttavat niin hyvä johtaminen kuin myös jokaisen yksilön oma käyttäytyminen. (Manka 2015.)

3 ETÄTYÖ

Etätyölle ei ole yhtä selkeää määritelmää, kuten ei ole työhyvinvoinnillekaan. Eurooppalaisen puitesopimuksen mukaan, se on työtä, jota tehdään työpaikan ulkopuolella, mutta voitaisiin tehdä myös yhtä lailla työpaikalla. Yleisimmin sanottuna etätyöntekijä suorittaa siis työtään valitsemassaan fyysisessä tilassa osittain tai kokoaikaisesti. Paikan tai ajan riippumattomuutta pidetään yhtenä tunnusmerkkinä etätyölle. (Helle 2004, 41-42.) ”Etätyö on sekä ajan että paikan suhteen joustava, päätyöpaikan ulkopuolella tapahtuva työntöön muoto, joka hyödyntää tieto- ja viestintäteknologiaa.” kirjoittaa Hyppänen (2010, 294).

3.1 Etätyön hyödyt työntekijälle

Onnistuneen etätyön perusedellytys on se, että työkalut eli esimerkiksi yhteydet ja tekniikka ovat kunnossa ja mahdollinen tekninen tuki saatavilla, jos sellaiselle tulee tarvetta (Helle 2004, 21). Etätyö herättää kiinnostusta laajalti työntekijöiden sekä yritysten keskuudessa. Syitä tähän on useita. Vetovoimatekijöiksi nähdään työelämän kehittäminen, työntekijöiden elämänlaadun sekä töissä jaksamisen parantaminen ja uuden kokeminen. Lisäksi työntekijöillä on parempi mahdollisuus etsiä itselleen mieluisa elinympäristö työpaikan fyysisestä sijainnista riippumatta. Etätyötä ajatellessa yrityksen näkökulmasta positiivisina asioita ovat mahdollisuus rekrytoida maantieteellisesti laajemmalla alueella sekä pitää osaavia työntekijöitä yrityksen sisällä, vaikka he olisivat muuttamassa paikkakunnalta toiselle esimerkiksi perhesyistä johtuen. (Heinonen ym. 2004, 11.)

On myös huomioitavaa, että ympäristönsuojelu sekä työmatkaliikenteen vähentäminen puoltaa etätyötä. Suomessa liikenneruuhkat eivät ole iso ongelma, mutta varsinkin pääkaupunkiseudulla ruuhkia on kuitenkin merkittävästi ja minuuteissa mitattuna kilometrit ovat pitkiä. Myös nämä tekijät nähdään yhtenä syynä etätyön kannattamiseen. Tietotekniikan nopea kehittyminen ylipäättään mahdollistaa etätyön, mutta se ei ole ollut varsinainen syy etätyöhön ryhtymiselle. Kattavien internet-yhteyksien avulla useaa työtä voi suorittaa mistä tahansa käsin eikä välttämättä fyysistä läsnäoloa työpaikalla tarvita. Kun yritys valitsee mahdollistaa etätyön, siihen vaaditaan sekä työntekijän että työnantajan halukkuus. Usein työntekijät kokevat, että jokin työvaihe soveltuu etätyöhön

paremmin ja edesauttaa perhe-elämän yhdistämistä työhön. Tämä tietysti myös hyödyttää työnantajaa, sillä usein tehokkuus kasvaa etätyötä tehdessä. Isoimpana esteenä työnantajan näkökulmasta nähdään työn johtaminen. (Helle 2004, 16-17.)

Kestävän kehityksen kannalta etätyö on myös hyvä ratkaisu. Kestävä kehitys saattaa herättää myös sijoittajien mielenkiinnon entistä enemmän tulevaisuudessa. Lisäksi kestäväan kehitykseen panostaminen nähdään yhtenä tapana erottua kilpailijoista ja etätyön mahdollisuus on yksi keino siihen. (Ojala & Ahonen 2003, 48.) Tässä tulee huomioida, että lähde on jo vanha. Mielestäni kestävä kehitys ja vastuullinen liiketoiminta ei ole enää kilpailutekijä vaan yrityksen olemassa olon ehto.

Yleisimpiä etätyöntekijälle kohdistuvia etuja nähdään olevan esimerkiksi joustot ja vapaudet, perhe-elämän yhteen sovittaminen, tietynlaisen työvaiheen tehokkaampi toteuttaminen, työhyvinvoinnin lisääntyminen sekä ajansäästö matkustamisista (Helle 2004, 17-18). Erään tutkimuksen mukaan työmatkat voivat aiheuttaa henkistä harmia, etenkin niissä tilanteissa, joissa työntekijä ei itse pysty vaikuttamaan työmatkansa kulkuun esimerkiksi liikenteen vuoksi. Etätyö vähentää myös poissaoloja, sillä kipeänä on joissain tilanteissa mahdollista jäädä kotiin tekemään töitä ja aikaansaamisen tunne on tutkitusti vaikuttanut positiivisesti motivaatioon sekä työtyytyväisyyteen. (Vilkman 2016.) Lisäksi yhdessä tutkimuksessa kiinalainen matkatoimisto Ctrip testasi etätyötä 255 työntekijän kanssa, joista puolet tekivät etänä töitä ja puolet olivat fyysisesti läsnä toimistolla. Etätyöntekijät olivat 13 prosenttia tuottavampia, mutta lisäksi sairauspoissaoloja oli vähemmän etätyöntekijöillä kuin toimistolla työskentelevillä. Tuottavuuden he perustelivat sillä, että kotona oli helpompi keskittyä töihin, sillä häiriötekijöitä oli vähemmän. (Bloom & Roberts 2015.)

Jotkin työntekijät kokevat myös voivansa keskittyä paremmin muussa ympäristössä kuin työpaikalla. Tampereen yliopistossa tehdyssä tutkimuksessa kävi ilmi, että etätyöntekijän työssä jaksaminen parantui näistä syistä johtuen. Myös työmatkojen aiheuttaman stressin poistuminen, yöunien pidentymisen ja vapaa-ajan lisääntymisen koettiin edesauttavan hyvinvointia. On hyvä myös muistaa, että työsuhteessa oleva etätyöntekijä ei jää paitsi työehtosopimuksen mukana tulevista eduista, joita ovat muun muassa työeläke, mahdollisen sairausajan palkka ja vuosiloma. (Helle 2004, 18-19, 61.)

3.2 Etätyön riskit työntekijälle

Etätyö ei tuo mukanaan pelkästään positiivisia vaikutuksia, vaan myös suoranaisia haittoja voi syntyä etätyöntekijöille. Näistä esimerkkejä ovat työyhteisöstä irtaantuminen, etätyön roolin eli työminän päälle jääminen myös vapaa-ajalle, urakehityksen hidastuminen sekä konkreettiset ongelmat työskentelyolosuhteissa kotona. Ergonomiasta huolehtiminen onkin erityisen tärkeää ja etätyöntekijällä tulee olla mahdollisuus työasentoaan päivän mittaan, sillä näin pyritään ennaltaehkäisemään tuki- ja liikuntaelinten rasittumista. (Helle 2004, 222.) Lyhyesti ergonomia nähdään toiminnan ja tekniikan sovittamista yhteensopivaksi ihmiselle ja sen avulla pyritään parantamaan ihmisen terveyttä, tehokkuutta, hyvinvointia ja turvallisuutta. Se on käytäntöä ja teoriaa hyödyntävä tiedonalue. (Launis & Lehtelä 2011, 19.) Työntekijältä vaaditaan sääntillisyyttä ja kurinalaisuutta, jotta hän pystyy erottamaan vapaa-aikansa ja työaikansa, vaikka kotona työskenteleekin. Sellainen vaihde ei saa jäädä päälle, jossa työntekijä on valmis tekemään töitä milloin vain tai tekee töitä koko ajan, vaan pitää osata myös levätä. Uhkana on muodostua myös tilanne, joissa epäilyjä tulee kollegoilta tai esimieheltä mahdollisesta työtehtävien laiminlyönnistä. Vaikka näin ei olisi, voi etätyöntekijä luoda virheellisiä mielikuvia itselleen. Useat tutkimukset osoittavat, että virheellinen mielikuva voi olla ongelma, etenkin etätyön alkuvaiheissa, sillä alussa etätyöntekijällä saattaa olla tarve näyttää ikään kuin pystyvänsä suorittamaan työtä vähintään yhtä hyvällä tehokkuudella ja tasolla, kuin fyysisesti työpaikalla ollessaan. (Helle 2004, 20-21.)

Parhaiten nämä tilanteet vältetään sillä, että tavoitteet ja työmäärät asetetaan tarkasti työntekijän ja -antajan välillä jo ennen, kun siirrytään etätyöhön. Useat tutkimukset myös osoittavat, että etätyöntekijät pelkäävät urakehityksensä puolesta. Tämä välillä aiheetonkin pelko johtuu siitä olettamuksesta, että työntekijöitä arvioitaisiin vain läsnäolon perusteella. Tämän vuoksi myös esimiestasolla työskentelevät tarvitsevat uusia johtamismalleja ja koulutusta liittyen lisääntyneeseen etätyöhön, joka lisää työnantajan kustannuksia. (Helle 2004, 20-21.)

