

TARTU ÜLIKOOL
SOTSIAALTEADUSTE VALDKOND

NARVA KOLLEDŽ
ÕPPEKAVA „ETTEVÕTLUS JA PROJEKTIJUHTIMINE“

Lilia Kozma
TÖÖRAHULOLU KAUGTÖÖ TINGIMUSTES ELISA EESTI AS TEENINDUSE
VALDKONNA NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja lektor Jelena Rootamm-Valter

NARVA 2021

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Lilia Kozma

/allkirjastatud digitaalselt/

/kuupäeva vt. digikonteinerist/

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TÖÖRAHULOLU TEOREETILINE KÄSITLUS	6
1.1. Töörahulolu mõiste ning olemus	6
1.2. Töörahulolu mõjutavad tegurid	7
1.3. Töörahulolu teooriad	9
1.4. Kaugtöö mõiste ja olemus	11
2. TÖÖRAHULOLU TÕSTMISE VÕIMALUSED ELISA EESTI AS-IS	14
2.1. Elisa Eesti AS iseloomustus	14
2.2. Kaugtööga rahulolu uuringu läbiviimise metodoloogia Elisa Eesti AS teeninduse valdkonnas	14
2.3. Elisa Eesti AS töörahulolu uuringu tulemused	16
2.4. Töörahulolu kaugtöö tingimustes: järeldused ja ettepanekud	36
KOKKUVÕTE	40
SUMMARY	42
KIRJANDUS	44
LISAD	49
Lisa 1. Elisa Eesti AS struktuur	50
Lisa 2. Elisa Eesti AS finantsandmed aastatel 2016 – 2018, eurot	51
Lisa 3. Elisa Eesti AS töörahulolu ankeet.	52
Lisa 4. Intervjuude transkriptsioonid	53

SISSEJUHATUS

Tänapäeva ettevõtte olulisi ülesandeid on töötajate hoidmine ning nende töörahulolu tagamine. Organisatsiooni tulemuslikkus sõltub töötajate panusest. Parimaid tulemusi võib näidata töötaja, kes on rahul oma tööga ning valmis panustama organisatsiooni eesmärkide saavutamisse. Seetõttu peab juhtkond tundma huvi selle vastu, kuidas töötajad tunnevad end tööl, millised on nende töötingimused ning püüdlema töörahulolu tõstmise poole. Inimeste vajadused ja soovid on erinevad, seepärast tuleb uurida, kuidas on võimalik tagada vajalikud töötingimused ning leida lahendusi erinevatele töörahuloluga seotud probleemidele.

COVID-19 pandeemia tõttu viisid paljud ettevõtted töötajad üle kaugtööle ehk kodukontorisse, muude hulgas tegi seda ka Elisa Eesti AS. Ettevõttel on olemas praktika töötamisel kodukontoris, kuid enne selline võimalus oli ainult töötajatel iseseisva töö iseloomuga ning kaugtööd oli võimalik teha osa ajast. Suuremas osas töötati ikkagi kontoris. Elisa Eesti AS 2020. aasta töörahulolu uuring näitas, et teeninduse valdkonna töötajate töörahulolu langes võrreldes töötamisega tavaolukorras. Ettevõtte on huvitatud sellest, et teada saada, millised on töörahulolu languse põhjused ning kuidas kaugtöö tingimustes seda tõsta saaks.

Lõputöö eesmärk on teada saada ettevõtte teeninduse valdkonda töörahulolu muutuste põhjused kaugtöö töötamise tingimustes Elisa Eesti AS teeninduse valdkonna näitel ja teha ettepanekuid töörahulolu tõstmiseks.

Eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised uurimisülesanded:

- tuua välja töörahulolu ja kaugtöö mõisted,
- esitada töörahuolu peamised teooriad ja kaugtöö valdkonna teoreetilised seisukohad,
- iseloomustada Elisa Eesti AS-i,
- kavandada empiiriline uuring (valida uurimismeetod, moodustada kogum ja valim,
- koguda töörahulolu andmeid Elisa Eesti AS teeninduse valdkonnas,
- saadud andmete põhjal analüüsida töörahulolu peamisi komponente ning neid mõjutavaid tegureid Elisa Eesti AS teeninduse valdkonnas,
- tuginedes töörahulolu uuringu tulemustele teha ettepanekuid rahulolu.

Lõputöö teoreetilises osas määratleb autor kirjanduse põhjal töörahulolu ja kaugtöö mõisted, käsitleb töörahulolu olemust, esitab peamised töörahulolu teooriad. Teoreetiline käsitlus tugineb mitmete autorite seisukohtadele: Lock, Herzberg, Oldham, Hackman, McClelland jt. Rakendusuuringu läbiviimisel tugineb autor Frederick Herzbergi kahe faktori teooriale.

Lõputöö rakenduslikus osas iseloomustab autor kõigepealt Elisa Eesti AS-i ja selle töötajaskonda. Uuringu läbiviimisel kasutatakse kvantitatiivse ja kvalitatiivse lähenemise kombinatsiooni. Tegemist on juhtumiuuringuga. Uuring koosneb kahest etapist. Esimesel etapil autor võrdleb teeninduse valdkonna töörahulolu tulemusi aastatel 2019. ja 2020. ning analüüsis erinevusi, et mõista, millised on olulisemad töörahulolu muutused. Sellel etapil kasutab autor Elisa Eesti AS poolt läbi viidud kvantitatiivse uuringu andmeid. Neid andmeid analüüsib autor kirjeldava statistika meetodite abil.

Uuringu teisel etapil kogub autor andmeid intervjuu abil. Autor viib intervjuud läbi teenindusvaldkonna töötajaid esindatud valimi liikmetega ajavahemikus 26.03.-28.03.2021 Zoomi kaudu. Teenindusvaldkonna 112 töötajast oli moodustatud kvalitatiivne suunatud valim. Kokku toimus 12 intervjuud. Kogutud andmeid kodeeriti ning seejärel analüüsiti.

Lõputöö raames läbi viidud uuringu tulemuste põhjal töötab autor välja ettepanekuid ettevõtte teeninduse valdkonna töötajate rahulolu tõstmiseks erinevate osakondade/tiimide lõikes.

Lõputöö koosneb sissejuhatusest, teoreetilisest osast, rakenduslikuks osast, kokkuvõttest ja lisadest.

1. TÖÖRAHULOLU TEOREETILINE KÄSITLUS

1.1 Töörahulolu mõiste ning olemus

Töö on olulisel kohal paljude inimeste elus, kuna tööl veetakse suhteliselt palju aega. Seetõttu oluline on tunda isiklikku ja erialast rahuldust oma igapäeva töös. Töörahuolu mõjutab inimese elu kõikides valdkondades. Töö annab inimestele mitte ainult rahalist ressursi, vaid ka võimaluse ennast teostada, suhelda ja tunda ennast kasulikuna. Tööandja seisukohalt tõstab töörahulolu töötajate lojaalsust, vähendab voolavust ning tõstab organisatsiooni väärtust.

Töörahulolu on enim uuritud teemasid organisatsioonilises käitumises. Töörahulolu kohta on toodud mitmeid erinevaid definitsioone. Otseselt või kaudselt mõjutavad töörahulolu mitmed organisatsiooni tegevused (Bathena 2018). Viimastel aastatel on töörahulolu uuringute arvud kasvanud. Selliste uuringute tulemused võivad anda organisatsioonidele märkimisväärset kasu, kuna aitavad mõista kuidas tõsta töötajate töörahulolu ning saada parimaid töötulemusi (Pacheco...2016). Seetõttu organisatsioonid on huvitatud mõista, kuidas ettevõtte mõjutab töötajate õnnelikkust (Bathena 2018).

Esialgse töörahulolu määratluse pakkusid Hoppok ja Spielgler. Nemad määratlevad töörahulolu kui terviklikku psühholoogiliste, füsioloogiliste ja keskkonnatingimuste kogumit, mis julgustab töötajaid tunnistama, et nad on oma tööga rahul (Hoppok 1938 Sree et al. 2017 kaudu).

Vastavalt Vroomile (1964) töörahulolu on emotsioonide orientatsioon rollile, mida töötajad täidavad oma töökohal. Töörahulolu on töötajate motivatsiooni ja ergutuse saavutamise oluline komponent (Vroom 1964 Sree, Satyavathi 2017).

Töörahulolu üks klassikalisi definitsioone kuulub Lockile (Locke 1968:12). Locki järgi on töörahulolu meeldiv emotsionaalne seisund, mis tuleneb töötulemuste hindamisest ja tunnustamisest. See tähendab, et töörahulolu sõltub töötaja ootustest tema töötulemuste suhtes. Töörahulolematus on ebameeldiv emotsionaalne seisund, mis tuleneb töötulemustest, mis ei vasta töötaja ootustele ja väärtustele ning ei innusta inimest panustada töö tegemisse. Töörahulolu ja töörahulolematus on seos inimese ootuste oma töötulemuste ja reaalse saavutuste vahel.

Vastavalt Muelleri jt, kui töötajad on oma tööga rahul ja organisatsioonile pühendunud, tugevneb side organisatsiooniga ning see toob kaasa suurema koostöö ja väiksema lahkumise tõenäosuse (Mueller et al. 1994 Ashraf 2020 kaudu).

Clark väidab, et kui töötajad ei ole rahul tööülesandega, ei ole nad kindlad oma õigustes. Sellest tulenevalt töötajad tunnevad, et töötingimused on ebaturvalised, kaastöötajad ei ole koostöövalmid, juht ei austa neid ja nad on otsustamisprotsessist välja jäetud. Tulemusena tunnevad töötajad ennast organisatsioonist eraldatuna (Clark 1997 Sree, Satyavathi 2017 kaudu).

Mason väitis, et tööväärtused on peamine vahend, mille abil erinevad isikud võivad samade objektiivsete tingimuste või tulemuste korral kogeda erinevat töörahulolu (Mason 1997 Pacheco...2016 kaudu).

Töörahulolu ja motivatsioon on organisatsiooni kaks edutegurit, kuna organisatsiooni edukus sõltub töötajatest ning nende hoiakutest, käitumisest ja nende töö tulemustest. Ettevõtte ülesanne on aidata töötajatel töökeskkonnas kohaneda ja end mugavalt tunda, et tagada töötajate töörahulolu kooskõlas organisatsiooni eesmärkidega (Sahito 2017). Töörahulolu seisneb töötaja ootuste ja töö objektiivsete tingimuste vastavuses (Fazlollahtabar...2016). Praegusel ajal ei saa ettevõtted endale lubada rahulolematuid töötajaid, kuna nad ei täida oma juhi standardeid ega ootusi. Ettevõtetel on kasulik pakkuda töötajatele paindlikku töökeskkonda, kus nad tunnevad ennast väärtuslikuna ja organisatsiooni osana. Töötajate töörahulolu peab olema kõrge, kuna see kajastub ka nende töö tulemustel, sest madala töörahulolu korral teevad nad vähem pingutusi, et ennast paremaks muuta (Sree, Satyavathi 2017).

Samuti on oluline mõista tegureid, mis mõjutavad töörahulolu, näiteks erinevaid kultuure, ja nende mõju sellele, mida inimesed hindavad ja mida nad peavad väärtuslikuks (Sahito 2017).

Kokkuvõtlikult võib öelda, et töörahulolu mõjutab nii töötajat kui ka organisatsiooni terviklikult. Töörahulolu või töörahulolematus mõjutab töötaja viljakust, lojaalsust ja üldist enesetunnet, millest omakorda sõltub organisatsiooni tulemuslikkus.

1.2 Töörahulolu mõjutavad tegurid

Töörahulolu sõltub nii töö iseloomust kui ka töötaja ootustest seoses tööga. Teades töörahulolu mõju inimeste töökäitumisele, on tööandjal oluline teada töörahulolu mõjutavaid tegureid, et saada aru kuidas valida töötajate motiveerimise vahendeid.

Töörahulolu mõjutavad paljud tegurid: palgad, erisoodustused, saavutus, autonoomia, tunnustus, suhtlus, töökeskkond, töö olulisus, kolleegid, professionaalsus,

organisatsiooniline sisekliima, organisatsiooni maine, tööohutus , töökoha paindlikkus, töötamine meeskonnas (Rad 2006).

Oluliseks töörahulolu mõjutavaks teguriks peetakse töökeskkonda. Töökeskkond koosneb töötingimustest, headest suhetest kaastöötajatega, tunnustusest heade töötulemuste eest, motivatsioonist hea tulemuse saavutamiseks ja osalemisest ettevõtte otsustusprotsessis. Halvad töötingimused piiravad töötajaid oma võimete väljendamisel ja potentsiaali täielikul ärakasutamisel, mistõttu on hädavajalik, et ettevõtted mõistaksid hea töökeskkonna olulisust (Sree, Satyavathi 2017).

Oldhami ja Hackmani töö omaduste teooria näitab positiivse seose mitmekesise tööülesannete ja töörahulolu vahel. Täpsemalt on leitud, et järgmised tegurid mõjutavad töörahulolu positiivselt: autonoomia ja mitmekesisus, ülesannete üldised omadused ja mitmekesisus ning ülesannete selgus ja olulisus (Thakor 2005).

Vastavalt Herzbergi kahe faktori teooriale töörahulolu jaguneb väliseks ja sisemiseks teguriks. Väliste tegurite ehk hügieenifaktorite hulka kuuluvad (Herzberg et al. 1959 Alshmemri 2017 kaudu):

- Inimestevahelised suhted hõlmavad töösuhteid ülemusega, alluvatega ja kolleegidega.
- Palk – see tegur hõlmab igasuguseid hüvitisi töökohas sh töötasu, sotsiaalkindlustus, sporditoetus jne.
- Ettevõtte poliitika ja haldus hõlmavad korraldus- ja juhtimispõhimõtet.
- Järelevalve on seotud juhendaja tagasisidega, tema valmisolekuga vastutuse delegeerimiseks ja vajadusel õpetamiseks.
- Töötingimused sõltuvad füüsilistest tingimustest töökohas (ohutus, ventilatsioon, tööriistad, temperatuur jne).

Sisemiste tegurite ehk motivatsioonifaktorite hulka kuuluvad (Herzberg et al. 1959 Alshmemri 2017 kaudu):

- Arenguvõimalus – annab võimaluse õppida uusi asju, omandada erialaseid teadmisi, saada uut kogemust.
- Töö iseloom – tööülesannete sisu mõjutab töötahuolu. See sõltub sellest, kas töö on lihte või keeruline, huvitav või igav.
- Vastutus – see tegur on otseselt seotud tööautoriteediga ning võimalusega vastu võtta otsuseid iseseisvalt.

- Tunnustus võib olla positiivne ja negatiivne. Positiivne tunnustus võib olla kiitus kvaliteetselt täidetud tööülesannete eest. Omakorda negatiivne tunnustus võib olla seotud kriitikaga töötulemuste eest.
- Saavutuse tunne tekib siis, kui konkreetne ülesanne on edukalt sooritatud.

Tööraahulolu tegurid mõjutavad töötajaid teatud olukordades. Töötajad võivad olla rahul mõnede töö aspektidega ning samal ajal rahulolematu teiste aspektidega. Kindel on see, et töörahuolu mõjutab töö kõike aspekte ning on otseselt seotud sellega, kas töötajal on soov teha oma tööd ning millise kvaliteediga.

Järgmises alapeatükis autor annab ülevaate tööraahulolu teooriatest.

1.3 Tööraahulolu teooriad

Tööraahulolust on palju teooriaid, mis püüavad mõista millised tegurid mõjuvad tööraahulolu muutust. Erinevad tööraahulolu teooriad annavad usaldusväärse aluse mõistmiseks, kuidas motiveerida töötajaid tööviljakuse suurendamiseks.

Maslowi vajaduste hierarhia on teooria tööraahulolust ja motivatsioonist, mis põhineb madalamatel ja kõrgematel vajadustel. Teooria kohaselt, inimesi motiveerib viis põhivajadust (Sahito 2017):

- füsioloogilised vajadused (toit, vesi, eluase ja uni);
- turvalisuse vajadused (sissetulek, elukoht, töökoht);
- kuulumine (suhted pereliikmetega, sõpradega, kolleegidega, ühiskonnaga);
- enesehinnang (staatus, austus, edutamine, tunnustus);
- eneseteostus (potentsiaali ja võimete realiseerimine).

Kui inimeste madalama taseme vajadused on täidetud, saavad nad töötada teiste kõrgemate vajaduste rahuldamiseks (Sahito 2017).

McClellandi vajaduste teooria keskendub sellistele vajadustele nagu Maslow hierarhia kõrgema astme vajadused. McClellandi vajaduste teooria põhineb individuaalsete vajaduste ja keskkonnateguritega, mis moodustavad kokku kolm inimese peamist paradigmat (Thakor 2005). Need on saavutus, võim ja kuulumine (Osemeke 2017):

- Saavutus: püüdlemine olla parim, soov saavutada standartidest kõrgemat tulemust, püüdlemine olla edukas. Saavutus on käitumine, kus inimesed otsivad keerulisi ülesanded, et pingutada nende täitmise nimel ning saada kõrgemat tulemust.

- Võim: vajadus mõjutada, õppida ja kontrollida teisi inimesi ja sündmusi.
- Kuuluvus: vajadus sotsiaalses kommunikatsioonis. Inimesed kuuluvusvajadusega hea meelega aitavad kolleegidele, perele. Nendele on oluline teiste arvamus ja heakskiit.

McClellandi vajaduste teooria järgi inimesed on motiveeritud vastavalt nendele vajadustele erineval määral. Tihti need vajadused ei ole seotud töötaja kompetentsiga ning vajaduste tasakaal moodustab inimese profiili, mis näitab millisel ametikohal töötaja võib saavutada edu (Osemeke 2017).

Üks enim tsiteeritud töörahulolu teooria on ilmselt Frederick Herzbergi kahe faktori teooria. Herzbergi kahe faktori teooria koosneb töö välistest teguritest ehk hügieenifaktorist ja töö sisemistest teguritest ehk motivaatorist (Sahito 2017). Teooria selgitab, et töörahulolu hügieenifaktor hoiab ära töötajate rahulolematust ning on sarnane keskkonnateguritega. Motivatsioonifaktor on isikuomaduste tegur, mis on seotud sisemisega töörahuloluga (Kian et al. 2014). Herzberg leidis, et head tunded töö vastu tekkivad siis, kui inimesed teevad oma tööd hästi või on oma ala eksperdid (Herzberg et al. 1959 Olorunsola 1992 kaudu).

Hügieenifaktorid – välised faktorid, on seotud vajadusega vältida ebameeldivusi. Hügieenitegurite hulka kuuluvad ettevõtte poliitika ja haldus, suhted juhiga ja kolleegidega, töötingimused ja töötasu (Alshmemri 2017). Hügieenifaktoriga rahulolu puudus võib põhjustada organisatsiooni töötajate rahulolematust (Sahito 2017). See tähendab, et hügieenifaktorid ei too kaasa kõrgemat motivatsiooni, ent ilma nendeta tekib rahulolematust.

Motivatsiooni mõistetakse kui sisemist põhistust, mis annab jõudu isiklikke ja organisatsioonilise eesmärkide täitmiseks. Motivatsioonifaktor hõlmab töösaavutusi, tunnustamist, vastutust, kasvuvõimalusi, tulemuslikkust. Tunnustamine, töösaavutused ja vastutus suurendavad töörahulolu. Herzberg leidis, et nende tegurite kombinatsioon suurendab töötajate motivatsiooni ja parandab individuaalseid tulemusi (Osemeke 2017). Kahefaktorilise teooria kohaselt motivaatorid põhjustavad positiivset suhtumist töösse, kuna nemad võimaldavad isiklikku kasvu ja eneseteostust (Alshmemri 2017).

Töötasu võib olla nii hügieenitegur kui ka motivaator. Juhul, kui töötasul on ainult ostujõud, siis tegemist on hügieenifaktoriga. Seevastu palk võib olla motivaator, kui tegemist on töösaavutuste sümboliga (Daft, 2003).

Herzbergi teooria kohaselt sisemised ja välised tegurid ei sõltu üks teisest. Väliste tegurite olemasolu ei too töörahulolu. Kuid välised faktorid näitavad kas inimene soovib teha tööd. Sisemised faktorid näitavad seda, kui hästi inimene teeb oma tööd (Osemeke 2017).

Kokkuvõttes võib öelda, et töörahulolu mõjutavad mitmed tegurid. Esile võib tuua juhtimise kvaliteedi, meeldiva kollektiivi, head töötasu, tunnustust jne. Igal inimesel on oma motivaatorid, mis mõjutavad tema töörahulolu. Seetõttu ei saa kindlalt öelda millisel teguril on suurem mõju. Kindel on see, et kõrge töörahulolu tõstab inimese töö tulemuslikkust ja kvaliteedi.

1.4 Kaugtöö mõiste ja olemus

Esimesena 1973. aastal formuleeris kaugtöö mõiste NASA insener Jack Nilles oma raamatus „Telekommunikatsiooni-transpordi kompromiss“. 1979. aastal eksperimendina IBM lubas oma viiele töötajale töötada kodus. Suurem kaugtöötamise levik algas aga aastal 1999., kui hakkasid tekkima garaaži idufirmad, kellel oli piiratud eelarve ning ei olnud võimalust töötada kontorist (Gupta i.a.).

Kaugtöö on töövorm, mille käigus inimesed veedavad osa oma tööajast eemal tavapärasest töökohast, töötades kodus ja suheldes arvutitehnoloogia abil (Golden 2019). Kui töötajad töötavad distantsilt, peab organisatsioon tegema jõupingutusi töörahulolu säilitamiseks, kasvatamiseks ja parandamiseks ning toimetulekuks kodukontoris (Pattnaik 2020). Kaugtöö oluline aspekt on seotud sellega, et töö asukoha vahetamisega ei kaasne töö vastutuse muutmine. Tööülesannete täitmiseks vajalikud teadmised ja oskused jäävad samaks olenemata sellest, kas inimesed töötavad kodus kaugtöötajana või kontoris (Golden 2019).

Covid-19 pandeemia kiiresti arenev olemus ja levik on äritegevust radikaalselt muutnud. Paljudes mõjutatud pandeemiaga riikides on valitsus soovitanud kõigile töötajatele kodus töötada. Suurema osa organisatsioonide jaoks see oli ettenägematu olukord (Pattnaik 2020). Enamikul organisatsioonidel ei olnud ametlikku kaugtööpoliitikat ja nad ei olnud ette valmistunud üldiseks üleminekuks kaugtööle. Sageli kaugtöö võimalust pakutakse ajutiselt ning täistööajaga töötamise korral võetakse seda vabatahtlikult (Jamal et al. 2021).

