

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Artur Ahadov

KAUGTÖÖ RAKENDAMINE
TELEKOMMUNIKATSIOONIVÕTTE COVID-19
PANDEEMIA TÕTTU

Magistritöö

Õppekava HAPM, peeriala Personalijuhtimine

Juhendaja: Velli Parts, MSc

Tallinn 2021

Deklareerin, et olen koostanud magistritöö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 10 099 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Artur Ahadov

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 191851HAPM

Üliõpilase e-posti aadress: artur.ahadov@icloud.com

Juhendaja: Velli Parts, MSc:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE	8
1.1. COVID-19 pandeemiast tingitud muudatused töökorralduses	8
1.1.1. COVID -19 pandeemia kaugtöö katalüsaatorina	8
1.1.2. Pandeemia mõju muudatustele töökorralduses	10
1.2. Kaugtöö eelised ja mõju töötajate töötulemustele	13
1.2.1. Kaugtöö eelised	13
1.2.2. Kaugtöö mõju töötulemustele	16
2. EMPIIRILINE UURING	19
2.1. Uuringu eesmärk	19
2.2. Uuringu meetodika	20
2.3. Tulemused	23
2.4. Järeldused ja arutelu	41
KOKKUVÕTE	44
SUMMARY	48
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	52
LISAD	57
Lisa 1. Küsitluse ankeet	57
Lisa 2. Kaaskiri	60
Lisa 3. Lihtlitsents	61

LÜHIKOKKUVÕTE

Antud magistritöö eesmärk on selgitada välja: kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi, kui rahul ollakse kaugtööga ning millised on telekommunikatsiooniettevõtte töötajate ootused kaugtöö vormis töötamise jätkumisele. Autor on uurinud, kas muutused, mis toimusid Eesti telekommunikatsiooniettevõtte töökorralduses COVID-19 pandeemia ajal olid positiivsed või negatiivsed töötajate jaoks ning kas kaugtöö rakendamisel töötajate töötulemused on pigem langenud või jäänud samal tasemel.

Autor eeldab, on kaugtöö tuli telekommunikatsiooniettevõttesse selleks, et jääda igaveseks. Magistritöö esimeses peatükis antakse ülevaade peamistest kaugtöö eelistest ja puudustest. Magistritöö teises peatükis kirjeldatakse kvantitatiivset uuringut, mis oli tehtud ühes Eesti telekommunikatsiooniettevõttes ning mille raames oli küsitatud selle ettevõtte äriklienidiüksuse - ja erakliendiüksuse töötajaid. Samuti teises peatükis kirjeldatakse autori järeldusi ja arutelu ning tehakse kokkuvõtet uuringust.

Läbiviidud uuring näitas, et tänu COVID-19 pandeemiale hakati telekommunikatsiooniettevõttes kaugtööd aktiivselt rakendama. Samuti uuringu tulemused kinnitasid, et kaugtöö on perspektiivne ja kasulik töötamise viis nii telekommunikatsiooniettevõtte kui ka selle ettevõtte töötajate jaoks. Autor arvab, et Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes jätkatakse kaugtööd aktiivselt rakendama ka peale COVID-19 pandeemiat.

Võtmesõnad: COVID-19, töökorraldus, kaugtöö, pandeemia, töötulemus.

SISSEJUHATUS

COVID-19 pandeemia maailmas mõjutab oluliselt kõiki elu aspekte, sealhulgas töökorraldust. Kaugtöö, mis lähiminevikus ei olnud võrdselt kõigile töötajagruppidele kättesaadav, on praegu lahutamatu osa paljude organisatsioonide töökorraldusest. Selleks, et kaitsta oma töötajaid COVID-19 pandeemia ajal ja säilitada seejuures jätkusuutlikkust, iga organisatsioon peab rohkem kasutama kaugtöö võimalusi. Muudatusi töökorralduses viimasel ajal on tõesti palju ja eeldatavalt need muutused mõjutavad töötajaid, nende töömotivatsiooni ja töötulemusi. Seetõttu on põhjendatud kaardistada igas organisatsioonis, kuidas pandeemia tõttu muutunud töökorraldus mõjutab töötamisega seotud ootusi. Tuleb leida vastust küsimusele, kas organisatsioonid soovivad tagasi minna COVID-19 pandeemia eelse töökorralduse juurde või jätkata suures mahus kaugtöö vormis töötamist.

Info - ja side valdkond on Eesti majanduse vedur, mis reageerib kõikidele muudatustele kõige esimesena. Selles valdkonnas Eesti turul tegutseb mitu telekommunikatsiooniettevõtet, mis pakuvad interneti ja mobiilside teenuseid nii era- kui ka äriklientidele. Ärisegment kannatas pandeemia ajal kõige rohkem, kuna paljud ettevõtted peatasid või üldse lõpetasid oma tegevuse.

Autori hinnangul andis COVID-19 pandeemia tõuke paljude protsesside kiirenemisele, mis muidu võib olla toimuksid suure hiline misega. Kaugtöö trend oli juba ammu olemas ning sellest palju räägiti ja kirjutati. Erinevad teadlased on ennustanud, et tulevikus kaugtöö võimalused tugevasti laienevad, aga veel mitu aastat tagasi keegi ei teadnud, et pandeemia tõttu see tulevik saab meie olevikuks nii kiiresti. Niisiis tuleb välja, et maailma pandeemia ei olnud kaugtöö põhjus, vaid pigem katalüsaator. COVID-19 pandeemia muudab varasemaid protsesse ja kiirendab uute digiteenuste kasutuselevõttu. Üldine digitaliseerimine muudab töötajate käitumist ja organisatsioonide töökultuuri.

Tavaliselt kõigi muudastutega tuleb alati kaasa minna selleks, et mitte maha jääda. Eesti telekommunikatsiooniettevõtete töötajad ka ei teadnud sellest, et nende ettevõtete töökorraldus

nii järsku muutub ja kontoris töötamise asemel peaaegu kõik töötajad hakkavad tegema oma tööd kaugtöö vormis, kasutades selleks erinevaid tehniliseid vahendeid, et säilitada oma töötulemusi samal tasemel, mis oli enne COVID-19 pandeemiat.

Antud magistritöös autor kasutab terminit “kaugtöö”, mis inglise keeles on *telework, remote work, virtual work, flexwork, e-work* ja *telecommuting*. Kaugtööd saab teha erinevates kohtades ning töötamiseks on võimalik kasutada erinevaid tehnoloogilisi vahendeid. Seega kaugtöö tegemine ei tähenda, et töötajad kindlasti töötavad kodus. Kaugtöö eelis on see, et töötajad võivad töötada seal, kus on mugavam nende jaoks – kodus, raamatukogus, kohvikus või mere ääres. Peasi, et töö oleks tehtud ja töötulemused oleksid head.

Autori arvates, on kaugtöö Eesti telekommunikatsiooniettevõtete olevik ja tulevik. See tuli selleks, et jääda igaveseks, kuna töötajate töötulemused ei sõltu sellest, kas nad teevad tööd kodus või kontoris. Samuti autor eeldab, et peale pandeemiat Eesti telekommunikatsiooniettevõtete töötajate peamine töö tegemise koht ei ole kontor, vaid nad jätkavad kasutada kaugtööd ka edaspidi ning käivad kontoris väga harva. Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja: kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi, kui rahul ollakse kaugtööga ning millised on telekommunikatsiooniettevõtte töötajate ootused kaugtöö vormis töötamise jätkumisele.

Magistritöö käigus otsitakse vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Millised probleemid on telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel kaugtööga seoses tekkinud?
- Kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi?
- Kui rahul on telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kaugtöö korralduse ja juhtimisega?
- Millised on peamised põhjused, miks telekommunikatsiooniettevõtte töötajad eelistavad kaugtööd ja kas soovitakse ka edaspidi kaugtöö vormis töötada?

Magistritöö on empiiriline uurimus, mille raames autor viis läbi veebipõhise küsitluse ühes Eesti telekommunikatsiooniettevõttes. Küsitleti ettevõtte erakliendiüksuse ja ärikliendiüksuse töötajaid, keda autor soovib tänada panustatud aja eest. Uurimus koosneb kahest osast, millest esimene keskendub kaugtöö mõiste ja rakendamise eeliste kirjeldusele.

Teises osas kirjeldatakse kvantitatiivset uuringut ning uuringu metoodikat ja saadud tulemusi. Samuti magistritöö teises osas teeb autor saadud tulemuste põhjal omi järeldusi ja arutelu ning kokkuvõtet uuringust.

Magistriöö aktuaalsus on seotud sellega, et praegu enamik Eesti telekommunikatsiooniettevõtete töötajaid peaaegu terve aasta teevad kaugtööd. Magistritöö autor arvab, et COVID-19 pandeemia lihtsalt kiirendas protsessi, mis oli juba ammu alanud. Eesti on väike ja hästi digitaliseeritud riik ning siin võetakse uued tehnoloogiad palju kiiremini vastu kui ülejäänud maailma riikides. Magistritöö autor arvab, et Eesti telekommunikatsiooniettevõtete jaoks kaugtöö on tuleviku töö standard, kuna tehnoloogilist progressi peatada ei saa.

Autor arvab, et kaugtöö rakendamine võib aidata lahendada regionaalse tööpuuduse probleemi, mis eksisteerib Eestis juba mitu aastat. Praegu suurem osa töökohtadest asub Eesti pealinnas ning selle tõttu riigis on olemas väga kõrge sisene migratsioon, mille raames inimesed lahkuvad omadest kodulinnadest ja kolivad Tallinna. Kui kõik need inimesed saaksid rakendada kaugtööd, siis nemad võiksid jääda elada oma kodulinnadesse ning teha tööd virtuaalselt.

Organisatsioonid kasutades kaugtöö võimalusi võiksid vähendada oma kulusid, mis on seotud kontori renditasu- ja hooldustasuga. Magistritöö autor on seisukohal, et tulevikus paljud organisatsioonid ei vaja enam suuri kontoreid töö tegemiseks, kuna enamik töötajaid hakkab kasutama kaugtööd. Samuti töötajad töötades kodus ei pea enam kulutama oma aega ja raha tööle sõitmiseks. Tänu kaugtöö rakendamisele töötajatel tekib tasakaal töö- ja pereelu vahel.

Samal ajal peab mäletama sellest, et kaugtöö rakendamine võib tekitada üsna palju probleeme, selliseid nagu ületöötamine, sotsiaalne isolatsioon, ebapiisav kommunikatsioon ja muud. Kõik need probleemid võivad segada kaugtöö edukat rakendamist. Osaliselt on probleemide tekkimine seotud sellega, et kaugtöö on uus töötamise viis, millega inimesed ei ole veel harjunud. Teised põhjused, miks kaugtöö rakendamisel tekkivad probleemid on pigem seotud inimeste psühholoogiliste barjääridega. Autor on kindel, et vaatamata mitmetele probleemidele on kaugtöö rakendamisel Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes suur potentsiaal.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1. COVID-19 pandeemiast tingitud muudatused töökorralduses

1.1.1. COVID -19 pandeemia kaugtöö katalüsaatorina

COVID-19 on uus haigus, mida tekitab uus viirus, mida nimetatakse SARS-CoV-2 ning millest World Health Organization sai teada 31.detsembril 2019.aastal (WHO...2021). Pandeemia on mingi nakkushaiguse puhanguline, hulgaline levik, mis haarab kogu maailma (Sõnaveeb 2021 s.v. pandeemia).

12. märtsil 2020 kuulutas Eesti Vabariigi valitsus esimest korda taasiseseisvunud Eestis välja eriolukorra. See otsus oli tehtud seoses koroonaviiruse pandeemilise levikuga maailmas ja viiruse tõenäolise Eesti-sisese leviku laienemisega ning eriolukord pidi kehtima esimese maini 2020, kui valitsus ei otsusta teisiti. Valitsus otsustas, et alates 16. märtsist 2020 tuleb koolides peatada tavapärase õppetöö ning viia see üle kaug- ja koduõppevormile. Samuti olid keelatud kõik avalikud kogunemised. Eriolukord asendus 18. mail 2020 tervishoiualase hädaolukorraga ning üheksandal juunil 2020 viis terviseamet valmisoleku taseme hädaolukorra ohu faasi. (COVID-19 kriisi veebileht - Kriis.ee 2020)

COVID-19 viis maailma teadmatusse. Paljud riigid on suletud, majandus on langenud pooleni sellest, mis see oli enne, ja peaaegu kõik kardavad raskeid tagajärgi. (Majumdar *et al.* 2020) COVID-19 psühholoogilised tagajärjed on palju tugevamad kui meditsiinilised ning inimesi, kes olid kannatanud emotsionaalselt on palju rohkem kui neid, kes olid nakatunud (Taylor *et al.* 2020). Pandeemia mõju oli märkimisväärne kõigis elu aspektides (Morilla-Luchena *et al.* 2021).

2020. aastal märtsi lõpus pani pandeemia paljud riigid oma sotsiaalseid ja majanduslikke tegevusi peatama või tunduvalt vähendama selleks, et piirata viiruse levikut (Andargie *et al.* 2021). COVID-19 on pretsedenditu maailma pandeemia, mille mõju inimeste käitumisele võib Teise maailmasõja- ja Suure Depressiooniga võrrelda (Vargo *et al.* 2020). Sotsiaalne distants ja kodus

viibimine tekitab palju probleeme ning seoses sellega on järsult tõusnud mobiiltelefonide ja sülearvutite kasutamine üliõpilaste ja kontori töötajate hulgas (Majumdar *et al.* 2020).

COVID-19 pandeemia algus ja selle kiire areng tekitas suurt huvi kaugtöö vastu, sest miljoneid inimesi oli vaja isoleerida viiruse leviku kontrollimiseks (Green *et al.* 2021). Kuna tööruumides töötajate arvu vähendamine aitab nakatumise riski madaldada, tööandjad uurisid erinevaid meetodeid, mis on seotud tööjõu segmenteerimisega, sealhulgas paindlik töögraafik ja kaugtöö (Barnes, Sax 2020). Praegune pandeemia mõjutab mitte ainult majandust, vaid ühiskonda terviklikult, sellepärast on muutunud nii äri kui tarbijate käitumine (Donthu, Gustafsson 2020).

Hiinas COVID-19 epideemia tekitas suurt paanikat ja stressi inimeste hulgas (Liang *et al.* 2020). Seoses COVID-19 viiruse levikuga paljud organisatsioonid üle maailma hakkasid kasutama kaugtööd. Kui ei eksiteeriks COVID-19 viirusega seotud riske tervisele, siis suurem osa organisatsioonidest ei oleks hakanud massiliselt kaugtööd praktiseerima (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020). Paljud uuringud, mis olid tehtud enne pandeemiat, kinnitasid, et mõned tööd tõesti on võimalik teha kodus ning inimesed võivad kohtuda interneti kaudu, mis on turvalisem ja säästlikum (Hite, McDonald 2020).

Enne pandeemiat eksisteerisid suured erinevused selles, kuidas kaugtöö oli levinud Euroopa Liidu riikides. 2019. aastal töötajate arv, kes töötasid kodust, oli rohkem kui 30 protsenti ainult kolmes riigis: Rootsis, Soomes ja Hollandis. Itaalias ja Hispaanias rakendati kaugtööd enne kriisi väga vähesel määral. Viimastel aastatel oli tugevasti tõusnud kaugtöö rakendamine Portugalis, Sloveenias ja Eestis. (Milasi *et al.* 2021) Pandeemia näitas, et inimeste arv, kes saavad töötada kodust on palju suurem kui arvati varem (Fana *et al.* 2020). COVID-19 pandeemia ajal kaugtöö on peamiselt rakendatud töötajate tervise kaitsmiseks ja tootmise jätkusuutlikkuse säilitamiseks (Nguyen 2021).

Pandeemia tagajärjed on inimeste emotsionaalsed häired, mille mõjud ulatuvad tulevikku (Taylor *et al.* 2020). Organisatsioonid, mis regulaarselt arendavad oma tegevuste plaani pandeemia vastu võivad oluliselt vähendada kahjulikke tagajärke ja mängida võtmerolli töötajate ja klientide tervise kaitsmisel ning sellega piirata pandeemia negatiivset mõju nii äri- kui ühiskonnale (Koonin 2020).

Vastutustundlik käitumine võimaldab organisatsioonidel teha oma panust tervishoiusüsteemisse (Barnes, Sax 2020). Kaugtöö rakendamine ja töötajate heaolu on positiivselt seotud omavahel, kuna tekib hea tasakaal töö- ja isikliku elu vahel, töötajate autonoomia ja efektiivne kommunikatsioon (Hoeven, Zoonen 2015).

Peale suurt ülatust, mida tekitas pandeemia kriisi mastaap ja sügavus, riigid ja organisatsioonid hakkasid rakendama taastamise strateegiaid ning tänu sellele tekkivad uued võimalused (Hite, McDonald 2020). COVID-19 oht suurendas riske tervisele, mis oli seotud kontoris või tehases käimisega, sellepärast rohkem töötajaid hakkasid tegema kaugtööd (Bartik *et al* 2020). Pandeemia tõttu tekkinud vajadus töötada kodust kõrvaldas kõik takistused, mis segasid kaugtöö rakendamist varem, sealhulgas tööandjate ja juhtide soovimatus anda töötajatele rohkem autonoomiat (Fana *et al.* 2020).

COVID-19 viirus tekkis Hiinas, aga väga kiiresti laienes kogu maailmas. Pandeemia tekitas maailmas paanikat ja ebakindluse tunnet. Selles olukorras töötada vanaviisi organisatsioonid enam ei saa. Maailm on muutunud ja koos sellega peab muutma kõik, sealhulgas töökorraldus, sellele vaatamata, et tööandjad ja töötajad on sellega harjunud.

COVID-19 epideemia ajal kaugtöö tagab töötajatele turvalisust, kuna oluliselt vähendab isiklike kontakte töötajate vahel. Niisiis võib väita, et just nimelt COVID-19 pandeemia pani erinevaid organisatsioone kaugtööd rakendama ning teha seda kiiremas korras, et oma töötajaid haiguse eest kaitsta ja töö jätkusuutlikkust tagada.