Etätyötä tekeväälle itsensä johtamisen taidot ovat erityisen tärkeät, sillä etätyössä itsenäinen työskentely sekä vastuu lisääntyvät (Vilkman 2016). Aarnikoivun (2010, 99) mukaan itsensä johtamista tapahtuu jatkuvasti, joko tiedostamatta tai tietoisesti. Monien työmotivaatiota mittaavien tutkimuksien mukaan itsenäisyyden kasvulla on ollut positiivisia vaikutuksia motivaatioon ja työssä suoriutumiseen. Tulee kuitenkin muistaa, että työntekijöiden välillä on isoja yksilöllisiä eroja siinä, että kuinka paljon kukin haluaa

ottaa vastuuta ja toimia itsenäisesti. Nämä erot syntyvät esimerkiksi työssäolovuosien ja osaamisen määrästä, sekä siitä, että miten kukin työntekijä on tottunut toimimaan. Luottamuksella ja avoimuudella on mahdollista lisätä näiden ei niin itsenäisten ja vastuunkantajien työntekemistä itsenäisempään suuntaan. On kuitenkin hyvin tärkeää, että työntekijän kohdatessa jonkin ongelman, esimiehen apu on helposti saatavilla. (Vilkman 2016.)

Työntekijän on oltava sinut sekä työnsä ja itsensä kanssa menestyäkseen työelämässä. On erityisen tärkeää löytää tasapaino yksityiselämän ja työn välillä, sillä se lisää tunnetta siitä, että hallitsee elämäänsä, joka taas johtaa stressin vähenemiseen. (Aarnikoivu 2010, 99.) Työntekijä, joka osaa johtaa itseään, keskittyy omaan työmotivaationsa ylläpitoon ja kehittämiseen. Tämä ilmentyy intohimona työtä kohtaan. Esimiehen rooli on lähinnä olla tukena ja motivaation mahdollistajana, mutta työntekijöiden tulee itse tarkastella omaa asennetta ja sitä, mitä itse voisi tehdä motivaationsa parantamisen eteen. (Aarnikoivu 2010, 102.)

3.3 Etätyö työnantajalle

Työnantajan näkökulmasta etätyössä hyvinä asioina nähdään muun muassa työn tehokkuuden parantuminen, työhyvinvoinnin lisääntyminen, kustannussäästöt työtiloista, työnantajan imagon parannus, joka voi olla avuksi muun muassa uusien työntekijöiden rekrytoinneissa, sekä paremman imagoarvon luomisessa ympäristöstrategiassa. Lukuisat tutkimukset puoltavat sitä, että etätyö on tehokkaampaa, kuin normaalissa työtiloissa tehtävä työ. Tähän vaikuttavat häiriötekijöiden vähentyminen sekä työntekijän mahdollisuus joustoihin. Tämä häiriötekijöiden vähentyminen etätyötä tehdessä saattaa yllättää monet työnantajat. Rekrytoinneissa etätyön tekemisen mahdollisuus voidaan potentiaalisten uusien työntekijöiden silmissä nähdä hyvinkin positiivisena asiana jo pelkästään senkin takia, että myös maantieteellisesti kauempaa hakevat tietävät, että osa työstä on mahdollista toteuttaa kotoa käsin. Lisäksi tämä mahdollisuus nähdään osoituksena siitä, että työnantaja mahdollistaa vapauksia työn suunnitteluun liittyen. (Helle 2004, 22-24.)

Ainakin osittainen etätyö parantaa yksittäisen työntekijän mahdollisuutta työskentelyyn yritykselle, joka sijaitsee toisella paikkakunnalla. Työntekijät pystyvät tekemään töitä joko omassa kodissaan tai esimerkiksi kulkiessaan työmatkaansa junalla. Tätä kutsutaan liikkuvaksi etätyöksi, jota ei kuitenkaan tule sekoittaa liikkuvaan työhön, jossa esimerkiksi

ajoneuvon kuljettajalla ei ole varsinaista kiinteää työpaikkaa ollenkaan (Heinonen ym. 2004, 187.)

Työnantajan näkökulmasta huonoina puolina nähdään esimerkiksi kustannukset, tekniset ongelmat ja tietosuoja, työntekijöiden valvonta, hallinta sekä aiemmin mainittu johtaminen. Tosin näistä monet ovat ennakoitavissa ja hallittavissa hyvällä suunnittelulla. Myös esimiehiltä vaaditaan uusia johtamistapoja ja -taitoja, mikä vaatii koulutustarvetta, josta syntyy ylimääräisiä kustannuksia. (Helle 2004, 25-26.)

3.4 Etäjohtaminen

Kun esimiehien uusia etäjohtamistapoja ja -taitoja mietitään, tavoitettavuus nousee yhtenä uutena asiana esille. Etätyössä esimies ei ole fyysisesti läsnä auttamassa, joten esimiehen tavoitettavuuden tärkeys muilla keinoin korostuu. Tämä ei usein ole esimiehelle ongelma, mutta työntekijöille on erityisen tärkeää saada esimies tavoitettua etenkin ongelmatilanteissa. Mikäli työntekijä ei saa ongelmaansa apua esimiehlään, saattaa siitä seurata turhautumista sekä motivaation laskua. Pahimmillaan tämä johtaa työn kuormittavuuden nousuun. Etäjohtamisessa esimiesten tulee myös kiinnittää siihen huomiota, että yhteydenpito säilyy samanlaisena eri välineiden kautta, kuin kasvokkain käytävässä vuorovaikutuksessa. Lisäksi epämuodollisen viestinnän merkitys korostuu, koska usein kahvipöytäkeskustelut jäävät vähemmälle virtuaali-tiimeillä fyysisen läsnäolon vähentyessä. Etätyöjohtaminen vaatii siis hyvien ihmisjohtamisen taitojen lisäksi ja tieto- ja viestintäteknologian hallintaa eri tavoin. (Vilkman 2016.)

Tavoitteiden asettaminen ja niiden selkeys on hyvin tärkeää. Esimiehen tulee osata luopua ainakin osittain kaikesta hallinnasta ja annettava enemmän vastuuta alaisilleen, vaikka kasvokkain käyty vuorovaikutus vähenee esimiehen ja alaisen välillä. Kun esimies antaa enemmän vapautta alaisilleen, tulee heille huomaamattaan tarve olla vapauden arvoisia ja suoriutua työstään. Tähän tilanteeseen tultaessa, jossa alaisilla on enemmän vapautta, tulee heillä olla hyvin selkeät tavoitteet, sillä niiden avulla työntekijä pystyy työskentelemään tehokkaasti ja järkevästi. Etäjohtajien yhtenä haasteena on työntekijöidensä kuormittavuuden seuraaminen, sillä suuri osa työstä tapahtuu pään sisällä ja tietokoneella. Lisää haastetta seuraamiseen tuo se, että kukin työntekijä kokee stressin määrän yksilöllisesti. Mitä paremmin työntekijä kokee hallitsevansa työnsä ja työskentelytavat omakseen, sitä vähemmän hän kokee työnsä kuormittavan. (Vilkman 2016.)

Etäjohtamisessa palautetta tulee antaa samalla tavalla, kuin tavallisessa johtamisessakin. Se on todella tärkeää siksi, että hyvä palautekulttuuri mahdollistaa vuorovaikutusta työstä, mutta lisäksi se myös motivoi työntekijää kehittymään. (Vilkman 2016.) Palautteen säännöllisyyden tarkoituksena on ohjata työntekijöitään oikeaan suuntaan sekä auttaa heitä kokemaan onnistumisen tunnetta. Ilman säännöllistä palautetta työntekijöiden on haastavaa tiedostaa, miten työskentely sujuu. Lisäksi se viestii luottamuksesta sekä arvostuksesta, jos palautteen tarkoituksena on auttaa työntekijää pääsemään eteenpäin. Palautteen antaminen onkin yksi johtamisen tärkeimpiä osa-alueita, jossa tuetaan joko alaisen innostuneisuutta tai tarvittaessa autetaan alaista muokkaamaan työskentelyään oikeaan suuntaan. (Kuusela 2013, 86-87,90.)

Palautteen ei tule pelkästään olla yksisuuntaista eli esimiehiltä alaiselle. On myös tärkeää, että alaiset osaavat antaa palautetta esimiehelleen. Se on taito, joka viestii siitä, että alainen on kiinnostunut ja vastuullinen. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen perustuu kunnioitukseen ja luottamukseen. Työyhteisöstä se kertoo sen, että siellä vallitsee virheitä salliva kulttuuri sekä mainio yhteishenki. (Aarnikoivu 2010, 126.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä työssä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, johon liittyvän kyselylomakkeen linkki lähetettiin sähköpostitse perusjoukolle. Kyselylomake tehtiin Confirmit- ohjelmalla ja se sisälsi 12 väittämää, joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot (1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=jokseenkin eri mieltä, 4=täysin eri mieltä, 5=en osaa sanoa) Likert-asteikkona. Vastausvaihtoehdot olivat: 1. Täysin samaa mieltä, 2 Väittämät olivat aseteltu siten ristiin, että jos vastaaja oli lähtökohtaisesti sitä mieltä, että kotona on parempi työskennellä, hän ei voinut vastata kaikkiin väittämiin vaihtoehtoa ”täysin samaa mieltä”. Tämän tarkoituksena oli lisätä tutkimuksen luotettavuutta, mutta tulee huomioida, että on korkeampi riski sille, että vastaaja on valinnut itselleen väärän vaihtoehdon. Lisäksi kyselylomakkeessa oli 3 kysymystä, joissa vastaaja pääsi perustelemaan mahdollista ”kyllä” vastaustaan. Mahdollisien perustelujen myötä uskoin saavani syvällisempää tietoa, sillä nämä kysymykset vaativat vastaajalta mielestäni hieman tarkempaa tietoa, eikä pelkkä ”kyllä”-vastaus olisi antanut tutkimuksen kannalta riittävästi tietoa. Tämän sijaan, vastauksista ”ei” ja ”en osaa sanoa” ei ollut tarpeellista perustella enempää, sillä niiden perustelut eivät olisi tuoneet lisäarvoa tutkimukselle. Vastaajilla oli mahdollista vastata jokaiseen kysymykseen ”en osaa sanoa”. Tämän vaihtoehdon voidaan perustella sillä, että vaikka väittämät ovat tuttuja tilanteita kaikille asiakasneuvojille, niitä ei välttämättä ole kohdattu juuri etätyöpäivän aikana.