Paljudele töötajale üleminek kodukontorisse Covid-19 pandeemia ajal oli järsk ja ootamatu. Inimesed pidid looma improviseeritud töökohad enda elutubades, köökides ja magamistubades. Lisaks koolide sulgemise tõttu pidid töötavad lapsevanemad jälgida

oma laste järgi töötamisega samal ajal. Uus olukord tekitas stressi suurendamist ning töörahulolu langust (Toniolo-Barrios 2021).

Aastal 2014. oli läbi viidud uuring, mille raames töötajatele pakuti vabatahtlikult teha tööd kodukontoris üheksa kuu jooksul. Uuringu tulemused näitasid, et kodukontori tingimused suurendasid töövõime 13% võrra. Töötavad kodukontoris inimesed tõid välja, et töörahulolu on tõstnud, kuna nendele pakuti valikut töötada kodus või kontoris (Bloom 2015).

Töötajad toovad välja sellised kaugtöötamise eelised nagu paindlikkus, mis on seotud tööautonoomiaga; on suurenenud aeg perele, mis võimaldab hoida tasakaalu töö ja perekonna vahel; reisikulude sääst, kuna enam ei pea iga päev kontoris minema (Diab-Bahman 2020). Töö kodukontorist on kasulik keskkonnale, kuna transpordi harvem kasutamine vähendab süsinikdioksiidi heitmeid. Lisaks kaugtöö tingimused aitavad töötajatel tõhusam planeerida oma aega ning arendada oskust iseorganiseerimiseks (Gupta i.a.).

Covid-19 pandeemia ajal ei olnud inimestel võimalust valida kas töötada kodus või kontoris. Olukorda raskendab mitu faktori: lapsed, ruum, privaatsus ja vaba valik (Gorlick 2020). Ettevõtted, kes tegelevad kaugtöötajate haldamisega, toovad välja organisatsiooni sünergia kadumise, suurenenud mure andmeturbe pärast ja juhtimise kontrolli kaotamise kaugtöötajate üle. Kodukontoris töötavad inimesed tõid välja kolm peamist muret seoses distantstööga: võimetus vooluvõrgust lahti ühendada, üksindus ja koostöö ning suhtluse puudumine (Pattnaik 2020).

Covid-19 pandeemia on mõjutanud kõiki ühiskonna üksusi ja tasandeid – alates üksikisikutest kuni organisatsiooniliste toiminguteni. Viiruse levik sundis enamikku töötajaid kogu maailmas kohandama uute tingimustega. Ettevõtte kontekstis pidid tööandjad leidma uued viisid, kuidas säilitada töörahuolu kõrgel tasemel. Selle tulemusel sai kodus töötamise paindlikkus paljude töötajate jaoks uueks tegutsemisviisiks. Nii et kahtlemata mõjutab Covid-19 pandeemia vaimset tervist üldiselt. (Matli 2020)

Murede leevendamiseks organisatsioon peab looma positiivse kultuuri, kus töötaja tunneb end töökollektiivide olulise osana isegi oma kodus. Juhtide peamine ülesanne on kaasata töötajaid organisatsiooni protsessidesse. Kohati töötamine kodukontoris võib kaasa tuua isolatsiooni tunnet ja töömotivatsiooni langust, mis omakorda vähendab tootlikust. Selles kontekstis, kui töötajad tegutsevad kaugelt, organisatsioon peab ka keerulistel aegadel leiutama erinevaid strateegiaid ja tehnikaid, et tekitada töötajates tõelist elevust ja

entusiasmi, mis vähendaks homset teadmatust ja aitaks neil keskenduda praegusele hetkele. (Pattnaik 2020)

Kaugtöö olemasolevate eeliste ja piirangute korral on oluline uurida ja tunnustada töötajate töörahulolu seoses töötingimuste vahetamisega. Tähtis on mõista, kuidas kaugtöö mõjutab töötajate töörahulolu, kuna see aitab aru saada, kuidas tõsta töötajate tulemuslikkust.

Järgmises peatükis kirjutab autor läbi viidud töörahulolu uuringust ning selle tulemustest. Lõputöö autor tugineb rakendusuuringu läbiviimisel Frederick Herzbergi kahe faktori teooriale.

2. TÖÖRAHULOLU TÕSTMISE VÕIMALUSED ELISA EESTI AS-IS

2.1 Elisa Eesti AS iseloomustus

Elisa Eesti AS on Soome telekommunikatsiooni ettevõtte Elisa OYJ tütarettevõtte. Ettevõtte Elisa Eesti AS oli asutatud 06.02.1997. Elisa Eesti AS aktsiakapital on 256 006,40 eurot. (Äriregister 2020)

Elisa Eesti AS põhikirja järgi aktsiaseltsi tegevusalaks on üldkasutatava sidevõrgu loomine, moodustamine ja opereerimine, üldkasutatavas sidevõrgus kasutatava tehnika, teenuste ja seadmete müük ja turustamine ning nendega seonduv tegevus (Intra 2020).

Elisa Eesti AS missioon on tuua oma klientideni meeldejäävaid elamusi ja parim tootlikkus, olles hinnatud ja esmaklassiline rahvusvaheline digitaalsete teenuste pakkuja. Elisa Eesti AS juhindub järgmistest väärtustest: uuenevus, koostöö, tulemuslikkus, kliendikesksus ja vastutustundlikkus (Intra 2020).

Elisa Eesti AS pakub teenuseid üle Eesti ning 2021. veebruari seisuga ettevõttes on 682 inimest. (Äriregister 2020). Suurem osa neist töötab keskkontoris, mis asub Tallinnas. Esindused asuvad Tartus, Pärnus, Haapsalus, Kuressaares, Võrus, Viljandis, Valgas, Paldiskis, Jõhvis, Rakveres ja Narvas. (Elisa koduleht 2021). Elisa AS struktuur on toodud välja lisas 1 (Intra 2020).

Organisatsiooni üheks oluliseks eesmärgiks on pakkuda töötajatele ettevõttes töötingimusi ja keskkonda, mis motiveerivad pikaajalist koostööd töötajatega. Kord kuus otsene juht viib läbi iga oma alluvaga tulemusvestluse. Kord poolaastas viiakse läbi arenguvestlusi. (Kozma 2020)

Elisa Eesti AS majandusseis on välja toodud lisas 2. Turu-uuringute AS andmete põhjal, aastal 2020. Elisa Eesti AS oli 38% mobiilside turuosast eraklientide seas (Elisa...2021).

2.2 Kaugtööga rahulolu uuringu läbiviimise metodoloogia Elisa Eesti AS teeninduse valdkonnas

Lõputöö uuringu ülesanne on teada saada ettevõtte teeninduse valdkonda tööra hulolu muutuste põhjused kaugtöö ehk kodukontori töötamise tingimustes Covid-19 pandeemia ajal.

Uuringu läbiviimisel kasutatakse kvantitatiivse ja kvalitatiivse lähenemise kombinatsiooni. Kvantitatiivse uurimistöö keskmes on mõõtmine ja arvandmed, kuivõrd need seovad omavahel empiirilise vaatluse ning seoste matemaatilise väljenduse

(Õunapuu 2014:55). Kvalitatiivse lähenemise eesmärk on kirjeldada ja seletada sotsiaalsed tegelikkust inimeste individuaalsete tõlgenduse kaudu (Õunapuu 2014:57).

Selles töös on tegemist juhtumiuuringuga. Juhtumiuuringut võib defineerida ühe konkreetse konteksti lähtuvat süvaanalüüsiks, mille keskel on inimene, inimeste grupp, sündmus vms. (Strömpl 2014). Juhtumiks on töörahalolu Elisa Eesti AS teenindusvaldkonnas.

Uuring oli viidud läbi kahes etapis. Esimesel etapil autor võrdles teeninduse valdkonna töörahalolu tulemused aastatel 2019. ja 2020. ning analüüsis erinevusi, et aru saada kus on suuremad töörahalolu muudatused. Kasutatakse Elisa Eesti AS töörahalolu uuringu küsitluse abil kogutud andmed aastatel 2019. ja 2020. Andmeid analüüsitakse kirjeldava statistika abil. Kirjeldav statistika pakub meetodeid andmetest kokkuvõtete tegemiseks ja olemasolevate andmete kirjeldamiseks (Niglas i.a.). Elisa Eesti AS kasutusel olev küsimustik on toodud lisa 3.

Elisa Eesti AS töörahalolu küsitluse andmete põhjal koostas autor ranžeeritud read ning võrdles 2019. ja 2020. tulemusi. Nii selgusid komponendid, mille osas toimusid suuremad rahalolu muutused. Nende muutuste kohta koostaski autor kvalitatiivse uuringu intervjuude küsimused teenindusvaldkonna töötajatele. (vt lisa 3).

Uuringu teisel etapil autor kogus andmeid intervjuu abil, et aru saada millised tegurid kõige enam mõjutavad töörahalolu. Intervjuu kujutab endast vestlust, milles tavaliselt uurija esitab küsimusi ja intervjuueeritavad nendele vastavad (Lepik jt. 2014).

Andmeid analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodiga. Kvalitatiivne sisuanalüüs on kommunikatiivset konteksti arvestav, intensiivne ja võrdlemisi paindlik tekstianalüüs, milles järgitakse süstemaatilisi reegleid tekstide sisu ja tähenduste kodeerimiseks. Kvalitatiivse sisuanalüüsi kogutud andmete ette valmistamine toimub läbi kodeerimise (Kalmus i.a.).

Kodeerimine on kvalitatiivse andmeanalüüsi alustegevus – selle abil orienteerutakse kogutud tekstilises materjalis ja süvenetakse kogutud andmetesse. Kood on teise sõnaga silt või märksõna, millega tähistatakse analüüsi seisukohast olulisi tekstilõike ja/või lauseid. Koodide eesmärk on saada aru ja süstematiseerida kogutud andmeid (Kalmus, Masso, Linno 2015). Kodeerimine võimaldab teksti osadeks lahti võtta, erinevaid tekstiosasid mõista ja seeläbi ka avastada fenomeni tõlgendusi, mis esmapilgul võivad jääda märkamatuks (Kalmus i.a.).

Autor viis intervjuud läbi teeninduse valdkonna töötajaid esindatud valimi liikmetega ajavahemikus 26.03.-28.03.2021 Zoomi kaudu. Kokku toimus 12 Intervjuud. Keskmiselt intervjuu kestus oli 20 minutit. Intervjuude transkriptsioonid on esitatud lisas 4.

Teeninduse valdkonna 112 töötajast oli moodustatud kvalitatiivne suunatud valim (Kalmus...2015). Tabelis 1 on toodud andmed teenindusvaldkonna töötajate jaotuse ning nende peamised tööülesanded.

Tabel 1. Teeninduse valdkonda töötajate arv ja nende põhiülesanded 2021. veebruari seisuga

Osakond/tiim	Tiimide arv	Töötajate arv	Tööülesanded
Kõnekeskuse osakond	5	58	Vastavad sisse tulevatele kõnede ja lahendavad tekkinud küsimusi.
Kirjateeninduse tiim	2	15	Vastavad saadetud klientide poolt kirjadele, vastavad küsimustele online režiimis.
Tehniline tugi	4	36	Tegelevad tehniliste probleemide lahendamisega telefoni teel.
Kliendihalduse tiim	1	7	Tegelevad pretensioonide ja kaebuste lahendamisega erinevatel teemal, osalevad Tarbijakaitse istungitel.

Allikas: autori koostatud.

Teeninduse valdkonnas on 12 tiimi. Intervjuude jaoks oli valitud üks esindaja igast tiimist ning erineva tööstaažiga: kuus tööstaažiga rohkem kui kolm aastat ja kuus sellest väiksema tööstaažiga. Kõnekeskuse osakonnas intervjuus osales 5 inimest, kirjateeninduse tiimis 2 inimest, tehnilisest toest 4 inimest ja kliendihalduse tiimist 1 inimene. Valimis on esindatud kõik teenindusvaldkonna alamtegevused ja erineva kestusega töökogemus.

Autor analüüsib saadud andmeid vastavalt Herzbergi teooriale. Järgmises alapeatükis autor esitab töörahulolu uuringu tulemused.

2.3 Elisa Eesti AS töörahulolu uuringu tulemused

Selles peatükis autor toob välja töörahulolu uuringu tulemusi.

Vastavalt Herzbergi kahe faktori teooriale autor jagas töörahulolu intervjuu küsimused ja vastused kaheks faktoriks - hügieenifaktor ja motivatsioonifaktor (vt tabel 2 ja 3).

Tabel 2. Intervjuu küsimused Herzbergi hügieenifaktorite kohta

Hügieenifaktori komponendid	Küsimused järjekorranumbritega intervjuus
Järelevalve (<i>Supervision</i>)	4. Kuidas oled rahul Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja operatiivsusega? 5. Minu juht annab mulle tagasisidet, mis aitab mul oma tööd paremini teha. 6. Ma saan vajalikku tuge oma otseselt juhilt.
Inimestevahelised suhted (<i>Interpersonal relations</i>)	1. Töötan keskkonnas, kus ei ahistata ega diskrimineerita kedagi. 3. Elislaste koostöö erinevate osakondade vahel on sujuv.
Töötingimused (<i>Work conditions</i>)	2. Minu töökoormus on üldiselt sobiv. 9. Elisa töökorraldus toetab hästi minu tööd. 10. Minu töö eesmärgid on mulle selged. 13. Tunnen, et jaksan peale tööpäeva tegeleda minu jaoks oluliste tegevustega.
Staatus (<i>Statuse</i>)	7. Tegutseme Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele. 11. Usun Elisa edusse lähitulevikul. 8. Keskendume sellele, mis on Elisa klientide jaoks oluline.
Töö turvalisus (<i>Job security</i>)	12. Olen rahul IT töövahenditega (arvuti, lisaseadmed, programmid).

Andmed: Aziri 2011, autori koostatud.

Tabel 3. Intervjuu küsimused Herzbergi motivatsioonifaktorite kohta

Motivatsioonifaktori komponendid	Küsimused järjekorranumbritega intervjuus
Tunnustamine (<i>Recognition</i>)	17. Tunnen, et minu tööd hinnatakse. 19. Tunnen, et suudan oma arvamusi esitades otsuseid mõjutada.
Töö ise (<i>Work itself</i>)	18. Töö, mida Elisas teen, on minu jaoks tähenduslik. 16. Olen oma töö suhtes innustunud ja motiveeritud.
Areng (<i>Advancement</i>)	14. Mul on võimalus end ja oma tööd arendada katsetades oma töös uusi asju. 15. Näen Elisas isiklikke arenguvõimalusi.

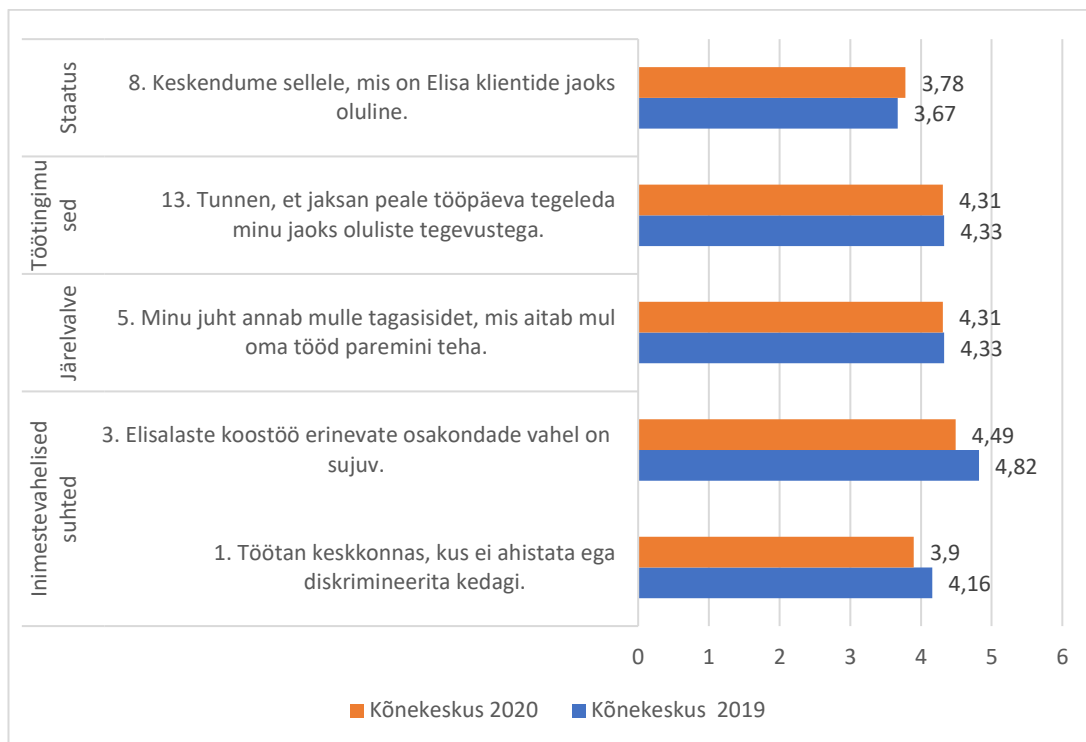
Andmed: Aziri 2011, autori koostatud.

Lisaks soovis autor teada saada, mis oli suurim erinevus töö osas 2019. ja 2020. aastate vahel. Kõigi respondentide arvates oli suurimaks erinevuseks eriolukord ja töötamine kodukontoris. Enne Covid-19 pandeemiat Elisa Eesti AS ka võimaldas töötajatele töötamist kodukontoris. Peamiselt kodukontori võimalus oli töötajatel, kelle töö on iseseisva iseloomuga. Teeninduse valdkonna töötajatel sellist võimalust eriti ei olnud, kuna töö iseloom eeldas töö tegemist kontoris, kus nende kasutusel olid statsionaarsed arvutid.

Järgnevalt esitatakse kvantitatiivsete andmete taustal autori poolt saadud kvalitatiivse uuringu tulemused.

Tööraahulolu kõnekeskuses.

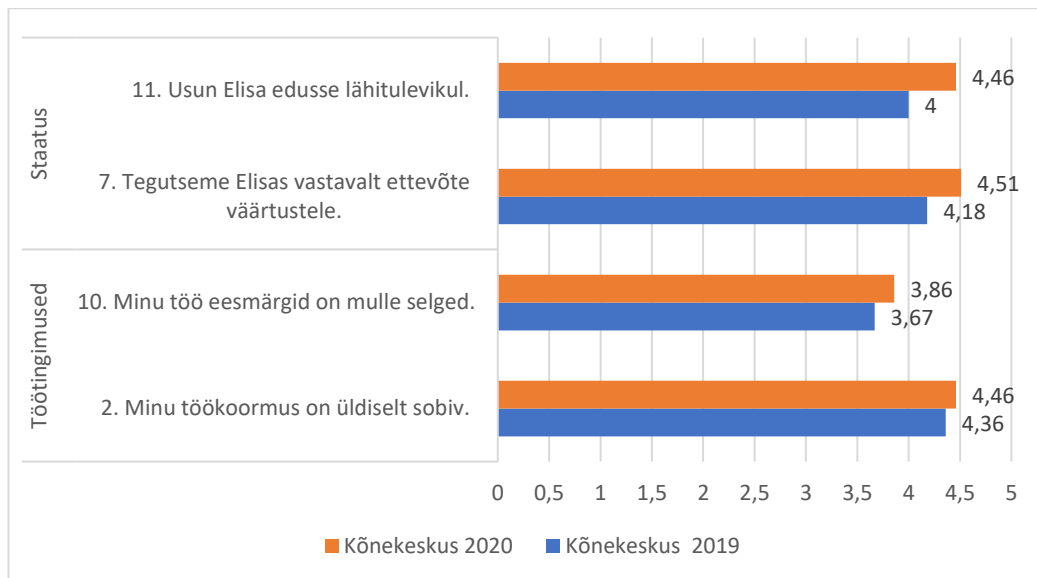
Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kõnekeskuse töötajate tööraahulolu osade hügieenifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 1). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 7,3% (koostöö erinevate osakondade vahel).



Joonis 1. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kõnekeskuse töötajate tööraahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses tõusis (joonis 2). Need on töötingimused ja ettevõtte staatus.



Joonis 2. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu ettevõtte staatusega tõusis tänu võimalusele töötada pandeemia ajal kodukontoris, mis aitab töötajatel paremini hoida enda ja oma pereliikmete tervist kui seda võiks teha kontoris töötades.

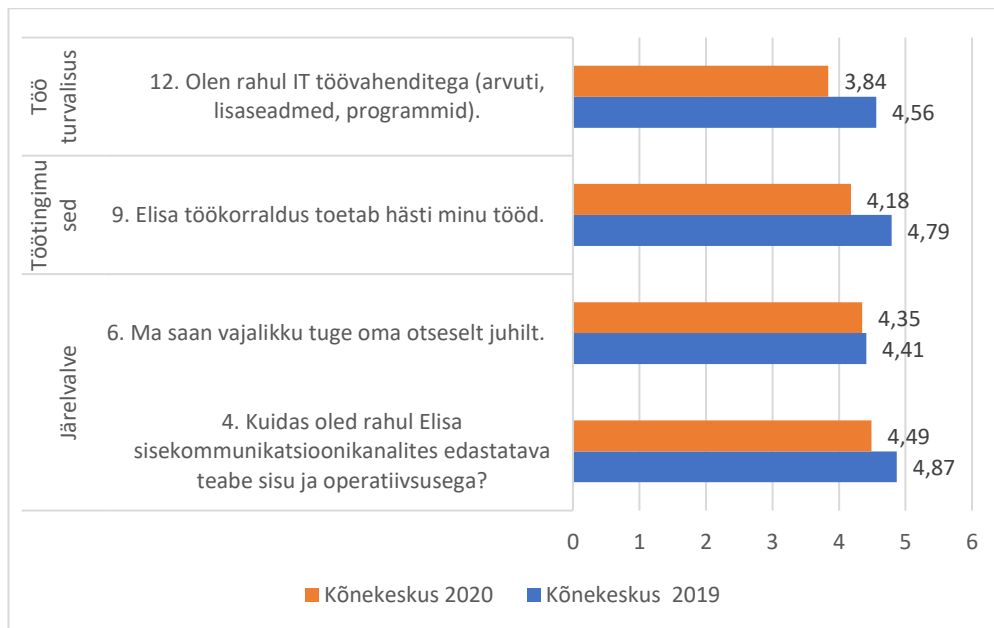
Informant 2: „See on kodukontoriga seotud, ma arvan. Kuna Elisa on hästi uuenev ettevõtte, et kui oli vaja kolida kodukontorisse, seda tehti nädal ajaga. Et me oleme väga kiirelt reageerinud, selle pärast see ongi kindlasti.“

Informant 6: „...osa ettevõtetest ei saanud pakkuda tööd selles olukorras. Elisa aga andis sellise võimaluse, ehk kõik töötavad kodukontoris.“

Töötatingimuse komponent hõlmab eesmärkide selgust ja töökoormuse sobivust. Kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu eesmärkide selguses tõusis tänu pidevate koosolekute korraldamisele, mille raames arutatakse eesmärkide koostamise põhimõtteid.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal töökoormuse sobivuse rahulolu tõusis. Kvalitatiivses uuringus aga selgus, et sellega on nõus ainult osa töötajatest. Kolm inimest ei olnud nõus komponendi rahulolu tõusuga ning tõid välja, et nende töökoormus on oluliselt suurenenud, millega nad ei ole rahul.