1.1.2. Pandeemia mõju muudatustele töökorralduses

Töökorraldus on viis, kuidas töö on korraldatud (Sõnaveeb 2021 *s.v.* töökorraldus). Üldiselt peetakse töökorralduse all eelkõige silmas just töö algus- ja lõpuaega, tööpäevasiseseid vaheaegu ja pause, kuid ka töö- ja tuleohutuse üldpõhimõtteid, isikukaitsevahendite kasutamise kohustust, tööandja korralduste andmise korda jmt (Tööinspektsiooni veebileht – tooelu.ee 2021).

Pandeemia kestust on raske ennustada ning praegu inimeste elus ja töökohtadel on palju määramatust ja probleeme (Chang *et al.* 2020). Paljud globaalsed ettevõtted nagu Google, Microsoft, Hitachi ja Apple olid pandeemia ajal kohustusliku kaugtöö poliitika initsiaatorid (Abilash, Siju 2021).

Töökorraldus peale pandeemiat paljude organisatsioonide jaoks enam ei saa olla nii nagu see oli varem, sest kaugtöö hakatakse rakendama ka edaspidi (Antonissen 2021). Tööaja korralduse eesmärgiks on töö tegemise aja kindlaksmääramine, eelkõige tööaja alguse, lõpu ja tööpäevasiseste vaheaegade määramine (Tööinspektsiooni veebileht – tooelu.ee 2021).

Kaugtöö võimaldab tööaja paindlikkust ning seeläbi aitab kaasa töö-ja pereelu tasakaalu saavutamisele (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020). Viimasel kümnel aastal on palju diskuteeritud kaugtöö ja tehnoloogiate kasutamise kohta. Paljud uuringud üritasid hinnata kaugtööd tegevate töötajate arvu, kuigi seda on raske teha erinevate definitsioonide pärast, mis on kaugtööl olemas. (Tremblay 2002) Kaugtöö on uuritud üsna vähemal määral võrreldes alternatiivse töögraafikuga, vaatamata sellele, et teadlastel ja praktikutel, kes rakendavad kaugtööd, on pidev huvi selle vastu (Kim *et al.* 2021).

Inimesed tihti vaatavad minevikku, et ennustada tulevikku, sellele vaatamata, et minevik näitab ainult ühte võimalikku tulemust, kuigi tulevik võib olla absoluutselt teistsugune (Schmidt 2014). Viimasel ajal suurem osa kollektiivlepingutest sisaldavad konkreetseid punkte kaugtöö kohta. COVID-19 kriisi lahendamiseks kaugtööd kasutati nii aktiivselt, et nüüd lõpetada kaugtöö kasutamist organisatsioonide jaoks on raske. (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020)

Töötajate seas kasvab soov ühendada tasutud tööd ja oma eraelu ning teha seda mugavalt ja efektiivselt enda jaoks (Peters *et al* 2008). Suurem osa töötajatest, kes teevad kaugtööd, arvavad, et tänu sellele neil on rohkem aega hommikuti ja õhtuti ning nad saavad seda aega veeta koos oma perega (Tremblay, Thomsin 2012). Paljud kommunikatsiooni kanalid ja meetodid, mida me kasutame pandeemia ajal, näitavad meile, kas on võimalik säilitada tervislikku sotsiaalvõrgustikku ja ehitada sotsiaalset kapitali töökohtadel ilma füüsilise kontaktita (Bojovic *et al.* 2020).

Võimalus teha kaugtööd mõjutab inimeste otsust, kus elada ning organisatsioonide otsust, kuhu kontor asutada (Bartik *et al* 2020). Kaugtöö massiline juurutamine on väljakutse organisatsioonide jaoks. Selle tegevuse eesmärk on tööprotsessi ümbertegemine kaugtöö kasuks. Paljudel töökohtadel peab olema võimalus, et töötaja saaks teha oma tööd kodus, lihtsalt lisades selle jaoks mõnesid adaptatsioone. Kaugtöö on võimalik paljude tegevuste puhul, näiteks personalijuhtimine, kliendi toetamine ja turundustöö. (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020)

Muutused ei pea olema ainult negatiivsed. Sellele vaatamata, kui palju probleeme tõi endaga pandeemia, paljud töötajad hindasid kõrgelt mõnesid muudatusi töökorralduses, mis tulid koos kohustusliku kaugtööga. Küsimusele, mis on kõige parem muutus töökorralduses pandeemia ajal, suur osa töötajatest, kes osalesid uuringus, vastasid, et see on suur tasakaal töö- ja pereelu vahel, tööle sõitmise vajaduse puudumine ning rohkem aega oma pere jaoks, mis kõik omakorda viib stressi vähendamiseks. Samuti suur osa töötajatest kinnitasid, et võrreldes kontoris töötamisega on nad kodus töötades palju efektiivsemad. (Antonissen 2021)

Kaugtöö kindlasti hakkab arenema lähiaastatel (Tremblay, Thomsin 2012). Eriti eelistavad kaugtööd need inimesed, kellel on terviseiga probleem (Schur *et al.* 2020). Euroopa Liidu mitmete riikide valitsused aktiivselt populariseerivad kaugtöö rakendamist vahendina, mis aitab vähendada liiklusummikuid autoteedel ja avardab töövõimalusi nende töötajate jaoks, kes füüsiliselt ei saa tulla tööandja asukohta (Mello 2007).

Mitte kõik töökohad ja mitte kõik inimesed sobivad ideaalselt kaugtöö tegemiseks (Coelho *et al.* 2020). Suurem osa töötajatest, kes praegu teevad kaugtööd on kontoritöötajad. Enne pandeemiat need töötajad tegid kaugtööd piiratud koguses, näiteks üks kord nädalas. Kriis, mis on tekkinud pandeemia tõttu, laiendas kaugtöö võimalusi kõikide töötajate jaoks. Tulemuseks organisatsioonid peavad varustama oma töötajaid tehnoloogiatega (sealhulgas tarkvaraga) kodus töötamiseks. (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020)

Ajalooliselt alati oli niimoodi, et töö ja karjäär muutusid aja jooksul, mõned töökohad vananesid ja nende asemele tulid uued (Hite, McDonald 2020). Töökorraldus ei saa kogu aeg olla samasugune, sest see peab vastama uutele tingimustele ja oludele, mida dikteerib elu ja järelikult töökorraldus peab ka muutma aja jooksul. Organisatsioonid pidid tegema palju muudatusi oma töökorralduses, et kohaneda pandeemia tagajärgedega. Seega Covid-19 pandeemia võimaldas rakendada kaugtööd erinevates töökohtades.

Kaugtöö rakendamine võimaldab tervise probleemidega inimestel, kes füüsiliselt ei saa käia tööandja asukohas, teha tööd virtuaalselt ning muuta ennast tööturul konkurentsivõimeliseks. Veel üks tähtis eelis on see, et kaugtöö võimaldab inimestel, kes elavad väikelinnades leida tööd, mis sobib neile kõige paremini, sest nad ei pea piiritlema töökoha valikut oma kodupaiga filtriga. Tänu kaugtöö kasutamisele väikelinnades elamine ei takista enam töötajate karjääriarengut.

1.2. Kaugtöö eelised ja mõju töötajate töötulemustele

1.2.1. Kaugtöö eelised

Kaugtöö on töö tegemine kodus, kohvikus vm, mitte tööandja kontoris, kasutades arvutit ja sidekanaleid (Sõnaveeb 2021 s.v. kaugtöö). Kaugtöö tähendab, et töötaja täidab poolte kokkuleppel oma igapäevaseid tööülesandeid väljaspool tööandja asukohta (Tööinspektsiooni veebileht – toolu.ee 2021).

Sellele vaatamata, et mitu autorit on keskendunud definitsioonile, mis on seotud ideega, et kaugtöö on töö, mida tehakse kodus, kaugtöö on töö, mida tehakse väljaspool tööandja asukohta, kasutades seejuures erinevaid tehnoloogiaid. Tegelikult kaugtöö võimaldab töötajatel teha tööd erinevates ühiskasutuses olevates kohtades: kodus, kliendi juures või igasuguse platvormi kaudu, millel on olemas vajalikud tehnoloogiad. (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020)

Kaugtöö sai moodsaks 1970. aastates, kui nafta kriis tekitas probleeme, seoses bensiini tarbimisega tööle sõitmiseks. Esialgu kaugtöö uuringud olid keskendunud transpordi probleemidele: pikk ja väsitav tööle sõitmine, liiklusummikud ning emotsionaalne pinge, mis tekib sõidu ajal. Uuringud näitasid, et tööle sõitmise arvu vähendamine ei ole peamine motivaator kaugtöö tegemiseks. (Bailey, Kurland 2002)

Viimastel aastatel tänu kiirinterneti levikule ja telekommunikatsioonide tööriistade arengule on suurenenud inimeste arv, kes töötab kodust. USAs 50 protsenti tööjõust saab teha oma tööd kodus vähemalt osaliselt ning töötajate arv, kes regulaarselt töötab kodus, suurenes rohkem kui kaks korda perioodil 2005-2015. (Song, Gao 2019)

Tänapäeval termin kaugtöö tähendab, et töötajad töötavad väljaspool tööandja kontorit ning võivad teha tööd kodus, raamatukogus, internetikohvikus, hotelli ruumis, kliendi kontoris ning isegi rongis ja autos (Mello 2007). Kaugtöö juurutamiseks on vaja kindel tehnoloogiline infrastruktuur (Bernardino *et al.* 2012). Tehnoloogiad, mis võimaldavad ühendada omavahel inimesi on juba olemas. Kõik need tehnoloogiad töötavad interneti alusel ning nende hulgas on erinevad programmid nagu Skype, Google Docs ja paljud teised. Samuti tehnoloogiate hulka kuuluvad erinevad sidevahendid nagu mobiilne telefon ja sülearvuti. (Schmidt 2014)

Arvatavasti jääb kaugtöö kauaks ja suuremates mastaapides kui varem ning sotsiaalsete suhete ümberformeerimine saab väga tähtsaks (Fana *et al.* 2020). Sellised programmid nagu Skype ja Second Life võimaldavad luua interaktiivset keskkonda, kus inimesed võivad suhelda omavahel reaalses ajas. Skype programmis on olemas *chat*, mille abil on võimalik videokonverentsi ajal saata üksteisele informatsiooni ja linke. (Schmidt 2014)

Juhid ja organisatsioonid peavad arvestama sellega, et kõik töötajad on erinevad ning sellepärast ei saa eeldada, et kaugtöö on kasulik kõigile (Anderson *et al.* 2014). Tihti praktiseerivad kaugtööd kontoritöötajad ja teadmustöötajad (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020). Kaugtöö kasutamist võib käsitleda ka organisatsiooni konkurentsieeliseks töötajate ligimeelitamiseks ja värbamiseks (Peters *et al.* 2008).

Ühelt poolt kaugtöö võimaldab luua organisatsiooni tegevuse jätkusuutlikkust, teiselt poolt kaugtöö garanteerib töötajate kollektiivset tervist (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020). Facebooki ja teisi virtuaalseid võrgusid võib kasutada virtuaalsetes tiimides kommunikatsiooni lihtustamiseks. Aja jooksul selliseid programme nagu Facebook saavad veel efektiivsemaks ja tulevikus neid on kordades rohkem. (Schmidt 2014)

Kaugtöö nõuab uut juhtimisstiili, mis tugineb usaldusele ning täpselt määratletud personaalse või grupi tulemuste juhtimisele lühikese aja perioodi raames (Bosua *et al.* 2013). Kommunikatsioon, usaldus ja toetus on tähtsad faktorid kaugtöö rakendamiseks (Nicholas 2014). Liidrid peavad olema valmis tegelema tuleviku tööjõuga, aga mitte selle tööjõuga, mis oli kümme aastat tagasi. Arvuti tehnoloogiad, mis minevikus olid uued ja keerulised töötajate jaoks, on tuleviku põlvkondade jaoks mugavad, sest uued põlvkonnad on nendega harjunud. Juba tänapäeval on palju noori inimesi, kes on kasvanud koos arvutiga ning keda isegi käsitletakse nagu digitaalseid põliselanikke. (Schmidt 2014)

Kaugtöö peamised eelised on töögraafiku paindlikkuse suurendamine, vähem tüütust kolleegide poolt, parem tööaja planeerimine, tööle sõitmiste arvu vähendamine ning võimalused jagada oma aega nii, et täita töö-ja eraelu kohustusi (Tremblay, Thomsin 2012). Suurte firmade juhid on tavaliselt mures seoses kontrolli puudumisega siis, kui töötajad teevad kaugtööd (Bailey, Kurland 2002).

Virtuaalne meeskond on tööviis, mille raames töötajad on geograafilised hajutatud ja isiklikud kontaktid on hästi piiratud ning selleks, et saavutada ühist eesmärki töötajad kasutavad elektroonilist kommunikatsiooni (Dulebohn, Hoch 2017). Virtuaalsel juhtimisel on olemas olulised erinevused. Üleminek kaugtööle kindlasti nõuab muutusi tavapärasel juhtimisstiilis. Üks faktor, mis on kõige tähtsam virtuaalse meeskonna puhul on suhtlussagedus ehk kui tihti töötajad suhtlevad meeskonna juhiga. (Schmidt 2014) Virtuaalse juhtimise tugevad oskused saavad aluseks, et edukalt tasakaalustada töötajate vajadusi ja organisatsiooni häid töötulemusi ning kontori töö produktiivsust ja kaugtöö produktiivsust (Kunze et al. 2020).

Vaatamata kaugtöö eelistele nagu paindlik töögraafik ja aja kokkuhoid tööle sõitmise arvelt, peavad organisatsioonid arvestama potentsiaalseid konfliktseid situatsioone, mis võivad kodus töötades tekkida. Eelkõige mõeldakse siin naistöötajaid, kes kaugtööd tehes võivad aktiivselt tegeleda oma koduasjadega ja laste kasvatamisega. Organisatsioonid peavad valvsad olema, et töötajad ei üritaks tegeleda töö- ja koduasjadega üheaegselt, sest see on võimatu. (Tremblay 2002)

Kaugtöö on juba praegu asendamatu töökooralduse osa, sest see annab palju eeliseid. Nende hulgas on tegevuste jätkusuutlikkus, töötajate meelitamine ja värbamine, kontoriruumi sääst, globaalne laiendamine organisatsioonide jaoks, paindlikkus, töö- ja isikliku elu tasakaal, transpordi kulude vähendamine, tööriiete sääst, võimalus töötajate jaoks hoolitseda oma perest. (Nicholas 2014) Kaugtöö on paljude sotsiaalsete ja organisatsioonide probleemide potentsiaalne lahend ja selle jätkav populaarsuse kasv on vältimatu. Kaugtöö tuli selleks, et jääda ning tööandajad ei saa endale lubada kaugtööd mitte käsitleda. (Mello 2007) Kaugtöö on omamoodi töö kokkulepe, mis peale COVID-19 pandeemiat hakatakse aina rohkem rakendada kogu maailmas (Buomprisco *et al.* 2021).

Tehnoloogiad arenevad väga kiiresti ja tänapäeva noored inimesed on tõesti kasvanud arvutiga koos. Igal aastal Eesti tööturul selliste noorte inimeste arv läheb aina suuremaks. Kaugtöö rakendamine ei tekita stressi, vaid vastupidi see on loomulik töö tegemise viis nende jaoks. Tulevikus paindlik töökorraldus võib olla nagu lisaelis tööandjate valimisel.

Kaugtöö rakendamisel väga tähtis ülesanne juhtide jaoks on organisatsioonis kuuluvustunde loomine. Konfliktsete situatsioonide vältimiseks kõik organisatsiooni töötajad peavad olema informeeritud sellest, et millistel tingimustel on neile paindlik töökorraldus võimaldatud. Seega reaalselt suhtlemist võib täiesti asendada virtuaalse suhtlemisega.

1.2.2. Kaugtöö mõju töötulemustele

Töötulemus on töötegemisel saavutatud tulemus (Sõnaveeb 2021 *s.v.* töötulemus). Kaugtöö populaarsuse tõus näitab seda, et organisatsioonid, mis kasutavad kaugtööd saavutavad positiivseid töötulemusi ja samal ajal vähendavad kulusid tööruumi kasutamiseks (Gajendran, Harrison 2007). Paljud autorid mainivad, et kaugtöö on võimalus töötaja jaoks töötada produktiivsem (Tremblay, Thomsin 2012). Tööandjad saavad vähendada kulusid tänu kokkuhoiule, mis tuleb kontoriruumide, elektri tarbimise ja seadmete arvelt (Ramos, Prasetyo 2020).

Tulemustasu, mida organisatsiooni müügiesindajad saavad siis, kui müügieesmärk on täidetud, mõjutab töötajate töemotivatsiooni ning tagab töö tulemuslikkust (Pousa 2010). Kui organisatsioon püüab tõsta töötajakogemust ning käsitleb seda nagu prioriteeti, siis see kindlasti viib selleni, et ilmuvad töötajad, kellel on kõrged töötulemused, kes on lojaalsed ning kes töötavad ootusi ületades (Itam, Ghosh 2020).

Tänapäeval kaugtöö on üldtunnustatud globaalne praktika (Anderson *et al.* 2014). Endised uuringud näitasid, et kaugtöö positiivselt mõjutab töötajaid. Mõned uuringud isegi tulid järelduseni, et kui inimesed töötavad kodus, siis nad on palju produktiivsemad. (Hoffman 2021) Kaugtöö tegemisel produktiivsus jääb samal tasemel nendes valdkondades, mis sobivad kaugtöö rakendamisele kõige paremini ning kus töötavad hästi haritud töötajad. Kaugtöö rakendamine, mis tekkis COVID-19 pandeemia tõttu, mõjutab töö iseloomu lähiaastatel. (Bartik *et al* 2020)

Positiivsed tulemused, sellised nagu produktiivsuse tõstmine, lojaalsus, töörahulolu, töötajate hoidmine ja meelitamine on peamised kaugtöö eelised (Bailey, Kurland 2002). Efektiivse töö jaoks, töötajad, kes töötavad kodust, vajavad vastavat tehnoloogilist infrastruktuuri (Kunze *et al.* 2020). Kaugtöö on pigem hea inimeste jaoks, sest positiivselt mõjutab töörahulolu, töö- ja pereelu tasakaalu ning töötulemusi (Gajendran, Harrison 2007).