Kyselylomakkeen väittämien laatimisessa oli haasteita, jotta ne pysyivät neutraaleina. Väittämät oli muotoiltu mahdollisimman neutraaleiksi ja johdattelevuutta vältettiin. Neutraalisuutta vahvistettiin sillä, että vastaaja ei voinut valita vaihtoehtoa ”täysin samaa mieltä” jokaiseen väittämään, jos hän on sitä mieltä, että etätyö esimerkiksi parantaa hänen työhyvinvointiinsa liittyviä asioita. Toisaalta tämä vaati erityistä tarkkaavaisuutta vastaajalta ja on olemassa riski, että vastaajat ovat vastanneet eri tavalla, kuin olisi ollut tarkoitus. Väittämät koskivat vain työhyvinvoinnin ja etätyön välistä mahdollista yhteyttä, eikä työssä suoriutumista esimerkiksi tuloksien valossa tutkittu. Tämä päätös tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa siitä syystä, että toimeksiantaja vertaa itse etätyöntekijän tuloksia etäpäivien ja toimistopäivien välillä.

Kaikille asiakasneuvojille, jotka ovat osallistuneet etätyöpilottiin, lähetettiin linkki kyselylomakkeeseen sähköpostitse marraskuussa 2019. Tämä oli paras tapa tavoittaa

perusjoukko, koska oli tiedossa, että kaikilla on samat mahdollisuudet käyttää sähköpostia. Perusjoukkoa, joka muodostuu kaikista etätyöpilottiin osallistuneista asiakasneuvojista, ei ollut tarpeen jakaa esimerkiksi iän, sukupuolen tai kokemuksen perusteella. Tämä on perusteltavissa sillä, että etätyöpilottiin osallistuvat asiakasneuvojat valittiin tietyin kriteerein. Näitä kriteereitä olivat muun muassa riittävä osaaminen, kyky omatoimiseen työskentelyyn sekä osallistujalla tuli myös olla riittävät tekniset valmiudet tehdä töitä kotoa käsin. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että vastaajista ei ole tarpeen kerätä taustatietoja.

Kyseessä oli survey-tyyppiseen tutkimukseen sopiva nopea ja helppo tapa tehdä kysely, jotta tavoitettaisiin kaikki vastaajat, sillä työskentelemme eri kaupungeissa. Kyselylomakkeen saatetekstissä mainittiin, että vastauksia hyödynnetään opinnäytetyössäni ja lisäksi kerrottiin, että toimeksiantaja saa vastauksista tärkeää tietoa etätöiden jatkoon suhteen. Tulee huomioida, että tämä on saattanut vaikuttaa vastausten luotettavuuteen, jotta mahdollisuus etätöihin jatkuisi. Itse kyselylomakkeen täyttämiseen ei mennyt aikaa kuin viisi minuuttia ja anonymisuus oli myös luvattu saatetekstissä. Nämä ovat varmasti perusteita korkealle vastausprosentille, joka oli 72%. Lisäksi etätyöpilotin alkuvaiheessa huhtikuussa 2019 kaikille pilottiin osallistuville asiakasneuvojille ilmoitettiin, että tällainen kyselytutkimus tehdään syksyllä pilotin loppuvaiheessa. Tämän ilmoittaminen jo hyvissä ajoin on varmasti myös osasy syy korkeaan vastausprosenttiin. Luvattu anonymisuus lisää tutkimuksen luotettavuutta, sillä vastaajat voivat vastata täysin rehellisesti. Jotta vastaamisprosentti oltaisiin saatu vieläkin paremmaksi, vastaamisaikaa olisi pitänyt antaa enemmän, sillä nyt sitä oli aikataulullisista syistä annettu vain viikko. Viiden päivän jälkeen perusjoukolle lähetettiin muistutusviesti, jossa kiitettiin jo vastanneita ja ilmoitettiin, että vielä on kaksi päivää aikaa vastata. Lopulta viikossa tuli 77 vastausta, jonka jälkeen ne koodattiin numeeriseen muotoon ja taulukoitiin Excelillä. Tämän jälkeen muodostettiin taulukoita ja kuvioita väittämien aihealueiden sekä ajankohdan mukaan.

Tutkimus on pätevä, kun on mitattu sitä, mitä on tarkoituskin (Vilkkä, 2015). Oman työkokemuksen sekä teoriapohjaan tutustumisen myötä uskon, että väittämät olivat juuri oikeita, jotta saadaan tietoa siitä, mitä oli työni tavoitteen kannalta tarpeen tutkia. Väittämät koskevat tilanteita, joita asiakasneuvojat kohtaavat päivittäisessä työssään. Lisäksi väittämien laatimiseen käytin avuksi teoriapohjaa, johon olin tutustunut jo paljon ennen itse tutkimuksen aloittamista. On myös hyvä mainita, että vastaajilla oli

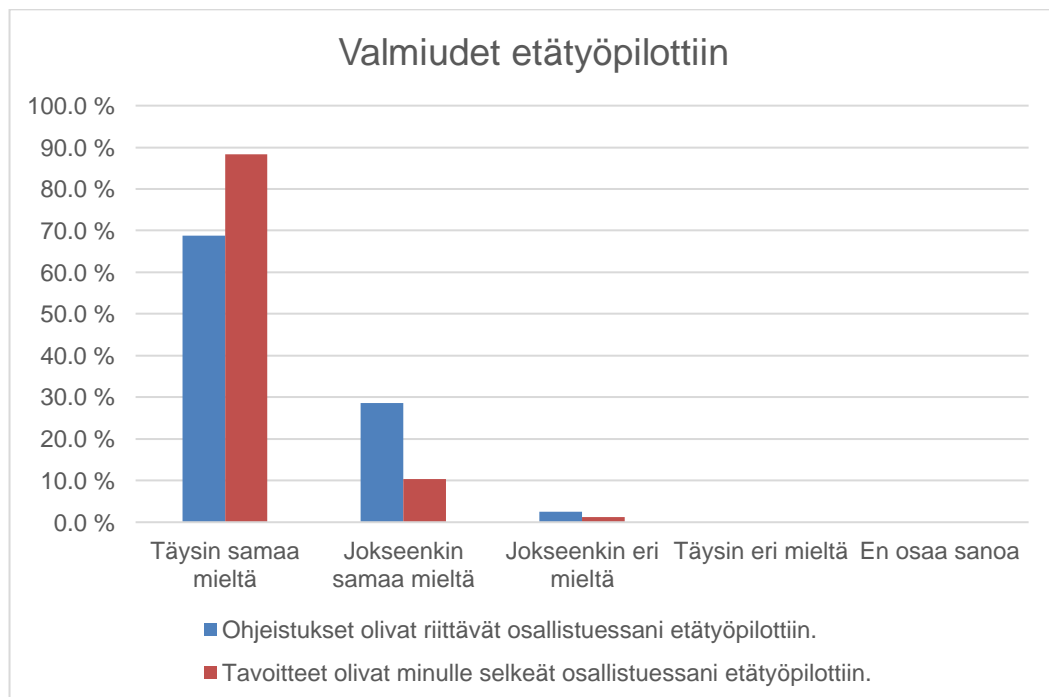
mahdollisuus vastata "en osaa sanoa", jos ei kyseistä väittämää ole etätyöpäivänä kohdannut. Nämä tekijät nostavat tutkimuksen pätevyyttä.

Työn luotettavuuden varmistamiseksi kyselylomakkeen linkki lähetettiin sähköpostilla kaikille asiakasneuvojille eli tässä työssä perusjoukolla, jotka olivat osallistuneet etätyöpilottiin saman aikajakson eli kolmen kuukauden ajan ja työskentelevät samankaltaisissa tiimeissä. Lisäksi kyselylomakkeeseen vastanneilla etätyöpilottiin osallistuneilla on kaikilla sama työnkuva ja selkeät samanlaiset tavoitteet ja heillä kylläkin ei ole kokemusta tämän työn suorittamisesta etänä entuudestaan. On hyvä kuitenkin tiedostaa, että jotkin etätyöpilottiin osallistuvat ovat saattaneet tehdä etätyötä esimerkiksi toisessa paikassa ja omaavat mahdollisesti sitä kautta paremmat valmiudet etätyöhön jo ennen pilottijakson alkamista.

5 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetyn kyselytutkimuksen tulokset. Ne ovat jaettu ryhmiin ajan ja sisällön perusteella.

Kyselytutkimuksen väittämistä kaksi liittyi vaiheeseen ennen etätyöpilotin alkamista. Näissä väittämissä (kuvio 1.) vastaajia pyydettiin vastaamaan heidän kokemiaan ja saamiaan valmiuksia sekä ohjeistuksia etätyöpilottiin lähtiessä. 88,3 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että tavoitteet olivat selkeät heidän osallistuessaan etätyöpilottiin ja 10,4 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan hieman yli prosentti vastaajista on jokseenkin eri mieltä tavoitteiden selkeydestä, mutta kukaan ei ole täysin eri mieltä.



Kuvio 1. Valmiudet etätyöpilottiin.