Informant 10: „Minu töökoormus on oluliselt suurenenud, mulle tundub, et antakse rohkem tööülesandeid. Arvan, et on otseselt seotud distantstööga, et meil alati oleks mida teha.“



Joonis 3. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades kõnekeskuse töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses langes (joonis 3). Need on töötingimused, töö turvalisus ja järelevalve.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu töö turvalisusega langes interneti kiiruse ja ühenduse ebastabiilsuse põhjusel.

Informant 10: „...kontoris on stabiilne internet ühendus kaabliga, distantset aga paljud kasutavad Wi-Fi-t. Meie helistamisprogramm vajab stabiilset ühendust, mida Wi-Fi ei saa tagada. Arvan, et see on seotud just sellega.“

Üks respondent kommenteeris, et tema ei ole nõus selle komponendi töörahulolu langusega ning temal olukord hoopis paranes.

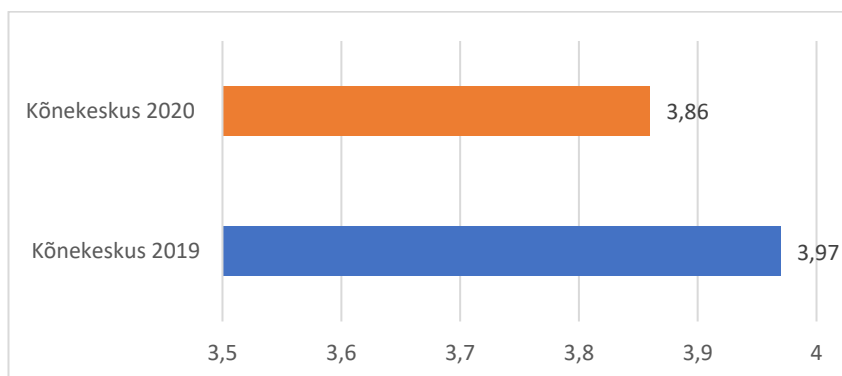
Töötingimuste komponendi alla kuulub töökorraldus. Kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi rahulolu langus on seotud töögraafikuga.

Informant 4: „...eelmise töögraafiku tõttu võiksid hinnata madalamalt, aga ma usun, et praegu see läheb kõrgemaks.“

Järelevalve hõlmab vajaliku tuge saamist otseselt juhilt ja sisekommunikatsiooni. Kvalitatiivses uuringus selgus, et otsese juhi toe saamise komponendi langus on seotud juhtide vahetamisega, mis suurendas ebastabiilset tunnet töö osas.

Informant 2: „ See võib sellest tuleneda, et uued tiimijuhid tulid. Et eelmine aasta meil vahetus kolm tiimijuhti. Mul see isiklikult ei ole mõjutanud, kuna eelmine tiimijuht oli täiesti super inimene

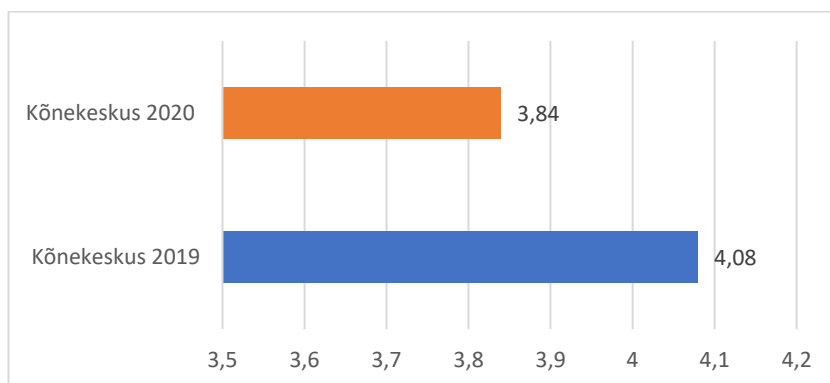
ja praegune ka, et alati tugi on olemas. Aga teiste vaates ma saan aru miks, uued tiimijuhid, ümberkorraldused.“



Joonis 4. Motivatsioonifaktori komponent areng, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kõnekeskuse töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponendiga areng aastate võrdluses tõusis (joonis 4). Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et arengu võimaluse rahulolu tõusis tänu võimalikkusele kasvada organisatsiooni sees.

Informant 4: “...Kui oled ise hakkaja ja tead mida sa tahad, ja oskad, on võimalik edasi liikuda (karjääri suhtes).”



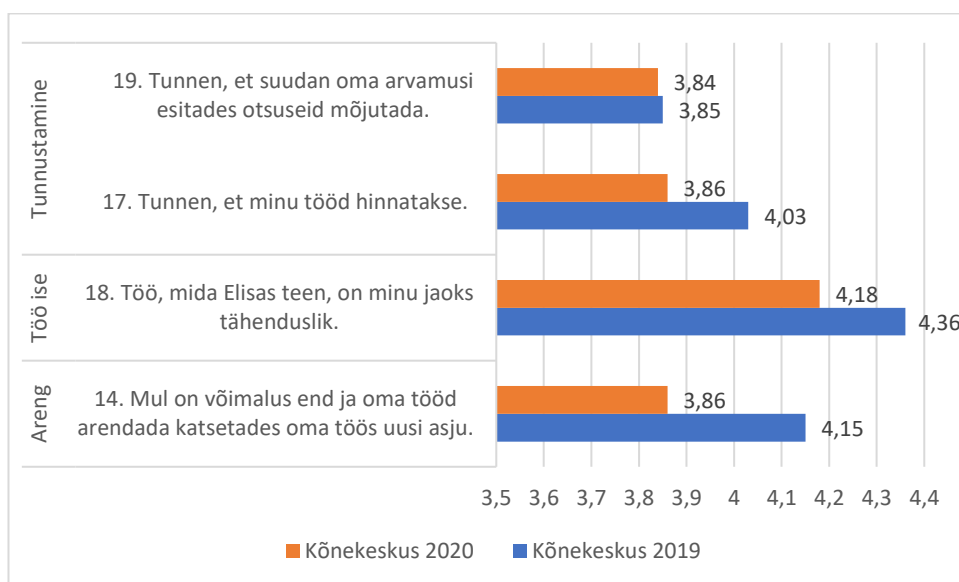
Joonis 5. Motivatsioonifaktori komponent töö ise, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kõnekeskuse töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponendiga töö ise aastate võrdluses langes (joonis 5). Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu töö motivatsiooni ja innustuse suhtes langes tööülesannete mahu suurenemise põhjusel. Lisaks töö motivatsiooni langus on põhjendatud kõrge tulemustasu eesmärkidega.

Informant 4: „...meie tööd hinnatakse selle NPS-iga, et klientidelt saadakse tagasiside, ja kui sa oled endast kõike andunud, püüdnud hea olla ja sa saad tagasiside negatiivsena, siis see on üks põhjus, mis viib selle motivatsiooni alla.“

Informant 10: „See on seotud distantstööga. Enne sul oli võimalik rääkida naabriga, praegu sa oled üksi nelja seina vahel. Ülemus katsub korraldada tiimikoosolekuid, et meie suhtleksime omavahel. Kuid mina väga tunnen füüsilise suhtlemise puudust.“

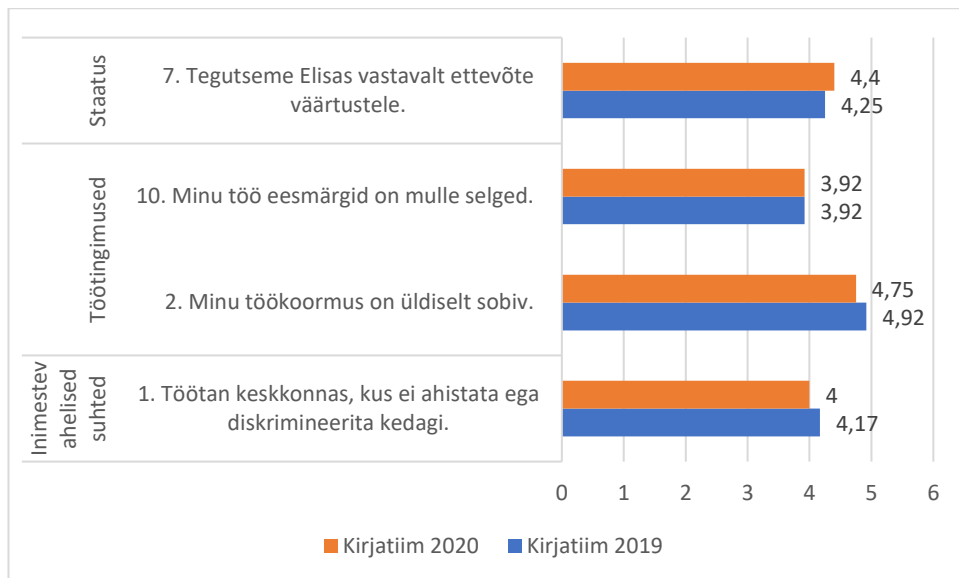
Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades kõnekeskuse töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 6). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 6,9% (võimalus katsetada oma töös uusi asju). Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.



Joonis 6. Motivatsioonifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

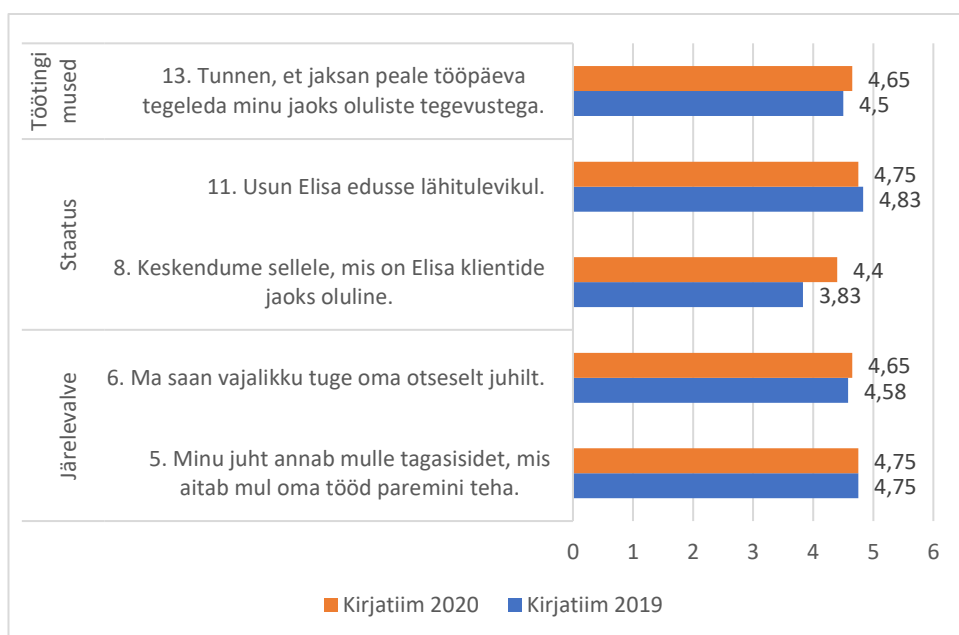
Töörahulolu kirjateeninduses.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kirjateeninduse töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 7). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 4,1% (töökoormus). Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.



Joonis 7. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kirjateeninduse töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses tõusis (joonis 8). Need on töötingimused, ettevõtte staatus ja järelevalve.



Joonis 8. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu ettevõtte staatusega tõusis tänu kiirele üleminekule distantstööle pandeemia ajal ning ettevõtte pideva arenguga, mis annab töötajatele stabiilsuse tunnet töö osas.

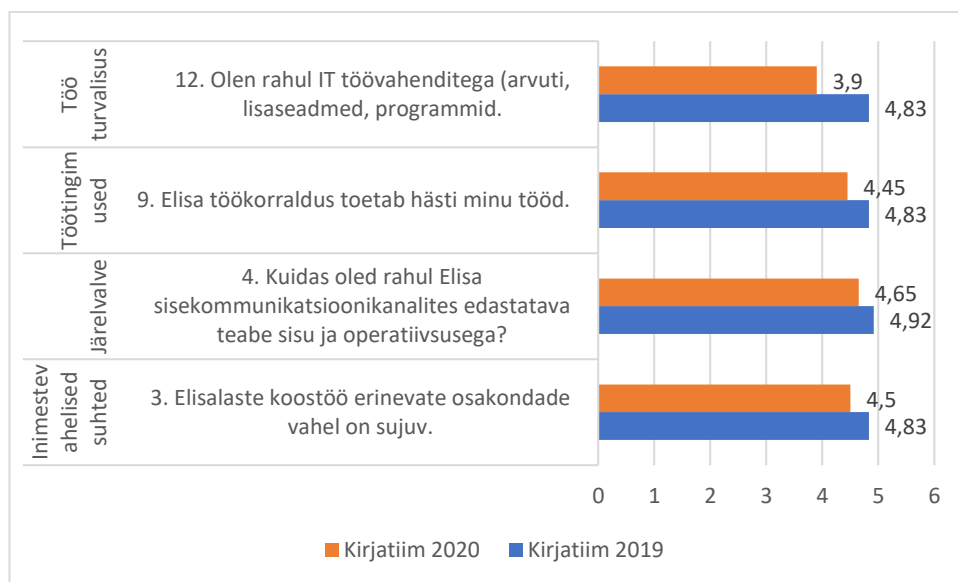
Töötingimuste alla kuulub jõudlus tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega peale tööd. Kvantitatiivsete andmetele põhjal selle komponendi rahulolu tõusis. Kvalitatiivses uuringus aga selgus, et töötajad ei olnud sellega nõus. Töötajad tõid välja, et distantstöö tõttu töö- ja eraelu vahe kadus ära ning suurem osa ajast tegeletakse töö asjadega. Lisaks keskendumisele segab asjaolu, et mõnedel töötajatel on kodus lapsed, mis segab töö tegemist ja pikendab tööpäeva.

Informant 9: „...*ma ei lähe kell viis töölt ära ja ma ei tule pool üheksa tööle, ma tuleb varem ja alalõpmata olen kauem. Või on see töö nii pingeline, et neid tööülesandeid on nii palju, et tööpäeva lõpuks oled täiesti läbi. Kui me olime kontoris, siis oli rohkem suunatud sellele, et sa lõpetad tööd õigel ajal. Praegu aga eraelu ja tööelu vahe kaob ära.*“

Informant 5: „...*mul laps on praegu ka kodus, ei saa lasteaias käia, see keskendumine on väga häiritud, ja kui ma tööpäeva lõpetan, siis tunnen, et ma olen ikkagi väsinud.*“

Järelevalve hõlmab otsese juhi tugi ja tagasiside. Kvantitatiivsete andmetele põhjal selle komponendi rahulolu tõusis. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu järelevalvega tõusis tänu pidevale koostööle otsese juhiga ja aktuaalse tagasiside saamisele juhi poolt, mis aitab paremini hakkama saada tööülesannetega.

Informant 9: „...*Minu enda tiimijuht on väga väga tubli, et helistab aitab sind pärast tööd enne tööd, isegi see, et ta helistab sulle laupäeva hommikul ja tuletab meelde mida peaks tegema, et tippu saada.*“



Joonis 9. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kirjateeninduse töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses langes (joonis 9). Need on töötingimused, töö turvalisus, järelevalve ja inimeste vahelised suhted.

Töö turvalisus hõlmab IT-töövahendeid. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu töö turvalisusega ei ole langenud. Informandid ei saanud välja tuua selle komponendi rahulolu languse põhjust.

Töötingimuste komponendi alla kuulub töökorraldus. Kvantitatiivsete andmetele põhjal töökorralduse rahulolu langes. Kvalitatiivses uuringus selgus, et töökorraldus toetab töö tegemist ning rahulolematuse põhjust ei ole.

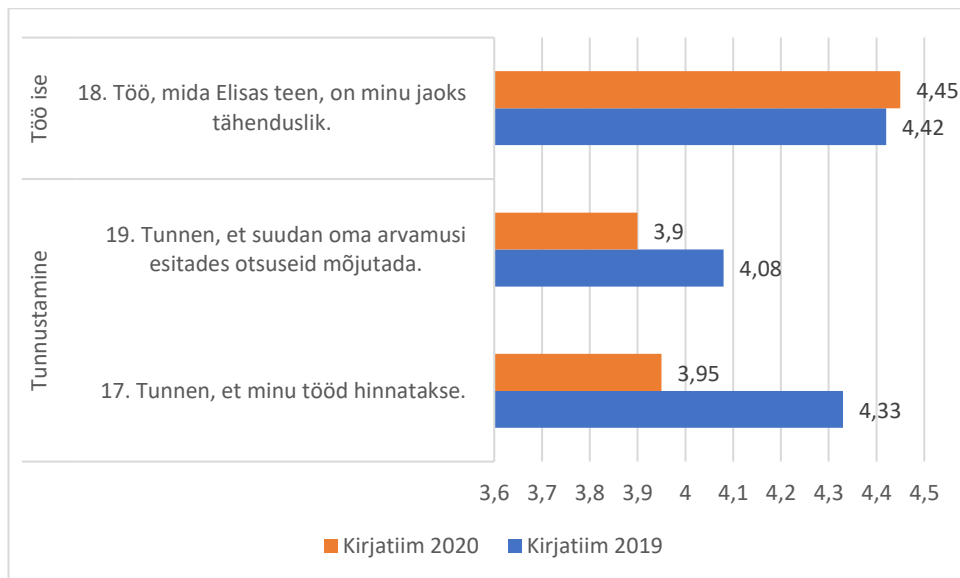
Informant 9: „*Kui siin koroona hakkas, siis väga ruttu leiti kõigile võimalust kodukontoris kasutada arvuteid. Täid meile igasuguseid juhtmeid, kuvareid, lauad koju. Ma ei oska öelda, miks hinnati madalamalt, minu arvates see pool on väga hästi organiseeritud siin Elis.*“

Järelevalve alla läheb sisekommunikatsioon. Kvalitatiivses uuringus selgus, et sisemist infot on väga palju, tihti ei jõua sellega tutvuda. Lisaks komponendi rahulolu langus on seotud töötamisega kodukontoris, kuna ei jõua jälgida saadud infot ning ei ole võimalust kohe küsida infot kolleegide käest.

Informant 9: „*...siin on sama moment, et oleme kõik kodukontoris, igaüks kohe kisas, kui midagi ei töötanud, kõik oli selge, milline süsteem on maas. Praegu ma olen maal ja kui kõik asjad jooksid kokku, siis ma ei tea, kas see on üldine rike või sinu enda probleem nt internetiga.*“

Inimeste vahelised suhted hõlmavad koostööd osakondade vahel. Kvantitatiivsete andmetele põhjal töökoormuse sobivuse rahulolu langes. Kvalitatiivses uuringus aga selgus, et informandid ei ole nõus rahulolu langusega selle komponendi suhtes. Nemad tõid välja, et koostöö on sujuv. Vajaduse korral on võimalik pöörduda õige inimese poole nt Teamsi vahendusel ja kohe saada vastust.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kirjateeninduse töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentidega töö ise ja tunnustamine aastate võrdluses tõusis (joonis 10).



Joonis 10. Motivatsioonifaktori komponendid, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal.

Tunnustamine hõlmab võimalust esitada oma arvamust ja tунnet, et tööd hinnatakse. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi tõus on põhjendatud otsese juhi tagasisidega ja toega.

Informant 9: „See oleneb kes hindab. Kui me võtame otsest ülemust, siis tema hindab, aga ma mõtlen juba järgmist ülemust, siis tema ei hinda üldse mitte kellegi panust, kõik teevad ikkagi vähe.“

Töö ise alla kuulub töö olulisus. Kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu töö tähenduslikkusega tõusis tänu võimalusele töötada pandeemia ajal kodukontoris.

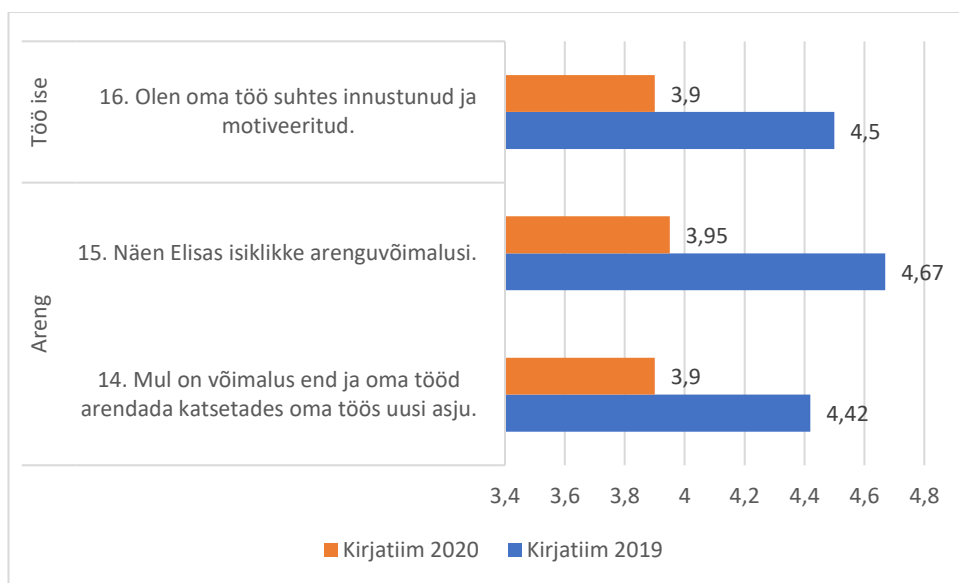
Informant 5: „Siin võib olla märgib ka rolli eriolukord. See olukord riigis on nagu on, et paljud kaotavad tööd, et võib olla hinnatakse seda tööd, mis neil praegu on, rohkem ja pingutatakse selle nimel.“

Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades kirjateeninduse töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentidega aastate võrdluses langes (joonis 11). Need on töö ise ja areng.

Töö ise komponent hõlmab motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu selle komponendiga langes kodukontori tõttu – töötajad tunnevad puudu füüsilisest suhtlemisest ning nendel kaob piir töö ja eraelu vahel. Lisaks selgus, et motivatsiooni mõjutab negatiivselt tulemustasu arvutamise süsteem.