Tähtis roll mängib organisatsiooni efektiivsuse mõõtmine, mis mõõdab organisatsiooni müügiesindajate ja müügijuhtide efektiivsust, et maksta neile kokkulepitud tulemustasu. Tavaliselt süsteemid mõõdavad efektiivsust kasutades mitu aspekti, sealhulgas on müügiesindajate personaalsed müügieesmärgid ning töötajate töö tulemuslikkust hinnatakse lähtudes sellest, kas müügieesmärk oli täidetud või mitte. (Pousa 2010)

Huvi kaugtöö vastu on suurel määral põhjendatud sellega, et on olemas palju teateid sellest, et tänu kaugtöö rakendamisele oli tõusnud produktiivsus ja töötajate elu kvaliteet. Tööandjad suutsid suurendada produktiivsust ja vähendada ekspluatatsiooni kulusid ning samal ajal said kätte veel ühte instrumenti töötajate meelitamiseks ja hoidmiseks. (Mello 2007) Paljud töötajad kinnitasid oma positiivset kogemust, mis oli seotud kaugtööga ja on valmis rakendama kaugtööd tulevikus (Fana *et al.* 2020).

Kuigi paljud juhid kardavad kaugtöö kasutamist kontrolli kaotamise ja koostöö vähenemise pärast, uuringud näitasid, et kaugtööl on olemas potentsiaal töötulemuste tõstmiseks ilma kahjuta töösuhtele. Juhte peab õpetama töösuhteid hoida ja tagada töö produktiivsust kaugtöö tingimustes. Samuti töötajaid, kes teevad kaugtööd, tuleb hinnata nende töötulemuste järgi ning teha seda õiglaselt ja objektiivselt. Kui juhid ja personalitöötajad teevad niimoodi, siis koostöö vähenemisega ei pea tekkima probleem. (Calvo 2013)

Olemasolev kogemus, mis on seotud olukorra juhtimisega COVID-19 pandeemia tingimustes näitab, et kõige rohkem kasutavad kaugtööd Euroopas ja Aasias organisatsioonid, mis tegelevad teenuste osutamisega sellistes majanduse sektorites nagu pangandus, telekommunikatsioon, energeetika ja kindlustussektor. Kaugtöö praktika rakendatakse nagu vahend, mis võimaldab tagada tegevuse jätkusuutlikkust. (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés 2020)

Juhid kriisi tingimustel peavad suunama töötajaid nii, et need oleksid orienteeritud eesmärkide poole, sest see võimaldab parendada kollektiivi tööd virtuaalses tiimis. Samuti organisatsioon peab andma oma töötajatele vajalikku autonoomiat ja toetust, sest see võimaldab töötajatel paremini kohaneda tingimustega, mis olid tekkinud kriisi tõttu. (Bartsch *et al.* 2020) Et saavutada efektiivseid tulemusi kaugtöö peab tuginema paindlikkudel ja usaldusväärsetel suhetel. Peab mõistma, et kaugtöö ei ole lihtsalt privileeg, mis on nagu hüvitis antakse mõnedele töötajatele, vaid organisatsiooni strateegia tähtis element. (Bernardino *et al.* 2012)

Töötaja kogemus on terviklik lähenemine, mis aitab organisatsiooni leida parim meetodit töötamiseks töökohal, mis omakorda viib parimale ja suurepärasele kliendi kogemusele, määrates nende vajadusi. Töötaja kogemuse peamised aspektid on kuuluvus, eesmärk, saavutus, õnne ja energilisus. (Itam, Ghosh 2020) Hästi digitaliseeritud organisatsioonid võivad hoida oma töötajate

produktiivsust kõrgel tasemel ka kriisi ajal (Bartsch *et al* 2020). Kaugtöö suurendab töötajate rahulolu eluga, sealjuures rahulolu eluga parendab töö produktiivsust (Kazekami 2020).

Pandeemia tekitas tohutuid probleeme USA majanduses ning sellepärast praegu ohus on töökohad, äri ja riiklikud institutsioonid (Barnes, Sax 2020). Samad probleemid tekkisid ka ülejäänud maailma riikides, sealhulgas Eestis. Võimalus oma tegevust jätkata on väga tähtis organisatsiooni potentsiaali ja jätkusuutlikkuse säilitamiseks.

Paljud minevikus tehtud uuringud on näidanud, et kaugtöö on perspektiivne töötamise viis, mis saab lähitulevikus tavapärasemaks. Kaugtööd kasutades organisatsioonid võivad oma tegevust mitte katkestada isegi üldise karantiini ajal. Nagu on teada töötajate töötulemused tugevasti sõltuvad töötajate töömotivatsioonist, mis omakorda ongi töötajate emotsioonid, mis on seotud nende tööga. Kaugtöö eelised saab nii töötaja kui ka organisatsioon, sest töötaja heaolu mõjutab organisatsiooni heaolu.

Tänu töökorralduses tehtud muudatustele ning kaugtöö rakendamisele saavad organisatsioonid säilitada oma produktiivsust ja jätkusuutlikkust samal tasemel, mis oli enne pandeemiat. Küsimus, kellele kaugtöö meeldib rohkem ja kellele vähem, ei ole enam oluline ega aktuaalne. COVID-19 pandeemia ajal küsimus on pigem selles, kuidas efektiivselt rakendada kaugtööd erinevates organisatsioonides, et töötajate töötulemused ei läheks halvemaks.

2. EMPIIRILINE UURING

2.1. Uuringu eesmärk

Magistritöö raames on tehtud kvantitatiivne uuring ühes Eesti telekommunikatsiooniettevõttes, milles on osalenud selle telekommunikatsiooniettevõtte erakliendiüksuse ja ärikliendiüksuse töötajad. Uuringu eesmärk on selgitada välja: kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi, kui rahul ollakse kaugtööga ning millised on telekommunikatsiooniettevõtte töötajate ootused kaugtöö vormis töötamise jätkumisele.

Magistritöö uuringu ülesanded on järgmised:

- Selgitada välja, millised probleemid on telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel kaugtööga seoses tekkinud;
- Selgitada välja, kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi;
- Selgitada välja, kui rahul on telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kaugtöö korralduse ja juhtimisega;
- Selgitada välja, millised on peamised põhjused, miks telekommunikatsiooniettevõtte töötajad eelistavad kaugtööd ja kas soovitakse ka edaspidi kaugtöö vormis töötada.

Uuringu tulemused annavad vajaliku informatsiooni otsustamiseks, kas on mõistlik ja kasumlik telekommunikatsiooniettevõtte jaoks jätkata kaugtöö suuremahulist kasutamist ka peale COVID-19 pandeemiat. Uuringus osalevad telekommunikatsiooniettevõtte töötajad on teavitatud sellest, et küsitlus on anonüümne ja tehtud ainult uuringu eesmärgiks. Autor lähtudes uuringu käigus saadud tulemustest teeb omi järeldusi ja arutelu.

2.2. Uuringu metoodika

Magistritöö uuringu raames oli küsitletud ühe Eesti telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid. Oma küsitluse läbiviimiseks kasutas autor tarkvara Google Forms. Küsitlusele, mis oli saadetud e-posti kaudu, palus autor vastata telekommunikatsiooniettevõtte ärikliendiüksuse ja erakliendiüksuse töötajaid. Uuringus osalejaid teavitati sellest, et uuringus osalemine on vabatahtlik ning kõik vastajad jäävad anonüümseteks. Autor kogus, töötles ja analüüsis uuringu käigus saadud andmeid ise.

Eestis on kolm suurt telekommunikatsiooniettevõtet, mis pakuvad nii mobiilseid teenuseid kui ka interneti püsühendust ja TV teenuseid. Kõik need kolm telekommunikatsiooniettevõtet töötavad ühe mudeli järgi ja tiheda konkurentsi tõttu pakuvad oma klientidele samu teenuseid ja hindu. Töötingimused ja töökorraldus Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes on ka samasugused ning sellepärast autor oma uuringus küsitles ainult ühe telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid.

Uuringus osaleva telekommunikatsiooniettevõtte personaliosakonna andmete järgi ettevõtte erakliendiüksuses ja ärikliendiüksuses töötab kokku 553 inimest. Kaugtööd kasutab 68% töötajatest ehk 378 inimest. 12% töötajatest töötab telekommunikatsiooniettevõtte esindustes, 6% töötajatest (tehnikud) töötab kliendi juures ning ülejäänud 14% töötajatest teeb tööd telekommunikatsiooniettevõtte peakontoris.

Tabel 1. Töötajate peamine töö tegemise koht telekommunikatsiooniettevõttes, veebruar 2021

Peamine töö tegemise koht	Inimeste arv	Kogus %-des
Esindus	68	12%
Kliendi juures	33	6%
Peakontor	74	14%
Kodu/kaugtöö	378	68%

Allikas: autori arvutused

Uuringu vorm oli küsitlus, milles osalesid telekommunikatsiooniettevõtte nii ärikliendiüksuse kui ka erakliendiüksuse töötajad, kelle praegune peamine töö tegemise koht on kodu/kaugtöö. Need telekommunikatsiooniettevõtte töötajad ja nende tööülesanded on järgmised:

- Ärikliendi müügiesindajad, kelle tööülesanne on aktiivne müük uutele ja olemasolevatele äriklientidele väike- ja kodukontori segmentides ning ettevõtte teenuste ja toodete müügipakkumiste tegemine;
- Ärikliendi haldurid, kelle tööülesanne on olemasolevate äriklientidele ettevõtte teenuste müümine ja haldus;
- Suurärikliendi haldurid, kelle tööülesanne on ettevõtte ärikliendiportfelli haldamine, ärikliendibaasi müügiarendustöö ning äriklientide lojaalsuse kasvatamine;
- Äriüksuse kõneteeninduse kliendihaldurid, kelle tööülesanne on ettevõtte ärikliendi kiire ja kvaliteetne teenindamine telefoni ja e-maili teel ning müügi kasvatamine olemasolevatele äriklientidele läbi rist- ja ülesmüügi;
- Äriüksuse tehnilise osakonna töötajad, kelle tööülesanne on aidata ärikliente tehnilistes küsimustes telefoni teel;
- Erakliendi müügiesindajad, kelle tööülesanne on uutele ja olemasolevatele eraklientidele ettevõtte teenuste müümine ning ettevõtte toodete ja teenuste müügipakkumiste tegemine;
- Eraüksuse infotelefoni töötajad, kelle tööülesanne on teenindada erakliente telefoni teel;
- Eraüksuse tehnilise osakonna töötajad, kelle tööülesanne on aidata erakliente tehnilistes küsimustes;
- Tehnilised assistendid, kelle tööülesanne on ärikliendi igakülgne müügijärgne nõustamine, kiire ja efektiivne teenuste aktiveerimine ning lepingute avamine;
- Müügijuhid, kelle tööülesanne on uute teenuste müük olemasolevatele äriklientidele ning olemasolevate äriklientide lojaalsuse kasvatamine;
- Krediidihaldurid, kelle tööülesanne on nii era- kui äriklientide võlgade sissenõudmine ja koostöö inkasso firmaga.

Autor on ise selle telekommunikatsiooniettevõtte töötaja ning uuringu läbiviimiseks oli kasutatud selle ettevõtte töö e-postiaadresse. Uuring toimus veebruaris aastal 2021 ning küsitluse ankeet oli saadetud igale telekommunikatsiooniettevõtte töötajale tema töö e-postiaadressile. Uuring kestis kaks nädalat ning kokku oma uuringu küsitlusele sai magistritöö autor 110 vastust, mis on umbes 30% töötajatest, kelle peamine töö tegemise koht on kodu/kaugtöö.

Autor eeldab, et antud tingimustes rohkem vastuseid ei olnud võimalik saada, kuna COVID-19 epideemia tõttu paljud telekommunikatsiooniettevõtte töötajad olid kas haiged või

eneseisolatsioonis ning sellepärast ei saanud uuringus osaleda. Samal ajal, kuna uuringus osalemine oli vabatahtlik, olid mõned töötajad, kes lihtsalt ei viitsinud uuringus osaleda.

Telekommunikatsiooniettevõttes rakendatakse tulemuspõhist juhtimist, mille raames toimub eesmärkide püstitamine, lahenduste leidmine ja elluviimine ning tulemuslikkuse hindamine. Niisiis kõigil telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel, kes osalesid uuringus on püstitatud eesmärgid olemas. Kusjuures igal töötajal on omad personaalsed eesmärgid, mida ta peab täitma kalendrikuu jooksul.

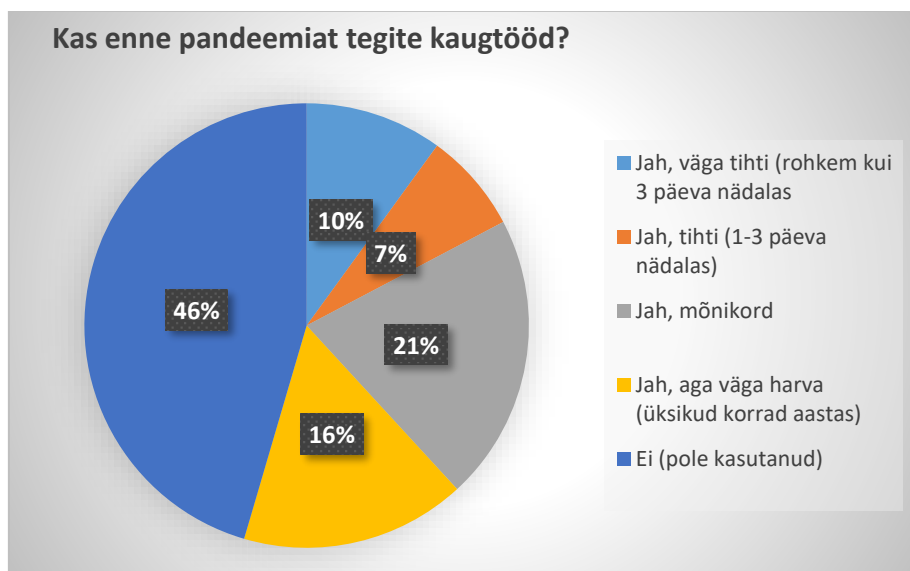
Näiteks ärikliendi müügiesindajatel püstitatud eesmärgid koosnevad tehingute arvust ja rahalisest summast, mida telekommunikatsiooniettevõtte saab tänu nende tehingutele. Erinevus ärikliendi haldurite ja ärikliendi müügiesindajate vahel on ainult selles, et ärikliendi haldurid ei tegele uute äriklientidega, vaid olemasolevate äriklientidega. Sellepärast ärikliendi halduritel püstitatud eesmärgid ka koosnevad tehingute arvust ja rahalisest summast. Samal ajal telekommunikatsiooniettevõtte tehnilise osakonna töötajatel on püstitatud eesmärgid koosnevad klientide tehniliste probleemide arvust, mis olid lahendatud ning ajakulust, mis oli kasutatud nende probleemide lahendamiseks.

Seega kõik püstitatud eesmärgid ja töötajate töötulemused on võimalik täpselt arvutada välja, sest nii püstitatud eesmärgid kui töötajate töötulemused koosnevad konkreetsetest arvudest. Telekommunikatsiooniettevõttes on olemas nii nimetatud „tulemustasu raport“, kuhu sisestatakse püstitatud eesmärgid ja töötulemused. Kõigi telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks on tagatud ligipääs sellele informatsioonile.

Püstitatud eesmärkide täitmine on väga tähtis telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks, sest sellest sõltub nende tulemustasu ehk boonus, mida nad saavad põhipalgale lisaks. Iga telekommunikatsiooniettevõtte töötaja võib jälgida oma tulemuslikkust „tulemustasu rapordi“ kaudu, mis on iga päev uuendatud. Tänu sellele kõik töötajad on oma tulemuslikkusest teavitatud ning saavad ka võrrelda erinevate perioodide andmeid.

2.3. Tulemused

Nagu on võimalik joonisel 1 näha enne pandeemiat telekommunikatsiooniettevõttes kaugtööd eriti palju ei kasutanud. Enamik töötajaid ehk 46% vastas, et enne pandeemiat kaugtööd üldse ei teinud.



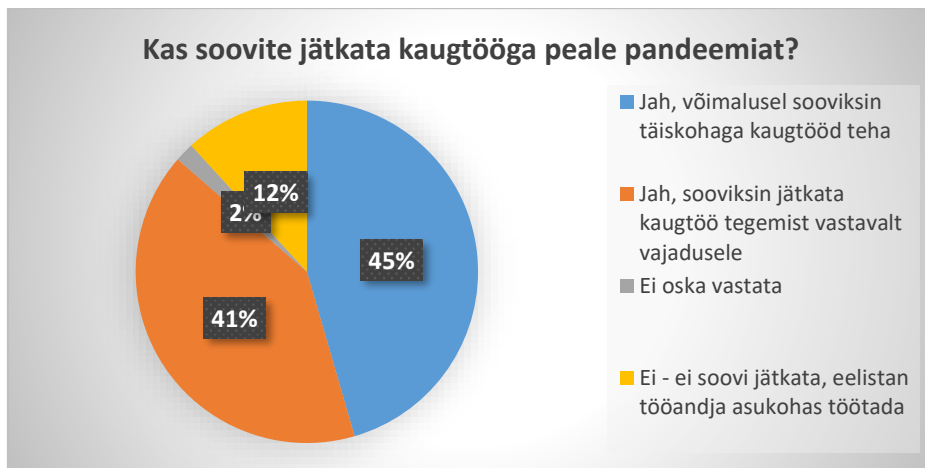
Joonis 1. Kaugtöö kasutamine enne pandeemiat

Allikas: autori koostatud

16% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest enne pandeemiat kasutas kaugtööd, aga väga harva (paar korda aastas). 21% vastajatest tegi kaugtööd enne pandeemiat mõnikord. 7% vastajatest tegi kaugtööd enne pandeemiat tihti (kuni kolm korda nädalas). Ning ainult 10% vastajatest enne pandeemiat kasutas kaugtööd väga tihti (rohkem kui kolm korda nädalas).

