



SAVONIA

THESIS - MASTER'S DEGREE PROGRAMME
SOCIAL SCIENCES, BUSINESS AND ADMINISTRATION

TELEWORK IN A CLIENT COMPANY

The cornerstones of successful telework

Author: Janika Rundberg

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Master's Degree Programme in Digital Health			
Author(s) Janika Rundberg			
Title of Thesis Telework in a client company – The cornerstones of successful telework			
Date	11.5.2020	Pages/Appendices	54/41
Supervisor(s) Titta Järvenpää, Pirkko Kouri			
Client Organisation /Partners A client company in finance sector			
<p>The purpose of this thesis is to study how telework functions in a client company. Telework is spreading in the society constantly, and it is important for companies and their competitiveness to offer opportunities to telework for employees in the industries where teleworking is possible. Telework is having an impact in many industries, including finance and healthcare.</p> <p>This thesis reports on the current state of teleworking at a large financial services company (referred to as the client company) operating in Finland, the Nordic region, and beyond. A single operating unit of this company was selected for an employee survey. This unit is involved in customer service. In the company, teleworking has been increasing within the last few years and it is still growing. The process is still moving forward, as the opportunities for telecommuting increased dramatically last year. Formerly, most of the workers are allowed to work from home a maximum of two days per week. Covid-19 forced nearly everyone to work from home full-time.</p> <p>In the theory part of the thesis the main concepts of telework will be introduced. Trust has been given its own section too, as it is the base of telecommuting. When the manager and the workers are not working under the same roof, it is more challenging for managers to follow the performance of the worker, and for workers to earn managers trust. Telework also creates challenges to communication, as most of the communication happens virtually. When the communication is only text, excluding the facial expressions, tone of voice and other physical matters, the chance of misunderstanding grows. Different platforms and tools for teleworking are included in the survey.</p> <p>The theory of the thesis is based on previous studies about telework and its requirements. The framework of the thesis is based on Kowalski and Swanson's (2005) literature based review about the success factors of teleworking: support, communication and trust. Many other studies are introduced as well, indicating similar factors.</p> <p>The research for teleworking cornerstones was conducted as quantitative research for a single operating unit of the client company. A survey was sent to all the 133 workers of this specific unit and more than 90 of them replied to it in April 2020. The research was planned around the theory of the thesis, to receive information about what different issues contribute to virtual leading and its success. The research indicated that the employees are quite satisfied with the current situation. Some development ideas did arise, for example clearer instructions and IT readiness.</p>			
Keywords Telework, remote work, telecommuting, virtual leadership, remote management			

Koulutusala: Social Sciences, Business and Administration			
Koulutusohjelma: Master's Degree Programme in Digital Health			
Työn tekijä(t): Janika Rundberg			
Työn nimi: Telework in a client company – The cornerstones of successful telework			
Päivämäärä	11.5.2020	Sivut/liitteet	54/41
Ohjaaja(t): Titta Järvenpää, Pirkko Kouri			
Toimeksiantaja/yhteistyökumppani: Asiakasyritys finanssialalla			
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin etätyön tekemisen tilaa asiakasyrityksessä. Etätyöt laajenevat koko yhteiskunnassa jatkuvasti ja yrityksen kilpailukykyä ajatellen on kannattavaa tarjota etätyömahdollisuutta työntekijöille aloilla, joissa se on mahdollista. Etätyöt vaikuttavat kaikkiin yhteiskunnan aloihin, kuten myös finanssi ja terveydenhuollon alaan.</p> <p>Opinnäytetyössä tutkitaan etätyön nykytilaa suuressa finanssialan yrityksessä, joka operoi suomessa, pohjoismaissa ja muualla. Yksi yrityksen yksikkö valittiin tutkimukseen, joka operoi asiakaspalvelutehtävissä. Tavoitteena on selvittää etätyön nykytilaa teoreettiseen viitekehykseen peilaten sekä löytää mahdollisia parantamisehdotuksia, jota yrityksen johto voisi hyödyntää työssään. Toimeksiantajana oli finanssialan yritys. Yrityksessä etätyöt on kasvanut reilusti lähivuosina ja laajentumista tapahtuu edelleen. Vasta viime vuonna etätyömahdollisuus avattiin suurimmalle osalle henkilöstöstä ja tällä hetkellä työntekijöillä on lupa työskennellä enintään kaksi päivää viikossa. Poikkeuksellisesti Covid-19 takia pakotti melkein kaikki tekemään töitä kotoa. Työn luonteen vuoksi etätyöt on tehtävä kotona, eikä muissa paikoissa, kuten kahviloissa tai julkisissa kulkuvälineissä.</p> <p>Työn teoriaosassa käsitellään etätyötä ja siihen liittyviä käsitteitä. Myös luottamus nostettiin omaksi osiokseen, koska se sitoo yllämainitut aihealueet yhteen olemalla etätyön teon perusta. Kun esimies ja työntekijä eivät tee työtä fyysisesti samassa paikassa, on työntekijän tekemisiä haastavampi seurata ja näin ollen ansaita luottamusta. Etätyöskentely aiheuttaa haastetta kommunikointiin, kun suurin osa kommunikaatiosta voi tapahtua viestien välityksellä, eli tekstiksi kirjoitettuna. Kommunikointitavasta riippuen siitä voi jäädä uupumaan ilmeet, eleet ja muu pelkän sanallisen viestin tuoma lisäarvo kommunikoinnille. Eri viestintävälineet sekä niiden selkeys ovat mukana tutkimuksessa.</p> <p>Etätyön kulmakivien tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ison yrityksen yhdelle yksikölle. Yhden yksikön koko henkilöstölle lähetettiin sähköinen kyselylomake, johon 133:sta yli 90 vastasi huhtikuussa 2020. Tutkimus suunniteltiin teoreettisen viitekehyksen perusteella siten, että se antaisi konkreettista tietoa siitä, mitkä eri asiat vaikuttavat etätöiden onnistumiseen tutkittavassa organisaatiossa. Tutkimus osoitti, että työntekijät ovat melko tyytyväisiä etätyön nykytilaan. Muutamia kehitysideoita ilmeni myös, muun muassa ohjeiden selkeys sekä tietotekniset valmiudet IT-puolella.</p>			
Keywords Etätyö, virtuaalijohtaminen, etäjohtaminen, hajautettu tiimi			

ACKNOWLEDGEMENTS

At first, I would like to thank my thesis instructor, Titta Järvenpää, for her help and support in this journey. You have been gently pushing me towards the aimed direction. Thank you Pirkko Kouri, for guiding me throughout my studies. Bryn Lane, thank you for being such an inspiring teacher and always being so helpful. I appreciate your support. You have all taught so much to me. I would also like to thank my fellow students for the on-line support. A special thanks to the client company's supervisor, who accepted the role as my contact person for this thesis. Thank you for giving me this opportunity to combine my work and studies and to grow professionally.

Last but not least, I would like to thank my family and friends, who trusted in me while I was in doubt. Thank you for always being there for me, supporting, trusting and believing in me throughout my studies. You're the best.

Turku 11th May 2020

Janika Rundberg

CONTENTS

1	INTRODUCTION.....	7
2	THEORETICAL FRAMEWORK.....	9
2.1	Telework	9
2.2	The challenges of telework	10
2.3	Virtual leadership	11
2.4	The challenges of virtual leadership.....	12
2.5	Virtual teams	14
2.6	Ways of virtual communication in telework.....	14
2.7	Telework cornerstones.....	17
2.7.1	Support.....	19
2.7.2	Communication.....	21
2.7.3	Trust.....	23
3	SURVEY.....	26
3.1	The client company	26
3.2	Objective of the thesis.....	27
3.3	Research method	27
3.4	The sample group and the survey type	28
3.5	Composition of the questionnaire	29
3.6	Validity and reliability of the research	30
4	THE RESEARCH RESULTS	32
4.1	Support	36
4.2	Communication	41
4.3	Trust.....	46
5	SUMMARY AND CONCLUSIONS	49
5.1	Personal development process	49
5.2	Limitations and ethics of the research.....	50
5.3	Future development ideas for the company.....	51

REFERENCES AND SELF-PRODUCED MATERIALS.....	54
APPENDIX 1:	58
APPENDIX 2:	59

1 INTRODUCTION

Telework was chosen to be the topic for this thesis, as it is very important and present in today's work life, e.g. both business and healthcare services industry. Companies are looking to maximize profit while at the same time creating a loyal, productive work force, while workers wish to have more independence and options. The world and business environment today is international, and this creates the need for travelling and working from different locations. Remote working also reduces the time spent commuting to work. Less traffic leads to environmental benefits such as reducing pollution. People get to work with less disturbances. As a result of all of the afore mentioned, remote working has slowly become more common. (Melin, 2020.)

For ages work has been something tied to a certain time and place. The ongoing transformation calls for diverse, self-guided and varied jobs, which require a different kind of management than before. (Dufva, Halonen, Kari, Koivisto, Koivisto & Myllyoja 2017, p. 17). Organisations are changing from work-time monitoring towards encouraging results, and the work is not tied in to a certain time and place similarly than it was before (Dufva et al. 2017, p.20).

Digitalization opens a whole new way of doing things. To be able to achieve the benefits of digitalization, each business area's core functions should be digitalized enough, and the information systems must be updated. Along with finance sector, there are other fields of society, which made preparation for the digitalization. For example, the Finnish Ministry of Social Affairs and Health created a digitalization "plan for the future". These plans can be adopted to other business areas too. They suggest that company and enterprise management should be open for renewing operations, structures and legislation to facilitate digitization. It is important to keep the corporate culture dynamic, to enable the changes needed for a more digitalized culture. (STM, 2016.)

The author is working in the finance sector and is very business minded, but she has a passion for healthcare and social services too. Both business and healthcare and social services can utilize the results from the thesis and sources for the thesis has been drawn from both lines. The author has worked in a company that operates in the finance sector for over seven years, and the company is the client for this thesis. The first telework test trials started two years ago in the department where she works. At first a single volunteer employee, and later on a small group of employee volunteers tested teleworking and reported to their managers. It worked out well and approximately a year ago it was possible for the rest of the workers to work remotely from home one day a week. The amount of remote days was raised from one to two last autumn. The company functions in Finland and other countries, so there are colleagues located in many different locations. This has led to the use of virtual groups and even virtual managing on top of the basic teleworking that the author's does in their hometown. There is a lot of travelling, a chance to work from another cities office's and in some cases the managers might work in another city than the employees.

As the topic is relatively new and constantly growing in the company, it was an easy and timely decision to start researching the topic. While researching previous studies about telework, the author decided to delineate the framework for this study around the cornerstones of telework. As the author is in touch with social- and health sector due to her job and studies, background research from the area has been used to fill the theory.

After the introduction of the topic, the teleworking theory will follow. In the theory section, there will be the most essential central concepts presented. These will be the basis for the research. The framework will present previous researches and findings about the cornerstones of telework. Thesis research has been done primarily using quantitative methods and is presented in chapter 3. Both closed and open questions were used in the survey, to help understand the examined phenomena and to enrich the answers. The theory and the research will be studied and combined while going through the results. On the last pages of the thesis presents the original survey questions in Finnish.

2 THEORETICAL FRAMEWORK

This chapter reviews the different concepts of this thesis. It describes the concepts around the thesis subject in general and the theoretical framework. In each section, the author will guide you through the most common terms of the teleworking field, as well as guides you through the previous researched conducted in the field. Although the theoretical section deals with generic elements in digitalization using a business company as a case, the change of work concerns other fields too such as health care and social services.

2.1 Telework

Telework, also known as telecommuting and remote work, is a way of performing a person's job tasks remotely using telecommunication technologies. Telework can be located anywhere outside of the office. (L. Richard Ye, 2012; Nakrošienė, Bučiūnienė, Goštautaitė, 2019, p. 87.) Telework refers to work that is done outside of the normal organisational space, for example the office. Office automation technology enables workers to use hardware and software to automate office tasks, so one must not necessarily be present at the office, to be able to work. (Olson, 1983.)

People often mix the words remote work, telecommuting and telework. Remote work might indicate that a worker actually lives very far away from the office and therefore is unable to work at the office. Telecommuting then again might indicate workers who are close to business, but still work from home or other premises occasionally or permanently. (Marzullo, 2019). The author's feeling about the word used is mixed. It seems like many articles, reviews and books uses these words interchangeably. The author has read a lot of literature in Finnish, where the word "etätyö" translates easily to English "telework". Telework has been chosen to describe work that is done outside of the office using necessary technology and internet connection. The word telework usually refers to enabling workers to do some or all of their work at home or in another remote location. (Chmiel 2009, p. 190-191).

Telework has been a slowly growing trend in recent years (Melin, 2020). Well-developed telecommunicating technologies enable people to work in other places than the office. Telework offers the employers a chance to cut costs and increase employee effectiveness. From the employee's view, it offers independence, reduces travelling time and air pollution. Telework is usually thought as very beneficial for both employers and employees, but it is important to keep in mind the possible pitfalls. (L. Richard Ye, 2012.)

In today's digitalized world, the technology allows us to work remotely, but still many of us commute to the office very often, if not every day. Many seek independence by working from home, but others then again miss the human interaction at the work place. (Ratti, Claudel, 2016.) It can be seen that there is a transformation still going on in the telework area. Some adapt more quickly

than others. Furthermore, telework is considered “trendy” due to its ecological nature. Sustainable development, climate change and ecology are transformal issues that affect telework. (Vilkman, 2019.)

2.2 The challenges of telework

Many people dream of spending less time commuting to work, as we live hectic lives and wish to have more hours in a day. Telecommuting saves time as people are able to work from home or another location possibly closer to home than their employer’s office (Girard, 1997). Telecommuting offers quieter places to work, since open offices can be distracting. In addition to a potentially quieter environment, telecommuting gives freedom to busy weekdays. The time management is easier when there is no time spent on commuting to the office. Telework creates the feeling of liberty and reduces pressure that is caused by commuting. Telecommuting increases the satisfaction of workers. (Eklund, Lindholm, Salminen, 2019, p. 178-179.)

Telecommuting serves the employer too. It improves the employer’s reputation as allowing remote work is seen as a sign of flexibility. These flexible options can be especially important as companies compete to attract a young and talented work force. (Eklund et., 2019). Ware and Grantham (2010, p.6) introduce an interesting statistic about the benefits of telecommuting in terms of cost reduction. SCAN Health did reduced costs of workforce support by 38%. This was a result of a distributed work program utilizing telecommuting that took place between 2007-2010. According to the study:

- 40% return on investment for program development and deployment;
- 38% reduction in cost of workplace support;
- 18% increase in productivity;
- reduction in provisioning time from 12 weeks to 3 days; and
- decrease in travel to work by 20% for program employees.

(Chart borrowed from: Best practices for managing a distributed workforce, Ware& Grantham, 2010, p.6.)

The Ultimate List Of Remote Work Statistics (Simovic, 2019) states that companies which are allowing remote work have 25% lower staff rotation turnover than those that don’t have the option for remote work. This is understandable, as 75% of the people who work remotely do so to minimize distractions. It is evidence that people who get to work remotely seem to be generally happier, and 86% of these people feel like remote working reduces their stress levels. Many people would be willing to swap vacation days and other perks for more flexible working arrangements. According to the studies summed up, the time saved with telecommuting is significant.

All the above-mentioned benefits underscore the need for an organisation's management to pay attention to remote working possibilities, and to train leaders in how to facilitate this.

According to Saarinen (2016, p.25-26) virtual work offers many benefits to organisations. When the workers are not tied to a specific place, it is possible to gather expertise together without concern for the physical location. There may too be benefits like saving money (less travelling, less real estate expenses) and of course the environmental aspect. Younger workers particularly seem to appreciate the balance between the working and personal life, flexibility and independency.

Telecommuting is seen as a means for companies to attract talented workers. According to a study by Phil Montero (2010), 72% of U.S. employees feel a remote work option at a competing employer is a reason for them to change jobs. Telecommuting is often seen as work done alone from home. But virtual teams are remote work and those are popular these days, as remote work is used by conferences and in virtual teamwork across the globe. Nationwide and international companies benefit by using conference calls instead of gathering the work group in the same geographic location. (Ware, Grantham, p. 3-4.)

According to Nakrosiene et al. (2019), lack of communication can be both advantage and disadvantage of telework. While the lack of communication increases productivity in work tasks, it has been highlighted as a disadvantage of telework. Their study adds that social interaction decreases, and the teleworkers can be less aware of their employer's goals and values. Lack of management support has been seen as a problem.

2.3 Virtual leadership

Telework and virtual leadership are shaking-up the old way of managing (Asikainen, 2015). In the Finnish work culture management is often still seen as "managing things". The transformation process towards leading people instead of managing things is an ongoing process. Even though the process is happening, organisations are still hiring managers who have a long list of expertise jobs in their CV. Unfortunately, the expertise work history does not give any indication of whether the person will be an effective manager and especially a good employee leader. (Vilkman, 2016, p. 22-23.)

The working environment is changing constantly, and the form of leadership is changing also. Remote leadership brings flexibility to work culture, enabling remote working and virtual teams. The basics of good leadership remains the same, but with remote leadership there are new ways of working that must be taken into account. Remote leadership includes leading remote workers, virtual teams, mobile work and work that is not tied to time or place. (Vilkman, 2016, p. 12-15.)

When leading virtual teams, managers should be active communicators. The manager should take initiative in communicating and also motivate the team members to co-operate and share

knowledge. Generally, the manager's role as a team motivator has been seen as important. Another important managing attribute is to offer support. Usually virtual team members are specialists in their own field, so instead of focusing on the actual work and its details, the focus should be in supporting, mentoring, understanding and looking after the team members. (Sivunen, 2007, p. 123-124.)

Well-developed and formal training programs seems to be one of the keys to successful remote management. These training programs should include the basic IT skills needed to perform remote work. It is important to teach employees how to be productive, how to communicate correctly online, and how to maintain trust when people might be scattered everywhere. There is a need for managers, as well as employees, to learn to work differently, as face-to-face communication that is less frequent with virtual communication. (Ware, Grantham, p. 15.) Eklund et al. (2019, p.181) underlines the challenges virtual interaction causes. It is crucial for an effective virtual manager to express clearly mission and vision about their team's desirable structure and goals. As there is less ability to apply traditional goal-monitoring-reaction kind of leading, it is important to invest in strengthening motivation by business culture and benefits. (Eklund 2019, p. 183-184.)

At its best, digital tools offer organisations the means to create more effectively and be more united. The building blocks have to be assembled properly from the start, because when the management and the workers are able to learn how to use the digital tools properly, it is possible to achieve the best results. In order to achieve it all, the management has to be active and keep the processes transparent. It is said that the knowledge itself is not power anymore, but sharing it is. It is advised to use strong upper management support in developing remote work and its tools, as well as using a development group through the organisation, from management level to experts and employees (Korhonen, Bergman. 2019. P. 140-141.)

2.4 The challenges of virtual leadership

According to Vilkmann (2016) "The back bones of virtual leadership are trust, appreciation, openness, functioning ground rules, open communication and community". These listed cornerstones all affect each other and are hard to execute without one another.

De Paoli and Ropo (2015) conducted a literature review of virtual team literature about the leadership challenges in virtual work. They used many semi-structured interviews with project managers based on the existing research. The challenges their study showed were diverse. They found that leadership became more formal and disconnected with virtual working arrangements. They claim that physical meetings are crucial, as it increases trust, sense of belonging, commitment and appreciation. It is suggested that spatial arrangements and present personal experiences have an impact on the performance, which is why it is important to include face-to-face meetings in telework.

Ware and Grantham (2010, p.19-20) state in their article "Best Practices for Managing a Distributed Workforce" some of the main problems when it comes to remote management. They identify five main issues: lack of leadership, programs driven from one disciplinary perspective only, rushing to judgement, giving up too soon and not developing continuous learning systems. It is important to understand the challenges of remote leading to be able to tackle the problems. According to some studies, only 40% on teleworkers have received coaching and educating. (Eklund, 2019). Lack of training is one challenge in leading telework too. Virtual leaders should require training for themselves, as well as offer decent training to their employees to enable the best possible telework results. (Eklund, 2019, p. 180.)

Managing people who work remotely, requires strong commitment and knowledge from the leader. According to Eklund et al., it is generally known that traditional, authoritative managing styles do not work well in virtual teams. (Eklund et al., 2019, p. 183-184.) The traditional, authoritative managing style requires a lot of presence and strict monitoring of the employee's work. That can be challenging in telework.

Rules	Continuous dialogue	Communality
Valuation	Trust	Transparency

Table 1. The cornerstones of remote managing/Etäjohtamisen kulmakivet (Vilkman, 2016, s.26).

Efficient remote leadership can suffer from authoritative managing style, lack of training (Eklund et al. 2019), rushing to judgement or giving up too soon (Ware et al. 2010) and lack of trust (Vilkman, 2016). These challenges can be overcome by clear rules, continuous dialogue that flows through the organisation and communality that brings people together. In addition, trust, valuation and transparency are important factors. (Vilkman, 2016.)

2.5 Virtual teams

Virtual teaming is one form of remote work. There are many different ways of forming a virtual team. In an international scale, a virtual team might consist of people from different continents. In a local scale, people from the same country or even the same city might be a part of a virtual team. In the smallest picture, a virtual team might consist of people in the same building, but on different floors, or just one member or a few working remotely from home. The unifying theme is that the main manner for communicating in a team happens virtually. (Eklund, Lindholm, Salminen. 2019. P. 177.)

In virtual teams, employees work in different locations together towards the same goal. It is possible that two or more people on the team might be in the same location, but some others are somewhere else. (Vilkman, 2016, p.13.) Virtual teams are a good way of gathering knowledge and expertise over the geographical locations (Morley, Cormican, Folan, 2015, p.2).

Virtual teams can unite expertise and know-how from many locations (Eklund et al, 2019; Morley et al. 2015, p.2). It brings experts together free from geographical locations and time. In international business, virtual teams can offer local expertise to the team, to answer the local needs around the world. (Eklund et al. 2019.)

Virtual teaming is appealing due to its many benefits. Employees appreciate flexibility and improved opportunities to communicate to colleagues no matter where they are located. Companies wish to use the best work force with a lower cost, as well as reducing real estate costs. For virtual teams to work successfully, there are many aspects to consider. Ferrazzi (2014) underlines the importance of using the right technology (Topi, 2004; L. Richard Ye, 2012; Kowalski et al. 2005), trust (Kaplan 2017; Kowalski et al. 2005; Nakrosiene et al. 2019), open dialogue and team communication (Smith, 2015; Laine and Vogt, 2017).

Ferrazzi (2014) found in his research that there are common challenges in virtual teams. His findings were that virtual communication can be less productive than face-to-face, and employees can be confused and overpowered by the technology. Virtual teams and teleworking are both virtual working. Ultimately, virtual working offers experience and expertise effectively and with reduced cost. The possible negative sides are disengagement, a feeling of isolation, inefficient communication and even hindering activity. (Pullan, 2016.)

2.6 Ways of virtual communication in telework

Electronic mail (e-mail) is usually the first thing that comes to people's minds when asking about virtual communication. E-mail is so widely used that it can be a problem. Constantly receiving e-mails takes time from the actual work, as many of the arriving e-mails are not necessarily directed to the receiver. Many organisations try to tackle this problem by channeling information sharing and

communicating to other communication tools. (Sivunen, 2007, p.127-128.) Rauramo (2018) connects e-mail to non-urgent communication that is targeted and often has to be documented. E-mail is often used for external communication.

The phone is mainly used for one-on-one communication in virtual teams. The advantages of using the phone in virtual communicating are simultaneousness and rapidity. Compared to e-mail, the phone has been described as being more "chatty", a more informal way of communicating (Sivunen, 2007, p. 132-133.) As explained earlier in this chapter, Vilkmann (2018) encouraged adding more informal communication to cover up for the lack of face-to-face communication. The phone seems to be a good means for that.

Bulletin boards are suitable for informative communication. Sivunen (2007, p. 134) describes four different uses for bulletin boards: informing, questions and answers, decision making and storing information. Bulletin boards are useful for the conversation that is essential to share with others. Sivunen also noticed in her study that people wish more attendance and comments added to bulletin board discussions. Quite often people seem to read messages, but not reply at all. In those cases, the writer cannot know if the message has been received by everyone or not.

Social media is more often used in organisations. Social media in organisations operates as a platform, where social interaction takes place. Organisations social media offers a place to replace hallway conversations and other face-to-face interaction anywhere and anytime. (Leonardi, Huysman, Steinfield, 2013.) Social media can include theme groups and crowdsourcing. It often engages people and can act as a platform for ideation. (Rauramo, 2018.)

Instant messaging is a functional way of virtual communication, as it offers a way for real-time conversations. Instant messages are often fast and informal. (Rauramo, 2018.) Sivunen's study (2007, p. 138-139) agrees, instant messaging is seen as an easy and fast way of communicating. It is suitable for both work-related and personal matters messaging. Instant messaging is more informal and therefore it enables a more relaxed atmosphere where feelings can be shared. The study shows that instant messaging also includes more spelling mistakes, and this is indicative of a more relaxed messaging type. Instant messaging can be used either for one-on-one conversations or in bigger group messaging.

In Sivunen's (2007, p. 151) survey it was noticed that video conferences offered a good platform for humour and seeing other feelings. The benefit of video consultations is that people can see each other and their facial expressions. This is quite rare in virtual communication. Although it was noticed that the video conferences with groups of participants located in the same room, seemed to join the discussion and humour more. The ones who joined the meeting from different locations using video were quiet for long time periods. Negotiations through phone are possible but exclude

seeing facial and other expressions. Rauramo (2018) emphasizes in TKK's article that video conferencing is suitable for real-time communication and conversations with face-to-face feeling.

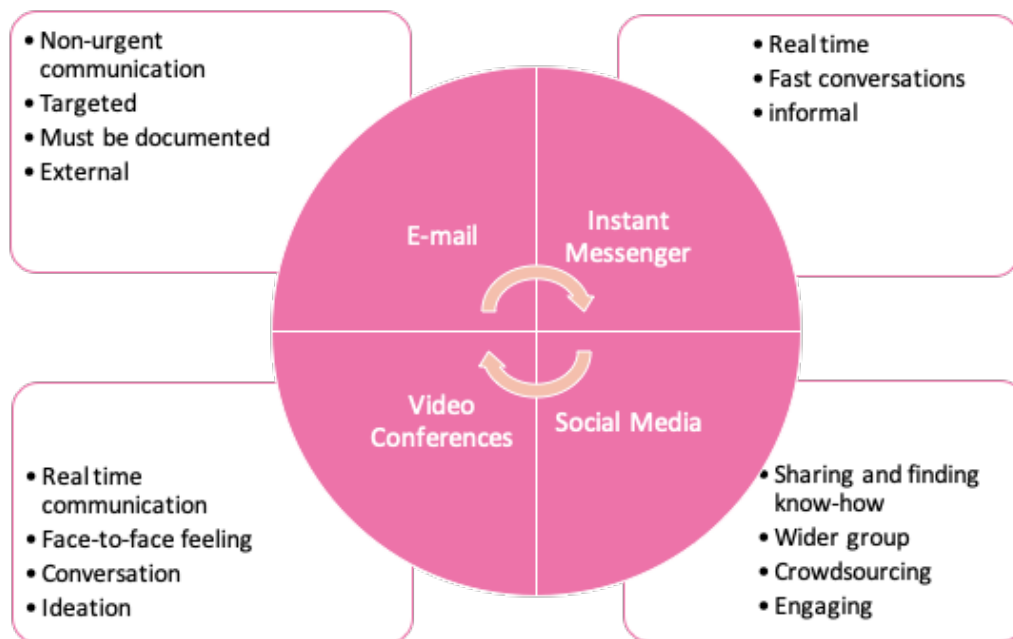


Table 2. Sähköinen työyhteisöviestintä/Electrical work place communication. Rauramo, 2018.

All these afore mentioned virtual tools offer people a platform for the distant work. As people can work in many different places and therefore communicate virtually, it is important to have required training and support to perform work and communicate virtually as well as manage risks. Versatile and efficient technology is the precondition for virtual communication, but usually there is not just one entity for that. There must be rules and guidelines for the processes that everyone can follow. The technologies that have been chosen must ensure that the information can be shared, stored and available easily. Every user has to have the knowledge to use it properly. When everyone knows exactly what, where and how to share information, it enhances the quality of the decisions, enables effective use of information, and reduces mistakes. (TKK, 2018.)