Informant 9: „...tööeesmärgid on nii kõrged, neid on väga raske kätte saada ja surve ülevalt poolt on päris suur. Et kui sa ei saa hakkama, siis on järjekord ukse taga.<.> Praegune NPS-I tase on väga väga väljakutseline.“

Informant 5: „Inimesed ei saa füüsiliselt koos olla, sa oled siin...sa teed tööd kodus, sa oled kogu aeg kodus ehk see lihtsalt paratamatult hakkab langema. Üldse ei tunne vahet töö ja isikliku elu vahel. “



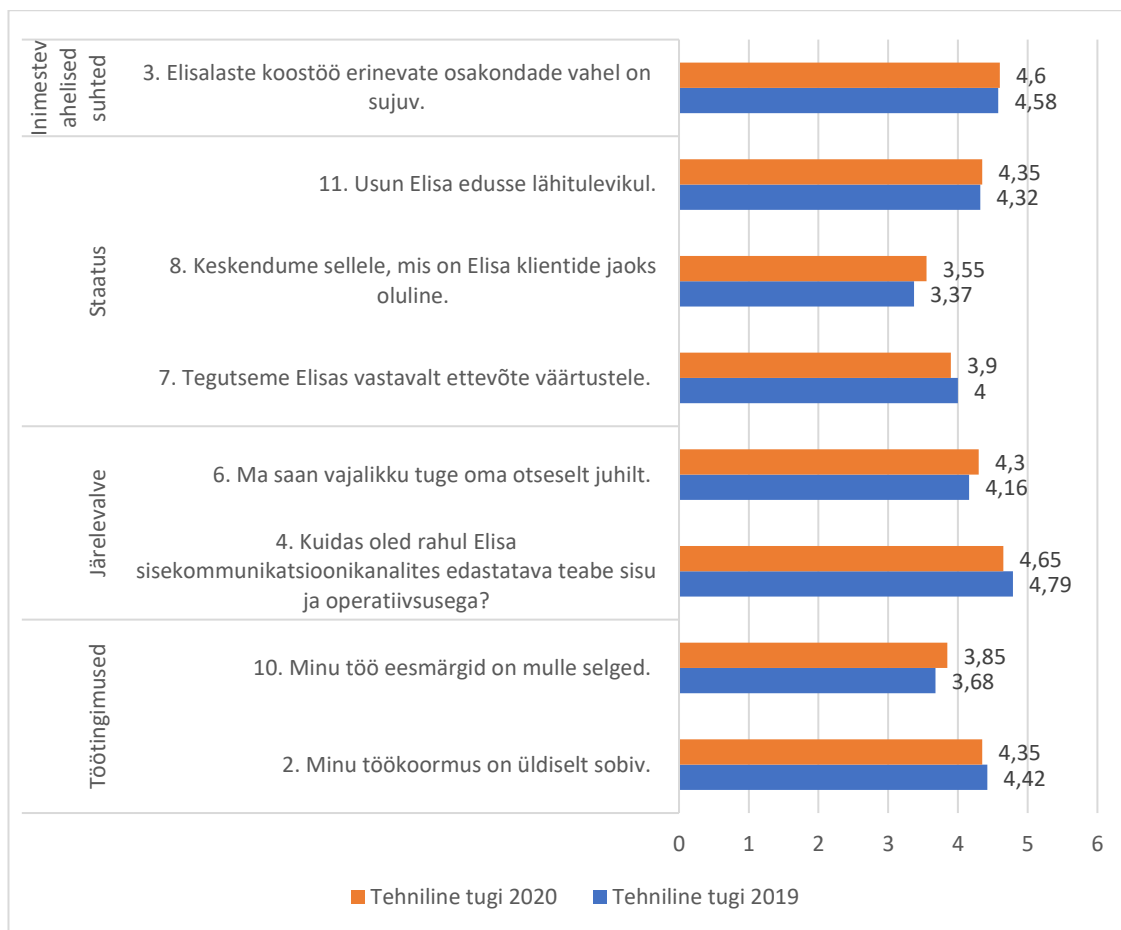
Joonis 11. Motivatsioonifaktori komponendid, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

Arengu komponendi alla kuuluvad arenguvõimalused ja võimalused katsetada oma töös uusi asju. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et arengu võimaluse rahulolu langes põhjusel, et pandeemia ajal on hirm töökoha vahetamiseks ning kardaks kaotada enda olemasolev töökoht.

Informant 9: “... sul ei ole kuskile minna. Sa oled nagu sundseisus praegu. Ega keegi väga töökohta ei vaheta, pigem ma olen aru saanud, et igal pool vähendatakse kohti. Ma arvan, et sealt tuleb see, et isikliku arengut või kuskile väljaspoole minna, järjest siin igas osakonnas koondati kohtade arv. Ja samas on ka see, ükskõik mida sa ütled, nagunii ei ole sellest vahet...”

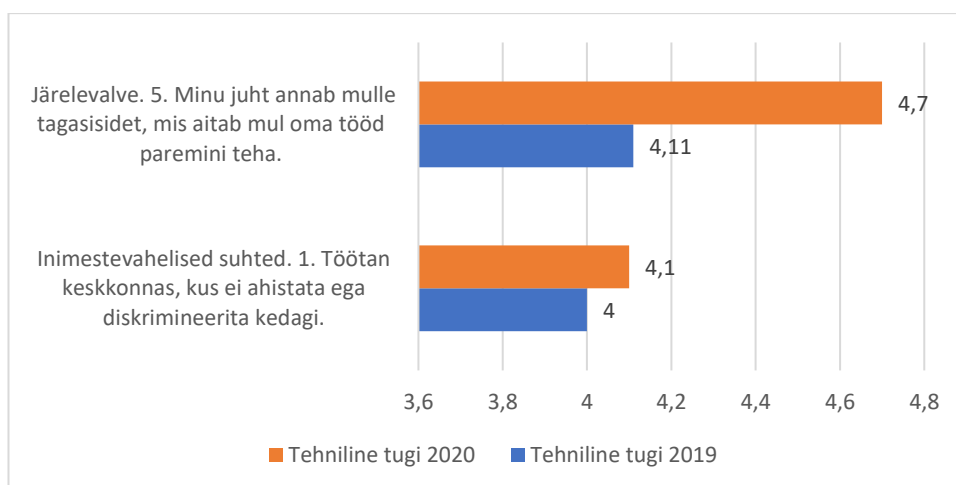
Tööraahulolu tehnilises toes.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades tehnilise toe töötajate tööraahulolu osade hügieenifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 12). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 5% (keskendumine Elisa klientide jaoks olulistele asjadele). Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.



Joonis 12. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades tehnilise toe töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses tõusis (joonis 13). Need on järelevalve ja inimestevahelised suhted.



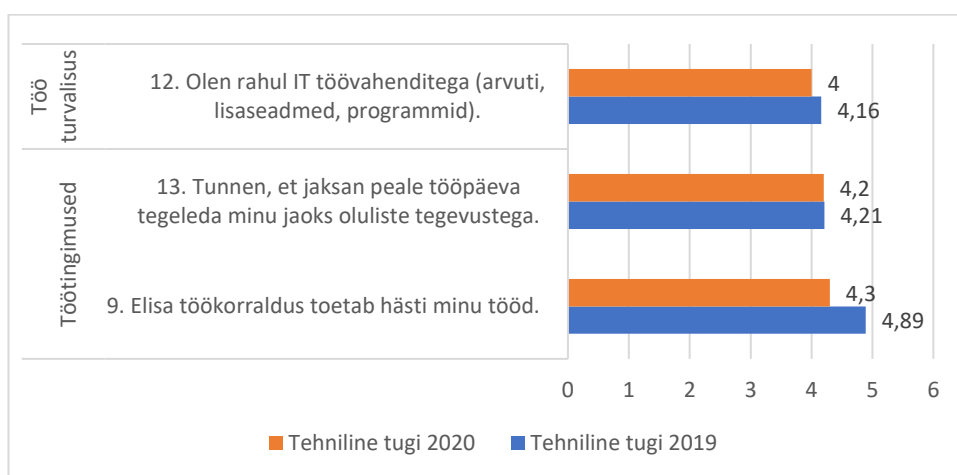
Joonis 13. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu järelevalvega tõusis tänu otsese juhi kättesaadavusele ja abivalmidusele, mis toetab tööülesannete tegemist.

Informant 1: „...juht on väga super inimene, väga toetav, samas väga professionaalne, suudab väga hästi tööülesandeid meile selgeks teha ja samal ajal olla sõber, aga sama olla meie ülemus. Väga hästi saab oma tööga hakkama.“

Inimestevaheliste suhete alla kuulub töökeskkond, kus ei ahistata ega diskrimineerita. Kvalitatiivses uuringus selgus, et selle komponendi rahulolu tõusis distantstöö tõttu – kodukontoris ei ole võimalust kedagi diskrimineerida. Lisaks informandid tõid välja, et töötades kontoris nad ei ole märganud sellist käitumist end ega teiste suhtes.

Informant 12: „Mina isiklikult mitte kunagi ei ole sellist asja märganud ega kokku puutunud. Kedagi ei diskrimineerita, neiud noormehed, venelased eestlased, ei ole vahet, ma ei ole ühtegi korda märganud erilist suhtumist mitte kolleegidelt mitte klientidelt.“



Joonis 14. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades tehnilise toe töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses langes (joonis 14). Need on töötingimused ja töö turvalisus.

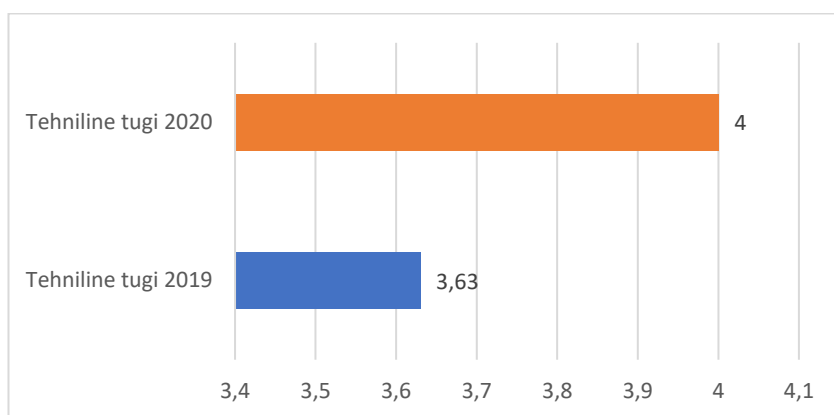
Töötingimuste komponendi alla kuuluvad töökorraldus ja jõudlus tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega peale tööd. Kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi rahulolu langus on põhjendatud töökohustuste suurenemisega, tulemustasu eesmärkide tõusuga ja töögraafikuga. Lisaks informandid tõid välja, et komponendi langust mõjutab kodukontor ja pandeemia.

Informant 7: „See on graafik. Eks ta nii on, et vabade päevade ja tööpäevade suhe ei ole normaalne. <...> Kaks põhiprobleemi ongi meil, üks on palk ja teine on graafik. Ja kedagi ei huvita, et sa olid kümnest päevast üheksa tööl.“

Informant 11: *“See on jälle see kodukontor. Oligi varasemalt nii, et tööl sa töötad, sõidad koju, natukene puhkad ja tegutsed edasi. Aga nüüd ei ole piiri töö ja kodutegevuste vahel, mul isiklikult ei ole seda energiat, et tegeleda nii tööülesannetega kui ka koduülesannetega, puhtalt selle pärast, et ma kogu aeg istun kodus, ühes toas ja on raskem. “*

Töö turvalisus hõlmab IT-töövahendeid. Kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi rahulolu langus on seotud programmeerimise ja rakenduste halduse muutusega – enne haldas sisemine IT-osakond, hetkel sellega tegelevad välispartnerid ning probleemide lahendamine võtab rohkem aega.

Informant 7: *„...iga programmi või süsteemi jaoks 30nd303030m inimene või mingi tiim, kes sellega tegeles. Nüüd on niimoodi, et hästi paljud asjad on läinud välispartneritele. Seni kaua, kui need asjad töötavad, on kõik okei, kui midagi hakkab krässima, siis ta reeglina krässib mitu päeva, siis tehakse korda, natukene töötab ja jookseb jälle kokku. Tihti peale süsteemid või 30nd303030med ei tööta, selle parandamiseks läheb palju aega. Aga meil põhimõtteliselt kogu aeg on järjekord ja meil on vaja neid asju kohe kasutada. “*



Joonis 15. Motivatsioonifaktori komponent tunnustamine, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades tehnilise toe töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponendiga tunnustamine aastate võrdluses tõusis (joonis 15). Tunnustamise alla kuulub võimalus oma arvamuse esitades mõjutada olulisi asju. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi rahulolu tõusis tänu graafiku muutmisele, millest töötajad ammu on palunud.

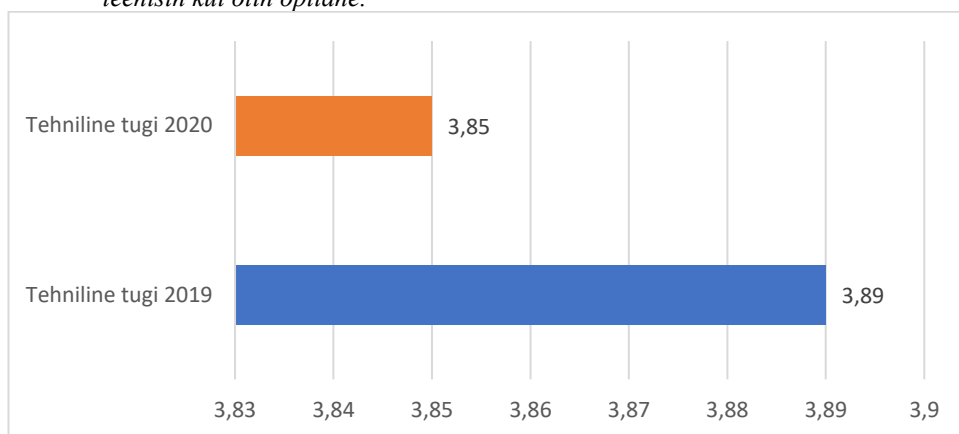
Informant 12: *„ Siin ma võin välja tuua, et meile tuldi vastu ja muudeti töögraafiku, mida me ammu oleme palunud. Nüüd ma olen väga 30nd3030 töögraafikuga. “*

Osa informantidest lisas, et nad ei ole nõus komponendi rahulolu tõusuga tulemustasu süsteemi tõttu, mida pidevalt palutakse muuta, kuid töötajate arvamust ei võeta arvesse.

Informant 1: *„...kui me mingi pakkumise teeme NPS-iga seoses või mingi muudatus kas või palga suhtes, siis me kindlasti ei saa muuta seda. “*

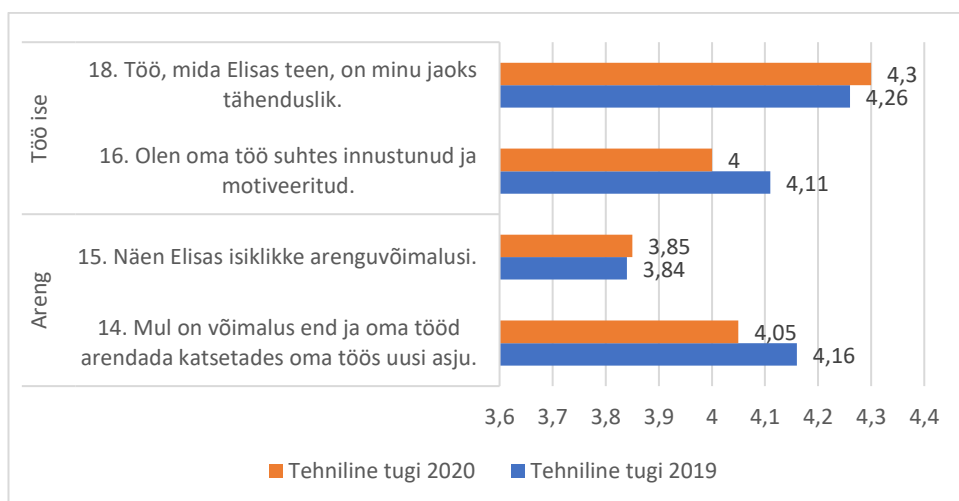
Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades tehnilise toe töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponendiga tunnustamine aastate võrdluses langes (joonis 16). Tunnustamise alla kuulub töö väärtus. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu töö väärtuse suhtes langes töökoormuse suurenemise põhjusel. Lisaks töö motivatsiooni langus on põhjendatud kõrge tulemustasu eesmärkidega.

Informant 1: „...kuna töökoormus on tõusnud nii palju, siis jah, ma olen sellega täiesti nõus. See on täielik motivatsiooni tapja, ma teen ületunde ja ma ei teeni isegi sama palju palka, kui ma teenisin kui olin õpilane.“



Joonis 16. Motivatsioonifaktori komponent tunnustamine, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

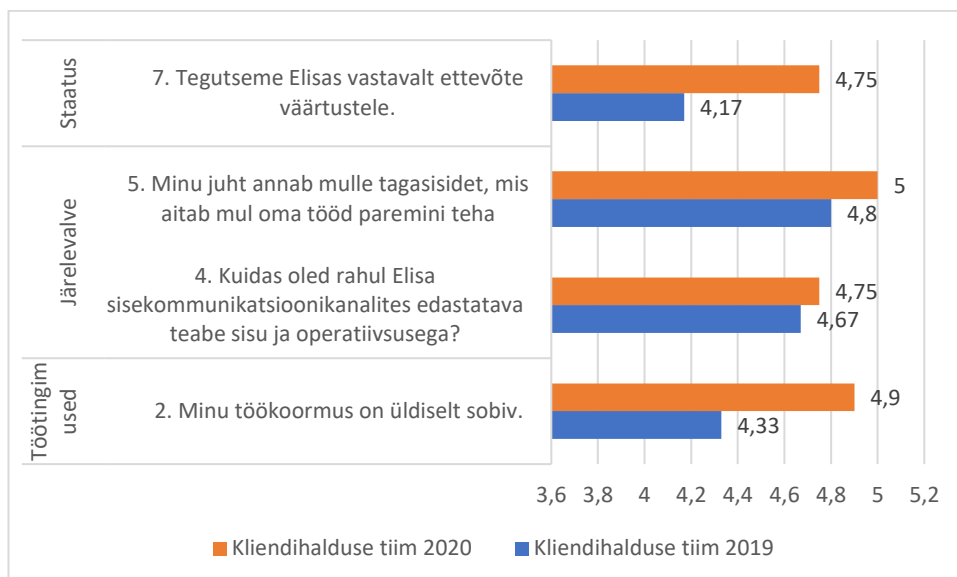
Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades tehnilise toe töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 17). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 2,6% (võimalus katsetada oma töös uusi asju). Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.



Joonis 17. Motivatsioonifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

Tööra hulolu kliendihalduse tiimis.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kliendihalduse tiimi töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses tõusis (joonis 18). Need on töötingimused, ettevõtte staatus ja järelevalve.



Joonis 18. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal

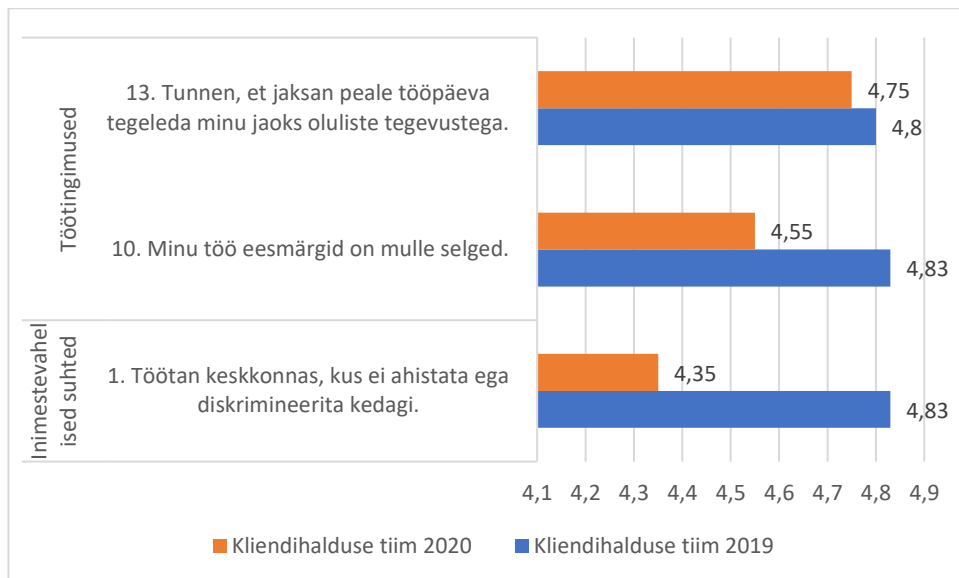
Töötingimuste alla kuulub töökoormus. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et rahulolu töökoormusega tõusis tänu võimalusele õppida ja otsustada iseseisvalt.

Ettevõtte staatus hõlmab tegutsemist vastavalt ettevõtte väärtustele. Kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi tõus on seotud sujuva koostööga.

Informant 3: “Ma arvan, et see on koostöö. Tegelikult me ju töötame kõik koos, me 32nd32 ka kaugelt teha koostööd ja see ongi selle tulemus. “

Järelevalve alla kuuluvad sisekommunikatsioon ja tagasiside juhi poolt. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et sisekommunikatsiooniga rahulolu tõusis tänu õige aegse info edastamisele, mis aitab olla ettevõtte uudistega kursis. Komponendi tagasiside juhi poolt rahuolu tõus on põhjendatud töötamisega kodukontoris, kuna juhid pööravad rohkem tähelepanu enda töötajatele eriolukorra tingimustes.

Informant 3: „...see on kodukontoriga seotud, eks juhid annavadki juhiseid rohkem kuidas saada hakkama, kuidas ise kuskilt infot saada rohkem. Ma usun, et juhid näevad enda töötajatega väga palju vaeva, et 32nd saaksid hakkama ja ei jääks hätta.