Saadud tulemusest lähtudes võib eeldada, et pandeemia oli pigem katalüsaator kaugtöö rakendamiseks. See fakt, et kokku 38% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest siiski kasutas kaugtööd enne pandeemiat ning 17% neist tegi seda üsna tihti, tähendab, et kaugtöö trend eksisteeris telekommunikatsiooniettevõttes juba ammu ning selle aktiivseks rakendamiseks puudus ainult mingi välistegur, mis kõrvaldaks kõik need takistused, mis segasid kaugtöö kasutamist enne pandeemiat.

Joonisel 2 on näha, et kaugtöö peamiselt meeldib telekommunikatsiooniettevõtte töötajatele ning peale pandeemiat paljud neist soovivad seda jätkata. Joonise kohaselt peaaegu pool vastajatest (45%) sooviks edaspidi täiskohaga kaugtööd teha kui tulevikus see võimalus neil oleks.



Joonis 2. Töötajate soov kaugtööga jätkata peale pandeemiat

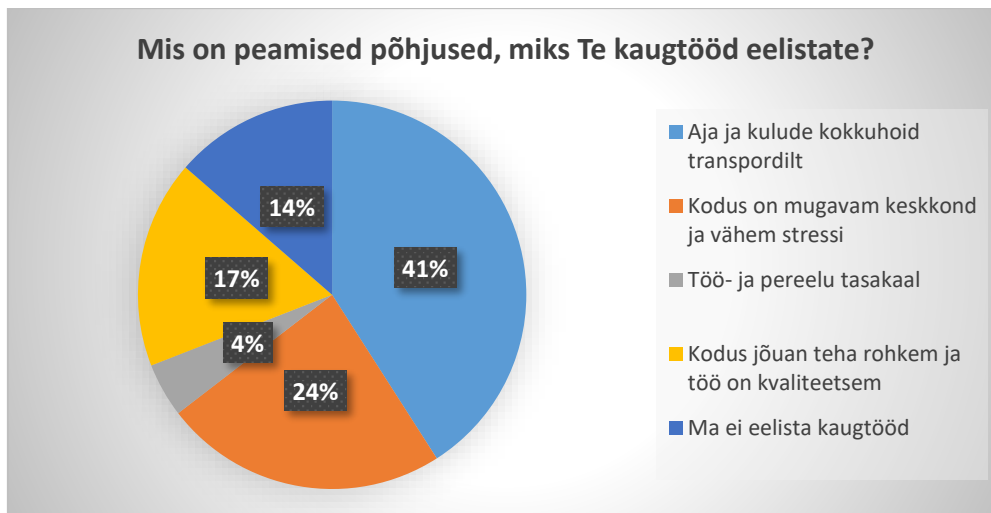
Allikas: autori koostatud

41% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest sooviks jätkata kaugtöö tegemist vastavalt vajadusele. Ainult 12% vastajatest ei soovi peale pandeemiat kaugtööd jätkata ja eelistavad tööandja asukohas töötada. Ning 2% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ütles, et nemad ei oska vastata sellele küsimusele.

Magistritöö autor arvab, et töötajad eelistavad kaugtööd, sest see annab neile palju võimalusi alates paindlikust töögraafikust ja lõpetades tööstressi vähenemisega. Tõepoolest kui on olemas töö- ja pereelu tasakaal ning puudub oht tööle hiljaks jääda liikluse probleemide tõttu, siis tööstressi tekkimise võimalused on üsna piiratud.

Joonisel 3 on toodud andmed selle kohta, mis on peamised põhjused, miks töötajad eelistavad kaugtööd. Nagu joonisel on võimalik näha, kõige populaarsem põhjus on aja- ja kulude kokkuhoid ning niimoodi vastas 41% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest. Samuti umbes neljandik (24%) vastajatest eelistab kaugtööd, sest kodus on nende jaoks mugavam keskkond ja vähem stressi.

17% vastajatest arvab, et kodus nad jõuavad rohkem tööd teha ja nende töö on kvaliteetsem. 4% töötajatest eelistab kaugtööd sellepärast, et tänu sellele tekib töö-ja pereelu tasakaal. Ning 14% vastajatest ütles, et ei eelista kaugtööd.



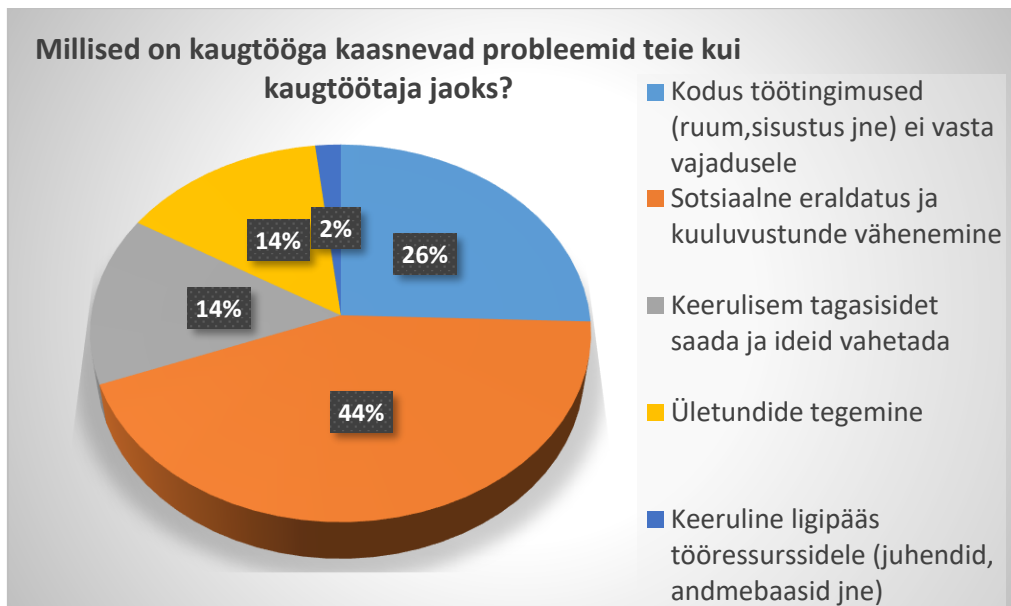
Joonis 3. Peamised põhjused kaugtöö eelistamiseks

Allikas: autori koostatud

Autor, arvab, et tulemused on sellised, sest kütusehinnad on aja jooksul lähevad aina kallimaks. Järelekult sõitmine tööle ja tagasi on inimeste jaoks suured kulud. Aeg omakorda on kõige väärtuslikum ressurss, mis inimestel on olemas ning seda ei saa taastada või juurde osta. Hommiku minutid või tunnid, mida inimesed tavaliselt kulutavad tööle sõitmiseks, on võimalik kasutada palju mõistlikum ja kasulikum. Paljude inimeste jaoks on tõesti kõige turvalisem ja mugavam koht on nende kodu.

Kaugtöö ei ole ideaalne ja selle rakendamisel tekkivad ka probleemid. Joonisel 4 on näha, et kõige suurem probleem telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks on sotsiaalne eraldatus ja kuuluvustunde vähenemine ning niimoodi arvab 44% vastajatest. Samal ajal 26% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ütles, et kodus töötingimused (ruum, sisustus jne) ei vasta vajadusele.

14% vastajatest ütles, et kaugtööl olles on keerulisem tagasisidet saada ja ideid vahetada. Ning 14% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest arvas, et kaugtööl olles peamine probleem on ületundide tegemine. Ainult 2% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ütles, et kaugtööl olles neil on keeruline ligipääs tööressurssidele nagu juhendid, andmebaasid jne.



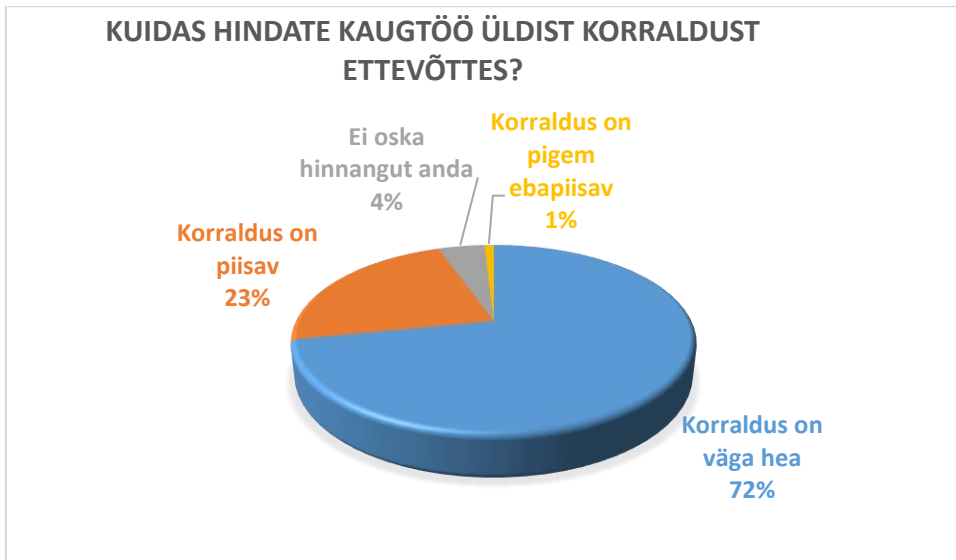
Joonis 4. Kaugtööga kaasnevad probleemid töötajale

Allikas: autori koostatud

Sotsiaalne eraldatus ja kuuluvustunde vähenemine on suur probleem, mida on tõesti raske lahendada. Kaugtöö eeldab, et töötaja oma töö tegemisel asub teistest töötajatest eraldi. Inimesed omakorda on harjunud suhtlema omavahel ning kuuluvustunde on väga tähtis nende jaoks. Virtuaalse suhtlemisega seda asendada ei ole nii lihtne nagu võib tunduda esialgu.

Uuring näitas, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad kaugtöö üldist korraldamist nende organisatsioonis üsna kõrgelt (joonis 5). Nagu joonisel on näha 72% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et kaugtöö korraldus on väga hea ning 23% töötajatest ütles, et kaugtöö korraldus oli piisav. 4% vastajatest vastates sellele küsimusele, ei osanud oma hinnangut anda ning ainult 1% telekommuniaktsiooniettevõtte töötajatest oli arvamusel, et kaugtöö korraldus on pigem ebapiisav.

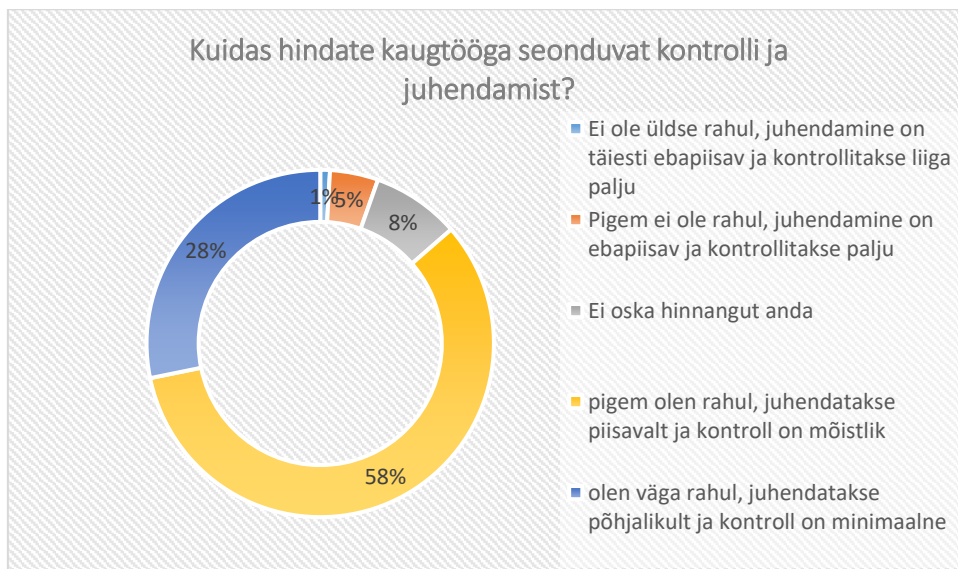
Lähtudes saadud tulemustest, võib kindlalt järeldada, et kaugtöö üldine korraldamine telekommunikatsiooniettevõttes oli hea tasemel ning töötajad peamiselt olid sellega rahul. Autor arvab, et tuli selline tulemus, sest kaugtöö korraldamisel suurt rolli mängivad uued tehnoloogiad, mille abil toimuvad kõik tööprotsessid. Telekommunikatsiooniettevõtted on tavaliselt uute tehnoloogiate valdkonnas liidrid, kuna aktiivselt tegelevad sellega.



Joonis 5. Kaugtöö üldine korraldamine ettevõtte poolt

Allikas: autori koostatud

Joonisel 6 on näha kuidas telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad kaugtööga seonduvat kontrolli ja juhendamist. Nagu joonisel on näha 58% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et pigem on rahul ning juhendatakse piisavalt ja kontroll on mõistlik.



Joonis 6. Kaugtööga seonduva kontrolli ja juhendamise hindamine

Allikas: autori koostatud

28% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ütles, et on väga rahul ning juhendatakse piisavalt ja kontroll on mõistlik. 5% vastajatest ei olnud rahul ning arvas, et juhendamise on ebapiisav ja kontrollitakse palju.

Samal ajal 8% vastajatest ei osanud hinnangut anda. Ning 1% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ei olnud üldse rahul ja arvas, et juhendamine on täiesti ebapiisav ning kontrollitakse liiga palju. Nagu on näha joonisel 86% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest on väga rahul või pigem on rahul sellega, kuidas toimub juhendamine ja kontroll kaugtöö tingimustes. Ainult 6% töötajatest ei olnud rahul ja hindavad negatiivselt kaugtööga seonduvat kontrolli ja juhendamist oma ettevõttes.

Saadud tulemused kinnitavad, et juhendamine ja kontroll ei sega ega takista kaugtöö aktiivset rakendamist telekommunikatsiooniettevõttes. Autori arvamusel, see asjaolu, et kaugtööga seonduvad kontrolli ja juhendamist telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad üsna kõrgelt, tõestab seda fakti, et telekommunikatsiooniettevõttes saaksid üsna kiiresti kohaneda uute töötingimustega pandeemia ajal.

Joonisel 7 on toodud andmed selle kohta, kuidas mõjutab kaugtöö telekommunikatsiooniettevõtte töötajate isiklikku elu, sealhulgas on ületunni töö tegemine, telefonikõned väljaspool tööaega jne. Nagu on teada, kui inimese peamine töö tegemise koht on tema kodu, siis mõnikord tal on raske tööaega piiritleda ning selle tõttu võivad tekkida probleemid. Nagu on näha joonisel, 38% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et kaugtöö nende isiklikku elu pigem ei mõjuta ning 21% töötajatest vastas, et kaugtöö nende isiklikku elu ei mõjuta üldse. Samal ajal 24% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et kaugtöö nende isiklikku elu pigem mõjutab ning 6% vastas, et mõjutab palju. 11% vastajatest, ütles, et ei oska hinnangut anda.

Nagu on näha joonisel 7, rohkem kui pool ehk 59% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest arvab, et kaugtöö ei mõjuta nende isiklikku elu. Niisiis telefonikõned väljaspool tööaega või puhkuse ajal, ületunnid jne, kas puudusid üldse või olid nii väheses koguses, et ei seganud neid töötajaid. Samal ajal umbes kolmandik ehk 30% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest arvab, et kaugtöö segab nende isiklikku elu.

Autori arvamusel, saadud tulemusi võib selgitada sellega, et kaugtöö on uus töötamise viis paljude jaoks ja mitte kõik telekommunikatsiooniettevõtte töötajad on veel selleks kohanenud. Autor on kindel, et aeg kindlasti paneb kõik paika.

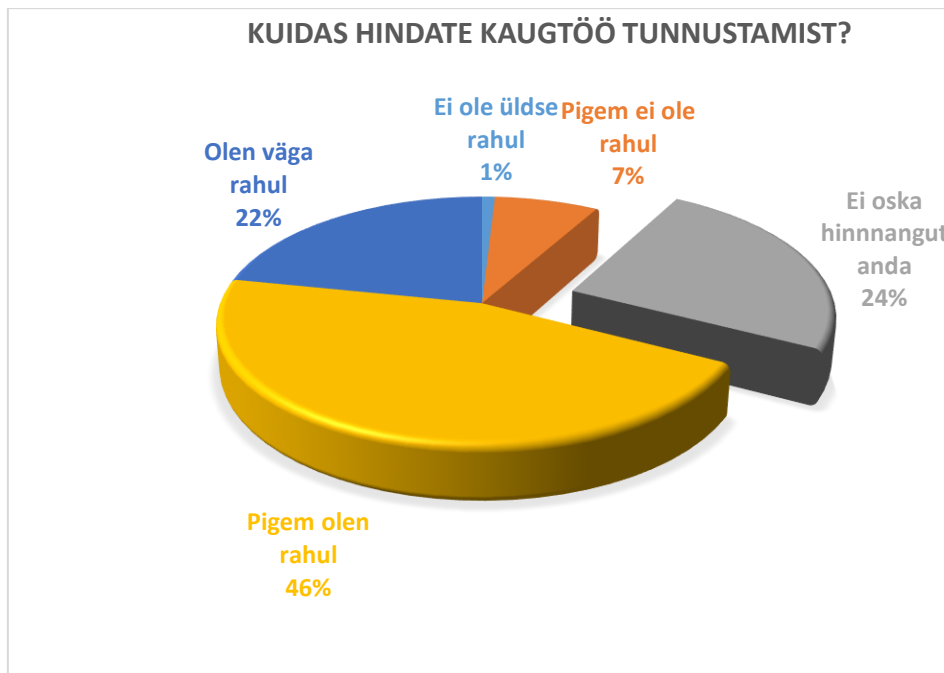


Joonis 7. Kaugtöö mõju isiklikule elule

Allikas: autori koostatud

Uuringu tulemuste järgi 22% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest küsimusele, kuidas nad hindavad kaugtöö tunnustamist vastas, et nad on sellega väga rahul (joonis 8). 46% vastajatest ütles, et nad on pigem rahul kaugtöö tunnustamisega. 7% töötajatest vastates sellele küsimusele, oli arvamusel, et nad pigem ei ole rahul ning 1% vastas, et üldse ei ole rahul. 24% töötajatest vastates sellele küsimusele, ütles, et ei oska hinnangut anda. Niisiis uuringu tulemustest lähtudes, on võimalik väita, et 8% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ei ole rahul kaugtöö tunnustamisega.