Lepsinger and DeRosa (2010, p. 141-142) agree. They state that it is important to "match the technology to task". According to them, researchers have been studying communication richness. The richest way of communicating is thought to be face-to-face communication. But in the virtual environment that is not possible, so it is crucial for companies to provide video conferencing and even having face-to-face meetings when possible. They recommend organisations choose which way of communicating to use depending on the task being addressed. For example, the decision could be

made based on how much interaction the subject requires. E-mail can be suitable for one-way communication, while video conferencing can be the best solution for problem solving. In worst case scenarios, companies might do more harm than good by choosing an unsuitable method for telecommunicating. (Lepsinger, DeRosa, 2010.p. 141-142.)

In all kinds of information sharing, it is crucial to respect the Data Protection Act. In all above mentioned virtual communication methods, one must keep in mind what can be shared online, where, and if the connection is secure. (EU Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council, 201.)

Lack of communication leads to weakened collaboration and information sharing. The more trust different parties have towards each other, the more open and versatile virtual communication can be. There is less communicating in virtual teams than in face-to-face work, as casual small talk tends to be less. (Vilkman, 2016, p. 59.) The author (2016, p.65-66) states that by showing emotions in virtual communication more trust can be gained. Therefore, it is important to remember to include time for free and informal talking in addition to factual communication. Showing emotions in virtual communication is more difficult, but at the same time it supports a more compassionate and humane atmosphere. People also seem to accept less differences from each other virtually, than in a face-to-face environment. Nakrošienė et al. (2019) agree with the importance of informal communication while teleworking.

2.7 Telework cornerstones

This chapter links the previous concepts more deeply into the theoretical part of the thesis. Academic international articles were reviewed, through three main themes: support, communication, and trust. These themes helped to clarify the different parts of the theoretical background, as well as divide the work into clearer units for the survey.

The history of telework research has been introduced by Bailey and Kurland in their review of telework research. According to them, the term telecommuting was first introduced in 1975 by Jack Nilles. Telework has been seen as a way of reducing organisational costs while responding to employees' needs. In Bailey and Kurland's review, they searched more than 80 academic studies that focused on different aspects of telework. Their focus varied from transportation and urban planning to organisational behaviour and law. This illustrates the variety of research done and the extent of the perspectives from which telework can be examined. (Bailey and Kurland, 2002.)

The theoretical framework of this thesis will focus on the success factors of teleworking. As stated earlier in the thesis, trust and communication are the backbones for teleworking. Kowalski and Swanson (2005) developed a framework based on previous literature about telework, framework for critical success factors in teleworking. Their goal was to offer a framework to employers who wish to

start new telework programs or develop existing ones. Their findings collected three critical factors in developing telework. These are support, communication, and trust. Because some or all of these three factors have been mentioned in many different studies about telework (Kowalski et al. 2005; L. Richard Ye 2012; Madlock 2018; Kaplan et al. 2017), the author therefore decided to use this fundamental framework for this thesis.

Kaplan, Engelsted, Lei and Lockwood (2017, p.365) developed and evaluated a model that focused on trust as a basis for manager's decisions about whether to allow telework or not. They examined the relevance of trust in relation to other factors managers might consider when making decisions about telework. These other factors included coordination and communication, equity, and a desire to accommodate employees. In this thesis, the focus will be on the results from trust and communication, in order to delineate to the subject of this thesis and its research problems. They conducted a total of two studies and the results of both were comparable with each other. The study results will be introduced in the following segments.

Another study was made by Paul Madlock (2018). His study investigated from an insurance business point of view the different leading styles from managers to teleworkers. Communication was the leading aspect of this study and its findings. Some of the findings suggested that the communication satisfaction of the telecommuters in the study was associated with how fast and efficiently the supervisor was able to communicate information when needed.

This study will not aim to create a new theoretical model or theoretical framework, but to add knowledge to understand the current situation, needs and improvement ideas for management and the workers in this client organisation's case. The information gathered from this thesis can be used to maintain and develop the client organisation's remote work practices.

Kowalski et al. (2005) stated that there is interrelation between the three factors, trust, communication and support. Trust is partly gained through good communication. Communication also raises trust. Support grows trust, and support in information technology raises communication.

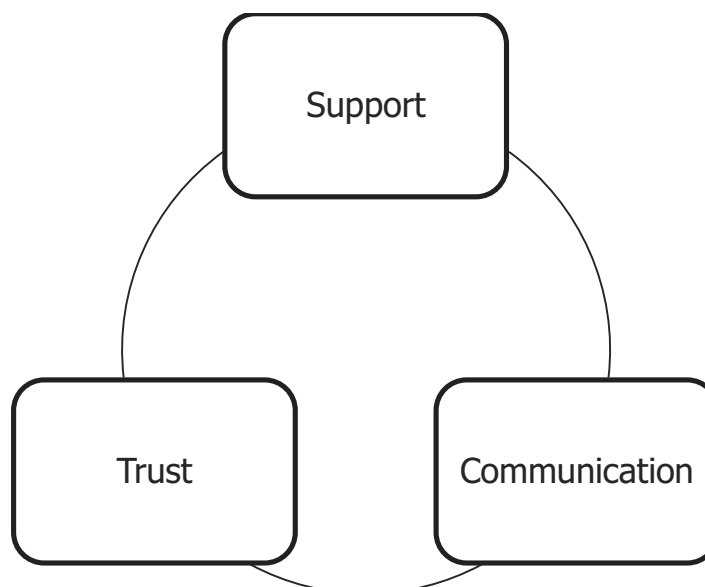


Table 3. Critical factors for teleworking success, adapted. (Kowalski, Swanson, 2005.)

2.7.1 Support

Technology has developed fast and increased the use of information technology, which has made it possible for the workers to be able to perform their tasks away from the office. These flexible work settings, with the support of the institute and managers, enhances the benefits of telework. (Choi, 2017.) According to Kowalski et al. (2005) support is one of the main critical factors in successful telework. They emphasize in their study that support must come from all levels in the organisation. The support needed is diverse. From the telework point of view there is a need for support for technology and tools. Proper equipment and IT support for the use of it is the foundation for telework. The studies show that efficient technological support leads to lower turnover, even if the employees would be offered more money elsewhere. At the same time studies show that teleworkers are often dissatisfied with technology. (Kowalski, 2005.)

Kowalski et al. (2005) suggest that support must come from all levels of the organisation (table 4). Top management support creates the whole base for support by either allowing or forbidding teleworking. Technology support is in key position, because without working technology it is impossible to perform one's duties at home or elsewhere. The working environment should be as functional and supported while teleworking just as it is at the office. Middle management support has been linked to positive results from teleworking. Supervisor support is linked to employee satisfaction. It was reported that teleworkers who get enough supervisor support perform better and have a superior relationship with the organisation they work for and have better work/life quality.

	SUPPORT	COMMUNICATION	TRUST
ORGANISATIONAL	Top management support Technology/Tools	Formal policy	Results-based performance management system Culture based on trust
MANAGERIAL	Supervisor support Managerial training	Formal and informal communication skills	Managerial trust
EMPLOYEE	Family support Set work/family boundaries Employee training	Social interaction	Employee trust

Table 4. Critical factors for teleworking success, adapted. (Kowalski, Swanson, 2005. p.240)

Training is part of the support from the organisation, both from top and middle management. The more trained management is, the more inclined they seem to be towards teleworking. Training for the employees should include technology support, not forgetting the social and psychological side. Training should combine all levels of workers and management, to get them on the same page. When considering support, it must be remembered that it comes from outside of organisation too. For example, the family can either support and enhance teleworking conditions or worse them if there is lack of support and understanding. (Kowalski et al. 2005).

L. Richard Ye (2012) conducted a study for implementation for success. His main findings were in line with Kowalski et al., as they stated that meaningful and trustworthy support is one of the core requirements of a successful telework program. His article had technology infrastructure support and teleworker training and help desk support playing a big part. Technology infrastructure includes security risks, tools, and platforms for performing work tasks, and communicating and enabling remote access to an organisation's technology. The networks have to function well, so the work tasks can be performed well. Bad connections slow the worker's performance and might create security risks. Organisations must consider whether or not to provide hardware to teleworkers. Back-up plans are part of the support too. If the whole network goes down, or a specific system, there may be operational errors if adequate back-up plans are not in place. Teleworker training includes teaching employees to use all the systems independently from a location other than the office. There is no possibility to telework if the job tasks cannot be performed from home. On top of that, proper help desk support should be provided, including both technological know-how as well as a personal approach.

Toipi (2004) described common obstacles in telework, and support was introduced in his paper, in line with the Kowalski et al. (2005) study. In his paper, the IT support was highlighted. People who telework need to have above average IT skills and be able to solve IT matters when working away from the office. Technology support and training must be effective in the organisation, and the support structure must be updated. Proper technological support, teleworker's IT skills, effective training programs and a wide variety of telecommunication solutions are the basis of a functional support policy.

2.7.2 Communication

Communication has been highlighted as one of the most important factors of teleworking in many surveys, presented in this chapter. According to Madlock (2012), multiple studies have indicated that successful organisational communication leads to higher job satisfaction, performance and productivity. People tend to communicate less virtually, so he emphasizes the need for higher quality communication.

Virtual communication is communicating using technology, for example phone and usually by internet. Communicating is writing, reading, talking and body language which is used through some digital device. (Layng 2016, p.174.) Virtual communication is the backbone of telework, because when the workers are not under the same roof with each other and the management, virtual communication is the only way to interact. (Smith, Patmos, Pitts, 2018.) According to Ulla Vilkman's article "Why focus on better communication in remote leadership?" (2018), studies show that virtual communication is more formal and understanding decreases compared to face-to-face communication. That is why she emphasizes that frequent face-to-face communication is still important. When communicating virtually, people tend to communicate about work related matters mostly, which might lower team spirit. If the employees feel that they do not belong to the group and lack team spirit, it might negatively impact their commitment, ethics, and collaboration at work. Vilkman (2018) suggests that communication should be more transformational. The informal discussion should be emphasized, and the digital environment should be planned carefully to enable information sharing, idea discussion, and private chatting.

Communication satisfaction has been presented in Madlock's (2012) study about the influence of supervisors' leadership styles on telecommuters. Communication satisfaction is based on various aspects of organisational communication, in this case virtually. He states that various studies indicate that beneficial organisational communication leads to better job satisfaction and motivation for employees as well as job performance and productivity. When working virtually, research pointed out that as teleworkers have lower social presence at work, they experience lower communication quality. (Madlock, 2012.) Communication is one of the critical telework factors presented by Kowalski et al. (2005). Communication is more complicated when people are working from different locations. Learning new communication skills is important, to prevent feeling isolated and to know

what is expected from one. They emphasize the importance of both informal and formal communicating. Informal to enhance the teleworkers relationships and unity, and formal for work-related issues.

Smith et al. (2015) found out in their survey that it is important to make a wide bundle of channels for communicating available for teleworkers. These same channels are important, no matter if the employees are teleworking or not. It all comes down to unifying the organisation by means that help employees to feel more connected. Their study highlighted especially the importance of video communication solutions, as those are closest to face-to-face communication. This is consistent with previous studies that indicate that teleworker's job satisfaction might be lower if there is deficiency in face-to-face communication. (Smith, Patmos, Pitts, 2015.)

According to a study made by Kaplan et al. (2017, p. 368-369) two of the main concerns supervisors have about teleworking are job interdependence and media richness. Media richness addresses whether the current technology would allow efficient communication with teleworking employees or not. According to media richness theory, rich media offers better chances for effective teleworking than leaner media. As an example, video conferences are richer media than e-mails. Rich media enables more nuanced communication.

Communication was highlighted in Laine and Vogt's (2017) article about the future's leading health care and social services. The article was based on material that was collected from health care and social services master's students in the year 2016. According to the results, interaction skills are important between managers and employees. Interaction and communication are important in decision making, as some of the decisions can be unpleasant for the employees, but as long as those are openly communicated and explained, the decisions will be more easily understood and supported. Communication skills are emphasized in transition. Communications should be active and honest, preferably dialogue rather than monologue. Communicating should be even more respectful and participatory when doing it remotely.

Communication is less frequent virtually and is never as rich as face-to-face communication. Therefore, it is important to set advisable guidelines that will be used. Short and repetitive communications with a specific purpose are efficient for workers to bond more virtually. This kind of communication builds trust. (Layng, 2016.) This is in line with Kowalski et al. (2005) whose research sums up three teleworking success factors, and how these are linked together. Trust leads to better communication, as communication leads to trust. Mackenzie's (2010, p.537) study is in line with this. According to her study, virtual communication decreases face-to-face communication which influences the development of trust.

2.7.3 Trust

Trust is one of the most important success factors in telework. Trust has to flow across the organisation. Employees have to feel trusted and feel like they are being treated fairly. Managers must trust that the employees can and will perform their job in satisfactory way. There is an argument that even if everything else would be excellently organized, lack of trust alone can make teleworking unsuccessful. Result-based management system requires trust and is something that should be considered in teleworking. Rather than tracking the hours workers are sitting at their work desk, the focus should be in measuring productivity based on their performance. Trust is like the cherry on top of the cake. It brings the whole organisation together. (Kowalski, Swanson, 2005.)

To form an organisational culture of trust, people in an organisation should share a common purpose. Trust is the outcome of shared values followed and supported by an organisation's leaders. Leaders can support building trust by creating organisational goals that are shared within the organisation, and by implementing suitable management techniques such as delegation and results-based performance management. These measures can encourage an environment of trust and to help people feel valued and treated fairly. (Kowalski et al. 2005.)

According to a study made by Kaplan, Engelsted, Xue and Lockwood (2017, p.365-366), managerial trust affects how permissive the management is towards telework. They created a model to find out about how much trust influences whether managers decide to allow telework. They examined the importance of trust in connection with other decision-making factors in telework, such as coordination, communication and equity. In the study, they adopted the meaning for telework such as that is being used in this thesis, and how it is happening for the client company. Telework was also described as working away from the office, usually at home, by using ICT. (Kaplan et al. 2017.)

Kaplan (2017) stated that according to studies, companies are well aware of the benefits of telework, but still teleworking is not happening in its full capacity at all. The reason behind this is often the manager's resistance to allow employees to telework. Many anecdotal and qualitative studies show that trust is the central point in manager's decision-making process. They wrote that the lack of trust happens when managers are afraid that the employees would not perform as well while teleworking as they would at the office. Managers have to weigh many different factors before deciding whether to approve telework or not. Furthermore, how much teleworking to allow. All of the mentioned factors are not necessarily equally important.

The results of their studies showed that the manager's estimations and thoughts about the employee's conscientiousness and reliability were the central point when determining telework allowance. It was suggested that organisations who wished to increase telework should focus on manager's mistrust as one of the factors of the resistance.

Messenger (2019, p.8) reviewed telework in the 21st century from the evolutionary perspective. His book was based on the literature about telework over the past decade. In his findings, a culture of trust was one of the essential best practices when it comes to individual and organisational success. On top of the "must haves", trust was also mentioned in a list of means behind success in telework (Messenger, 2019, p.155-156.)

Nakrosiene, Buciuniene and Gostautaites (2019) study coincided with previously introduced studies. Supervisor trust was mentioned as a prerequisite for overall telework satisfaction. According to their study, some of the most important telework factors impacting different telework outcomes were diminished communication, trust and support of the supervisors, and the working place suitability at home.

Functional teamwork is based on trust (Eklund et al. 2019, p.184.) Trust is the biggest challenge in remote working and managing. A common fear in trusting people to work remotely seems to be whether management can really trust employees when they are not under one's watch. There lies a fear of losing control. Are the employees working hard enough when one cannot see them? When building trust in people, it is important to keep the communication open. In a virtual working environment, it takes four times as much time to build trust than in a face-to-face environment. But to be able to gain trust, one must show trust. (Vilkman, 2016, p. 26-30.). This is a good reminder to virtual managers, as they need to show their employees trust before they can actually gain it from them. This might be challenging at first but will most likely pay the effort back in the future.

The idea of having employees in the same physical location in order to work productively is seen as an old school-type of management. The thought behind this is the employee could not be trusted to work from home, because the employees would be less productive. Today there is significant evidence showing that remote workers would actually be more productive and work longer hours than what they would do at the office. (Messenger, Addati, 2013.) This also is consistent with Vilkman's (2016) thoughts about building trust by giving trust. The workers cannot prove to be trustworthy if they are not given a chance. Vilkman emphasizes that the best virtual leaders appreciate the importance of giving up from some control. The more freedom management is willing to give to their employees, the more trustworthy and engaged the employees end up being.

Emotions have to be separated from trust. Trust is something that is built in us during our whole life, and some people tend to trust more easily than others. Vilkman (2016) encourages people to trust even without the proof. She suggests people challenge themselves about trusting. She states that instead of requiring employees to earn the trust, could you actually put it other way around? Decide to trust until proven wrong. Emotions are important to separate from trust, as our minds can fool us. We might get subconscious feelings about people and their transparency, but our feelings can actually significantly mislead us. (Vilkman, 2016.)

In conclusion, virtual management consists of all the afore mentioned aspects. Without telework there would not be a need for virtual management. Telework itself can consist of many aspects, such as working from home, working on the road, working in different buildings, or working in a virtual team. To be able to tie these all together effectively, trust is one of the most important factors. And to be able to gain trust, there needs to be open communication. In the next chapter the basis of the survey will be presented.

3 SURVEY

In the following chapter the contents describes the client company, objective of the thesis and information about the research method and sampling. More over details about forming the questionnaire and some reliability aspects have been introduced.

3.1 The client company

The goal for the research is to update the current method of teleworking in the client company. As teleworking is a relatively new way of working in the department, it is important to understand about the current circumstances. The author is hoping that the survey can indicate the way to move forward in future telework decisions and education.

The client organisation is a company in the financial services industry. The survey has been conducted in one department in the company. There are employees, experts, and managers in this department that aim to serve the customers as well as possible. The client organisation has been going through a lot of changes lately. There have been changes in managerial level, the teams have been mixed, and company premises have been renovated. Instead of employees having their own desks, open seating arrangements have been introduced, and remote work has started. The company has been doing its best to support their workers through these changes. The client organisation has had test trials for remote work, but they have had not gathered any specific data about it that could be used in this survey.

There is a lot of telework in the company. There is a basic "work from home" solution offered for workers with a maximum of twice a week. There is a possibility to work from offices in other cities if needed. The supervisors can work from home, but not as often as the customer advisors, as their work requirement is different. There are phone and video conferences on a regular basis, there are learning environments online, and remote workers can join compulsory meetings via the internet. As this internet-based remoteness is a relatively new thing (on this scale) in the department, it is important to assess how it works.

Many different virtual communication tools are being used in the client company. In this thesis, the focus is on internal communication use. E-mail is one of the most common means of communicating. It has been partly replaced lately by Microsoft Teams. As the flow of e-mails is relatively voluminous, it has been suggested to take off the notifications and just check the e-mail at specific times each day. This has been suggested to avoid constant interruptions. Teams offers a good platform for replacing the constant flow of e-mails. Phones are usually used to be in touch with the clients. It is the fastest, simplest and the most secure way to receive information from the clients and co-operation partners. Instant messaging is used for informal communication. Instant messaging is possible via Skype. It is also possible to use instant messaging in Teams.

Video conferencing has been a way of communicating for years now and there have been some updates to it lately. It is possible to join meetings via video conferencing, but the management recommends being present at the office if possible. New business premises are increasingly making it possible to use this kind of virtual communication. Microsoft Teams has been adopted most recently in the department. It has been replacing e-mail, and it is easier to find information in MS Teams. There are different groups for different teams, joint areas, and an ability to chat one-on-one or in groups. As Teams is a relatively new application in the department, it will be interesting to see if it functions well for the users.

The survey was conducted in Finnish, since the author did not want to rule out any responses because of the language barrier. Conducting the survey in Finnish enabled more participants to take part to the survey. The examinee department is in Finland, and their main language at work is Finnish. The survey questions will be shown in English in the thesis, and the original Finnish survey can be seen in the appendix at the end of the thesis.

3.2 Objective of the thesis

The goal for this thesis is to illustrate the state of virtual working conditions in the client company's specific department. The author wanted to deepen her knowledge about telework and its crucial cornerstones.

This thesis aims to find out about the state of remote working and its management currently, because teleworking has expanded rapidly. To dig a little deeper, the focus will be on support, communication and trust, as those are the back bones of remote working. The author wants to assess the current state of teleworking at the client company to determine if there is need for improvement based on her research.

Research questions emerged from the theoretical background of the survey:

1. What is the current status of teleworking in the client company?
2. Is there a need or a wish to expand teleworking in the future?
3. Have the workers received enough training to use virtual communication effectively?
4. Is there trust between the management and the workers relating to telework?

3.3 Research method

The research method for this empirical study is mainly quantitative research. According to Heikkilä (2010, p.17) quantitative research answers questions like what, where, how much and how often? It

requires a big enough sample group. In the survey, there has been left some space for open comments too, to help understand the reasons behind the responses.

The quantitative method is an effective way to research when there is a big group of possible examinees (Heikkilä, 2010, p.19). She states in her book that in the same study both quantitative and qualitative methods can be used to complement each other. Completely qualitative research was not an option in this case, as the research group is relatively large. It would have been impossible to do statistical generalizing if the qualitative research method would have been used. Quantitative method serves this thesis better to find answers to the research questions. This is in line with Heikkilä (2010, p.14), who wrote that the research problems and the goal of the study mainly resolves the research method.

3.4 The sample group and the survey type

The survey target group chosen was one department in the company. The author works for this department, so it was easy to get survey permission and co-operation from there. Because the client organisation is big and different departments work differently and have their own issues, each would require their own surveys. This thesis is focusing only on this specific department and its situation at the time when the survey was conducted.

Objectivity is important to the author of this study. Because the study is made for the organisation she works for, the study's objectivity was particularly important. The author herself thought that an interesting topic for the thesis was electronic communication and its personal nuances. But after starting the process, she realized she had strong opinions about the subject, and she found herself searching information that would prove her opinion right. As soon as she realized it, she decided to take a completely new direction with the thesis. She read through many studies about telework and noticed that many of them were emphasizing similar issues. From there it was easier to draw a line for the study and change the focus to the cornerstones of telework.

This empirical study was conducted as an internet survey, which is a commonly used form of collecting information. Even though a survey might have a relatively low response rate, it is still one major data collection method in social sciences. (Koivula, Räsänen, Sarpila, 2016, p.174.) The benefits of an internet survey as a data collecting method include low costs, flexibility, anonymity and it enables large sample groups. The possible challenges are technological issues, information security, adequate guidance and lack of response. (Tiikkaja, 2011, p. 13.)

The research was open 14.4.2020- 20.4.2020 and it was sent to 133 people working in the client company. Out of the 133 workers, 93 workers responded to the questionnaire. This makes the respondent rate 70%. While looking at the respondent rate it is important to remember that not 100% out of the 133 workers do telework at all.

3.5 Composition of the questionnaire

According to Heikkilä (2010, p. 48) a good research form consists of many important features. These are for example clear and well-presented form, simplicity, clear body, easy starting questions, control questions and a logical procession.

In order to be able to execute the survey questions, it was important for the author to familiarize herself with topical literature and to think carefully about the research problem and concept differentiation. It is possible to ask the same question in different forms to double check the validity and reliability. It is crucial to have the goal of the survey clear before composing the survey. (Heikkilä, 2010, p. 47-48.) In this thesis, the theory part was written at first. While writing the theory, the research questions took shape into their final form. After that followed research work around the framework. After completing the theory and the framework, the production so far was introduced to the thesis instructor who communicated her final thoughts before the final survey was executed.

The author ended up using both open and closed questions in the survey, to receive richer information. As the group of respondents is relatively large, it was obvious that a qualitative survey was not an option. The research questions were based on the general thoughts and experiences around the telework cornerstones, rather than just a few people's thoughts about the subject. Based on the number of respondents, it was decided to use the quantitative method. In this way, it is possible to form a clear picture of the department as a whole, instead of focusing on just some of the department member's thoughts about the subject.

Heikkilä (2010, p. 61) suggested to always run a test trial of the survey. Its function is to find out if the survey is distinct, unambiguous, functional and to estimate the time needed to answer to the survey. The author decided to run a test trial for the survey to some colleagues who are on maternity leave at the moment. They cannot provide reliable answers about the company's current state, as they have been absent for some time. But they know the field of business very well, so they can still evaluate the clarity of the survey.

This survey was conducted around the framework learnt from the previous studies. In order to present it clearly, it was divided into three parts, following the framework methodology. Three separate sections made it simpler for the respondents to answer, as well as for the author to create the survey precisely around the framework. These three sections are: trust, support, and communicatio

3.6 Validity and reliability of the research

According to Heikkilä (2010, p. 29-32) there are some main requirements when doing quality research. Firstly, the research has to be valid. Heikkilä states, that if the researcher has not set clear objectives for the study, it is possible that the person ends up investigating wrong things. In other words, it stays on the subject. It does not include systematic errors, and it gives on average correct results. To conduct valid research, it must be planned carefully. The data collection should focus on the right issues. The response rate should be high and the sample group should represent the entire group. (Heikkilä, 2010, p.29-30.)

The researcher has to critically evaluate the reliability of the research and state all the possible issues that might impact the survey results in a negative way. It is possible to improve reliability by a large number of respondents (so the results will not be coincidental), and important to make sure not to expand the results outside its area of relevancy. For example, in this thesis case the results are not valid to other organisations. (Heikkilä 2010, p.29-32.)

The reliability of the research has been ensured by doing the research in Finnish. Even though the thesis is produced in English, the author realised that a survey conducted in English would not represent the actual truth from the examinee department. As the workers in the department come from different backgrounds and it is not obligatory to speak English to perform the job, it was decided to conduct the survey in Finnish. Heikkilä (2010, p. 31-32) also states also that good quality research is objective, cost-effective, transparent, confidential and useful. Reliability refers to the accuracy of the results. The researcher has to be critical and precise throughout the whole study. (Heikkilä, 2010, p.30-31.)

To ensure the validity and reliability of this thesis several methods were used. First of all, the validity has been checked in a collaboration with the thesis instructor and client organisation contact. The author has consistently involved the instructor and the client organisation contact with the thesis process. They have added valuable comments and thought throughout the process, to ensure validity and reliability.

The author wanted to be as objective as possible. To ensure this, the following actions were taken. She used Webropol survey, so she is not interviewing the respondents by herself. She planned Webropol questions carefully, making sure not to push the respondents towards any answer or conclusion. At the start of the survey, she asked the respondents to answer reliably, and reminded them that the survey is anonymous. She also checked the questions comprising the survey beforehand with multiple sources to get a second opinion how the questions had been formed.

Some of the common problems in quantitative research are an unclear research problem, the researcher not knowing the subject enough, a lot of missing information, and the researcher not being cautious enough while doing the research. (Vilka, 2007, p. 100-101.)

4 THE RESEARCH RESULTS

The survey started by collecting some background information about the respondents. The survey was conducted completely anonymously, to make sure each respondent can reply honestly. The background information was collected to see if a wide range of workers replied to the survey.

Total of 133 potential respondents were invited to take part in the telework study. Approximately 70% answered. The actual answer percentage is impossible to find out, but it was at least 70%. Some people might have been absent during the week of the survey. The quantitative study was conducted at the company unit described above between the 14th-20th of April.

What was not anticipated while planning this study was the state of emergency in Finland because of the Covid-19. The effect of the state of emergency did not put this study to a hold, but it has to be kept in mind that the workers in the unit were working completely from home. In a normal situation, the workers have a choice if they want to telework or not. A few workers did still work from the office, and as they have no experience of teleworking, they replied that they would not take part in this study.

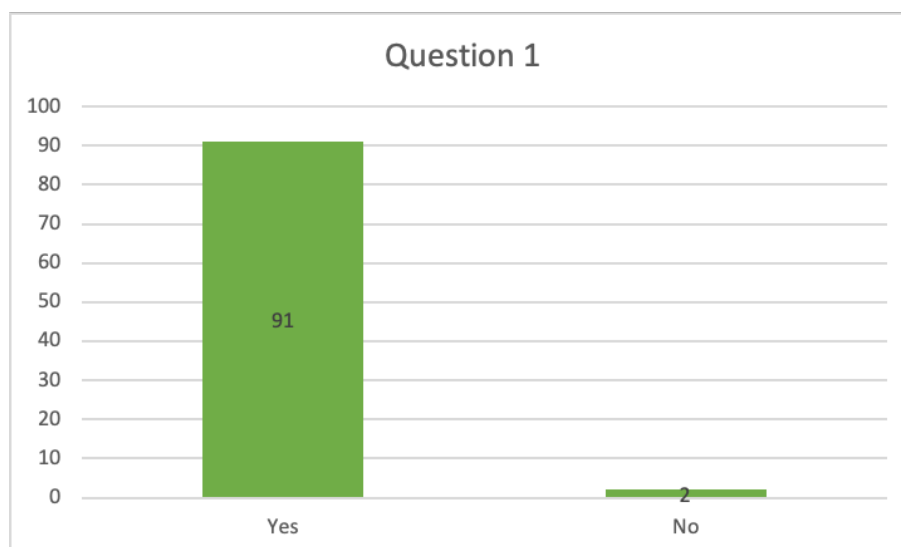


Chart 1. Have you teleworked? (n=93)

Out of the 92 respondents, 98% (n=91) of them have been teleworking. Only two respondents have not teleworked.