Joonis 19. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

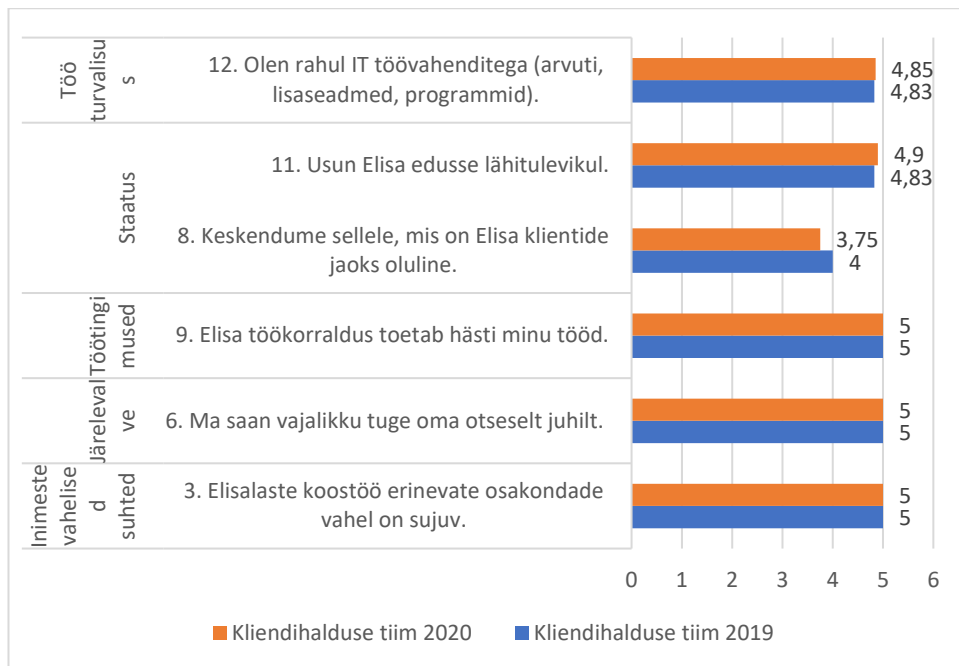
Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kliendihalduse tiimi töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega aastate võrdluses langes (joonis 19). Need on töötingimused ja inimestevahelised suhted.

Töötingimuste alla kuuluvad jõudlus tegeleda enda jaoks oluliste asjadega peale tööd ja eesmärkide selgus. Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et nende komponentide rahulolu langes Covid-19 pandeemia tõttu – väga palju muudatusi korraga, millega töötajad ei saanud kohe toime tulla.

Informant 3: „...see on seotud samamoodi Covid-19, kuna see kõik alles hakkas, see oli uus asi ja oli palju muudatusi. Esindused jäid kinni, neid ka pandi kuhugile telefoni teel või meili teel vastama ehk nende sisu oli võib olla arusaamatu, mida pidi tegema. Ma arvan, et seda töökorraldust jaotati ebaselgelt alguses.”

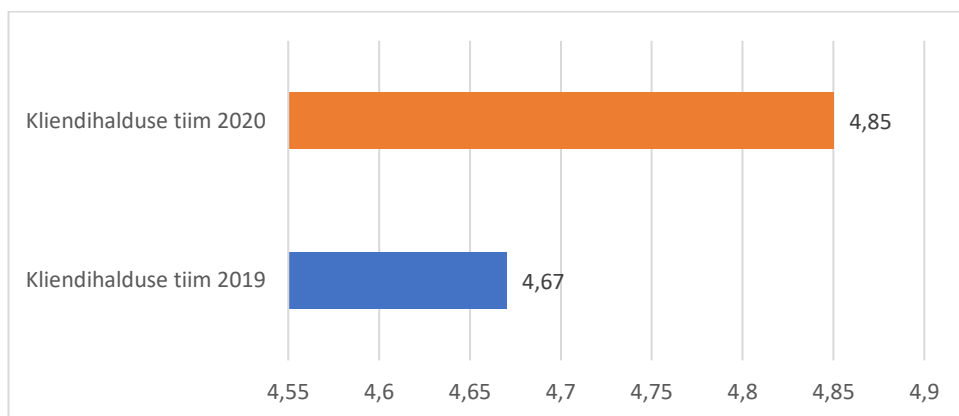
Inimestevahelised suhted hõlmavad keskkonda, kus kedagi ei ahistata ega diskrimineerita. Kvalitatiivses uuringus selgus, et komponendi langus võib olla seotud kodukontoriga, kus lapsed ahistavad vanemaid.

Informant 3: “ Võib olla see on seotud lastega peres, lapsed ahistavad enda vanemaid.”



Joonis 20. Hügieenifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kliendihalduse tiimi töötajate töörahulolu osade hügieenifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 20). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 6,3% (keskendumine Elisa klientidele olulistele asjadele). Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.



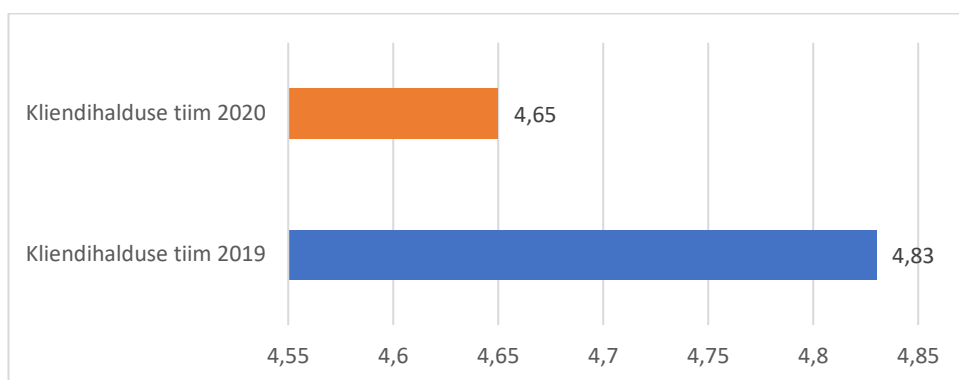
Joonis 21. Motivatsioonifaktori komponent töö ise, mille osas rahulolu tõusis 2019. ja 2020. aastal

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kliendihalduse tiimi töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentiga töö ise aastate võrdluses tõusis (joonis 21). Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus selgus, et motivatsiooni ja innustuse oma

töö suhtes rahulolu tõusis tänu võimalusele töötada kodukontoris. Lisaks ettevõtte hoolib oma töötajate vaimsest tervisest, mis suurendab töötajate lojaalsust.

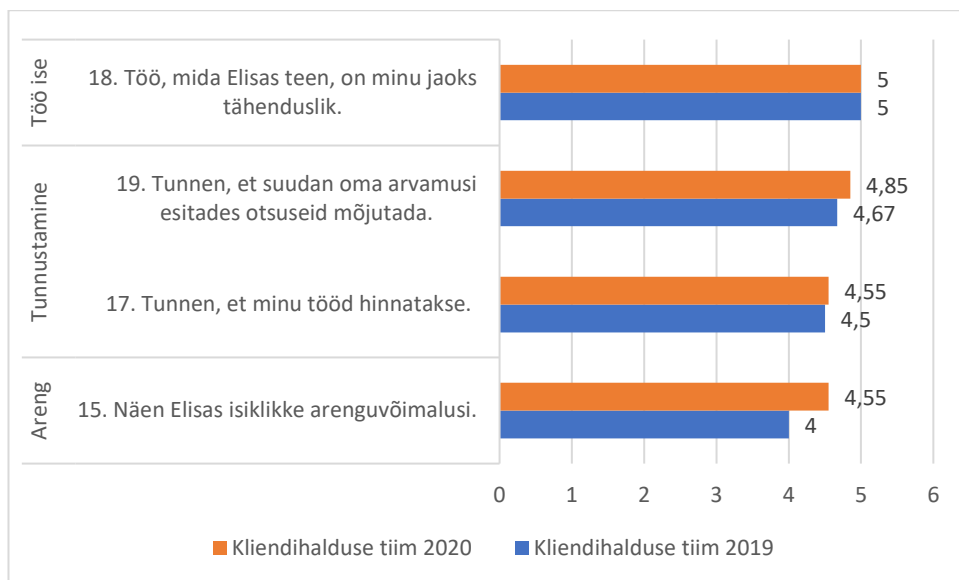
Informant 3: „...tiimijuhid ja kõik ju muretsevad selle vaimse tervise üle, et meil on ju tekkinud vaimse tervise küsimus ja kõik see, millele pööratakse hästi palju tähelepanu ka meedias, see igal pool ja tööandjad annavad sama moodi endast kõike, et töötajaid motiveerida ja vaadata, et nendel kõik oleks hästi. Muidu kohapeal juht näeb kõiki korraga ja nüüd on rohkem individuaalset suhtlemist. Ma arvan, et see teema otseselt on seotud kodukontori olukorraga.“

Kvantitatiivsete andmetele põhjal otsustades kliendihalduse tiimi töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentiga areng aastate võrdluses langes (joonis 22). Autori poolt läbi viidud kvalitatiivses uuringus ei ole selgunud komponendi rahulolu languse põhjus.



Joonis 22. Motivatsioonifaktori komponent areng, mille osas rahulolu langes 2019. ja 2020. aastal.

Kvantitatiivsete andmete põhjal otsustades kliendihalduse tiimi töötajate töörahulolu osade motivatsioonifaktori komponentidega ei ole oluliselt muutunud (joonis 23). Ei saa välja tuua ühtegi komponenti, kus muutus oleks suurem, kui 12% (isiklikud arenguvõimalused).



Joonis 23. Motivatsioonifaktori komponendid, mille osas rahulolu jäi 2019. ja 2020. aastal samaks.

Ka nende komponentide kahe aasta võrdlus pingeridades näitas, et komponentide järjekord ei muutunud.

2.4 Tööraahulolu kaugtöö tingimustes: järeldused ja ettepanekud

Uuringu tulemuste põhjal võib järeldada, et üldiselt on organisatsiooni töötajad tööga rahul. Seda näitab eelkõige kõrge hinne, mis on antud hügieenifaktori ettevõtte staatuse komponendile. Samuti mõjutab tööraahulolu positiivselt asjaolu, et ettevõtte võimaldas kaugtööd pandeemia ja karantiini ajal.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivsest uuringust selgus, et murekohtadeks on järgmised hügieenifaktori komponendid: tulemustasu süsteem, mitteametliku suhtlemise puudus kodukontori tingimustes, suurenenud töökoormus ja sisekommunikatsioon. Nende komponentidega rahulolematuse mõjutab ka töötajate motivatsiooni ja innukust oma tööd teha.

Uuringu tulemuste peatükis on välja toodud komponendid, mille osas tööraahulolu ei ole oluliselt muutunud. Igal osakonnal on erinevad komponendid, mille osas tööraahulolu jäi samaks. See rahulolu tase Elisa Eesti AS-ile on vastuvõetav ning komponentidega ei pea eraldi kodukontori kontekstis tegelema.

Ettepanekud kõnekeskuses tööraahulolu tõstmiseks.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivsest uuringust selgus, et ühe osakonda ehk kõnekeskuse töötajate rahulolu tõusis hügieenifaktori komponentide „ettevõtte staatuse“ ja „eesmärkide

arusaadavus“ osas. Töötajad tõid välja, et töörahulolu tõus on seotud võimalusega töötada kodukontoris, mis tõstab nende turva- ja stabiilsustunnet. Samas tõi osa töötajatest välja, et nad ei ole kodukontori tingimustes rahul töökoormuse suurenemise ja tulemustasu süsteemiga. Kõnekeskuse töötajad andsid samuti teada, et tunnevad puudust mitteformaalsest suhtlemisest kolleegidega.

Autori arvates on töökoormuse tõus ja suhtlemise puudumine on otseselt seotud distantstööga. Probleemi võib lahendada kombineeritud tööaeg: osa ajast töötatakse kodus, osa kontoris. Üldiselt on töötajad rahul võimalusega teha tööd kodust ja toovad välja selle järgmised eelised: aja ja kulude kokkuhoid, võimalus olla lähedaste kõrval. Tulevikus nad soovivad jätta endale kodukontoris töötamise võimaluse ning kombineeritud tööaeg tagaks seega kõrge töörahulolu.

Ettepanekud kirjateeninduses töörahulolu tõstmiseks.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivsest uuringust selgus, et kirjateeninduse allüksuse töötajate rahulolu on tõusnud ettevõtte staatuse ja otsese juhi toe osas. Selle allüksuse Töötajad tõid välja, et on tänulikud võimaluse eest kodukontoris töötada. Nad rõhutasid, et on väga rahul otsese juhi toega ja tagasisidega, mis toetab neid tööülesannete täitmisel.

Kirjateeninduse töörahulolu on langenud hügieenifaktorite „töökoormus“ ja „töötasu“ osas. Töötajad tõid välja, et nad ei ole rahul tulemustasu süsteemiga: eesmärgid on liiga kõrgeks seatud ning nende saavutamise vajadus tõstab ülearu pinget ja tekitab stressi. Tulemustasude osakaal töötasust on väga suur, mille tõttu eesmärkide täitmata jäämisel langeb töötasu harjunud tasemest märksa madalamale.

Rahulolu motivatsioonifaktori komponentidega „motivatsioon ja innustus oma töö suhtes“ on langenud samal põhjusel: ebasobilik tulemustasu süsteem. Rahulolematus on seotud ka sellega, et neis küsimustes ei võeta töötajate arvamust arvesse.

Autori poolt läbi viidud uuring näitas, et rahulolematuse peamiseks põhjuseks on kaugtööle ebasobiv töötasu süsteem. Autori arvates tuleb tulemustasu süsteemi muuta ning pakkuda lahendust, kus töötasu on stabiilne ning ei sõltu tulemustasust.

Ettepanekud tehnilise toe töörahulolu tõstmiseks.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivne uuring näitas, et tehnilise toe töörahulolu on tõusnud ettevõtte staatuse ja otsese juhi toe osas. Töötajad tõid välja, et on tänulikud võimaluse eest töötada kodukontoris. Lisaks nad rõhutasid, et on väga rahul otsese juhi toega ja tagasisidega, mis toetab neid tööülesannete täitmisel.

Põhilised murekohad, mida tõid välja kõik osalenud uuringus töötajad, on hügieenifaktori komponendid „tulemustasu süsteem“, „töökoormus“, „töögraafik“ ja „inimeste vahelised suhted“.

Kvantitatiivsete uuringu tulemused näitasid, et teeninduse valdkonna tehnilise toe töörahulolu on madalam võrreldes teiste osakondadega.

Töörahulolu langus on seotud sellega, et tulemustasu süsteem ja töögraafik on töötajatele ebasobilikud. Sellest tingituna ei tunne töötajad ennast ja tööd, mida nad teevad, väärtusliku ja tähenduslikuna. Töötasu oluliselt sõltub tulemustasust. Tulemustasu saamise eesmärgid on kõrged ning raskelt kätte saadavad, mille tõttu töötasu on madal ning toob töötajatele rahulolematust.

Tehnilise toe töörahulolu parandamiseks tuleb muuta töötasu süsteemi. Juhul, kui töötajad saavad väärilist töötasu, on nad nõus suurenenud töökoormusega ja ebamugava graafikuga tööd tegema. See tagab ka tunde, et töötajaid märgatakse ja hinnatakse ehk tõstab nende töörahulolu hügieenifaktori osas.

Ettepanekud kliendihalduse töörahulolu tõstmiseks.

Nii kvantitatiivse kui ka kvalitatiivse uuringu tulemused näitasid, et kliendihalduse tiimi töörahulolu on teistest kõrgem. Töötajad on rahul töötingimustega ning on oma töö suhtes motiveeritud.

Esile võib tuua, et kliendihalduse tiimis töötasu süsteem erineb teisest osakondadest – fikseeritud palk, mis ei sõltu tulemustasudest. See mõjutab nende töörahulolu positiivselt.

Peamine töötajate murekoht on suur info vood, mida ei jõua jälgida kodukontori tingimustes. Lahendusena soovitab autor vaadata ümber olulise info edastamise põhimõtet. Meili teel saadetud olulised või kiiremat tegutsemist vajavad kirjad tuleks märkida olulisteks. Olulist infot peab edastama osakonna juht, et rõhutada selle tähtsust.

Üldised ettepanekud teenindusvaldkonna töörahulolu tõstmiseks.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivse uuringu tulemused näitasid, et peamine töörahulolu languse põhjus kõigis osakondades on kaugtööga kaasa tulnud suurenenud töökoormus, ebasobilik tulemustasu süsteem ja kolleegidega mitteformaalse suhtlemise puudus. Viimase on võimalik lahendada pakkudes töötajatele võimalust töötada osa ajast kodust, osa kontorist. See tagab töötajatele võimalust suhelda kolleegidega ning tunda ennast tiimi osana.

Paljudel juhtudel vähenenud töötasu ja samas suurenenud töökoormus mõjutavad töötajate töörahulolu sõltumata kohast, kus tehakse tööd – kas kodus või kontoris. Töörahulolu tagamiseks tuleb muuta töötasu süsteemi kõnekeskuses, kirjatiimis ja tehnilises toos. Juhul, kui töötajate panust hinnatakse ja väärtustatakse korraliku töötasuga, nad on valmis ka rohkem tööd tegema ning suurema töökoormusega toime tulema.

Lõputöö autor on arvamisel, et töörahulolu uuringu tulemused tuleb viia kõikide teenindusvaldkonna töötajateni, sest töörahulolu uurinute tagasiside on selliste uuringute loomulik osa.

KOKKUVÕTE

Tänapäeva ettevõtte üks olulisi ülesandeid on töötajate hoidmine ning nende töörahulolu tagamine. Töö on tähtsal kohal paljude inimeste elus, kuna tööl veetakse suhteliselt palju aega. Seetõttu oluline on tunda isiklikku ja professionaalset rahuldust oma igapäeva tööst.

Organisatsiooni tulemuslikkus sõltub töötajate panusest. Parimaid tulemusi võib näidata töötaja, kes on rahul oma tööga ning valmis panustama organisatsiooni eesmärkide saavutamisse. Inimeste vajadused ja soovid on erinevad, seepärast tuleb uurida, kuidas on võimalik tagada vajalikud töötingimused ning leida lahendusi erinevatele töörahuloluga seotud probleemidele.

Lõputöö eesmärk oli teada saada ettevõtte teeninduse valdkonda töörahulolu muutuste põhjused kaugtöö töötamise tingimustes Elisa Eesti AS teeninduse valdkonna näitel ja teha ettepanekuid töörahulolu tõstmiseks.

Lõputöö koosneb sissejuhatusest, teoreetilisest osast, rakenduslikuks osast, kokkuvõttest ja lisadest.

Lõputöö teoreetilises osas avas autor töörahulolu ja kaugtöö mõisted ja olemused, käsitles erinevaid töörahulolu kontseptsioone ning töörahulolu mõjutavaid tegureid. Tugineti peamiselt järgmiste autorite seisukohtadele: Lock, Herzberg, Oldham, Hackman, McClelland jt. Rakendusuuringu läbiviimisel tugines autor Frederick Herzbergi kahe faktori teooriale.

Lõputöö rakenduslikus osas esitab autor läbi viidud uuringut. Uuringu läbiviimisel kasutati kvantitatiivse ja kvalitatiivse lähenemise kombinatsiooni. Tegemist on juhtumiuuringuga. Uuring koosnes kahest etapist. Esimesel etapil autor võrdles teeninduse valdkonna töörahulolu tulemusel aastatel 2019. ja 2020. ning analüüsis erinevusi, et mõista millised on olulisemad töörahulolu muudatused. Sellel etapil kasutati Elisa Eesti AS töörahulolu uuringu küsitluse abil kogutud andmed aastatel 2019. ja 2020. Andmeid analüüsiti kirjeldava statistika abil.

Uuringu teisel etapil autor kogus andmeid intervjuu abil, et teada saada, millised tegurid mõjutavad töörahulolu kõige enam. Autor viis läbi intervjuud teeninduse valdkonna töötajaid esindatud valimi liikmetega ajavahemikus 26.03.-28.03.2021 Zoomi kaudu. Teenindusvaldkonna 112 töötajast oli moodustatud kvalitatiivne suunatud valim. Kokku toimus 12 Intervjuud. Kogutud andmeid kodeeriti ning seejärel analüüsiti.

Uuringu tulemuste põhjal järeldas autor, et üldiselt on organisatsiooni töötajad tööga rahul. Seda näitas eelkõige kõrge hinne, mis on antud hügieenifaktori ettevõtte staatuse komponendile. Samuti mõjutas töörahulolu positiivselt asjaolu, et ettevõtte võimaldas kaugtööd pandeemia ja karantiini ajal.

Autori poolt läbi viidud kvalitatiivse uuringu tulemused näitasid, et peamine töörahulolu languse põhjus kõigis osakondades on kaugtööga kaasa tulnud suurenenud töökoormus, ebasobilik tulemustasu süsteem ja kolleegidega mitteformaalse suhtlemise puudus. Viimast puudust saab leevendada pakkudes töötajatele võimalust töötada osa ajast kodust, osa kontorist. See tagab töötajatele võimalust suhelda kolleegidega ning tunda ennast tiimi osana.

Paljudel juhtudel vähenenud töötasu ja samas suurenenud töökoormus mõjutavad töötajate töörahulolu sõltumata kohast, kus tehakse tööd, kas kodus või kontorist. Töörahulolu tagamiseks tuleb muuta töötasu süsteemi kõnekeskuse osakonnas, kirjateenistuse tiimides ja tehnilise toe osakonnas. Juhul, kui töötajate panust hinnatakse ja väärtustatakse korraliku töötasuga, nad on valmis ka rohkem tööd tegema ning suurema töökoormusega toime tulema.

Lõputöö autor on arvamisel, et töörahulolu uuringu tulemused tuleb viia kõikide teenindusvaldkonna töötajateni, sest töörahulolu uurinute tagasiside on selliste uuringute loomulik osa. Juhtkonnal on vaja töötada välja meetmed töörahulolu tõstmiseks.

Töö autori arvates uuringust saadud tulemuste arvestamine ja tema poolt tehtud ettepanekute rakendamine aitavad kaasa töörahulolu tõstmisele Elisa Eesti AS teeninduse valdkonnas, aitavad kaasa mitmete kaugtööl tekkinud probleemide lahendamisele.

SUMMARY

Job satisfaction in remote work conditions on the example of the service department of Elisa Eesti AS

One of the important tasks of a modern company is to retain employees and ensure their job satisfaction. Work is an important part of many people's lives because they spend a relatively large amount of time at work. Therefore, it is important to feel personal and professional satisfaction in your daily work.

The goal of the thesis is to find out the reasons for the change in job satisfaction in the conditions of remote work on the example of the service sector of Elisa Eesti AS and to offer solutions to increase job satisfaction.

The thesis consists of an introduction, theoretical part, research, conclusion and additions.

The study used a combination of quantitative and qualitative approaches. This is a case study. The study consisted of two stages. In the first stage, the author compared the results of job satisfaction in the service industry in 2019 and 2020 and analyzed the differences to understand which changes in job satisfaction are most important.

In the second phase of the study, the author collected data through interviews to find out which factors most influence job satisfaction. A high-quality target sample of 112 service workers was formed. A total of 12 interviews were conducted. The collected data was encoded and then analyzed.

Based on the results of the survey, the author came to the conclusion that, in general, the employees of the organization are satisfied with their work.

The results of a qualitative study conducted by the author showed that the main reasons for the decrease in job satisfaction in all departments are the increased workload associated with remote work, inadequate remuneration system and the lack of informal communication with colleagues. The latter disadvantage can be addressed by offering employees the opportunity to work part-time from home or in the office. To ensure job satisfaction, you need to change the payment system in the call center department, in the letter service team and in the technical support department. If employees' contributions are valued and valued at decent wages, they are also willing to work harder and handle higher workloads.