68,8 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä siitä ja 28,6 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä siitä, että he saivat riittävät ohjeistukset etätyöpilottiin. Vain hieman yli 2 prosenttia on jokseenkin eri mieltä ohjeistuksien riittävydestä, eikä kukaan vastaaja ollut täysin eri mieltä niiden riittävydestä.

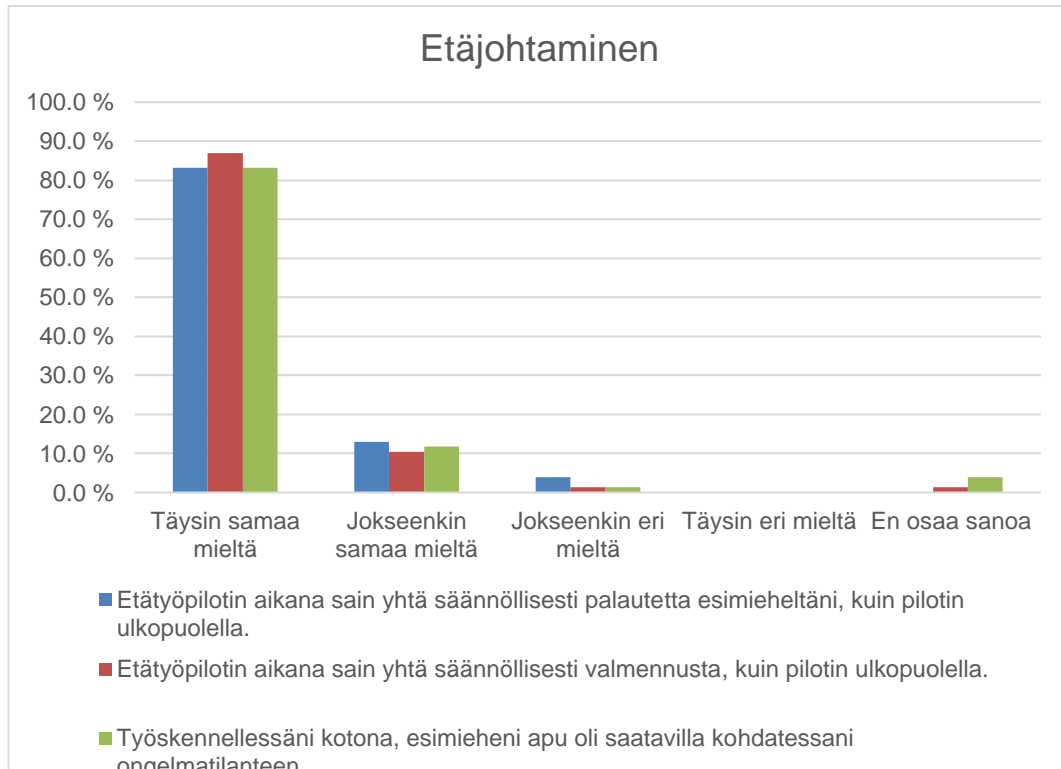
Seuraavissa väittämissä vastaajia pyydettiin arvioimaan väittämien perusteella sitä, kuinka he ovat kokeneet stressiä ja itsensä johtamisen taidon etätyöpilotin aikana. Vastaajia pyydettiin arvioimaan itsensä johtamista sekä työtuloksien saavuttamisen aiheuttamaa stressiä (kuvio 2.) Kukaan vastaajista ei ole täysin samaa mieltä väittämien kanssa. 13,0 prosenttia vastaajista on kuitenkin jokseenkin samaa mieltä stressin olleen kovempi kotona, kuin toimistolla, mutta 70,1 prosenttia vastaajista on täysin eri mieltä tästä väitteestä.



Kuvio 2. Stressi ja itsensä johtaminen.

Suurin osa vastaajista kokee itsensä johtamisen helpoksi, sillä jopa 92,2 prosenttia vastasi olevansa täysin eri mieltä väitteen kanssa ja sen lisäksi 5,2 prosenttia on väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä.

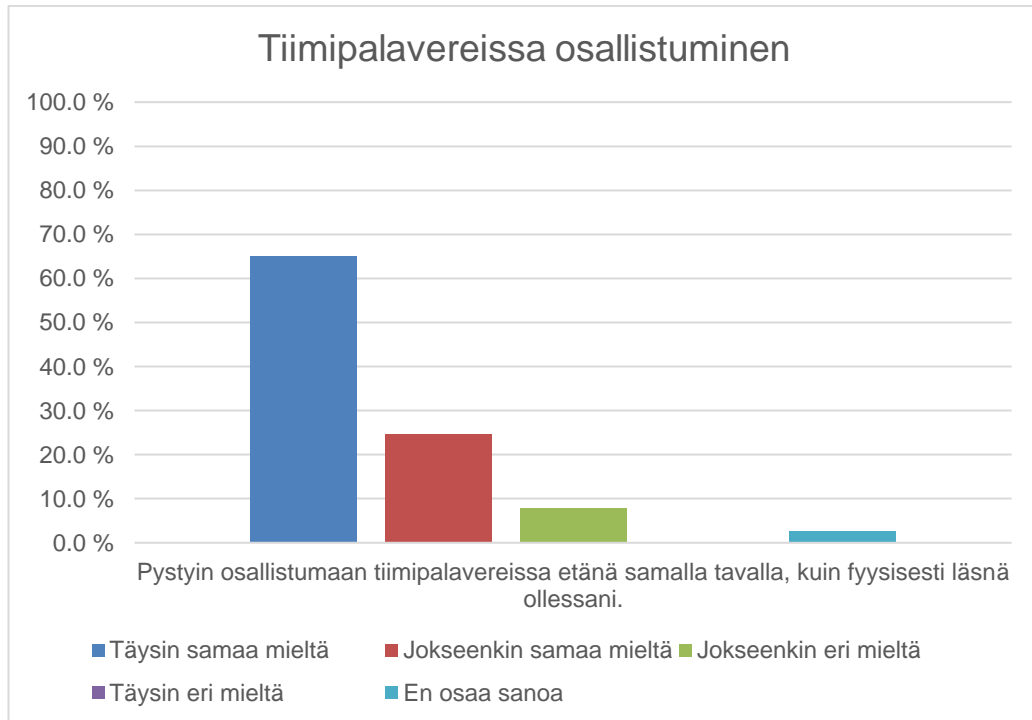
Seuraavissa (kuvio 3.) kolmessa väitteessä vastaajia pyydettiin arvioimaan lähiesimestään tavoitettavuuden ja saamansa valmennuksen sekä palautteen perusteella. Vastaajia pyydettiin arvioimaan näitä kolmea asiaa etätyön aikana verrattuna työskentelyyn toimistolla. Selkeä enemmistö vastaajista on kaikista kolmesta väittämästä täysin samaa mieltä. Yli 80 prosenttia heistä kokevat palautteen ja valmennuksen olevan yhtä säännöllistä etätyössä kuin toimistolla työskennellessään sekä lisäksi 83,1 prosenttia kokee, että lähiesimies oli tarvittaessa saatavilla.



Kuvio 3. Etäjohtaminen.

Vastaajista yli 10 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä kaikkien väittämien kanssa, eikä kukaan vastaajista ole täysin eri mieltä palautteen tai valmennuksen säännöllisyydestä tai lähiesimiehen tavoitettavuudesta. 3,9 prosenttia vastaajista ei ole osannut vastata esimiehen tavoitettavuuteen ja 1,3 prosenttia ei ole osannut vastata valmennuksen säännöllisyyteen liittyen. Nämä vastaukset johtunevat siitä, että näitä tilanteita ei ole kohdattu etätyöpäivänä.

Tiimipalavereihin liittyen vastaajia pyydettiin arvioimaan niissä osallistumisen mahdollisuutta työskennellessään kotona (kuvio 4). Vastaajista 64,9 prosenttia on täysin samaa mieltä väitteen kanssa eli he kokevat pystyvänsä osallistumaan tiimipalavereissa samalla lailla etäyhteytenä, kuin töissä ollessaankin. Vastaajista 24,7 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa.

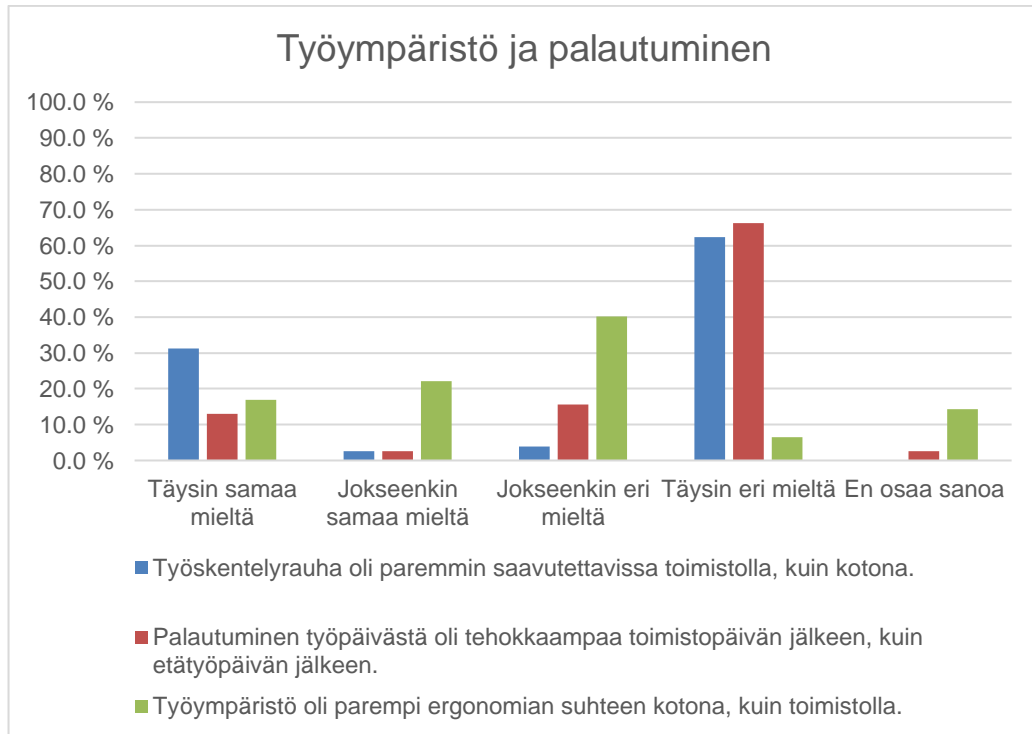


Kuvio 4. Tiimipalavereissa osallistuminen.