Autori arvamusel, see on seotud selle asjaoluga, et paljud telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kunagi ei teinud kaugtööd enne pandeemiat. Nagu iga uus asi, see nõuab aega harjumiseks ja mõistmiseks. Ning sellepärast nii palju inimesi (24%) üldse ei osanud oma hinnangut anda ja ei teadnud kuidas hinnata kaugtöö tunnustamist oma ettevõttes. Sellele vaatamata hindasid 68% töötajatest kaugtöö tunnustamist positiivselt vastates, et nad on pigem rahul või väga rahul sellega. Autor arvab, et aja jooksul kindlasti suureneb telekommunikatsiooniettevõtte töötajate arv, kes positiivselt hindavad kaugtöö tunnustamist.

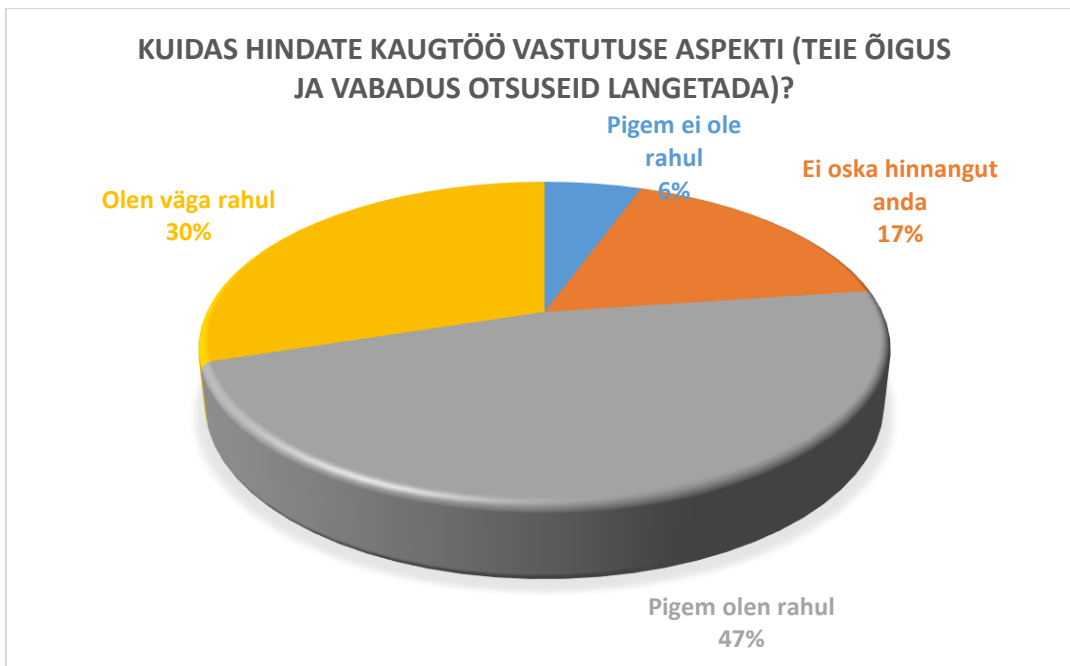


Joonis 8. Kaugtöö tunnustamise hindamine

Allikas: autori koostatud

Joonisel 9 on toodud andmed selle kohta, kuidas telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad kaugtöö vastutuse aspekti (töötajate õigus ja vabadus otsuseid langetada). Nagu joonisel 9 on näha 47% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et nad on pigem rahul sellega ning 30% vastas, et nad on väga rahul sellega. 17% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ütles, et ei saa hinnangut anda. See on üsna suur protsent ning autor arvab, et see on ka seotud töötajate harjumustega, sest palju töötajaid ei ole veel harjunud kaugtööga ning sellepärast neil on raske sellele küsimusele vastates oma hinnangut anda. Ning ainult 6% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et nad pigem ei ole rahul kaugtöö vastutuse aspektiga.

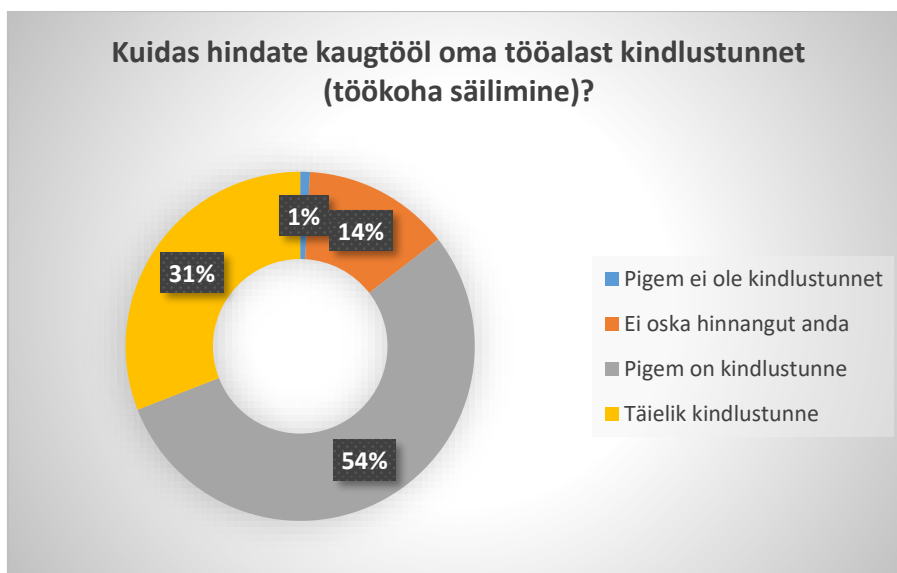
Nagu joonisel 9 on näha, enamik vastajaid ehk 77% on väga rahul või pigem on rahul kaugtöö vastutuse aspektiga. Autor arvab, et uuringus saadud tulemused kinnitavad, et kaugtöö võimaldab telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel iseseisvalt otsuseid langetada ning annab neile õigusi ja vabadusi täpselt nii palju kui tavaline töötamise viis kontoris. Võib väita, et kaugtööl olles telekommunikatsiooniettevõtte töötajad ei tunne, et töötamine kontoris annab neile rohkem eeliseid ning sellega on kuidagi võimsam või perspektiivsem. Kaugtöö oma võimalustega telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks on samasugune töötamise viis nagu tavaline töötamine kontoris.



Joonis 9. Kaugtöö vastutuse aspekti hindamine

Allikas: autori koostatud

Joonisel 10 on toodud andmed selle kohta, kuidas töötajad hindavad kaugtööl oma tööalast kindlustunnet (töö säilivus). 31% vastajatest ütles, et neil on täielik kindlustunne.



Joonis 10. Kaugtööl olles tööalast kindlustunde hindamine

Allikas: autori koostatud

54% vastajatest ütles, et neil on pigem kindlustunne ning ainult 1% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ütles, et pigem ei ole kindlustunnet.

14% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastates sellele küsimusele, ütles, et ei saa oma hinnangut anda. Joonise põhjal on võimalik kinnitada, et enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid ehk 85% arvab, et neil on kaugtööl oma tööalast kindlustunne. Autor arvab, et selline kõrge tulemus räägib kaugtöö kasuks.

Samal ajal tuleb arvestada sellega, et praegu riigis ja maailmas on pandeemia ning paljud organisatsioonid ja nende töötajad peavad rakendama kaugtööd, sest neil ei ole lihtsalt muud valikut. Selles aspektis kaugtöö on pigem sunnitud töötamise viis ning kõik töötajad saavad sellest aru. Autori arvamusel, see on peamine põhjus, miks nii palju töötajaid ehk 14% vastajatest sellele küsimusele vastates, ei saanud üldse hinnangut anda.

Uuring näitas, et enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid hindavad kaugtööga seotud töötingimused, sealhulgas ka töövahendid, kommunikatsioon ja IT-lahendused üsna kõrgelt. Joonisel 11 on näha, et enamik vastajaid on rahul kaugtööga seotud töötingimustega oma organisatsioonis.



Joonis 11. Kaugtööga seotud töötingimuste hindamine

Allikas: autori koostatud

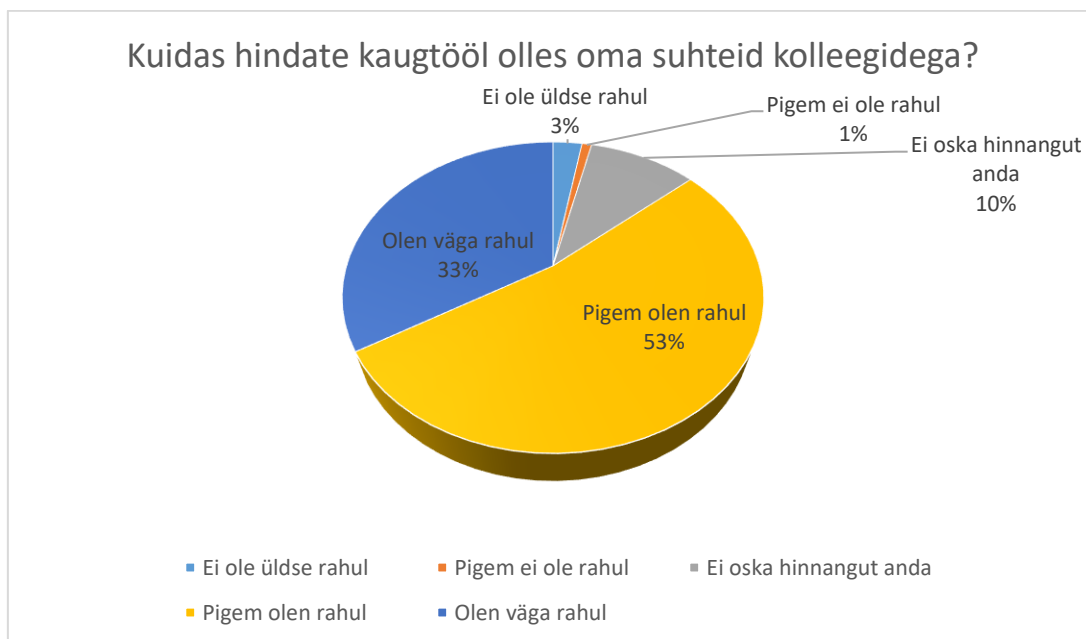
Nagu joonisel on näha, 46% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest on väga rahul ning 47% pigem on rahul kaugtööga seotud töötingimustega oma ettevõttes. Ainult 3% vastajatest ütles, et

nad pigem ei ole rahul ning 4% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastates sellele küsimusele, ütles, et ei saa hinnangut anda.

Autor arvab, et selline kõrge hinnang kaugtööga seotud töötingimusele tuli sellepärast, et telekommunikatsiooniettevõtted on info ja side valdkonna eestvedajad ja arendajad. Telekommunikatsiooniettevõtted pakuvad kiirinterneti, mobiilseid teenuseid ja palju muid teenuseid, mis on suurel määral seotud virtuaalse maailmaga. Just need ettevõtted määravad üldist suunda infotehnoloogia maailmas, mille järgi liiguvad kõik teised Eesti ettevõtted.

Kaugtöö eeldab uute tehnoloogiate rakendamist ja füüsiliste kontaktide virtuaalsetega asendamist. Isiklikud kontaktid, mis olid kontoris, tuleb asendada virtuaalsete lahendustega. Telekommunikatsiooniettevõtted saavad seda teha paremini kui teised ettevõtted ning sellepärast alati teistest natuke ees.

Joonisel 12 on toodud andmed selle kohta, kuidas telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad kaugtööl olles oma suhteid kolleegidega.



Joonis 12. Kaugtööl olles kolleegidega suhte hindamine

Allikas: autori koostatud

Nagu joonisel on näha 53% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et pigem on rahul sellega ning 33% vastas, et on väga rahul sellega. Ainult 3% vastajatest ütles, et ei ole üldse rahul

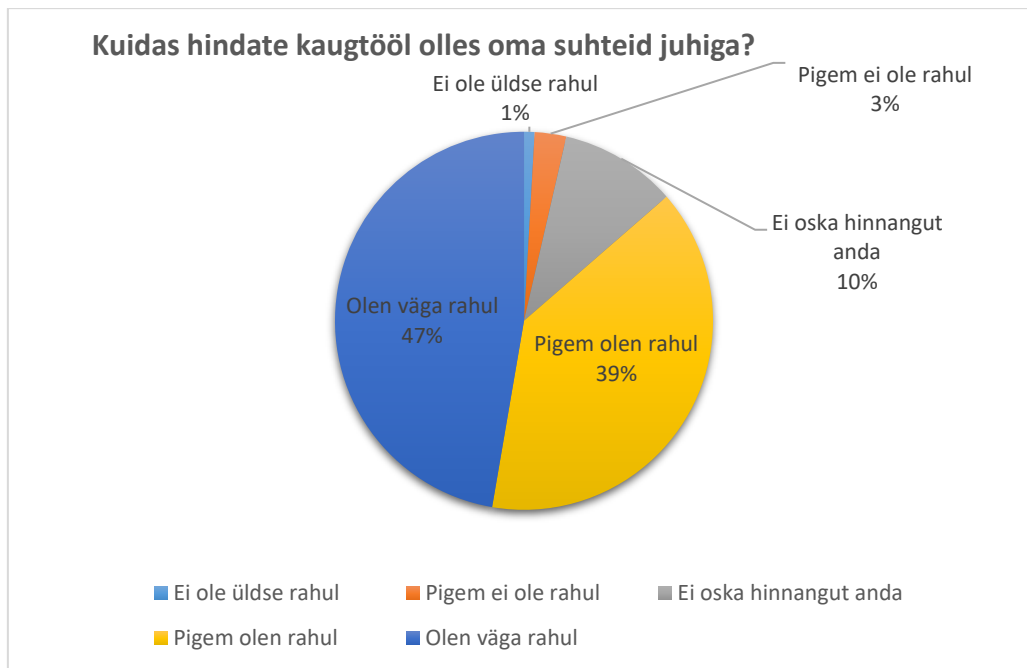
sellega ja 1% vastas, et pigem ei ole rahul sellega. 10% töötajatest vastates sellele küsimusele, ütles, et ei oska hinnangut anda.

Joonise 12 kohaselt enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid ehk 86% on rahul kaugtööl olles oma suhtega kolleegidega. Autor eeldab, et seda võib selgitada sellega, et kaasaegsed inimesed on harjunud suhtlema omavahel interneti ja telefoni kaudu. Pandeemia ajal suhtlemine kolleegidega jätkus sotsiaalsetes võrgustikes nagu Facebook ja Instagram. Samuti telekommunikatsiooniettevõtte töötajad aktiivselt kasutavad telefoni kõnesid, kuna tööandja poolt neil on piiramatut kõneaeg ja internet.

Nagu on võimalik joonisel 12 näha, 10% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ei saanud anda hinnangut oma suhtele kolleegidega. Autor arvab, et uuringust on saadud selline tulemus, sest töötades kontoris ja tehes pause, paljud inimesed joovad kohvi või suitsetavad tavaliselt koos oma kolleegidega. Paljude inimeste jaoks see ongi suhtlus oma kolleegidega, mis on mitte ametlik ja privaatne.

Kaugtööl olles telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel see võimalus puudub ning virtuaalne suhtlus ei saa täiel määral seda asendada. Samal ajal, sellele vaatamata, et 4% vastajatest negatiivselt hindavad oma suhteid kolleegidega, peamiselt telekommunikatsiooniettevõtte töötajad on sellega rahul ning saadud tulemus räägib kaugtöö kasuks.

Joonisel 13 on toodud andmed selle kohta, kuidas telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad kaugtööl olles oma suhteid otsese juhiga. Nagu joonisel on näha, 47% vastajatest ütles, et on väga rahul kaugtööl olles oma suhtega otsese juhiga. 39% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et pigem on rahul sellega. Ainult 1% vastajatest ei olnud üldse rahul sellega ning 3% vastajatest ütles, et pigem ei ole rahul sellega. Ning 10% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest sellele küsimusele vastates, ütles, et ei saa hinnangut anda.



Joonis 13. Kaugtööl olles otsese juhiga suhte hindamine

Allikas: autori koostatud

Nagu joonisel 13 on näha telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kaugtöö olles hindavad oma suhteid otsese juhiga üsna kõrgelt. Neid, kes on väga rahul oma suhtega otsese juhiga on rohkem kui neid, kes pigem on rahul. Autor arvab, et uuringus saadud tulemus tähendab, et telekommunikatsiooniettevõtte juhid suutsid oma juhtimisstiili kaugtöö tingimustele kohandada ning tänu sellele enamik töötajaid ei tunne mingit pinget või probleemi.

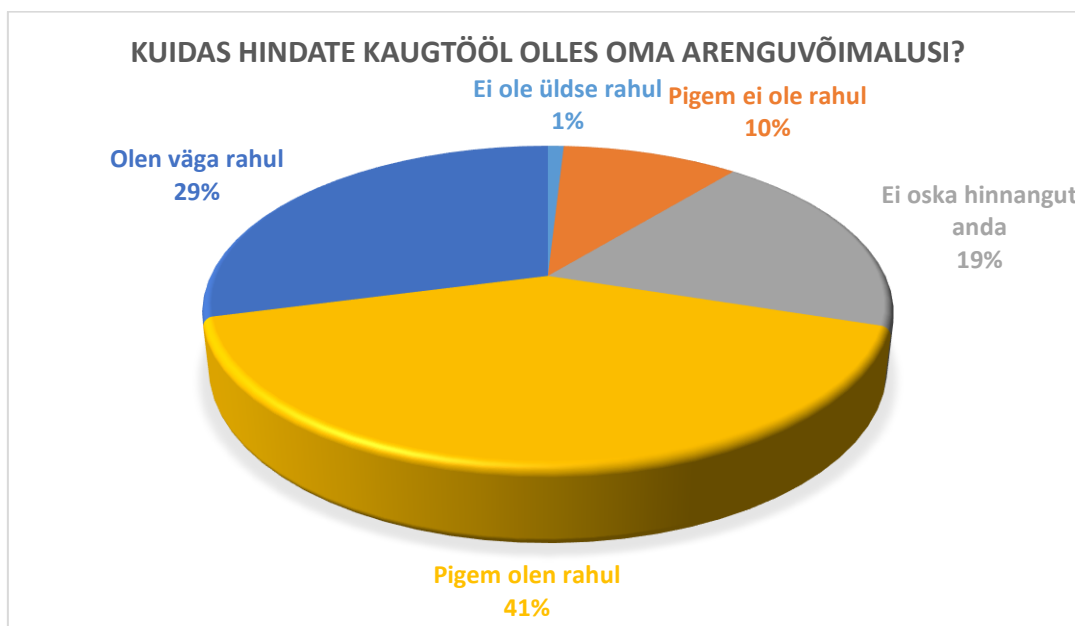
Joonise 13 andmete kohaselt üsna palju töötajaid ehk 10% vastajatest ei saanud oma hinnangut anda. Sama tulemust on võimalik näha ka joonisel 12. Autor eeldab, et sellel juhul ka mängis rolli see fakt, et inimesed ei ole veel harjunud kaugtöö spetsiifikaga, mille raames näost näkku kohtumised täiesti puuduvad. See on meie uus reaalsus, millega paljud inimesed ei ole veel harjunud.