According to the author of the work, taking into account the results of the survey and implementing the proposals made by him contribute to an increase in satisfaction with work in the service sector of Elisa Eesti AS, and contribute to solving a number of emerging problems from remote work.

KIRJANDUS

Alshmemri, M.; Shahwan-Akl, L.; Maude, P. (2017) Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Sci J* 2372-613X. Available at

http://www.lifesciencesite.com/ljs/life140517/03_32120lsj140517_12_16.pdf accessed April 22, 2021.

Ashraf, M.A. (2020) Demographic factors, compensation, job satisfaction and organizational commitment in private university: an analysis using SEM, *Journal of Global Responsibility*: 2041-2568. Available at <https://doi.org/10.1108/JGR-01-2020-0010> accessed October 31, 2020.

Aziri, B. (2011) Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice* 4: 77-86. Available at <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf> accessed April 25, 2021.

Bathena, Z. (2018) Why Job satisfaction is an Important Phenomenon of the Vicious Circle? *Entrepreneur India online*. Available at <https://www.entrepreneur.com/article/310608> accessed December 12, 2020.

Bellmann, L.; Hübler, O. (2020) Working from home, job satisfaction and work-life balance – robust or heterogeneous links?, *International Journal of Manpower*: 0143-7720. Available at <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2019-0458> accessed October 31, 2020.

Bloom, N.; Liang, J.; Roberts, J.; Ying, Z.J. (2015) Does working from home work? Evidence from a chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 165–218. Available at <https://nbloom.people.stanford.edu/sites/g/files/sbiybj4746/f/wfh.pdf> April 22, 2021.

Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour economics* 4: 341-372. Sree, Satyavathi 2017 kaudu.

Daley, D.M. (2017) Job satisfaction versus job engagement: A comparative analysis on perceptions of accountability and turnover. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 20: 161-192. Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/IJOTB-20-02-2017-B002> , accessed November 9, 2020.

Diab-Bahman, R.; Al-Enzi, A. (2020) The impact of COVID-19 pandemic on conventional work settings, *International Journal of Sociology and Social Policy*: 0144-

333X. Available at <https://doi.org/10.1108/IJSSP-07-2020-0262> accessed October 31, 2020.

Elisa Eesti AS veebileht 2021. *Turu-uuringute AS: kõige rohkem erakliente on Elisal 38 protsendilise turuosaga*. Elisa Eesti AS. Tallinn 2021. www.elisa.ee viimati vaadatud 22.04.2021.

Fazlollahtabar, H.; Mahdavi, I.; Mahdavi-Amiri, N. (2016) Meta modelling of job satisfaction effective factors for improvement policy making in organizations. *Benchmarking: An International Journal*, 23: 388-405. Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/BIJ-11-2013-0107> , accessed November 9, 2020.

Feng, Z.; Savani, K. (2020) Covid-19 created a gender gap in perceived work productivity and job satisfaction: implications for dual-career parents working from home. *Gender in Management*: 1754-2413. Available at <https://doi.org/10.1108/GM-07-2020-0202> accessed October 31, 2020.

Golden, T.D.; Gajendran, R.S. (2019) Unpacking the Role of a Telecommuter's Job in Their Performance: Examining Job Complexity, Problem Solving, Interdependence, and Social Support. *Journal of Business and Psychology* 34: 55–69. Available at <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-018-9530-4> accessed April 22, 2021.

Gorlick, A. (2020) The productivity pitfalls of working from home in the age of COVID-19. *Stanford University News online*. Available at <https://news.stanford.edu/2020/03/30/productivity-pitfalls-working-home-age-covid-19/> accessed April 22, 2021.

Gupta, A. The History Of Remote Work: How It Came To Be What It Is Today. *SIWOM online*. Available at <https://www.sorryonmute.com/history-remote-work-industries/> accessed April 22, 2021.

Herzberg, F.; Mausner, B.; Snyderman B. (1959) The motivation to work. *New York: Wiley*. Alshmemri, Shahwan-Akland, Maude 2017 kaudu.

Hoppok, R.; Spiegler F.J. (1938). Job Satisfaction. *Occupations: The Vocational Guidance Journal* 16: 636-643. Sree, Satyavathi 2017 kaudu.

Jamal, M.T.; Anwar, I.; Khan, N.A.; Saleem, I. (2021) Work during COVID-19: assessing the influence of job demands and resources on practical and psychological outcomes for employees. *Asia-Pacific Journal of Business Administration* 1757-4323.

Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/APJBA-05-2020-0149> accessed April 22, 2021.

Kalmus, V.; Masso, A.; Linno, M (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Tartu Ülikool. <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys> viimati vaadatud 20.05.2020.

Kalmus, V. Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Kvalitatiivsed uurumismeetodid sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/kvalitatiivne-sisuanal%C3%BC%C3%BCs> viimati vaadatud 22.04.2021.

Kian, T. S.; Yusoff, W. F. W.; Rajah, S. (2014) Job satisfaction and motivation: what are the difference among these two? *European Journal of Business and Social Sciences*. Available at https://www.researchgate.net/publication/262731796_Job_Satisfaction_and_Motivation_What_are_the_Differences_among_these_Two , accessed April 25, 2021.

Lai-Bennejean, C.; Beitelspacher, L. (2020) Impacts of salespeople's biased and unbiased performance attributions on job satisfaction: the concept of misattributed satisfaction. *European Journal of Marketing*: 0309-0566. Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/EJM-11-2018-0816> , accessed November 9, 2020.

Lepik, K.; Harro-Loit, H.; Kello, K.; Linno, M.; Selg, M.; Strömpl, J. (2014) Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Tartu Ülikool. <http://samm.ut.ee/intervjuu> (viimati vaadatud 27.02.2021)

Locke E.A. (1968) What is Job Satisfaction? *American Psychological Association, Washington, D C*. San Francisco, 1968.

Mason, E.S. (1997) A case study of gender differences in job satisfaction subsequent to implementation of an employment equity programme. *British Journal of Management* 8: 163-173. Pacheco, Webber 2016 kaudu.

Matli, W. (2020) The changing work landscape as a result of the Covid-19 pandemic: insights from remote workers life situations in South Africa. *International Journal of Sociology and Social Policy* 0144-333X. Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/IJSSP-08-2020-0386> accessed April 22, 2021.

Mueller, C.W.; Boyer, E.M.; Price, J.L.; Iverson, R.D. (1994) Employee attachment and noncoercive conditions of work. *Work and Occupations* 21: 179-212. Ashraf 2020 kaudu.

Niglas, K. Andmete esmane töötlemine, analüüsimine ja esitamine. *Tallinna Ülikooli informaatika instituut*. http://www.cs.tlu.ee/~katrin/wp/wp-content/uploads/2013/11/Kirjeldav_statistika.pdf viimati vaadatud 22.04.2021.

Olorunsola, R. (1992) Motivating Library Staff: A Look at Frederick Herzberg's Motivating-Hygiene Theory. *Library Review* 41:2. Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/00242539210010605> accessed April 22, 2021.

Osemeke M.; Adegboyega S. (2017) Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs. *FUNAI Journal of Accounting* 1: 161-173.

Pacheco, G.; Webber, D. (2016) Job satisfaction: how crucial is participative decision making? *Personnel Review*, 45: 183-200. Available at <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/PR-04-2014-0088> accessed December 16, 2020.

Pattnaik, L.; Jena, L.K. (2020) Mindfulness, remote engagement and employee morale: conceptual analysis to address the “new normal”, *International Journal of Organizational Analysis*: 1934-8835. Available at <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2267> accessed October 31, 2020.

Rad, A.M.M.; Yarmohammadian, M.H. (2006) A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. *Leadership in Health Services* 19: 11-28. Available at <https://www-emerald-com.ezproxy.utlib.ut.ee/insight/content/doi/10.1108/13660750610665008/full/html> April 22, 2021.

Sahito, Z.; Vaisanen, P. (2017) The Diagonal Model of Job Satisfaction and Motivation: Extracted from the Logical Comparison of Content and Process Theories. *International Journal of Higher Education*: 1927-6052. Available at <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1146586.pdf> , accessed October 31, 2020.

Sree, N. B.; Satyavathi R. (2017) Employee Job Satisfaction. *International Journal of Engineering and Management Research* Page Number: 85-94. Available at <http://www.ijemr.net/DOC/EmployeeJobSatisfaction.pdf> , accessed October 31, 2020.

Strömpl, J. (2014) Juhtumiuurimus. *Sotsiaalse analüüsi, meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Tartu Ülikool. <http://samm.ut.ee/juhtumiuurimus> viimati vaadatud 22.04.2021.

Statistikaamet. Keskmise brutopalk, tööjõukulu, töötatud tunnid ja töötajate arv tegevusalarühma järgi. Statistikaameti andmebaas online.

https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus_palk-ja-toojeukulu_palk_aastastatistika/PA001/table/tableViewLayout1 viimati vaadatud 17.03.2021

Thakor, M.V.; Joshi A.W. (2005) Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. *Journal of Business Research* 58: 584-592. Available at <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2003.10.002> accessed December 19, 2020.

Teatmik 2021. Üldandmed. Elisa Eesti AS. Teatmik online.

<https://www.teatmik.ee/et/personlegal/10178070-Elisa-Eesti-AS> viimati vaadatud 17.03.2021

Toniolo-Barrios, M.; Pitt, L. (2021) Mindfulness and the challenges of working from home in times of crisis. *Business Horizons* 64: 189-197. Available at <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.utlib.ut.ee/science/article/pii/S0007681320301191?via%3Dihub> accessed April 22, 2021.

Vroom V.H. (1964) Work and motivation. *Wiley and Sons, New York* 1964. Sree, Satyavathi 2017 kaudu.

Õunapuu, L. (2014) Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. *Tartu Ülikool* 2014.

https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1&isAllowed=y viimati vaadatud 22.04.2021.

Andmed

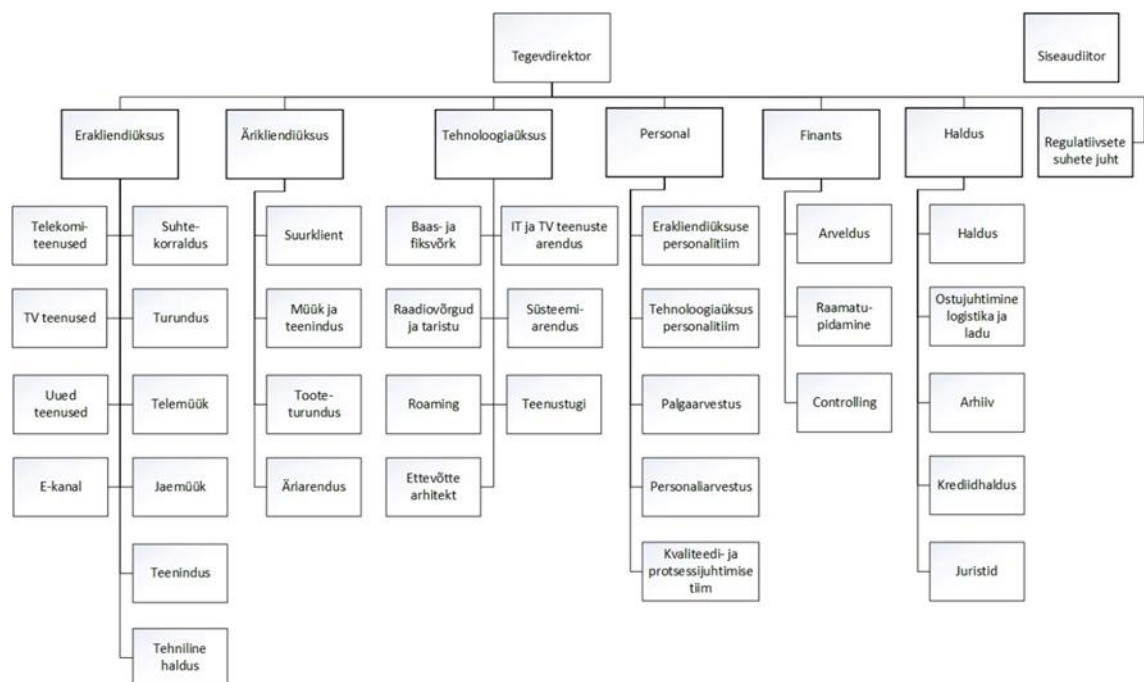
Kasumiaruanne skeem 1 2017. Elisa Eesti AS. Äriregister online. Tallinn 2017. <https://ariregister.rik.ee> viimati vaadatud 17.03.2021

Kasumiaruanne skeem 1 2018. Elisa Eesti AS. Äriregister online. Tallinn 2018. <https://ariregister.rik.ee> viimati vaadatud 17.03.2021

Kasumiaruanne skeem 1 2019. Elisa Eesti AS. Äriregister online. Tallinn 2019. <https://ariregister.rik.ee> viimati vaadatud 17.03.2021

LISAD

Lisa 1. Elisa Eesti AS struktuur



Lisa 2. Elisa Eesti AS finantsandmed aastatel 2016 – 2018, eurot

Aasta	2017	2018	2019
Müügitulu	103 616 000	109 756 000	117 471 000
Muud äritulud	108 000	436 000	60 000
Kaubad, toore, materjal ja teenused	-47 405 000	-51 520 000	-53 196 000
Kasum(kahjum) enne maksustamist	25 502 000	22 292 000	23 525 000
Aruandeaasta puhaskasum(-kahjum)	25 502 000	22 292 000	23 525 000
Pikaajalised finantsinvesteeringud	96 000	96 000	96 000
Põhivara kokku	134 202 000	50 236 000	48 472 000
Kohustused kokku	11 941 000.00	11 826 000	13 754 000
Käive	181 253 621,32	151 505 058,61	159 078 069,23

Lisa 3. Elisa Eesti AS töörahulolu ankeet.

Hinnake kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega skaalal ühest viieni, kus 1 - ei ole üldse rahul; 2 - ei ole rahul; 3 - ei oska öelda; 4 - rahul; 5 - väga rahul.

1.	Töötan keskkonnas, kus ei ahistata ega diskrimineerita kedagi.	1 2 3 4 5
2.	Minu töökoormus on üldiselt sobiv.	1 2 3 4 5
3.	Elisalaste koostöö erinevate osakondade vahel on sujuv.	1 2 3 4 5
4.	Kuidas oled rahul Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja operatiivsusega?	1 2 3 4 5
5.	Minu juht annab mulle tagasisidet, mis aitab mul oma tööd paremini teha.	1 2 3 4 5
6.	Ma saan vajalikku tuge oma otseselt juhilt.	1 2 3 4 5
7.	Tegutseme Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele.	1 2 3 4 5
8.	Keskendume sellele, mis on Elisa klientide jaoks oluline.	1 2 3 4 5
9.	Elisa töökorraldus toetab hästi minu tööd.	1 2 3 4 5
10.	Minu töö eesmärgid on mulle selged.	1 2 3 4 5
11.	Usun Elisa edusse lähitulevikul.	1 2 3 4 5
12.	Olen rahul IT töövahenditega (arvuti, lisaseadmed, programmid).	1 2 3 4 5
13.	Tunnen, et jaksan peale tööpäeva tegeleda minu jaoks oluliste tegevustega.	1 2 3 4 5
14.	Mul on võimalus end ja oma tööd arendada katsetades oma töös uusi asju.	1 2 3 4 5
15.	Näen Elisas isiklikke arenguvõimalusi.	1 2 3 4 5
16.	Olen oma töö suhtes innustunud ja motiveeritud.	1 2 3 4 5
17.	Tunnen, et minu tööd hinnatakse.	1 2 3 4 5
18.	Töö, mida Elisas teen, on minu jaoks tähenduslik.	1 2 3 4 5
19.	Tunnen, et suudan oma arvamusi esitades otsuseid mõjutada.	1 2 3 4 5

Lisa 4. Intervjuude transkriptsioonid.

Lisa 4.1 Intervjuu protokoll. Informant 1.

Intervjuu toimus 26.03.2021

Teeninduse valdkond

Tehniline tugi, staaž 2,1. aasta, mees

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Suurim erinevus on töökoormus, mis on praegu ca 40%-50% tõusnud. Alguses, kui me kodukontoris tulime, siis töö jätkus sama moodi nagu ka kontoris, aga nüüd on nii palju lisaülesandeid tulnud, et töökoormus on väga suurenenud.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nende tööd hinnatakse, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kuna meie boonuse teenimise võimaluse norme pidevalt tõstetakse, ehk NPS siis on selle hindamise nimetus, ja kuna meil on pidevalt rikkeid koroonaviiruse, meil on mitu hinnatõusu olnud, ja lihtsalt ei ole võimalik enam seda mitte kuidagi pidi teenida. Sa ei saa kuud nii mööda, et sa ei saa halba NPSi tähendab halba hinnet kas teenuste või firma kohta ja kuna töökoormus on tõusnud nii palju, siis jah, ma olen sellega täiesti nõus. See on täielik motivatsiooni tapja, ma teen ületunde ja ma ei teeni isegi sama palju palka, kui ma teenisin kui olin õpilane. Minule mõjub see, kuna mul on pere, kolm last – koolirahad, üürirahad ja kõik muu, et see mõjub väga raskelt.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad saavad enda arvamusi esitades mõjutada otsuseid, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mis puudutab kõike kodutööd, mis on väga hästi organiseeritud, kõik mis puudutab töövahendeid, arvuteid, tiimijuhi poolt, seda küll. Aga kui me mingi pakkumise teeme NPS-iga seoses või mingi muudatus kas või palga suhtes, siis me kindlasti ei saa muuta seda.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, et nad töötavad keskkonnas, kus kedagi ei ahistata ega diskrimineerita, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Sellega täitsa nõus, meie meeskond on väga super, inimesed on ülitedad, kolleegid on toredad, juhid on väga toredad, et ei ole öelda selle kohta, et kedagi diskrimineeritakse või halvustatakse. Minu silmis küll mitte.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tagasisidet, mida nad saavad otseselt juhilt, et teha enda tööd paremini, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jaa kindlasti meie juht on väga super inimene, väga toetav, samas väga professionaalne, suudab väga hästi tööülesandeid meile selgeks teha ja samal ajal olla sõber, aga sama olla meie ülemus. Väga hästi saab oma tööga hakkama, olen väga tänulik talle.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Töökohustused on kasvanud ca 40% ulatuses, kus meile on lisakohustusi väga palju tulnud, et jah, seda võiks siis hinnata madalamalt. Arvan, et langus ei ole seotud distantstööga.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ei saaks öelda küll, firma ei ole teinud ühtegi piirangut ega pidevalt küsitakse kas on midagi vaja kõrvaklappe, arvuteid, monitore. Minul ei ole ühtegi põhjust siin nuriseda, pigem isegi kiita, sest alati on see, et IT-osakond uurib kas ma soovib uut arvutit, aga kuna nüüd on koroonaviiruse laine, siis hetkel ma ei soovi seda, et ma peaks kontoris minema. Aga pidevalt küsitakse, et kui mul midagi on vaja või midagi on kätki läinud, on kohe ära vahetatud.

Et ma ei näe alust selleks, mina pigem kiidaks firmat siin.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jaa, ma olen peale tööpäeva täiesti ...et kui on rikete mingisugune päev või laine või nädal, et mõnikord lihtsalt panen pea arvutilauale ja pool tundi ma ei suuda ei mõelda ei teha midagi. Et kuna need tööülesanded on ka kasvanud ja ütleme, et vanasti ikka sai rahulikult WCs käia, nüüd isegi sellega raskusi. Kõne tuleb kõne otsa, et on kõvasti kõvasti halvemuse poole läinud. Et ei jõua oma tegevustega enam eriti tegeleda.

Lisa 4.2. Intervjuu protokoll. Informant 2.

Intervjuu toimus 26.03.2021

Teeninduse valdkond

Kõnekeskus, staaž 2,7. aasta, mees

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Kodukontor. Tegelikult, üllatavalt kiiresti läks see kõik. Muidu ma olen rahul kodukontoriga, kuid see saab tüütuks, ma igatsen kontorit. Esimene kolm kuud on tore, aga see kontori igatsus tuleb peale. Igatsen suhtlemist, teistega koosviibimist nagu tiimitunnet. Et alati arvutis koos ja suhtleme läbi kaamerat, aga see pole see kui lähed tass kohvi tegema kellegagi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei oska seda öelda, kuna mul läks just paremaks. Uued sülearvutid tulid näiteks välja, uued ekraanid, mis teevad kodus töötamise just paremaks, et ei ole see väike arvuti ekraan, et on olemas kaks suurt ekraani, et ma saan normaalselt tööd teha. Isiklikult mul läks paremaks. See on kindlasti seotud distantstööga.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töökoormuse sobivust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolulangus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan sama, et on hea, et on vahetustega töö. Et pea iga päev olema tööd üheksast viieni, et see rutiin. Iga päev on erinev natukene. Mis mul isiklikult väga meeldib, et ei ole viis päeva tööl järjest. Töökoormus väga hästi sobib.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Info meil alati olemas, selles suhtes et info tuleb jooksvalt, eriti meie osakonda, et me saame infot alati esimesena, et kui tuleb mingi muudatus, teleteenuste poolel, mobiiliteenuste poolel, meie oleme alati esimesed, kes kuulevad seda. Et ma ei saa sellega nõustuda jällegi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe saamise võimalust otseselt juhilt, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See võib sellest tuleneda, et uued tiimijuhid tulid. Et eelmine aasta meil vahetus kolm tiimijuhti. Mul see isiklikult ei ole mõjutanud, kuna eelmine tiimijuht oli täiesti super inimene ja praegune ka, et alati tugi on olemas. Aga teiste vaates ma saan aru miks, uued tiimijuhid, ümberkorraldused, et see kõik.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma nüüd ei oska öelda, meil on erinevad motivatsiooni programmid, erinevad tulemustasud, et tegelikult motivatsioon Elisas peaks olema kõrge. Elisa korraldab oma töötajale erinevaid tiimiüritused, erinevad tiimide vahelised mängud, müügi mängud erinevad. Isikult ma arvan, et motivatsioon on kõrge.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tegutsemist Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ettevõtte uueneb, arvatavasti selle pärast, et läheme uute asjadega kaasa, ei ole vanas kinni. Palju ettevõtteid teevad ühe asja ära ja nad teevad seda külge aastateks, Elisa

muudab ennast firmasiseselt hästi palju ja tihedalt, mis on väga hea. See on seotud ka kodukontoriga, et nädala aega tehti kõik korda ju.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

On võimalus, sa saad liikuda Elisas kõrgemale. Siin on võimalik liikuda, kui sa teed tööd, see on väga positiivne. Ja on väga palju firmasiseseid pakkumisi. Kui sa teed oma tööd hästi, sa oled korrektne, siis on võimalik liikuda päris kenasti. See kõik on su endas kinni.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töö eesmärkide selgust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See võib sellega seotud olla, et pidevad koosolekud korraldatakse. Seal arutatakse läbi enne, kui midagi tehakse. Et keegi ei tee selja taga midagi ehk salaja. Paar korda kuus korraldatakse, mis on väga positiivne, me arutame neid (eesmärke) läbi, et see kuu läksid need tulemused kõrgemalt, kõik see läheb tiimiga arutades, see mulle väga väga meeldib.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse lähitulevikul, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See jälle on kodukontoriga seotud, ma arvan. Kuna Elisa on hästi uuenev ettevõtte, et kui oli vaja kolida kodukontrolli, seda tehti nädal ajaga. Et me oleme väga kiirelt reageerinud, selle pärast see ongi kindlasti.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Hea küsimus, ma siin ei oskagi öelda miks madalamalt. Mulle tundub, et ikkagi kõrgem. Ma juba kolm aastat töötan siin ja võrreldes sellega mis oli aastal 2019., on ikka väga palju kõrgemaks läinud see minu arvates.

Lisa 4.3. Intervjuu protokoll. Informant 3.

Intervjuu toimus 26.03.2021

Teeninduse valdkond

Kliendihalduse tiim, staaž 4,4. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Tegelikult väga suurt erinevust pole, kui ainus et kõik koosolekud ja kõik sellised asjad on kolinud täiesti veebikeskkonda, et ka eelnevalt olen väga palju kodukontorit teinud. Pigem suhtlust on vähem, töökaaslastega enam eriti kokku ei puutu.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalusi oma tööd arendada katsetades oma töös uusi asju, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei tea, ainuke asi mis ma mõtlen, et tootemajast sai neid tooteid vähem katsetada. Ma ei oska öelda.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et see on seotud sellega, et tiimijuhid ja kõik ju muretsevad selle vaimse tervise üle, et meil on ju tekkinud vaimse tervise küsimus ja kõik see, millele pööratakse hästi palju tähelepanu ka meedias, see igal pool ja tööandjad annavad sama moodi endast kõike, et töötajaid motiveerida ja vaadata, et nendel kõik oleks hästi. Muidu kohapeal juht näeb kõiki korraga ja nüüd on rohkem individuaalset suhtlemist. Ma arvan, et see teema otseselt on seotud kodukontori olukorraga.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, et nad töötavad keskkonnas, kus kedagi ei ahistata ega diskrimineerita, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Võib olla see on seotud lastega peres, lapsed ahistavad enda vanemaid. Mul lapsi ei ole, mul on kõik hästi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töökoormuse sobivust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolulangus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mind see ei ole otseselt puudutanud, aga ma arvan, et seda iseseisvat õppimist, iseseisvat vastutust on inimestel rohkem. Siin kohal ma ei mõtle ainult enda peale, ma vaatan seda laiemas plaanis ja ma arvan, et seda isetegevust on väga palju, et see vastutus on palju suurem ise istuda arvuti ees, et sul ei ole töökaaslasi kohe kõrval küsima ja sa pead rohkem vaeva nägema.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Sama põhjus, ma arvan. Me oleme kõik kodukontoris, mis on seotud siis Covid-19 ja seda infot edastatakse, et keegi ei tunneks, et ta kusagil on info sulus ja eks kõik teevad enda tööd, et oleks igapäevast infot. Et kui inimene ei vaata uudiseid, siis ta vähemalt vaatab töömeile ja on kursis mis töö toimub, mis ka ettevõttes toimub. Et kui töö oli rohkem tiimijuhiga suhtlemist, siis praegu kodus üldist infot in rohkem.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tagasisidet, mida nad saavad otseselt juhilt, et teha enda tööd paremini, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma eeldangi, et see on kodukontoriga seotud, eks juhid annavadki juhiseid rohkem kuidas saada hakkama, kuidas ise kuskilt infot saada rohkem. Ma usun, et juhid näevad enda töötajatega väga palju vaeva, et nad saaksid hakkama ja ei jääks hätta.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tegutsemist Elis as vastavalt ettevõtte väärtustele, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et see on koostöö. Tegelikult me ju töötame kõik koos, me saame ka kaugelt teha koostööd ja see ongi selle tulemus.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töö eesmärkide selgust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et see on seotud samamoodi Covid-19, kuna see kõik alles hakkas, see oli uus asi ja oli palju muutusi. Esindused jäid kinni, neid ka pandi kuhugile telefoni teel või meili teel vastama ehk nende sisu oli võib olla arusaamatu, mida pidi tegema. Ma arvan, et seda töökorraldust jaotati ebaselgelt alguses.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kõik on kinni, kusagil käia ei saa ja ma arvanet, siin on sama põhjus. Kui me räägiksime normaalsest keskkonnast, et Elisa töötajad kolisid kodukontorisse, siis see on tavaolukord. Ma arvan, siis ma ei tooks pandeemia sisse, siis oleksid teised põhjused. Aga täna ma arvan kogu selle põhjus on Covid-19, kuna kõnekeskus ja telemüük, mitte kunagi ei saanud kujutada ette, et nad võiksid töötada kodukontoris. Kõik sai ümber muudetud. Ma arvan, et kõik muudatused on seotud Covid-19 temaga.

Lisa 4.4. Intervjuu protokoll. Informant 4.

Intervjuu toimus 26.03.2021

Teeninduse valdkond

Kõnekeskus, staaž 6,4. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Suurim erinevus on kindlasti see, et me jäime kodukontorisse ja et me oleme siin üksi omapead jäetud, puudub seltskonnaelu ja puudub kohe võimalus kellegi kinni võtta ja küsida „kuule kas sa tead?“. Enne oli suur lootus, et tahaks tööd kodus teha, siis praegu see on kõigil täitunud.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et põhjuseks on see, et programmid jooksed pidevalt kokku, internet on paljudes kohtades aeglane, et see on põhimure. Ma arvan, et töövahendid arvutid, kõik, mis meile antud on – väga head, aga just programmid, mis tulevad uued, tekitavad segadust, et nad ei tööta nii hästi. Vanad olid töökindlamad. Arvan, et see ei ole kodukontoriga seotud, et see on üldine IT.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töökoormuse sobivust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolulangus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ütleme niimoodi, et tööülesandeid tuleb juurde, et uuenevad tööülesanded, mis iseenesest on tore. Kuid eesmärgid on vahel on liiga kõrged, et ei jõua seda järke pidada. Kohati mulle tundub, et ikkagi eesmärgid on kõrged. Selleks, et sammu pidada, et jõua pausile minna, et eesmärgides olla.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ei oska öelda, ma olen väga rahul, kommunikatsioon töötab hästi, info on leitav nii intrast, meili pealt, internetist ütleme, kus on meil elisalaste grupid. Võib olla on inimesi, kes ei loe kõiki asju. Peab ise huvi tundma, mina ei saa midagi halba öelda. Ja infopäevad on muidugi olnud, kus infot jagatakse.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe saamise võimalust otseselt juhilt, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See võib olla selle pärast, et meie otsene juht, kes oli väga hea tugev juht, väga tugeva tööpraktikaga, tema läks ära. Meil tuli uus noor juht ja ilmselt see harjumine, et meil on uus juht, tema vastu võtmine, see võiks olla see põhjus.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Selle pärast, et meie tööd hinnatakse selle NPS-iga, et klientidelt saadakse tagasiside, ja kui sa oled endast kõike andunud, püüdnud hea olla ja sa saad tagasiside negatiivsena, siis see on üks põhjus, mis viib selle motivatsiooni alla. Ja eriti siis, kui sa võib olla polegi kliendiga eriti suhelnud. Enne kodutööd oli sama seis, et kui klientidelt saad halba tagasisidet, et see teeb kurvaks. Mõned isegi on siin nutnud selle pärast.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tegutsemist Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et see on positiivne ja ettevõtte on meid väga palju toetanud, et me saame kodus olla ja tööd teha. Ja klientidele on siin uued paketid-lahendused.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla

selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kui sa tahad tööd teha, siis teed tööd ja oled tubli. Ja seda infot, mis tuleb nende teenuste osas, juba see on teenuste areng, et oled uue infoga kursis, mida tavainimene ei tea. Juba see on eneseareng. Kui oled ise hakkaja ja tead mida sa tahad, ja oskad, on võimalik edasi liikuda (karjääri suhtes).

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töö eesmärkide selgust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et need inimesed, kes on tööle jäänud, et mõned vanad olid on ära läinud, nad on siin juba pikaajalised, nad teavad kõike asju ja tööülesanded on selged ja ei ole vasturääkivusi ja arusaamatusi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse lähitulevikul, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Muidugi, teismoodi ei saagi. Ma arvan küll, et Elisal läheb edaspidi ka hästi, uued lahendused. Ma usun küll Elisa edusse. Oli ka väga äge, et Elisa andis võimaluse kõigile enda töötajale teha tööd kodukontoris, et see oli väga suur samm, et nad seda ära tegid.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Huvitav miks see niimoodi on. Ma arvan, et sama küsimus oleks järgmisel aastal, siis see kindlasti oleks kõrgem, selle pärast, et kõnekeskusel muutus tööaeg paremaks, enne ta oli kella 7:00-st kella 23:00-ni, ja nüüd on kella 8:00-st kella 21:30-ni, et ma usun eelmise töögraafiku tõttu võiksid hinnata madalamalt, aga ma usun, et praegu see läheb kõrgemaks.

Lisa 4.5. Intervjuu protokoll. Informant 5.

Intervjuu toimus 27.03.2021

Teeninduse valdkond

Kirjateeninduse tiim, staaž 0,9. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Kui tööpeale mõeldes, siis see, et enamus aja töötadki kodus, sa ei puutu inimestega enam nii palju kokku, sa ei näe neid füüsiliselt. Ongi see kodukontor.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalusi oma tööd arendada katsetades oma töös uusi asju, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei oskagi öelda, mis võib olla põhjuseks. Võib olla ongi see, et me oleme jäänud mugavustsooni, ja kuna me ei puutu füüsiliselt kokku ja meie juhid ei saa meie juures olla, et siis pigem ei usalda meid n.ö. midagi uut katsetada. Et nad ei saa vaadata mida ja kuidas me teeme.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Inimesed ei saa füüsiliselt koos olla, sa oled siin...sa teed tööd kodus, sa oled kogu aeg kodus ehk see lihtsalt paratamatult hakkab langema. Üldse ei tunne vahet töö ja isikliku elu vahel. Sa ei ärka hommikul varem, sest sa pead minema tööle vaid oled viimase minutini voodis, siis hüppad välja ja hakkad tööd tegema.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Siin kohal ma ei oska väga kaasa rääkida kuna ma olen alles aasta siin olnud, mina tunnen, et pidevalt arenen, mina õpin iga päev midagi uut.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nende tööd hinnatakse, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Siin kohal võib olla ongi tiimijuhtidel väga suur töö, nad ikkagi pidevalt uurivad kuidas meil läheb, mis me teeme, nad on alati rohkem olemas.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid nende tööd, mida nad teevad Elisas, tähenduslikuks enda jaoks, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Sinn võib olla märgib ka rolli eriolukord. See olukord riigis on nagu on, et paljud kaotavad tööd, et võib olla hinnatakse seda tööd, mis neil praegu on, rohkem ja pingutatakse selle nimel.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad saavad enda arvamusi esitades mõjutada otsuseid, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jah, arvamusi küsitakse alati, kuulatakse ja kui sellel on ka mingi sugune konkreetne tõepõhi all, siis seda võetakse kindlasti kuulda. Kuna ma tulin eriolukorra ajal, ei oska öelda kuidas eelnevalt oli.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, Elisalaste koostöö erinevate osakondade vahel on sujuv, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei tea mis siin see mõjutajaks võiks olla, et üldiselt enda kogemusest ma võib öelda, et erinevate osakondade vahel on väga hea koostöö. Kui midagi on, otsid teamsist üle,

kirjutad, kohe saad vastuse. Jah, võib olla mõne puhul läheb natukene aega, aga see on paratamatu, et neid pöördumisi on lihtsalt nii palju. Minul on kogemused head.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Võib olla ongi see, et saadetakse neid e-kirju küll, aga e-kirju tuleb väga palju, siis sa ei jõua neid kogu aeg hallata. Võib olla siinkohal võiks olla tiimijuhil kohustus, see info meile edasi anda. Kas või ühe kõnega, et nii see e-mail tuli. Muidu need e-kirjad lihtsalt kipuvad kaduma.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe ja tagasiside saamise võimalust otseselt juhilt, et teha enda töö paremini, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minul sellega läheb väga hästi. Mina ei saa siin kurta, minu juht alati on olemas. Kui mingi mure on, siis kohe kuulatakse, lahendame ära, et ei ole probleemi. Üksi ei ole jäetud selles mõttes.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid keskendumist asjadele, mis on klientidele olulised, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jah, kuna see olukord on nagu ta on, siis paljudel klientidel on ka raskemaks läinud, siis me üritame ka omalt poolt teha nii, et kliendil oleks hea ja me saaksime talle võimalikult parima lahenduse, et mitte seda olukorda veel raskemaks teha.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei oska siinkohal midagi kaasa rääkida, ma ei tea.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse lähitulevikul, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jah, kuna siin tooted ja teenused pidevalt arenevad, siis ma usun, et mitte miski ei ole võimatu. Ja nähe see, et siin paljud asjad on juba, mida omad töötajad katsutavad. Jah, see on õigustatud. See võib olla seotud ka sellega, et Elisa viis kõik enda töötajad distantstööle ja kõik säilitasid töökohta. Kui selles olukorras tahad ellu jääda, siis paratamatult peab midagi välja mõtlema.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minul töötab kõik väga hästi, midagi pole pidanud vahetama, et mul on kõik hästi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kõrgemalt? Siin kohal ma ei oska kaasa rääkida, mina küll tunnen, et kuna mul laps on praegu ka kodus, ei saa lasteaias käia, see keskendumine on väga häiritud, ja kui ma tööpäeva lõpetan, siis tunnen, et ma olen ikkagi väsinud. Ja siis sa peab teiste asjadega hakkama tegeleda. Ma väga igatsen suhtlemist kontoris, ma olen suhteinimene ja tahan näha inimesi füüsiliselt. Distantstöö hakkab natukene rõhuma, et alguses oli muidugi ilus tore, et sa saad kodus töötada. Aga võiks olla vaheldust, et pool kodus pool kontoris, siis ei tekiks seda tüdimust võib olla.

Lisa 4.6. Intervjuu protokoll. Informant 6.

Intervjuu toimus 27.03.2021

Teeninduse valdkond

Kõnekeskuse tiim, staaž 7,0. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Muudatused on, et kõik töötajad teevad kaugtööd. Kindlasti ma ütlen minu jaoks, läks paremaks, sest mina saan ennast kokku panna, olen teadlik mida on vaja teha, millised eesmärgid on. Aga inimesed on erinevad, võib olla teistele rohkem sobib töötada kontoris.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Põhjuseks võib olla see, et kui töötada kontoris, siis seal on olema tehniline tugi, kelle käest on võimalik abi saada. Aga kui inimesed töötavad kodukontoris, siis sellist võimalust ei ole. Peab helistama ja kasutama teisi võimalusi, et IT-inimesed logiksid minu arvutisse ja teeksid näiteks uuendused.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töökoormuse sobivust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolulangus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan ka, et see läks paremaks. Olen täiesti nõus, ei oska siin midagi lisada. Üleüldiselt ütleksin, et midagi ei ole muutunud, eesmärgid on samad ja töö on sama.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Võib olla see on seotud sellega, et töötades kodukontoris tuleb päris palju infot e-maili teel ja mõned lihtsalt ei jõua lugeda seda ning seepärast nendeni ei jõua lõpuni see info. Aga kõnekeskuse osas, siis siin kohe saab küsida.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe saamise võimalust otseselt juhilt, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Siin on sama põhjus nagu ka eelneval, kaugtöö. Juhil on ka oma töö ja sa ei näe kas ta on hõivatud, ja selle tõttu ei saa täpsustada mingi info või esitada muid küsimusi. Kontoris aga juht on alati kõrval ja saab tema poole pöörduda.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on selline asi, et igaühele töötajale peab olema oma motivatsioon. Võib olla osa minu kolleegidest ei saa ennast kokku panna ja kui nad istuvad üksi kodus, siis nad ei saa teha tööd produktiivsemalt nagu see oli kontoris.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tegutsemist Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See võib olla seotud üldise olukorraga ehk pandeemiaga. Ettevõtte ikkagi hoolitseb oma töötajatest ja ühe või kahe päevaga kogu kõnekeskust viidi üle kodukontorisse. Teised mobiilside operaatorid ei saanud teha sama.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Meil on päris palju võimalusi kasvada iseseisvalt ja päris palju ametikohti, mis muutuvad ja igaühel on võimalus vahetada ametikohta ja valida endale sobiv.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töö eesmärkide selgust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minul kõik need eesmärgid on arusaadavad. Mina töötan kodukontoris umbes 2,5 aastat, et ma ei ela Tallinnas. Olen teadlik, et peab seda tööd tegema, kõik eesmärgid on selged ja ma iseseisvalt proovin neid täita. Meil tihti toimuvad ka koosolekud teamsi vahendusel ja seal seletatakse eesmärgid ja antakse infot sellest.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse, lähitulevikul eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on ka seotud sellega, et osa ettevõtetest ei saanud pakkuda tööd selles olukorras. Elisa aga andis sellise võimaluse, ehk kõik töötavad kodukontoris.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on kõik omavahel seotud. Kui sa töötad kontoris, siis kogu aeg saad küsida infot kellegi käest. Kodukontoris aga sa ei tea, kas juht või kolleeg on vaba, et küsida nende käest midagi. Aga meil on olemas ka HelpLine, kuhu alati on võimalik pöörduda ja uurida mida teha, kui ise ei oska teenindada klienti.

Lisa 4.7. Intervjuu protokoll. Informant 7.

Intervjuu toimus 27.03.2021

Teeninduse valdkond

Tehnilise toe tiim, staaž 5,9. aasta, mees

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Ütleme niimoodi, et kohustusi on tulnud kõvasti juurde, tööd on tulnud kõvasti juurde, graafikud on päris karmid, eriti peale seda, kui meil muudeti ära need tööajad, meil enam ei ole kella 7:00-st kella 23:00-ni vaid on kella 8:00-st kella 21:30-ni. Näiteks see kuu on mul kogu nädalavahetustest vaba ainult kaks päeva, see on päris raske. Kuidagi viiruse tõttu klientidega suhtlemine on läinud ka natukene raskemaks, inimesed on hästi närvis, võrk on üle koormatud jne. Kodukontori suhtes, kuna mina elan teises linna otsas kontorist, siis mulle tegelikult sobib, et ei pea iga päev mingi tund aega tööle minema ja tund aega tagasi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nende tööd hinnatakse, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, eks siin tuleb see tavaline asi, et võrk on üle koormatud, ja on hästi palju selliseid kohti, kus me ei saagi põhimõtteliselt mitte midagi teha. Et ütleme on ülekoormus, sinna rahulikult müüakse veel interneti juurde, ehk klientidel oli juba kohati ennem mõnel halvasti, mida rohkem juurde müüakse, seda hullemaks olukord reaalseks läheb, ja siis nii ongi, et ei saa korralikult teenust kasutada. Kõik, kes teevad kodukontorit ja kaamerat kasutavad, vajavad head üleslaadimise kiirust ja nad on tingedad meie peale, et on probleemid, aga me ei saa neid lahendada.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad saavad enda arvamusi esitades mõjutada otsuseid, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on nii ja naa, kui mõned mõtted on, siis me neid edastame, aga kõik see sõltub konkreetsest teemast, kas saab sellega midagi teha või mitte.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, et nad töötavad keskkonnas, kus kedagi ei ahistata ega diskrimineerita, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei tea, et oleks üldse selliseid asju olnud, ei see ega eelmine aasta.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tagasisidet, mida nad saavad otseselt juhilt, et teha enda tööd paremini, eelmisest aastast

kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Eks ikka operatiivsus ja info liigub ja meil oma tiimis info liigub korralikult, aga tihti peale probleemid on osakondade vahelistel koostööl. Meie osakonna juures on päris okei. Juht on põhimõtteliselt kogu aeg kättesaadav, v.a. kui need koosolekud on, aga sellega ei saa midagi teha. Aha kui sa abi vajad, küsid, siis ta alati aitab.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Seda ma usun. See on seotud palgasüsteemi muutmisega. Ennem oli võimalik neid tulemusi normaalselt täis teha ja saada ikkagi head palka. Praegu on siin vist äärmiselt otsus ehk tõsteti natukene põhipalka, aga kuna meil on hästi suur osa palgast on lisatasu, meil tõsteti NPS-i niimoodi, et see lihtsalt ei ole reaalne. Inimesed ei saa palka, ma võib öelda, et saan mitu sada eurot väiksem palka, kui ma sain viis aastat tagasi. Nii palju, kui mina olen aru saanud, siis kõigil, kellel on kuhugi minna, lähevad siit minema. Meil alguses NPS oli normaalne, peale seda NPS-I tõsteti kahekordselt, meil ühe nädalaga läks umbes 10 inimest minema. Siis tulid uued, tõsteti veel NPS-I, veel hullemaks ja põhimõtteliselt mina töötan siin juba kuus aastat ja ega enam nii palju inimese ei ole jäänud, sellega ma koos alustasin. Tööd on palju, kohustusi tuleb juurde, graafik on tapja ja tehti veel palgasüsteemi, et raha ei saa. Ilmselt sellega see seotud ongi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Nii ja naa, eks need oma süsteemid ikkagi asjuvad aeg ajalt ja enne oli, et iga programmi või süsteemi jaoks oli oma inimene või mingi tiim, kes sellega tegeles. Nüüd on niimoodi, et hästi paljud asjad on läinud välipartneritele. Seni kaua, kui need asjad töötavad, on kõik okei, kui midagi hakkab krässima, siis ta reeglina krässib mitu päeva, siis tehakse korda, natukene töötab ja jookseb jälle kokku. Tihti peale süsteemid või programmid ei tööta, selle parandamiseks läheb palju aega. Aga meil põhimõtteliselt kogu aeg on järjekord ja meil on vaja neid asju kohe kasutada.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on graafik. Eks ta nii on, et vabade päevade ja tööpäevade suhe ei ole normaalne. Näiteks mul see kuu oli selline, et neli päeva tööl ja üks vaba, kaks tööl üks vaba neli tööl. Ja siis vahepeal hommikul vahepeal õhtul, ja kuna kogu aeg on järjekord, sa koguaeg sellise tempoga tõmbled, kui vabad päevad tulevad, siis sa ei tegele oma pere asjadega, vaid lihtsalt magad. Kaks põhiprobleemi ongi meil, üks on palk ja teine on graafik. Ja kedagi ei huvita, et sa olid kümnest päevast üheksa tööl. Sa pead olema ikkagi operatiivne, sa pead tegema oma tulemused täis, sa pead võtma palju kõnesid.