Jokseenkin eri mieltä on vain 7,8 prosenttia ja ketään ei ole täysin eri mieltä väittämän kanssa. 2,6 prosenttia vastaajista ei ole osannut vastata kysymykseen, joka johtune siitä, että etätöyöpäivän aikana ei ole ollut tiimipalaveria.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan työympäristöään sekä palautumistaan työpäivästä vastaamalla kolmeen väittämään, jonka vastaustulokset ovat kuviossa 5. Työympäristöä arvioitiin sekä työskentelyrauhan että ergonomian kautta. Työskentelyrauhaa koskeva väittäjä jakaa kokemuksia muihin kyselytutkimuksessa esitettyihin väittämiin verrattuna eniten, sillä vastaajista 62,3 prosenttia on täysin eri mieltä ja 31,2 prosenttia täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Loput vastaajista olivat vastanneet näiden väliltä.

Ergonomiaa koskevan väittämän vastaukset ovat jakautuneet eniten ja siinä on myös selkeästi suurin määrä "en osaa sanoa" vastauksia kaikista koko lomakkeessa esitettyistä väittämistä. Suurin osa vastaajista eli 40,3 prosenttia on jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja jopa 14,3 prosenttia vastaajista ei osannut vastata mitään. Syitä vastauksien hajontaan voi olla useampia.



Kuvio 5. Työympäristö ja palautuminen.

Suurin osa vastaajista oli täysin eri mieltä siitä, että palautuminen työpäivästä olisi tehokkaampaa toimistopäivän jälkeen. 66,2 prosenttia vastaajista ovat täysin eri mieltä ja 15,6 prosenttia ovat jokseenkin eri mieltä tämän väittämän kanssa. 13 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että palautuminen työn rasitteista onnistui tehokkaammin toimistopäivän jälkeen. 2,6 prosenttia ei osannut vastata mitään. Tämä prosenttiosuus vastauksista johtunee siitä, että tämän vaihtoehdon vastaajat eivät ole huomanneet mitään eroa palautumisen suhteen työskentelymuotojen välillä.



Kuvio 6. Työtyytyväisyys.

Yhdessä väittämässä pyydettiin vastaajia arvioimaan, että onko etätyöpilotilla ollut vaikutusta työtyytyväisyyteen. Tässä (kuvio 6.) vastaukset olivat yksimielisiä väittämän kanssa. Jopa 94,8 prosenttia vastaajista kokevat, että etätyöpilotti on parantanut heidän työtyytyväisyyttään ja loput 5,2 prosenttia ovat jokseenkin samaa mieltä tästä. Ketään vastaajista ei vastannut olevansa eri mieltä väittämän kanssa.

Seuraavaksi esittelen kysymykset, joihin vastaajilla oli mahdollista perustella mahdollista ”kyllä” vastaustaan. ”Ei” tai ”en osaa sanoa” ei tarvitse huomioida, sillä ne ei ole tutkimuksen kannalta relevantteja, koska ne jäävät neutraaleiksi työhyvinvoinnin kannalta vastaajan vastatessa näin.

Kysymyksen ”Muuttiko etätyöpilotti rooliasi ryhmädynamiikassa tiimin sisällä?” vastauksista oli ”kyllä” ainoastaan kolme (kuvio 7). Alla suorat lainaukset vastauksista:

Vastaaja 1: Muutamia ”kuittailuja” tuli että miksi juuri minä saan olla etätyöpilotissa ja jää kotiin jos töissä on meteliä. Nämä oli ihan huumoripohjalta mutta silti.

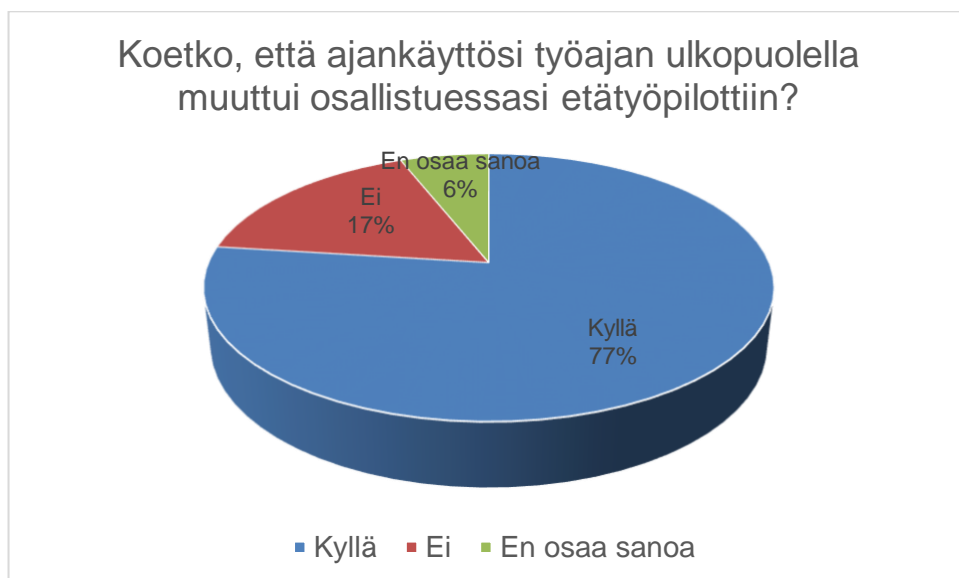
Vastaaja 2: Varsinaisesti omien työkavereiden välillä ei muutosta tapahtunut, vaikutti enemmän esimiehen suhtautumiseen. Viestintä ja mahdollisuudet osallistua tapahtumiin tai uusien vastualueiden tarjoaminen väheni.

Vastaaja 3: Ulkopuolisuuden tunne jäin ns. ulos porukasta. Paljon tietoa mikä kulkee suusta suuhun meni minulta täysin ohi.



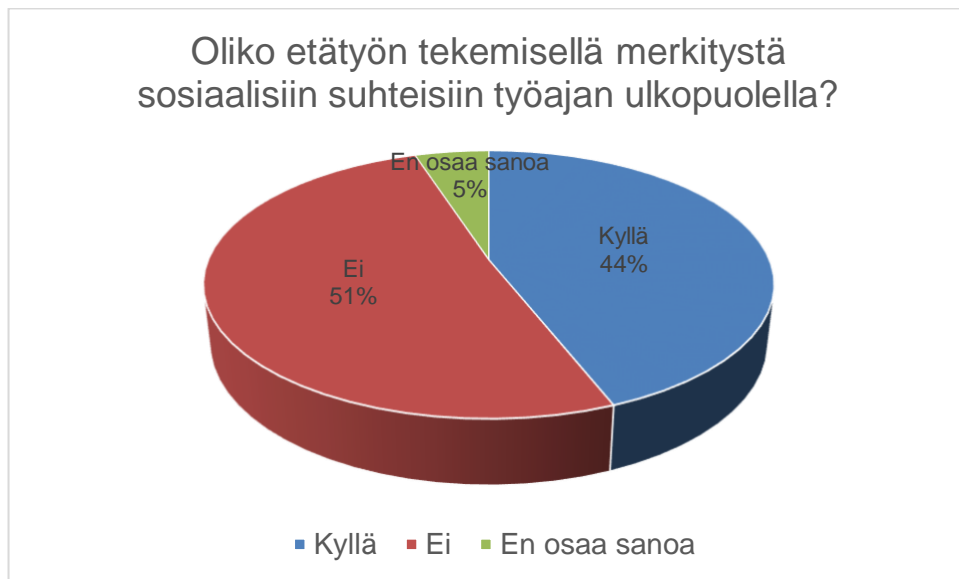
Kuvio 7. Etätyöpilotin vaikutukset ryhmädynamiikkaan.

Kysymyksen ”Koetko, että ajankäyttösi työajan ulkopuolella muuttui osallistuessasi etätyöpilottiin?” vastauksista 77 prosenttia olivat ”kyllä” (kuviokuva 8.) 64 prosentissa perusteluista oli mainittu se, että aikaa on jäänyt enemmän työmatkojen poistuessa. Tätä lisääntyntä aikaa oltiin vastauksien mukaan eniten käytetty harrastuksiin, perheeseen, ystäviin, omaan aikaan. Tuloksien mukaan myös unen määrä oli kasvanut osalla vastaajista.



Kuvio 8. Ajankäyttö työajan ulkopuolella.

Kysymyksen ”Oliko etätyön tekemisellä merkitystä sosiaalisiin suhteisiin työajan ulkopuolella?” vastauksista 44 prosenttia olivat ”kyllä” (kuvio 9.) Vastauksien mukaan suurin merkitys on syntynyt siitä, että etäpäivien jälkeen on ollut enemmän aikaa. Syitä olivat muun muassa työmatkojen poissaolo. Tuloksien mukaan toinen iso syy oli se, että energiaa ja jaksamista on etätyöpäivän jälkeen ollut enemmän, kuin toimistopäivän jälkeen. Tämä aika ja energia on käytetty enimmäkseen yhteiseen aikaan ystävien ja perheen kanssa. Vastauksien joukossa oli yksi poikkeava vastaus, jossa vastaaja on kokenut, että hänen työyhteisössään luomat kontaktit ovat kärsineet.



Kuvio 9. Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella.

Kaikissa näissä perusteltavissa olevissa kysymyksissä tulee ottaa huomioon se, että osa vastaajista on voinut jättää vastaamatta ”kyllä” sen takia, kun se on vaatinut perusteluja.

6 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan työn tavoitteiden saavuttamista ja työn luotettavuutta. Lisäksi tutkimustuloksia vertaillaan olemassa olevaan teoriaan. Näiden lisäksi tässä luvussa tuodaan ilmi kehitysideoita sekä ongelmakohtia.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mahdollinen yhteys etätyön ja työhyvinvoinnin välillä ja tätä kautta antaa toimeksiantajalle hyödyllistä tietoa siitä, kuinka asiakasneuvojat ovat etätyön kokeneet työhyvinvointiinsa liittyen. Tämä on merkittävää ja ajankohtaista tietoa toimeksiantajalle, sillä työn aikana käynnissä oli etätyöpilotti, joka päättyy vuoden 2019 lopussa. Vielä ei ole päätetty, kuinka etätyön osalta jatketaan, joten on tärkeää, että myös työhyvinvoinnin ja etätyön yhteyttä on tutkittu asiakasneuvojen keskuudessa. Työn tarkoituksena oli myös saattaa toimeksiantajan tietoon mahdollisia ongelmakohtia tai kehitysideoita etätyöhön liittyen.

6.1 Tuloksien pohdinta

Kuten Vilkman (2016) toteaa, tavoitteiden tulee olla selkeitä, jotta työskentely on tehokasta ja se pysyy järkevänä. Tämän lisäksi muutokset aiheuttavat jo itsessään stressiä ja epävarmuutta. Näitä välttääkseen muutostilanteisiin tulee olla selkeät toimintamallit. (Hyppänen 2010, 191-195.) Vain alle neljä prosenttia vastaajista on jokseenkin eri mieltä siitä, että tavoitteet ja ohjeistukset ennen etätyön alkamista eivät olisi olleet riittävät. Suurin osa vastaajista on täysin sitä mieltä ja loput ainakin osittain sitä mieltä, että valmiudet olivat riittävät aloittaa etätyö. Tästä voidaan päätellä, että näillä tuloksilla on varmasti ollut vaikutusta myös tämän työn muihin tuloksiin, joissa vastaajat ovat arvioineet etätyöpilotissa kokemiaan asioita. Näistä voidaan suurimmalta osin todeta, että etätyö vaikuttaa positiivisesti työhyvinvointiin.

Yksikään vastaajista ei ole täysin samaa mieltä siitä, että työskentely kotona aiheuttaa heille enemmän stressiä, kuin toimistolla työskentely. Yli 70 prosenttia vastaajista on täysin eri mieltä tästä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että stressiä koettaisiin enemmän toimistolla, vaan se voi olla myös samaa luokkaa ja todennäköisesti näin onkin. Tämä on perusteltavissa sillä, että tavoitteet ovat täysin samat sekä kotona, että toimistolla. Tulee kuitenkin ottaa huomioon se, että väittämässä pyydettiin vastaajaa arvioimaan stressiä pelkästään tavoitteiden saavuttamisen suhteen, eikä stressiä

kokonaisuudessaan. Tämä olisi saattanut vaikuttaa vastauksiin, sillä Mankan (2015) mukaan stressitekijöitä ovat työsuoritusten lisäksi töiden hallittavuuden tunne ja niiden vaativuus. Tuloksia analysoidessa tulee myös muistaa se, että stressi voidaan kokea myös positiivisena ilmiönä eli osa vastaajista voi kokea jopa innostuneisuutta stressistä, kun taas toiset kokevat stressin ahdistavana (Manka 2015). Tätä tukee myös Hyppäsen (2010) toteamus, että stressi ei ole aina negatiivista, vaan on myös energisoivaa stressiä.

Etätyö lisää vastuuta ja itsenäisyyttä, joten itsensä johtamisen taidot ovat etätyötä tekeväälle erityisen tärkeitä (Vilkman 2016). Työntekijä, joka osaa johtaa itseään, panostaa oman työmotivaatioonsa sekä löytää tasapainon työn ja vapaa-ajan välillä. Nämä tekijät johtavat stressin laskuun. (Aarnikoivu 2010, 99, 102.) Vastaajista jopa 92,2 prosenttia ovat täysin eri mieltä siitä, että itsensä johtaminen on tuottanut heille haasteita kotona työskennellessään. Syitä kykyyn johtaa itseään laadukkaasti ovat Vilkmanin (2016) mukaan muun muassa hyvä osaaminen ja kokemus. Valmiudet olivat siis jo olemassa, sillä etätyöpilottiin osallistujat valittiin muun muassa heidän täyttäessään nämä kriteerit ja korkea vastausprosentti on perusteltavissa sillä. Tämä on yksi tärkeimmistä tutkimustuloksista, sillä etätyöllä on myös riskinsä etätyöntekijälle. Näitä ovat muun muassa työn ja vapaa-ajan sekoittuminen ja urakehityksen hidastuminen (Helle 2004, 222). Välttääkseen nämä tilanteet, työntekijän tulee osata johtaa itseään eli olla sääntöläinen ja kurinalainen. Tässäkin erityisen tärkeää on se, että tavoitteet ja työmäärät olivat ennakkoon selkeät. (Helle 2004, 20-21). Voidaan siis todeta, että positiiviset tulokset valmiuksia mittaavista väittämistä ovat yhteydessä itsensä johtamiseen.

Seuraavaksi käydään läpi etätyöntekijöiden ja lähiesimiehen välistä suhdetta etätyöpäivien aikana. Etätyössä tavoitettavuus nousee täysin uudelle tasolle, koska työntekijä ja hänen lähiesimies eivät ole fyysisesti samassa tilassa. Yli 83 prosenttia vastaajista on täysin samaa ja yli 11 prosenttia jokseenkin samaa mieltä väittämästä, että lähiesimies oli tavoitettavissa työntekijän kohdatessaan ongelmatilanteen. On todella tärkeää, että esimies on tavoitettavissa etenkin ongelmatilanteissa, sillä muuten siitä saattaa aiheutua työntekijälle turhautumista sekä motivaation laskua. Pahimmassa tapauksessa tämä voi johtaa työn kuormittavuuden nousuun. (Vilkman 2016.) Alle neljä prosenttia ei ollut osannut vastata mitään, joka johtunee siitä, että he eivät kohdanneet ongelmatilanteita etätyöpäivien aikana. Tulokset osoittavat, että ongelmatilanteissa esimies on ollut lähes poikkeuksetta tavoitettavissa.

Palautetta tulee antaa samalla tavalla etäjohtamisessa, kuin tavallisessakin johtamisessa. Hyvä palautekulttuuri motivoi työntekijää kehittymään ja mahdollistaa vuorovaikutuksen. (Vilkman 2016.) Ilman säännöllistä palautetta työntekijän on mahdotonta tiedostaa, kuinka hän onnistuu työssään. Säännöllinen palaute kertoo luottamuksesta ja arvostuksesta, jonka tarkoituksena on auttaa työntekijää pääsemään eteenpäin työssään. (Kuusela 201, 86-87, 90.) Vastaaajista yli 83 prosenttia on täysin samaa mieltä ja 13 prosenttia jokseenkin samaa palautteen säännöllisyydestä etätyöpilottin aikana. Säännöllisen valmennuksen tärkeydestä en löytänyt riittävästi tietoa, mutta maalaisjärjellä ajateltuna voidaan päätellä, että se on osa myös tätä palautekulttuuria ja motivoi työntekijää kehittymään. Täysin samaa mieltä säännöllisen valmennuksen riittävydestä on 87 prosenttia vastaajista ja yli 11 prosenttia on tästä jokseenkin samaa mieltä. Vastauksista voidaan päätellä, että palaute ja valmennus on ollut säännöllistä, sillä ketään vastaajista ei ollut täysin eri mieltä näiden riittävydestä. Tuloksista voidaan päätellä että, esimiehen tavoitettavuus, palautteen antaminen sekä valmennus sitovat toisiaan yhteen ja näin ollen mahdollistaa työntekijän kehittymisen myös etänä työskennellessään.

Vastaaajista noin 65 prosenttia kokee, että he pystyvät osallistumaan tiimipalavereissa samalla tavalla etäyhteytenä, kuin fyysisesti läsnä olleessaan ja lähes 25 prosenttia vastaajista on tästä jokseenkin samaa mieltä. Tämän lisäksi avoimessa kysymyksessä vain kolme vastaajaa ovat sitä mieltä, että etätyöpilotti on vaikuttanut heidän rooliinsa ryhmädynamiikan sisällä. Eli lähes ketään vastaajista ei ollut huomannut muutosta, joka on tässä tilanteessa positiivinen asia, sillä lähtökohtaisesti etätyön ei tulisi vaikuttaa ryhmän toimintaan.