Joonisel 14 on toodud andmed selle kohta, kuidas telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad kaugtööl olles oma arengu võimalusi. Saadud tulemuste kohaselt 29% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest on väga rahul kaugtööl olles oma arengu võimalustega ning 41% pigem on rahul sellega. 10% töötajatest kaugtööl olles pigem ei ole rahul oma arengu võimalustega ning 1% vastajatest ei ole üldse rahul sellega. 19% töötajatest vastas, et ei oska hinnangut anda.

Nagu joonisel 14 on näha, peamiselt telekommunikatsiooniettevõtte töötajad on rahul kaugtööl olles oma arengu võimalustega. Samal ajal joonise andmete lähtudes on võimalik konstateerida, et üsna palju telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid kaugtööl olles ei ole rahul oma arengu võimalustega. Üldisest kogusest on selliseid töötajaid 11%.

Joonise kohaselt 19% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ei saanud sellele küsimusele vastates oma hinnangut anda ning see on üsna suur arv. Autor arvab, et see fakt on seotud sellega, et kaugtöö tõttu on vähenenud koolituste arv, kuna telekommunikatsiooniettevõtte ei kiirusta koolitada oma töötajaid virtuaalselt. See toimub sellepärast, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajate ja juhtkonna seas on olemas arvamus, et COVID-19 pandeemia on ajutine ja varsti taastub kõik vanamoodi.

Samuti autori arvates, telekommunikatsiooniettevõttes pandeemia ajal väga palju tähelepanu oli pühendunud tööprotsesside muutustele ja sellele, et töötajad hakkavad kodus oma tööd tegema ning selle tõttu koolitused olid unarusse jäänud.



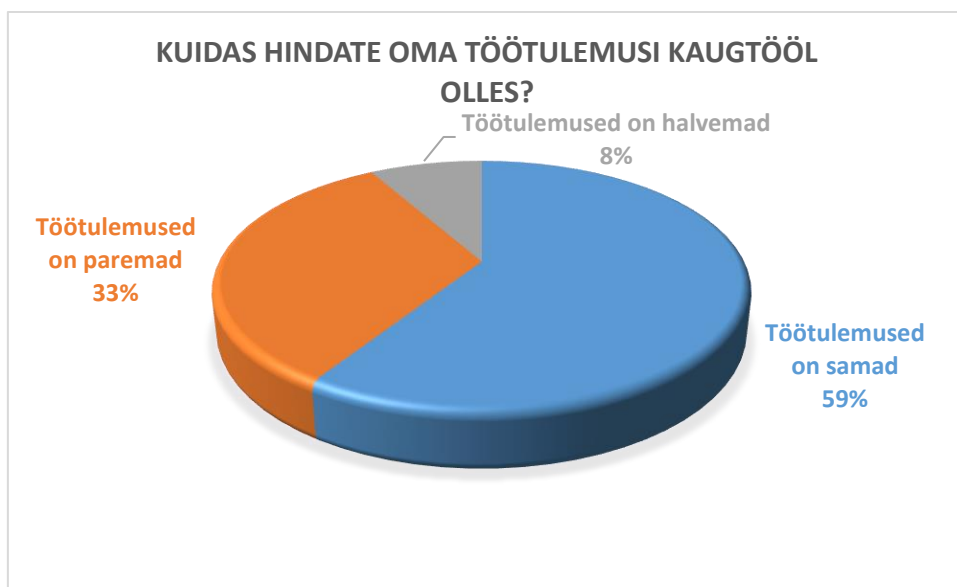
Joonis 14. Kaugtööl olles arengu võimaluste hindamine

Allikas: autori koostatud

Autor arvab, et telekommunikatsiooniettevõtte juhtkond ja töötajad peavad leppima selle mõttega kokku, et olukord võib olla taastub, aga peale pandeemiat elu vanamoodi enam ei lähe. Tulevikus telekommunikatsiooniettevõttes kõik koolitused peavad virtuaalsed olema.

Läbiviidud uuring näitas, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad oma töötulemusi kaugtööl olles üsna positiivselt (joonis 15). Nagu joonisel on võimalik näha, 59% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et kaugtööl olles nende töötulemused on samad, mis olid kontoris. Seejuures 33% töötajatest vastas, et nende töötulemused on isegi muutunud paremaks kui enne olid kontoris. Ning ainult 8% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest vastas, et nende töötulemused kaugtööl olles, läksid halvemaks.

Joonise 15 kohaselt enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid kinnitasid, et kaugtööl olles nende töötulemused kas jäävad samaks või lähevad isegi paremaks kui enne olid kontoris. Nagu on võimalik joonisel 15 näha, kokku 92% telekommunikatsiooniettevõtete töötajatest kinnitasid, et kaugtööl olles nende töötulemused kas jäävad samaks või lähevad isegi paremaks kui enne olid kontoris.



Joonis 15. Kuidas töötajad hindavad oma töötulemusi kaugtööl olles

Allikas: autori koostatud

Saadud tulemused tõestavad, et töötulemuste suhtes kaugtöö on sobilik tööviis, mida on võimalik aktiivselt rakendada kõikides Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes ning pole mingit põhjust karta, et kaugtöö rakendamise tõttu töötajate töötulemused kuidagi vähenevad. Autor arvab, et see fakt, et 33% töötajatest vastas, et kaugtööl olles nende töötulemused on isegi paremad kui enne olid kontoris, näitab nii kaugtöö positiivset trendi kui ka Eesti telekommunikatsiooniettevõtete tuleviku suunda.

Tabelis 2 on toodud andmed selle kohta, kuidas mõjutab eelnev kokkupuude kaugtööga telekommunikatsiooniettevõtte töötajate soovi kaugtööga jätkata peale pandeemiat. Tabelist on võimaik näha, et edaspidi kontoris töötada soovijate hulgas on mõnevõrra rohkem (19%) neid, kes varem kaugtööd ei teinud võrreldes nendega, kes varem kaugtööd tegid väheses mahus või tihti ning soovivad edaspidi kontoris töötada.

Seega võib kindlalt järeldada, et seos varasema kaugtöökogemuse ja kaugtöö jätkamise soovi vahel puudub: varasem kaugtöökogemus ei mõjuta telekommunikatsiooniettevõtte töötajate soovi kaugtööga jätkata.

Tabel 2. Soov kaugtööga jätkata pandeemiajärgselt sõltuvalt varasemast kaugtöökogemusest

Kaugtööga kokkupuude enne pandeemiat	Kas soovite jätkata kaugtööga peale pandeemiat?			Kokku
	ei soovi jätkata kaugtööga, eelistan tööandja asukohas töötada	soovin jätkata kaugtööga vastavalt vajadusele	võimalusel sooviksin täiskohaga kaugtööd teha	
Ei teinud kaugtööd	19%	40%	42%	100%
Tegin kaugtööd väga harva või mõnikord	7%	42%	51%	100%
Tegin kaugtööd tihti või väga tihti	5%	47%	47%	100%
Kokku	12%	42%	46%	100%

Allikas: autori arvutused

Tabelis 3 on esitatud vastuste jagunemine kaugtööga jätkamise soovi osas sõltuvalt sellest, kas telekommunikatsiooniettevõtte töötaja hinnagul kaugtöö mõjutab tema isiklikku elu või mitte. Tabelist 3 on võimalik näha, et enam-vähem võrdselt on neid, kelle eraelu kaugtöö mõjutab ja neid, kelle eraelu kaugtöö ei mõjuta ning kes soovivad jätkata kontoris töötamist (12% ja 13%). Pooled, kelle jaoks kaugtöö eraelu ei mõjuta, soovivad võimalusel jätkata täisajaga kaugtöö ning pea 40% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest soovivad kaugtöö võimalust vastavalt vajadusele.

Tabel 3. Kaugtööga jätkamise soovi seos kaugtöö mõjuga töötaja isiklikule elule

Kuidas mõjutab kaugtöö teie isiklikku elu?	Kas soovite jätkata kaugtööga peale pandeemiat?			Kokku
	ei soovi jätkata kaugtööga, eelistan tööandja asukohas töötada	soovin jätkata kaugtööga vastavalt vajadusele	võimalusel sooviksin täiskohaga kaugtööd teha	
Kaugtöö ei mõjuta üldse või pigem ei mõjuta	12%	38%	50%	100%
Kaugtöö pigem mõjutab või mõjutab palju	13%	50%	38%	100%
Kokku	12%	42%	46%	100%

Allikas: autori arvutused

Tabelis 4 on toodud andmed selle kohta, kuidas on seotud töötajate hinnang oma töötulemustele ja soov kaugtööga jätkata. Seos on statistiliselt oluline ($\chi = 29,561$, $df = 4$, $p < 0.001$) – see tähendab, et soov kaugtööga jätkata sõltub sellest, kas telekommunikatsiooniettevõtte töötaja tulemused kaugtööl olid kehvemad või paremad võrreldes sellega, millised olid tulemused kontoris töötades.

Tabel 4. Kaugtöö jätkamise soovi sõltuvus töötulemustest

Kuidas hindate oma töötulemusi kaugtööl olles?		Kas soovite jätkata kaugtööga peale pandeemiat?			Kokku
		ei soovi jätkata kaugtööga, eelistan tööandja asukohas töötada	soovin jätkata kaugtööga vastavalt vajadusele	võimalusel sooviksin täiskohaga kaugtööd teha	
Tulemused on kehvemad	rea %	56%	44%	0%	100%
	veeru %	39%	9%	0%	8%
Tulemused on samad	rea %	11%	50%	39%	100%
	veeru %	54%	71%	50%	59%
Tulemused on paremad kui kontoris töötades	rea %	3%	26%	71%	100%
	veeru %	8%	20%	50%	32%
Kokku	rea %	12%	42%	46%	100%
	veeru %	100%	100%	100%	100%

Allikas: autori arvutused

71% telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest, kelle tulemused olid paremad kodus töötades, soovib edaspidi täies mahus kaugtöö vormis töötada samas kui töötajatest, kelle tulemused ei

muutunud, soovib seda 39%. Pooled töötajatest, kelle tulemused jäid samaks, soovivad jätkata kaugtööga vastavalt vajadusele ning 39% soovib täisajaga kaugtöö vormis töötamist jätkata.

Tabelis 5 on toodud andmed, mille abil on võimalik analüüsida kaugtööga kaasnevate probleemide seost kaugtöö jätkamise sooviga. Analüüsid, kuidas on kaugtööga kaasnevad probleemid seotud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate sooviga edaspidi kontorist töötada või kaugtööd teha, võib tabelist näha, et enam-vähem võrdselt on neid, kes soovivad kaugtööga täies mahus jätkata või vajadusel jätkata, kuid näevad kaugtöö kitsaskohana sotsiaalset eraldatust ja kuuluvustunde vähenemist (ca 45%). Samal ajal telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest, kelle jaoks kaugtöö puhul on keerulisem tagasisidet saada ja ideid vahetada, soovib kolmveerand jätkata kaugtööga vastavalt vajadusele.

Tabel 5. Kaugtööga kaasnevate probleemide seos kaugtöö jätkamise sooviga

Millised on kaugtööga kaasnevad probleemid teie kui kaugtöötaja jaoks?	Kas soovite jätkata kaugtööga peale pandeemiat?			Kokku
	ei soovi jätkata kaugtööga, eelistan tööandja asukohas töötada	soovin jätkata kaugtööga vastavalt vajadusele	võimalusel sooviksin täiskohaga kaugtööd teha	
Kodus töötingimused (ruum, sisustus) ei vasta vajadusele	22%	30%	48%	100%
Sotsiaalne eraldatus ja kuuluvustunde vähenemine	9%	45%	47%	100%
Keerulisem tagasisidet saada ja ideid vahetada	6%	75%	19%	100%
Ületundide tegemine	0%	25%	75%	100%
Keeruline ligipääs tööressurssidele	100%	0%	0%	100%

Allikas: autori arvutused

Ka nendest telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest, kelle jaoks kaugtööga kaasneb ületundide tegemine, soovib enamus (75%) jätkata kaugtööga 100% tööajast. Seos kaugtööga kaasnevate probleemide ja soovi vahel kaugtööga jätkata või tööandja ruumides edaspidi töötada, on ka statistiliselt oluline ($\chi = 31,666$, $df = 8$, $p < 0.001$).

2.4. Järeldused ja arutelu

Uuring näitas, et enne COVID-19 pandeemiat ei olnud kaugtöö telekommunikatsiooniettevõttes eriti levinud ning pika aja jooksul rakendasid kaugtööd ainult mõned töötajate grupid, kusjuures tegid nad seda väga harva, sellele vaatamata, et kõik eeldused kaugtöö aktiivseks rakendamiseks eksisteerisid juba ammu. Ainult COVID-19 pandeemia ajal hakati telekommunikatsiooniettevõttes aktiivselt ja laialt rakendama kaugtööd kõikide töötajate seas ning tänapäeval suurem osa telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest teeb oma tööd kodus.

Uuringu tulemuste järgi võib väita, et enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid soovib jätkata kaugtööga ka peale pandeemiat. Ainult väike osa telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest ei soovi kaugtööga jätkata ning eelistab töötada tööandja asukohas. Uuringu käigus selgus, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel kaugtöö kogemuse olemasolu absoluutselt ei mõjuta seda, kuidas ja millises mahus nad soovivad edaspidi kaugtööd teha. See, kas töötajad soovivad jätkata täies mahus kaugtöö vormis töötamisega või teha seda vastavalt vajadusele, on pigem seotud kaugtöö tegemise põhjusega.

Autor arvab, et magistritöö eesmärk on realiseeritud ning uuringust saadud tulemused täielikult vastavad eelnevalt püstitatud uurimusküsimustele. Uuringus saadud tulemuste lähtudes võib väita, et kaugtöö on eelistatud töötamise viis paljude telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks, kuna võimaldab luua tasakaalu töö- ja pereelu vahel ning annab töötajatele ka muid eeliseid.

Peale töö- ja pereelu tasakaalu teised peamised põhjused, miks telekommunikatsiooniettevõtte töötajad eelistavad kaugtööd, on aja- ja kulude kokkuhoid transpordilt ning mugav ja stressivaba kodu keskkond, mis võimaldab töötajatel paremini keskenduda oma tööle ning tänu millele on võimalik teha rohkem tööd, kusjuures tehtud töö on kvaliteetsem.

Uuringu andmete kohaselt võib kinnitada, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajate soov edaspidi kaugtööd teha või tööandja ruumides töötada sõltub sellest, kuidas töötajad hindavad oma töötulemusi. Kui töötajad kaugtööl hindavad oma töötulemusi positiivselt, siis nad soovivad jätkata kaugtööd ka edaspidi. Enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid uuringu käigus vastas, et nende töötulemused kaugtööl jäid samaks või isegi läksid paremaks. Ning vastavalt sellele enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid soovib jätkata kaugtööd ka tulevikus.

Läbiviidud uuring näitas, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajate soov kaugtööd jätkata või töötada tööandja asukohas ei ole seotud kaugtöö mõjuga töötajate isiklikule elule. Samas telekommunikatsiooniettevõtte töötajate soov kaugtööga jätkata või mitte sõltub sellest, milliseid probleeme kaugtöö töötajatele kaasa toob.

Peamine probleem, mis on seotud kaugtööga, on sotsiaalne eraldatus ja kuuluvustunde vähenemine. Kui tavaliselt rakendades kaugtööd, teevad inimesed tööd oma kodus, siis sellest tulevad ka teised probleemid: kodused töötingimused (sisustus, ruum ja muud) ei vasta vajadustele või töötajatel kodus on keeruline ligipääs tööressurssidele, sellistele nagu juhendid, dokumendid, andmebaasid ja muud seesugust.

Teine suur probleem on ületundide tegemine, kuna telekommunikatsiooniettevõtte töötajad teevad tööd kodus ning neil on raske järgida töögraafikut. Samal ajal telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel on probleem tagasiside saamise ja ideede vahetamisega, kuna puuduvad isiklikud kontaktid töötajate vahel.

Uuring näitas, et kaugtöö tunnustamisega on enamik telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid rahul ning kaugtöö vastutuse aspekti on ka kõrgelt hinnatud nende poolt. See tähendab, et kaugtöö ja tavaline tööviis kontorisis on töötajate jaoks oma võimaluste- ja õigustega samasugused. Kaugtöö rakendamisel muutub ainult töökorraldus, aga töö sisu ja peamised tööprotsessid jäävad samaks.

Uuringu tulemuste kohaselt hindavad kaugtööl olles oma suhteid otsese juhiga telekommunikatsiooniettevõtte töötajad üsna kõrgelt. Samuti üsna kõrgelt olid hinnatud kaugtööl olles telekommunikatsiooniettevõtte töötajate arengu võimalusi. Tulemus on positiivne vaatamata sellele, et telekommunikatsiooniettevõttes töötajate arenguga tekkisid probleemid, kuna kõik koolitused ei ole veel virtuaalsed. Autor arvab, et neid probleeme on võimalik lahendada lähiajal ning selleks on piisav lihtsalt muuta telekommunikatsiooniettevõtte töötajate õppimisharjumusi. Autor on kindel, et tulevikus kõik telekommunikatsiooniettevõtte koolitused võivad olla virtuaalsed.