Lisa 4.8. Intervjuu protokoll. Informant 8.

Intervjuu toimus 27.03.2021

Teeninduse valdkond

Kõnekeskuse tiim, staaž 0,3. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Mul hetkel võrdlust ei ole, kuna ma olen Elis as ainult paar kuud olnud. Aga ma olen käinud kontoris alles paar nädalat, kus oli väga vähe inimese, ja siis kohe hakkasin tööle kodukontorist.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mul on raske mingisuguseid võrdlusi tuua, kuna ma ei ole seda küsitlust teinud ja ei tea milline olukord oli eelnevalt.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töökoormuse sobivust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolulangus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mina tunnen, et teatud päevadel on töökoormus natukene kõrgem, see oleneb perioodist. Töökoormus on näiteks kõrgem, kui on arveldusperiood, kui lähevad mingid teavitused välja, siis on pidev järjekord ja nendel perioodidel on suurem töökoormus.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minu arust, enamus teavitusi tuleb läbi meili, vajalik info, mis minu valdkonda hõlmab, ma olen kätte saanud. Kui on lisainfot on vaja, siis ma pöördun kellegi teise poole, tavaliselt kolleegi või tiimijuhi poole.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe saamise võimalust otseselt juhilt, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mulle väga meeldib see, et kui on mingi olukord, kus vaja abi, siis ma saangi talle teamsi kirjutada ja kui on vaja rääkida, siis leppime kokku mingi vestluse aja. Et ta on kättesaadav. Minu jaoks on väga oluline, et juht on minu jaoks olemas, kui ma teada vajan, ja ma saan temalt abi paluda, aga ta ei pea kogu aeg vaatama mis ma teen.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kui ma olen aus, siis ma olen väga motiveeritud, aga teatud päevadel, kus töötemp on natukene kiirem ja tööülesandeid on ka üsna palju, siis nendes olukordades tekkib mul mingil määral pinge peal, sest me vastame kõnelele ja kui on pidev järjekord, muidugi me oleme kogu aeg liinil, samal ajal me peame ka pöördumisi lahendama ja välja

helistama klientidele, et see tekitab kiiretel päevadel lisapinget kuna tööülesandeid on palju ja on vaja seada prioriteede, kuid samas kõik need ülesanded on olulised.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tegutsemist Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jah, mina arvan küll nii.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma saan ainult oletada, ma olen nii vähe olnud, aga ma ise tunnen ka, et on võimalus areneda, kui sa oled ise aktiivne ja tahad seda, mulle vähemalt tundub kõrvalt vaadates nii.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töö eesmärkide selgust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma saan aru, mis mu töö eesmärgid on, nõustun sellega.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse lähitulevikul, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minu nõustun ka sellega, sest ma ise tunnen, et me panustame hästi palju uutele klientidele, reklaamile, et hoida vanu kliente, ma tunnen küll, et ettevõtte on kasvanud üle Eesti.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minu arust, mulle väga sobib see töökorraldus, aga teatud päevadel teatud perioodidel mina ise tunnen, et tööülesandeid on liiga palju ja siis tekib sisemine pinge. Teatud perioodidel on lihtsalt liiga keeruline, kui neid tööülesandeid on liiga palju, peab mingil määral valikuid tegema.

Lisa 4.9. Intervjuu protokoll. Informant 9.

Intervjuu toimus 28.03.2021

Teeninduse valdkond

Kirjateeninduse tiim, staaž 9,6. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

See ongi see kodukontor. See on väga suur erinevus, vanasti meil ei olnud väga kodukontorit niimoodi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalusi oma tööd arendada katsetades oma töös uusi asju, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Võib olla see, et kui sa kohapeal oled, siis kohe kui midagi on vaja küsida, teha või muuta, siis sa kohe ütled oma ülemusele, et vaatame üle. Kui sa kodus oled, siis võib olla sa ei viitsi, ei ole aega sellega tegeleda. Võib olla see, ma isegi ei oska öelda miks. Minu jaoks eriti ei ole midagi muutunud.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et tööülesanded on natukene muutunud, et enne me tegime päris palju chatte, aga tulid esinduste inimesed ja meil võeti see ära. Ja siis tööeesmärgid on nii kõrged, neid on väga väga raske kätte saada ja surve ülevalt poolt on päris suur. Et kui sa ei saa hakkama, siis on järjekord ukse taga. NPS muutus iga kuu tagant ja öeldakse, et see on normaalne, nii peabki olema. Praegune NPS-I tase on väga väga väljakutseline. Ja kirjale vastamise aeg peab olema väga kiire, kuid samas on suur järjekord vanadest kirjadest.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Vaata, sul ei ole kuskile minna. Sa oled nagu sundseisus praegu. Ega keegi väga töökohta ei vaheta, pigem ma olen aru saanud, et igal pool vähendatakse kohti. Ma arvan, et sealt tuleb see, et isikliku arengut või kuskile väljaspoole minna, järjest siin igas osakonnas koondati kohtade arv. Ja samas on ka see, ükskõik mida sa ütled, nagunii ei ole sellest vahet. Ma võib küll öelda midagi oma juhile, aga seda, et Elisa midagi muudab, mitte.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nende tööd hinnatakse, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See oleneb kes hindab. Kui me võtame otsest ülemust, siis tema hindab, aga ma mõtlen juba järgmist ülemust, siis tema ei hinda üldse mitte kellegi panust, kõik teevad ikkagi vähe.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid nende tööd, mida nad teevad Elisas, tähenduslikuks enda jaoks, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei oska öelda. Võime öelda, et seda mõõdik on NPS. Kui sa saad hea NPS-I, siis tundub, et asi läks paremaks. Ja kui sa näiteks chattis vastad, siis nendel emotsioon on vahetu ja saad kohe sellest aru, et said inimest aidata.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad saavad enda arvamusi esitades mõjutada otsuseid, eelmisest aastast kõrgemalt.

Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Graafiku osas ma väga rahul ei ole. Alguses öeldi, et me oleme tööl ühe nädalavahetuse ühe päeva kuus, siis jõudis see vaikselt kahe päevani, siis ma käisin ka rääkimas, mulle öeldi, et jah, et peame vastu ja teeme kaks ja nüüd järgmine kuu on mul jälle kolm nädalavahetuse päeva. Et asi läheb mööda, mis lubati ja mis tegelikus on.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, Elisalaste koostöö erinevate osakondade vahel on sujuv, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mulle tundub vastupidi, igakord kui ma olen kuskile pöördunud, olen alati abi saanud ja veel arvestades sellega, et me oleme kodukontoris. Ei ole vahet kelle poole sa pead pöörduma, saad päris kiiresti sealt abi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Võib olla siin on sama moment, et oleme kõik kodukontoris, igaüks kohe kisas, kui midagi ei töötanud, kõik oli selge, milline süsteem on maas. Praegu ma olen maal ja kui kõik asjad jooksid kokku, siis ma ei tea, kas see on üldine rike või sinu enda probleem nt internetiga.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe ja tagasiside saamise võimalust otseselt juhilt, et teha enda töö paremini, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minu enda tiimijuht on väga väga tubli, et helistab aitab sind pärast tööd enne tööd, isegi see, et ta helistab sulle laupäeva hommikul ja tuletab meelde mida peaks tegema, et tippu saada. Et otsene tiimijuht on väga meile toeks. See ongi see vahelünk, mis meil praegu siin Elisal väga hästi aitab ja hoiab koos.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid keskendumist asjadele, mis on klientidele olulised, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma isegi ei oska seda kommenteerida. Võib olla see, et me kohe üritasime teha e-poe nii, et nad saaksid kõik asju tellida, kui see koroona tuli ja sama on see, et kui meil on tulnud interneti probleemid, siis Elisa üritas suhtelise väiksese ajaga võtta kõikide klientidega ühendust. Et kliendid on ju ka kodukontorites hetkel.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kui siin koroona hakkas, siis väga ruttu leiti kõigile võimalust kodukontoris kasutada arvuteid. Täid meile igasuguseid juhtmeid, kuvareid, lauad koju. Ma ei oska öelda, miks hinnati madalamalt, minu arvates see pool on väga hästi organiseeritud siin Elisal.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse lähitulevikul, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Selles ma olen täiesti kindel, sest meil siin ikkagi kõik asjad uuenevad nii kõvasti. Ma usun, et ettevõtte on väga innovatiivne ja läheb edasi, sest see on väga vajalik inimestele.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mul on kõik väga hästi väga kiiresti. Mul toodi maale kuvarit, kõik asjad, ei oska nuriseda. Kui ma kirjutan IT-poistele, et midagi ei tööta, nad kohe proovivad aidata.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Vastupidi. Võib olla see, et tööle minemise aeg, aga teisel minu jaoks on vastupidi. Kui ma olin tööl (kontoris), siis kui kõik kelle viiest läksid ära, siis mina ka läksin ära. Praegu on niimoodi, et ma ei lähe kell viis töölt ära ja ma ei tule pool üheksa tööle, ma tuleb varem ja alalõpmata olen kauem. Või on see töö nii pingeline, et neid tööülesandeid on nii palju, et tööpäeva lõpuks oled täiesti läbi. Kui me olime kontoris, siis oli rohkem suunatud sellele, et sa lõpetad tööd õigel ajal. Praegu aga eraelu ja tööelu vahe kaob ära.

Lisa 4.10. Intervjuu protokoll. Informant 10.

Intervjuu toimus 28.03.2021

Teeninduse valdkond

Kõnekeskuse tiim, staaž 2,9. aasta, naine

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Vahe on vist selles, et 2020. aastal oli väga mugav töötamine kodukontoris. Et ärkasid hommikul ja kohe oled tööl, ei pea sõitma kontoris. Enne pidid leppima sellega, et kontoris sinu kõrval istub naaber, kes võib olla väga häälekas. Mulle isiklikult 2020. aasta meeldis rohkem.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on vist seotud sellega, et kontoris on stabiilne interneti ühendust kaabliga, distantstelt aga paljud kasutavad Wi-Fi-t. Meie helistamisprogramm vajab stabiilset ühendust, mida Wi-Fi ei saa tagada. Arvan, et see on seotud just sellega.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töökoormuse sobivust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks?

(Aga kas rahulolulangus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei ole sellega nõus. Minu töökoormus on oluliselt suurenenud, mulle tundub, et antakse rohkem tööülesandeid. Arvan, et on otseselt seotud distantstööga, et meil alati oleks mida teha. Töökoormus kindlasti ei ole väiksem, kui oli enne.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa sisekommunikatsioonikanalites edastatava teabe sisu ja selle operatiivsust, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Minu arvates vahet ei ole, see komponent alati oli madal. Et mõnikord suhtled kliendiga ja ta küsib teatud asja kohta, millest sul puudub info, kui klient juba sai meie poolt kirja – reklaami või mis iganes. Kuid samal ajal meie peame olema inimesed, kes esimesena saavad infot.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid vajalikku toe saamise võimalust otseselt juhilt, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mina enda juhiga olen väga rahul, nii eelmisega kui ka sellega, kes praegu on. Kui võrrelda aastad 2020. ja 2019. siis minu jaoks vahet ei ole. Kogu aeg on võimalik pöörduda enda juhi poole ja saada abi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid motivatsiooni ja innustust oma töö suhtes, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on seotud distantstööga. Enne sul oli võimalik rääkida naabriga, praegu sa oled üksi nelja seina vahel. Ülemus katsub korraldada tiimikoosolekuid, et meie suhtleksime omavahel. Kuid mina väga tunnen füüsilise suhtlemise puudust.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tegutsemist Elisas vastavalt ettevõtte väärtustele, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on ka seotud distantstööga, töökoormus on suurenenud ja ülemus hakkas pöörama rohkem tähelepanu sellele, mis on tegemata, kuid peab olema tehtud. Vastutus on kasvanud ja tööülesanded on ka kasvanud. Enne näiteks meie ei pidanud teha müügipakkumisi igas kõnes ja kontrollima kas klient soovib saada meie poolt reklaami, nüüd peame seda tegema.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid võimalust isiklikult areneda Elisas, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Töökoormus on suurenenud, anti rohkem vastutust ja inimesed said aru, et ei ole mõtet minna ülemuse poole ja esitada küsimusi. Nüüd nad hakkasid mõtlema oma peaga ja hakkasid otsima infot iseseisvalt. Mulle tundub, et nüüd hakkasid rohkem areneda.

Mina isiklikult soovin vahetada enda ametikohta. Mina ammu proovin ja kandideerin viis korda ning sain eitava vastuse kõigile. Mis õnnestus, saada uue töötaja mentoriks. Mina soovin liikuda teisele osakonnale. Ma olen väsinud sellest ametikohast.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid töö eesmärkide selgust, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jaa loomulikult, nüüd sai selgeks mida sinult oodatakse. Meile korraldatakse kod kuus suur infotund, kus räägitakse millised plaanid on Elisas jne, kuid seal igaüks ei saa osaleda, keegi peab ka liinil jääma, kõnedele vastama.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid uskumust Elisa edusse lähitulevikul, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See ka on seotud distantstööga ning nüüd saadetakse rohkem kirju ning infot on palju rohkem, kui oli enne ning on tulnud sellised muudatused, et sa mõtled, jah, lõpuks meie midagi teeme ka.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mina sellele rahuloluküsitlusele ei ole vastanud, alati seda ignoreerin, kuid mina vastaksin, et töökorralduse tugi on olemas. Võib olla see on seotud sellega, et oled kodus üks ja tundub, et tugi puudub. Kui see ikkagi alati on olemas. Samas töögraafikuga ma olen väga harva rahul. Mõnikord ma töötan terve kuu õhtuti, et sa ei jõua midagi teha hommikul ja õhtul sul ei ole aega tegeleda enda asjadega.

Lisa 4.11. Intervjuu protokoll. Informant 11.

Intervjuu toimus 28.03.2021

Teeninduse valdkond

Tehnilise toe tiim, staaž 1,3. aasta, mees

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Minu arvates, et suurim vahe on kõik need piirangud ja samuti see, et inimesed ei saa korraliku koostööd teha enda töökohtades, on jaotatud laiali kodudes, see natukene segab, aga just minu töö puhul seda väga ei ole, sest kõike saab teha interneri kaudu kodus olles. Osadele on see päris raske, näiteks mulle, et mul vahepeal ei ole lihtsalt seda jaksu, energiat selleks, et teha enda tööd korralikult, nagu see oleks kontoris, aga ikka siiani saame hakkama.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nende tööd hinnatakse, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Põhjuseks ongi see, kui ma ei eksi, siis ma ise olen pannud, et tunne on halvem, kui oli üks aasta tagasi ja põhiliseks ongi see, et kontoris on kolleegid olemas on atmosfäär, ja tahad enda tööd teha. Kodus aga sa tavaliselt puhkad ja eriti ei taha tegeleda tööülesannetega.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad saavad enda arvamusi esitades mõjutada otsuseid, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma ei oska öelda, praegusel ajal minu jaoks ei ole midagi muutunud. Ainuke asi, mida töötaja saab mõjuda, et kui keegi juhtkonnast või kolleegidest küsib kuidas kodukontoris võib teha tööd paremaks, siis äkki need vastused mõjuvad, kuid isiklikult ei ole sellega kokku puutunud.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, et nad töötavad keskkonnas, kus kedagi ei ahistata ega diskrimineerita, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et kodukontoris töötades, sa teed enda tööd, keegi sind ei näe ja sina kedagi ei näe ja ei ole põhjust, et kellelgi üldse oleks võimalik kedagi diskrimineerita või mõjuda selles osas. Minul selles suhtes ei ole kogemust. Kontoris töötades ma ei ole näinud midagi sellega seoses, mul on päris sõbralik kollektiiv. Mina hea meelega läheb kontorisse tagasi.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tagasisidet, mida nad saavad otseselt juhilt, et teha enda tööd paremini, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Äkki on jällegi on mõjutanud see, et kontoris olles juht peab jaotama enda tähelepanu ja energiat igale töötajale, sest kõik on koos kontoris, igaüks vajab tähelepanu. Kodukontoris seda ei ole, juhil on palju lihtsam enda ja enda alluvate tööd korraldada.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Kodukontor ei ole kindlasti nii hea, nagu tava kontor. On küll vahe, kas sa töötad kodus või kontoris, kuid saame hakkama. Eesmärgid on selles suhtes saavutatavad, kui sa väga väga pingutad, siis saad kõike kätte. Aga see ikkagi parem, kui teistes ettevõtetes hakatakse inimesi koondama. Pigem tõsta natukene eesmärgid, teha lisaülesandeid, aga ikka see on parem, kui sellises olukorras istuda kodus, tööd ei ole, mitte midagi ei ole ja ei olegi mida teha.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma arvan, et siin on põhjus selles, kuna meie töö on seotud kliendihaldusega ja IT-süsteemidega ja kasutades kaugjuhtimist, nad ei tööta nii hästi, kui oleks kontoris, siis ma arvan see ongi põhjus.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

See on jälle see kodukontor. Oligi varasemalt nii, et tööl sa töötad, sõidad koju, natukene puhkad ja tegutsed edasi. Aga nüüd ei ole piiri töö ja kodutegevuste vahel, mul isiklikult ei ole seda energiat, et tegeleda nii tööülesannetega kui ka koduülesannetega, puhtalt selle pärast, et ma kogu aeg istun kodus, ühes toas ja on raskem.

Lisa 4.12. Intervjuu protokoll. Informant 12.

Intervjuu toimus 28.03.2021

Teeninduse valdkond

Tehnilise toe tiim, staaž 1,2. aasta, mees

Zoom videovestlus

Mõelge palun aastale 2020. ja sellele eelnevale 2019. aastale. Milline oli teie arvates nende aastate suurim erinevus, kui töö peale mõelda?

Ma ei saa väga sellele küsimusele vastata, sest ma tulin Elisasse aastal 2019. Aga kontoris ma olen töötanud 3-4 kuud ja peale seda meid üle viidi kodukontorisse. Vahe on väga suur, kindlasti mõjutas ka eriolukord, kus praegu kõik on suletud ja on väga palju piiranguid. Mind see kõvasti häirib, kuid praeguseks ajaks ma olen sellega harjunud.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nende tööd hinnatakse, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Põhjus on selles, et meil on väga suur töökoormus. Kuna hetkel paljud inimesed ka töötavad kodus, kogu see protsess sõltub väga internetist. Kontoris on olemas IT-osakond, kes on võimeline aidata arvutit seadistada jne, praegu aga arvuti antud kätte ja sa pead tööd tegema. Sellega seoses kliendid helistavad just meile, et antud asja korda saada. Liinil on meil pidev järjekord, meie töötajad on sellest väga väsinud.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad saavad enda arvamusel esitada mõjutada otsuseid, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Siin ma võin välja tuua, et meile tuldi vastu ja muudeti töögraafiku, mida me ammu oleme palunud. Nüüd ma olen väga rahul töögraafikuga. Samal ajal kui rääkida tulemustasudest ja selle süsteemiga, siis keegi ei ole sellega rahul, eriti NPS-iga. Et kui ma suhtlen kliendiga, ta on täiesti rahul ja tagasiside tuleb Elisale 0 ja töötajale 10, siis minu tulemustasu mõjutab just ettevõtte hinne. Ma ei tea inimest, kes on nõus sellise süsteemiga. Kuid keegi ei plaani muuta antud süsteemi. Minu puhul, antud tulemustasu süsteem mõjutab minu töömotivatsiooni umbes 40%.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid, et nad töötavad keskkonnas, kus kedagi ei ahistata ega diskrimineerita, eelmisest aastast

kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Mina isiklikult mitte kunagi ei ole sellist asja märganud ega kokku puutunud. Kedagi ei diskrimineerita, neiu noormehed, venelased eestlased, ei ole vahet, ma ei ole ühtegi korda märganud erilist suhtumist mitte kolleegidelt mitte klientidelt.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tagasisidet, mida nad saavad otseselt juhilt, et teha enda tööd paremini, eelmisest aastast kõrgemalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Ma olen sellega nõus. Minu otsene juht vahetus aasta tagasi ja kuna see uus juht on tehnilises mõttes pädevam, kui eelmine juht. Täiesti nõus, et juht kogu aeg aitas mind, andis konkreetset tagasisidet, kus oli konstruktiivne kriitika.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid Elisa töökorralduse toetust enda töö puhul, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Aasta tagasi meid viidi ühe päevaga kodukontorisse, ma olin kontoris tol päeval. See kõik oli väga ilusti organiseeritud, väga kiiresti, meie pakkisime oma arvuteid, meile kutsuti taksot ja kohe läksime koju, töötada sealt. Ja järgmisel päeval kõigile tuli ettepanek võtta laudad ja toolid, kellel ei ole, mida toimetati kohale kulleriga.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid IT-töövahendeid, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Selles osas, kuna kõik töötavad sülearvuti kaudu, oli selline asi, et heli võiks täiesti kaduda ja aitas ainult sülearvuti restart ja sa ei saanud midagi sellega teha. Lõpuks IT-tugi võttis ühendust programmi tootajaga ja meile tehti erilahendus, mis võttis arvesse sülearvutite eripärasid. Kui enne midagi ei töötanud kontoris, siis IT-mees käis kohal ja tegi korda, hetkel sellist võimalust ei ole.

Viimase töörahulolu küsitluse tulemused näitasid, et töötajad hindasid tunnet, et nad jaksavad peale tööd tegeleda enda jaoks oluliste tegevustega, eelmisest aastast madalamalt. Mis teie arvate, mis võib olla selle põhjuseks? (Aga kas rahulolu langus/tõus selle komponendiga võib kuidagi seotud olla distantstööga?)

Jah. Mul alati oli nii, et on mitu tsooni. Töö tsoon, seal ma töötan, kui ma lähen töölt ära, siis ma võin lõdvestuda ja tegeleda enda asjadega. Praegu aga töötad kodus, siin sa tahad puhata. Peale seda, me läksime kodukontorisse tööd tegema, töö efektiivsus väga kõvasti langes, sest keegi ei soovinud teha tööd. Et siin ma olen täiesti nõus. Kui minu tööpäev on lõppenud, siis ma lülitan välja enda tööarvuti ja samal kohal lülitan sisse isiklik arvuti. Mind see häirib.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Lilia Kozma (sünnikuupäev: 29.04.1989)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tööra hulolu kaugtöö tingimustes ELISA EESTI AS teeninduse valdkonna näitel“, mille juhendaja on Jelena Rootamm-Valter (PhD),
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu alates **01.04.2026** kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Narvas, **17.05.2021**