A few people replied to the e-mail invitation to the survey, that they will not take a part as they have not teleworked ever. The invitation was sent to 133 people, so 93 replies creates about a 70% answer rate. This number is not precise but gives a basis for the sampling set.

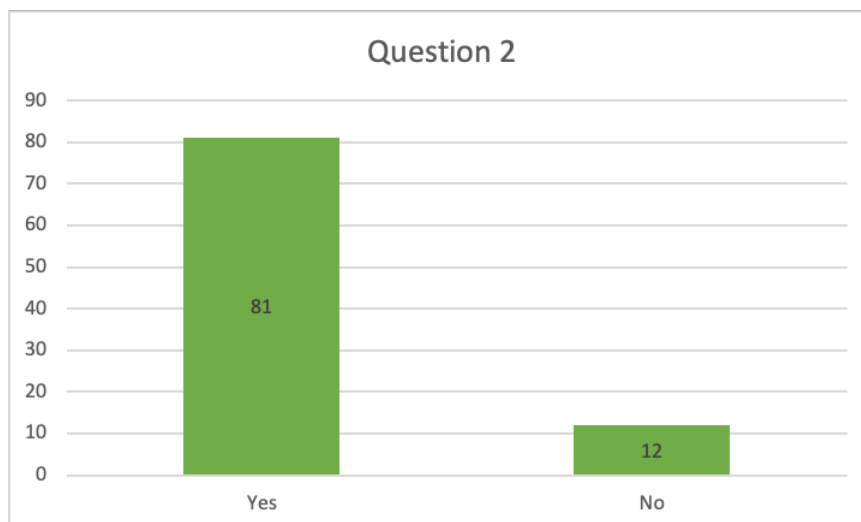


Chart 2. Do you want to telework regularly? (n=93)

87% of the respondents are teleworking regularly. This chart, combined to the previous one, states that 2 people of the respondents does not telework at all and 10 people out of the respondents seem to telework only because of this state of emergency.

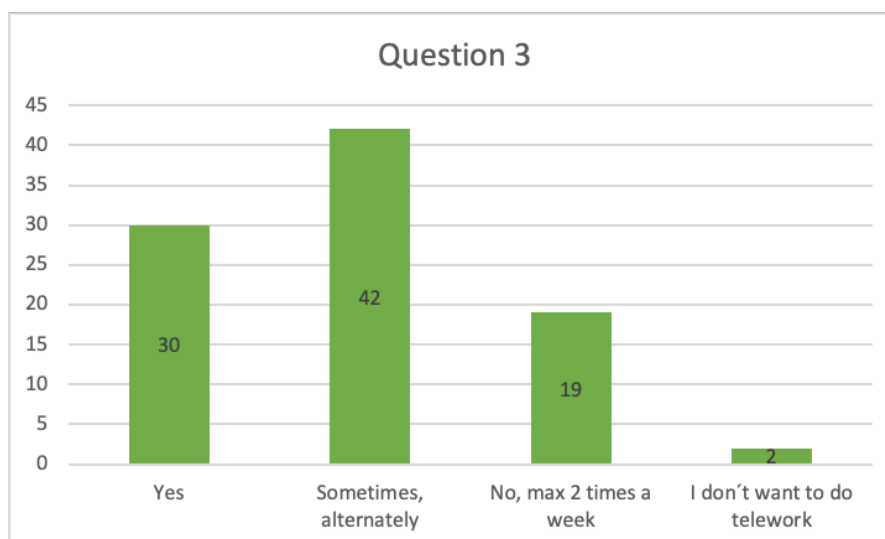


Chart 3. Would you like to telework more than 2 times a week? (n=93)

Since the company has ruled that the workers are able to telework a maximum of twice a week, they were asked if they are satisfied with the current amount of telework days allowed weekly. 31% of the respondents were willing to telework more than twice a week and 46% of the respondents

were hoping to have a change to telework more than twice a week every once in a while. All together 77% of the respondents were hoping to have a chance to telework more often than what the company was offering now. 21% were thinking that the two days a week is enough, and 2% did not want to telework at all.

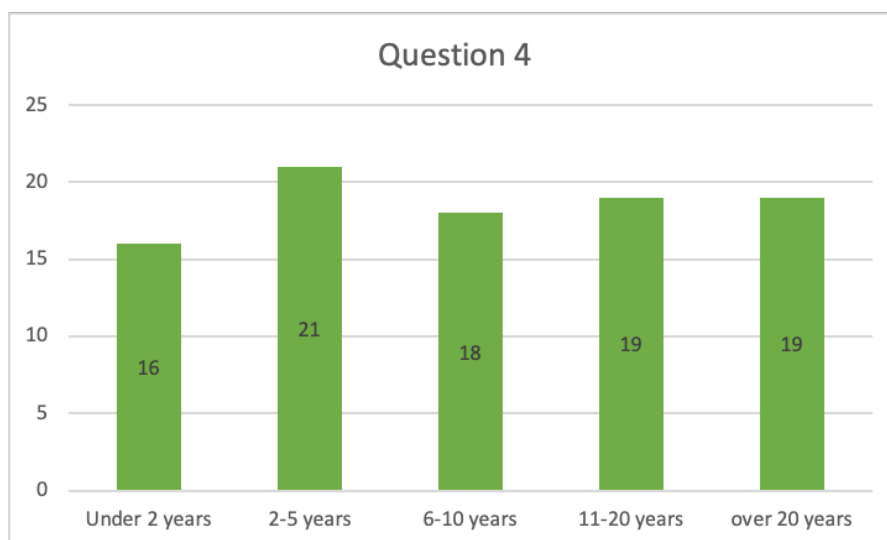


Chart 4. How long have you worked for your current employer? (n=93)

This graph describes how many years the respondents have been working for the current company. The number of years worked was relatively steady between the options, which indicates that a wide range of workers has been represented in the survey.

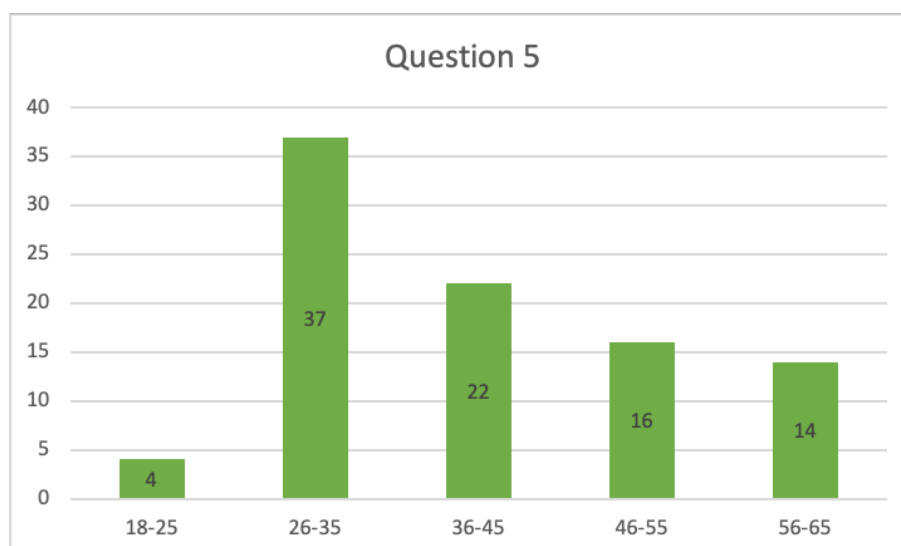


Chart 5. How old are you? (n=93)

The age gap is obviously dependant on the actual workers age group. This question was included to the survey to see if all age groups responded. The distribution of different age respondents seems to be relatively steady and therefore indicating that the survey results are presenting workers from all ages.

Populations age distribution in Finland 2019 was as follows. 11,1% were 15-24 years old, 25,6% were 25-44 years old, 25,3% were 45-64 years old (Kuntaliitto, 2019). In this research, the majority of the respondents were 26-45 years old, meaning that the distribution between different age groups was not entirely similar. The respondents were younger when compared to the populations age distribution, which indicates that the majority of the respondents were internet-savvy millennials or close to it (Oncioiu, Stanciu, 2017).

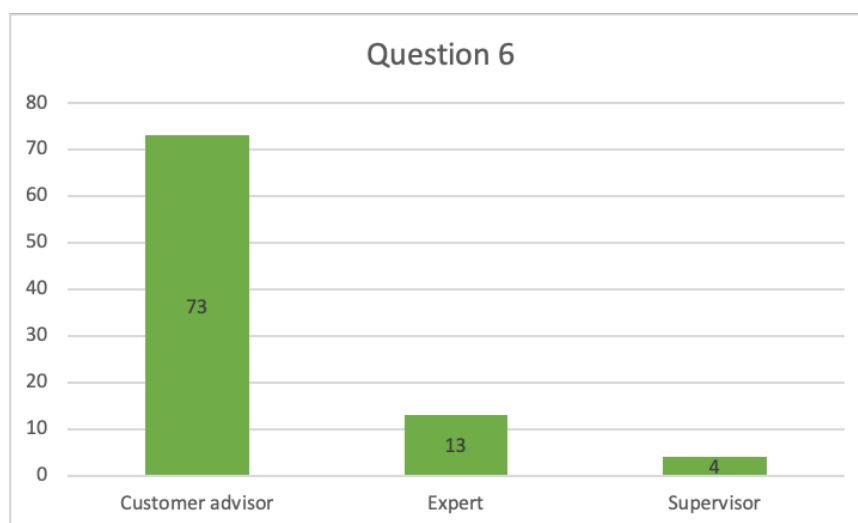


Chart 6. What is the role you work as in the company? (n=90)

The respondents were mainly customer advisors. All together there are 107 customer advisors, 15 specialists and 11 supervisors in the company (3/20). The number of respondents was in a line with the amount of the workers in each group of workers. 68% of customer advisors, 86% of experts and 36% of supervisors took part to this study. The low number of supervisors taking part to the study raised some questions. Was it communicated clearly enough that the survey included supervisors? Were they maybe just too busy to take part? Was there a lack of interest affecting? Unfortunately, those questions will be unanswered.

Generally, the author is pleased with the response rate, even though it is unfortunate that the exact response rate is impossible to find out. The survey sampling seems to present the organisation's unit surveyed relatively well, as all ages, status, and both less and more experienced workers took part in the study.

4.1 Support

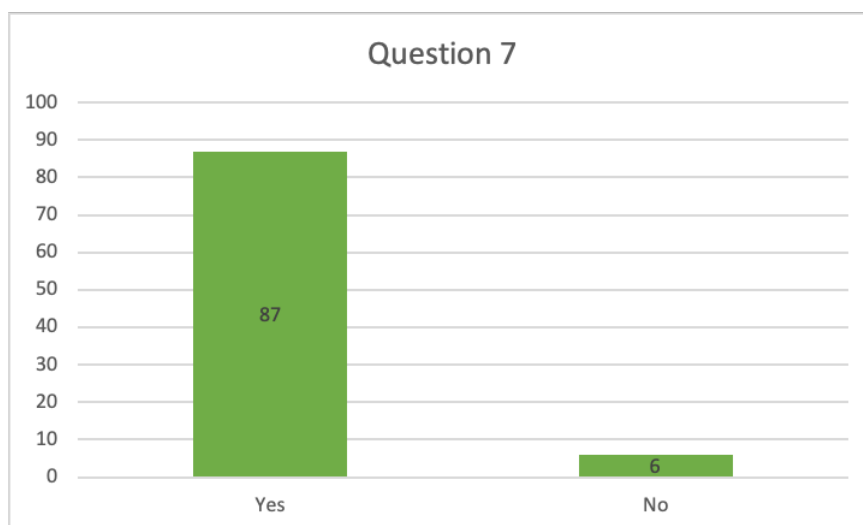


Chart 7. Have you got enough support to telework? (n=93)

93% felt that they have been getting enough support to telework. 7% did not feel this way. This question will be opened-up more in the following open questions to get better insight.

Question 8. What kind of good support have you received? (n=86)

This open question helped to understand the answers to question 7 better. The most common answers were:

"The support of colleagues, senior advisors and supervisors"

"IT support from Service desk"

"Clear instructions"

"Own skills"

"Tools from the employer (computer, screens, other equipment)"

"Materials offered in intra, common guidelines"

"I have not needed any specific support while teleworking"



Chart 9. Are you aware of which platform to use in different situations while teleworking? (n=93)

73% were familiar with what digital tools and platforms to use in a specific situation. 25% felt confident with the tools most of the time and 1% rarely. This shows that the platforms are relatively clear to many, but some guiding could be added generally.

Question 10. Evaluate your own digital skills? (n=88)

(What is easy to use, what kind of challenges are you facing, what tools do you prefer/don't prefer)

Only 3 people skipped this open question. Most of the respondents described their digital skills as good (more than 50% of the respondents). In addition to these, many (about 20%) mentioned that, on top of the own good skills, only the internet/system failures can cause problems, but solving those are something we cannot take care of ourselves. MS Teams was mentioned in a few answers as unclear. So about 70% had good skills, so here I will present some of the open answers about the problems that did arise:

"If there would be more time to focus on these and to get familiar with these, I would get by just fine. I think there is too many of these, so it would be good to centralize these to some specific platform."

"My own digital readiness is not good, but now as I have teleworked, I have noticed that hey I can manage these, I can make everything work."

"My personal digital readiness is not the best possible. That is why there will be challenges with updates and other changes, unless there are good instructions. Occasionally it feels like that the instruction makers are not noticing all the smallest details that should be included."

"I feel that it is stressful and there is too much information in too many different places. Intra, teams, e-mail and so on. I feel like Teams confused my own skills, and where to find information."

"Skype and Teams meetings have a bad sound quality sometimes and the connection gets bad, especially if there are more participants. Sometimes programs won't work and the technological systems in use might throw you out."

"My own digital skills are good. But as I am a bit of a new worker, my WP skills are not perfect yet. It is difficult to find system instructions from intra and other places (how to do something in WP)."

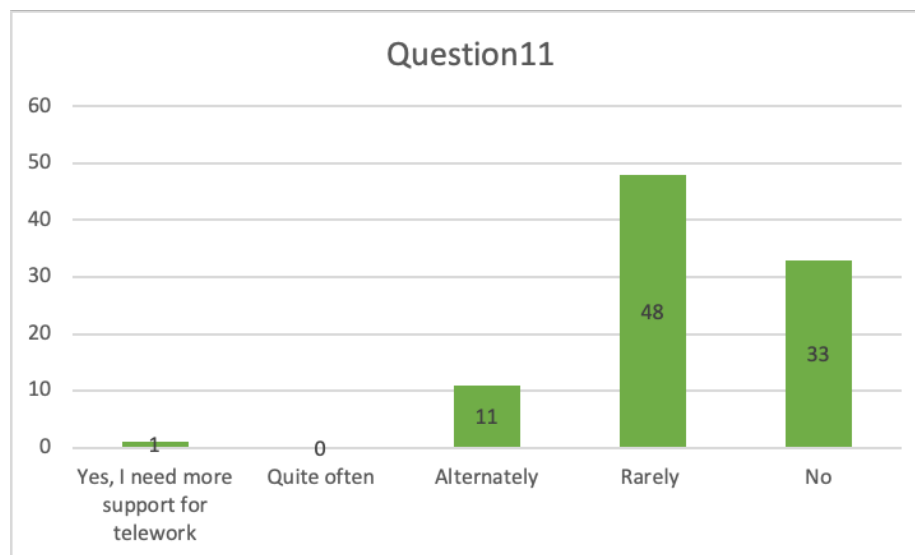


Chart 11. Do you wish to get more support from supervisors/leaders to telework? (n=93)

Based on the study 35% did not wish to have more support to telework and 52% required it just rarely. 12% needed more telework support occasionally, and 1% felt the need for more support in telework. All together 87% of the respondents did seem to manage most of the time with the current support offered by the supervisors.

This question was double confirming the question 7, to make the survey more valid. As 93% of the respondents thought they do get enough support to teleworking, this question did emphasize that as 87% did not require more support from managers at all or just rarely.

Question 12. What kind of support do you need more of? (n=69)

The respondents wrote what kind of support they would need more. 24 left the comment field empty, which could indicate that they do not have any specific need of extra support according to the question 7 and 11. Nearly 30 respondents stated they do not need any more support than what they are receiving already.

The support needs that were stated in the survey were mostly related to IT support, unofficial meetings/socializing and manager contacts. In this question, it is important to keep in mind the Covid-19 state of emergency, as the respondents had to telework every day. Normally the workers see each other at the office for socializing at least 3 times a week.

"Basic support to everyday work for new workers"

"More support from supervisors"

"Faster reaction to IT errors and a faster communication to the workers about the errors"

"Unofficial meetings, unformal chatting, breaks with colleagues"

"Freedom to use hour balances and holidays"

"More flexibility"

The answers taken as examples were collected from the answers that has anything to do with telework. Some respondents were commenting on general support needs that are not relevant only to telework needs. All the answers are seen in the appendix section at the end of this thesis.

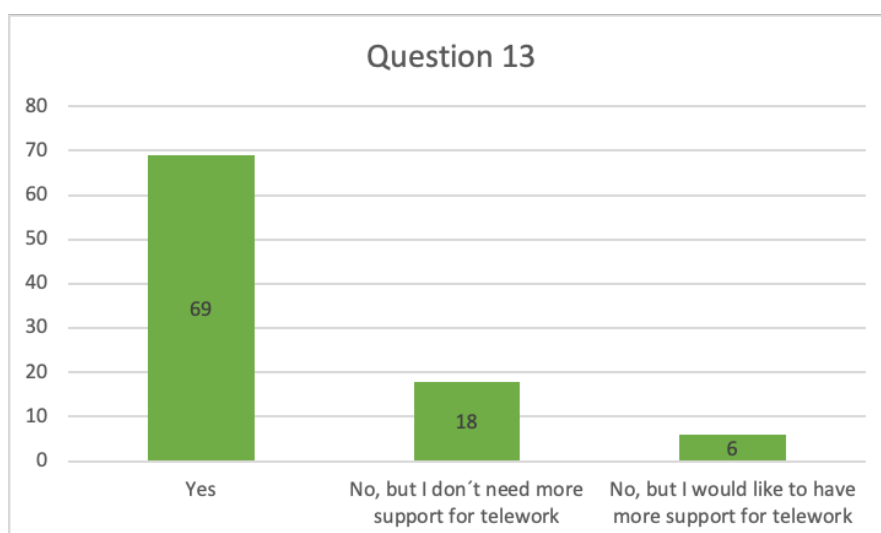


Chart 13. Do you receive as much support while teleworking than when in the office? (n=93)

This part was examining if the workers got as much support from their colleagues and managers while teleworking as when in the office. 74% (n=69) felt like they did get as much support. 19% (n=18) did not receive as much support while teleworking, but they did not lack more support either. 7% (n=6) hoped to have more support while teleworking and did not receive it as much while working from home.

Question 14. Do you get the best support from your colleagues, supervisors or others, who?
You can also name people. (n=85)

The results indicate that the best support comes from the colleagues. About 50% of the respondents described sole colleague support as the best support. The rest of the answers were divided between different combinations, colleagues and supervisors, colleagues and experts, super users and 15 answers were including everyone.

Adding specific people's name was left as an option, to see if certain names would have come up repetitively. There were only a few names mentioned and those were mainly super users. These names did not bring any added value to the research, but the results indicate that the workers often seek and freely receive support from each other, no matter which group they belong to (customer advisors, experts, super users).

"I get the most support from my team members, but I feel like I get enough support from my supervisor. Teleworking has made my supervisor more approachable and he/she is more present. It feels good when the supervisor calls and asks how I am."

"Colleagues. I try to "distract" others carefully and in turns, so I would not burden anyone too much. While teleworking it is impossible to know my colleagues work situation or state of mind. While working at the office it is easier to see the situation and decide who to distract."

"In actual work matters my supervisor and colleagues help me. My colleagues are always helpful and ready to answer the questions. I do feel that there is a bigger threshold to ask questions remotely than at the office."

"My colleagues, as they are easily available"

"The support is available similarly to the office"

This support section is consistent with the Kowalski et al. (2005) study that emphasized support must come from all levels in an organisation, and that from a telework perspective there is a need

for support in technology and tools. It is seen in the answers that support from other people is at a good level, but technology creates challenges. The Kowalski et al. study showed that teleworkers are often displeased with technology, and the same is seen in the survey. This research comes to similar conclusions as Kowalski's study.

As mentioned previously, Topi (2004) highlights in his study about technology support, and the updated support structure. Proper technological support, teleworker's IT skills, effective training programs and a wide variety of telecommunication solutions are the base functional support policy. The thesis survey suggests that many of the respondents were satisfied with their own digital skills, but the internet and system failures causes problems, as those cannot be dealt with at home. This indicates that there is a need for better IT support and development policies.

Kowalski et al. (2005); Topi (2014) and L. Richard Ye (2012) were in line with this study about importance of IT support and Kowalski et al. stated also how teleworkers are often dissatisfied with technology.

4.2 Communication

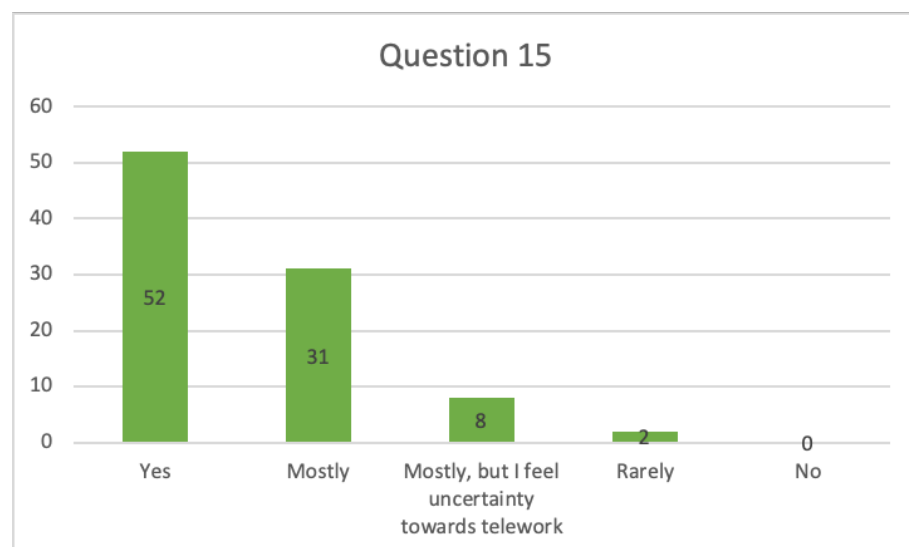


Chart 15. Is it clear to you, which platform to use in different communications? (n=93)

As there are many different platforms to communicate in the company, it was examined how well the workers knew which platform was supposed to be used for different kinds of communication. These platforms are for example e-mail, Teams, different kinds of instant messengers (chats), phone, intra, work streams.

56% knew which platform to use in different matters, 33% mostly knew, 9% were hesitant about it, 2% knew less frequently. None of the respondents did not know at all where to communicate.

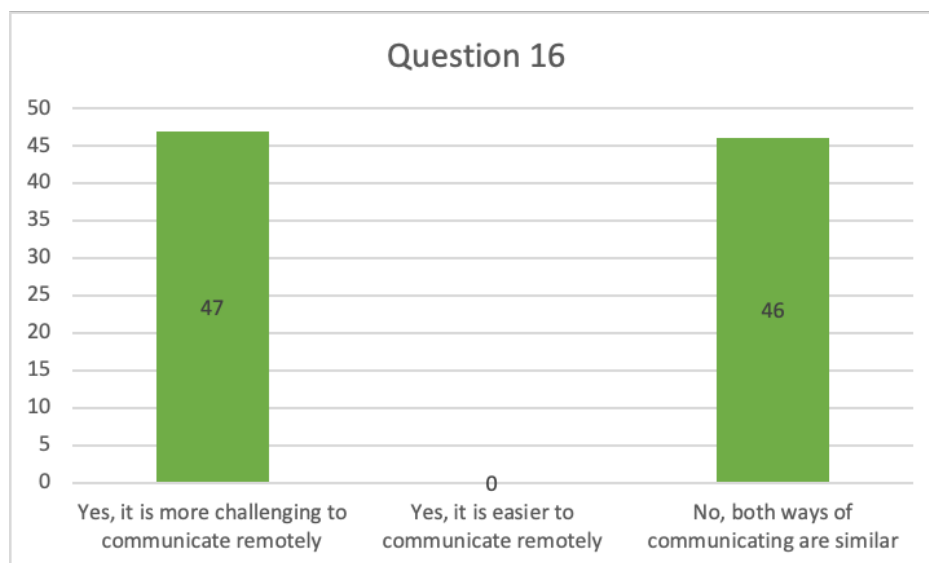


Chart 16. Does teleworking affect the quality of the communicating? (Within the company). (n=93)

This part was focusing on the quality of telework communication. 51% (n=47) described that it is more challenging to communicate remotely and 49% (n=46) felt like the communication is on the same level in both office work and telework. None of the respondents thought it would be easier to communicate remotely.

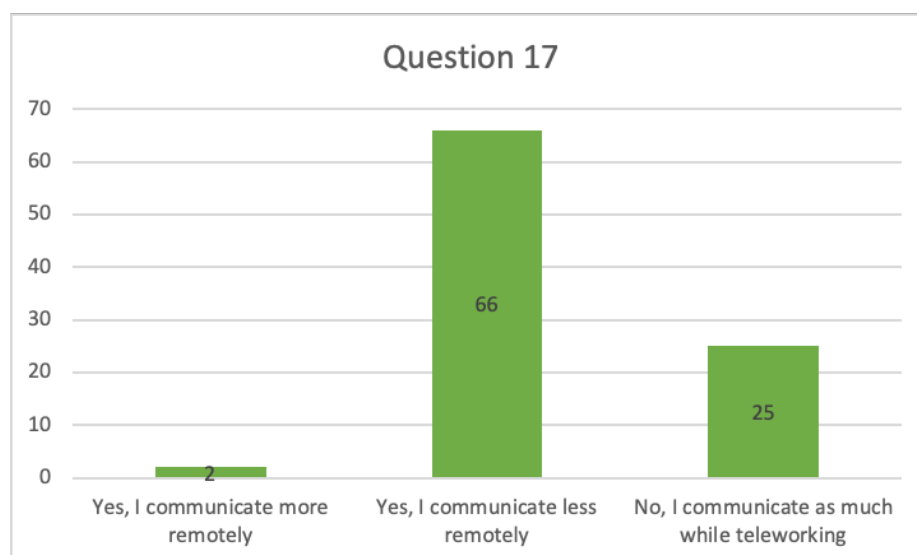


Chart 17. Does teleworking affect the amount of communicating within the company? (n=93)

Based on results 71% answered that they are communicating less while teleworking. 27% were communicating the same amount as when working at the office. 2% (n=2) were communicating more while teleworking. This question raises thoughts about the importance of communication that will be presented at the end of this chapter.