Kuusela (2015) kertoo, että ihmisellä on kolme perustarvetta sosiaalisissa tilanteissa. Nämä ovat ryhmään kuulumisen tunne, kyky vaikuttaa asioihin ryhmässä sekä tulla hyväksytyksi ryhmän sisällä. Kuuselan (2015) mukaan, sitä paremmin, mitä nämä tarpeet tulevat täytetyiksi, sen varmempi ja turvallisempi olo työntekijällä on. Tämä taas johtaa siihen, että työntekijöillä on energiaa keskittyä oleellisiin asioihin ja näin he muodostavat yhdessä paremman tiimin (Kuusela 2015). Tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista pääsevät osallistumaan tiimipalavereissa yhtä hyvin, kuin toimistolla työskennellessään. On kuitenkin huomioitava, että melkein 8 prosenttia on jokseenkin eri mieltä tästä. Tämä voi johtua esimerkiksi teknisistä ongelmista, joita he ovat saattaneet kohdata kesken tiimipalaverin, josta johtuen he eivät ole päässeet osallistumaan palaverin aikana samalla tavalla kuin toimistolla. Lisäksi tämä väittämä oli

muotoiltu niin, että se on saatettu ymmärtää väärin vastaajien kesken. Tällä väittämällä haettiin takaa osallistumista tiimipalaverien sisällä, ei niihin osallistumista ylipäättänsä. Ei voida varmuudella todeta, että ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet väittämän oikein.

Tuloksissa eniten jakaumaa vastuksien välillä oli mitattaessa työympäristöä ja työpäivän rasituksista palautumista. Työympäristöä mitattiin sekä ergonomian että työskentelyrauhan kautta. Lomakkeen väittämässä väitettiin, että kotona oli parempi työskennellä ergonomian suhteen. Tämä väite keräsi eniten vastauksia vastausvaihtoehtoihin ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä”. Tämä kertoo siitä, että vastaajat eivät osaa selkeästi sanoa, mitä mieltä ovat. Prosentuaalisesti pienellä erolla vastauksista puolsi kuitenkin ergonomian olleen parempi töissä. Ero ei ole niin suuri, että siitä voitaisiin tehdä merkittäviä johtopäätöksiä. Tässä väittämässä hieman yli 14 prosenttia vastaajista ei ole osannut vastata mitään, joka on korkein vastausprosentti vastausvaihtoehdolle ”en osaa sanoa” kaikki kyselyn väittämät mukaan lukien. Tähän jakaumaan ja väittämään vastaamattomuuteen syitä voi olla useita. Voidaan päätellä, että ergonomiassa ei olla huomattu eroja tai se, että ergonomiata ei oltu sen tarkemmin määritelty, jolloin se on ollut väittämässä liian laaja. Tai jopa niin, että kaikki vastaajat eivät ole täysin ymmärtäneet mitä ergonomialla tarkoitetaan. Kuten Launis ja Lehtelä (2011) toteavat, että ergonomia on käytäntöä ja teoriaa yhdistävä monitieteinen tiedonalue, joten se olisi tullut rajata ja määritellä väittämässä tarkemmin.

Kokemukset työskentelyrauhan suhteen kodin ja toimiston välillä ovat jakaneet mielipiteitä vastaajien keskuudessa. Yli 62 prosenttia vastaajista on täysin eri mieltä siitä, että työskentelyrauha on parempi kotona eli he pitävät työskentelyrauhaa parempana toimistolla. mutta kuitenkin yli 31 prosenttia vastaajista on täysin sitä mieltä, että työskentelyrauha on parempi töissä. Maalaisjärjellä voisi kuvitella, että työskentely yksin kotona olisi huomattavasti rauhallisempaa, kuin töissä avokonttorilla. Tulee kuitenkin huomioida, että vastaajilla on voinut olla perhettä tai lemmikkieläimiä kotona samanaikaisesti, jotka on voinut vaikuttaa työskentelyrauhaan. Ainakin lemmikkieläimiä on ollut samanaikaisesti kotona yhden vastauksen mukaan, mutta sitä ei voida todentaa, onko tällä ollut vaikutusta työskentelyrauhaan. Avointen kysymyksien vastauksien perusteella voidaan todeta, että he, jotka kokivat työskentelyn olevan rauhallisempaa kotona, on heillä myös enemmän energiaa huolehtia itsestään ja omasta hyvinvoinnistaan.

Työpäivästä palautuminen on todella tärkeää, sillä sellainen tilanne, jossa palautuminen ja työnteko ei ole tasapainossa, saattaa pitkittyessä johtaa väsymykseen, univaikeuksiin

tai jopa työuupumiseen. Vapaa-aika esittelee suurta osaa työntekijän palautumisesta, sillä sosiaalisten suhteiden ylläpito, riittävä uni ja liikunta ovat tärkeitä palautumisen edistäviä elementtejä. (Manka 2015.) Yhdessä väittämässä vastaajilla oli mahdollisuus perustella etätyöpilotin mahdollisia vaikutuksia sosiaalisiin suhteisiin. 44% prosenttia vastaajista kokee, että etätyön tekeminen vaikuttaa positiivisesti heidän sosiaalisiin suhteisiin. Yleisimmät perustelut olivat juuri nämä Mankan (2015) mainitsemat asiat, että on mahdollista panostaa ystäviin, perheeseen, harrastuksiin ja unen määrään enemmän, kuin toimistopäivän jälkeen. Tämän he perustelevat sillä, että etätyöpäivän jälkeen oli enemmän energiaa ja aikaa vapaa-ajalle. Muun muassa hyvä työskentelyrauha kotona jätti enemmän energiaa ja etätyön vuoksi väliin jääneet työmatkat toivat lisää aikaa vuorokauteen. Voidaan siis päätellä, että nämä ovat yhteydessä seuraavan väittämän vastaustuloksiin, jossa väitettiin, että palautuminen työpäivästä on tehokkaampaa toimistopäivän jälkeen, kuin etäpäivän jälkeen. Yli 66 prosenttia vastaajista on täysin eri mieltä ja lähes 16 prosenttia jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Tämän perusteella voidaan todeta, että vastaajien mukaan työpäivästä palautuminen on tehokkaampaa etäpäivän jälkeen, kuin toimistopäivän jälkeen. Tuloksien mukaan perusteluina tälle olivat muun muassa rauhallisempi työympäristö, työmatkojen aiheuttaman rasituksen poistuminen ja se, että jäi aikaa huoltaa itseään ja panostaa omaan hyvinvointiinsa. Tämä on tärkeää, sillä Mankan (2015) mukaan työntekijä on psykologisesti riittävän palautunut, kun hän itse kokee olevansa valmis työntekoon sekä Otalan ja Ahosen (2003, 15) mukaan työnhyvinvointi on hyvällä tasolla siinä tilanteessa, jossa työ auttaa työntekijöitään jaksamaan myös vapaa-ajalla. Vastaukset osoittavat, että etätyöpilotti on parantanut vastaajien vapaa-ajan käyttömahdollisuuksia ja tätä kautta vaikuttanut suoraan työhyvinvointiin ja työpäivästä palautumiseen.

Tässä luvussa kaksi ensimmäistä väittämää käsitteli valmiuksia etätyöhön lähdeettäessä ja muut väittämät koskivat aikaa pilotin ollessa käynnissä. Näiden lisäksi oli yksi väittämä, jossa vastaajia pyydettiin arvioimaan sitä, että onko etätyöpilotti parantanut heidän työtyytyväisyyttä. Jopa yli 94 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että etätyöpilotti on parantanut heidän työtyytyväisyyttä. Tämän lisäksi loput noin viisi prosenttia vastanneista olivat ainakin jokseenkin samaa mieltä tästä. Tulos on yksimielinen, sillä ketään vastaajista ei ole eri mieltä asiasta. Otalan ja Ahosen (2003, 19) mukaan suurin työhyvinvoinnin mittari on se, että kuinka hyvin työntekijät viihtyvät töissä ja kuinka mielellään he työskentelevät. Eli toisin sanoen, kuinka tyytyväisiä he ovat työhönsä. Myös Työterveyslaitoksen (2019) mukaan tärkeintä työhyvinvoinnin

edistämisessä on se, kuinka työntekijät kokevat arjessa tapahtuvan työn. Näillä perusteiden pidän tätä tärkeimpänä tutkimustuloksena koko opinnäytetyössäni ja tämän perusteella voidaan todeta, että etätyöllä on positiivinen vaikutus työhyvinvointiin.

6.2 Johtopäätökset

Työtyytyväisyyteen liittyvä väittämä on ainut tutkimuksessa käytetty, joka liittyy suhteellisen suoraan työhyvinvointiin. Tämän väittämän tutkimustulos vastaa jo pitkälti tutkimuksen tavoitteeseen. Työterveyslaitos (2019) määrittelee työhyvinvoinnin rakentuvan työn mielekkyydestä, turvallisuudesta, terveyttä edistävästä ja tavoitteellisesta työympäristöstä ja työyhteisöstä. Nämä muut väittämät olivat laadittu mittaamaan muun muassa näitä Työterveyslaitoksen määrittelemiä asioita, joten niistä saadut tutkimustulokset tukevat ja jopa mahdollistavat tämän työtyytyväisyyden mittaavaan tutkimustuloksen. Teoria ja tutkimustulokset osoittavat, että valmiuksia mittaavat tutkimustulokset toimivat näiden muiden tuloksien mahdollistajana. Väittämät suunniteltiin asiakasneuvojan arjessa kohtaamien tilanteiden mukaisesti. Näin saatiin vastauksista tutkimuksen kannalta päteviä, kun tilanteet olivat jo entuudestaan tuttuja asiakasneuvojille. Tutkimustuloksia verratessa teoriaan, voidaan todeta etätyöllä olevan positiivinen vaikutus työhyvinvointiin.

