

Juhtum 6 – kõneteenuseid pakkuv kaugtöökeskus

Allikas: Targa töö WiKi

Organisatsiooni üldiseloostus

Tegemist on äriteenuseid pakkuva ettevõttega. Peamine töö toimub teenindajatel IP-telefonidega. Töötajaid on ettevõttes **üle 100**. Ettevõtte asub Tallinnas, kus kontoripind jaguneb avatud kontoripinnaks administratsioonil ning boksideks jagatud kontoripinnaks teenindajatel.

Enamik töötajatest asuvad Tallinnas. Lisaks on loodud mõned töökohad ühes kontoris Eesti kaugemas regioonis, kus renditud tööpinnal töötab seitse teenindajat. Seal on avatud kontoripind ühine kõikidele töötajatele.

Kõigi töötajate, nii teenindajate kui administratsiooni, põhiliseks töövahendiks on arvuti. Töö iseloom ettevõttes võimaldaks kaugtöö kasutamist kõikidel töötajatel. Praktikas aga töötavad kaugtöö põhimõttel vaid regioonis paiknevad töötajad ning juhuslikult ka administratsioon (nt õhtuti või halva ilma korral). Töö iseloom on sama teenindajatel, kes asuvad peakontorist väljas ja neil, kes on Tallinnas.

Väljapool Tallinnat kontoriruum ei asu maakonnakeskuses, vaid väikeses asulas, mis paikneb umbes 50km kaugusel maakonnakeskusest. Kodus või muudes kohtades töötamiseks ei ole teenindajatel praegu tehnilisi tingimusi.

Kaugtöö kasutamise korraldus

Kaugtöö kasutuselevõtt toimus ettevõttes 2007. a. See langes kokku kiire majanduskasvu ajaga, mil oli suhteliselt suur tööjõupuudus ja seda eriti pealinna piirkonnas. Ettevõttele pakuti võimalust rentida töökohti kaugtöökeskuses ning võtta sinna tööle juba klienditeeninduse baaskoolituse läbinud töötajad. Seega kutsuti kaugtööd kasutama ning tehti see ettevõtte jaoks **lihtsaks ning odavaks**.

Esiialgu mõeldi katsetada kaugtööd pilootprojekti korras, kuid selliselt ei olnud võimalik leida töötajaid.

Alguses võeti kaugtöökontorisse tööle viis inimest. Hiljem on mõned töötajad lahkunud ja mõned tulnud juurde ning uuringu läbiviimise ajal töötas seal seitse töötajat. Seega on kaugtöö kasutamine kasvanud.

Kuna tööjõupuudus pärast kaugtöö kontori loomist veelgi kasvas, siis kaaluti võimalusi ja vajadust kaugtöökontori loomiseks mõnes teises Eesti regioonis. Samas leiti, et lihtsam on laiendada olemasoleva kaugtöökontori tegevust kui luua uus kontor uues kohas.

Töötajate valik

Kaugtöö korraldus selles ettevõttes ei anna töötajatele võimalust valida töökohta ega ka tööandjale võimalust suunata töötajaid kaugtööle. Kaugtöö on otseselt seotud inimeste elukohaga.

Ettevõtte töö hõlmab palju **teenindajate koolitamist**, et pakutav teenus oleks piisava tasemega. Kaugtöökeskusesse suunatakse süstemaatiliselt selliseid tööülesandeid, mis on **suuremahulisemad** ja kus seetõttu ei ole vaja nii tihti teenindajaid koolitada. Selliselt hoitakse kokku koolituskulusid.

Töö tulemuste ja aja mõõtmine

Igapäevaselt eraldi tööülesandeid anda ei ole vaja. Pärast tööde üldisemat jagamist on tööülesanded paigas pikema aja jooksul ning tööde maht sõltub sellest, kui palju on helistajaid.

Kõnede jaotuse, kas kõne suundub kaugtöökeskusesse või peakontorisse, teeb keskjaam vastavalt sellele, kus on parasjagu vaba teenindaja.

Tööaega mõõdetakse väga täpselt on-line süsteemis ja tööaeg on graafikupõhine. Töö tulemust füüsilistes ühikutes ei mõõdata. Samas hinnatakse **töö kvaliteeti** kõnede salvestuse alusel ja sellest sõltub ka töötasu.

Kaugtöökeskuses ja peakontoris töötaja ja tulemuste mõõtmisel ei ole erinevust.

Oluline on tööde jaotamine juba algselt nii, et kaugtöökontoris oleksid tööd, mille tegemisel on vaja vähem jooksvat juhendamist ja koolitamist.

Kommunikatsioon

Kaugtöötajad elavad regioonis, mis asub Tallinnast suhteliselt kaugel ning Tallinnas käivad nad väga harva. Peakontori töötajatega puutuvad nad kokku niipalju, kui nad suhtlevad Interneti/telefoni teel või kui peakontori töötajad lähevad kaugtöökontorisse koolitama. Kuna koolitused kaugemal peavad toimuma väga kontsentreeritult ja lühemat aega, siis on tarvis teha suur osa koolitamisest hiljem kirja teel ning töötajad peavad kaugtööl olles olema **iseseisvamad** ning **õppima ise** rohkem.

Tulenevalt töö iseloomust on töötajatel klientidega suhtlemisel vaja infot väga operatiivselt. Info küsimiseks kasutatakse tavapäraselt MSN-i, kuna eeldatakse, et kui inimene, kellele küsimus esitatakse, on töökohal, siis ta saab MSN-le vastata ja kui ta ei ole töökohal, siis ei saa ta ka telefonile vastata ning MSN tagab võrreldes e-kirjaga operatiivsuse.

Selline suhtlemise korraldus tekitab mitmeid probleeme ja võib pärssida efektiivsust, kuna ei ole teada, kas inimene, kellega MSN-i või e-maili teel suhelda üritatakse, on tegelikult arvuti taga või mitte.

Tehnoloogia ja turvalisus

Kaugtööga seoses ei ole erilisi tehnilisi lahendusi olnud vaja rakendada. Samasugused vahendid, nagu varem olid kasutuses Tallinnas, on kasutuses ka kaugtöökeskuses. Eelkõige hõlmab see lauarvutit, kõrvaklappe, mikrofoni ja IP-telefoni. Skype'i ja MSN-i kaudu kõnesid teha ei saa, kuna töötajate sõnul on konflikt tööks kasutatava tarkvara ja nende lahenduste vahel.

Peamised tehnilised probleemid kaugtöökeskuses on **internetikatkestused**, mis maapiirkonnas juhtuvad sagedamini kui Tallinnas ning internetipakkujaid ei ole väga palju võimalik valida.

Kaugtöökeskuse töötajate poolt on üheks probleemiks veel tehnilised tõrked, mille põhjuseid nad ise ei oska öelda. Kohapeal ei ole tugeva tehnilise taustaga töötajat, kes oskaks hinnata tekkinud IT probleemide sisu ja põhjuseid.

Kulud ja tulud

Kaugtöö on toonud ettevõttele otseseid täiendavaid väljaminekuid. Kulud kaasnevad täiendava kontoripinna rentimise ja selle ülalpidamisega. Vajalik on üleval pidada kontorit kahes kohas.

Kontoriruumid, mida kasutatakse, olid juba eelnevalt remonditud, kommunikatsioonid korraldatud.

Kuna ettevõtte ei pidanud kontorit ise hakkama sisse seadma, siis oli kaugtöö kasutuselevõtt ettevõtte jaoks odavam kui täiesti nullist ise tehes.

Kulude kokkuhoidu kaugtöökontor ja töö väljaspool pealinna ei võimalda. Töötasud ja muud soodustused on kõik samadel alustel, mis Tallinnaski, kuna ettevõtte sees ei ole erinev kohtlemine mõistlik.

Tulude poolt on peamiseks tuluks töö, mis tööjõupuuduse ajal oleks muidu jäänud tegemata ning lojaalsed töötajad.

Töötervishoid

Töötervishoiu osas toimub sarnane töötervishoiu järgimine nii kaugtöökontoris kui peakontoris. Tulenevalt kaugtöökontori ruumidest ja asukohast on olnud seal mõningaid probleeme, mida Tallinna kontoris ei ole. Näiteks tulid sügisel ruumi elama mesilased, kes on seal tööd seganud detsembriski veel. Samuti on kaugtöö kontoris olnud probleeme joogivee kvaliteediga.

Tegemist on probleemidega, mis avaldavad mõju tervisele, kuid probleemide tekkimise allikas on pigem vastutuse jagunemine ning kommunikatsiooni korraldamine töötajate, juhtkonna ja ruumide haldaja vahel.

Töötervishoiu korraldamine kaugtöökeskuses on lihtsam, kui töötaja kodus, kuna on võimalik kontrollida töökohtade sisustamist ja töötajate töökohta kasutamist.

Kaugtöö kasutamise eesmärgid ja positiivsed mõjud

Kaugtöö kasutamise eesmärgiks oli algselt eelkõige tööjõupuuduse leevendamine. Hiljem on välja tulnud mitmeid muid positiivseid tulemusi. Kokkuvõtlikult võib kaugtöö kasutamisega seostada ettevõtte poolt järgmisi positiivseid aspekte:

- Tööjõu värbamine – head ja lojaalsed töötajad, töökoormuse jagamine.
- Töötajaskonna mitmekesisustumine;
- Teadmine, et kaugtööd kasutatakse.

Töötajate poolt on kõige olulisemaks positiivseks aspektiks töökohta olemasolu/tekkimine. Intervjuudes mainiti veel järgmisi positiivseid asjaolusid:

- Töökohta olemasolu (parema, huvitavama töökohta olemasolu);
- Teadmiste kasv (arvuti kasutamine, muu info omandamine, tehnilised oskused);
- Töötajate kollektiiv.

Takistused ja probleemid kaugtöö kasutamisel

Kaugtööga seonduvad probleemid tulenevad eelkõige kommunikatsioonist, aga on ka muid probleeme esinenud, millest mõned on ka juba lahenenud. Üldjoontes toodi välja järgmisi asjaolusid:

- Kommunikatsioon:
 - Info liikumise operatiivsus (küsimuste esitamine, neile vastuste saamine),
 - Info puudulikkus (vahendamata suhtluse puudumine, info mitte jagamine, info liikumine valesid kanaleid pidi);
- Vähenenud koolitus, koolitamise keerukus ja kallidus.
- Ruumide haldamisega seotud probleemid.
- Interneti ja elektrikatkestused, interneti aeglus;
- Muud tehnilised probleemid;
- Töökollektiivi mitte sulandumine, eraldatud olemine;
- Puudulik keeleoskus;
- Klientide suhtumine teenuse pakkumisse regioonides.

Töötajate poolt mainiti veel täiendavalt ühe probleemina transpordi korraldamist kodust töökohta, mis on keeruline, kuna töökoht on kodust kaugel. Päris kodust teenuste pakkumist praegu ettevõtte tehnilised lahendused aga veel ei võimalda, kuigi nende arendamist kaalutakse.

Suuremad probleemid seonduvad kommunikatsiooniga. Kuna kaugtööl olijaid on vähem koolitatud, neil puuduvad kohapeal vastavat kogemust omavad inimesed, siis on vajalik palju suhelda juhtidega peakontoris. Kuna enamik suhtlusest toimub kirjalikult, siis kannatab info liikumise operatiivsus.