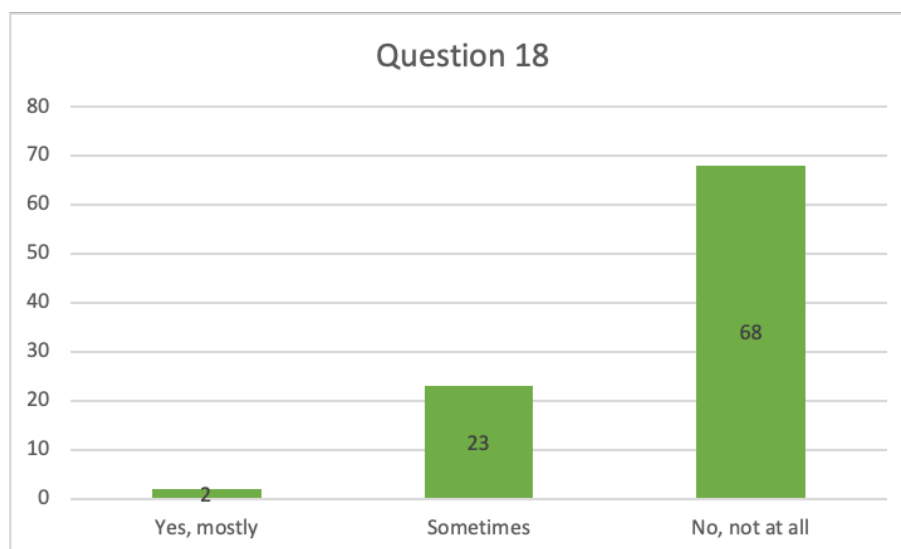


Chart 18. Do you wish to have more support/training to remote communication? (n=93)

Majority of the respondents, 73% (n=68) did not feel like they needed more training or instructions for remote communication. 25% (n=23) had the need for more training and guiding sometimes and 2% (n=2) had the need most of the time.

This question shows that even though the majority of the respondents did not have the need for extra training and guiding, there is still 27% that are lacking it. It is important to make sure that all the teleworkers feel confident while working, so there is a development idea here for the company.

Question 19. What kind of guidance and education would you wish to receive for remote communicating? (n=58)

Clearly, most of the respondents were happy with the current situation. About 30% of the respondents did not need any more guidance. Also, another approximately 30% left the question unanswered, this could also indicate that there is no need for extra guidance. About 20% were hoping for clearer instructions, mainly concerning where to communicate and when. The development ideas included the number of different channels and when to use them. It seems to be unclear if there is

a certain place where is all the instructions for different communication platforms. Teams was also mentioned in this question by others, and some seem to find it confusing, as it is a relatively new platform in the department.

"At the moment, we are communicating through multiple channels and there are a lot of messages. I desire more effective communication -> information in a more compact and distinct way."

"Clear guidelines to expedite/hurry up requests. It feels like the guidelines are changing all the time."

"I don't need training for this, but it would be needed possibly for others. For example, how to consult a colleague who is teleworking (not necessarily to call immediately, but to ask first if I can call)."

"Maybe what would be the best way to approach a colleague without interrupting too much. On the other hand, the same problem exists at the office too."

"Short briefs of what to find and from where."

"Repeating and reminding already agreed guidelines, how to contact me and in what kind of situations. Also highlighting in the instructions that even we have a chat, it does not always mean that there would be immediate response."

"Maybe tips for tools that help activate people. For example, there are many applications in MS Teams. How to activate people while on-line?"

Question 20. How to improve remote communication? What needs to be taken into account while communicating remotely? (n=70)

About 20% of the respondents were thinking that there is some confusion and an information explosion. Some highlighted the need for asking before interrupting colleague's work with questions, others wished to have shorter and more precise messages.

"The tools of communication are in order and alright, but the actual content of the message should be of better quality."

"Don't take for granted that the other party understands non-verbal communication, that is not emerged in remote communication."

"Where to find the instructions. Now there are instructions everywhere, and it has not been communicated that those even exist. It is just assumed that people have time to surf around and see if someone has updated something."

"Teams is a bit unclear, but maybe we'll get used to it."

"We have too many platforms from where the information is coming from. Maybe it would be better if there would not be that many places, as it takes too much time to keep searching. You remember that you have seen something somewhere, but you do not remember where."

As introduced earlier, Vilkmán (2016) stated that lack of communication is leading to weakened collaboration and information sharing. Trust can be often gained from face-to-face communication, and in teleworking there is none of that. It is a lot more difficult to show emotions while teleworking, but informal talking reduces this. As seen from the survey results, there is less communicating while teleworking, and remote communicating seems to be more challenging for many.

At the same time 75% of the respondents were not hoping for more support or training for telecommunication. This indicates that workers are aware of the challenges of remote communication, but still not feeling like they are lacking any skills. Open answers added some perspective to this. About 20% of the respondents delineated that there are too many platforms for communication and information at the moment. This information from the communication could add a useful development idea to the support part of the thesis. The company could support the communication for the employees with more distinct instructions of where to communicate and when.

The results of this research empirically prove the theoretical propositions of Layng (2016) on the significance of virtual communication not being as rich as face-to-face communication, it requires clear guidelines that should be used. In this thesis research, it seems like there is actually a need for fewer communication channels with more precise usage guidelines. Then again, this is mixed with the findings of Smith et al. (2015) who underlined the need for plenty of different communication channels.

In conclusion, most of the people were communicating less, and it is important to focus on the meaning of this. These results are in line with previous research, which indicate that there is less communicating while teleworking (Madlock 2012; Layng 2016; Mackenzie 2010). Madlock (2012) emphasizes the higher quality communication, workers seem to communicate less virtually. Vilkmán (2018) emphasizes this thought by adding that virtual communication is more formal, and there is less understanding compared to face-to-face communication. Laine et al (2017) underline active and honest communication, and that dialogue rather than monologue would be preferable. The authors'

research indicated that some participants had a feeling of lecture rather than conversation in digital meetings.

4.3 Trust

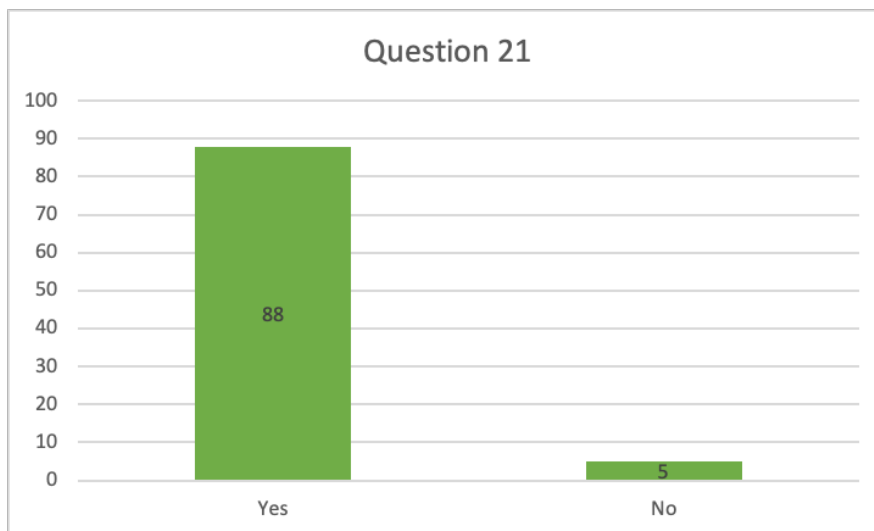


Chart 21. Do you feel like your supervisor trusts you as much while teleworking than at the office? (n=93)

95% out of the respondents felt like their supervisors trusted them as much while teleworking, as when working on site at the office. Only 5% felt like the opposite, that they do not feel as trusted at home (n=5).

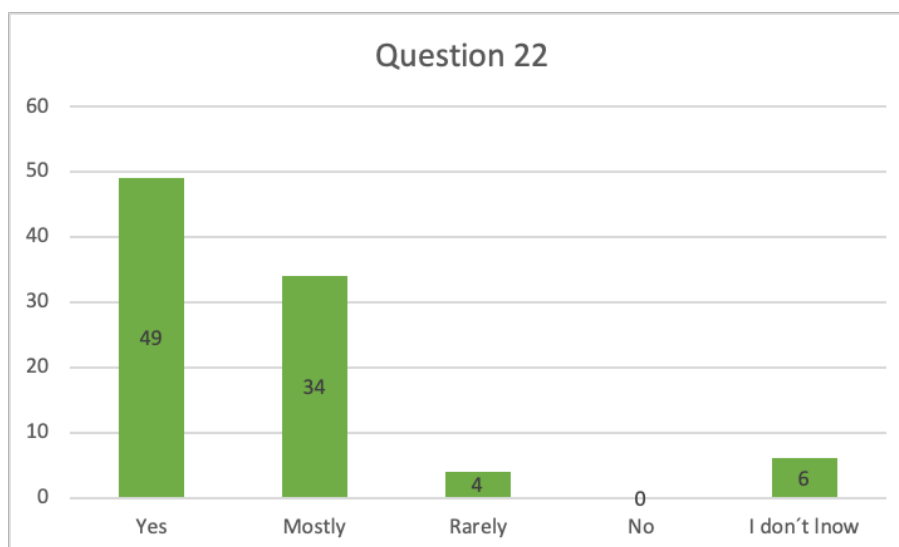


Chart 22. Is there trusted atmosphere in the department about telework? (n=93)

53% out of the respondents (n=93) felt like there is a generally trusted atmosphere about the remote work. In other words, this number describes whether the workers feel trusted to telework. 37% felt like there is a trusting atmosphere most of the time. Only 4% answered rarely, 0% answered no and 6% did not know what to answer to this question. This indicates that 90% were at least most of the time feeling positive about the telework matter.

Question 23. What kinds of policies creates in you the feeling that you are trusted as a teleworker? (n=84)

This question was chosen to the survey to complete the previous question about trust. Most of the answers stated that there is trust, since the employees are allowed to telework. Allowing telework seems to be an indicator of trust for many.

"The attitude is no different than while working at the office."

"The way I see it we are responsible adults and that needs to be trusted.

It does not matter whether I am at the office or at home. It is even more important to be worthy the trust while teleworking, as you are not physically seen"

"It would be a sign of trust, that everyone could determine itself the most suitable way of teleworking and the amount of telework would not be limited. It would be nice to get rid of the feeling that one must be more productive while teleworking."

"My own supervisors trust me, but sometimes I feel like that the higher-level managers might not trust as much, as there are different policies for telework within the company."

Trust is that we get to telework. Supervision of work is more challenging while teleworking and at least my own supervisor has let me work freely, in the way and schedule that I see is best for my work. It is also a big sign of trust to let the workers take expensive work equipment to their homes."

Question 24. This question was for supervisors only: Do you feel that trust affects how much employees are allowed to telework? What matters affect your own willingness to allow telework?

80% of the respondents clearly expressed that there has to be trust in order to allow telework. These findings are clearly in line with the previous studies introduced in the theoretical framework of the thesis. Other meaningful matters of telework allowance were workers skills, functional co-operation and prioritizing. The response rate of the supervisors was only 36%, so this must be kept in

mind while thinking about the reliability of this question. Here are some other thoughts picked from the answers, others than the fact that trust affects to telework allowance:

"To be confident that the mastery and prioritizing of the work and that the usage of the tools/software needed is on a good level."

"Being able to use the tools needed satisfyingly"

"It doesn't matter where the job is done as long as it gets done. The quality of the job is more important than how much time is spent doing it."

"There has to be trust and fair co-operation. I believe in the results, not the actual place where the work would have to be done"

"Both employee and employer have to have trust for teleworking to be possible"

"In principle, telework could be done all the time. But the other aspects are socializing, connecting and interaction. These require office work."

Vilkman (2016) and Eklund et al. (2019) emphasized trust as one of the biggest factors in teleworking. The more freedom companies are willing to give to their employees, the more companies usually receive back by creating loyal and trustworthy employees. The workers in the client company have been allowed to telework, which is a way of showing trust. This can clearly be seen in the survey answers. Employees seem to be aware of the trust their employer is showing to them by allowing them to telework. 95% of the employees felt like they are trusted as much while teleworking as when they work at the office.

At the same time, most of the respondents were hoping to be able to telework more often. Kaplan et al. (2017) found trust affects how much managers allow employees to telework. Kaplan's study demonstrated how companies seem to be aware of the benefits of teleworking, but they are still a bit hesitant to let as much teleworking be allowed as employees seem to want. Trust is definitely not the only aspect to consider when thinking about allowing employees to telework, but it is one important part of it.

5 SUMMARY AND CONCLUSIONS

The situation in the whole world changed a lot during this thesis process. An epidemic made massive changes to the world economy, people's freedom, and to teleworking. On the other hand, the respondents teleworked themselves and the internet data collection seems well-functioning due to response rate.

According to the studies presented earlier in this thesis, it seems clear that trust, knowing each other, and some general guidelines had already been developed at the client company before implementing telework. The company wants new employees to stay at the office until they have gathered enough skills to be able to telework. It looks like this is a right path to follow.

5.1 Personal development process

Thesis process started in autumn 2019 during the final academic year in Savonia. The topic of the thesis, teleworking in a client company, was developed by combining the work circumstances and the degree requirement. It was challenging to confine the subject to be narrow enough, as the author did not have strict order from work. On the other hand, this was challenging in an improving way, as it forced the author to challenge herself to use the knowledge gained from work and to combine it with what she learned from her studies. The client company wanted to stay anonymous and requested to be referred just as a financial company.

The actual writing process started in January 2020. The author had two months study leave from work that enabled a lot of writing and research that would have been impossible without the leave. During the leave, the theory of the thesis was prepared. After returning to full-time work in March, the survey was planned, developed, and conducted. Seeing the survey results was delightful! It was extremely interesting to see those after learning so much from the theory. Many theoretical issues made a lot more sense when considered in light of the survey results, and development ideas started flowing. It was also pleasant to see how positive the survey results were. Many things were already done correctly in the client company.

The author feels like she has grown professionally. The whole process has been full of new things to learn, such as how to conduct research and how to take into account all the restrictions, limitations, rules, permissions, and regulations. Her English skills have improved, even though working with a foreign language created an extra challenge. Her knowledge about the subject has increased, and she has been able to collaborate with people all over Finland, completely remotely.

The author was pleased how the research turned out, but there is always room for improvement. One major challenge throughout the whole process was to maintain the boundary and stay strictly

on the topic. It would have been easy to start to meander around interesting topics while learning and figuring out interesting new themes around the main topic. But it was important to be focused on the topic and just settle for writing down other interesting thoughts for later. The survey could have been limited to be even more defined.

Challenges came up from combining personal life, work life, and studies. Covid-19 and the lockdown caused by it did definitely give an extra challenge. The author felt that there was plenty of time for the writing process in January, but in April the situation was different. The process did teach that as long as you believe in yourself, anything is possible. Maybe not easy, but possible.

Finally, the world is constantly changing and virtual communicating, working, and leading along with it. It is important for organisations to keep up with the changes and adjust their procedures to them. Remote working seems to be a global trend. If organisations wish to attract workers, they need to follow the trend and develop their virtual tools to enable more flexible working environments. The author hopes this thesis will show the company's management the current status of remote work cornerstones, so they can see how teleworking has started in the company and what can be developed for the future.

5.2 Limitations and ethics of the research

This research has a few limitations that should be considered in the future research. The study took place during the Covid-19 epidemic. This might affect the survey results, as the employees of the client company were working from home every day. Normally, telework is allowed in the client company maximum of twice a week. Generally, this research is directional and is not presenting the whole truth.

In internet surveys, there is always a risk of the respondent misunderstanding the questions or the researcher presenting the questions in indefinite manner. Open answers that were left empty can affect to the survey results. All the closed answers were marked as compulsory. The response rate was relatively good, at least 70%, but it does not represent the full truth of the telework situation in the company. Then again, the choice of internet survey as a research method is supported by the teleworking situation forced by Covid-19 recommendations.

This supports the choice of internet survey for the research method. In a normal situation, the workers have a choice if they want to telework or not. A few workers did still work from the office, and as they have no experience of teleworking, they replied that they would not take part in this study. The author wants to emphasize that the results of the research are not presented as a whole truth and quantitative research results cannot reveal the deep meanings of matters (Jones, 2000.)

Furthermore, most of the respondents represent age of 25-44, and they are used to internet and social media tools, and telework is coming as 'a new normal' due to the epidemic period (MELIN, 2020). It is unclear if the older workers did not reply as actively than the younger ones or if the research represents the actual age distribution in the organisation.

Future study could be conducted in a different manner. Telework is a wide subject, with plenty of research available. Qualitative research with a different kind of approach to the survey questions could add understanding and validity to the subject.

A research must be done honestly, fairly and without causing any harm to the respondents. As mentioned earlier, a research must be reliable, valid and objective. Openness ensures that every participant understands the reason for the research. All the results are important to propose, instead of just proposing the ones that are beneficial for the client. (Heikkilä, 2010, p.29-32.)

The author did receive quality guidance throughout the process. Necessary documents and permissions were acquired. The author did her best to follow the responsible conduct of research at all times and the achievement of others have been cited. The data protection legislation has been taken into account for the client company. The respondents were informed about personal data usage and the anonymity of the study. Every single respondent remained anonymous throughout the study, even the author could not identify the respondents. The participation to the survey was completely voluntary.

These ethical norms include issues such as requirements for honesty, requirements for informed consent, anonymization and storage of data, the right of access to data for participants and duty of confidentiality for all those who undertake research.

The author received support with the language barrier, from both native and bilingual professionals, that helped to ensure that the survey translated from Finnish to English was accurate and that translations were in line with the original text.

5.3 Future development ideas for the company

One development idea does include the number of different channels and when to use them. It seems to be unclear if there is a certain place where all the instructions are for different communication platforms. Even if it would be impossible to cut down the number of different platforms, it could be useful to collect guidelines and information about the usage of the different platforms in one specific place everyone knows about. Teams was also mentioned in some questions. A few seem to find it confusing, as it is a relatively new platform in the department. This raises questions: Is Teams a generally unclear platform? Or should there just be more training for the employees how to use it?

Previous studies show that companies are aware of the benefits of allowing telework, but still hesitant to allow it in its full capacity. According to the survey results, there are more than 30% of workers who would actually like to telework regularly more than it is currently allowed, which is twice a week. All together 77% of the respondents were hoping to have a change to telework more often sometimes. The management group could consider this option and communicate to the workers why they have the current policies. As employees seem to be willing to telework more, this subject would be good to hear out and to enable honest and open talk around it. Even if the management group would end up sticking to the old routine, communicating the reasons behind it to the workers could build trust and an open atmosphere.

Eklund et al. (2019, p. 184) described that in virtual working environments, it is important to build trust. They highlighted that at the beginning of virtual working, it would be ideal if the team would get to know each other face to face. This is important, as building trust requires sufficient personal interaction. This has happened naturally in the client company, as everyone has to work at the physical office when they begin their employment. It is a requirement to be allowed to work remotely, to be able to work independently, and not needing help from one's colleagues most of the time.

The thesis survey answers had similarities with Smith et al. (2015). They recommend having a lot of communication platforms available, to unite the staff. They highlighted the importance of video communication solutions that can lead to better teleworker satisfaction, as those are closest to face-to-face communication. At the same time the recommendation to have a wide bundle of communication channels is somewhat mixed with this survey's results, as some respondents felt like there is too much information available in different places. What would be interesting to research in the future is whether the reason for the confusion lies in outdated guidance, the number of communication platforms, or in something completely else.

A short conclusion of the research questions is as follows:

1. What is the current status of teleworking in the client company?

According to the survey conducted, the status is relatively good, when compared to the framework studies and their findings.

2. Is there a need or a wish to expand teleworking in the future?

There seems to be a need/wish from the employees' side, as 31% of the respondents were willing to telework more than twice a week and 46% of the respondents were hoping to have a change to telework more than twice a week every once in a while. Altogether 77% of the respondents did wish to have a choice to telework more than twice a week at least occasionally.

3. Have the workers had enough training for virtual communication, as teleworking has expanded rapidly?

Yes. 93% of the respondents felt like they have got enough support to telework.

4. Is there trust between the management and the workers relating to telework?

95% out of the respondents felt like their supervisors trusted them as much while teleworking. 53% out of the respondents (n=93) felt like there is a generally trusted atmosphere about the remote work. In other words, this number describes whether the workers feel trusted to telework. 37% felt like there is a trusting atmosphere most of the time.

The proposals drawn from the research results for the client organisation are following.

Support: Overall support in the researched aspect is in a good state. IT systems usage and support could be improved and general information that has been scattered in different platforms could be clarified.

Communication: According to the research and in a line with previous studies, workers communicate less while teleworking. In the future, it could be researched how does lesser communication affect employee satisfaction and quality. Some of the respondents were confused where to communicate and when. This supports the finding from the support section, where it was observable that there might be some confusion about different platforms.

Trust: According to this research, trust was the only area where there was not a clear need for an improvement. According to previous studies, trust is one important matter when considering allowing telework. As there was a need from the employees to telework more often than current twice a week, it can be examined in the client company if trust affects the amount of telework days or if there are other reasons behind it.

One additional thought came out for future research and development. Sivunen (2007) noticed in her study that people wish there were more attendance and comments on bulletin board discussions. Quite often people seem to read messages, but not reply at all. In those cases, the writer cannot know if the message has received everyone or not. It could be useful to examine how this problem could be addressed. One survey answer also mentioned people's inclusion in remote meetings and communication. These kinds of little nuances could be helpful in the long run.

REFERENCES AND SELF-PRODUCED MATERIALS

- ASIKAINEN, M. 2015. Etätyön johtaminen finanssialalla. Tiivistelmä kandidaatintutkielmasta. [Accessed 8.5.2020.] Available: https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Etatyon_johtaminen_finanssialalla_tiivistelma.pdf
- BAILEY, D. KURLAND, N. 2002. A review of telework research: Findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of organisational behaviour*. [Accessed 25.2.2020]. Available: https://www.researchgate.net/publication/227644764_A_Review_of_Telework_Research_Findings_New_Directions_and_Lessons_for_the_Study_of_Modern_Work
- CHMIEL, N. 2009. *Work and organisational psychology – A European perspective*. Blackwell Publishing Ltd. *Managing flexible work arrangements in government: Testing the effects of institutional and managerial support*.
- CHOI, S. 2017. *Managing flexible work arrangements in government: Testing the effects of institutional and managerial support*. [Accessed 8.5.2020]. Available: <https://journals-sagepub-com.ezproxy.savonia.fi/doi/full/10.1177/0091026017738540>
- CLEMENT, J. 2019. Internet usage world wide – Statistics and facts. (Accessed 18.2.2020) Available: <https://www.statista.com/topics/1145/internet-usage-worldwide/>
- DE PAOLI, D. ROPO, A. 2015. Open plan offices – the response to leadership challenges of virtual project work? [Accessed 27.2.2020.] Available: <https://www-emerald-com.ezproxy.savonia.fi/insight/content/doi/10.1108/JCRE-08-2014-0020/full/html>
- DIGITALISAATIO TERVEYDEN- JA HYVINVOINNIN TUKENA (STM). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. *Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus digitalisaatiolinjaukset 2025. Julkaisun tiivistelmä*. Helsinki 2016. [Accessed 3.5.2020.] Available: <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/article-7>
- DUFVA, M. HALONEN, M. KARI M. KOIVISTO, T. KOIVISTO, R. MYLLYOJA, J. 2017. Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Valtionneuvoston kanslia. [Accessed 5.2.2010.] Available: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/btream/hadle/10024/160253/Kohti_jaettua_yymm%c3%a4rryst%c3%a4_ty%c3%b6n_tulevaisuudesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- EKLUND, A. LINDHOLM, T. SALMINEN, J. 2019. *Taitava tiimivalmentaja- miten saan tiimiflown virtaa maan*. Helsinki, Grano Oy.
- EU REGULATION 2016/679 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL. 2016. [Accessed 3.5.2020.] Available: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
- FERRAZZI, K. 2014. Getting virtual teams right. *Harvard Business Review*. [Accessed 6.5.2020.] Available: <https://hbr.org/2014/12/getting-virtual-teams-right>
- GIRARD, K. 1997. Ditching the commute. *Computerworld*, 31(35), 1-1, 16. [Accessed 27.2.2020] Available: <https://search-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/docview/216050473?accountid=27296>
- GUINALIU, M. JORDAN, P. 2016. Building trust in the leader of virtual work teams. [Accessed 29.1.2020.] Available: https://www.researchgate.net/publication/297616594_Building_trust_in_the_leader_of_virtual_work_teams
- HAASIO, A. RAUHALA, T. 2002. *Tehokkaammin sähköpostilla*. Helsinki, BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- HEIKKILÄ, T. 2010. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki, Edita Prima Oy.

- JONES, K. 2000. A Regrettable Oversight or a Significant Omission? Ethical considerations in quantitative research in education. [Accessed 11.5.2020.] Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/31016.pdf>
- KAPLAN, S., ENGELSTED, L., LEI, X., & LOCKWOOD, K. 2018. Unpackaging manager mistrust in allowing telework: Comparing and integrating theoretical perspectives. *Journal of Business and Psychology*, 33(3), 365-382. [Accessed 1.3.2020] Available: <http://dx.doi.org.ezproxy.savonia.fi/10.1007/s10869-017-9498-5>
- KOIVULA, A. RÄSÄNEN, P. SARPILA, O. 2016. Vastaustavan muutoksen ja merkityksen arviointia hyvinvointitutkimuksessa. [Accessed 3.5.2020.] Available: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131091/yp1602_koivula.pdf?sequence=1
- KORHONEN, H. BERGMAN, T. 2019. Johtaja muutoksen ytimessä. Helsinki, Alma Talent.
- KOWALSKI, K. SWANSON, J. 2005. Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking*, 12(3), 236-249. [Accessed 29.1.2020.] Available: <http://dx.doi.org.ezproxy.savonia.fi/10.1108/14635770510600357>
- KUNTALIITTO. 2019. Accessed 9.5.2020. Available: <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kuntakuvaajat/vaesto>
- LAINE, T. VOGT, I. 2017. Sosiaali- ja terveystalouden johtaminen tulevaisuudessa. *Journal of Finnish Universities of Applied Sciences*. [Accessed 1.5.2020.] Available: <https://uasjournal.fi/2-2017/sosiaali-ja-terveysalan-johtaminen-tulevaisuudessa/#1458134585005-b3f22396-5506>
- LEONARDI, P. HUYSMAN, M. STEINFELD, C. 2013. Enterprise Social Media: Definition, History, and Prospects for the Study of Social Technologies in Organisations, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 19, Issue 1, 1 October 2013, Pages 1–19. [Accessed 27.2.2020] Available: <https://doi.org/10.1111/jcc4.12029>
- LEPSINGER, R. DEROSA, D. 2010. Virtual Team Success: A Practical Guide for Working and Leading from a Distance, Center for Creative Leadership. [Accessed 18.2.2020.] ProQuest Ebook Central. Available: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/detail.action?docID=589145>.
- LAYNG, J. 2016. The Virtual Communication Aspect: A Critical Review of Virtual Studies Over the Last 15 Years. *Journal of Literacy and Technology* Volume 17, Number 3: Fall 2016. [Accessed 3.5.2020.] Available: http://www.liteacy-andtecnogy.org/uploads/1/3/6/8/136889/jlt_v16_3_layng.pdf
- L. Richard Ye. 2012. Telecommuting: Implementation for success. *International journal of Business and Social Sciences*. [Accessed 18.2.2020]. Available: http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_15_August_2012/4.pdf
- MARZULLO, D. 2019. What's the difference between remote work and telecommuting. [Accessed 28.1.2020.] Available: <https://www.zenefits.com/workest/difference-remote-work-telecommuting/>
- MADLOCK, P. 2012. The influence of supervisors' leadership style on telecommuters. *Journal of Business Strategies*, 29(1), 1-24. [Accessed 18.2.2020.] Available: <https://search-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/docview/1347406727?accountid=27296>

- MADLOCK, P. 2018. The influence of leadership style on telecommuters in the insurance industry: A contingency theory approach. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 15(2), 73-85. [Accessed 24.2.2020]. Available: <https://search-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/docview/2114611896?accountid=27296>
- MELIN, H. 2020. Etätyö uutena normaalina? [Accessed 8.5.2020]. Available: <https://alusta.uta.fi/2020/04/24/etatyo-uutena-normaalina/>
- MESENTER, J. 2019. Telework in the 21st century: An evolutionary perspective. Edward Elgar publishing. [Accessed 27.2.2020.] Available: doi 10.4337/9781789903751
- MESENTER, J. and ADDATI, L. 2013. The strong case for working remotely. [Accessed 22.1.2020.] Available: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_208067/lang--en/index.htm
- MORLEY, S. CORMICAN, K. FOLAN, P. 2015. An Analysis of Virtual Team Characteristics: A Model for Virtual Project Managers. *Journal of technology management & innovation*, 10(1), 188-203. [Accessed 5.4.2020.] Available: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000100014>
- NAKROSIENE, A. BUCIUNIENEN I. GOSTAUTAITE, B. 2019. Working from home: characteristics and outcomes of telework", *International Journal of Manpower*, Vol. 40 No. 1, pp. 87-101. [Accessed 27.2.2020.] Available: <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- OLSON, M. H. 1983. Remote office work: changing work patterns in space and time. *Communications of the ACM*, 26(3), 182-187. [Accessed 4.5.2020] Available: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/358061.358068>
- ONCIOIU, I. STANCIU, A. 2017. The impact of management accounting innovations on millennials business. [Accessed 11.5.2020.] Available: <http://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/ENG/2017/Section-V/32.pdf>
- PULLAN, P. (2016). *Virtual Leadership: Practical Strategies for Getting the Best Out of Virtual Work and Virtual Teams*. [Accessed 8.5.2020.] Available: <https://savonia.finna.fi/PrimoRecord/pci.vlebooksAH30184076>
- RATTI, C. and CLAUDEL, M. 2016. If work is digital, why do we still go to the office. [Accessed 21.1.2020.] Available: <https://hbr.org/2016/04/if-work-is-digital-why-do-we-still-go-to-the-office>
- RAURAMO, P. 2018. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä-digijulkaisu. [Accessed 11.2.2020.] Available: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etajohtaminen_ja_virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa
- SAARINEN, J. 2016. *Managing global virtual teams*. Aalto university publication series.
- SIMOVIC, D. The ultimate list of remote work statistics- 2020 edition. [Accessed 28.1.2020.] Available: <https://www.smallbizgenius.net/by-the-numbers/remote-work-statistics/#gref>
- SIVUNEN, A. 2007. *Vuorovaikutus, viestintäteknologia ja identifioituminen hajautetuissa tiimeissä*. Jyväskylä, Jyväskylä University Printing House.
- SMITH, S. PATMOS, A. PITTS, M. 2015. Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality and job satisfaction for teleworking employees. *International journal of business communication*. [Accessed 20.2.2020.] Available: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2329488415589101>

- TIIKKAJA, H. 2011. Internet-kysely henkilöliikennetutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä. [Accessed 8.5.2020.] Available: https://julkaisut.vayla.fi/pdf3/lts_2011-30_internet-kysely_web.pdf
- TOPI, H. 2004. Supporting Telework: Obstacles and Solutions. *Information Systems Management*, 21(3), pp. 79-85. [Accessed 26.2.2020.] Available: 10.1201/1078/44432.21.3.20040601/82481.12
- TYÖTERVEYSLAITOS. 2020. Työterveyslaitoksen toimintaohje työnantajille koronavirusepidemiaan varautumiseksi. [Accessed 3.5.2020.] Available: <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-yrityksille>
- VILKKA, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Tammi. [Accessed 1.3.2020.] Available: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>
- VILKMAN, U. 2016. Etäjohtaminen- Tulosta joustavalla työllä. Helsinki, Talentum Pro.
- VILKMAN, U. 2018. Why focus on better communication in remote leadership. [Accessed 23.1.2020.] Available: <https://www.linkedin.com/pulse/why-focus-better-communication-remote-leadership-ulla-vilkman/?published=t>
- VILKMAN, U. 2019. Miltä näyttää etätöön tulevaisuus? [Accessed 8.5.2020.] Available: <https://eta-johtaminen.fi/milta-nayttaa-etatyon-tulevaisuus/>
- WARE, J. and GRANTHAM, C. 2010. [Accessed 21.1.2020.] Available: https://thefutureofwork.net/assets/Managing_a_Remote_Workforce_Proven_Practices_from_Successful_Leaders.pdf

Figures.

Picture 1. Cornerstones of teleworking. Vilkmán, 2016.

Picture 2. Sähköinen työyhteisöviestintä. Rauramo, 2018. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä. Rauramo, 2018). Available: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digi-julkaisut/etajohtaminen_ja_virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa

Picture 3. Critical factors for teleworking success, adapted. (Kowalski, Swanson, 2005, p. 245)

Picture 4. Critical factors for teleworking success, adapted. (Kowalski, Swanson, 2005. p.240)

APPENDIX 1:

Saatekirje Turku 14.4.2020

Hei työyhteisöni!

Pyytäisin apuanne opinnäytetyötäni varten. Opiskelen Savoniassa Master in Business Administration-
linjalla YAMK-tutkintoa. Teen opinnäytetyönä tutkimusta etätöön kulmakivistä, perustuen aikaisem-
missä tutkimuksissa tärkeiksi nousseisiin näkökulmiin. Kysely on jaettu kolmeen eri pääteemaan:
Tuki, kommunikaatio ja luottamus.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun teidät osallistumaan. Osallistuminen
kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista.

Linkki kyselyyn: <https://link.webropolsurveys.com/S/D6A988F0F868D380>

Kyselyyn vastaaminen ei kestä kauaa (testikäyttäjillä keskimäärin 5-10 minuuttia). Kyselyyn vastaa-
malla autatte sekä minua saamaan tutkimuksestani luotettavimmat tulokset,
että saatte äänenne kuuluviin etätöitä koskevissa asioissa yrityksessä.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Antamanne vastaukset käsitellään ni-
mettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tulok-
sissa, enkä näe niitä edes itse. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa noin viikko. Kysely sulkeutuu maa-
nantaina 20.4.2020 klo 16.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Titta Järvenpää Savonia Ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyö tul-
laan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi. Teillä on mahdollisuus saada apua
kyselomakkeen täyttämiseen minulta. Voitte olla minuun koska vaan yhteydessä, joko työsähköpos-
tilla, skypeillä tai suoraan omaan puhelimeeni.

Lämmin kiitos ajastanne!

Ystävällisin terveisin

Janika Rundberg
(puhelinnumero)

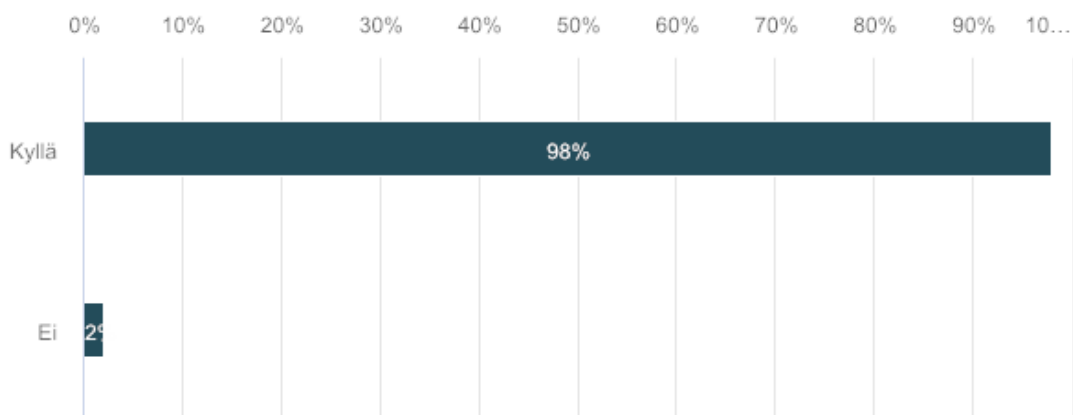
APPENDIX 2:

Etätyötutkimus

Vastaajien kokonaismäärä: 93

1. Oletko tehnyt etätöitä?

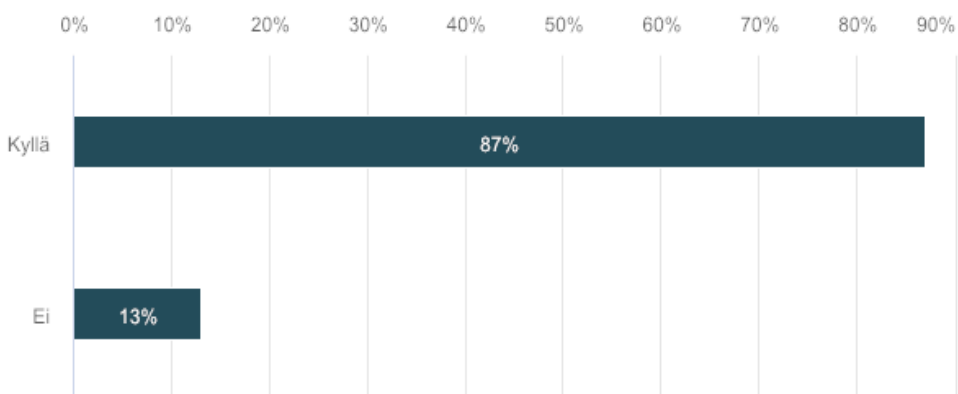
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	91	97,85%
Ei	2	2,15%

2. Haluatko tehdä etätöitä säännöllisesti?

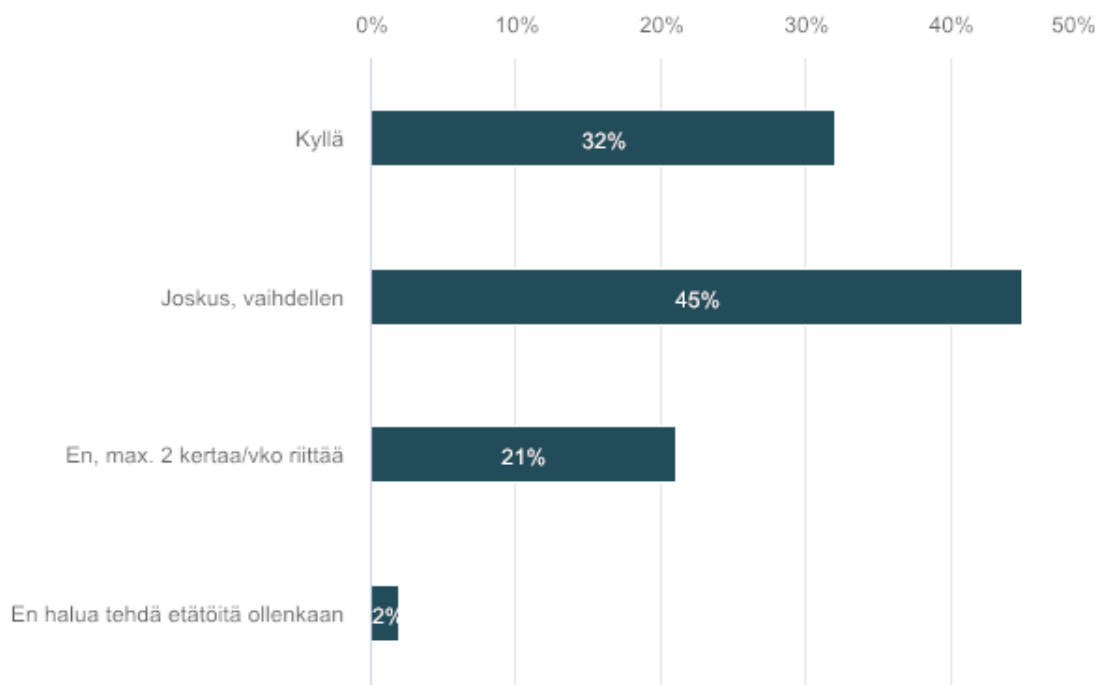
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	81	87,1%
Ei	12	12,9%

3. Haluaisitko tehdä etätöitä enemmän kuin max. 2 kertaa viikossa?

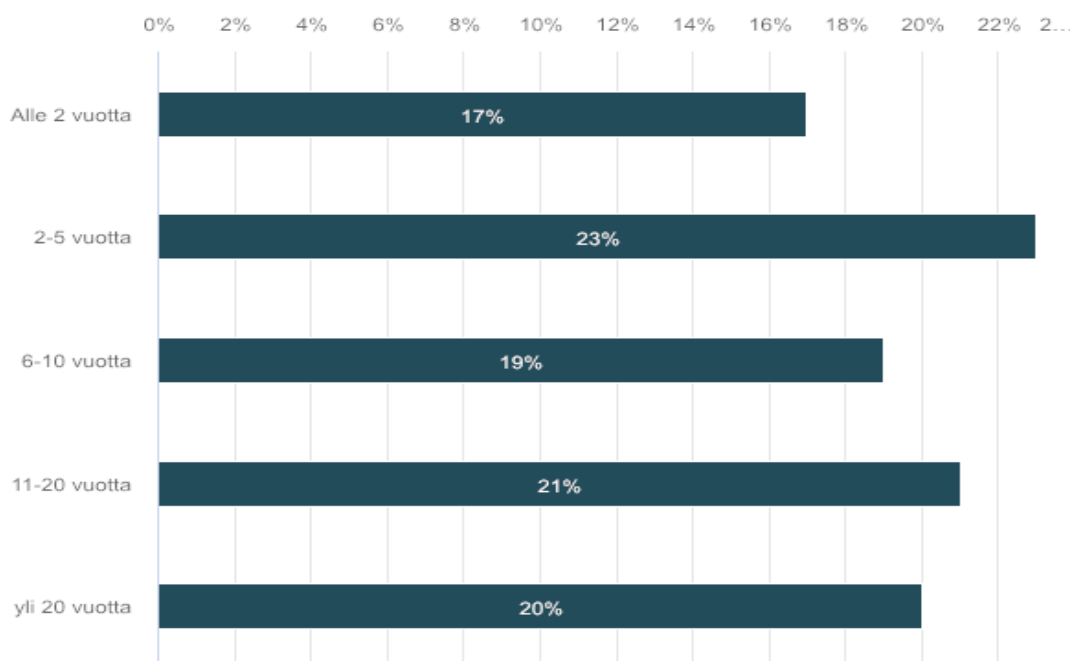
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	30	32,26%
Joskus, vaihdellen	42	45,16%
En, max. 2 kertaa/vko riittää	19	20,43%
En halua tehdä etätöitä ollenkaan	2	2,15%

4. Kauan olet ollut tämän hetkiselällä työnantajalla töissä?

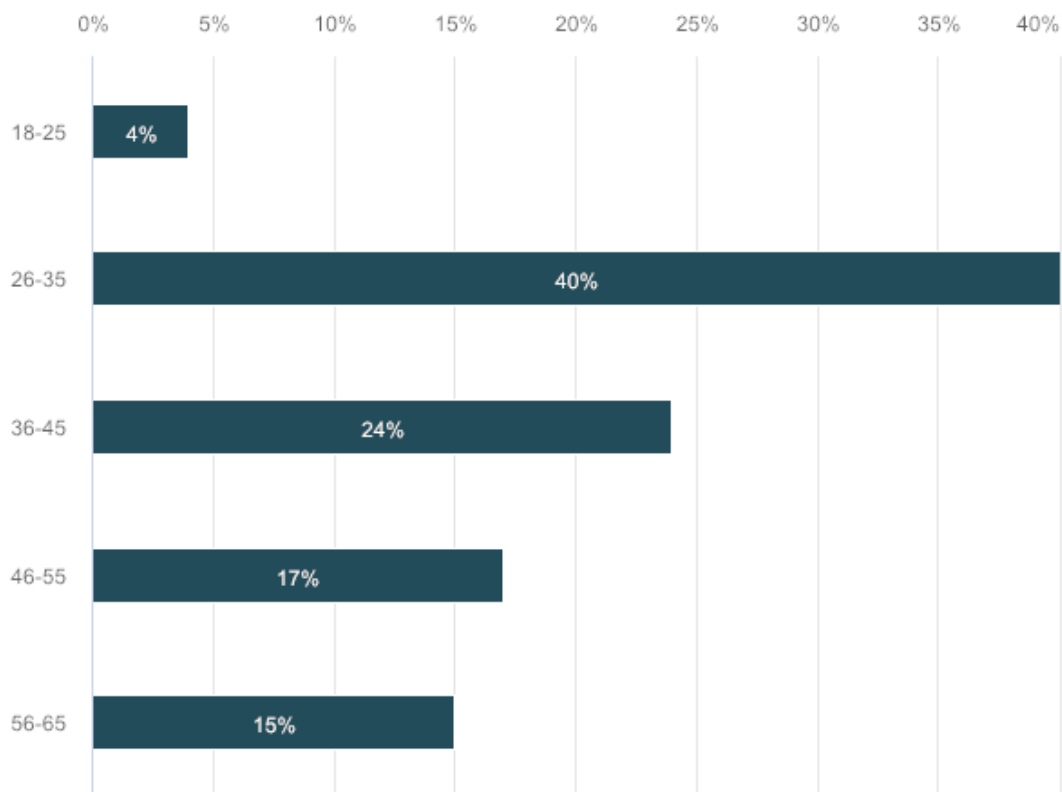
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Alle 2 vuotta	16	17,2%
2-5 vuotta	21	22,58%
6-10 vuotta	18	19,36%
11-20 vuotta	19	20,43%
yli 20 vuotta	19	20,43%

5. Minkä ikäinen olet?

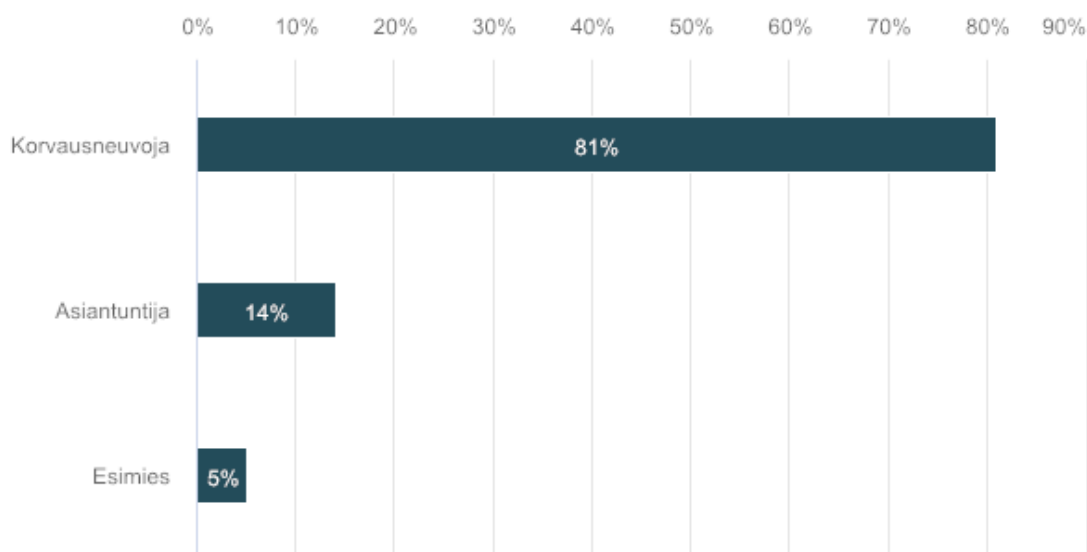
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
18-25	4	4,3%
26-35	37	39,79%
36-45	22	23,66%
46-55	16	17,2%
56-65	14	15,05%

6. Missä roolissa työskentelet yrityksessä?

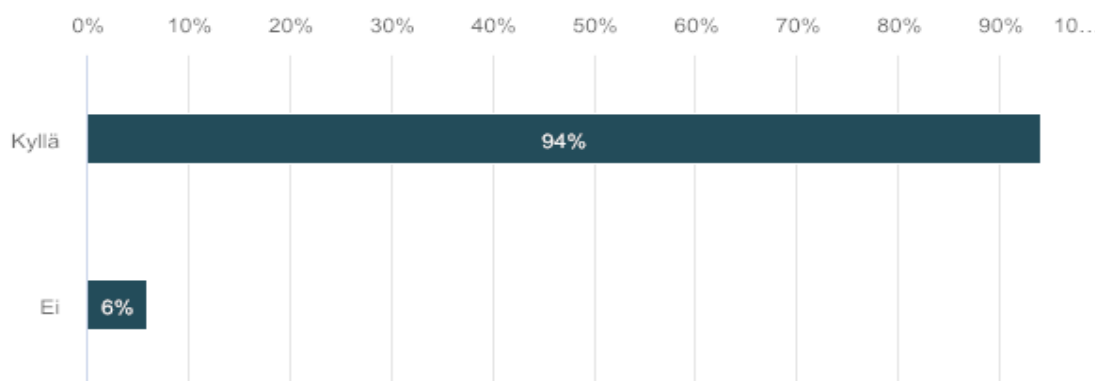
Vastaajien määrä: 90



	n	Prosentti
Korvausneuvoja	73	81,11%
Asiantuntija	13	14,44%
Esimies	4	4,45%

7. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tukea etätöiden tekemiseen?

Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	87	93,55%
Ei	6	6,45%

8. Minkälaista hyvää tukea olet saanut?

Vastaajien määrä: 91

Vastaukset
Kollegoilta tukea haastavissa tapauksissa skypeä kautta
Aina tarvittaessa saan apua esimieheltä.
Tiimikavereilta tarvittaessa apua
Teknistä tukea sekä ohjeita etätyöskentelyyn.
Selkeät ohjeet ja toimintatavat päivittyvät säännöllisesti materiaalien ja palaverien tiimoilta
Olen saanut välineitä jotka mahdollistavat etätyön tekemisen kotona.
Toimivat työvälineet etätöiden tekemiseen
-
-
kollegat auttavat aina tarvittaessa
It-tukea.
työvälineet
teknistä tukea ja kollegoilta substanssiin.
Olen saanut hyvin tukea etätyövälineiden hankkimiseen ja ohjeisiin. Mikäli minulle on ilmennyt kysymyksiä, olen niihin saanut vastaukset.
Skypellä on helppo kysyä tai soittaa kollegoille jos tarvitsee apua. Myös Teams on toiminut yleisten asioiden selvittelyssä hyvin (esim toimiiko muilla ohjelmat jos omat tökkivät) ja intrasta löytyy hyvin yleisesti kaikenlaista
Teknistä tukea kun kasasin laitteet kotona, ja apua muutenkin tarvittaessa.
viestejä, soittoja
Tekniikan ongelmatilanteissa ehkä.
Olen saanut tukea, kun sitä olen tarvinnut ja pyytänyt.
Esimies kyselee säännöllisesti, miten työt sujuvat ja onko ollut ongelmia. Hyvät infot ja palaverit vallitsevaan tilanteeseen liittyen. Työkaverilta saa aina apua.
Tarvittavat laitteet ja opastus niiden kytkemiseen lähes kädestä pitäen
Kysymyksiin vastauksia myös etänä, jotka yleensä toimistolla hoidetaan vieritukena
Neuvoja työkavereilta. Etätyöohjeissamme oli ollut vanhaa tietoa, joten lopulta asia selvisi service deskin kautta.

Joustavuutta
Selkeät ohjeet etätyön tekemiseen ja laitteiden asennukseen
teknistä opastusta kun aloitin sekä hyvät työvälineet esim. 2 näyttöä
Neuvoja, jos esim. jokin ohjelma ei toimi.
Ihan samalla tavalla kuin toimistolla ollessa vain eri kanavien kautta (skype korvaa fyysisen kontaktin)
Hyvät työvälineet, tarvittaessa apua kollegoilta.
Koneen etäyhteyden toimimiseen.
Hyvät ohjeet laitteiden asentamiseen.
Päivittäiset kahvitauot työkavereiden kanssa
Sinänsä ohjeistusta on ollut vain etätyöyhteyden kytkemisessä, mutta eihän tässä muuta tarvitakaan.
jj
senior-korvausneuvojien ja service-deskin apu
En varsinaisesti koe tarvitsevani erityistä tukea etätöissä.
Omalla ajalla tapahtunut asiaa koskevan kirjallisuuden ja keskustelun seuraaminen ja sieltä "ammennus". Työyhteisön vinkit ja neuvot.
Apua vaativampien korvausratkaisujen tekemiseen.
mm. näytöt ja muut elektroniset tarvikkeet, että pystyy tekemään etänä
kollegatuki on todella tärkeää.
Etätöitä aloittaessa sain neuvoja ja vinkkejä. Nyt etätöiden jatkuessa intrasta ja esimieheltä on saanut tauotusvinkkejä ja kannustusta työn ja vapaa-ajan tasapainon pitämiseen.
En ole tarvinnut apua
Intrassa sekä Teamsissa erittäin hyvät ohjeet ja tämän lisäksi esimiehiltä ja työkavereilta.
Tarvittaessa voi kysyä Skypellä/puhelimella apua kollegoilta tai senior adviseereilta.
Tärkeimmät asiat ja pelisäännöt käytiin hyvin läpi esimiehen kanssa käytävässä, etätöiden aloittamista edeltävässä keskustelussa. Käytännön tukea ja vinkkejä olen saanut kollegoilta jotka ovat tehneet etätöitä pidempään. Cuckoo-sovellus on erinomainen tuki tällaiselle jolta yksin työskennellessä tauot tahtovat muuten unohtua.

Tietotekniikan kanssa Helpdesk auttaa aina. Lisäksi olemme jakaneet kollegoiden kanssa hyviä vinkkejä etätöiden tekemiseksi.
Ajantasaista tietoa ja välineet, sekä joustoa työn tekemiseen.
Neuvontaa
Yleistä opastusta välineiden toimimisessa
esim. läppäri vaihdon yhteydessä it-tuki kytki vanhan kakkosnäytön telakkaan
Wp käytössä
vahinkotapauksiin liittyvää tukea. Harvemmin järjestelmään liittyvää.
Lähinnä VPN:n käyttöohjeet, muuten en ole juuri apua tarvinnut.
Vertaistukea tiimikavereilta viestein, videospellillä yms. Lisäksi esimies soittaa tietyin väliajoin ja kyselee kuulumisia, yhteiset tiimipalaverit teamsissa
HR järjesti hyvän webinaarin etätyöjohtamisesta, lähikollegojen kanssa jaettu käytäntöjä
Säännölliset statukset esimiehen kanssa.
Service Desk ja työkaverit ovat teknisiä vinkkejä antaneet.
Apua mikäli ohjelmat eivät toimi, joustavuutta työaikojen ja mahdollisten keskeytysten osalta
teknisiä ohjeita, kehotuksia taukoihin
Aktiivisesti yhteydessä kollegoihin skypessä ja teamsissa.
Superjuserit ovat olleet apuna.
chat kollegojen kanssa, puhelut esimieheltä nyt erikoistilanteessa
Esimies, kollegat ja asiantuntijat ovat riittävästi tavoitettavissa (etenkin Skype on erinomainen), koska kysymyksiä riittää.
Selkeät ohjeet ja esimiehen luottamus
Autetaan hyvin alkuun, laitteissa ja ohjelmistojen kanssa neuvomisessa
Olen selviytynyt itse aika pitkälti esim. teknisissä ongelmissa.
Skypen tai teamsin välityksellä saan apua, jos sitä tarvitsen. Esimies on ollut kannustava ja ymmärtäväinen.
aina skypen kautta neuvoa, jos on tarvinnut
vinkkejä/apua työpisteen järjestämiseen, työergonomiaan, teknistä it-apua, skypen kautta apua vahinkoasioissa tiimiläisiltä ja asiantuntijoilta
En koe että olisin etätyöhön tarvinnut sen suurempaa tukea kuin toimistolla työskentelyynkään mutta esimiehen tuki etätyön aloittamiseen oli tärkeä. Kollegoiden

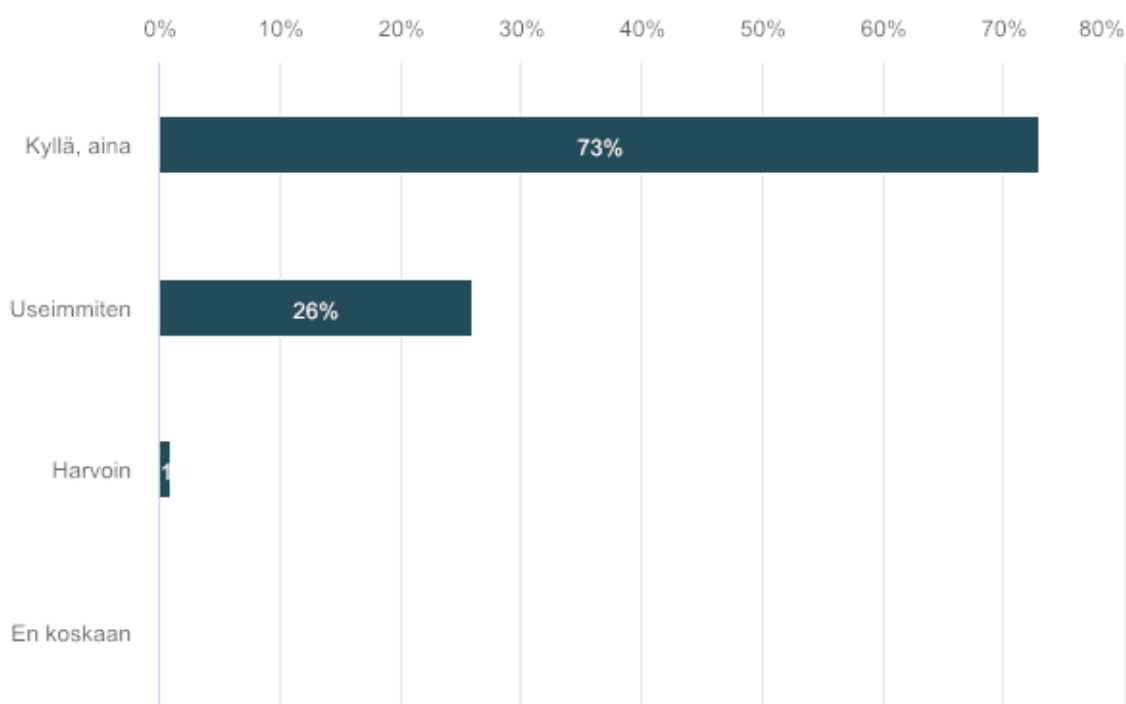
kanssa muiden neuvominen ja auttaminen toimii mielestäni siinä kuin toimistollakin.
Seniorit ovat tukeneet hyvin etätyössä sen jälkeen kun heidät valittiin. Ennen sitä on hyvin saanut tukea kaikilta kollegoilta.
aamu"palavereissa" käytiin alkuun läpi asioita hyvin. Kauheasti ei tukea tarvinnut sen jälkeen kun sai koneet toimimaan eli samanlaista työ on kotoa kun toimistolla.
Yritys on tukenut hienosti esim. antamalla nyt poikkeusaikana työvälineitä lainaksi kotiin (näytöt, näppiksen, telakan). Niiden avulla työnteko onnistuu kuten toimistollakin. Yrityksen avoimen kulttuurin ansiosta aina saa apua, asiassa kuin asiassa, jos sitä tarvitse.
Kollegoilta saan aika tukea sitä pyydetessä
Etätyötä olen tehnyt nyt koronan johdosta. Koska nyt on paljon uusia etätyön tekijöitä on tuki ollut hyvää.
-
Työkalut työnantajalta.
Laitteiston käyttöön sekä erityisesti työkavereiden kanssa jaettu tietoa.
Tarvittavat välineet (koneet, näytöt, näppäimistöt jne.). Informointi ja tiedottaminen on toiminut hyvin myös etänä työskennellessä.
Toimivat välineet. Alussa ohjeistettiin todella hyvin miten esim. näytöt ym. asennetaan, jotta on saanut etätyöt sujumaan.
Nopeaa ja tarkkaa ohjeistusta esimieheltä.
Säännöllinen yhteys esimiehen ja tiimin kanssa. Palaverien pitäminen Teamsin kautta. On järjestetty erilaisia kanavia jota kautta pystyy kysymään apua.
Aloittaessani etätyöt sain lähinnä kollegoilta teknisiä vinkkejä, millä sain koneet toimimaan.
Esimiehen säännölliset puhelut, on voinut kysyä neuvoa kollegoilta Skypellä ja puhelimitse
Intrassa lukenut mitä tehdään
käyty läpi esimiehen kanssa miten etätöissä toimitaan
Kollegoiden tuki ja esimiehen pitämät statukset
En oikeastaan minkäänlaista työnantajalta. Toisaalta etätyö on entuudestaan tuttua niin en usko, että olisin tukea edes kaivannut.

Tarvittavat välineet
-
välineet on saatu töistä (paitsi pöytä);ohjeet VPN yms. muodostamiseen; super userit auttavat yksittäistilanteissa; Service Desk on nopea auttamaan; esimiehet myös asiakeskeisiä ja kärsivällisiä.

9. Tiedätkö missä tilanteessa käytät etänä mitäkin ohjelmaa?

Esim. Teams, Skype, sähköposti, puhelin, intra, työjonot, chat..

Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä, aina	68	73,12%
Useimmiten	24	25,81%
Harvoin	1	1,07%
En koskaan	0	0%

10. Itsearvio: Millaiset ovat mielestäsi omat digivalmiudet? (Mikä on mielestäsi helppokäyttöistä, millaisia haasteita sinulla on, mitä välineitä käytät mielelläsi/et halua käyttää jne).

Vastaajien määrä: 91

Vastaukset
Hyvät, yhteydet saattavat olla välillä huonot mutta työvälineet on hyvät ja toimivat
Omat valmiudet on hyvät. Ratkaisen digiongelmät yleensä itse, en ota yhteyttä service deskiin kuin ääritapauksessa.
-
Mielestäni hyvät. Ei ole vielä tullut haasteita, vaan kaikki on toiminut hyvin..
Asteikolla 1-10 vastaan 8
Koen että omat digivalmiuteni ovat hyvät. Turhauttavia ovat tilanteet mikäli ohjelmat eivät toimi eikä tiedä onko vika esim. omissa nettiyhteyksissä vai missä.
Hyvät. En koe, että järjestelmät tai tietotekniset haasteet vaikeuttavat etätöiden tekemistä omalla kohdallani.
Mielestäni digivalmiuteni on asteikoilla 9-10 luokkaa 8 tai 9.
Peruskäyttö sujuu hyvin, haasteita tulee vain jos järjestelmissä on hankaluutta.
Poikkaustila "ajoi" kaikki työntekijät koteihin, oli sitten valmiuksia tai ei. Omat digivalmiudet on ollut pakko omaksua muutamassa viikossa.
Minulla on hyvät digivalmiudet, käytän vapaa-aikanakin paljon monia eri kanavia. Teamsia pitää vielä oppia käyttämään ja sinne siirtää enemmän sitä viestintää, joka tulee sähköpostilla. Teamsissa on vaan sen huono puoli, että sinne tallentuu kaikki keskusteluhistoria, vaikka monesti se ei ole tarpeen. Skype oli parempi siinä mielessä.
kaikki on ollut helppokäyttöisiä
mielestäni ihan hyvät digivalmiudet. ihan samat haasteet kuin olisi konttorillakin
Mielestäni omaan hyvät valmiudet etätöihin. Haasteena saattaa olla jokin virhe järjestelmissä, josta ei välttämättä heti saa tietoa. Usein tässä tapauksessa kysyn kollegoilta onko heillä sama ongelma, vai onko virhe esimerkiksi omassa verkossa.
Digivalmiuteni ovat hyvät. Ei tule mieleen mitään ohjelmaa tms jonka kanssa olisi tullut ongelmia. Toki jos joku ohjelma kokonaan kaatuu niin sitten soitan helppariin

Ohjelmistojen käyttö ok, jos tulee jotain laitekohtaista ongelmaa, joudun ottamaan yhteyttä help Deskiin.
hyvät valmiudet
Olen aina valmis uuteen enkä pelkää tietokonetta. Kuitenkin liikaa erilaisia ohjelmia ja sovelluksia yrityksessämme. Kaikissa pitäisi ehtiä käydä, johon ei ole mahdollisuus. Informaatiotulvaa on liikaa eri paikoissa. Uusin ohjelma Teams mielestäni hankala, ei löydä tietoa.
Osaan käyttää työssäni vaadittavia ohjelmia luontevasti. Haastavinta on päästä sisään uusiin työkaluihin kuten esim. Teams, eikä ole aikaa ja energiaa opiskella kyseistä työvälinettä. Onneksi käytäntö opettaa.
Hyvät valmiudet, ohjelmia oppii nopeasti käyttämään. Haasteena lähinnä netin kuormituksen aiheuttama ohjelmien hidastelu.
Etätyössä ei mielestäni tarvita juuri lainkaan sen kummempia digivalmiuksia kuin toimistollakaan. Haastavinta on työkavereiden kanssa kommunikointi, pelkän skypen varassa chattailu tuntuu raskaalta ja jostain syystä soittamiseen tuntuu olevan suurempi kynnyks kuin jos menisi vain toimistolla kysymään ihan naamatusten
erittäin hyvät, ei ole haasteita
Ihan hyvät, sillä käytän tietokonetta muutenkin. Työpaikalta sain ihan ok välineet (näytöt + näppis, hiiren ostin itse). Niiden kanssa työnteko sujuu hyvin, vaikka ergonomia ei ole sama kuin konttorilla.
Pidän omaa digivalmiutta hyvänä. Se on auttanut tässä uudessa koronatilanteessa paljon.
Haasteita ei juurikaan ole ollut. Kaikki on toiminut kuten pitääkin.
eivät ole kovin hyvät mutta onneksi esimies ja työkaverit auttavat ja lapset niissä missä voivat
Digivalmiuteni riittävät, jos ohjelmat toimivat normaalisti. Selviydyn myös esim. järjestelmän päivityksestä etätyössä annettujen ohjeiden mukaisesti (esim. jätän yöksi koneen verkkoon jne.) Jos ohjelmien toimivuudessa on enemmän ongelmia, joudun ottamaan yhteyttä Service deskiin.
ei ole haasteita, osaan käyttää kaikkia tarvittavia hyvin
Mielestäni minulla on hyvät digivalmiudet, enkä ole kokenut ongelmia eri ohjelmien käytössä.
Käytän kaikkia ohjelmia.

Aikajärjestys voisi olla Teamsissä uusimmat viestit ensin.
Mielestäni minulla on hyvät digivalmiudet ja autan myös muita (helppoissa) teknisissä ongelmissa.
Ei ole ollut haasteita. Käytän teamsia ja skypeä. digivalmiudet ovat hyvät.
Termit ja niiden syvälinen ymmärrys ovat hakusessa, mutta riittää, että klikkailee oikeat asiat kuntoon, jotta pääsee hommiin.
I
Aika hataralla pohjalla ovat. Koneongelmissa en itse pysty tekemään mitään.
Käytössä on useita eri ohjelmia joten niiden kaikkien seuraaminen on varsin haasteellista. Ajankäytön vuoksi jätän joidenkin kanavien seuraamisen vähemmälle. Esim. teamsissa liikaa seurattavia ryhmiä.
Varsin hyvät, innokas ja utelias kokeilemaan uusia keinoja ja tapoja etätehdä.
Mielestäni omat digivalmiuteni ovat ajan tasalla. Järjestelmät itsessään aiheuttavat joskus haastetta toimimattomuudellaan mutta onneksi se harvemmin on käyttäjälähtöistä.
Ihan hyvät. Tykkään myös kysyä neuvoa/apua kasvatusten mikä ei etänä luonnista.
jos näihin olisi aikaa tutustua enemmän ja niihin koulutettaisiin edes hieman niin selviytyisin vallan mainiosti. mielestäni näitä on aivan liikaa, niitä tuisi keskitätä johonkin tiettyyn alustaan.
Useimmat käytössämme olevat ohjelmat ja järjestelmät ovat helppokäyttöisiä eikä etätyössä ole tullut ongelmia teknisen osaamisen takia.
Osaan käyttää kaikkia ohjelmia joita työssäni päivittäin tarvitsen. En tykkää video-palavereista.
Perusosaaminen hallinnassa
Mielestäni omaan hyvät digivalmiudet
Muutoin koen ohjelmien käytön helpoksi niin toimistolla kuin etänäkin, ja monet yhteydenpitokanavat helpottavat kontaktia kollegoihin etäpäivinä. Lähinnä Puzze- lin kanssa tulee joskus haasteita (välillä ohjelman toimimisessa on ongelmia, välillä tarvittavia tietoja on kiireessä hankala löytää).
Hyvät. Uusien ohjelmien käyttäminen ei ole ongelmallista ja autan usein myös muita. Uskallan kokeilla ja etsiä ominaisuuksia eri ohjelmista. Ongelmallista on se, jos monta ohjelmaa kilkuuttaa yhtä aikaa viestiä ja kaikki haluaisivat viestiä samaan aikaan.

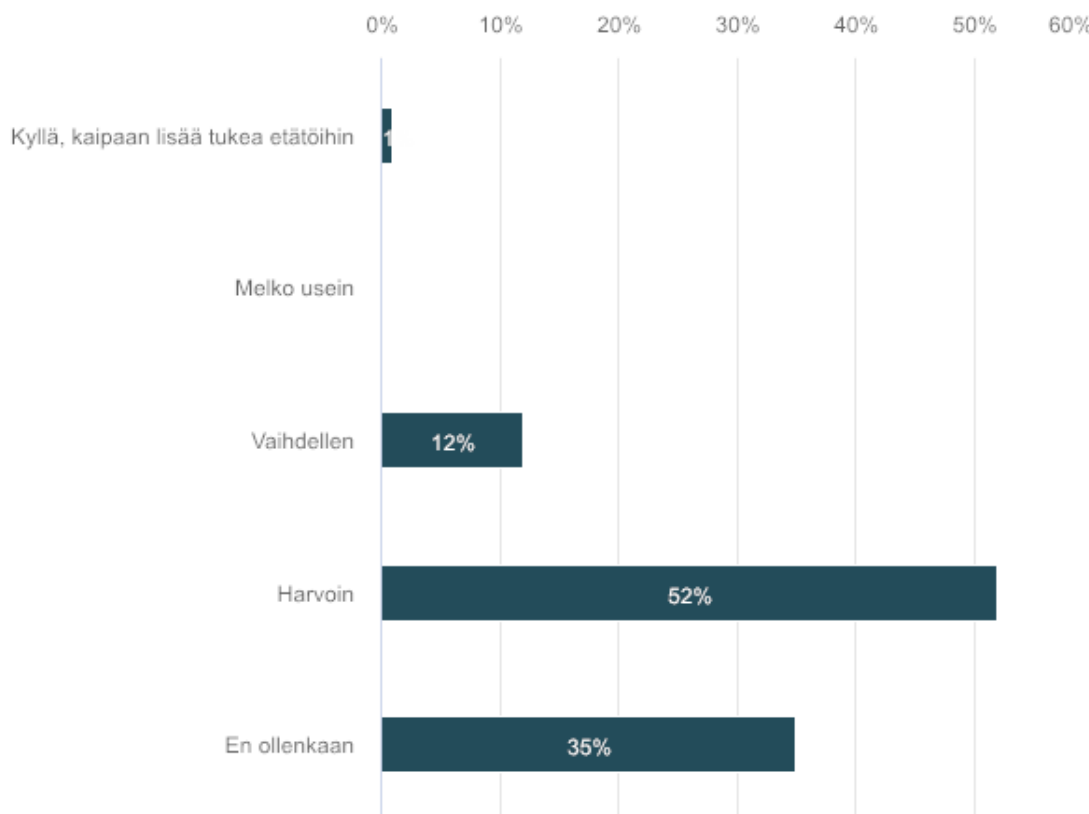
Osaan käyttää hyvin järjestelmiä ja olen valmis kokeilemaan uusia välineitä.
Mielestäni kaikki on helppokäyttöistä ja missään ei ole valittamista
Ei täydelliset, apua saa tarvittaessa kaikessa
kohtalaisen hyvät, mutta esim. Teamsin käyttöönotto vaiheessa siitä olisi voinut tulla enemmän opastusta
Englannin kieliset ohjeet ja ohjelmat muuten kaikki ok
omat valmiudet on riittävät työhöni.
Hyvät, ei ole ollut mitään ongelmia.
En ole kokenut haasteita sen enempää mitä toimistolla. Olen saanut riittävät ohjeet ohjelmien käyttöönottoon, eikä ole ollut pulmia. Alun perin mieheni hoiti piuhojen kiinnittämisen näyttöihin yms.
Varsin hyvät. Ei kynnystä käyttää mitään ohjelmaa.
Ihan hyvät, ei ole ollut ongelmia.
Digivalmiudet ovat riittävät, mutta selvää on, että opeteltavaa on jatkossakin vaikka kuinka paljon.
Hyvät. Työskentely sujuu samanlailla kuin toimistossa, välillä yhteyksissä ruuhkaa jonka vuoksi ohjelmat saattavat hidastella.
kaikki on mennyt hyvin, ei haasteita
Ohjelmat ovat helppokäyttöisiä kun ne vain toimivat.
Omat digivalmiudet eivät ole hyvät, mutta nyt kun on tehnyt etätöitä olenkin huomannut että hei minähän hallitsenkin tämän, että saa kaikki hyvin toimimaan.
Mielestäni työ on aivan samaa etänä kuin toimistolla. Ei ole ollut mitään ongelmia/haasteita
Järjestelmät ovat helppokäyttöisiä ja opin helposti uusien järjestelmien käyttöä. Kirjoitan muutenkin mielelläni, joten asioiden kysyminen esim. ei kommunikointitavasta johtuen vaikeudun.
Ihan hyvät. Teknisissä ongelmassa saa onneksi apua Service deskiltä.
Hyvät
Omat digivalmiudet ovat mielestäni erittäin hyvät ja osaan käyttää kaikkia välineitä, joita tarvitsen työssäni.
Omat digivalmiudet ovat varmaan keskivertoa. En koe olevani nopein uusien ohjelmistojen/välineiden oppija, mutta käytän kaikkia ohjelmia sujuvasti, mitä tulee työni vuoksi käyttöä.
chatia en ole käyttänyt, muita kyllä

Ihan hyvät, perusasiat ja sellaiset mitkä on jatkuvasti käytössä onnistuu.
Ensimmäisellä kerralla etätyöpisteen "rakentaminen" oli ehkä hieman haastavaa, tosin puoliso auttoi siinä. Muuten en ole huomannut että mikään olisi erityisen hankalaa. Kaikkien välineiden käyttö sujuu samoin kuin sujuisi toimistollakin.
Koen stressaavana, että tietoa löytyy niin monen lähteen alta. Intra, teams, sähköposti jne. Koen että Teams sekoitti ainakin omaa osaamistani löytää tietoa.
videoyhteyttä ei vielä ole tullu käytettyä. Muuten käytän skypeä ja teamsiä yhteydenpidossa kollegoihin.
Mielestäni olen hyvin sopeutuvainen ja käytän kohtuullisen sujuvasti kaikki työssä käytössä olevia etätyöhön tarvittavia välineitä. Mielestäni myös oma avoin uteliisuus ja halu oppia käyttämään niitä kantavat pitkälle. Netti on pullollaan ohjeita kaikista ohjelmista ja sieltä kyllä löytyy apua ja neuvoja, jos sitä ei muualta löydä.
Digivalmiudet hyvät, ei ongelmia. Autan myös tarvittaessa muita.
Omat digivalmiudet eivät ole valtavan hyvät. Näin ollen haasteita tulee uusien päivitysten ja muiden muutosten suhteen ellei ole hyvät ohjeet. Välillä tuntuu, että ohjeiden tekijät eivät huomaa kaikki pieniäkin juttua mitä ohjeissa pitää mainita.
-
Haasteellisia, koska niitä on tulee koko ajan lisää ja työn kiireellisyyden takia niitä ei ehdi opiskella?
Pääasiassa valmiudet ovat hyvät, haasteita on tuottanut nettiyhteyden riittävyys kotona.
Melko hyvät. Ohjelmat joita päivittäin työssäni käytän ovat helppokäyttöisiä. Joskus ohjelmien hitaus tai kaatuminen aiheuttaa ongelmia työntekoon.
Haasteita tuottaa esim. muistaa osoitteita, joihin laittaa viestejä muille osastoille. Käytän tarpeen vaatiessa kaikkia välineitä.
Omat digivalmiudet ihan hyvät. En kuitenkaan osaa käyttää Waypointia aivan täydellisestä vielä kaikissa asioissa, kun olen hieman uudempi työntekijä tällä osastolla. Intrasta yms on vaikea löytää järjestelmäohjeita tarkemmassa Waypointin käytössä (esim. miten tehdä asia X Waypointissa).
Välillä netistä johtuen ohjelmia on vaikea käyttää. Teamsin käyttö on vielä haastavaa ja välillä tuntuu että on vaikea navigoitua oikeaan paikkaan.
Osaan käyttää työn tekemiseen tarvittavia ohjelmia, eikä kotona tekeminen juuri eroa toimistolla tekemisestä niiden osalta. En mielelläni käytä sellaisia ohjelmia, jotka eivät liity varsinaisen työn tekemiseen kuten Yammer, Viima tms.

<p>Itsellä kehittämiskohteena etätyössä olisi sähköisen kalenterin käyttö, sillä toimistolla olen tottunut käyttämään pöytäkalenteria.</p>
<p>Skypellä ja Teamsillä kokousten äänenlaatu välillä huono ja yhteys pätkee, varsinkin jos enemmän osallistujia. Välillä ohjelmat eivät toimi ja esim. Eko/WayPoint ja Puzzel heittää ulos.</p>
<p>Hyvät</p>
<p>ihan hyvät, järjestelmät ovat yleisesti ottaen hyvin helppokäyttöisiä</p>
<p>Osaan tehdä perusasiat niillä ohjelmilla, joita minun tulee työssäni käyttää. Tarvittaessa pyydän apua johonkin hienouteen, jos haluan sellaista tehdä ja seuraavalla kerralla voin sitten sen osata itsenäisesti. Digivalmiuteni ovat mielestäni hyvällä tasolla.</p>
<p>Hyvät, osaan käyttää kaikkia järjestelmiä ja pärjään hyvin etätöissä.</p>
<p>Hyvät valmiudet</p>
<p>en koe että olisi haasteita työvälineiden kanssa.</p>
<p>keskinkertaiset digivalmiudet; ohjelmia on parikymmentä, opin niitä neuvoilla ja käyttämällä, sekä haen aktiivisesti "laiskan" keinoja eli miten voi näppärämmin käyttää ohjelmia (esim. näppäinkomennot); hankalin on Workday(!) mutta siihenkin saa apua sähköpostitse. Hämmentävintä on ohjelmien päivitys kun (nyt) tekee 100% etätyötä: ei voi tarkistaa ovatko päivittyneet, pitää vain illalla pitää kone lukitus-tilassa ja arvata että päivitys on onnistunut.</p>

11. Kaipaako esimieheltä/johdolta enemmän tukea etätöihin?

Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä, kaipaen lisää tukea etätöihin	1	1,08%
Melko usein	0	0%
Vaihdellen	11	11,83%
Harvoin	48	51,61%
En ollenkaan	33	35,48%

12. Millaista tukea kaipaisit enemmän? Voit eritellä tuen tarpeen esimiehiltä/kollegoilta/muilta.

Vastaajien määrä: 91

Vastaukset
En usko kaipaavani erityisesti etätöissä enempää tukea, ainoastaan vaikeimmissa asiakastapauksissa
en kaipaa enempää tukea
-

Olen tässä lajissa suhteellisen uusi, joten ihan käsittelytyöhön liittyvää apua/tukea.
En kaipaa enempää tukea
Koen että kollegat ovat etätöissäkin hyvin tavoitettavissa esim. skypen tai teamsin kautta.
-
Aluksi kaipasin tukea esimieheltä, mutta en sitä saanut. Esimies suhtautui melko negatiivisesti etätöihin ja totesi että ongelmat pitää selvittää itse tai tulla työpaikalle.
Telakat, näytöt yms tulee kaikki hankkia itse, mutta työssä on välttämätöntä käyttää useampaa näyttöä.
Esimies voisi edes soittaa ja kysyä miten menee. Kollegat ovat olleet suureksi avuksi.
Keskusteluapu kollegoiden kanssa hankalampaa toteuttaa, mutta onnistuu puhelimesta ja näytön jakamisella.
.
en tarvitse tukea
Service Deskin sivuille tulee viesti järjestelmävirheistä, mutta toki pienellä viiveellä. Toivoisin pikaisempaa reagoitua virhetilanteisiin ja pikaista kommunikointia siitä työntekijöille.
En kaipaa lisätukea
En tarvitse etätyöskentelyä ajatellen enempää tukea
kaipaisin jotain "hömppää" jota tulee toimistolla spontaanisti. tuntuu että etänä töitä tulee tehtyä enemmän/intensiivisemmin ja tauotus yms. jää tekemättä.
En osaa sanoa. Nyt kyselyn aikana on poikkeustilanne vallalla, joten olemme erilaisten haasteiden edessä kuin normaalisti. Nyt poikkeustilanteen aikana asiantuntija-apu ns. vierituessa on rajoitettu..
En oikeastaan kaipaa. Työvälineet toimii ja etätyösäännöt hallussa.
Aina on paikalla joku, joka osaa auttaa ongelmatilanteissa.
Etätyössä kaipaa enemmän hyvän ryhmähengen ylläpitoa ja "epävirallisia palaverreja", kun kaikki normaali arjen kanssakäyminen ja taukojutustelu on jäänyt pois
En kaipaa etätöissä sen enempää tukea kuin toimistollakaan
Kaipaen oikeastaan vaan sitä, että ohimennen voi kysyä kollegalta mielipidettä.
-

-
en kaipaa enemmän
Nyt koronan vuoksi pidemmän etätyöjakson aikana kaipaan toisinaan sosiaalisia kontakteja kollegoilta eli tsemppiä omaan jaksamiseen, en niinkään varsinaiseen työntekoon. Koen etätyön toisinaan liian yksinäiseksi.
En kaipaa tukea enempää , autamme kollegoita hyvin olemme sitten etänä tai toimistolla
En juurikaan kaipaa lisätukea etätöihin. Esimiestä tosin vaikea tavoittaa sähköpostin kautta, joten tähän olisi mukava saada parannus.
en tarvitse tukea, mikäli tarvitsen teknistä apua, pyydän/kysyn kollegoilta/esimieheltä.
-
Mikäli tulee haastetta, niin nopea yhteys työkavereihin on tärkeää mutta tukea en muuten kaipaa
En kaipaa tukia, saan sitä, jos tarvitsen :)
Selkeämpää ohjeistusta.
Ei tarvetta erityiselle tuelle. Olen tehnyt etätöitä jo pitempään joten nyt vallitseva tilanne ei vaikuta tuen tarpeeseen.
Juuri nyt kaikki sujuu hienosti.
En kaipaa.
vapautta käyttää esim. liukumaa/saldoa. Toki nyt korona-aikaan tätä ongelmaa ei ole, kun saa liukua.
fyysinen tuki on minulle todella tärkeää. on ihan eri asia jutella fyysisesti.
-
Kollegoilta tarvitsisi apua useammin hankalissa vahingoissa mutta koska kysyä saa vain tietyiltä henkilöiltä ja jos he ovat varattuja, niin joutuu odottelemaan.
-
-
Tukea en niinkään kaipaa, lähinnä toimiston sosiaalista ulottuvuutta.
-
-
-
Samoja apuja kuin jos olisin toimistolla

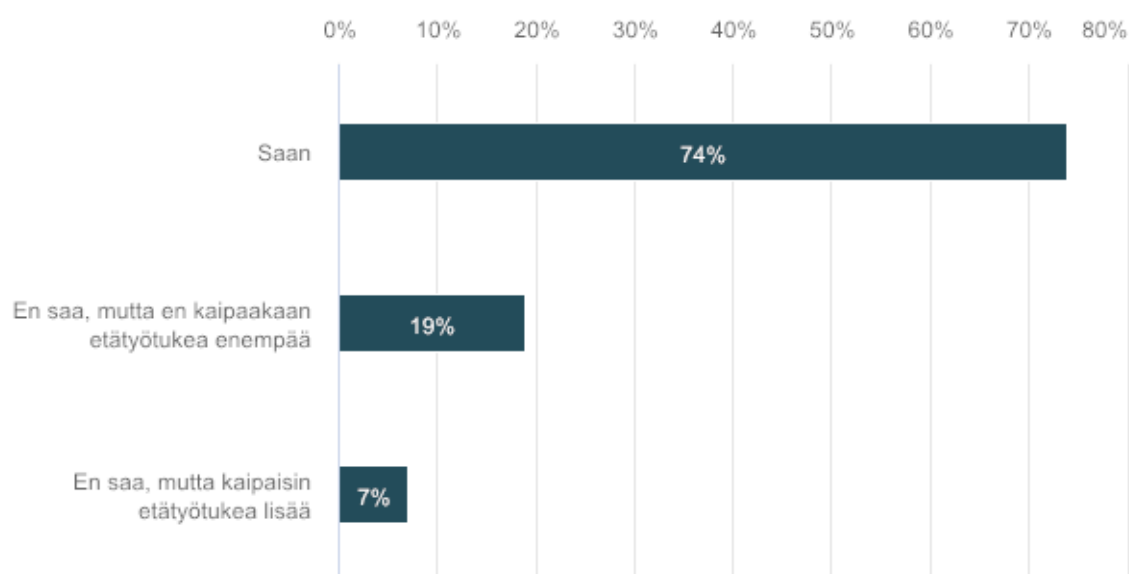
siihen voisi saada enemmän joustoa, eikä sen tekemistä tarvitsisi selitellä tai puoltaa esim. lääkärin todistuksella
Kunnollisen käsikirjan wp:hen
en kaipaa enemmän tukea, kuin mitä jo saan.
Ei ole ollut tarvetta.
Koen riittäväksi sen, että pidän kerran päivässä videoskypetaun jonkun kanssa. Mesettelen Skypessä ja tarvittaessa kysyn neuvoa. Asiat hoituneet hyvin. Koen saavani paremman työrauhan kotona kuin toimistolla.
En kaipaa enempää tukea
En kaipaa tukea tämän enempää.
Teknisen tuen tarvetta on, mutta se ei ole etätyöstä johtuvaa, vaan esim. tuotanto-ohjelmista.
-
en koe tarvitsevani enempää kuin olen saanut
-
Sellaista jos jokin järjestelmä ei toimi niin saisin mahdollisimman pian vastauksen ongelmiini.
face to face kahvihetket :D
Yksittäisistä tapauksista jutustelua ja pohdiskelua enemmän. Sellainen jutustelu kun nyt jää puuttumaan.
eos
Mikäli ollaan paljon etätöissä niin olisi mukavaa olla enemmän kanssakäymisessä esimieheen
Pärjään etätöissä hyvin, joten en kaipaa tukea.
Yhteydenottoja useammin esimieheltä. Esimies on ollut kannustava ja ymmärtäväinen, mutta hänestä kuuluu harvakseltaan ja etätyössä sitä kaipaisi jotenkin enemmän kuin normaalissa konttorityössä.
olen aina saanut tukea, kun olen tarvinnut. en osaa eritellä tarkemmin
Olen tehnyt etätöitä vasta kuukauden verran. Tässä poikkeustilanteessa (korona) olemme lähes päivittäin skype-yhteydessä tiimin ja esimiehen kanssa.
En kaipaa enempää tukea.
Jos olisi aikaa, olisi mukava seniorin kanssa katsoa esimerkiksi pari vahinkoa kerrallaan, jos on haasteellisempia caseja joissa tarvitsee apua. Aika on rajallista

ja kysymyksiä tulee varmasti paljon, on se ymmärrettävästi hankalaa toteuttaa useasti.
Riittää että ovat tavoitettavissa ja soittelevat kuulumisia silloin tällöin
Ainoa asia mitä kaipaam toimistotyöskentelystä on sosiaalinen kanssakäyminen työkavereiden kanssa. Luonnolliset kohtaamiset pitkin työpäivää virkistävät ja tuovat työpäivään elävyyttä.
-
Nyt en osaa eritellä
-
Tulostusasiat ovat haasteellisia, mutta hoituu.
-
-
Ei nyt tule mieleeni mitään mihin en jo saisi tarvittaessa tukea esimieheltä/kollegoilta/muilta.
Koen etätyön varsin yksinäisenä, minkä vuoksi en sitä jatkossa (normaalioloissa) olisi kovin innokas tekemään (paitsi poikkeuspäivinä, jos on tarve tai aikatauluun sopii etätyö yksittäisinä päivinä). Aika kuluu myös hitaammin etätyöpäivän aikana. Kollegat tuntuvat jokseenkin kaukaisilta, eikä hyvä työyhteisö ole niin havaittavissa - vaikka meillä erittäin hyvä työyhteisö ja tiimi onkin. Tukea voisi olla tarjolla ns. henkiseen hyvinvointiin liittyen tai keksiä ratkaisuja yksinäisyyden poistoon.
Koen että saan esimieheltä tarpeeksi tukea. Myös tykavereilta on helppo pyytää apua myös etänä.
Ehkä selkeämmistä ohjeista esim. työaikaleimuksista etänä olisi ollut apua silloin, kun aloitin etätyöt. Esim. kiky oli sekava asia (toki tämä poistumassa).
Enemmän vieritukea asiantuntijoilta. Asiantuntijavarteissa asiat käydään liian nopeasti eikä niissä ehdi kysyä tarkennuksia.
Esimiehiltä osaamista
-
-
-
-
-

vaihtelevasti: kun ohjelmiin tulee muutoksia ja kun tulee uusia ohjelmia. Joskus apua tarvitaan siihen miten on tarkoitus käyttää ohjelmaa (Teams on edelleenkin hiukan sekava). Joskus kaipaa vinkkejä miten voi näppärämmin käyttää ohjelmia.

13. Saatko työkavereilta ja esimiehiltä yhtä paljon tukea etänä, kuin toimistolla työskennellessä?

Vastaajien määrä: 93



	n	Pro-sentti
Saan	69	74,19%
En saa, mutta en kaipaakaan etätyötukea enempää	18	19,36%
En saa, mutta kaipaaisin etätyötukea lisää	6	6,45%

14. Saatko parhaiten tukea esimiehiltä, kollegoilta vai joltain muulta? Voit myös halutessasi nimetä henkilöitä.

Vastaajien määrä: 90

Vastaukset
Kollegat ja oma esimies
Kollegoilta ja myös esimieheltä
Kollegoilta ja myös esimieheltä jos tarvitsen häneltä tukea.

Kaikilta yllämainituilta tarvittaessa, pääsääntöisesti Senior advisoreilta pyydän tukea/neuvoa
Kollegoilta. Samojen henkilöiden puoleen joiden kanssa on läheisin töissäkin tulee usein myös käännyttyä etätöissä ollessa.
-
Kollegoilta
kollegoilta sekä asiantuntijoilta
kollegat auttavat aina
Kollegoilta, koska eniten yhteisiä töitä. It-asioissa tietenkin it-puoli auttaa.
saan mielestäni kaiken saman tuen kun konttorillakin. Perehdyttäminen kuitenkin on helpompaa konttorilla.
Kaikilta haluamiltani henkilöiltä saan tukea tarpeeksi. Eniten kollegoilta.
Kollegoilta.
Itse työhön ja vahinkoihin liittyvissä asioissa kysyn kollegoilta ja esim työsuhteeseen ja yleisiin asioihin kysyn esimieheltä
Senior korvausneuvojilta, mutta tuki on työnormaalial korvauskonsultaatiota, ei liity sinänsä etätyöskentelyyn
saan tukea sekä esimieheltä että kollegoilta
Parhaiten kollegoilta
Saan erittäin hyvin tukea kollegoiltani. Soitamme tarvittaessa skypeillä ja jaamme näytön ja koen, etten saisi konttorilla ollessani yhtään enempiä työstäni irti. Koen pärjääväni hyvin etänä.
Parhaiten tukea saan kollegoilta.
kollegoilta, pyrin itse "häiritsemään" muita tasapuolisesti, jottei huomaamattaan kuormittaisi ketään liikaa. Etänä on melkein pä mahdotonta tietää kenenkään työtilannetta ja mielentilaa, kun toimistolla työskennellessä voi käyttää paremmin pe-lisilmää ja katsoa, että keneltä menisi kysymään mitäkin
Kaikilta saa tukea ja apua kun sitä pyytää
Kollegoilta, koska kaivatut neuvot koskevat yleensä nimenomaan työtä, ei työskentelyä etänä.
Kollegoilta.
kollegoilta ja asiantuntijoilta
kollegoilta ja esimieheltä

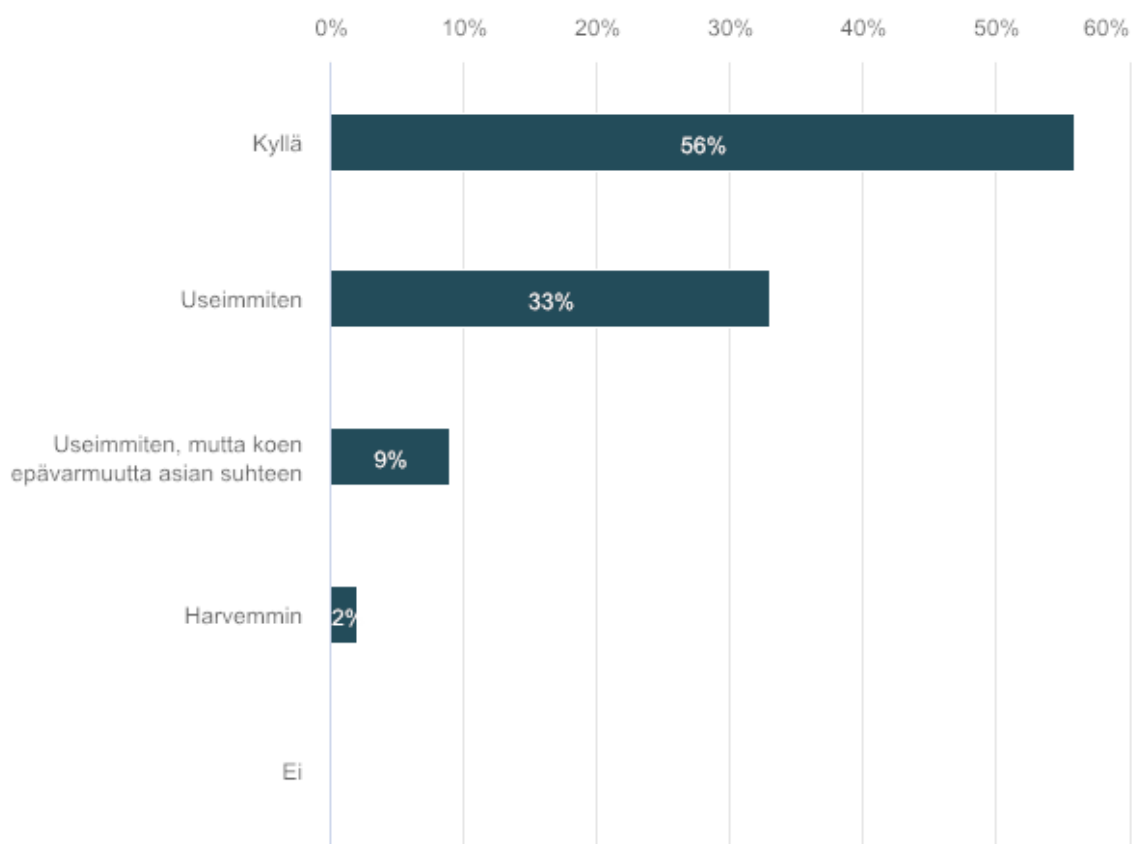
Esimieheni on ollut yhteydessä minuun tarvittaessa. Kollegoilta olen kysynyt apua soittamalla tai viestillä, useimmiten korvausasioihin liittyen. Olen aina saanut apua riittävän nopeasti.
Ihan samalla tavalla, enimmäkseen kollegoilta kuten toimistollakin
Kollegoilta parhaiten.
kollegoilta
Kollegoilta
Esimieheltä ja kollegoilta
Jos minulla on työhöni liittyvä selvitettävä asia, otan ihan samalla tavalla yhteyttä kontaktiverkostooni kuin ennenkin.
ö
aika yksin tässä on
Kollegoilta
Kollegat.
Kollegoilta.
Kollegoilta
kollegoilta
Vaihtelevasti esimieheltä, kollegoilta ja asiantuntijoilta.
kollegoilta
Molemmilta
Kollegoilta / senior advisoreilta
Nopeiten tukea saa kollegoilta, teknisissä asioissa superusereilta.
Kollegoilta saan apua parhaiten, sillä korvauslakimiehet ja korvausasiantuntijat ovat tavoitettavissani, kunhan sovimme, että miten milloinkin kommunikoimme kummallekin sopien. En ole kokenut tukemisessa ongelmia.
-
-
Saan apua kaikilta kuten toimistollakin, jos tarvitsen
kollegoilta
XXX
kollegoilta.
Ei vain ole ollut juuri tarvetta, mutta saan kyllä tarvittaessa sekä esimieheltä että kollegoilta neuvoa/tukea yhtä lailla kuin toimistollakin.

Eniten tukea saan tiimikavereilta, mutta koen saavani riittävästi tukea esimieheltäni ja etätyö on tuonut esimiehen helpommin lähestyttäväksi ja tavallaan hän on enemmän läsnä. Tuntuu hyvältä, kun esimies soittaa ja kysyy, että mitä kuuluu.
kollegojen kanssa parhaiten tulee jaettua asioita
Sekä kollegoilta että esimieheltä saan helposti tukea ja apua.
Esimerkiksi X, mutta ei tämä tuen tarve etätyöstä johdu.
Kollegoilta, he ovat mielestäni paremmin tavoitettavissa
kaikilta tarvittaessa
Kollegat yleensä riittävät. Haastavissa tapauksissa asiantuntijat ja esimiehet auttavat.
kollegat ja esimiehet ja superuserit
collegoilta parhaiten tukea
Kollegoilta, eli niin kuin pitäisikin olla.
Esimieheltä ja muutamalta kollegalta
Kollegoilta
Pyydän tukea lähinnä itse työhön liittyvissä asioissa esim. korvausratkaisuissa kollegalta, asiantuntijalta.
Kollegoilta varmaankin parhaiten.
sekä että
kollegoilta
Kollegoilta saan samalla tavalla käsittelyyn tukea kuin saisin toimistollakin, mutta melko harvoin kaipaakaan tätäkään tukea.
kollegoilta
kollegoilta
Saan mielestäni tukea kaikilta niiltä, joilta olen sitä pyytänyt ja toivonut saavani
Kollegoilta.
Kollegoilta saan aina tarvittaessa tukea sekä service deskistä.
-
Kollegoilta
Parhaan tuen saa yleensä työkavereilta, joiden kanssa voi olla päivän aikana yhteyksissä.
Saan parhaiten tukea kollegoilta.
Pitää nimetä seniorimme, heiltä saa aina apua :)

<p>Itse työnteossa olen saanut hyvin apua sekä esimieheltä että kollegoilta. Kollegat ovat aina avuliaita ja valmiina vastaamaan kysymyksiin. Koen kuitenkin kynnyksen kysyä apua korkeampana etätyössä kuin toimistolla.</p>
<p>Kollegoilta saa parhaiten tukea työn tekemiseen.</p>
<p>Eniten tukea/apuja etätöissä tarvitsen ja saan kollegoilta koskien substanssiasioita. Pieniä asioita, joita toimistolla tulee ohimennen kysäistyä kollegalta. Näitä kysymyksiä pitää esittää etänä esim. skypen kautta.</p>
<p>Työasioissa paras tuki kollegoilta ja asiantuntijoilta Esimiehen tuki muissa asioissa</p>
<p>Kollegoilta</p>
<p>kollegoilta tukea saa aina kun tarvitsee ja yleensä myös hyvin nopeasti. Ei ole eroa sillä, onko toimistolla vai etänä, koska puheyhteyden saa aina</p>
<p>Kollegoilta</p>
<p>Kollegoilta, omalta perehdyttäjältä saa aina avun</p>
<p>Riittävästi niiltä keneltä sitä kulloinkin tarvitset</p>
<p>kollegoilta</p>
<p>esimiehiltä parhaiten kun tulee uusi ohjelma; super usereilta yksittäisissä tilanteissa. Joskus kollegat.</p>

15. Onko sinulle selvää, missä ohjelmassa kuuluu viestiä mitäkin asiaa?(esim. sähköposti, teams, intra, chat, puhelin, työjono)

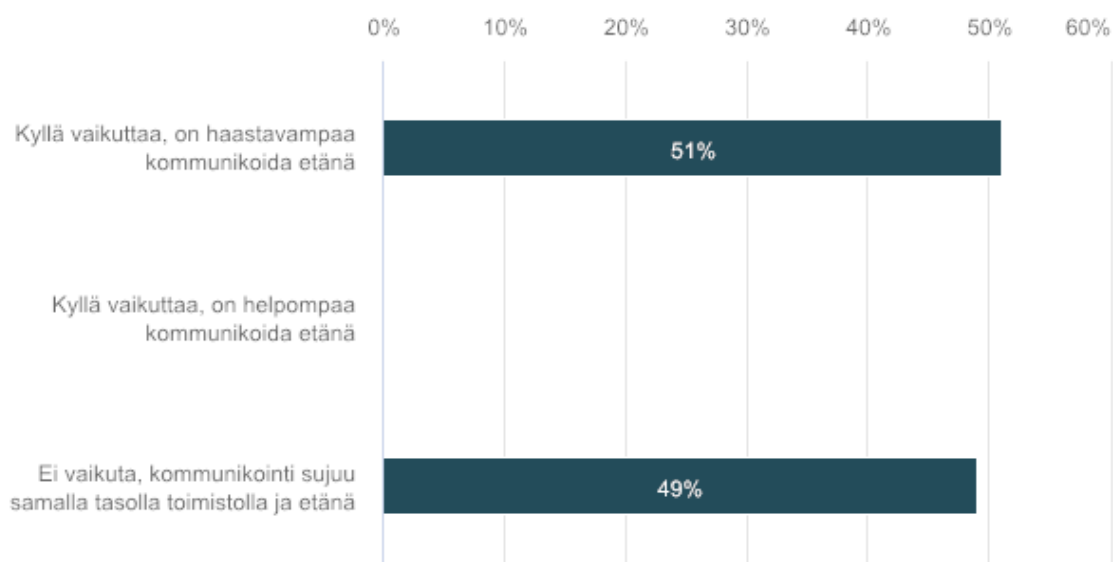
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	52	55,92%
Useimmiten	31	33,33%
Useimmiten, mutta koen epävarmuutta asian suhteen	8	8,6%
Harvemmin	2	2,15%
Ei	0	0%

16. Vaikuttaako etänä oleminen mielestäsi kommunikoinnin laatuun?(Firman sisällä, eli työkavereiden ja esimiesten kanssa)

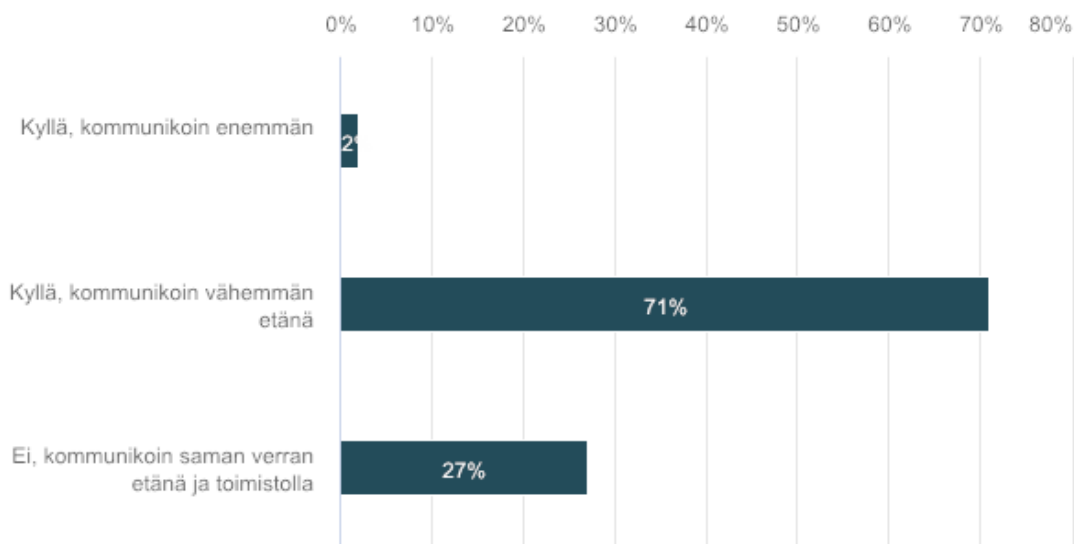
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä vaikuttaa, on haastavampaa kommunikoida etänä	47	50,54%
Kyllä vaikuttaa, on helpompaa kommunikoida etänä	0	0%
Ei vaikuta, kommunikointi sujuu samalla tasolla toimistolla ja etänä	46	49,46%

17. Vaikuttaako etänä työskenteleminen mielestäsi kommunikoinnin määrään?(Firman sisällä, eli työkavereiden ja esimiesten kanssa)

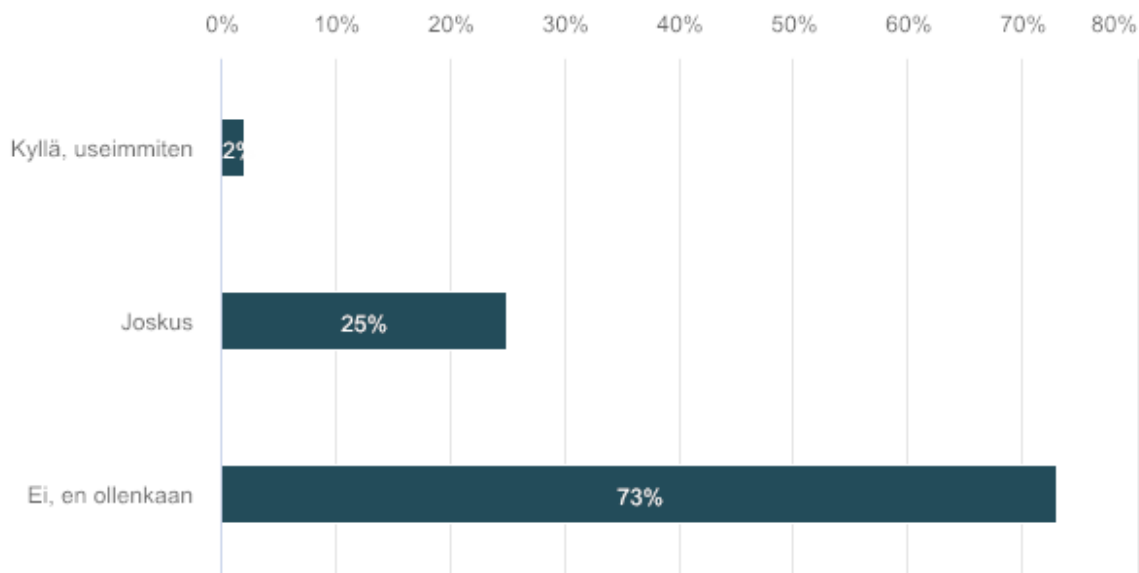
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä, kommunikoin enemmän etänä	2	2,15%
Kyllä, kommunikoin vähemmän etänä	66	70,97%
Ei, kommunikoin saman verran etänä ja toimistolla	25	26,88%

18. Kaipaako lisää koulutusta/ohjeita etänä tapahtuvaan kommunikointiin?

Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä, useimmiten	2	2,15%
Joskus	23	24,73%
Ei, en ollenkaan	68	73,12%

19. Minkälaista koulutusta/ohjeistusta kaipaisit etänä tapahtuvaan kommunikointiin?

Vastaajien määrä: 91

Vastaukset
En mitään
en kaipaa
-
En kaipaa koulutusta/ohjeistusta.
En kaipaa
Ehkä miten olisi paras tapa lähestyä kollegaa ilman että häiristee toisen työtä (toisaalta sama "ongelma" myös toimistolla).
-

-
-
Tarvitsen tietoja siitä, missä ohjelmassa kuuluu viestiä mitään asiaa esim. sähköposti, teams, intra, chat, puhelin, työjono). Mistä ohjeet löytyvät?
Teamsia olisi hyvä oppia käyttämään enemmän.
.
-
Tällä hetkellä kommunikaatio toimii useamman väylän kautta ja viestejä tulee iso määrä. Toivoisin tehokkaampaa kommunikointia-> informaatiota tiivistyneemmin ja selkeämmin.
en mitään
en kaipaa enempää koulutusta
-
-
-
Selkeät ohjeistukset esim kiirehtimispyyntöjen välittämiseen. Tuntuu, että ohjeistus muuttuu vähän väliä.
Ehkä vielä enemmän esimiesvetoista ohjausta esim. jonkunlainen taukочat-tila, mihin voisi matalalla kynnyksellä liittyä. Tällä hetkellä vaikkapa yhteisten taukojen sopiminen tuntuu melko haastavalta
En kaipaa tämän enempää mitä jo nyt on
-
-
-
en osaa nyt sanoa
En kaipaa lisäkoulutusta.
en mitään
En kaipaa tähän koulutusta itselleni, mutta mahdollisesti muille. Esim. miten konsultoidaan kollegaa, joka on etänä (esim. ei välttämättä heti soiteta, vaan kysytään ensin, voinko soittaa jne).
en kaipaa ohjeistusta
-
En kaipaa koulutusta.

Olen tyytyväinen näin, kommentoisin kysymystä 17 siten, että tarpeelliset asiat tulevat kommunikoiduiksi.
ö
Viestintäkanavien oikea käyttö. Opastusta ylipäätään, miten uusia ohjelmia käytetään.
Ei tarvetta
Viestintävälineiden syventävä ja laaja-alainen käyttö
Varsinaista koulutusta en kaipaa, joskus haastavissa tapauksissa olisi mukava olla se vieressä olevan kokeneemman tuki, mutta esim. skype-puheluilla sekin hoituu.
-
pieniä brieffejä siitä mitä mistäkin löytyy.
-
En minkäänlaista.
-
-
Ehkä kaipaisin enemmänkin selkeää linjanvetoa, mitä kanavaa yritys käyttää missäkin tarkoituksessa, esimerkiksi Yammerin merkitys on jäänyt vähän mysteeriksi ja siellä tulee käytyä harvakseltaan.
Sovittujen pelisääntöjen kertaamista, mitä kautta minuun otetaan yhteyttä ja millaisissa tilanteissa. Ja myös sitä, että ohjeistuksissa painotettaisiin, että vaikka käytössä olisi chat, ei se aina tarkoita välitöntä vastausta, jos jokin tärkeä työ on juuri sillä hetkellä kesken.
Olisi mielenkiintoista nähdä erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia miten etänä voisi kommunikoida verrattuna nykyisiin välineihin ja tapoihin.
-
Ehkä näiden esim. kuvaruutujen jakamista toiselle ja näitä perusasioita, joita ei ole aiemmin tarvinnut
teamsin ominaisuuksista voisi saada enemmän opastusta
En mitään erikoista
Vaikea sanoa.
En näe tarvetta.
en koe tarvitsevani

Ehkä vinkkejä osallistaviin työkaluihin, esim. Teamsin takana monia sovelluksia. Millä voisi palaverissa aktivoida linjojen päässä olevaa porukkaa.
-
-
-
en mitään
-
miten esim teams palaverit voi varata ryhmälle
en kaipaa
Ohjeet ovat olleet selkeitä ja etenkin Teams on todella kätevä ja monipuolinen kommunikointiväline, etenkin mitä enemmän sitä oppii käyttämään.
eos
-
Mielestäni kommunikointi sujuu ok.
En juurikaan kaipaa.
lajipalaverien tyypistä
en kaipaa koulutusta
En kaipaa lisää ohjeistusta vaan kommunikoin samoilla periaatteilla kuin muutenkin kommunikoin. "Ylimääräinen" muuten vaan jutustelu on toki etänä vähäisempää.
-
en kaipaa
En kaipaa lisää koulutusta.
-
En kaipaa koulutusta
-
En osaa sanoa
Sääntöjä siihen, milloin ja millä välineellä voi kommunikoida.
-
Ehkä pientä päivitystä, että kaikki sujuu niin kuin pitääkin.
Uskon, että moni osaa kommunikoida etänä. Kysymys mielestäni saattaa olla se, että kommunikointia on yleisesti vähemmän etänä ja suurin osa työntekijöistä on enemmän omissa oloissaan.

Esimieheltä saa hyvin ohjeistusta, joten en tällä hetkellä koe että tarvitsin enempää ohjeistusta.
En aina tiedä, mikä on järkevin tapa lähestyä asiantuntijaa. Siihen voisi olla lisää ohjeistusta.
Mitä ohjelmaa kuuluu käyttää missäkin kommunikoinnissa
Ei mitään
-
-
-
-
-
-
koulutus/ohjeistus on itselleni riittävä

20. Miten etäviestintää voitaisi mielestäsi parantaa? Mitä etäviestinnässä tulisi ottaa huomioon?

Vastaajien määrä: 91

Vastaukset
Mielestäni viestintä on hyvällä tasolla
-
Säännöllisyys
-
Mielestäni tähän sopii sama kuin konttorillakin, eli tervehditään ensin skypellä, ja kun vastaus saatu, kysytään onko aikaa
Tärkeää että kukin tietää mitä kautta voi olla yhteydessä esim. ongelmatilanteissa ja että kynnyks yhteydenottoon omaan esimieheen varsinkin haastavissa tilanteissa olisi mahdollisimman alhainen.
-
-
Älä oleta että toinen ymmärtää sanattoman viestinnän, mikä ei käy ilmi etäviestinnässä.
Mistä ohjeet löytyvät. Nyt ohjeita on joka puolella, eikä niiden olemassaolosta ole laitettu mitään viestiä. Oletetaan vain että kaikilla on aikaa surffaila etsimässä, jos joku olisi sattunut päivittämään joitain ohjeita jonnekin.

<p>Pitää esim. hetki jonka käyttää monen asian läpikäymiseen kollegan kanssa puhelimesta.</p> <p>Pitää huomioida palavereissa monen ihmisen kanssa, etteivät kaikki puhu päällekkäin.</p>
.
Teams ehkä vähän sekava vielä, mutta ehkä siihen tottuu.
Toivoisin tehokkaampaa kommunikointia-> informaatiota tiivistyneemmin ja selkeämmin. Lisäksi etäpalaverit ovat tärkeitä.
Etänä on vaikeampi selittää asioita jos kirjoittaa. Itse siksi usein soitan kollegalle jos kaipaan apua. Helpompi ymmärtää puhuen kuin kirjoittaen
Mielestäni kollegoiden kesken kommunikointi toimii etänä oikein hyvin.
viestintäkanavia on liikaa, niiden seuraaminen ei onnistu
En osaa sanoa
-
Selkeät linjat siihen, mitä viestitään mitäkin kanavaa käyttäen.
Etänä jää helpommin ulkopuoliseksi, parinkymmenen hengen massaskypepuhe- luista ei tule oikein mitään. Mieluummin lyhyempiä "vartteja" pienemmällä poru- kalla
Etäviestinnässä tulee huomioida se, että tieto saavuttaa kaikki, myös he, joille etätyö on vähemmän tuttua
Samalla lailla kommunikointi toimii kuin konttorillakin eli en näe parantamisen tar- vetta. Ylipäänsä kommunikoinnissa esim. skypen välityksellä on hyvin ristiriitaisia käytäntöjä. Näitä on yritetty yhdenmukaistaa, mikä mielestäni vaan sotkee tilan- netta ja häiritsee työtä enemmän kuin ennen "virallisia" ohjeita. Mielestäni tulisikin huomioida yksilölliset tavat, eikä ohjata kaikkia samaan muottiin.
Tässä koronatilanteessa, jossa tehdään suurin osa töistä etänä, kaipaisin lisää normaalia kahvitaukokeskustelua. Nyt kollegoita näkee harvoin ja asia liittyy aina työhön. Jos kyseessä olisi normaali tilanne, jossa etätöitä tehtäisiin noin kerran viikossa, en usko, että kaipaisin sen enempää keskustelua.
En osaa sanoa
meillä on liikaa erilaisia kanavia mistä tietoa tulee ja löytyy olisi ehkä parempi että ei olisi niin monta eri paikkaa mistä tietoja löytää, välillä menee aikaa etsimiseen kun muistaa että jossakin sen on nähnyt mutta missä

Huomioon tulisi ottaa se, että pienet ja ehkä itsestään selvätkin muutokset tulee informoida kaikille, koska tieto ei kulje kollegalta toiselle samalla tavoin kuin toimistolla.
toimii nytkin hyvin
-
en osaa sanoa
Selkeät pelisäännöt etäviestinnälle.
Joskus ohjelmistot ovat hitaita ja kuuluvuus on huonoa
Ehkä se, että nyt ei viidakkorumpu samalla tavalla vie tietoa eteenpäin, vaan tarpeelliset asiat täytyy viestiä kaikille niitä tarvitseville.
ö
Liikaa kanavia. Kertaus tarpeellista, koska joku tärkeä tietoi voi jäädä huomiomatta tai kokonaan löytymättä.
En osaa sanoa
Työrauha
Mielestäni viestintä pääosin toimii sujuvasti.
Tulisi ottaa huomioon, että tärkeät viestit julkaistaan kanavalla tai tavalla, miten se ei jää vahingossakaan keneltäkään huomaamatta
infomaatitulva on mieletön. pitäisi pystyä priorisoimaan mikä on tärkeää ja mikä ei ja miten ja missä asiasta tiedotetaan.
Tällä hetkellä viestintää on useissa eri kanavissa. On selkeämpää, mikäli esimiehiltä ja yritykseltä tuleva info olisi yhdessä paikassa. Esimerkiksi Teamsiin erilaiset viestit ja muut tuntuvat hukkuvan kaiken sekaan.
Mielestäni infoa tulee nyt jo ihan tarpeeksi.
-
-
Etäviestinnässä selkeys on tärkeintä, eli että tieto saavuttaa oikea-aikaisesti kaikki ne joille se on tarkoitettu. Jos on liikaa viestintäkanavia käytössä, voi olla välillä vaikea hahmottaa mistä löytyy mitään ja mikä on tärkeää tietoa (olen joutunut esim. hiljentämään joitakin Teams-kanavia kun ilmoituksia saapuneista viesteistä on tullut vähän väliä).
Yhteisiä pelisääntöjä voisi tarkentaa ja niiden kiinni pitämisestä pitää jokaisen kiinni. Toisen työtilanne on helppo huomioida konttorilla, muttei etänä, kun ei näe, miten näppäimistö "paukkuu" juuri, kun otat yhteyttä.

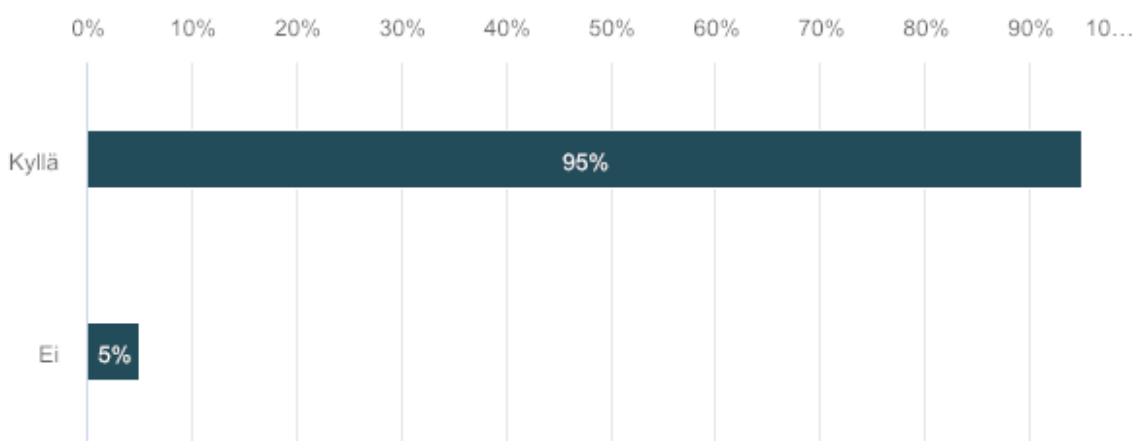
<p>Etäviestinnän tulisi olla todella selkeää, koska mahdollisuuksia kerrata asiaa tai nähdä viestin välittymisen tehokkuus ei ole. Eli viestin selkeyttä voisi parantaa sekä jollain tavalla olisi hienoa löytää mahdollisimman monelle hyvin sopiva tapa kommunikoida etänä.</p>
-
-
<p>mielestäni se on aika hyvällä tolalla nyt jo, mutta välillä voisi tarkemmin harkita, onko tarpeen selvittää omia asioita koko tiimille</p>
<p>Päätetään millä sitä annetaan teams/skype</p>
<p>vaikea sanoa.</p>
<p>Esim. jos tarvitsee apua/neuvoa, ei aina kysy samalta henkilöltä (ellei ole pakko), jottei ko. henkilö kuormitu/häntä keskeytetä jatkuvasti. Ensisijaisesti kannattaa yrittää etsiä tietoa itse ja jos ei sitä löydä, vasta sitten kääntyy toisen puoleen.</p> <p>Kuulumisia kannattaa vaihdella myös muiden kuin sen tutun kahviporukan kanssa, kun siihen on sopiva aika (aivan kuten toimistollakin tulee vaihdettua pari sanaa aina välillä).</p>
<p>Vuorotellen puhuminen. Välillä puhelun laatu on heikko ja toinen kuulostaa robotilta.</p>
<p>kulttuurista videoiden käyttämiseen olisi hyvä kasvattaa. Toisaalta sitten videot vievät verkkokaistaa melkoisesti, joten sopiva tasapaino.</p>
-
-
<p>Mielstäni se toimii tällä hetkellä hyvin. Käytössä on monia eri ohjelmia joiden kautta voi kommunikoida myös laajemmin yhtiön sisällä</p>
<p>selkeä artikulointi jotta asia tulee kerralla selväksi</p>
-
<p>se että se tulee sellaiseen yhteiseen paikkaan josta siihen voi uudelleen palata.</p>
-
<p>Etäviestintä on usein hyvin yksipuolista ja etenkin kokouksissa kaikki ovat mikit ja kamerat pois päältä, jolloin se tuntuu enemmän luennolta kun luonnollisia kommentteja jne. ei tule. Ehkä silloin tällöin kameran kera ja avoin keskustelu voisi olla parempi, mutta sehän on aivan itsestä kiinni eikä vaadi yrityksen linjauksia tai</p>

järjestämistä. Eri viestintätaulut Teamsissä ovat hyviä, jotta tietotulvaa voi ohjailla ja siitä on helpompi karsia tiedot, jotka eivät itseä koske.
mielestäni toimii nyt ihan hyvin
Vaikka viikoittaista tai useammin tapahtuvaa viestintää.
En osaa sanoa, koska on eri vaihtoehtoja etäkommunikointiin, jolloin oikea kanava riippuu asiasta.
Ei tule mieleen ideoita.
hyvä ajoitus
ei suoraan soittoa toiselle vaan ensin tiedustelu onko sopiva hetki tms
Olen kokenut viestinnän jo nyt varsin toimivaksi. Pitkällä aikavälillä tietenkäni mikäli moni tekisi pääasiassa etää niin tiimiläisten kanssa ei ehkä olisi enää niin läheinen mitä tähän asti. Silloin pitäisi ehkä enemmän panostaa muuhun kuin työhön liittyvään yhteydenpitoon.
Pidin enemmän sähköpostitse tapahtuvasta viestinnästä aiemmin. On hyvä että teams on käytössä yleisiin asioihin, mutta tuntuu hölmöltä etsiä tietoa monelta eri kanavalta. Mielestäni oman tiimin sisällä viestintä olisi hyvä tapahtua s-postilla, jota itsellä ainakin tulee katsottua enemmän ja huomaisi asiat helpommin. Teamsiin infotut asiat hukkuvat muun infon joukkoon.
en osaa sanoa
Etäviestinnässä pitää mielestäni muistaa olla entistäkin selväsanaisempi ja yksityiskohtaisempi, koska väärinymmärrysten mahdollisuus kasvaa. Monilla on kynnys kysyä monen henkilön palavereissa ja toisaalta asian selväksi saaminen kerralla kirjallisessa viestinnässä on haasteellista. Mielestäni jokainen voisi kiinnittää tähän enemmän huomiota ja tekemällä oppii :)
-
En osaa sanoa
-
Turhat "höpinät" pois.
Etäviestinnässä, mikäli se tapahtuu vain kirjallisesti tai puhelimitse, jää puuttumaan tärkeä osa viestinnästä eli kehonkieli ja ilmeet. Näin ollen viestintää voidaan tulkita virheellisesti tai puutteellisesti. Ehkäpä videota voisi tämän vuoksi lisätä kommunikointi välineenä.
Säännölliset status palaverit, jotta kaikki ovat perillä ajankohtaisista asioista ja mahdollisista muutoksista.

-
En osaa sanoa.
En osaa sanoa
Jos laittaa viestiä Skypellä, on hyvä aluksi kysyä, että saako häiritä tai onko ok, jos soitan sinulle. Silloin mahdollista myös sanoa ei, jos on huono hetki.
En osaa sanoa
Viestintä välineet ovat kunnossa ja hyvät, mutta viestin sisältöön tulee saada lisää laatua.
olisi hyvä aina muistaa kysyä ensin Skypellä onko ok häiritä ennen kuin soittaa
Asia tavoittaa kaikki, joita se koskee. Tämä toive myös toimistolla työskennellessä.
Kaikki tiedot olisivat samassa paikassa, kaikille samat tiedot samaan aikaan.
-
-
ilmeet ja eleet ovat sanoissa! On tärkeää tunnistaa milloin/miten lisämerkit ja emojiit vaikuttavat luottavuuteen ja fiiliksiin. Kun on kamerayhteys, on tärkeää huomioida että kuva-/äänilaatu on heikompi kun livenä nähdessä.

21. Koetko esimiehesi luottavan sinuun yhtä paljon etänä kuin toimistolla työskennellessä?

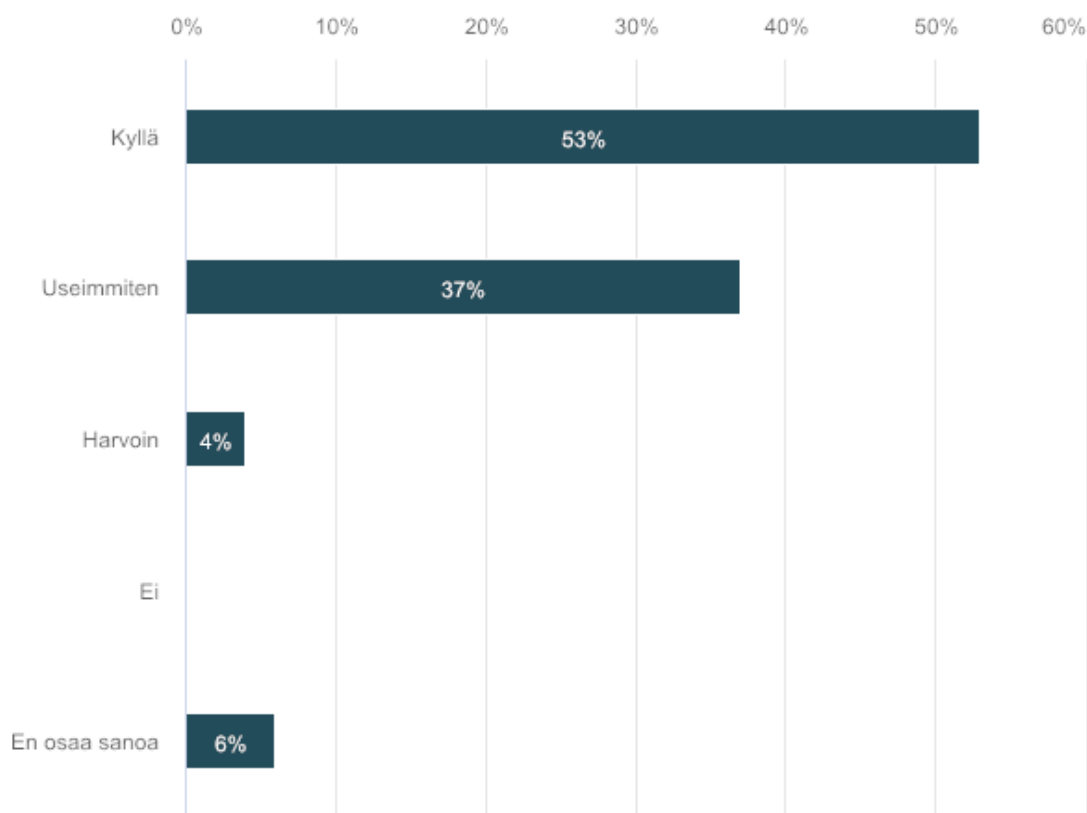
Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	88	94,62%
Ei	5	5,38%

22. Vallitseeko työpaikalla yleinen luottamuksen ilmapiiri etätyötä ajatellen?

Vastaajien määrä: 93



	n	Prosentti
Kyllä	49	52,69%
Useimmiten	34	36,56%
Harvoin	4	4,3%
Ei	0	0%
En osaa sanoa	6	6,45%

23. Millaiset asiat luovat sinulle olon, että sinuun luotetaan etätyöntekijänä?

Vastaajien määrä: 91

Vastaukset
Annetaan työskennellä vapaasti eikä työmääriä vahdita vaan luotetaan siihen, että työteho on vähintään samalla tasolla
-

Yhteydenpito säännöllisesti
Samalla tavalla tekemistä pystytään kontrolloimaan kuin konttorillakin tehtyä työtä.
On tunne, että työn tekemistä ei kytätä (varmasti seurataan, mutta siitä ei mainita)
Mielestäni mahdollisuus tehdä etätöitä on jo osoitus luottamuksesta työn tekoon.
-
-
Kukaan ei kysele minkä verran töitä on tehty tai oltu linjoilla.
Esimieheltä ei ole tullut mitään yhteydenottoja
Että etäpäiviä on useammin kuin 1 / vk.
työaikoihin ei palata tai niitä ei kytätä. työtulos pysynyt samana ja siitä saatu palaute.
Avoimuus ja joustavuus. Ylityöt ja liukumat jos olisi sallittuja etätyössä normiaikana (pl.korona -aika)
Se ettei tekemääni työtä ns. kytätä.
Työntekoani ei ole kyseenalaistettu etänä eikä toimistolla joten koen että siihen luotetaan.
Esimieheni on sanonut minulle niin. Ja oletuksena on, että luotetaan, koska etänä voi työskennellä (lukuunottamatta nyt pakotettua tilannetta)
toimitaan kuten toimistolla tehtävissä töissä, ei ryhdytä pyytämään "tekemislis-toja" tai kysellä mitä kukakin on saanut aikaan päivällä, esimies ilmaisee suoraan että tietää minun tekevän työni normaalisti
Palautteen saaminen
Tällä hetkellä koen, että minuun luotetaan työntekijänä, olen sitten toimistolla tai kotona. Teen annettut työtehtäväni ja noudatan etätyösääntöjä.
Saan tehdä työni rauhassa omaan tahtiin ilman, että kukaan hengittää niskaan.
Suhtautuminen ei eroa toimistolla työskentelystä
Mielestäni työnantajan pitäisi lisätä etätyömahdollisuutta 2 päivän sijaan 3-5 päivään viikossa, sellainen muutos antaisi olon, että luotetaan etätyöntekijöihin. Joisin vakuutusyhtiöissä 100% etätyö on ollut jopa 10 vuotta mahdollinen, siksi en ymmärrä, miksi meillä jarrutellaan etätyömahdollisuuksia. Korona-aika on osoittanut, että työt hoituu ihan yhtä hyvin 100 % etänä kuin toimistolla. Etätöissä jopa paremmin.

Se, ettei sanella mitä pitää tehdä, eikä kytätä tekemisiä - eli kuten tähänkin asti on saanut tehdä töitä rauhassa. Tiedän, että minuun luotetaan, joten haluan osoittaa olevani luottamuksen arvoinen jatkossakin.
Esimieheni ottaa yhteyttä ja antaa palautetta työstäni.
Työn tekemistä ei tietääkseni ns. kytätä jatkuvasti eli luotetaan siihen, että myös etänä hommat hoidetaan kuten pitääkin. Lisäksi on luovuttu etätyölistasta eikä etätyöpäivistä tarvitse enää ilmoittaa etukäteen.
on vaan se tunne, uskon että kyllä esimies näkee että työt vähenen työjonossa ja asiakkaat ovat tyytyväisiä niin uskon että luottamusta on
Voin itse vaikuttaa jonkin verran työaikaani myös etätyössä.
Katson, että olemme aikuisia ja kannamme vastuumme kuten pitääkin ja siihen pitää pystyä luottamaan. On ihan sama olenko toimistolla tai etänä. Etänä on ehkä jopa vieläkin tärkeämpää olla vastuun arvoinen , koska ei ole fyysisesti nähtävillä .
Etöihin/etäpäiviin ei juurikaan puututa, vaan annetaan tehdä töitä normaalisti.
en ole huomannut, että työntekoani kyseenalaistettaisiin, esimies tietää työmaaraalini
Että saan tehdä etätöitä.
Ei kyttäillä tekemisiä
En osaa tätä kommentoida, koska pidän niin itsestään selvänä, että minuun luotetaan olinpa kotona tai konttorilla.
ö
Jatkuva seuranta toisaalta auttaa ja toisaalta ahdistaa.
Lähtökohtaisesti ei pitäisi olla mitään eroa luottamuksen suhteen siinä missä paikassa työntekijä tekee työtään. Vastuu työstä on sama työpaikalla ja etänä.
Omat kollegat ja esimies ovat tavoitettavissa, asiat etenevät ja kehitystä tapahtuu sekä asiakaspalvelu hoituu mallikkaasti.
Annetaan mahdollisuus ylipäätään olla etänä. Luotetaan siihen, että työt hoituvat sekä etänä että työpaikalla yhtä sujuvasti.
saan tehdä etätöitä ylipäätänsä
vietinnästä sen näkee.
Työntekoa ei tarkkailla sen enempää kuin toimistollakaan. Tietysti tuloksia saa ja pitääkin seurata, mutta en koe, että työntekijöitä erityisesti kyttäisi.
Se ettei soitella jatkuvasti perään ja kysellä miten työnteko sujuu.

Ei ole sellaista oloa että "kytättäisiin" sekä ylipäättään etätöiden tarjoaminen on merkki luottamuksesta.
Esimies on sanonut, että hänen mielestä etätyötä voitaisiin lisätä ja on pitänyt sitä hyvänä asiana.
Luottamuksen osoitus olisi se, että jokainen saisi määrittää etätyöskentelynsä itselleen sopivimmalla tavalla eikä päiviä olisi rajoitettu. Olisi myös mukavaa päästä eroon tunteesta, että etätöissä on saatava enemmän aikaa kuin toimistolla.
Esimiehen viestinnästä ja siitä, että työt sujuvat, eli pystyn myös itse konkreettisesti osoittamaan, että olen hommia tehnyt, jos joku sitä kyseenalaistaisi. Minulle ei ole tullut missään vaiheessa oloa, ettei luotettaisi, siksi on hieman vaikea sanoa, mikä luo olon, että minuun luotetaan?
Se, että annetaan tilaa tehdä töitä, mutta ollaan kuitenkin kiinnostuneita työn sisällöstä ja siitä miten työ edistyy ja miten minulla menee.
Se, että annetaan tehdä töitä etänä. Luotetaan, että työt tulee tehtyä
Koska olen saanut luvan tehdä sitä.
olen saanut tehdä etätyötä jo vuosien ajan
Olen saavuttanut asetut tavoitteet
Se että koen, että saan rauhassa keskittyä työn tekoon.
Olen voinut työskennellä etänä aivan kuten toimistollakin, en näe siinä muuta eroa, kuin että etänä on fyysisesti yksin. Ei ole kyselty tai seurattu mitenkään poikkeuksellisesti tai en ainakaan ole sellaista huomannut.
Esimies antaa hyvää palautetta.
Eipä juuri kysellä perään
Kukaan ei kyseenalaista suoritumista etänä.
En ole ajatellut, että luottamusta ei olisi.
Etätyötä voi tehdä silloin kun se itselle sopii, ei tarvitse raportoida omista tekemisistä
tilastot puhuu
Vastuut
pysyn olemaan työkavereiden tukena samoin kuin konttorillakin.
Töitäni ei vahdata, vaan sanaani luotetaan

<p>Esimies ei kysele koko ajan tekemisistä, vaan luottaa että hommat hoituu. Hyvä välillä käydä statusta läpi ja tottakai, jos huomataan ettei joku suju, otettaisiin asia nopeasti esille.</p>
<p>Uskon että esimies tietää minun tekevän parhaani.</p>
<p>Ylipäätään mahdollistetaan etänä työskentely</p>
<p>Oma esimieheni luottaa tekemiseeni, mutta joskus tuntuu, että ylemmällä tasolla ei luottamusta ole, koska talon sisällä on erilaisia käytäntöjä mitä etätöissä saa tehdä esim. ylityöt.</p>
<p>Työt ovat jatkuneet normaalisti, ihan kuin konttorillakin.</p>
<p>saa tehdä itsenäisesti työtä</p>
<p>lähinnä se että annetaan mahdollisuus tehdä etätöitä</p>
<p>Se että ylipäin saan tehdä etätöitä. Oletan myös että mikäli tekemäni tulos olisi etätöissä heikentynyt niin asia olisi kanssani otettu puheeksi.</p>
<p>Ylipäätään se, että etätyötä saa tehdä.</p>
<p>Kun huomaa itse että työ etenee eikä kysellä mitä olet tehnyt tms</p>
<p>Ylipäätään, että sallitaan tehdä etätöitä. Työnohjaus etänä on haasteellisempaa ja ainakin oma esimieheni on antanut minulle todella vapaat kädet toteuttaa työtehtäviäni parhaaksi katsomallani aikataululla ja tavalla. On myös iso luottamus antaa arvokkaita työvälineitä kotiin.</p>
<p>-</p>
<p>Ensimmäisen luottamuksen tunteen tuo, että saa tehdä etätyötä.</p>
<p>-</p>
<p>Annetaan tehdä etätöitä suhteellisen rauhassa.</p>
<p>Ylipäätään se, että voi tehdä kokopäiväisesti etätyötä.</p>
<p>Mahdollisuus valita minulle itselle sopiva ajankohta milloin etätyötä teen (eli ei rajattuja päiviä esim ti-to, jolloin voi tehdä vain etänä).</p>
<p>Ei ole kyllä kovin paljon palautetta tullut suuntaan eikä toiseen, joten olettaa siis vain voin, että kaikki sujunut suunnitellusti.</p>
<p>Ei ole ollut yhtäkään asiaa joka olisi viitannut siihen, etteikö minuun luotettaisi.</p>
<p>En osaa sanoa.</p>
<p>Koen, että esimies luottaa vahvasti työntekijöihin toimistolla ja esim. työtehtävien aikatauluttaminen ja priorisointi on työntekijän vastuulla. Esimies antaa niihin vain raamit. Etätöissä tilanne on ihan sama kuin toimistolla.</p>
<p>Esimieheltä tuleva palaute</p>

Ei milloinkaan
esimiehen kanssa on puhuttu asiasta
Se, että etätyömahdollisuus tarjotaan / sitä suositellaan, eikä päivästä tarvitse raportoida.
Annetaan työrauha, yleinen ilmapiiri ainakin nyt poikkeusaikana etätöihin ja niiden sujumiseen, ollaan tavoitettavissa puolin ja toisin.
Ei toistaiseksi ole ilmaistu huolta työstä suoriutumisesta
-
minuun suhtaudutaan samoin kuin konttorilla ollessa; tulokset ja tekemiset puhuvat puolestaan.

24. Kysymys vain esimiehille: Koetko luottamuksen vaikuttavan siihen, kuinka paljon alaiset voivat tehdä etätöitä? Mitkä asiat vaikuttavat omalla kohdallasi siihen, kuinka usein voisit antaa työntekijöiden työskennellä etänä?

Vastaajien määrä: 9

Vastaukset
-
-
.
Varmuus siitä, että töiden hallinta ja priorisointi sujuu ja että työvälineiden osaaminen on hyvällä tasolla.
<p>Todella haastavat kysymykset, ja laajat. Mutta yritän vastata edes osittain. Ensinnäkin koen että toki luottamus vaikuttaa etätöiden tekemiseen. Mutta erityisesti siitä näkökulmasta, että luotan itse sekä henkilö luottaa omaan osaamiseen, jotta etätöissä pärjää. Etänä tukea on saatavilla kuten toimistollakin, mutta se on erilaista joten on tärkeää että lähtökohtana on luottamus siihen että pärjää, jotta työt sujuvat.</p> <p>Itse olen sitä mieltä, että periaatteessa töitä joita teemme voisi koko ajan tehdä etänä. Vaakakupin toisella puolella on taas yhteisöllisyys, sosiaalisuus sekä viestintä/oppiminen - koen että näitä asioita tukemaan tarvitsemme vuorovaikutusta "lähikontaktissa", jolloin taas jatkuva etätöiden tekeminen ei ole järkevää.</p>

Ilman muuta pitää olla hyvä ja reilu yhteistyösuhde, ja luottamus. Kyllä asioilla on taipumus tulla myös julki, esim jos et tee etätöissä töitä samalla tavalla. Itse edustan sitä näkökulmaa esimiehenä, että kiinnostavampaa on se, että työt tulevat tehtyä laadukkaasti eikä kuinka paljon tunteja käytetään. Siis tulokset, ei aika, ratkaisee.

Ilman muuta luottamus vaikuttaa. Jos herää epäily siitä, että etänä ei tehdä kunnon töitä, sen pystyy kyllä helposti lukujen kautta tarkastamaan ja tilanteeseen puuttumaan. Kunhan työt sujuvat, on aivan sama, tehdäänkö työtä kotona vai konttorilla.

-

Kyllä