Kaugtööl oma tööalast kindlustunnet telekommunikatsiooniettevõtte töötajad hindavad üsna kõrgelt. Kui peaasi on see, et töö oleks tehtud, siis pole vahet kus tööd tehakse, kas kodus või kontorisis. Sellel juhul suurt rolli mängivad töötajate töötulemused. Kaugtööl olles oma suhteid kolleegidega telekommunikatsiooniettevõtte töötajad ka hindavad kõrgelt ning on sellega rahul.

Samuti kõrgelt hindavad telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kaugtööl olles kontrolli ja juhendamist ning tunnustamist. Sellele vaatamata, et oli üsna palju töötajaid, kes tunnustamise kohta küsimusele vastates, ei saanud hinnangut anda, suurem osa telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest hindavad seda positiivselt, mis omakorda ka räägib kaugtöö kasuks.

Kaugtöö üldist korraldamist hindavad telekommunikatsiooniettevõtte töötajad väga kõrgelt ning kaugtöö seotud töötingimustega on ka peamiselt rahul. Nende tulemuste põhjal võib järeldada, et telekommunikatsiooniettevõtte jaoks kaugtöö on sobilik töötamise viis, mida tuleb aktiivselt rakendada ka peale pandeemiat.

Uuring näitas, et kaugtööl olles telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemused on jäänud samal tasemel, mis olid enne kontoris või isegi läksid paremaks. Seega kasutades kaugtööd pandeemia ajal, telekommunikatsiooniettevõtte pakub oma töötajatele häid töötingimusi ja turvalist töökeskkonda ilma riskita nakatuda ning samas võib suurendada oma produktiivsust vähendades seejuures kulusid kontori kasutamise arvelt.

COVID-19 pandeemia on ajutine nähtus ning see kunagi lõpeb. Kaugtöö omakorda on väga perspektiivne töötamise viis, millel on suur potentsiaal. Lähtudes sellest, autor eeldab, et peale pandeemiat kõik Eesti telekommunikatsiooniettevõtted jätkavad kaugtööd aktiivselt kasutamist. Läbiviidud uuring ühes Eesti telekommunikatsiooniettevõttes näitas, et kaugtöö rakendamisel on rohkem plusse kui miinuseid ning kaugtöö kasutamisest saavad kasu nii töötajad kui ka ettevõtte.

Autor arvab, et antud magistritöö on usaldusväärne, kuna läbiviidud uuringus osalesid ainult need telekommunikatsiooniettevõtte töötajad, kelle peamine töö tegemise koht on kodu/kaugtöö. Kõik need töötajad saavad nii jälgida oma töötulemusi kui ka võrrelda neid erinevate perioodide eest. Samuti kõik uuringus osalejad olid teavitatud sellest, et küsitlus on täiesti anonüümne ning selle tulemused kasutatakse ainult uuringu jaoks.

Magistritöö võimalikud puudused on seotud sellega, et üsna palju telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid, kes praegu teevad kaugtööd, ei osalenud uuringus. Selle tõttu ei olnud võimalik antud magistritöös kõiki arvamusi arvestada. Uuringust saadud tulemused kajastavad ainult nende töötajate arvamusi, kes on uuringus osalenud.

KOKKUVÕTE

Kui kaua veel COVID-19 pandeemia kestab, ei ole teada ning samuti ei ole mingit garantiid, et peale seda pandeemiat maailmasse ei ilmu uus viirus. Tänapäeval meie maailm on avatud ja globaalne ning sellepärast on kergesti haavatav ja kaitsetu igasuguste epideemiate ees. Võib kergesti juhtuda nii, et lähiajal mingi teine uus viirus, mis on tekkinud kuskil Hiinas üsna kiiresti levib nii Euroopas kui kogu maailmas ning COVID-19 pandeemia asemel tuleb uus pandeemia.

Antud magistritöö eesmärk oli selgitada välja: kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi, kui rahul ollakse kaugtööga ning millised on telekommunikatsiooniettevõtte töötajate ootused kaugtöö vormis töötamise jätkumisele. Magistritöö eesmärgi täitmiseks viis autor läbi kvantitatiivse uuringu, milles osalesid ühe Eesti telekommunikatsiooniettevõtte nii erakliendiüksuse kui ärikliendiüksuse töötajad, kelle peamine töö tegemise koht COVID-19 pandeemia ajal oli kodu/kaugtöö.

Arvestades sellega, et Eestis on kolm suurt telekommunikatsiooniettevõtet, mis pakuvad nii mobiilseid teenuseid kui ka interneti püsiühendust ja TV teenuseid ja mille töömudel, töötingimused ning töökorraldus tiheda turukonkurentsi oludes on omavahel väga sarnased, otsustas autor küsitleda ainult ühe telekommunikatsiooniettevõtte töötajaid. Uuringu eesmärgid ja ülesanded olid järgmised:

- Selgitada välja, millised probleemid on telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel kaugtööga seoses tekkinud;
- Selgitada välja, kuidas on täies mahus kaugtööle üleminek mõjutanud telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi;
- Selgitada välja, kui rahul on telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kaugtöö korralduse ja juhtimisega;
- Selgitada välja, millised on peamised põhjused, miks telekommunikatsiooniettevõtte töötajad eelistavad kaugtööd ja kas soovitakse ka edaspidi kaugtöö vormis töötada.

Uuring näitas, et sotsiaalne eraldatus ja kuuluvustunde vähenemine on peamine probleem, mis telekommunikatsiooniettevõtte töötajatel on kaugtööga tekkinud. Autor arvab, et selle probleemi lahendamiseks võib aktiivselt kasutada erinevaid sotsiaalseid võrgustikke ning telefonikõnesid või isegi videokõnesid telekommunikatsiooniettevõtte töötajate vahel. Kolleegid ei ole sõbrad ega

sugulased, vaid need inimesed, kellega koos töötab töötaja. Suhtlemine kolleegide vahel võib täiesti olla virtuaalne ilma selleta, et keegi seejuures kannataks.

Teised probleemid, mis on kaugtööga tekkinud, uuringu kohaselt ei olnud nii olulised töötajate jaoks või olid ajutised, kuna kaugtöö on uus töö tegemise viis ning paljud töötajad ei ole veel sellega lõplikult harjunud. Näiteks probleemi, mis on seotud ületundide tegemisega, aitab lahendada töötajate enesedistsipliin. Iga inimene saab ise oma töögraafikut ja oma töötegevusi planeerida nii, et ületunnitöö ei tekkiks.

Täies mahus kaugtööle üleminek mõjutas telekommunikatsiooniettevõtte töötajate töötulemusi pigem positiivselt. Nagu läbiviidud uuring näitas, peamiselt töötajate töötulemused kaugtööl on jäänud samal tasemel ning umbes kolmandikul töötajatest on isegi läksid paremaks kui enne olid kontoris. Kahtlemata räägivad need uuringu tulemused kaugtöö kasuks ning näitavad kaugtöö tuleviku suunda, sest iga organisatsiooni jaoks on alati esimesel kohal töötajate töötulemused ning kõik muutused töökorralduses ja tööprotsessides on tavaliselt suunatud sellele, et töötajate töötulemused oleksid veel paremad kui varem.

COVID-19 pandeemia on erakorraline sündmus, millele lõppu lähitulevikus autor ei näe. Läbiviidud uuringu andmete kohaselt, võib kinnitada, et kaugtöö kui uue töötamise viis võimaldas telekommunikatsiooniettevõttel pandeemia ajal oma tegevust produktiivselt jätkata. Samuti uuring kinnitas kaugtöö rakendamise eeliseid telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks.

Sellele vaatamata, et teaduskirjanduses viimase viiekümne aasta jooksul kaugtöö kasumlikkust ettevõtete ja töötajate jaoks oli palju kirjutatud, kaugtöö aktiivsele rakendamisele see ei viinud. Eestis kaugtööd kasutati üsna vähe ja harva isegi telekommunikatsiooniettevõtetes, kus kõik võimalused kaugtöö aktiivseks rakendamiseks olid juba ammu olemas.

Läbiviidud uuring kinnitas seda, et enne COVID-19 pandeemiat telekommunikatsiooniettevõtte töötajad kaugtööd aktiivselt ei kasutanud. Ainult vähesed telekommunikatsiooniettevõtte töötajad mõnikord kasutasid kaugtööd enne pandeemiat. Uuringu andmetest lähtudes, võib kindlalt väita, et ainult tänu COVID-19 pandeemiale kaugtöö kui töö tegemise vorm oli kättesaadav kõigi telekommunikatsiooniettevõtte töötajate jaoks.

Uuringu kohaselt suurem osa telekommunikatsiooniettevõtte töötajatest soovib jätkata kaugtööd ka peale pandeemiat ning sellele on olemas mitu põhjust. Esimene ja kõige tähtsam põhjus on aja- ja kulude kokkuhoid transpordilt. Tõepoolest kaugtöö võimaldab töötajatel käia tööl kodust lahkumata. Tänu sellele laienevad karjääri võimalused nende töötajate jaoks, kes elavad erinevates Eesti väikelinnades. Kui varem karjääri tegemisel kindlasti oli vaja kolida pealinna, siis nüüd inimese töökoht ja kodu võivad olla absoluutselt erinevates linnades.

Samuti tänu kaugtööle laienevad töövõimalused nende inimeste jaoks, kellel on raske käia tööandja asukohas, tervise probleemi tõttu. Need inimesed kasutades kõiki kaugtöö võimalusi saavad olla konkurentsivõimelised Eesti tööturul. Seega inimeste füüsilised puudujäägid enam ei sega karjääri tegemisel.

Teised põhjused, miks telekommunikatsiooniettevõtte töötajad eelistavad kaugtööd olid seotud sellega, et kodu keskkond on mugavam ja stressivaba ning kodus töötades jõuavad töötajad rohkem tööd teha kui kontoris. Samuti oli mainitud töö ja pereelu tasakaal, mis tekitab tänu kaugtöö kasutamisele. Kõik need põhjused olid juba ammu teatud ja kirjeldatud teaduskirjanduses ning läbiviidud uuring järjekordselt kinnitas seda.

Inimeste tervis on kõige väärtuslikum asi maailmas, mida tuleb hoida ja säilitada. COVID-19 pandeemia algus ja selle kiire areng tekitas suurt huvi nii maailmas kui Eestis kaugtöö vastu, sest inimesi oli vaja isoleerida viiruse leviku kontrollimiseks. Kaugtöö tõesti võib olla see vahend, mis võimaldab kaitsta töötajaid ja luua nende jaoks turvalist keskkonda, kus nad saavad rahulikult jätkata oma tööd, tagades sealjuures organisatsioonile jätkusuutlikkuse.

Sellele vaatamata, et kaugtöö sai moodsaks 1970. aastates, selle areng oli väga aeglane. Esialgu takistused olid seotud tehnoloogia puudusega, mis võimaldaks töötajatel töötada kodus sama produktiivselt kui kontoris. Viimasel kümnel aastal takistused olid peamiselt seotud inimfaktoriga, sest ei organisatsioonid ega töötajad ei olnud valmis kaugtööd aktiivselt rakendama. Psühholoogilised barjäärid olid need peamised takistused, mis ei võimaldanud organisatsioonidel kasutada kaugtööd soovitud määral. See toimus sellepärast, et peamiselt inimeste käitumine ja ümbritseva maailma tajumine on konservatiivsed.

COVID-19 pandeemia on pretsedenditu, mis oma mõjuga võib ainult Teise maailmasõjaga võrrelda. Nagu on teada peale Teist maailmasõda oli maailm kardinaalselt muutunud ning samad

globaalsed muutused ootavad meid ka peale COVID-19 pandeemiat. Üks nendest muutustest on kindlasti kaugtöö. Just COVID-19 pandeemia tõttu olid kõik takistused kaugtöö kasutamiseks eemaldatud ning kaugtööd hakati aktiivselt rakendama erinevates ettevõtetes, sealhulgas Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes.

Läbiviidud uuring näitas, et kaugtöö kui töötamise viis on väga perspektiivne ja kasulik ning võimaldab telekommunikatsiooniettevõtetel isegi COVID-19 pandeemia ajal oma tegevust produktiivselt jätkata. Samuti uuring näitas, et telekommunikatsiooniettevõtte töötajad on peamiselt uue töötamise viisiga rahul, sest nad saavad sellest üsna palju eeliseid.

Pole mingit kahtlust, et töökorraldus peale pandeemiat Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes kunagi ei saa olla nii nagu see oli varem ning kaugtöö hakatakse aktiivselt rakendama ka edaspidi. Läbiviidud uuring kinnitas, et Eesti telekommunikatsiooniettevõtete jaoks COVID-19 pandeemia oli nagu katalüsaator kaugtöö aktiivseks rakendamiseks.

Huvi kaugtöö vastu on suurel määral seotud sellega, et teaduskirjanduses on olemas palju teateid sellest, et tänu kaugtöö rakendamisele läinud paremaks nii töötajate töötulemused kui ka töötajate elu kvaliteet. Magistritöö raames läbiviidud uuring kinnitas, et kaugtöö kui töö tegemine vorm on paljude sotsiaalsete ja organisatsioonide probleemide lahendus ning selle aktiivne kasutamine Eesti telekommunikatsiooniettevõtetes on lähitulevikus vältimatu.

SUMMARY

IMPLEMENTATION OF TELEWORK IN TELECOMMUNICATIONS COMPANY DUE TO THE COVID-19 PANDEMIC

Artur Ahadov

The master's thesis aim is to study the impact of a pandemic on the work organization of an Estonian telecommunications company and the implementation of telework. The author examines whether the changes that took place in the telecommunications company were positive or negative for the employees and whether the work results of employees have decreased or remained at the same level when implementing telework. Within the framework of the master's thesis, a quantitative study was conducted, in the framework of which the employees of one Estonian telecommunications company were interviewed.

The master's thesis seeks answers to the following research questions:

- What problems connected with telework have telecommunication company employees encountered?
- How has the transition to full-time telework affected the performance of telecommunications company employees?
- How satisfied are the employees of the telecommunications company with the organization and management of telework?
- What are the main reasons why employees of the telecommunications company prefer telework and do they want to continue working remotely?

In this master's thesis, the author uses the term 'telework', which in English is 'telework', 'remote work', 'virtual work', 'flexwork', 'e-work' and 'telecommuting'. Telework can be done in different places and different technological tools can be used to work. Thus, telework does not mean that employees work from home. The advantage of working remotely is that employees can work

where it is more convenient for them - at home, in the library, in a café or by the sea. The main point is that the work is done and the results of the work are good.

The COVID-19 pandemic has a significant impact on all aspects of life, including work organization. Telework, which in the recent past was not equally accessible to all groups of workers, is now an integral part of many companies' work organization. To protect their employees during the COVID-19 pandemic while maintaining sustainability, every organization must make greater use of teleworking opportunities. The field of information and communication is the locomotive of the Estonian economy, reacting to all changes first.

According to the author, the pandemic gave impetus to the acceleration of many processes, which might otherwise have taken place with a long delay. The trend of teleworking has existed for a long time and much has been said and written about it. Various scientists have predicted that opportunities of teleworking will expand greatly in the future, but until several years ago, no one knew that due to a pandemic this future would become our present so rapidly. Hence, it turns out that the global pandemic was not the cause of telework but rather the catalyst. The pandemic is changing previous processes and accelerating the implementation of new digital services. General digitalization is changing employee behavior and organizations' work culture.

Telework became popular in the 1970s when the oil crisis created problems with petrol consumption for commuting. Initially, research on telework was focused on transportation problems: long and tiring commutes to work, traffic jams, and emotional stress that arises while driving. Studies showed that reducing commuting is not the main motivator for working remotely. In recent years, the spread of high-speed internet and the development of telecommunications tools have increased the number of people working from home. In the United States, 50 percent of the workforce can do their work from home at least in part, and the number of workers who regularly work from home increased more than twice in the period 2005-2015.

The onset of the COVID-19 pandemic and its rapid development aroused great interest in telework both in the world and in Estonia, as people needed to be isolated to control the spread of the virus. Telework can indeed be a tool to protect workers and create a safe environment for them to continue working calmly, ensuring the sustainability of organizations.

Using telework opportunities organizations could reduce their costs associated with office rents and maintenance fees. Workers no longer have to spend their time and money commuting to work from home. The implementation of telework creates a balance between work and family life. At the same time, the implementation of working remotely can cause problems such as overwork, social isolation, insufficient communication, etc.

The research carried out in the framework of the master's thesis consists of two parts, the first of which focuses on the description of the concept of telework and the advantages of its implementation. In the second part, the author summarizes a study conducted in an Estonian telecommunications company and describes their conclusions and discussion based on the results of the study.

The author used Google Forms to conduct their survey. The author asked the employees of one business unit and a private unit of an Estonian telecommunications company to answer the survey, which was sent by e-mail. Study participants were informed that respondents would remain anonymous. The author collected, processed and analyzed the data obtained during the study themselves.

The study showed that telework was not very common in the telecommunications company before the COVID-19 pandemic. For a long time, only a few groups of employees implemented teleworking in a telecommunications company, and they did so very rarely, even though all the prerequisites for the active use of telework existed long ago. It was only thanks to the COVID-19 pandemic in the telecommunications company telework began to be actively and widely used by all employees, and today most of the employees of the telecommunications company work from home.

According to the results of the survey, it can be stated that most employees of the telecommunications company want to continue teleworking also after the pandemic. Only a small part of the telecommunications company's employees do not want to continue working remotely and prefer to work at the employer's location. The study revealed that whether the telecommunications company's employees have experience in teleworking or not, does not influence how and to what extent they want to work remotely in the future. Rather, whether employees want to continue to work full-time in teleworking or to do so as needed is more related to the reason for working remotely.

The study showed that the desire of the telecommunications company's employees to continue teleworking or work at the employer's premises is not related to the impact of teleworking on the employees' personal life. At the same time, the wish of employees of a telecommunications company to continue working remotely or does not depends on the problems that telework causes to employees.

The main issue associated with telework is social exclusion and loss of sense of belonging. While people usually work remotely from home, other problems appear: home working conditions (furnishing, space, etc.) do not meet needs, or workers at home have difficulty accessing work resources such as manuals, documents, databases and the like.