Kahdesta näistä kolmesta kysymyksestä, joissa vastaajilla oli mahdollisuus perustella ”kyllä” vastaustaan, huomattiin, että ne mittasivat päällekkäisiä asioita tutkimuksen kannalta. Ajankäytön ja sosiaalisten suhteiden kysymyksissä tutkimustulokset ovat samankaltaisia. Tuloksien mukaan ajankäytön lisääntyminen on johtanut siihen, että on mahdollista panostaa sosiaalisiin suhteisiin, joten tätä ei olisi tarvinnut erikseen mitata. Tämä tuli ilmi myös useamman vastaajan vastatessa ”katso edellinen kohta”.

Tulokset osoittavat jokaisessa yhtä lukuun ottamatta, kodin ja toimiston välistä työskentelyä vertaavassa väittämässä suuremman osan vastauksista puoltavan kotia työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tulee ottaa huomioon, että kotona ei välttämättä ole kuitenkaan jokaisessa väittämässä toimistoon verrattuna erityisesti parempi työskennellä työhyvinvoinnin kannalta, mutta etätyöllä ei ole ainakaan työhyvinvointia heikentävää vaikutusta. Ainoa tutkimustulos, jonka suurempi osa vastaajista näkee etätyössä olevan huonommin, on ergonomia. Tässä vastausprosentit eivät ole tutkimuksen kannalta hälyttävän suuret. Tulee myös ottaa huomioon, että vertailuväittämässä, toimiston tai kodin lähtötasoa ei mitattu. Eli lähtötasoa pidettiin

neutraalina. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka tulokset olisivat eri tai samaa mieltä väittämän kanssa, voi työskentely olla ergonomian kannalta molemmissa tapauksissa hyvällä tai huonolla mallilla.

Suurimmassa osassa tulokset ovat niin selvästi täysin samaa tai täysin eri mieltä, että voidaan todeta tuloksien osoittavan selkeästi sen, että etätyön ja työhyvinvoinnin välillä on yhteys tämän tutkimuksen perusteella. Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, vaikutus oli työhyvinvointia edistävä tai vähintäänkin edistystä mahdollistava yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Tulokset osoittavat etätyön tekemisen mahdollisuuden edistävän työhyvinvointia ja sen osa-alueita sekä työtyytyväisyyttä.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset, kehitysideat ja hyödyntämismahdollisuudet

Jatkon kannalta olisi tärkeää saada syvällisempää tietoa tässä työssä mitatuista asioista. Tämä olisi mahdollista toteuttaa laadullisella tutkimuksella ja haastattelut toimisivat hyvin tähän. Haastatteluun valittaisiin satunnaisotannalla pienehkö joukko etätyöpilottiin osallistuneista ja heitä haastateltaisiin. Tutkijan tulisi antaa haastateltavalle myös mahdollisuus kertoa omin sanoin yleisiä tuntemuksia etätyöstä, koska tässä tutkimuksessa sitä mahdollisuutta ei ollut. Näin olisi mahdollista saada tietoa myös näistä asioista, joita ei tässä tutkimuksessa tutkittu sekä syvempää tietoa tässä tutkimuksessa mitatuista asioista. Esimerkiksi sairauspoissaoloista olisi tärkeää saada tietoa.

Tutkimuksen muut poikkeavuudet ovat ergonomiaan ja avoimissa kysymyksissä esille tulleet etäjohtamiseen liittyvät tulokset. Toimeksiantaja voisi antaa tukea ergonomiaan liittyen esimerkiksi kouluttamalla, että mitkä ovat hyvän ergonomian peruselementtejä. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että ergonomiaan liittyvistä asioista huolehtiminen oli etätyöpilotissa etätyöntekijän vastuulla ja siitä oli sovittu toimeksiantajan ja etätyöntekijöiden kanssa. Etäjohtaminen on tuloksien mukaan valtaosan mielestä hyvällä mallilla, mutta kahdessa avoimien kysymyksien vastauksessa todettiin, että viestinnässä ja suhtautumisessa etätyötä kohtaan voisi olla parannettavaa. Lisäksi yksi vastaajista on kokenut hieman ulkopuolisuuden tunnetta, mikä on johtunut pääosin huonosta viestinnästä. Voidaan siis todeta, että lähes kaikilla lähiesimiehistä etäjohtaminen on jo hyvällä mallilla, mutta tästäkin olisi mahdollista pitää etäjohtamiskoulutusta ainakin niille, jotka kokevat sen haasteelliseksi tai itselleen täysin uudeksi johtamismuodoksi. Helteen (2004, 16-17) mukaan johtaminen on työnantajan

puolelta etätyön yksi suurimmista haasteista. Tällä voitaisiin varmistaa se, että kaikki etätyöntekijät saavat yhtä hyvän kokemuksen etätyöstä, kuin valtaosa vastaajista.

Siitä syystä, että tuloksien mukaan etätyöllä on työhyvinvoinnin kannalta positiivinen vaikutus, eikä tutkimuksen kannalta mitään suurta ongelmakohtaa löytynyt, olisi etätyötä yrityksen kannalta järkevää jatkaa. Tulokset osoittavat myös sen, että sitä kannattaisi laajentaa pilotista yhä useammalle asiakasneuvojalle. Tämän tutkimuksen lisäksi Helle (2004, 17-18, 22-24) toteaa, että etätyö edistää työnhyvinvointia ja auttaa yritystä luomaan parempaa imagoa ympäristöstrategiassa sekä Seuri ja Suominen (2009, 176) toteavat, että henkilöstön hyvinvointi on strateginen menestystekijä. Näiden lisäksi Ojala ja Ahonen (2003, 48) uskovat, että kestävään kehitykseen panostaminen on yksi tapa erottua kilpailijoista ja tämän työn tuloksien mukaan työmatkailu vähenee todella paljon etätyön myötä. Nämä vahvistavat tämän työn tuloksia ja näiden yhteissummasta voidaan perustella, että etätyötä kannattaisi laajentaa mahdollisuuksien mukaan yhä useammalle asiakasneuvojalle.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2010: Työelämätaidot – menesty ja voi hyvin. Alma Talent Oy

Bloom, N. & Roberts, J. 2015. A Working from Home Experiment Shows High Performers Like It Better. Viitattu 2.5.2019 <https://hbr.org/2015/01/a-working-from-home-experiment-shows-high-performers-like-it-better>

Heinonen S.; Huhdanmäki A.; Niskanen S. & Kuosa T. 2004: Ekohallittu etätö – Asumisen, työn ja liikkumisen kaupunkirakenteellisen uusajon ympäristövaikutukset. Ympäristöministeriö, Helsinki.

Helle, M. 2004: Etätö. Edita Prima Oy, Helsinki.

Hyppänen, R. 2010: Työhyvinvointi johtaa tuloksiin. Talentum, Helsinki.

Kuusela, S. 2013: Esimiehen vuorovaikutustaidot. Alma Talent Oy

Kuusela, S. 2015: Organisaatioelämää – Kulttuurin voima ja vaikutus. Alma Talent Oy

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011: Työterveyslaitos – Ergonomia. Tammerprint Oy, Tampere.

Manka, M-L. 2015: Stressikirja – Mistä virtaa? Alma Talent Oy

Nummelin, T. 2008: Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Tarja Nummelin ja Alma Talent Oy

Otala, L. & Ahonen, G. 2003: Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. WS Bookwell Oy, Porvoo.

Seuri, M. & Suominen, R. 2009: Työpaikan sairauspoissaolojen hallinta. Tietosanoma Oy, Helsinki.

Työterveyslaitos. Viitattu 2.5.2019 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Vilka, H. 2015: Tutki ja kehitä. PS-kustannus

Vilkman, U. 2016: Etäjohtaminen: tulosta joustavalla työllä. Alma Talent Oy

Kyselylomake

Seuraaviin väittämiin on viisi valmista vastausvaihtoehtoa, jotka ovat:

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

Väittämät:

1. Pystyin osallistumaan tiimipalavereissa etänä samalla tavalla, kuin fyysisesti läsnä ollessani.
2. Etätyöpilotin aikana sain yhtä säännöllistä palautetta esimieheltäni, kuin pilotin ulkopuolella.
3. Etätyöpilotin aikana sain yhtä säännöllisesti valmennusta, kuin pilotin ulkopuolella.
4. Työskennellessäni kotona, esimieheni apu oli saatavilla kohdatessani ongelmatilanteen.
5. Ohjeistukset olivat riittävät osallistuessani etätyöpilottiin.
6. Etätyöpilotti paransi työtyytyväisyyttäni.
7. Koin enemmän stressiä tavoitteiden saavuttamisen suhteen kotona, kuin toimistolla työskennellessäni.
8. Työskentelyrauha oli paremmin saavutettavissa toimistolla, kuin kotona.
9. Palautuminen työpäivästä oli tehokkaampaa toimistopäivän jälkeen, kuin etätyöpäivän jälkeen.
10. Itseni johtaminen tuotti minulle vaikeuksia työskennellessäni kotona.
11. Työympäristö oli parempi ergonomian suhteen kotona, kuin toimistolla.
12. Tavoitteet olivat minulle selkeät osallistuessani etätyöpilottiin.

Seuraaviin kysymyksiin on kolme eri vastausvaihtoehtoa. Mikäli vastaat kyllä, voit perustella vastauksesi. Vastausvaihtoehdot ovat:

- Ei
- Kyllä, miten?
- En osaa sanoa

Kysymykset:

13. Muuttiko etätyöpilotti rooliasi ryhädynamiikassa tiimin sisällä?
14. Koetko, että ajankäyttösi työajan ulkopuolella muuttui osallistuessasi etätyöpilottiin?
15. Oliko etätyön tekemisellä merkitystä sosiaalisiin suhteisiin työajan ulkopuolella?