Telework is a very perspective way of working that has great potential and based on this, the author assumes that after the pandemic, all Estonian telecommunications companies will continue to actively use telework. The interest in telework is to a great extent connected with the fact that there are many reports in the scientific literature that the implementation of telework has improved both the employees' work results and the quality of their life. A study conducted within the framework of the master's thesis confirmed that telework as a form of work is a solution to many social and organizational problems and its use is inevitable in the near future.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

1. Abilash, K.M, Siju, N.M. (2021). Telecommuting: An Empirical Study on Job Performance, Job Satisfaction and Employees Commitment during Pandemic Circumstances. *International Journal of Management*. Kättesaadav: <https://doi.org/10.34293/management.v8i3.3547>, 13. märts 2021.
2. Andargie, M.S., Touchie, M., O'Brien, W. (2021). Case study: A survey of perceived noise in Canadian multi-unit residential buildings to study long-term implications for widespread teleworking. *Building Acoustics*, 1-18. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1177/1351010X21993742>, 20. veebruar 2021.
3. Anderson, A.J., Kaplan, S., Vega, R. P. (2014). The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6):1-16. Kättesaadav: <http://doi.org/10.1080/1359432X.2014.966086>, 6. jaanuar 2021.
4. Antonissen, D. (2021). EAP and COVID-19: COVID-19 Changes Needn't be Negative. *Journal of Employee Assistance, 1st Quarter*, 14-15. Kättesaadav: <http://hdl.handle.net/10713/14330>, 6. veebruar 2021.
5. Bailey D., Kurland, N. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav.* 23, 383–400. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1002/job.144>, 12. jaanuar 2021.
6. Barnes, M, Sax, P. (2020). Challenges of “Return to Work” in an Ongoing Pandemic. *The NEW ENGLAND JOURNAL of MEDICINE*, 383:779-786. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1056/NEJMSr2019953>, 11. jaanuar 2021.
7. Bartik, A.W., Cullen, Z.B., Glaeser, E.L., Luca, M., Stanton, C., T. (2020). What Jobs are Being Done at Home During the Covid-19 Crisis? Evidence from Firm-Level Surveys. *Working Paper 27422*. Kättesaadav: <https://www.nber.org/papers/w27422>, 22. Jaanuar 2021.
8. Bartsch, S., Weber, E., Büttgen, M., Huber, A. (2020). Leadership matters in crisis-induced digital transformation: how to lead service employees effectively during the COVID-19 pandemic. *Journal of Service Management* 32, 71-85. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2020-0160>, 22. jaanuar 2021.
9. Belzunegui-Eraso, A., Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability* 2020, 12(9), 3662. Kättesaadav: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662>, 14. jaanuar 2021.
10. Bernardino, A. F., Roglio, K. D. D., Corso, J. M. D. (2012). Telecommuting and HRM: a case study of an information technology service provider. *Journal of Information Systems and Technology Management* 9(2), 285-306. Kättesaadav: <https://doi.org/10.4301/S1807-17752012000200005>, 28. jaanuar 2021.

11. Bojovic, D., Benavides, J., Soret, A. (2020). What we can learn from birdsong: Mainstreaming teleworking in a post-pandemic world. *Earth System Governance* 5. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1016/j.esg.2020.100074>, 21. veebruar 2021.
12. Bosua, R., Gloet, M., Kurnia, S., Mendoza, A. (2013). Telework, productivity and wellbeing: an Australian perspective. *Telecommunications Journal of Australia* 63(1). Kättesaadav: <http://doi.org/10.7790/tja.v63i1.390>, 31. jaanuar 2021.
13. Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., De Sio, S. (2021). Health and Telework: New Challenges after COVID-19 Pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2). Kättesaadav: <https://doi.org/10.21601/ejeph/9705>, 19. märts 2021.
14. Calvo, A. J. (2013). Where's the remote? Face time, remote work, and implications for performance management. *Cornell HR Review*, 2013, 1-6. Kättesaadav: <https://hdl.handle.net/1813/73032>, 6. jaanuar 2021.
15. Chang, Y., Chien, C., Shen, L-F. (2020). Telecommuting during the coronavirus pandemic: Future time orientation as a mediator between proactive coping and perceived work productivity in two cultural samples. *Personality and Individual Differences* 171. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110508>, 23. veebruar 2021.
16. Coelho, F.A., Faiad, C., Rego, M.C.B., Ramos, W.M. (2020). What Brazilian workers think about flexible work and telework? *International Journal of Business Excellence*, 20, Nr 01. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2020.104842>, 9. veebruar, 2021.
17. COVID-19 kriisi veebileht - Kriis.ee (2020). Kättesaadav: <https://www.kriis.ee>, 9. jaanuar 2021.
18. Donthu, N., Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research* 117, 284-289. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>, 22. jaanuar 2021.
19. Dulebohn, J.H., Hoch, J.E. (2017). Virtual teams in organizations. *Human Resource Management Review*. Kättesaadav: <http://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.12.004>, 31. jaanuar 2021.
20. Fana, M., Milasi, S., Napierała, J., Fernandez-Macías, E., Vázquez, I.G. (2020). Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis: a qualitative study. *JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology* 2020/11. Kättesaadav: <https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc122591.pdf>, 7. veebruar 2021.
21. Gajendran, R., Harrison, D. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: MetaAnalysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology* 92, 1524-1541. Kättesaadav: <http://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>, 4. jaanuar 2021.
22. Green, N., Tappin, D., Bentley, T. (2021). Working from home before, during and after the Covid-19 pandemic: implications for workers and organisations. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 45(2), 5-16. Kättesaadav: <https://doi.org/10.24135/nzjer.v45i2.19>, 6. veebruar 2021.

23. Hite, L.M., McDonald, K.S. (2020). Careers after COVID-19: challenges and changes. *Human Resource Development International* 23:4, 427-437. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1779576>, 22. jaanuar 2021.
24. Hoeven, C. L., Zoonen, W. (2015). Flexible work designs and employee wellbeing: Examining the effects of resources and demands. *New Technology, Work and Employment*, 30(3), 237–255. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1111/ntwe.12052>, 28. jaanuar 2021.
25. Hoffman, C.L. (2021). The Experience of Teleworking with Dogs and Cats in the United States during COVID-19. *Animals* 2021, 11(2), 268. Kättesaadav: <https://doi.org/10.3390/ani11020268>, 21. veebruar 2021.
26. Itam, U., Ghosh, N. (2020). Employee Experience Management: A New Paradigm Shift in HR Thinking. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals* 11(2). Kättesaadav: <http://doi.org/10.4018/IJHCITP.2020040103>, 4. jaanuar 2021.
27. Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy* 44. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>, 9. veebruar 2021.
28. Kim, T., Mullins, L.B., Yoon, T. (2021). Supervision of Telework: A Key to Organizational Performance. *American Review of Public Administration* 1–15. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1177/0275074021992058>, 20. veebruar 2021.
29. Koonin, L.M. (2020). Novel coronavirus disease (COVID-19) outbreak: Now is the time to refresh pandemic plans. *Journal of business continuity and emergency planning* 1;13(4), 298-312. Kättesaadav: PMID: 32160942, 26. jaanuar 2021.
30. Kunze, F., Hampel, K., Zimmermann, S. (2020). Working from home in the Coronavirus crisis: Towards a transformation of work environments? *Policy Paper Nr 02*. Kättesaadav: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:352-2-1suvvz32l86ms6>, 8. veebruar 2021.
31. Liang, L., Ren, H., Cao, R., Hu, Y., Qin, Z., Li, C., Mei, S., (2020) The Effect of COVID-19 on Youth Mental Health. *Psychiatric Quarterly* volume 91, 841–852. Kättesaadav: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11126-020-09744-3>, 15. jaanuar 2021.
32. Majumdar, P., Biswas, A., Sahu, S. (2020). COVID-19 pandemic and lockdown: cause of sleep disruption, depression, somatic pain, and increased screen exposure of office workers and students of India. *CHRONOBIOLOGY INTERNATIONAL*, 2020. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1080/07420528.2020.1786107>, 1. jaanuar 2021.
33. Mello, J.A. (2007). Managing Telework Programs Effectively. *Employee Responsibilities and Rights Journal* 19, 247–261. Kättesaadav: <http://doi.org/10.1007/s10672-007-9051-1>, 30. jaanuar 2021.
34. Milasi, S., Gonzales-Vazquez, I., Fernandez-Macias, E. (2021). Telework before the COVID-19 pandemic: Trends and drivers of differences across the EU. *OECD Productivity Working Papers*, 2021-21. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1787/24139424>, 5. veebruar 2021.

35. Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A., Vázquez-Aguado, O. (2021). Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(2), 725. Kättesaadav: <https://doi.org/10.3390/ijerph18020725>, 9. veebruar 2021.
36. Nguyen, M.H. (2021). Factors influencing home-based telework in Hanoi (Vietnam) during and after the COVID-19 era. *Transportation* (2021). Kättesaadav: <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10169-5>, 18. märts 2021.
37. Nicholas, A. (2014). Management and Telework. *Encyclopedia of Business Analytics and Optimizations (EBAO)*, 1435-1446. Kättesaadav: <http://doi.org/10.4018/978-1-4666-5202-6>, 29. jaanuar 2021.
38. Peters, P., Wetzels, C., Tijdens, K. (2008). Telework: Timesaving or Time-Consuming? An Investigation onto Actual Working Hours. *Journal of Interdisciplinary Economics*, 19(4), 421–442. Kättesaadav: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1177/02601079X08001900407>, 18. jaanuar 2021.
39. Pousa, C. (2010). Sales Managers' Motivation to Coach Salespeople: an exploration using expectancy theory. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*. Kättesaadav: <http://www.business.brookes.ac.uk/research/areas/coachingandmentoring>, 7. jaanuar 2021.
40. Ramos, J.P., Prasetyo, Y.T. (2020). The Impact of Work-Home Arrangement on the Productivity of Employees during COVID-19 Pandemic in the Philippines: A Structural Equation Modelling Approach. *2020 The 6th International Conference on Industrial and Business Engineerin*. Kättesaadav: <http://doi.org/10.1145/3429551.3429568>, 8. veebruar 2021.
41. Schmidt, G. (2014). Virtual Leadership: An Important Leadership Context. *Industrial and Organizational Psychology* 7(2). Kättesaadav: <http://doi.org/10.1111/iops.12129>, 2. jaanuar 2021.
42. Schur, L.A., Ameri, M., Kruse, D. (2020). Telework After COVID: A “Silver Lining” for Workers with Disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation* 30, 521–536. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09936-5>, 28. veebruar 2021.
43. Song, Y., Gao, J. (2019). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies* 21, 2649–2668 (2020). Kättesaadav: <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>, 20. veebruar 2021.
44. Sõnaveeb – sonaveeb.ee (2021). Kättesaadav: <https://sonaveeb.ee>, 13. jaanuar 2021.
45. Taylor, S., Landry, C., Paluszek, M., Fergus, T., McKay, D., Asmundson, G. (2020). COVID stress syndrome: Concept, structure, and correlates. *Depress Anxiety*, 2020; 37:706–714. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1002/da.23071>, 1. jaanuar 2021.

46. Tremblay, D-G. (2002). Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management* 17, 157-170. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1108/09649420210425309>, 7. jaanuar 2021.
47. Tremblay, D. G., Thomsin, L. (2012). Telework and mobile working: analysis of its benefits and drawbacks. *International Journal of Work Innovation* 1(1), 100-113. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1504/IJWI.2012.047995>, 20. jaanuar 2021.
48. Tööinspektsiooni veebileht – tooelu.ee (2021). Kättesaadav: <https://www.tooelu.ee>, 9. jaanuar 2021.
49. Vargo, D., Zhu, L., Benwell, B., Yan, Z. (2020). Digital technology use during COVID-19 pandemic: A rapidreview. *Human Behavior and Emerging Technologies* (2020). Kättesaadav: <https://doi.org/10.1002/hbe2.242>, 21. veebruar 2021.
50. World Health Organization koduleht (2021). What is COVID-19. Kättesaadav: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>, 1. jaanuar 2021.

LISAD

Lisa 1. Küsitluse ankeet

1. Kas enne pandeemiat kasutasite oma töökorralduses kaugtööd?
 - a) jah, väga tihti (rohkem kui 3 päeva nädalas)
 - b) jah, tihti (1-3 päeva nädalas)
 - c) jah, mõnikord
 - d) jah, aga väga harva (üksikud korrad aastas)
 - e) ei (kunagi ei kasutanud)

2. Kas soovite jätkata kaugtööga peale pandeemiat?
 - a) jah, võimalusel sooviksin täiskohaga kaugtööd teha (ainult üksikud kohtumised kontoris)
 - b) jah, sooviksin jätkata kaugtöö tegemist vastavalt vajadusele
 - c) ei oska vastata
 - d) jah, aga juht ei võimalda
 - e) ei - ei soovi jätkata, eelistan tööandja asukohas töötada

3. Mis on teie peamised põhjused, miks Te kaugtööd eelistate?
 - a) aja ja kulude kokkuhoid transpordilt
 - b) kodus on mugavam keskkond ja vähem stressi, saan paremini tööle keskenduda
 - c) töö- ja pereelu tasakaal
 - d) kodus jõuan teha rohkem ja töö on kvaliteetsem
 - e) ma ei eelista kaugtööd

4. Millised on kaugtööga kaasnevad probleemid teie kui kaugtöötaja jaoks?
 - a) kodus töötingimused (ruum, sisustus jne) ei vasta vajadustele
 - b) sotsiaalne eraldatus ja kuuluvustunde vähenemine
 - c) keerulisem tagasisidet saada ja ideid vahetada
 - d) ületundide tegemine
 - e) keeruline ligipääs tööressurssidele (juhendid, dokumendid, andmebaasid jne)

5. Kuidas hindate kaugtöö üldist korraldamist teie ettevõttes?
 - a) korraldus on väga hea
 - b) korraldus on piisav
 - c) ei oska hinnangut anda
 - d) korraldus on pigem ebapiisav
 - e) korraldus on puudulik

6. Kuidas hindate kaugtööga seonduvat kontrolli ja juhendamist?
- a) ei ole üldse rahul, juhendamine on täiesti ebapiisav ja kontrollitakse liiga palju
 - b) pigem ei ole rahul, juhendamine on ebapiisav ja kontrollitakse palju
 - c) ei oska hinnangut anda
 - d) pigem olen rahul, juhendatakse piisavalt ja kontroll on mõistlik
 - e) olen väga rahul, juhendatakse põhjalikult ja kontroll on minimaalne
7. Kuidas mõjutab kaugtöö teie isiklikku elu (ületunnitöö tegemine, telefonikõned väljaspool tööaega/puhkuse ajal jne)?
- a) mõjutab palju
 - b) pigem mõjutab
 - c) ei oska hinnangut anda
 - d) pigem ei mõjuta
 - e) ei mõjuta üldse
8. Kuidas hindate kaugtöö tunnustamist (ideede aktsepteerimine, arvamustega arvestamine, heade tulemuste eest kiitmine ja premeerimine)?
- a) ei ole üldse rahul
 - b) pigem ei ole rahul
 - c) ei oska hinnangut anda
 - d) pigem olen rahul
 - e) olen väga rahul
9. Kuidas hindate kaugtöö vastutuse aspekti (teie õigus ja vabadus oma töö raames otsuseid langetada jne)?
- a) ei ole üldse rahul
 - b) pigem ei ole rahul
 - c) ei oska hinnangut anda
 - d) pigem olen rahul
 - e) olen väga rahul
10. Kuidas hindate kaugtööl oma tööalast kindlustunnet (töö säilivus)?
- a) ei ole üldse kindlustunnet
 - b) pigem ei ole kindlustunnet
 - c) ei oska hinnangut anda
 - d) pigem on kindlustunne
 - e) täielik kindlustunne

11. Kuidas hindate teie ettevõttes kaugtööga seotud töötingimusi (töövahendid, IT-lahendused, kommunikatsioon jne)?

- a) ei ole üldse rahul
- b) pigem ei ole rahul
- c) ei oska hinnangut anda
- d) pigem olen rahul
- e) olen väga rahul

12. Kuidas hindate kaugtööl olles oma suhteid kolleegidega?

- a) ei ole üldse rahul
- b) pigem ei ole rahul
- c) ei oska hinnangut anda
- d) pigem olen rahul
- e) olen väga rahul

13. Kuidas hindate kaugtööl olles oma suhteid otsese juhiga?

- a) ei ole üldse rahul
- b) pigem ei ole rahul
- c) ei oska hinnangut anda
- d) pigem olen rahul
- e) olen väga rahul

14. Kuidas hindate kaugtööl olles oma arengu võimalusi (koolitused, karjääriedendamise võimalused)?

- a) ei ole üldse rahul
- b) pigem ei ole rahul
- c) ei oska hinnangut anda
- d) pigem olen rahul
- e) olen väga rahul

15. Kuidas hindate oma töötulemusi kaugtööl olles?

- a) minu töötulemused kaugtööl olles on paremad kui kontoris
- b) mul on samad töötulemused nii kaugtööl kui kontoris
- c) minu töötulemused kaugtööl olles on halvemad kui kontoris

Lisa 2. Kaaskiri

Lugupeetud vastajad, pöördun Teie poole suure palvega.

Olen Tallinna Tehnika Ülikooli üliõpilane Artur Ahadov ning kirjutan oma magistritööd teemal „Kaugtöö rakendamine telekommunikatsiooniettevõttes COVID-19 pandeemia tõttu”. Seoses sellega, palun Teid osaleda küsitluses, mille eesmärgiks on uurida COVID-19 pandeemia mõju kaugtöö rakendamisele telekommunikatsiooniettevõttes. Uuringus osalemine on vabatahtlik. Küsitlus on täiesti anonüümne ning selle tulemused kasutatakse ainult uuringu jaoks. Küsimustele vastamine võtab vaid paar minutit Teie aega.

Ette tänades,
Artur Ahadov

Lisa 3. Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina _____ Artur Ahadov _____ (autori nimi)

1. annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on _____,

(juhendaja nimi)

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh TalTechi raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks TalTechi veebikeskkonna kaudu, sealhulgas TalTechi raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

¹Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil.