



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Etätyön mahdollisuudet ja tutkimustulosten soveltaminen Etäpalveluun

Viitanen, Timo

2012 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Etätyön mahdollisuudet ja tutkimustulosten soveltaminen Etäpalveluun

Timo Viitanen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2012

Timo Viitanen

Etätyön mahdollisuudet ja tutkimustulosten soveltaminen Etäpalveluun

Vuosi 2012 Sivumäärä 78

Opinnäytetyö käsittelee toimeksiantajayrityksen uutta Etäpalvelu-nimistä palvelumahdollisuutta. Toimeksiantaja on innovatiivisten teknologioiden, ratkaisujen ja asiantuntijapalveluiden toimittaja. Yrityksen liiketoimintasektoreita ovat teollisuus, energia ja terveydenhuolto. Opinnäytetyö kohdistetaan teollisuussektorin talotekniikkadivisioonaan, joka keskittyy erityisesti turvallisuuteen liittyviin ratkaisuihin.

Opinnäytetyössä keskitytään perinteiseen etätyöhön ja asiakkaille suunnattavaan Etäpalveluun, joka tapahtuu etätyönä. Paloilmoitusjärjestelmien osalta ei kyseistä palvelumahdollisuutta ole vielä saatavilla asiakkaille, joten aikomuksena on selvittää tutkimukseen ja teoriaan tukeutuen palvelun käyttöönottoon ja itse käytäntöön liittyviä ongelmia, asenteita ja palvelun tuomia mahdollisuuksia. Taustana ja lähtökohtana palvelun kehittämiseksi on yrityksen toiminnan kehittäminen joustavampaan suuntaan ja asiakkaille sen mahdollistama palvelutason paraneminen ja sitä kautta syntyvä nopea sekä kustannustehokas toiminta.

Työ muodostuu teoria- ja tutkimusosuudesta, joissa päämääränä on selvittää ennalta asetetut tutkimusongelmat. Teoriaosuudessa käsitellään etätyön käsitettä, erilaisia etätyön muotoja, edellytyksiä eri näkökulmista sekä etätyön vaikutuksia työntekijä- ja organisaatiotasolla. Tämän lisäksi työ tuo esille tuottavuuteen liittyviä näkökohtia.

Opinnäytetyössä avataan etätyöhön liittyvää teoriaa laajasti, koska Etäpalvelu perustuu etätyön tekemiseen ja on olennainen osa palvelun toimintaa. Teoriaosuuden jälkeen avataan tutkimuksen toteutus vaiheittain sekä perustellaan siihen liittyviä valintoja ja arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta tutkimusoppaisiin tukeutuen. Tutkimuksen tulokset esitetään kaavioiden avulla ja tukeudutaan kyselyn sekä haastattelun avulla saatuihin tekstilainauksiin. Työn viimeisessä luvussa yhdistetään käsitellyn teorian ja tutkimuksen tulokset, joiden avulla tehdään yhtenäiset johtopäätökset tuoden esille tietoa toimeksiantajayrityksen Etäpalvelun mahdollista laajempaa käyttöönottoa varten.

Tavoitteena on, että opinnäytetyö kehittäisi toimeksiantajana toimivan yrityksen toimintaa sekä toimisi hyödyllisenä tukena itse työelämässä. Tavoitteena on myös, että sitä voisi käyttää ”työkaluna” myös perinteisen etätyön mahdollisuuksien arvioinnissa. Tarkoituksena on myös tutkia, ovatko etätyöhön liittyvät teoreettiset lainalaisuudet todellakin siirrettävissä tutkittavaan ilmiöön (Etäpalvelu).

Lähestymistapana tässä työssä käytettiin laadullista tutkimusta. Metodeina käytettiin kyselyä ja haastattelua tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi. Tutkimukseen osallistui yrityksen omia työntekijöitä sekä yrityksen avainasiakkaita. Tulokset tukevat Etäpalvelun laajempaa käyttöönottoa sekä etätyön lainalaisuudet ovat siirrettävissä Etäpalveluun.

Asiasanat: Etäpalvelu, etätyö, laadullinen tutkimus, kysely, haastattelu

Timo Viitanen

The possibilities of remote work and adapting of the research results to Remote Service

Year	2012	Pages	78
------	------	-------	----

The thesis elaborates the client's new Remote Service project. The client is a supplier of innovative technology, solutions and consultant services. The company's business sectors are industry, energy and health care. This thesis is focused on the building technologies division, which specializes in safety solutions.

The focus of this thesis is in traditional remote work and in Remote Service intended for customers. This Remote Service is not yet available for the customers, who have fire alarm/watcher systems. Therefore, my intention is to examine the possible problems in deployment, attitudes and possibilities provided by Remote Service. The background and starting point to the development of this service comes from the company's need and desire to develop their procedure into a more flexible and customer-friendly service, which leads to faster and more cost-efficient operations.

The thesis consists of theoretical and empirical parts in which the main goal is to resolve the predetermined research problems. In the theoretical part, the concept of remote work is elaborated and different means of working outside the office described. In addition, the requirements of remote work from the perspective of both employees and employers are studied as well as its effects on productivity.

The theoretical framework of remote work is dealt with so widely because Remote Service is based on remote work and it is a relevant part of the operation. After the theoretical part, the execution of the study is analyzed in detail. In addition, the choices that have been made are rationalized. The reliability of the study is also estimated on the basis of different research guide books.

The results of the study are presented with diagrams and quotes from the survey and different interviews. In the final chapter of the thesis, both theory and research results are combined into one conclusion giving information concerning the deployment of Remote Service.

The main objective of this thesis is to develop the client's operations, procedures and to function as a support in working life. Another goal is also to utilize the thesis as a "tool" in estimating the profits of traditional remote work. In addition, the thesis studies if remote work theories are really transferrable to Remote Services.

In this study the qualitative research method was used in the form of survey and interview to ensure that the study is reliable and comprehensive enough and gives a reliable description on the current situation. The client's employees and key customers participated in this study. The results of the study support the introduction of Remote Services' deployment and show that remote work theories are transferrable to Remote Services.

Keywords: Remote service, remote work, qualitative study, survey, interview

Sisältö

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantajayritys	9
	2.1 Paloturvallisuusyksikkö.....	9
3	Etätyö.....	10
	3.1 Etätyön taustaa ja vaiheita.....	11
	3.2 Tutkimuksia aiheeseen liittyen	12
4	Etätyön muodot	15
	4.1 Kotona tehtävä etätyö	17
	4.2 Mobiili työ	17
	4.3 Kotoa käsin tehtävä työ.....	18
	4.4 Etätyökeskuksessa tehtävä työ	19
5	Etätyöhön liittyviä edellytyksiä.....	19
	5.1 Organisatoriset edellytykset	21
	5.2 Tehtävän työn ja työntekijän edellytykset	23
	5.3 Tekniset edellytykset.....	24
6	Soveltaminen organisaation näkökulmasta	26
	6.1 Hyötyjä.....	31
	6.2 Haittoja	33
7	Soveltaminen työntekijän näkökulmasta	33
	7.1 Hyötyjä.....	34
	7.2 Haittoja	36
8	Muita näkökulmia	38
9	Etätyön tuottavuus	39
10	Tutkimuksen toteutus	40
	10.1 Tutkimusmenetelmä.....	41
	10.2 Tutkimuksen vaiheet	44
	10.3 Tutkimuksen luotettavuus ja arviointiperusteet	47
11	Tulosten esittely	52
12	Johtopäätöksiä	61
	Lähteet	65
	Kuviot	68
	Kaaviot.....	69
	Liitteet.....	70

1 Johdanto

Etätyö on ollut puheenaiheena jo vuosikymmenien ajan, mutta erityisesti viime vuosien aikana siitä on alettu kiinnostumaan enemmän ja pohtimaan sen tuomia mahdollisuuksia (Helle 2004, 1). Yrityksissä on ollut vuosien varrella useita etätyökokeiluja (Hanhike 1997; Hanhike, Immonen, Kanerva & Luukinen 1998). Tämän perusteella voidaan jo sanoa, että etätyö ja siihen liittyvät vaikutukset kuuluvat nykypäivän yritystoimintaan.

Monissa yrityksissä etätöiden tekeminen on normaalia sekä päivittäistä toimintaa ja siihen jopa kannustetaan. Opinnäytetyön kohteena olevan yrityksen yksikössä etätöiden tekeminen on mahdollista, mutta sen tekemiseen suhtaudutaan hieman varauksella. Etätyökulttuurille ei ole annettu vielä kunnon mahdollisuutta. Idea etätyöhön liittyvään opinnäytetyöhön tuli henkilökohtaisesta kiinnostuksesta etätyön mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia kohtaan sekä mahdollisuudesta seurata tämänhetkisessä työtehtävässä yleistä etätyökäyttämistä. Toimeksiantajayrityksen yksikön työtehtävät ovat pääsääntöisesti luonteeltaan sellaisia, että niiden suorittaminen onnistuisi myös varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Taustalla aiheen valitsemiseen oli myös esimiehen kanssa käydyt keskustelut ja niiden perusteella selvinnyt yrityksen yleinen tarve ja kiinnostus kyseisen opinnäytetyön aihetta kohtaan.

Toimeksiantajayritys on esittänyt toivomuksen, ettei yrityksen nimeä paljasteta opinnäytetyössä ja kunnioitan sitä. Koska opinnäytetyöt ovat julkisia, on mahdollista, että myös kilpailevat yritykset lukevat niitä. Käytän opinnäytetyössä anonyymisti nimitystä toimeksiantajayritys, jolloin yritys pysyy tunnistamattomana.

Päämääränä on avata opinnäytetyön toimeksiantajayritykselle teoriaan ja omaan pohdintaan tukeutuen etätyöhön liittyviä mahdollisuuksia ja näkökulmia. Tämän lisäksi tavoitteena on, että opinnäytetyö kehittäisi kohdeyrityksen toimintaa ja toisi esille tärkeää ja sovellettavaa tietoa Etäpalvelun käyttöönottoon liittyen. Yrityksen kannalta hyödyllistä on, että opinnäytetyötä voisi käyttää myös ”työkaluna”, kun arvioidaan suhtautumista ja ryhtymistä perinteiseen etätyöhön. Työ pyrkii tuomaan tähän liittyviä näkökohtia esille. Tarkoituksena on myös arvioida, ovatko etätyöhön liittyvän teorian lainalaisuudet siirrettävissä suoraan Etäpalvelua koskevaan ilmiöön. Opinnäytetyön avulla haluan antaa yritykselle valmiudet hyvin järjestettyyn etätyöhön ja avata siihen liittyviä etuja ja ulottuvuuksia. Tutkimusosuuden avulla avataan henkilöiden asenteita uutta Etäpalvelumahdollisuutta kohtaan. Suurimman hyödyn ja tarkoituksenmukaisimman tuloksen saavuttamiseksi tutkimukseen otetaan mukaan toimeksiantajayrityksen avainasiakkaita ja työntekijöitä.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat:

- Millaisia asenteita henkilöillä on Etäpalvelua kohtaan?
- Miten Etäpalvelu vaikuttaa asiakassuhteisiin/tyytyväisyyteen?
- Mitä etuja ja haittoja on Etäpalvelulla?
- Miten työhön koottu teoria on sovellettavissa tutkimustuloksiin?

Opinnäytetyö aloitetaan kertomalla hieman toimeksiantajayrityksen taustatietoja, jonka jälkeen alkaa varsinainen työn pohjustus etätyön käsitteen avaamisella. Tavoitteena on, että lukija saa tarkan kuvan, minkälaisesta ilmiöstä on kyse. Samassa luvussa kerrotaan lyhyesti etätyön taustasta, vaiheista ja tuon esille esimerkkejä etätyöhön liittyvistä tutkimuksista. Tämän jälkeen käsitellään ja havainnollistetaan etätyön muotoja niitä koskeviin tutkimuksiin tukeutuen sekä pyritään luomaan käsitys siitä, minkälaista etätyötä eri tilanteissa voi ylipäättänsä soveltaa.

Työn pohjustukseen käytetään vielä muutamaa lukua, jossa kerrotaan etätyöhön liittyvistä edellytyksistä eri näkökannoilta katsottuna. Etätyö asettaa tiettyjä edellytyksiä itse yritykselle, työntekijöille ja teknisille välineille. Jokaiseen ryhmään liittyviä tekijöitä tuodaan esille, kohdeyrityksen laajempaa etätyön käyttämistä silmällä pitäen. Tämän jälkeen käsitellään etätyötä organisaation ja työntekijän näkökulmista, minkä johdosta molemmista näkökulmista on avattu käytännön asioita, hyöty- ja haittavaikutuksia sekä täydennetään hieman etätyön edellytyksiä käsittelevää lukua. Työssä on huomioitu myös etätyön aluekehitykseen vaikuttava aspekti sekä ekotehokkuuteen vaikuttavat tekijät.

Yrityksiä kiinnostaa erityisesti etätyöstä aiheutuvat tuottavuusvaikutukset. Niitä on avattu tarkemmin ja nostettu esille tuottavuuden mittaamiseen ja arvioimiseen liittyviä toimintatapoja, haasteita sekä esitetty tuottavuutta tukevia tutkimustuloksia.

Teoriaosuuden lisäksi opinnäytetyöhön liitetään tutkimus, joka tuo työlle lisäarvoa yrityksen kannalta katsottuna sekä sitoo kokonaisuuden yhteen ja siirtää sen käytäntöön. Lähdetietoon perustuva teoriaosuus käsittelee etätyötä sen tavallisessa merkityksessään, mutta kyseinen tieto on täysin sovellettavissa myös tutkimuksen kohteena olevaan Etäpalvelun toteuttamiseen. Tutkimus koskee toimeksiantajan omaa etäyhteyden avulla tapahtuvaa Etäpalvelumahdollisuutta ja tarkalleen ottaen siihen liittyvät asenteet ovat tutkimuksen pääasiallisen tarkastelun kohteena. Toimeksiantajalle on tärkeää saada tietoa uutta palvelua koskevista asenteista sekä saada informatiivista tietoa siihen liittyvistä eduista, haitoista, mahdollisuuksista, uhkista ja asiakassuhteisiin liittyvistä vaikutuksista.

Etäpalvelun avulla toimeksiantajayritys pyrkii mahdollistamaan asiakkailleen nopeampaa palvelua huoltoihin, järjestelmämuutoksiin ja päivityksiin liittyen. Etäyhteys mahdollistaa sen,

että kohteen tilanne voidaan arvioida etukäteen, eikä asiantuntijan tarvitse matkustaa paikan päälle kohteeseen.

Toimeksiantajayrityksen toiminta perustuu edelleen perinteiseen työnteon malliin, jossa huollot, järjestelmämuutokset ja päivitykset tehdään asiakkaan luona. Etäyhteyden avulla tapahtuva palvelu on kuitenkin jo mahdollista asiakkaille, mutta siihen liittyviä asenteita ei ole vielä selvitetty laajemmin. Työn avulla pyritään tuomaan toimeksiantajayrityksen tietoisuuteen tuloksia, jonka pohjalta voidaan arvioida, kannattaako kyseiseen palvelumahdollisuuteen keskittyä jatkossa.

Tutkimusosuudessa opinnäytetyö pureutuu tutkimusongelmiin ja tutkimuksen toteutus on avattu yksityiskohtaisesti vaiheineen, analyyseineen sekä tutkimusmenetelmien valintaperusteineen niille varatuissa luvuissa. Myös tutkimuksen luotettavuutta on arvioitu eri tutkimusmenetelmäoppaisiin tukeutuen tuomalla esille omassa tutkimuksessani esiin tulleita luotettavuuden arviointikriteereitä. Työn viimeistelee haastattelu- ja kyselytutkimusten tulosten analysointi ja esittely havainnollistavien kaavioiden avulla sekä loppuun kootut johtopäätökset koko opinnäytetyön aikana esille tulleista seikoista. Johtopäätöksissä yhdistetään opinnäytetyössä käsitelty teoria sekä tutkimuksen tulokset ja arvioidaan, miltä osin ne vastaavat toisiinsa.

Tutkimus rajataan toimeksiantajayrityksen tiettyyn yksikköön sekä ennalta määriteltyihin avainasiakkaisiin. Poikkeuksena tutkimukseen liitetään myös muutama Etelä-Suomen ulkopuolella työskentelevä yrityksen työntekijä, koska he kuuluvat myös tutkittavan ilmiön piiriin läheisesti. Menetelminä tullaan käyttämään teemahaastattelua ja kyselyä. Taustalla kahden menetelmän valintaan oli tutkimusarvon nostaminen ja tutkimuksen luotettavuuden lisääminen. Haastattelut suoritetaan yrityksen sisäisesti ja kysely kohdistetaan suoraan yrityksen asiakkaille.

Pidän etätyötä tutkimisen arvoisena ilmiönä. Mielenkiinto ilmiötä kohtaan on suuri ja siihen tiedetään liittyvän paljon etuja, tehokkuutta ja ulottuvuuksia. Etätyöhön työn muotona liittyy erityisen läheisesti sen tuoma taloudellinen etu. Siihen liittyy myös sen teoreettisten näkökulmien tuoma mielenkiinto ja se, mitä sillä pystytään saavuttamaan työtä järjestettäessä. Koen hyödylliseksi jakaa etätyöhön liittyvää teoreettista tietoa opinnäytetyöni kohdeyritykselle. Tärkeää on myös selvittää laadullisen tutkimuksen avulla etätyöhön (Etäpalveluun) liittyviä näkökulmia yrityksen yksikön sisäisesti ja tuoda asiakkaiden suhtautumista esille ja saada siten näkemystä siitä, mitä mieltä Etäpalvelun laajamittaisesta hyödyntämisestä ollaan. Asiakkaat liitettiin tutkimukseen mukaan, koska sillä tavoin etätyötutkimukseen saatiin mukaan uusi ulottuvuus. Etätyötutkimuksissa ei ole tiettävästi tutkittu kovin usein tai perusteellisesti sen suoraa vaikutusta asiakastyytyväisyyteen ja asiakassuhteen laatuun.

2 Toimeksiantajayritys

Kyseisen yrityksen toiminta alkoi vuonna 1847 ja jo ennen vuotta 1900 se toimi useassa Euroopan suurkaupungissa sekä Tokiossa ja Chicagossa. Suomessa yritys aloitti toimintansa vuonna 1898 ja tänä päivänä se tarjoaa palveluitaan jo 190 maassa. Toiminta tapahtuu eri maissa olevien paikallisten aluetoimistojen kautta.

Yhtiö on innovatiivisten teknologioiden, ratkaisujen ja asiantuntijapalveluiden toimittaja, jonka toimialoja ovat kaupungit ja niiden infrastruktuuri, energia, teollisuus ja terveydenhuolto. Yritys on maailman johtavia teknologiayhtiöitä, joka on keskittynyt teollisuuden, energian ja terveydenhuollon toimialoille. Tämän lisäksi yhtiö tarjoaa IT- palveluita. Yrityksen menestys perustuu kykyyn yhdistää eri alojen osaamista ja tämän aikaansaama monipuolisten ratkaisujen tarjoaminen, jotka vastaavat eri liiketoiminta-alojen vaativimpiin haasteisiin.

Suomessa yrityksen liikevaihto on noin 245 miljoonaa euroa ja saadut tilaukset ylittävät jopa 300 miljoonan euron rajan. Henkilöstömäärä on tällä hetkellä noin 680.

Yrityksessä toteutettiin vuonna 1995 etätyökokeilu. Kokeilu loi pohjan laajemmalle etätyöprojektille, joka aloitettiin vuoden 1997 alussa. Motiivina etätyömahdollisuuden käytölle oli säästäminen tilakustannuksissa. Tämän todettiin kuitenkin kuuluvan etätyön tulevaisuuteen, joten kokeilussa keskityttiin etätyön käyttökelpoisuuteen. Projektiin osallistui toimihenkilöitä eri puolilta yritystä. Kokeiluun osallistuvat tekivät erillisen etätyösopimuksen ja heille hankittiin tarvittavat välineet etätyön suorittamiseksi. Kokeiluun osallistuneilta kerättiin palautetta etätyöhön liittyvistä tuloksista ja vaikutuksista. Projektin aloitus viivästyi tietoteknisistä syistä, mutta saatiin täyteen toimintaan kesän 1997 jälkeen. Etätyön vaikutusta asiakastytyväisyyteen ei pystytty kuitenkaan arvioimaan, joten tutkimuksessani pyrin avaamaan muun muassa näitä vaikutuksia. (Hanhike ym. 1998, 35, kirjan Liite 1.)

2.1 Paloturvallisuusyksikkö

Toimeksiantajayrityksen teollisuussektori on jaettu neljään eri divisioonaan, joista nostan esille talotekniikkadivisioonan. Kyseinen divisioona tarjoaa ratkaisuja turvallisuuteen, rakennusautomaatiikkaan ja energiatehokkuuteen liittyen.

Opinnäytetyön kohteena oleva Etelä-Suomen paloturvallisuusyksikkö sijoittuu talotekniikkadivisioonan alaisuuteen. Talotekniikkadivisioona ja siihen kuuluvat yksiköt muodostavat yhdessä kokonaisuuden, joka on yksi maailman johtavia turvallisten ja energiatehokkaiden ratkaisuiden toimittajia. Yrityksen paloturvallisuusyksikkö on erikoistunut nimensä mukaisesti rakennusten palovaroitus - ja ilmoitusjärjestelmiin. Se tarjoaa erilaisia järjestelmävaihtoehtoja

asiakkaiden tarpeiden mukaan. Ratkaisuihin kuuluu esimerkiksi eritasoisia paloilmoitusjärjestelmiä sekä erilaisia erikoisilmaisimia poikkeaviin kohteisiin, esimerkiksi tehtaisiin. Yksikön tuotteet ovat markkinoiden johtavia ja ne varmistavat luotettavan paloturvian valvonnan. Järjestelmät havaitsevat palon nopeasti ja luotettavasti ja niiden elinkaari on pitkä.

3 Etätyö

Etätyöllä on useita määritelmiä, minkä johdosta siihen on liittynyt epämääräisyyttä ja ymmärryksen puutetta. Etätyötä arvioitaessa huomiota tulisi kiinnittää erityisesti sen käytäntöihin ja käsitesisältöön. Käsitteelliset vaatimukset täyttyvät, kun käsite sisältää seuraavat ulottuvuudet: ajallinen jousto, jousto työn tekopaikassa sekä työn edellyttämät tekniset välineet. (Heinonen & Saarimaa 2009, 10.)

Etätyöllä voidaan tarkoittaa työnantajalle tehtyä työtä kotona tai kaikkea työtä, joka tapahtuu varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Käytännössä määritelmäksi on kuitenkin muovautunut *”vakiintunut kotona tai muussa etätyöpisteessä tehtävä työ, jonka sisällöstä ja toteuttamisesta on sovittu työnantajan ja työntekijän välisellä sopimuksella.”* (Koroma, Hyrkkänen & Rauramo 2011, 6.)

Etätyö kuuluu uuden informaatio- ja viestintätekniiikan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Se tarkoittaa työskentelyä ilman paikka- ja aikasidonnaisuuksia. (Ylöstalo 2005, 52.) Tämän lisäksi, kyse on uudenlaisen työnteon kulttuurin läpimurrosta, jota vauhdittaa tekniikan kehitys (Heinonen 1995, 85).

Etätyöntekijälle ominaista on säännöllinen työskentely pääasiallisen työpaikkansa ulkopuolella, siitä huolimatta, että työtehtävien suorittamisesta selviäisi myös työpaikalla (Helle 2004, 41). Avainasemassa etätyön määrittelyssä on, että työn järjestämiseen liittyvät asiat eivät ole liitettynä mihinkään paikkaan tai aikaan (Pyöriä 2006, 140).

Etätyöhön liittyy tehokkuutta ja innovatiivisuutta, minkä seurauksena siitä syntyy etua kaikille sen osapuolille. Etätyö on keino saavuttaa tavoitteet, sitä ei tule ajatella itse päämääränä. Etätyö koetaan Suomessa tietotyöntekijöiden ja toimihenkilöiden tavaksi työnsä järjestämiseen. Työ pyritään järjestämään etätyössä siten, että tekniset, fyysiset ja sosiaaliset tekijät tukevat ajattelua sekä tiedon ja innovaatioiden tuottamista. (Pekkola 2002, Esipuhe, 223.)

Etätyö nähdään tuottavuuden ja kilpailukykyisyyden lisäämisenä työn organisoinnin nykyaikastamisen avulla. Tavoitteet on oltava sen mukaiset, että niitä pystytään toteuttamaan itsenäisesti ja lisäksi työn tulokset on oltava seurattavissa. (Etätyö Työhallinnossa.)

Etätyölle on ominaista, että se on selkeästi aikataulutettua ja tavoitteet ovat mittavia. Lisäksi työtehtävän täytyy olla toteutettavissa itsenäisesti eikä sillä ole erityisiä välinevaatimuksia, joita ei pystyittäisi toteuttamaan yrityksen normaalien käytäntöjen mukaisesti. Myös työntekijän asema yrityksessä täytyy olla sellainen, ettei läsnäolo joka päivä ole tarpeellista tai vaa-
dittavaa. (Hanhike ym. 1998, 8.) *”Etätyöhön ryhtyminen onkin etätyöntekijän kannalta työn, asumisen ja liikkumisen sekä vapaa-ajan käsittävä ’kokonaisratkaisu’, joka liittyy elämäntapaan”* (Pekkola & Uskelin 2005, 13).

Heinosen ja Saarimaan (2009) esittämä vaatimus etätyön käsitteestä on mielestäni paras vaihtoehto sovellettavaksi itse toimeksiantajayrityksen toimintaan, kun otetaan huomioon sekä perinteinen etätyön tekeminen että Etäpalvelu. Ajallinen jousto ja jousto työn tekopaikkaan liittyen tuovat asiakkaiden palvelemiseen uudenlaista joustavuutta ja mahdollista nopeutta. Sen sijaan työn edellyttämät tekniset välineet ovat myös tärkeässä roolissa, jotta työ pystytään suorittamaan tavoitteiden ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

3.1 Etätyön taustaa ja vaiheita

Jack Nilles lanseerasi vuonna 1974 käsitteen ”telework” eli etätyö. Tällöin etätyöpaikkana pidettiin ensisijaisesti kotia ja etätyö miellettiin enemmän naisille sopivaksi vaihtoehdoksi. Tavoitteena oli siirtää työtehtävät työn ulkopuolisesta syystä työpaikalta kotiin. Etätyökäsitteen muovaantumiseen vuosien varrella vaikutti Jack Nillesin ohella myös Gil Gordon. 1980- ja 1990- lukujen vaihteessa liikennemuutokset olivat USA:ssa ongelma. Niiden vähentämiseksi yritettiin löytää keinoja. Ratkaisuksi löydettiin etätyöskentely tämän työmatkoja vähentävän vaikutuksen takia. Tämän johdosta syntyi käsite ”telecommuting”. Suoraan käännettynä se tarkoittaa ”etäällä tehtyä työmatkaa.” (Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2005, 36, 37.) Tänä päivänä etätyötä arvioidaankin hieman eri tavalla, koska käsitteen sisältö ja merkitys ovat muuttuneet vuosien mittaan (Ylöstalo 2005, 52).

Juhani Pekkola (2002, 1) esittää hienosti kirjassaan, kuinka etätyön käsite on kehittynyt ajan mittaan. *”Etätyö ymmärrettiin aluksi kiinteän työpaikan ja työajan ’kieltämisenä’ eli työn tekemisenä tieto- ja tietoliikennetekniikan avulla etäällä tavanomaisesta työpaikasta.”* Tämän jälkeen kyse oli työstä, joka tapahtuu ajasta ja paikasta riippumatta, jonka jälkeen se koettiin työksi, joka tapahtuu monessa ajassa ja paikassa.

Kiinnostus etätyötä kohtaan heräsi 1980- ja 1990- lukujen vaihteen aikoihin, jolloin teknologia alkoi mahdollistamaan työskentelyn työpaikan ulkopuolella (Vartiainen, Lönnblad, Balk & Jalonen 2005, 26). Etätyö on siis aiheuttanut keskustelua jo monen vuosikymmenen ajan ja siihen on liittynyt useita intressejä; kaupallisia, hallinnollisia ja tieteellisiä (Pekkola 2002, 3).

Etätyöskentely alkoi yleistyä Suomessa 1990-luvun puolivälistä lähtien, samalla yleisen kiinnostuksen ollessa etätyötä kohtaan yksi Euroopan korkeimpia (Hanhike ym. 1998, 7). Suomen on raportoitu olevan Euroopassa joustavan työn kärkimaa, jossa jopa 45 prosenttia tekee osan työstään työpaikan ulkopuolella (Mäki - Petäjä 2012).

Tutkimusten mukaan etätyön käyttäminen työn muotona seitsenkertaistui 18 vuodessa, tarkalleen ottaen vuosina 1990 - 2008. Työterveyslaitoksen teettämässä ”Työ ja Terveys Suomessa” - tutkimuksessa selvisi, että 15 prosenttia tekee etätyötä vähintään satunnaisesti. Näistä puolet tekee etätyötä viikoittaisella tasolla. Eniten etätyötä hyödyntäviä henkilöitä olivat ylemmät toimihenkilöt. Tutkimuksen mukaan etätyötä tehdään pääsääntöisesti yhtenä tai kahtena päivänä viikossa pääasiallisen työpaikan ulkopuolella. (Ruohomäki 2011.)

Totuus kuitenkin on, että etätyön laajamittaista toteutumista on odotettu vuosikymmenien ajan. Se koetaan tietotyön ja tietoyhteiskunnan suurimmiksi ongelmiksi. Teoria ei tietenkään vastaa todellisuutta ja etätyö koskettaakin läheisesti vain murto-osaa globaalia yritystoimintaa. (Blom, Melin & Pyöriä 2001, 186.)

Yhteenvetona ja johtopäätöksenä voidaan sanoa, että etätyön käyttö työn organisoinnin muotona lisääntyy hiljalleen, vaikka yleinen kiinnostus sitä kohtaan onkin korkea. Teknologian kehittymisen rinnalla ihmisten yleisen tietouden lisääminen etätyöhön liittyvissä asioissa voisi nopeuttaa myös kyseisen ilmiön kasvua. Esteenä etätyön laajemmalle käyttämiselle on yleensä vahvat ennakkoluulot ja juurikin tiedon puute. Myös toimintatavan täysi tai asteittainen muutos voi tuntua haasteelliselta, kun ”vanha ja tuttu” toimintatapa on ollut käytössä jo vuosikaudet.

Etätyön sisältö on kehittynyt ja muovautunut vuosien aikana kehittyneempään suuntaan, johon on omalta osaltaan vaikuttanut teknologia ja sen kehittyminen. Uudenlaisen teknologian myötä työn tekeminen on saanut uusia ulottuvuuksia, mikä on johtanut etätyön käsitteen muuttumiseen eri vaiheiden kautta sekä myös etätyöskentelytapojen asteittaiseen muuttumiseen.

3.2 Tutkimuksia aiheeseen liittyen

Etätyötä on tutkittu 1970-luvulta asti, siitä lähtien, kun Jack Nilles kehitti kyseisen käsitteen ja toi sen maailman tietoisuuteen. Etätyöhön liittyviä teoreettisia malleja on esitetty jo etätyö-käsitteen alkutaipaleella, mutta itse tutkimus on konkretisoitunut vasta 1990-luvun loppupuolella. Syynä tähän on ollut tieto- ja tietoliikennetekniikan kehittyminen, joka on mahdollistanut näiden varhaisten teorioiden arvioinnin. (Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2005, 37, 39.)

Etätyön vaikutuksia tiimityön määrään yrityksissä (Zamindar 1995), on pyritty selvittämään etätyötutkimuksen avulla. Tulosten perusteella etä- ja tiimityön välillä on todettu olevan selvä korrelaatio. (Hanhike ym. 1998, 12.)

Etätyötä on myös tutkittu muun muassa Apgarin (1998) toimesta sen tuomiin aineellisiin ja aineettomiin etuihin ja kustannuksiin liittyen eri näkökulmista katsottuna. Tarkalleen ottaen asiaa on tarkasteltu yrityksen, työntekijän ja poikkeuksellisesti myös asiakkaan näkökulmasta. Alla on havainnollistava taulukko Apgarin toteuttamasta tutkimuksesta, jonka tulokset pääsääntöisesti tukevat etätyön käyttöä yleisesti. (Vartiainen ym. 2005, 16.)

		NÄKÖKULMA		
		Yritys	Työntekijä	Asiakas
KUSTANNUKSET JA HYÖDYT	Aineelliset	- perustamiskustannukset: laitteisto, ohjelmisto, koulutus ja kalusteet - pysyvät kustannukset: puhelinmaksut, tekninen tuki + työntekijöiden parempi tuottavuus, rekrytointi ja työsuhteiden jatkuvuus + säästöt pienemmästä tilan käytöstä ja vähemmästä matkustamisesta + tiiviimpi ryhmätyö, parempi joustavuus ja parempi viestintä + vähemmän aikaa vietetään kokouksissa, koska osallistujat hallitsevat aikansa paremmin	- mahdolliset perustamiskustannukset: kodin tila, kalusteet ja laitteet + enemmän työ- ja henkilökohtaista aikaa + enemmän omaehtoista asioiden hallintaa + tehokkaampi, koska vähemmän häiriöitä ja seisokkiaikaa	+ asiakkaiden tottuessa viestimään organisaation kanssa sähköisesti, he voivat saavuttaa työntekijät nopeammin ja saada suurempaa ja henkilökohtaisempaa palvelua
	Aineettomat	- aika, joka tarvitaan uusien työ- ja viestintätapojen opettelemiseen kollegoiden ja asiakkaiden kanssa	- aika, joka menee uusien työ- ja viestintätapojen opettelemiseen kollegoiden ja asiakkaiden kanssa	

Kuvio 1 Apgarin tutkimuksen tuloksia (Vartiainen ym. 2005, 16)

Vuosien varrella on ollut etätyön käyttöönottoon liittyviin asioihin ja haasteisiin keskittyviä tutkimuksia ja myös selvityksiä työntekijöiden etätyötottumuksista. Tästä esimerkkinä ECaTT - tutkimus (2000) ja Lilischkin ja Meyerin (2003) EU:n tukema Statistical Indicators Benchmarking the Information Society (SIBIS) - haastattelututkimus. (Vartiainen ym. 2005, 30 - 36.)

1990- luvun alkupuolella, kun etätyöstä ja sen tutkimisesta kiinnostuttiin laajemmin, suurin osa yrityksistä suhtautui etätyöhön positiivisesti. Ongelmana sen laajemmalle hyödyntämiselle oli kuitenkin yritysten riittämätön tietämys etätyötä kohtaan ja sen mahdollisuuksiin liittyen. (Heinonen 1995, 80.) Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että vuosien mittaan tietämys on li-

sääntynyt ja teknologia kehittynyt, joka on taas mahdollistanut sen, että etätyön käyttöönotaminen on ollut mahdollista omatoimisesti yrityksissä. Tutkimusten perusteella saamien tulosten valossa voidaan sanoa, että etätyön tekeminen on lisääntynyt määrällisesti (Pekkola 2002, 3).

Myös etätyön suhdetta itse työssä menestymiseen on tutkittu jo yli kymmenen vuotta. Saari-
maa ja Heinonen (2009, 21) nostavat esille Igbarian ja Guimaraesin vuonna 1999 teettämän tutkimuksen, jossa etätyöntekijöiden tuotto-odotuksia ja tuottoon johtavia tekijöitä tutkittiin ja vertailtiin päätyöpaikalla työskenteleviin nähden.

Suomessa etätyön tutkimus on keskittynyt enimmäkseen sen ekotehokkuuteen, työmatkoihin ja liikenteeseen liittyviin mahdollisuuksiin sekä kestäväen kehityksen turvaamiseen (Heinonen 1995, 1998; Heinonen, Huhdanmäki, Niskanen & Kuosa 2004; Helminen, Ristimäki & Oinonen 2003).

Etätyön etuja, haittoja ja etätyöntekijän asemaa on tutkittu yritystoiminnassa Juhani Pekkolan toimesta (Pekkola 2002, 2, 7). Tutkimuksissa on saatu selville etätyöntekijöiden määrän vaihtelevan viidestä (5) yli 20 prosenttiin (Helle 2004, 30). Tiettyjä etätyön muotoja on tutkittu Suomessa tarkemmin (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 26) ja kartoitettu etätyöstä aiheutuvia vaikutuksia työhyvinvointiin liittyen (Hyrkkänen & Vartiainen 2005).

Microsoft julkaisi keväällä 2012 tutkimuksen, jonka mukaan etätyön tekeminen yleistyy Euroopassa. Mirka Moilasan artikkelin mukaan kasvu tulee kuitenkin viivästyään. Syynä tähän on yritysten hidaskasvu ja jäykkä yrityskulttuuri. Vaikka kasvu on vielä suhteellisen hidasta, on etätyö saanut osaksi myös hyvän vastaanoton. Tästä esimerkkinä vuoden 2011 etätyöpäivä-
kampanjasta tehty kysely: *“Vuoden 2011 kampanjasta tehdyn kyselyn perusteella Kansalliseen etätyöpäivään osallistuneet yritykset ovat kuitenkin kokeneet ajasta ja paikasta riippumattoman työn lisäävän tuloksellisuutta, parantavan työssä jaksamista ja luovan työpaikoille myönteistä ilmapiiriä. Lisäksi työntekijät arvostavat työrauhaa, ajansäästöä ja mahdollisuutta rytmittää työ omien tarpeiden mukaan.”* (Moilanen 2012.)

Edellä mainittua yritysten hidaskasvusta ja jäykkää yrityskulttuuria tukee Tuomo Alasoinin väite: *”Työelämä ei ole muuttunut liikaa vaan liian vähän.”* Työntekijöiden osaaminen on kasvanut viime vuosien mittaan, mutta tälle osaamisen kehittymiselle ei ole annettu tarpeeksi tilaa. Työntekijät kokevat, että osaamisen kasvu ei ole vaikuttanut esimerkiksi heidän mahdollisuuksiinsa päättää työn sisällöstä, työmenetelmistä ja työtahdista. (Alasoini 2010, 18.)

Edelliseen tukeutuen Juhani Pekkola (2002, 3) nostaa esille Antilan (2001) esittämän asian, jonka mukaan henkilöstön pätevyys ja ammatillinen osaaminen kehittyvät nopeammin kuin työn sisältö.

Johtopäätöksenä esitän, että etätöiden laajempi soveltaminen työtehtäviin mahdollistaisi työntekijöiden laajemman vaikutusmahdollisuuden esimerkiksi työtahtiin ja sisältöön liittyen. Se toisi mukanaan joustavuutta ja motivaatio voisi pysyä yllä tehokkaammin. Mitä tulee etätöiden liittyviin tutkimuksiin, ilmiötä on tutkittu hyvin laajasti ja vastauksia on pyritty etsimään erittäin monen tutkimuksen kautta. Tutkimukseni pyrkii tuomaan asioita esille hieman erilaisesta näkökulmasta tuomalla esille jotain uutta sekä mielenkiintoista. Tutkimuksen on tarkoitus pureutua työntekijöiden ja asiakkaiden suhtautumiseen etäyhteyden avulla toteutettavaa Etäpalvelua kohtaan ja keskittyä eritoten etäyhteyden avulla tarjottavan palvelun vaikutuksiin asiakastytytyväisyyden kannalta. Kyseessä on palvelu, jota toteutetaan etätöiden avulla asiakkaalle. Koen, että etätöiden tehtävän asiakaspalvelun tutkiminen tuo uutta näkökulmaa perinteiseen etätöiden tutkimukseen.

4 Etätöiden muodot

Etätöiden yleisimmät muodot ovat kotona tehtävä etätö, mobiili työ ja itsensä työllistävä eli kotoa käsin tehtävä työ (Vartiainen ym. 2005, 28). Tämän lisäksi voidaan erottaa vielä yksi etätöiden muoto, etätökeskuksessa tehtävä etätö (Helle 2004, 51). Käsittelen kyseisiä muotoja alla olevissa alaotsikoissa tukeutuen myös niihin liittyviin tutkimuksiin.

Teknologian kehityksen myötä myös etätöiden muodot kehittyvät jatkuvasti. Muodot vaikuttavat työntekijän asemaan samalla tavalla, joten niitä sovellettaessa ei tarvitse pelätä aseman heikentyvän. Etätöiden muotojen tuoma vaikutus koskee vain sopimuksen sisältöön ja työn toteuttamiseen liittyviä yksityiskohtia. (Helle 2004, 49.)

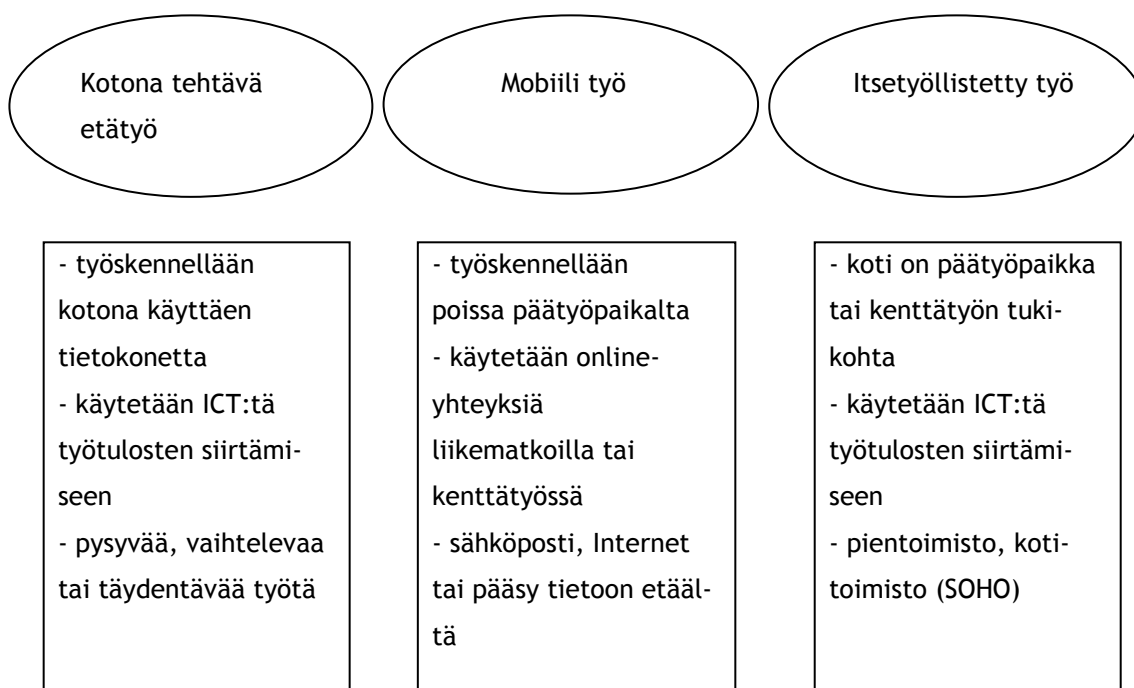
Kaikissa etätöiden muodoissa välttämättömiä ulottuvuuksia ovat André Büssingin (1998) mukaan paikka, aika, tekniset välineet ja sopimukset (Pyöriä, Melin & Blom 2005, 148).

Etätöiden eri muodoille ominaista on se, että kommunikaatio tapahtuu sähköisillä välineillä. Vartiainen ym. nostavatkin esille esimerkin arkipäiväisestä tilanteesta työpaikalla: yrityksen työntekijät työskentelevät työviikon aikana vain harvoin kokonaan yhdessä, mikä johtaa siihen, että kommunikointiin käytetään lähes välttämättömästi tietotekniikkaa. (Vartiainen ym. 2004, 24.)

Sirkka Heinonen (1995, 81) muistuttaa teoksessaan *Télétravailin* (1993) esittämään näkemykseen perustuen, ettei ole olemassa ainoaa oikeaa etätönn muotoa, vaan yrityksen tulee valita itselleen omaan toimintaan sopiva ja tavoitteiden mukainen etätönnkentelymalli.

Syynä etätönn toteuttamiseen on useimmissa tapauksissa työn luonne ja on raportoitu, että eniten etätönnä tekevät 25 - 40- vuoden ikäiset henkilöt ja vastaavasti vähiten alle 25- vuotta täyttäneet (Helminen ym. 2003, 36, 45).

Alla olevasta kuviosta ilmenee yleisimmät etätönn muodot (Vartiainen ym. 2005, 38).



Kuvio 2 Etätönn muodot (Vartiainen ym. 2005, 38)

Etätönnn eri muotojen avulla voidaan sopeutua tehokkaasti ja tavoitteellisesti kuhunkin työtilanteeseen. Muodot mahdollistavat työtilanteesta saatavan hyödyn lisäämisen ja niiden on todettu lisäävän työntekijöiden tyytyväisyyttä ja motivaatiota. Esimerkiksi suurimmaksi uhkaksi nostettu sosiaalinen eristäytyneisyys voidaan ratkaista etätönnkeskuksessa tapahtuvan työskentelyn avulla, jossa eri yritysten etätönnntekijät muodostavat oman yhteisönsä.

Myös itse Etäpalvelua ajatellen kaikki etätönnn muodot ovat käyttökelpoisia. Työskentelymuoto täytyy valita asiakkaan mukaan, koska kaikki asiakaskohteet eivät ole samanlaisia. Huomioon täytyy siis ottaa, mitä tilanne vaatii parhaimman mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi.

4.1 Kotona tehtävä etätyö

Tämä muoto on tunnetuin etätyön muodoista. Vartiainen ym. tuovat teoksessaan esille ECaTT - tutkimukseen vedoten, että kyseiseen kategoriaan luetaan henkilöt, jotka tekevät töitä kotona vähintään kerran viikossa (7,5h) ja käyttävät omaa tietokonetta työtehtävien hoitamiseen. Tämän lisäksi kotona tehtävä työ edellyttää pääsääntöisesti viestintäyhteyksien olevan kunnossa, jotta kommunikaatio työpaikalle toimisi ongelmitta, mikäli syntyy ongelmia tai muuta kysyttävää ja ilmoitettavaa. Kotona tehtävässä etätyössä henkilöt ovat palkkatyösuhteessa tai työllistävät itsensä. Itsensä työllistävällä henkilöllä työpaikka on pääsääntöisesti toimeksiantajan osoittamissa tiloissa. (Vartiainen ym. 2005, 30.)

Suurin osa tämän kategorian työntekijöistä tekee töitä vuorotellen kotona ja työpaikalla (Vartiainen ym. 2007, 17).

Tilastot kertovat, että kokopäiväisesti etätöissä työskentelevien työntekijöiden määrä Euroopassa on ollut vakaa viime vuosien aikana. Toisin on tapahtunut satunnaisesti etätyötä tekevien määrälle, se on noussut huomattavasti. (Vartiainen ym. 2004, 25 - 26.)

4.2 Mobiili työ

”Mobiileja etätyöntekijöitä ovat ne, jotka työskentelevät vähintään kymmenen tuntia viikossa poissa kotoaan ja poissa pääasialliselta työpaikaltaan” (ECaTT- tutkimus 2000). Mobiilia työtä arvioitaessa on syytä kiinnittää huomiota kolmeen pääkohtaan: aikaan, paikkaan ja tietotekniikkaan työvälineenä. (Vartiainen ym. 2005, 31.)

Mobiilia työtä kutsutaan myös liikkuvaksi työksi tai se voidaan ilmaista myös käsitteellä ”mWork.” Liikkuva työläinen tekee työtään eri paikoissa. Työnteon paikkoja ei ole määritelty, vaan työt hoidetaan siellä, missä henkilö sattuu kullakin hetkellä liikkumaan. Yhteydenpito työnantajaan ja asiakkaisiin tapahtuu esimerkiksi kannettavan tietokoneen avulla. (Helle 2004, 53.) Tämä etätyön muoto mahdollistaa erityisesti työn suorittamisen paikassa, jossa se on tarkoituksenmukaisinta (Ruohomäki 2011).

Mobiilia työtä tekevät henkilöt voivat työskennellä myös kotona työnantajan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti, varsinaisen työajan jälkeen tai jopa viikonloppuina. Mobiilin työn kategoriaan kuuluvat työntekijät kokevat kotona työskentelyn tehokkaaksi ja keskittymistä edistäväksi paikaksi, mikä johtaa omalta osaltaan siihen, että he kokevat työympäristönsä hyvinvointia edistäväksi paikaksi. (Koroma ym. 2011, 13.)

Mobiilit, eli liikkuvat työntekijät voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Tavalliset liikkuvat työntekijät työskentelevät ”jossain määrin” työpaikan ulkopuolella. Paljon liikkuvat työntekijät työskentelevät yli kymmenen tuntia viikon aikana työpaikan ulkopuolella sekä liikkuvaa etätötä tekevä henkilö matkustaa paljon ja käyttää tietokoneyhteyksiä matkalla. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 26 - 27.)

Käytössä on myös hieman väljempi kriteeri. Mobiilia työtä voidaan tarkastella seuraavan kysymyksen avulla: *”Onko henkilö viimeisen neljän viikon aikana työskennellyt poissa kotoaan ja työpaikaltaan?”* Myönteinen vastaus tarkoittaa mobiilia työntekijää. Määritelmä on kuitenkin hieman ongelmallinen, koska se ottaa kantaa vain liikkumiseen ja paikkaan jättämällä huomiotta työvälineseen kohdistuvat vaatimukset. (Vartiainen ym. 2005, 32.)

Tämä etätönn muoto on kaikista hankalin määritellä, eikä esimerkiksi Suomessa tämän ajatella olevan etätötä. Kyseinen käsite kuuluu sen sijaan EU:n piirin läheisesti ja onkin siellä vaikiinnuttanut itsensä. (Helle 2004, 53.)

Myös ajan käyttö mobiilin työn määrittelyn apuna aiheuttaa kritiikkiä. Vartiainen ym. tuovat esille Lilischkin ja Meyerin (2003) tutkimuksen, jonka mukaan ”mobiilit työntekijät” työskentelivät poissa kotoaan alle kahdesta yli seitsemääntoista tuntiin (määritelmän mukaan vähintään kymmenen tuntia viikossa). Näin ollen määritelmät ”ei kotona” ja ”ei päätyöpaikalla” jättävät paljon liikkumavaraa henkilön omille käsityksille. On esitetty, että käsite ”monipaikkainen työ” sopisi paremmin kuvaamaan kyseistä toimintaa. (Vartiainen ym. 2005, 32 - 33.)

Etätönn määrää kartoittavien yritys haastattelujen avulla saatujen tulosten perusteella mobiili työ on eniten käytetty etätönn muodoista. Tarkalleen ottaen kyseistä muotoa käytettiin viidenneksessä yrityksistä. Motiiviksi ilmoitettiin, että haluttiin olla mahdollisimman lähellä asiakasta. (Vartiainen ym. 2004, 26.)

Tutkimusraporttien mukaan liikkuvalla työllä on muun muassa kyky lisätä työn vaihtelevuutta sekä se koetaan merkitykselliseksi ja motivoivaksi. Sillä on koettu olevan suoria vaikutuksia myös ongelmanratkaisutaitojen parantumiseen sekä pitkäjänteisyyteen. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 79 - 80.)

4.3 Kotoa käsin tehtävä työ

Kotoa käsin työtä tekevä henkilö käyttää työpaikkanaan kotitoimistoa. Tätä etätönn muotoa käyttävät yleensä konsultit ja freelancerit. Tämän tyyppinen työskentely on kasvanut Euroopassa viime vuosien aikana erityisen paljon, esimerkiksi Saksassa. (Vartiainen ym. 2005, 33; Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 26.)

Kyseistä työntekijäryhmää voidaan kutsua myös itsensä työllistäjiksi. Heidät luetaan etätönn alaisuuteen vain, kun he tekevät töitä kotitoimistosta ja käyttävät tietoliikenneyhteyksiä yhteydenpitoon. Minna Helle selvittää, että nämä työntekijät eivät kuulu perinteisen työlainsäädännön ja etätönn laaditun puitesopimuksen piiriin. (Helle 2004, 54 - 55.)

Tämän kategorian etätönn työntekijät ovat tietoliikenneyhteyksien avulla yhteydessä alihankkijoihin, yhteistyökumppaneihin ja asiakkaisiin. Lisäksi nämä työntekijät liikkuvat todennäköisesti työssään hyvin paljon, joten heidät voidaan lukea osittain myös mobiileiksi työntekijöiksi. (Vartiainen ym. 2005, 33; Vartiainen ym. 2004, 27.)

4.4 Etätönnkeskuksessa tehtävä työ

Kyseinen muoto on harvinaisin etätönnskentelyn tapa, mutta se on yleistynyt hiljalleen. Tässä muodossa etätönnpaikkana on erillinen toimitila, joka on rakennettu etätönnskentelyä varten. Tiloissa voi olla työskentelemässä useiden yritysten työntekijöitä samaan aikaan. Työn tekemisen tapa on aivan samanlainen, kuin kotona työskenneltäessä. Etätönnkeskuksessa työskentelevien henkilöiden työnantajan toimitilat ovat yleensä eri paikkakunnalla. (Helle 2004, 51.)

Heinonen ja Saarimaa (2009, 19) esittävät perusteluja kyseisistä etätönnloista, joissa työskentelisi eri yritysten etätönn työntekijöitä. Tämä loisi heille sosiaalisen yhteisön, eikä eristäytymisen tunnetta pääsisi välttämättä syntymään.

Minna Helle (2004, 20, 51) on esittänyt myös samansuuntaisia etuja etätönnkeskuksessa työskentelemiseen liittyen. Etätönnn haittoihin lueteltu eristäytyminen ja sosiaalisten tilanteiden puute eivät pääse vallitsemaan, koska keskusten työntekijät muodostavat oman työyhteisönsä. Tämän johdosta kyseinen muoto sopii erityisesti usein tai kokopäiväisesti työskenteleville henkilöille, eivätkä yhteydet kollegoihin vähene.

Etätönnkeskuksen vaihtoehtona on olemassa myös sitä osittain vastaava työtila, monitoimitila. Monitoimitilassa ei työskentele eri yritysten työntekijöitä, vaan se on tila, jossa on työtiloja erilaisiin tarkoituksiin. Sieltä löytyy esimerkiksi hiljaisia työhuoneita keskittymistä vaativiin työtehtäviin ja äänieristettyjä huoneita puhelinkeskusteluita varten. Monitoimitila tarkoittaa käytännössä siis sitä, että työntekijä voi toteuttaa mobiilia ja tavanomaista työtä saman päivän aikana oman yrityksensä tiloissa. (Koroma ym. 2011, 13 - 14.)

5 Etätönnhön liittyviä edellytyksiä

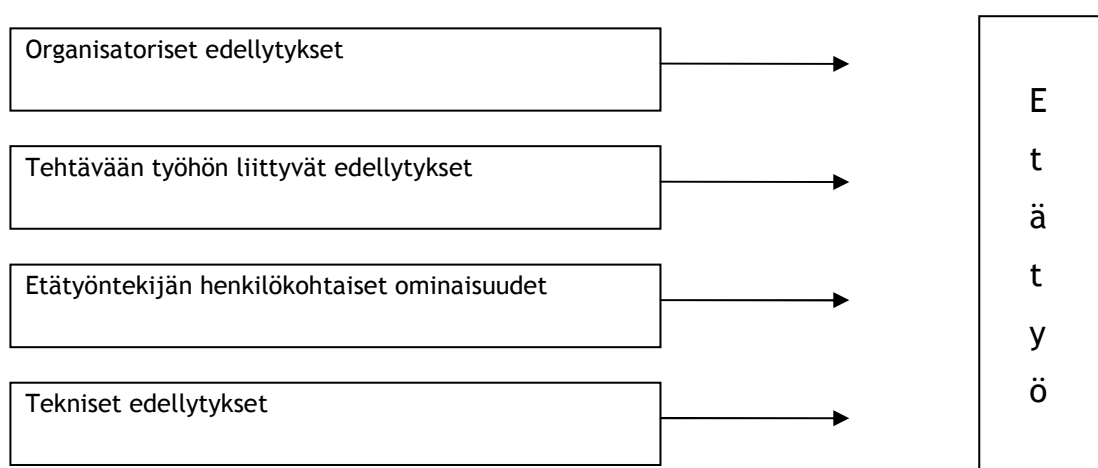
Tässä luvussa käsitellään hieman tarkemmin etätönnhön liittyviä edellytyksiä eri näkökulmista tarkasteltuna. Suomen näkökulmasta katsottuna etätönnn käytölle ei koeta olevan varsinaisia

esteitä. Etätyö otetaan käyttöön yleensä, kun osapuoli tai osapuolet kokevat siihen liittyvän tarpeen. Harvinaisempaa on, että molemmat osapuolet haluaisivat siirtyä oma-aloitteisesti etätyöhön. Yleensä työntekijä tekee kyseisen aloitteen tukeutuen oman työtehtävän parempaan hoitamiseen. Kyseeseen voi tulla myös rekrytointitilanne, jossa henkilö työllistetään suoraan tekemään työtehtävänsä etätyönä. (Helle 2004, 89 - 90, 99.)

Etätyön onnistuminen edellyttää yleisesti ottaen luottamukseen perustuvaa työskentelyä, jossa asiat sovitaan osapuolten (työntekijä ja työnantaja) kesken. Työn sisällön on oltava kunnossa, kuten selkeiden tavoitteidenkin. Etätyöskentelyyn tarkoitetut toimitilat on oltava tarkoituksenmukaisia ja työvälineiden oltava toimivia. Erityisesti mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa työpaikan asioihin voi johtaa työntekijöiden tyytyväisyyden tason nousuun. Myös toiminnan selkeys ja suunnitelmallisuus vaikuttavat osaltaan tyytyväisyyteen. (Ruohomäki 2011.)

Etätyöhön ryhdyttäessä on erotettavissa usein kaksi eri lähtökohtaa. Jos vertaillaan työntekijän aloitteesta alkanutta etätyösuhdetta ja suoraan etätyösuhteeseen palkattua henkilöä, voidaan tehdä johtopäätös, että jälkimmäisessä kaikki käytännön toimet ovat huomioitu tarkkaan ja itse etätyön aloittaminen onnistuu ilman suurempia käytännön ongelmia. Suoraan etätyösuhteeseen palkkaava yritys on tietoinen etätyöhön liittyvistä ulottuvuuksista ja toimintamalleista. Työntekijän aloitteesta lähtenyt etätyöskentely voi olla hieman kankeaa ainakin alkuvaiheessa, kun toiminta on ”uudenlaista.”

Parhaimpaan mahdolliseen lopputulokseen ja käytännön toimimiseen päästään, kun kaikki etätyöhön siirtymisen yleiset edellytykset toteutuvat (Helle 2004, 89).



Kuvio 3 Etätyön edellytykset (Helle 2004, 89)

5.1 Organisatoriset edellytykset

Yritykseltä etätyömahdollisuuden käyttäminen vaatii lähtökohtaisesti ennakkoluulotonta toimintatapaa ja sitä, että mahdolliset ennakkoluulot ovat selvitetty. Luottamusta etätyöntekijää kohtaan ei voi korostaa liikaa ja se onkin avain tulokselliseen toimintaan. Melinin mukaan etätyön aloittaminen vaatii tarkkaa analyysiä siitä, millä keinoin etätyön toteuttaminen on tehokkaimmillaan. Ohjenuorana voidaan pitää, mitä laajemmin etätyön mahdollisuutta sovelletaan yrityksen toimintaan, sitä tarkemmin asiat täytyy analysoida. (Helle 2004, 90.)

Etätyön toteutumisen esteenä voidaan sanoa yksinkertaisesti olevan etätyötä vaativien edellytysten puute. Esille nousevat myös erityisesti työnantajan puolella olevat pelot työn valvontaan liittyen sekä yleiset ennakkoluulot. Yleensä pelkkä tiedon puute etätyö- ilmiöstä voi aiheuttaa etätyöpotentiaalin käyttämättömyyden yrityksissä. Syiksi on esitetty myös ajattelutavan vanhoillisuutta ja sitä, että ”vanha ja turvallinen” työn toteuttamistapa on juuttunut yrityksen tapaan toimia. (Etätyöpotentiaalin toteutumisen esteitä.)

Esimiehen näkökulmasta etätyöskentely on erittäin haasteellista, koska työntekijän toimintaa ei pysty valvomaan samalla tavalla kuin yleensä. Esimiehen täytyykin muuttaa johtamistapaansa vastaamaan etätyön vaatimuksia ja luomaan tuloksellinen toimintaympäristö ja -tilanne. Myös muiden työntekijöiden eli kollegojen suhtautuminen vaikuttaa etätyön suoritukseen. Heidän pitää myös hyväksyä uusi toimintatapa. Kyseiseen asiaan auttaa, kun tavoitteet ja muut periaatteet asetetaan läpinäkyvästi. (Helle 2004, 91.) Kokoaikaisesti sovellettava etätyö vaatii sen, että työntekijälle on annettu edellytykset osallistua työyhteisön toimintaan sosiaalisen eristäytyneisyyden välttämiseksi (Etätyö Työhallinnossa).

Organisaation tasolla Vartiainen ym. toteuttamissa tutkimushaastatteluissa esille nostettiin yhteisten tietojärjestelmien sekä kommunikaatio- ja yhteistyövälineiden tärkeys (Vartiainen ym. 2005, 87). Kyseiset asiat ovat rinnastettavissa Minna Helteen (2004) esittämiin pääköhtiin: viestinnän toimivuuteen ja järjestelmävaatimuksiin.

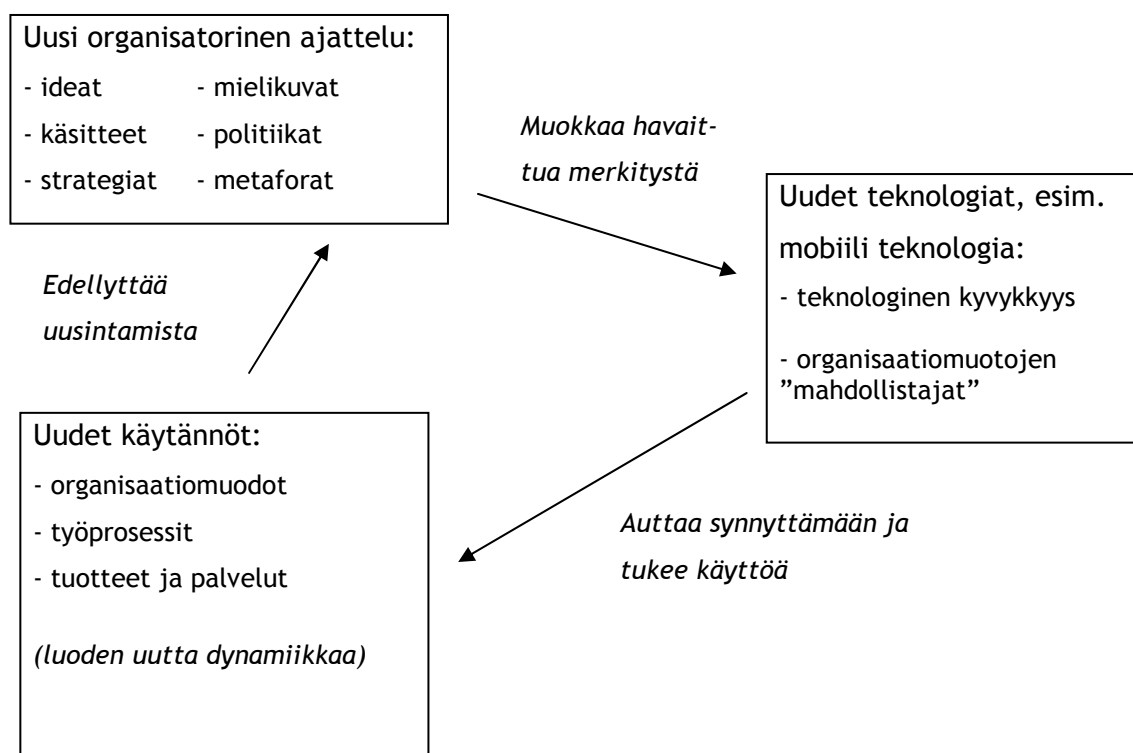
Tässä tärkeimpiä pääkohtia etätyön vaatimuksille Minna Helteen (2004, 91) mukaan:

- ennakkoluuloton suhtautuminen
- valvonta ja työn organisointi
- yleinen luottamus; esimies vs. työntekijä sekä työntekijä vs. työntekijä
- viestinnän toimivuus
- järjestelmävaatimukset
- läpinäkyvät periaatteet johtamista ja etätyötä kohtaan.

Etätyön valvonta ja siihen liittyvä johtaminen nostetaan yleensä esille etätyötä arvioitaessa. Se on yksi suurimmista haasteista. Työnantajalla on työsopimuslain artiklan 1 nojalla ”direktio-oikeus” työn tarkkaa valvontaa kohtaan, joka luetaan myös toimivan työsuhteen perusedellytyksiin. Tapa ja laajuus määritellään sen mukaan, millainen valvottava työtehtävä on luonteeltaan. Tavallisessa työssä työntekoa valvotaan usein läsnäolon kautta, esimerkiksi esimies kokee työntekijän tekevän töitä niin kauan, kun hän näkee tämän työpisteensä äärellä. Etätyötä sovellettaessa tällainen mielikuva on tietysti muovattava uudelleen ja otettava uusi lähestymistapa työn tehokkuuden seuraamiseen. Kun edellistä esimerkkiä miettii käytännössä, se ei anna oikeastaan mitään tietoa siitä, kuinka paljon ja tehokkaasti työntekijä työskentelee. (Helle 2004, 128 - 129.)

Mahdollisimman tehokas ja tavoitteellinen etätyön soveltaminen edellyttää yritystoiminnalta yleistä ennakkoluulottomuutta ja positiivista suhtautumista etätyön asettamia vaatimuksia kohtaan. Tiedon puute ja ymmärtämättömyys etätyöstä ilmiönä on kitkittävä pois ja sen sijaan luottamusta ja johtamismalleja on muokattava suvaitsevampaan suuntaan. Analysoinnin laajuus on syytä pitää mielessä etätyöhön ryhtyessä ja arvioida, miten laajasti etätyötä on tarkoituksenmukaisinta hyödyntää ja määrittää käytännön toimintatavat tavoitteiden puitteissa.

Jacksonin (1999) laatiman kehittymissyklin avulla voidaan kuvata hyvin, mitä etätyöhön siirtyminen käytännössä edellyttää yritykseltä (Vartiainen ym. 2005, 10).



Kuvio 4 Jacksonin kehittymissykli (Vartiainen ym. 2005, 10)

5.2 Tehtävän työn ja työntekijän edellytykset

Tärkeintä etätyöhön ryhdyttäessä on, että työtehtävä on luonteeltaan sellainen, että sen pystyy suorittamaan tehokkaasti toimiston ulkopuolella. Esimerkiksi jokapäiväistä asiakaskontaktia vaativien töiden, esimerkiksi lääkärit ja opettajat, tekeminen etätyönä ei onnistuisi. Osittainen etätyön soveltaminen onnistuisi kuitenkin näissäkkin tapauksissa, esimerkiksi opettajien toteuttama kokeiden korjaaminen tapahtuu yleensä päätyöpaikan ulkopuolella. (Helle 2004, 93 - 94.)

Voidaan sanoa, että pääsääntönä etätyön käyttöönottamiseen työtehtävän kannalta on, että se on luonteeltaan sellainen, joka ei ole sidottu tiettyyn paikkaan. Etätyöhön haluavat työntekijät voivat selvittää omaa soveltuvuuttaan esimerkiksi vastaamalla etätyöoppaissa esitettyihin kysymyksiin. Tätä kautta henkilö pystyy arvioimaan itsenäisesti, kuinka hyvin etätyö työnteon keinona sopii hänelle. (Heinonen ym. 2004, 14 - 15.)

Kerron nyt aiemmin mainitsemastani etätyöpotentiaalnin analyysistä hieman tarkemmin. Analyysi erotellaan kompetenssiin, pääsyyn ja motivaatioon. Kompetenssi sisältää sisäisen ja ulkoisen soveltuvuuden. Ulkoinen soveltuvuus ilmenee sillä, että ammatti on etätyöhön sopiva. Taitavaa ja hyvät ominaisuudet omaavaa henkilöä voidaan sanoa sisäisesti soveltuvaksi. Pääsyyllä tarkoitetaan työntekijän mahdollisuuksia etätyöhön siirtymiseen, esimerkiksi riittävätkö yrityksen tekniset edellytykset. Motivaatio viittaa taas henkilön omaan halukkuuteen tai kiinnostukseen etätyötä kohtaan. Täytyy muistaa, että kaikkien edellä mainittujen edellytysten tulee täytyä henkilön kohdalla, jotta hän voisi siirtyä etätöihin. (Heinonen 1998, 23 - 24.)

Etätyöntekijälle asetettuja vaatimuksia ovat Minna Helteen (2004, 94 - 96) mukaan:

- hyvä ongelmanratkaisu- ja päätöksentekokyky
- ajankäytön hallinta
- työn organisoiminen
- vastuullisuus
- motivoitunut ja hyvä kyky keskittyä
- hyvä tietotekninen tietotaito
- etätyötä tukeva työkokemus
- sosiaalisuuden puutteen sietokyky.

Etätyö edellyttää työntekijältä myös luotettavuutta ja hyvää organisointikykyä. Etätyöntekijöillä täytyy olla vahva työmoraali ja sosiaalisen verkoston ylläpitäminen työpaikan ulkopuolella nousee erittäin tärkeäksi. Täytyy muistaa, että etätyö onnistuu vain, jos sitä toteuttaa

siihen soveltuvat henkilöt. Siksi soveltuvuuden arviointi nousee tärkeään rooliin etätyön käyttöönottoa mietittäessä. (Heinonen ym. 2004, 15.)

Vartiainen ym. ovat selvittäneet tutkimuksen avulla yksilötasolla erilaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia ja taitoja, joita tarvitaan etätyötä ja sen eri muotoja toteutettaessa. Esille nousi itsenäisyys, aktiivisuus ja itseohjautuvuus. Yksilöltä edellytetään myös luotettavuutta sekä sosiaalisten verkostosuhteiden toimivuutta. Tutkimuksessa esiintyi myös aikaisemmin esitettyjä edellytyksiä. Niitä olivat työkokemuksen myötä kehittynyt vahva ammattitaito, sosiaalisen eristyneisyyden sietokyky ja vastuullisuus. (Vartiainen ym. 2005, 85.)

Voidaan sanoa, että tärkeimpänä asiana esille nousee työn luonne ja siihen liittyvä vaatimus, ettei työtehtävä ole sidottu tiettyssä paikassa suoritettavaksi. Jos yksilö suunnittelee esittävänsä työnantajalle etätyön aloittamista, voi olla hyvä tukeutua ensiksi erilaisiin etätyöoppaisiin ja testata sitä kautta oma soveltuvuus. Henkilön soveltuvuus etätyöhön on kriittisen tärkeä vaatimus, koska etätyön tekeminen asettaa yksilön alttiiksi ylikuormittumiselle ja muille kuormitustekijöille. Itsensä johtaminen nousee suureen rooliin tuloksellisen toiminnan saavuttamiseksi ja työnantajan tavoitteiden täyttämiseksi. Työtehtävien huono hoitaminen etätyössä voi johtaa työntekijän joutumiseen yrityksessä huonoon valoon tai jopa irtisanoutumiseen. Tästä syystä etätyöntekijälle on asetettu tarkat vaatimukset ominaisuuksien tasolla.

5.3 Tekniset edellytykset

Työtehtävän siirtäminen varsinaisen työpaikan ulkopuolelle vaatii työn mukaista tietotekniikkaa ja yhteydet työpaikalle on oltava kunnossa ongelmatilanteita varten. Tekniset edellytykset vaihtelevat tietysti työtehtävästä riippuen, mutta välttämätön väline on yleensä tietokone. Jos etätyöskentely on kokoaikaista, työn tekemiseen tarvittavia välineitä tarvitaan vain yhteen työpisteeseen. Mutta, jos etätyötä sovelletaan osa-aikaisesti, voi se vaatia välineiden hankkimista pää- ja etätyöpaikalle. (Helle 2004, 96 - 98.)

Erityisenä huomion kohteena täytyy olla tietoliikenteen turvaaminen tai salaaminen etätyöntekijän ja yrityksen välillä. Työn tekemiseen tarkoitettussa laitteessa tulee käyttää vain siihen tarkoitettuja ja määriteltyjä ohjelmistoja. Myös virustorjunnan tulee olla kunnossa. (Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä 1999.)

Tekniikan kehittyminen ja laitteisiin liittyvien kustannusten pieneneminen luo hyvät raamit teknisille edellytyksille. Tekniikan kehittyminen on mahdollistanut sen, että teknisten edellytysten mukaisia laitteita voi olla muuallakin kuin vain työpaikalla. Työntekijällä voi siis olla jo entuudestaan edellytykset täyttävä välineistö, mikä vain lisää etätyöhön siirtymisen nope-

utta. Jos välineistö ei löydy, työnantaja hankkii ja kustantaa ne työntekijän käyttöön. Euroopassa edellä mainittu toimintatapa on ollut yleisenä käytäntönä. (Heinonen 1998, 26.)

Työterveyslaitoksen johtaja Jorma Rantanen selventää, että teknologian kehittyminen on jo tuonut paljon hyötyjä työntekijöille. Esimerkiksi vaarallisia työtehtäviä on voitu siirtää tehtäväksi etäyhteyden avulla ja työn sekä tuotannon hallinta on parantunut. Blom ym. nostavat teoksessaan esille Pantzariin (2000) vedoten, että tulevaisuudentutkijoiden mukaan tietotekniikka on jo nyt sulautumassa pysyväksi osaksi meidän arkisiin toimintoihimme. (Blom ym. 2001, 151.)

Tekniset vaatimukset eivät koske pelkästään etätyöntekijää. Myös päätyöpaikalla olevien täytyy olla ajan tasalla etätyön asettamista tietoteknisistä vaatimuksista. Heillä pitää olla myös tarvittavat ohjelmistot ja välineet kommunikoinnin onnistumiseksi. Etätyöntekijän työn suorittamista helpottaa huomattavasti, jos hän pääsee suoraan yrityksen tietoverkkoon. Tietoverkon avulla työntekijä säästää aikaa ja tarvittavat materiaalit ovat löydettävissä yrityksen sisäisestä verkosta. Myös mahdolliset työn keskeyttämistä vaativat käynnit päätyöpaikalla vähenevät. (Helle 2004, 96 - 98.)

Yhteenvetona etätyön tekemiseen ja muuhun kommunikaatioon vaadittavat yhteydet on oltava ehdottomasti kunnossa sekä etätyöpisteessä ja varsinaisella työpaikalla. Voidaan sanoa, että etätyöpaikan ja varsinaisen työpaikan järjestelmien täytyy vastata toisiaan, jotta kommunikaatio ja töiden tuloksellinen hoitaminen onnistuisi ongelmitta. Työtehtävän vaikeusaste asettaa myös vaatimuksia työvälineiden tasolle, joten välineiden tarvetta arvioitaessa, on syytä kiinnittää huomio työn laatuun ja siihen, mitä kaikkia edellytyksiä se asettaa välineille.

Etätyön tekemisen laajuus vaikuttaa välineiden valintaan. On mahdollista, että työtehtävien hoitamiseksi työntekijälle tarvitaan kahdet välineet, toiset etätyöpaikalle ja toiset päätyöpaikalle. Kustannussyistä tulee tämäkin huomioida. Tekniikan kehittyminen on mahdollistanut sen, että työtehtävän laadukkaaseen toteuttamiseen vaadittavat välineet voivat löytyä jo valmiiksi kotoa ja ne ovat osa arkitoimintaa. Tämän lisäksi tietotekniikan kanssa työskentely vaatii tänä päivänä sen, että yhteydet ovat suojattuja ja tietoturva yleisesti ottaen kunnossa. Tieto voi joutua helposti väärin käsiin. Tarkempia tietoturvaan liittyviä vaatimuksia voi tarkastella erilaisista tietoturvasuohjeista, esimerkiksi Valtionhallinnon työstämästä tietoturvasuohjeesta.

Kommentoin edellä mainitun Jorma Rantasen sanoja, jonka mukaan vaarallisia tehtäviä on voitu siirtää muualle tehtäväksi etäyhteyden avulla. Samaa konseptia pystyy hyödyntämään myös ”turvallisten” työtehtävien hoitamiseen etäyhteyden avulla. Tutkimuksen tavoitteena

onkin pureutua tähän asiaan ja kartoittaa henkilöiden asenteita kyseistä palvelumahdollisuutta kohtaan.

6 Soveltaminen organisaation näkökulmasta

Etätyö ei ole yleistynyt odotusten mukaan, siitä huolimatta, että siitä saavat selvää etua sekä työntekijä että työnantaja (Heinonen & Saarimaa 2009, 3).

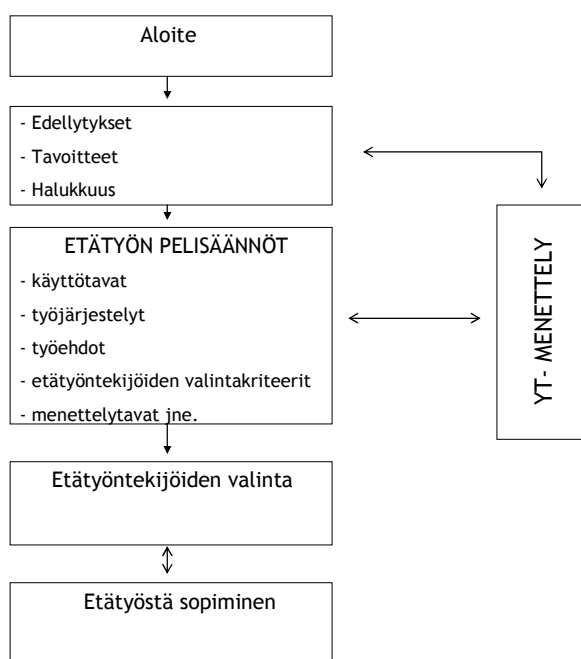
Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että etätyön soveltamisen ei tulisi heikentää työyhteisön toimintaa ja tuloksellisuutta. Etätyöllä pitäisi olla näitä lisäävä vaikutus. (Etätyö Työhallinnossa; Pekkola & Uskelin 2005, 17.)

Erään vuosina 1994 - 1995 teetetyin projektin tulosten valossa voidaan erottaa kolme tekijää määrittämään, tullaanko yrityksen toimintaan soveltamaan etätyötä. Suurin ennustava tekijä on etätyön käyttöönottamiseen soveltuva tietotekniikan infrastruktuuri. Myös organisaation kokoon tulee kiinnittää huomiota. Mitä suurempi yritys, sitä pienemmällä todennäköisyydellä tullaan etätyötä järjestämään. Tiimityön määrä on suorassa yhteydessä etätyön käyttöön. Sosiaalisen eristäytyneisyyden pelko voidaan voittaa tiimityörakenteen avulla, minkä johdosta etätyötä uskalletaan käyttää. (Pyöriä ym. 2005, 157 - 158.)

Rakenteellisesti joustavat yritykset, joissa hyödynnetään tiimityön mahdollisuutta, luovat parhaimman mahdollisen kasvuympäristön etätyölle. Puhtaasti etätyön varassa toimivat yritykset ovat silti harvinaisuus, koska teknologian määrä ei pysty korvaamaan henkilökohtaista kontaktia kokonaan. (Pyöriä 2006, 145.)

Aloite etätyöhön ryhtymiseen voi tulla molemmilta osapuolilta, työntekijältä tai työnantajalta, mutta viime kädessä siihen ryhtymiseen tai sen lopettamiseen on liityttävä aina tahdonilmaisuuksien suunnilta (Koroma ym. 2011, 6).

Etätyön käyttöönotto on kuvattu Minna Helteen (2004, 100) teoksessa erittäin hyvin seuraavan kuvion avulla:



Kuvio 5 Käyttöönoton vaiheet (Helle 2004, 100)

Kun yrityksessä suunnitellaan etätyön käyttöönottamista, on hyvä määritellä, onko kyse kokonaan vai osittain työpaikan ulkopuolella tapahtuvasta työnteosta. On myös erittäin tärkeää käydä läpi muut rajaukset ja yksityiskohdat etätyön toteuttamiseen liittyen. (Pekkola & Uskelin 2005, 11 - 12.)

Yllä mainitun lisäksi, on myös hyvä muistaa, että etätyön merkitys on aina yksilöllinen ja yrityskohtainen. Etätyöhön liittyvät ratkaisut ja vaikutukset voivat siis vaihdella. (Eskelinen 2012).

Pekkolan ja Uskelinin tekemän oppaan mukaan yhteisten pelisääntöjen olisi hyvä ottaa kantaa etätyön luonteeseen ja sen määrään. Etätyön soveltamisen kesto tulisi asettaa määräajaksi, jonka jälkeen tilanne arvioitaisiin uudelleen. Etätyötä pystyy tekemään useissa eri paikoissa, joten työn tekemisen pääasiallinen paikka sekä työskentelyaika ja tavoitettavuus olisi syytä käsitellä tarkkaan. Työvälineet ovat myös olennainen osa etätyön suorittamista ja mahdollistavat työstä suoriutumisen tavoitteiden mukaisesti, joten niiden hankkimisesta tulisi luonnollisesti keskustella. Esimiehillä voi olla useasti ennakkoluuloja tai luottamuksen puutetta työn etenemiseen liittyen. Tähän ongelmaan vastataan esimerkiksi työpäiväkirjan tai muiden raporttien avulla. Myös ennalta sovitut käynnit työpaikalla voivat auttaa kyseisessä ongelmassa. (Pekkola & Uskelin 2005, 12 - 13.)

Puitteet etätyön järjestämiselle luo Etätyön puitesopimus. Siinä on määritelty etätyöhön liittyvät edellytykset ja käytäntöön liittyvät toimet. Puitesopimuksen mukaan työnantajalla on velvollisuus vastata esimerkiksi suorista kustannuksista ja hankittavat tarvittavat laitteet sekä välineet. Puitesopimusta noudatetaan, kun solmitaan etätyösopimuksia julkisella ja yksityisellä sektorilla. Lisäksi on kaikkien etujen mukaista, että etätyösopimus tehdään kirjallisena. (Akava Ry; Työterveyslaitos.)

Etätyösopimukseen voidaan joko määritellä alkamis- ja loppumispäivämäärä tai se voidaan tehdä myös toistaiseksi voimassa olevaksi. Etätyösopimukset ovat perusteltua tehdä useamman kuukauden jaksoina siihen liittyvien tavoitteiden, toimivuuden ja työn organisoinnin vuoksi. Myös etätyön ajoittaminen on tärkeää. Etätyöpäivät on tarkoituksenmukaista järjestää niin, että niistä syntyy säännöllinen kokonaisuus. (Etätyö Työhallinnossa.)

Viestintäasioihin kannattaa myös keskittyä, koska kyseinen aihealue on tärkeä osa etätyötä suunniteltaessa. Etäyöntekijällä täytyy luonnollisesti olla mahdollisuus tarvittavaan yhteydenpitoon toimiston suuntaan esimerkiksi ongelmatilanteen sattuessa tai muun tärkeän asian tiedoksiannossa. Tästä syystä määritellään viestinnän muodot tarkasti. Matkustuskorvauskäytännöt tulee ottaa myös huomioon riippuen työmatkan pituudesta tai kestosta. (Pekkola & Uskelin 2005, 12.)

Mitä tulee työmatkakäytäntöihin, niin etätyöpisteen ja työpaikan väliset matkat lukeutuvat normaaleiksi työmatkoiksi, eikä niitä korvata. Poikkeuksena on kuitenkin kokoaikainen etätyö, jossa voi periä korvauksia varsinaisella työpaikalla käyntien perusteella. (Etätyö Työhallinnossa.)

Työnteon ergonomia etätyöpisteessä on hyvä ottaa myös huomioon. Työn on tärkeää olla sujuvaa ja kuormituksen oltava sopivalla tasolla. Työnantaja voi käydä arviointikäynnillä, jos etätyöntekijä antaa luvan asian hoitamiseksi. Varmuuden vuoksi myös vakuutuksiin liittyvät käytännöt on käytävä luonnollisesti läpi; esimerkiksi, mitä työnantajan vakuutus korvaa etätyötilanteessa ja tarvitseeko vakuutusta laajentaa. (Pekkola & Uskelin 2005, 12.)

Etätyöhön vaadittavia taitoja voi tarvittaessa kehittää koulutuksen avulla. Aloite voi tulla yritykseltä itseltään ja pyyntö voidaan kohdistaa esimerkiksi paikalliselle kehittäjäorganisaatiolle. Osapuolet keskustelevat keskenään tarkemmin kehittämistarpeesta ja, millaisella toteutuksella toivottuun tavoitteeseen päästään. Mukaan voi tarvittaessa kutsua myös talon ulkopuolisia asiantuntijoita ja hyväksi voi käyttää alueella sijaitsevia koulutukseen erikoistuneita organisaatioita. Asiantuntijoiden valintaan vaikuttaa tietysti se, mitä osa-alueita halutaan kehittää. (Harju, Tiihonen, Salonen, Ovaskainen & Ahlgren 2007, 34.)

Etätyön haasteena ovat tietoturvaan liittyvät ongelmat. Tietoturvakäytänteet on käytävä etätyöntekijän ja työnantajan kesken tarkasti läpi. Etätyöpisteestä olisi hyvä löytyä esimerkiksi lukolliset kaapit dokumentteja ja tärkeitä asiakirjoja varten. Työkoneen ja muiden teknisten laitteiden käyttäjät tulisi määritellä myös tarkasti. (Pekkola & Uskelin 2005, 12.)

Ennen etätyön käyttöönottamista ehdottomana edellytyksenä on, että yrityksen tietoturvasuuden perusta on kunnossa. Muissakin etätyön osa-alueissa esiintyvä suunnitelmallisuus tulee toteutua myös tietoturvasuuden saralla. Tarkalleen ottaen asioiden täytyy olla kunnossa dokumentoinnista aina turvallisuussuunnitelmiin saakka. Tämän lisäksi etätyötä käyttöönotettaessa, on tuotava esille ne tiedot ja järjestelmät, joita saa käyttää etätyön alaisuudessa. (Valtionhallinnon tietoturvasuuden johtoryhmä 1999.)

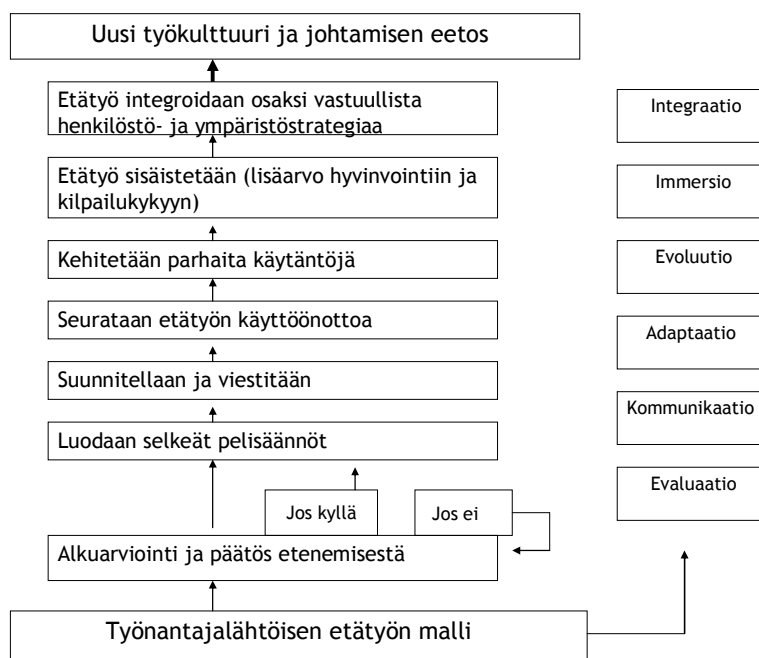
EITO:n (European Information Technology Observatory) raporteissa on selvinnyt, että monet eurooppalaiset organisaatiot pitävät etätyöhön liittyvää tietoturvaa heikkona. Samassa raportissa on esitetty esteitä myös teknologiaan, kustannuksiin ja kulttuurillisiin tekijöihin liittyen. Tämän lisäksi Vartiainen ym. esittävät etätyön käyttöönoton haasteita Lilischkisin (2003) näkemykseen perustuen. Nostamalla pääkohdat esille tutkimuksessa selvisi, että etätyöhankkeiden taloudellista hyötyä on vaikea osoittaa, eivätkä markkinat ole vielä kypsiä. Myöskään teknisen välineistön ja osaamisen ei koettu olevan vaadittavalla tasolla eikä liiketoimintastrategia ole ajan tasalla etätyön näkökulmasta. (Vartiainen ym. 2005, 24.)

Seuraavassa listaan luettelomaisesti pääkohdat, mitä tulee ottaa huomioon etätyötä sovellettaessa työpaikan näkökulmasta (Pekkola & Uskelin 2005):

- etätyön luonne ja määrä
- etätyön soveltamisen kesto; usein määräajaksi, jonka jälkeen tarkistetaan tilanne
- työn tekemisen paikka
- työn tekemisen aika sekä aika, jolloin on oltava tavoitettavissa
- työvälineet
- työn etenemisen seuranta; esim. työpäiväkirjan avulla
- viestinnän muodot
- käynnit työpaikalla
- matkustuskorvauskäytännöt; mistä työmatka alkaa, mikä on työmatka etätyötilanteessa, kun työpaikka saattaakin olla koti
- ergonomia etätyöpisteessä
- vakuutusikäytännöt; mitä työnantajan vakuutus korvaa etätyötilanteessa, tarvitaanko lisävakuutuksia
- tietoturvakäytännöt etätyöpisteessä; esimerkiksi lukitut kaapit materiaaleille, työkoneen käyttäjät (perheenjäsenet yms.)

Työnjako etätöitä tekevien ja itse työpaikalla olevien välillä on myös asia, joka edellyttää tarkkaa suunnittelua. Tavoitteena on, että etätyöntekijöiden tehtävät eivät siirtyisi työpaikalla työskentelevien hartioille vain sen takia, ettei niitä pystytä suorittamaan etätöistä käsin tai toisinpäin. Myös luottamusta ja itsenäistä työskentelyä arvostava johtamiskulttuuri on tärkeä lähtökohta ja vaatimus, kun etätyötä ryhdytään soveltamaan organisaatiossa. Suunnittelun tärkeyttä ei tule aliarvioida, koska sen avulla etätyön mahdolliset haitat ja riskit ovat poistettavissa. (Pekkola & Uskelin 2005, 12 - 13.)

Etätyötä voi toteuttaa myös työnantajälähtöisesti, jossa pääpaino on työnantajanäkökulmassa. Tämä mahdollistaa etätyön edistämisen laajemmalla rintamalla, kuin yksittäisen etätyöntekijän näkökulmasta katsottuna. Tulevaisuutta ajatellen on tärkeää miettiä, miten työt tul- laan järjestämään ja tekemään. Työnantajälähtöinen etätyön malli johtaa uuteen työku- lttuuriin ja johtamistapojen muutokseen. Kyseiseen päämäärään päästään arvioimalla ensin alkuti- lanne ja tekemällä päätös edetä eteenpäin. Tämän jälkeen on syytä keskittyä selkeiden peli- sääntöjen luomiseen ja suunnitelmallisuuteen. Itse käyttöönottoa on erittäin tärkeä seurata, jotta pystytään kehittämään toimivia käytäntöjä käytännön toimintaan liittyen. Lopulta etä- työ sisäistetään ja integroidaan osaksi yritystoimintaa. Alla oleva kuvio kertoo havainnollista- vasti edellä mainitun. (Heinonen & Saarimaa 2009, 39 - 41.)



Kuvio 6 Työnantajälähtöinen etätyö (Heinonen & Saarimaa 2009, 41)

6.1 Hyötyjä

Työpaikan näkökulmasta katsottuna etätyöllä on selkeitä hyötyjä (Helle 2004, 22; Heinonen 1998, 21):

- työn tehokkuus ja joustavuus
- johtamistapojen ja työn organisoinnin kehittyminen
- työhyvinvointi lisääntyy
- kustannussäästöt
- houkuttelevuus työnantajana
- laajempi rekrytointiprosessi.

Organisaatiotasolla saatavat hyödyt ovat suurimmilta osin samoja, mitä yksilötasollakin. Etätyöstä tehtyjen tutkimusten mukaan etätyö on tehokkaampaa kuin varsinaisella työpaikalla tehty työ. Syynä tähän on työntekijän vapaus järjestää työn tekeminen esimerkiksi oman virkeyden mukaan. Hyvin ja laadukkaasti tehty työ tuo yritykselle selvää hyötyä. (Helle 2004, 22.) Etätyöllä sanotaan olevan korostava vaikutus työsuorituksen määrää ja laatua kohtaan, joka koetaan organisaatiopääomaksi (Pekkola 2002, 236).

Etätyön tuomat edut yksilötasolla ovat suoraan verrannollisia työnantajan saamiin etuihin, koska työntekijöiden panoksella yritys voi menestyä. Yritykset voivat saada itselleen etätyön avulla vähemmän stressaantunutta henkilöstöä sekä joustavaa, osaavaa ja tuottavampaa työtahtia. (Heinonen 1998, 21.) Heinosen ja Saarimaan (2009, 18) mukaan työntekijöiden tehokkuus ja työn sujumisen hyöty siirtyy suoraan työnantajalle.

Peter Arnfalkin, ruotsalaisen etätyön tutkijan mukaan, etätyön käyttöönottamista harvoin arvioidaan sen ympäristöä kuormittamisen vähentävän vaikutuksen ansiosta, vaan nimenomaan, siksi, että sen käyttöönotto vähentää kustannuksia, lisää tehokkuutta ja sitouttaa henkilöstöä. (Heinonen ym. 2004, 17.)

Uusien työmuotojen käyttämiseen siirtyminen onkin yleisesti johtunut taloudellisista tekijöistä. Juhani Pekkolan (1993) toteuttaman tutkimuksen perusteella selvisi jo 1990-luvun alkupuolella, että etätyön vaikutukset ilmenivät toimitilojen säästöjen muodossa, tuottavuuden ja laadun paranemisena sekä rekrytointiin ja kustannusten vähenemiseen vaikuttaviin tekijöihin. (Vartiainen ym. 2005, 12.)

Johtamistapojen ja työn organisoinnin täytyy nousta myös uudelle tasolle vastaamaan etätyön vaatimuksia. Tämä aiheuttaa sen, että toiminta on tuloksellista ja tuottavaa, roolit on jaettu

tavoitteiden saavuttamiseksi ja työorganisaatio toimii joustavasti. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

On myös esitetty, että työn organisoinnin tapana etätyö on neutraali. Sen soveltaminen käytäntöön voi johtaa hyviin tai huonoihin ratkaisuihin työntekijä-, organisaatio- ja ympäristötasolla. (Pekkola 2002, 232.) Kuitenkin työpaikan näkökulmasta ja liiketoimintastrategisesti katsottuna etätyö koetaan tehokkaaksi keinoksi sopeutua mahdollisiin toistuviin muutoksiin organisaation sisällä (Pekkola 2002, 232; Harju ym. 2007, 76).

Yritykselle voi syntyä kustannussäästöjä. Säästöjä syntyy, jos etätyötä tehdään niin paljon, että yleisiä työtiloja pystytään vähentämään. Tämä on kuitenkin melko harvinaista. Nykypäivänä työnantajan imagoa ja houkuttelevuutta nostaa etätyön mahdollisuus ja se voi olla myös yrityksen ainoa tapa pitää yksittäinen työntekijä firman palkkalistoilla. (Helle 2004, 22.)

Tulevaisuuden työmarkkinoilla työnhakijat voivat kokea etätyön mahdollisuuden ehdottomaksi perusteeksi valitessaan työpaikkaa, jolloin kilpailutilanteessa etätyötä soveltava organisaatio olisi erittäin vahvoilla. Etätyötä ei koeta enää edelläkävijän mahdollisuudeksi, vaan se alkaa muokkautua välttämättömäksi työkaluksi työolosuhteiden toimivuuden turvaamiseksi. Etätyöhön siirtyminen tulee olemaan lähes pakollista työvoiman tarjonnan pienentyessä. Työelämän houkuttavuutta täytyy kehittää ja etätyön soveltaminen käytännössä olisi yksi toimiva vaihtoehto. (Heinonen & Saarimaa 2009, 3 - 5.)

Myös laajempi rekrytointi on mahdollista, koska etätyön myötä työtä voi tehdä työpaikan ulkopuolella, eivätkä työmatkat ole välttämättömiä (Helle 2004, 22 - 23).

Hollannissa teetetyn tutkimuksen mukaan useampaan otteeseen hyödyiksi lueteltiin joustavuus, tuottavuus, parempi palvelu sekä yleiskulujen vähentyminen (Heinonen 1995, 80).

Etätyö tuo yritystoimintaan lisää ulottuvuuksia ja nostaa työn tekemisen tarkoituksenmukaisemmaksi. Se toimii kilpailukeinona työmarkkinoilla sen joustavuuden ansiosta sekä mahdollistaa rekrytoinnin laajentamisen usealle eri paikkakunnalle. Etätyö tarjoaa yrityksille kustannustehokasta toimintaa, joka korostaa yksilön tehokkuutta ja tuottavuutta. Etätyön myötä johtamisen on noustava uudelle tasolle ja muutettava vanhoja käytäntöjä tehokkaampaan suuntaan. Johtamisen kehittymisen myötä yksilöstä on saatavissa enemmän irti työpanoksen muodossa, koska toiminta mielletään motivoivaksi ja työhyvinvointia edistäväksi. Muutokset kuuluvat yritystoimintaan, eikä niihin pysty vaikuttamaan kovin tehokkaasti. Etätyön käyttöönoton myötä muutoksiin sopeutuminen helpottuisi, kun työnteko ei ole sidottuna aikaan tai paikkaan.

6.2 Haittoja

Huonoiksi puoliksi työnantajan näkökulmasta on lueteltu esimerkiksi tekniset ongelmat ja tietoturva. Tämän lisäksi etätyötilanteen pitäminen hallinnassa aiheuttaa ylimääräistä työtä ja koetaan, että yksittäisten työntekijöiden valvonta on vaikeampaa. Etätyöstä aiheutuvat haitat ovat kuitenkin vähäisiä tarkan suunnitelman ja ennakoivien toimenpiteiden avulla. (Helle 2004, 25.)

Ongelmiin työnantajan näkökulmasta lukeutuu myös mahdolliset lisäkustannukset, jotka aiheutuvat tarvittavista etätyövälineistä. Tutkimuksissa onkin selvinnyt, että yritykset kokevat teknisistä varusteista aiheutuvien kustannusten olevan huomattavia. (Heinonen 1995, 80; Helle 2004, 25.)

Haittavaikutuksia voi myös syntyä, jos yrityksen vanhat rutiinit ovat etätyön soveltamista edellyttävien toimintatapojen tiellä tai organisaation tietotekniikka ei ole ajan tasalla. Myös työntekijöiden soveltuvuuden puute etätöitä kohtaan voi tehdä käyttöönotosta monimutkaisemman. (Heinonen ym. 2004, 17 - 18.)

Haittojen syntymistä voi olla mahdotonta välttää, mutta niihin pystytään vaikuttamaan tehokkaasti tarkan ennakkosuunnitelman avulla ja käymällä kaikki etätyöhön liittyvät yksityiskohdat tarkasti läpi. Esimerkiksi soveltuvuuden puutteeseen pystytään vaikuttamaan tiettyihin osa-alueisiin keskittyvillä koulutuksilla. Tietoturvaan liittyviin ongelmiin voi auttaa esimerkiksi Valtionhallinnon tietoturvasuositusten perehtyminen ja ajankohtaisten virustentorjuntaohjelmien sekä muiden tärkeiden ohjelmistojen hankinta. Vaadittavien etätyövälineiden hankinta koetaan tutkimusten mukaan suureksi haitaksi suurten kustannusten ansiosta, mutta jos asiaa katsoo alkusijoituksen näkökulmasta, sille voi saada myöhemmin runsaasti tuottoa.

7 Soveltaminen työntekijän näkökulmasta

Työntekijän näkökulmasta katsottuna olennaisinta on se, että työtehtävä on luonteeltaan sellainen, että sen tekeminen toimiston ulkopuolella onnistuu ongelmitta. Edellytyksinä ovat myös työntekijän ammattitaito ja kyky työskennellä itsenäisesti sekä työn suorittamiseen vaadittavat tietotekniset taidot. (Pekkola & Uskelin 2005, 13.)

Etätyöntekijöiden määrää voidaan ennakoida etätyöpotentiaalin analyysillä. Analyysiin lukeutuu kaikki henkilöt, jotka voisivat siirtyä etätöihin tiettyjen edellytysten toteutuessa. Kyseinen analyysi tuo etätyöhön liittyvää tietoutta sekä voi vauhdittaa siirtymää etätyöhön. Etätyöpotentiaalin edellytyksinä voidaan erottaa kolme tekijää: kompetenssi, pääsy ja motivaatio.

tio. Analyysi on tehokas keino mitata työntekijöiden soveltuvuutta etätöihin. Yksilön soveltuvuus on yksi tärkeimmistä tekijöistä etätöiden tuottavuuden kannalta. (Heinonen 1998, 23.)

7.1 Hyötyjä

”Keskeiset etätöiden hyödyt liittyvät henkilökohtaiseen työmenetelmien, työajan ja työpaikan organisointiin sekä työn sovittamiseen henkilökohtaisiin intresseihin.” Henkilökohtainen työn rytmittäminen kuuluu etätöiden myötä esiintyviin hyötyihin sekä henkilöllä on mahdollisuus valita työtilansa tarkoituksenmukaisesti. (Pekkola 2002, 232.)

Työmatkaan käytetty aika muuttuu etätöiden myötä lisääntyneeksi vapaa-ajaksi tai lisääntyneeksi työajaksi yksilöstä riippuen. Etätö voi myös parhaimmassa tapauksessa vaikuttaa elämän laadun paranemiseen. (Heinonen 1995, 79.)

Etätöistä saatavia yksilöllisiä hyötyjä ovat ajan ja rahan säästäminen, kun työmatkat jäävät pois. Joillekin työntekijöille työrauha voi olla avain tulokselliseen työskentelyyn ja etätö pystyy tarjoamaan tarvittavaa rauhaa ja keskittymistä. Myös työteho voi nousta uudelle tasolle etätöiden myötä. Myönteisyyttä etätöitä kohtaan tuo työajan joustavuus ja töiden rytmittäminen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Myös perhe-elämän ja työn yhdistäminen tulee helpommaksi. Toisin sanoen etätöissä olevan on helppo sovittaa työnsä muiden elämän osa-alueiden kanssa. (Pekkola & Uskelin 2005, 13 - 14.)

Etätöiden tekemisen yleisyyteen vaikuttaa suoraan työmatkan pituus. Pitkää työmatkaa tekevien keskuudessa etätöiden käyttö on suhteellisesti suurinta, mutta määrällisesti enemmän sitä esiintyy kuitenkin lyhyiden työmatkojen omaavilla työntekijöillä. (Helminen ym. 2003, 33.)

Työn suorittamisen vapaus ja näiden edellä mainittujen etujen ansiosta työmotivaatio ja työhyvinvointi kasvavat. *”Etätö lisää työn tekemisen autonomiaa.”* (Helle 2004, 18 - 19.)

Etätö mahdollistaa tarkoituksenmukaiset ja motivoivat työolosuhteet. Etätöntyöntekijä voi työskennellä esimerkiksi erityistä keskittymistä vaativien tehtävien parissa. (Etätö Työhallinnossa.)

Peter Arnfalk on ottanut kantaa etätökeskustelussa myös sen tuomiin yksilövaikutuksiin liittyen. Hän on nostanut esille muiden tavoin joustavuuden, kustannusten pienenemisen ja matkustuksen vähenemisen. (Heinonen ym. 2004, 18.)

Hyötyjä yksilön näkökulmasta pääkohdittain (Heinonen 1998; Pekkola & Uskelin 2005; Helle 2004):

- ajan ja rahan säästö työmatkojen jäädessä pois
- lisääntynyt työrauha
- työtehon lisääntyminen
- työajan joustavuus ja työn rytmittäminen omien tarpeiden mukaan
- työn ja perhe-elämän joustavampi yhdistäminen
- työhyvinvoinnin ja motivaation kasvu.

Oikein suunniteltu ja toteutettu etätö voi lisätä yksittäisen työntekijän sitoutumista työnantajaan kohtaan. Etätöratkaisuilla pyritään yleensä tasapainottamaan elämää soveltamalla yhteen työtä ja elämän muita osa-alueita. Tällaiset ratkaisut mahdollistavat sen, että työntekijällä voi olla enemmän yhteistä aikaa perheen kanssa eikä ”turhaa” aikaa kulu pitkiin työmatkoihin. Pekkola ja Uskelin kiteyttivät asian hyvin lauseella ”*Etätö on yksi mahdollisuus organisoida työtä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.*” (Pekkola & Uskelin 2005, 14.)

Kun yksilö tuntee tilanteen olevan tasapainossa ja hän pystyy ylläpitämään sekä toteuttamaan elämän muita tärkeitä arvoja joustavan työn takia, kynnys työnantajan vaihtamiseen on suuri. Varsinkin, jos vastaava järjestely ei ole mahdollinen tulevassa työpaikassa. Mahdollisuutta etätöön voi näin ollen pitää yrityksen kilpailuvalttina. Kyseistä työmuotoa pidetäänkin yleisesti yritystoiminnassa kilpailuetuna ja se itsessään motivoi sen soveltamiseen. Etätöön käyttö tietoisesti kilpailuvälineenä vaatii yritykseltä kuitenkin paljon, suunnitelmallisuus ja työn tekemistavan kehittäminen nousevat tärkeään rooliin (Heinonen & Saarimaa 2009, 3; Pekkola & Uskelin 2005, 14; Hanhike ym. 1998, 116).

Työhallinnossa toteutettu etätöön soveltaminen mahdollisti sen, että huomio pystyttiin keskittämään työntekijöiden elämäntilanteeseen ja olosuhteisiin. Näin ollen niihin pystyi vaikuttamaan työvaihtoehtojen avulla, minkä kautta syntyi mahdollisuus työskennellä muualla kuin pääasiallisella työpaikalla. (Etätö Työhallinnossa.)

Heinonen ym. (2004, 25) selventävät Juhani Pekkolan (2002) tutkimukseen tukeutuen, että toimihenkilöt toteuttavat arkipäiväisiä töitään tavalla, joka on rinnastettavissa etätöksi. Eri-tyistä hyötyä etätöön tekemisellä on erityisesti naispuolisille toimihenkilöille.

Pasi Pyöriä (2006, 145) nostaa tietoisuuteemme, että vahvan koulutustaustan omaavat henkilöt hyödyntävät kaikista todennäköisimmin etätöön mahdollisuutta.

Suurin osa yksilön saamista hyödyistä ovat rinnastettavissa myös yrityksen näkökulmasta katsottuna hyötyihin. Etätöön soveltaminen korostaa työn autonomisuutta, mikä saa yksilön tuntemaan, että hän pystyy vaikuttamaan itse työn sisältöön ja toimimaan sillä tavalla, mitä kukin tilanne vaatii. Työn rytmittäminen avaa uusia mahdollisuuksia paremmalle työtehtävän

toteuttamiselle. Esimerkiksi haastavimmat työtehtävät voi tehdä silloin, kun tuntee olevansa virkeimmillään tai työn tekemisen voi rytmittää muiden arkiaskareiden ympärille. Etätyön tehokas käyttäminen lisää vapaa-ajan määrää tai tavallisesti työmatkaan kulutettu aika voidaan käyttää tehokkaasti jonkun vaikean työtehtävän hoitamiseen. Etätyöstä syntyvä työrauha ja keskittymisen mahdollistava työtapa ovat suoraan yhteydessä työtehoon ja henkilön hyvinvointiin. Etätyö on erittäin oiva työn suorittamisen tapa, jos elämäntilanne ja muut olosuhteet tai työn kuormittavuus sitä vaativat. Etätyö myös vähentää työntekijän kokemaa stressiä kovassa työpaineessa, koska hän pystyy tekemään suuret ja vaativat kokonaisuudet keskittyneemmin ja tehokkaammin etätyönä.

7.2 Haittoja

Etätyöllä on etujen lisäksi kääntöpuolensa. Pääsääntöisesti etätyöstä aiheutuvat haitat ovat kuitenkin etuihin nähden vähäiset (Pekkola 2002, Esipuhe). Etätyön etuihin ja haittoihin voidaan soveltaa sääntöä, että ne muotoutuvat sen mukaan, minkälaisesta työtehtävästä ja yrityksen liiketoiminnasta on kyse (Ruohomäki 2011).

Minna Helle luettelee kirjassaan, että esimerkiksi eristäytyminen ja sosiaalisuuden puute koetaan haittavaikutuksena. Hän tuo esille samalla ura- ja palkkakehityksen hiipuvuuden sekä myös tekniset ongelmat voivat olla suuri haaste etätyöskentelyssä. Kokoaikaisilla etätyöntekijöillä haittavaikutukset ovat suurimpia, kun sosiaaliset kontaktit vähenevät. Ihanteellisinta yksilölle olisi siis soveltaa etätyötä osittain työelämään. Esimerkiksi vaativimpien työtehtävien tekeminen kerran viikossa etätyönä takaisi paremman ja vaadittavan keskittymisen. (Helle 2004, 18 - 20.)

Sirkka Heinonen tuo myös esille sosiaalisen eristäytymisen vaaran, sitä pidetään jopa uhkavimpana haittatekijänä. Pelko sosiaalisesta eristäytyneisyydestä koetaan erittäin suureksi haitaksi ja se jopa estää työntekijöiltä etätyöhön ryhtymisen. (Heinonen 1998, 26.) Sen sijaan työuupumuksen mahdollisuutta ei koeta ensisijaiseksi esteeksi etätyön käyttöönottamiselle (Etätyöpotentiaalin toteutumisen esteitä).

Myös aikaisemmin käsitelty vapaus työn ja vapaa-ajan sovittamiseen voi kääntyä haitaksi, jolloin työ sekoittuu vapaa-aikaan tai muihin elämän osa-alueisiin. Toinen huomion arvoinen asia on se, että etätyön mahdollistama työrauha voi muuttua joidenkin kohdalla eristyneisyydeksi. (Pekkola & Uskelin 2005, 13.)

Koroma ym. (2011, 22) ottavat myös kantaa Pekkolan ja Uskelinin laatiman Etätyöoppaan (2005) tavoin työ- ja vapaa-ajan sekoittumiseen. Syynä siihen on pääasiassa etätyön mahdollistava vaikutus työskennellä perinteisen työajan ulkopuolella. Ongelman pystyy korjaamaan

arvioimalla palautumiseen tarvittava aika ja rytmittämään työnteko uudelleen. Esimerkiksi tauottamisen avulla työpäivän rakennetta pystyy muuttamaan.

Etätyön avulla saatavilla taloudellisilla hyödyillä voi olla äärimmäisessä tapauksessa myös kääntöpuolensa. Etätyön tiedetään vähentävät työmatkakustannuksia, mutta se voi lisätä asumiskustannuksia, koska etätöiden toteuttaminen vaatii kotoa oman työtilansa. Myös pelko uralla etenemisestä ja eristäytymisestä voivat aiheuttaa ongelmia etätyön toteuttamiselle. (Heinonen ym. 2004, 18.)

Etätyössä on myös vaarana korkea työmäärä, koska koti ja päätyöpaikka eivät toimi erottavana tekijänä. Kun tekee kotona töitä, niiden tekemistä jatkaa helposti yli perinteisen toimistotyöajan. Etätyön soveltamisessa onkin tehty konkreettisia havaintoja, että se pidentää työpäiviä, mikä voi johtaa nopeasti uupumukseen asti. (Helle 2004, 20; Heinonen & Saarimaa 2009, 19; Heinonen 1998, 27.)

Myös Pekkola (2002, 232) nostaa esille työajan pidentymisen ja pitää sitä jopa merkittävimpänä haittavaikutuksena. Kyseinen haitta voi konkretisoitua tilanteessa, jossa on esimerkiksi paljon henkilökohtaista vastuuta. Tämä voi johtaa työaikanormin muutokseen ja vaikeuksiin työstä irrottautumiseen.

Aikaisemmin mainittu ura- ja palkkakehityksen hiipuvuus luetaan valitettavasti haitaksi, vaikka sen ei pitäisi mennä käytännössä niin. Etätyöstä laaditun puitesopimuksen 10 artiklan valossa työntekijällä pitäisi olla täysin vastaavanlainen mahdollisuus urakehitykseen, kuin päätyöpaikalla työskentelevillä. (Helle 2004, 130.) Valitettavasti teoria ei toteudu aina käytännössä, vaikka laki siitä määrääkin.

Yhteenvetona etätyöllä on myös haittavaikutuksia, mutta niihin pystytään vaikuttamaan melko tehokkaasti erilaisilla toimenpiteillä. Haittavaikutukset eivät ole tietenkään kaikissa tapauksissa samoja, vaan siihen vaikuttaa läheisesti yrityksen liiketoimintamalli ja työtehtävän luonne. Eristäytyneisyys ja sosiaalisuuden puute on lueteltu useaan otteeseen etätyöhön liittyvässä kirjallisuudessa suurimmiksi uhkiksi. Siihenkin löytyy ratkaisu: kyseisen skenaarion ilmetessä, etätyötä voi soveltaa työtehtäviinsä vain osittain ja tehdä muu aika töitä varsinaisella työpaikalla. Kokoaikaisessa etätyössä vaarana on myös työn sekoittuminen muihin elämän osa-alueisiin, mikä voi johtaa omalta osaltaan korkeaan työmäärään ja jopa uupumukseen asti. Voidaan sanoa, että kaikki etätyön haittavaikutukset ovat yhteydessä toisiinsa. Yksitellen ongelma-alueisiin keskittymällä ongelmat saadaan ratkaistua tehokkaasti.

8 Muita näkökulmia

Vaikka etätyöllä koetaan yleisesti ottaen olevan vaikutuksia yksilö- ja organisaatiotasolla, on sillä vaikutuksia myös ympäristönäkökulmasta katsottuna. Etätöiden tekeminen vähentää autolla tapahtuvaa liikkumista, jonka seurauksena päästöt pienentyvät, riskitilanteet liikenteessä vähentyvät ja henkilökohtaiset kustannukset vähenevät, kun ei tarvitse tehdä työmatkaa. Sirkka Heinonen tuo esille ympäristökysymykseen liittyen erään kalifornialaisen tutkimuksen. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että etätyöllä on kyky vähentää liikenneruuhkia ja työmatkoihin liittyvää liikennöintiä. (Heinonen 1995, 78, 81.)

Etätyöllä pystyy siis vaikuttamaan liikenteen joustavuuteen ja sillä on kyky torjua ilmastonmuutokseen johtavia seikkoja. Aluekehityksellisestä näkökulmasta tarkasteltuna etätyön tuomat mahdollisuudet tukevat lähtökohtaisesti tavoitteita aluekehityksessä. (Heinonen & Saari-maa 2009, 18.) Etätyöllä pystyy vaikuttamaan esimerkiksi yritysten henkilöstön muuttamiseen tietyille paikkakunnalle ja ehkäisemään jopa pienien maakuntien tapauksessa väestökatoa. Myös alueen työmahdollisuuksien lisääminen koetaan olevan mahdollista etätyön avulla. (Harju ym. 2007, 40.)

Etätyön käyttö yrityksissä tuo esille vaikutuksia ympäristö- ja yhteiskuntatasolla. Polttoaineen kulutus pienenee, saasteet ja ruuhkat vähenevät, mikä johtaa omalta osaltaan säästöihin infrastruktuurissa. Tämän lisäksi resurssien vähäisempi kulutus tulee mahdolliseksi. (Heinonen 1998, 21.)

On saatu myös selville, että asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna etätyö tuo esille työntekijöissä asiakasorientoituneisuutta ja suuntautumista arvoketjuja kohtaan (Pekkola 2002, 236).

Etätyö koetaan tukevan kestävästä kehitystä ja se antaa mahdollisuuden rakentaa tietoyhteiskuntaa vastaamaan kestävästä kehityksen vaatimuksia. Tämä ei tule kuitenkaan tapahtumaan itsestään, vaan etätyön käyttöönottoon täytyy ottaa uusi näkökulma, ekohallittu etätyö. Tämä käyttöönoton muoto vaatii toteuttamista mahdollisimman ympäristöystävällisesti. Täytyy kuitenkin pitää mielessä, että ekoetätyö on vain yksi osa etätyön suurempaa kokonaisuutta. (Heinonen ym. 2004, 21, 24.)

Työntekijät käyttävät useimmiten työmatkaansa omaa ajoneuvoa, jonka seurauksena aamu- ja iltapäiväruuhkat syntyvät. Etätyön avulla autolla liikkumista voidaan hillitä, minkä seurauksena liikenteen riskitilanteet voivat vähentyä ja ruuhkien muodostumiseen voidaan vaikuttaa omalta osaltaan ennaltaehkäisevästi. Tämä edellä kuvattu tilanne vaikuttaa positiivisesti ilmastonmuutosta vastaan taistellessa ja jopa infrastruktuuriin liittyvät säästöt tulisivat esil-

le. Vaikka etätyön käyttö on ympäristöystävällistä, hyvin harva yritys tutkii asiaa siltä kannalta. Motiivina onkin yleensä taloudellisiin etuihin liittyvät tekijät.

Etätyökeskustelussa voidaan nostaa esille myös sen aluekehityksellinen näkökulma. Etätyöllä voidaan vaikuttaa tietyn alueen kehittämiseen esimerkiksi sitouttamalla henkilöstöä työskentelemään yrityksessä ja houkuttelemaan uusia työntekijöitä muuttamaan asuinseudulle joustavan työn perässä. Tällä tavoin pysytään vaikuttamaan kuntien väestörakenteeseen.

Etätyön vaikutukset ulottuvat jopa asiakasorientoituneisuuden lisääntymiseen ja suuntautumiseen arvoketjuja kohtaan, mikä tukee toimeksiantajayrityksen Etäpalveluiden käyttämistä ja siihen liittyvää tutkimuksen toteuttamista.

9 Etätyön tuottavuus

”Atkinsonin joustavan yrityksen mallin mukaan tarkasteltuna voidaan osittaista etätyötä soveltavien työntekijöiden todeta kuuluvan työvoiman ydinryhmään” (Hanhike ym. 1998, 114).

Yritykset ovat erityisen kiinnostuneita etätyöhön liittyvissä asioissa sen kautta mahdollisesti syntyvään tuottavuuteen. Tutkimusten ja erilaisten etätyökokeilujen raporttien mukaan etätyön vaikutusta tuottavuuden kasvuun pidetään lähes perusolettamuksena. (Hanhike ym. 1998, 116.)

Tuottavuutta ei ole helppoa mitata, koska saatavilla olevat tilastot ovat hajanaisia, eikä kattavaa selvitystä etätyön kustannuksista ja tuotoista ole löydettävissä kovin helposti. Tämän lisäksi arvioinnit vaihtelevat sen mukaan, onko kyseisen arvioinnin tehnyt itse työntekijä, työkaverit vai esimies/johtaja. Pekkolan ja Uskelinin Etätyöoppassa (2005) viitataan tutkija Jack Nillesin (1998) teokseen, jonka mukaan *”tuottavuus perustuu työntekijän tehokkuuden kasvuun, joka pitää sisällään tuotannon laadun ja määrän.”* Pekkola ja Uskelin selventävät myös Zetlinin (2001) teokseen tukeutuen, että *”tilastojen mukaan etätyöntekijöiden tuottavuus on suurempaa kuin työpaikalla työskentelevien.”* (Pekkola & Uskelin 2005, 18.)

Työn tehokkuuteen johtavia tekijöitä voidaan tutkia etsimällä ja luokittelemalla niitä. Nämä tekijät ovat riippuvaisia yrityksen toimintaperiaatteista, mikä johtaa siihen, etteivät ne ole absoluuttisia. Tärkeänä muistisääntönä voidaan pitää sitä, että työvoiman käyttötapa ja ammattitaito liittyvät läheisesti etätyön tehokkuusvaikutuksen tasoon. (Pekkola 2002, 83.)

Etätyön tehokkuutta arvioidessa on parasta keskittyä itse työsuorituksiin työajan mittaamisen sijaan (Heinonen & Saarimaa 2009, 21).

Täytyy kuitenkin muistaa, että tuottavuuden kasvu ei ole suoraan verrannollinen teknologian hankkimiseen nähden. Työn organisoinnin täytyy olla sillä tasolla, että se vastaa teknologian kasvua, jotta tuottavuus nousisi. Tämän osoittaa niin sanottu Robert Solowin paradoksi. (Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2005, 38.)

Juhani Pekkolan teettämässä tutkimuksessa sen sijaan selvisi, että tehokkuustekijöitä lueteltaessa etätyöhön liittyvät laadulliset tekijät nousivat esille. Näitä olivat esimerkiksi tekniset järjestelmät ja välineet. Tämän tutkimuksen valossa voidaan siis sanoa, että välineiden taso vaikuttaa suoraan tehokkuuteen. Etätyöstä saatava tehokkuuden kasvu on yhteydessä uuden tiedon luomiseen ja jakamiseen sekä innovaatioihin. Etätyö mahdollistaa sen, että voidaan olla prosesseissa mukana useamman henkilön kanssa ja tehdä työtä keskittyneemmin. (Pekkola 2002, 221, 238.) Tuottavuutta arvioitaessa laskelmiin täytyy muistaa ottaa mukaan etätyön järjestämisestä aiheutuvat kustannukset (Etätyö Työhallinnossa).

Empiiristen analyysien avulla on pystytty myös osoittamaan teknologian kehityksen ja työvoiman tehokkuuden välillä vallitseva yhteys (Blom ym. 2001, 106).

Vaikka etätyöhön liittyvää tuottavuuden näkökulmaa on haasteellista mitata ja siihen liittyen on esitetty kritiikkiä arvioijan vaikutuksesta tulosten laatuun, osoittavat tutkimukset haasteista ja kriittisistä näkökulmista huolimatta tuottavuuden nousua etätyötä käytettäessä. Tuottavuutta arvioitaessa on erityisen tärkeää keskittyä työsuorituksen tasoon eli siihen, mitä on tehty ja miten asiat ovat toteutettu. Aikaan perustuva mittaaminen ei ole tavoitteiden mukaista tässä tapauksessa. Robert Solowin paradoksin ja Juhani Pekkolan tutkimuksen tulokset eroavat toisistaan, mikä osoittaa juuri sen, että tuottavuuden mittaaminen ja siihen vaikuttavien tekijöiden osoittaminen on haasteellista.

10 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa avataan yksityiskohtaisesti tutkimusprosessin kulku, perustellaan tehtyjä valintoja sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja arviointiperusteita eri luotettavuuskriteerien valossa. Henkilökohtaisesti pidän etätyötä tutkimisen arvoisena ilmiönä. Yleinen sekä myös oma mielenkiinto ilmiötä kohtaan on suuri ja siihen tiedetään liittyvän paljon etuja ja tehokkuutta. Etätyöhön työn muotona liittyy erityisen läheisesti sen tuoma taloudellinen hyöty. Siihen liittyy myös sen teoreettisten näkökulmien tuoma mielenkiinto ja se, mitä sillä pystytään saavuttamaan työtä järjestettäessä.

Sirkka Heinosen mukaan etätyöstä onkin liian vähän tutkittua tietoa (Heinonen 1998, 20). Etätyötä on tutkittu esimerkiksi laajoilla empiirisillä tutkimuksilla. Koen hyödylliseksi jakaa etätyöhön liittyvää teoreettista tietoa opinnäytetyön kohdeyritykselle sekä selvittää laadullisen

tutkimuksen avulla etätyöhön (Etäpalveluun) liittyviä näkökulmia. Tärkeää on saada tarkka näkemys siitä, mitä mieltä Etäpalvelun laajamittaisesta hyödyntämisestä ollaan. Työ pyrkii avaamaan myös asiakkaiden näkemyksiä Etäpalveluun liittyen sekä tuomaan esille sen vaikutusta asiakastyytyväisyyteen ja asiakassuhteisiin, mitä ei ole tiettävästi tutkittu kovin perusteellisesti.

10.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmetodin valinta on olennainen osa tutkimuksen suorittamista. Metodien avulla pystytään erottamaan havainnot tutkimuksen tuloksista sekä tutkija pystyy tuottamaan havaintoja siihen liittyvien käytäntöjen ja operaatioiden avulla. Se sisältää myös säännöt, joiden avulla saatujen havaintojen merkitystä johtolankoina voidaan muokata ja tulkita. (Alasuutari 1999, 82.)

Tutkimusoppaisiin tutustumisen ennen tutkimuksen toteuttamista auttoi muodostamaan tarkkan näkemyksen tutkimusprosessin kulusta ja huomioon otettavista seikoista. Esimerkiksi edellä mainittu määritelmä tutkimusmetodin valinnasta avasi hyvin menetelmävalinnan tärkeyden ja sen, että tutkittavaa ilmiötä pystyy tutkimaan tavoitteiden mukaisesti ja tarkoituksenmukaisesti vain oikealla ja vaatimukset täyttävällä tutkimusotteella.

Lähestymistavaksi valittiin laadullinen tutkimus. Jorma Kananen (2010, 41) tuo esille teoksessaan Trockimiin ja Donellyyn (2008) viitaten, että kvalitatiivista tutkimusotetta käytetään esimerkiksi, kun ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys tai hyvä kuvaus. Tavoitteena on nimenomaan saada tarkka kuva tämänhetkisestä suhtautumisesta ja asenteista Etäpalvelua kohtaan sekä avata mahdollisuuksia siihen liittyen.

Kyseinen tutkimusote alkoi yleistyä 1970-luvun alulla erityisesti organisaatiotutkimuksessa sekä liiketalouteen liittyvissä tieteissä. Laadullisen tutkimuksen ansiosta olemme oppineet ymmärtämään monia ilmiöitä paremmin sekä sen avulla pystytään tutkimaan tehokkaasti erilaisia ihmisjoukkoja, myös vähemmistöjä. (Puusa & Juuti 2011, 31.)

Laadulliseen tutkimukseen liittyvä liiketaloudellinen näkökulma houkutteli tutustumaan kyseiseen tutkimusotteeseen lähemmin. Lopulliseen valintaan johtivat omaan tutkimukseen liittyvät ja kyseisessä kirjallisuudessa ilmenneet sopivuuskriteerit.

Laadullista tutkimusta tehtäessä on perusteltua määritellä joka vaiheessa erikseen, mitä ollaan tekemässä. Tämän väitteen pohjalta voidaan sanoa, että laadullisessa tutkimuksessa tutkijan on aina tiedettävä, mitä hän on tutkimassa. Täytyy muistaa, että edellä mainittu to-

teamus liittyy tutkimuksen teknisen toteutuksen lisäksi tutkijan omaan eettiseen vireyteen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 69.)

Työssä pyritään toteuttamaan kyseistä sääntöä koko tutkimuksen ajan ja siinä onnistuttiinkin hyvin. Kaikki tehdyt valinnat perusteltiin ja tutkimuksen vaiheet määriteltiin erikseen. Tavoite pidettiin tarkasti mielessä tutkimuksen toteutuksen yhteydessä, mikä johti siihen, että tiesin tarkalleen, mitä oltiin tutkimassa ja mihin ongelmiin haluttiin vastauksia.

Laadullisessa tutkimuksessa kerättyä aineistoa tutkitaan kokonaisuutena ja se vaatii tutkijalta absoluuttisuutta. Samalla täytyy muistaa, että kvalitatiivisessa lähestymistavassa suuri yksiköiden määrä ei ole tarpeen. Tarvittaessa sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusta voidaan soveltaa yhdessä. Ne eivät ole toisensa poissulkevia. (Alasuutari 1999, 33, 38 - 39.)

Laadullisessa tutkimuksessa on perusteltua keskittyä pieneen määrään tutkimusyksikköjä, koska niitä pyritään analysoimaan ja tutkimaan mahdollisimman syvällisesti ja yksityiskohtaisesti. Kriteerinä laadullisella tutkimuksella on itse laatu, eikä suinkaan määrä. (Eskola & Suoranta 2001, 18.)

Opinnäytetyön tutkimustapaa valittaessa laadullinen tutkimus on mielestäni tehokkain ja vastaa tavoitteiden asettelua parhaiten. Syynä tähän on se, ettei laadullisessa lähestymistavassa tarvitse tutkia suurta määrää yksiköitä, vaan pieni yksiköiden määrä on perusteltua ja sitä kautta ilmiötä pyritään ymmärtämään yksityiskohtaisesti ja syväluotaavasti. Voi olla, että opinnäytetyön aikatauluun ei sopisi kvantitatiivinen lähestymistapa, koska pelkästään suuren yksikömäärän keruuseen kuluisi paljon aikaa. Määrällinen tutkimus on silti hyvä ja tarpeellinen tutkimussuuntaus, mutta ei välttämättä palvele opinnäytetyötä parhaalla mahdollisella tavalla.

Kvalitatiivinen tutkimus edellyttää erilaisten tulkinnallisten tutkimuskäytäntöjen kokonaista joukkoa. Tätä tutkimussuuntausta on vaikea määritellä, koska siihen ei liity pelkästään sen omaa teoriaa. Metsämuuronen tukeutuu samalla Denzinin ja Lincolnin (2000) toteamukseen, että laadullisella tutkimuksella ei ole olemassa täysin omia metodeja. (Metsämuuronen 2006, 83.)

Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei käytetä täysin omia metodeja, on siihen liittyviä tutkimusmenetelmiä lueteltu tutkimusoppaissa runsaasti. Voidaan sanoa, että haastattelu ja kyseily ovat yleisimpiä tutkimusmenetelmiä laadullisen tutkimuksen alaisuudessa ja samalla myös erittäin tehokkaita.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua sekä kyselylomaketta. Erityisenä syyinä haastattelumenetelmän valitsemiseen oli se, että haluttiin kysyä samaan teemaan liittyvät kysymykset usealta henkilöltä ja nähdä, kuinka heidän vastaukset ja suhtautuminen eroaa toisistaan. Haastatteluissa tarkennettiin, että, tutkittavat tuovat omin sanoin esille asennoitumistaan Etäpalvelua kohtaan ja erityisesti henkilökohtaisten kokemusten tärkeyttä painotettiin. Kyselyn avulla pyrittiin taas tuomaan esille toimeksiantajayrityksen asiakkaiden näkökulmia uuteen Etäpalvelumahdollisuuteen sekä kyselyllä mitattiin samalla Etäpalvelun suoraa vaikutusta asiakastyytyvyyteen.

Kysymiseen perustuva tiedonkeruumenetelmä on soveliaa, kun pyritään tutkimaan henkilöiden aikomuksia käyttäytyä tietyllä tavalla. Haastattelu ja kysely lukeutuvat laadullisen tutkimuksen yleisimpiin tiedonkeruumenetelmiin. Niitä voidaan käyttää rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä tutkimusongelman mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73.) Haastattelua ja kyselyä käytettiin hyväksi Etäpalveluun liittyviä asenteita tutkittaessa sekä niiden käyttösuhdetta pyrittiin vaihtelemaan tutkimuksen edetessä.

Taustana yksilöhaastattelun valintaan oli saada kaikkien mielipiteet sekä asenteet esille ilman muun ryhmän vaikutusta. Se tuottaa luotettavampaa ja tarkempaa tietoa kuin ryhmähaastattelu (Kananen 2010, 53) ja pystyin esittämään kysymykset siinä järjestyksessä, mitä kukin haastattelutilanne vaati (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75).

Lisäksi syyinä kahden tiedonkeruumenetelmän valitsemiseen oli tehokkuus ja joustava lähestymistapa. Haastattelu ja kysely vastaavat melko pitkälti toisiaan, erona on vain tiedonantajan toiminta tutkimuksen tiedonkeruuvaiheessa. (Kananen 2010, 43; Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Laadullisissa tutkimusmenetelmissä tutkijalla on vapautta, mikä johtaa joustavaan suunnittelun ja toteutukseen (Eskola & Suoranta 2001, 20).

Tutkimuksen joustavuus sopii erinomaisesti opinnäytetyöhön, koska se antaa vapautta tutkimuksen toteutukseen, eikä asioissa tarvitse edetä tarkan, ennalta määritellyn ohjeen mukaan. Kyseinen lähestymistapa antaa sopivasti liikkumavaraa parhaimman mahdollisen ja luotettavan tutkimustuloksen aikaansaamiseksi.

Haastattelut suoritettiin toimeksiantajayrityksen yksikössä tehokkaasti ja asiakkaita lähestyminen sähköisen kyselyn muodossa, koska se koettiin paremmaksi ja ajallisesti tehokkaammaksi tavaksi. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 139) muistuttavat, että laadulliseen tutkimukseen liittyy ajallinen vaatimus. Tutkijalla täytyy nimittäin olla riittävästi aikaa tutkimuksensa toteuttamiselle. Opinnäytetyön tutkimusosan työstämiselle varattiin noin neljä kuukautta aikaa, johon sisältyi tutkimukseen liittyvä taustatyö ja itse käytännön toteutus.

10.2 Tutkimuksen vaiheet

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja sen käsittely liittyvät toisiinsa enemmän kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tämän lisäksi laadullisen tutkimuksen keruu- ja analyysikustannukset ovat suorassa yhteydessä aineiston laajuuteen nähden. (Mäkelä 1990, 45, 53.)

Tuomi ja Sarajärvi nostavat kuitenkin esille näkökulman, jonka mukaan *”aineiston keräämisen ja analyysin kehitys ovat olleet laadullisessa tutkimuksessa erillisiä.”* Tuomi ja Sarajärvi tukevat teoksessaan myös Tötön (2000) näkemystä, että laadullinen tutkimus mielletäänkin nykyään analyysin avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 70.)

Ennen tutkimuksen toteuttamista tutustuttiin tarkasti aihepiiriä koskevaan kirjallisuuteen, jonka jälkeen siirryttiin konkreettiseen mittaamiseen. Kirjallisuuteen tutustumalla tutkimukselle löydettiin teoreettinen pohjan, joka antoi tutkimukselle jäntevyyttä ja mahdollisuuden keskittyä oleellisiin ongelmiin. (Metsämuuronen 2006, 23 - 24.)

Haastattelut toteutettiin vuoden 2012 loka-marraskuussa. Haastattelu koostui 12 kysymyksestä, joita edelsi haastateltavan taustatietoja ja työtehtävää käsittelevä osio. Kysymykset olivat kaikki avoimia, joihin sisältyi myös tarkentavia kysymyksiä, joten haastateltavan omat mielipiteet tulivat tehokkaasti esille. Varsinaisten haastattelukysymysten jälkeen haastateltavan annettiin kertoa vapaasti etätöihin liittyvistä seikoista ja heränneistä tunteista, joita tuli mieleen haastattelun aikana tai joita ei mahdollisesti huomattu kysyä lainkaan. Ensimmäiset kysymykset liittyivät työntekijän taustatietoihin ja työtehtäviin. Tämän jälkeen keskityttiin omaan suhtautumiseen Etäpalvelua kohtaan, sen tuomiin vaikutuksiin, etuihin ja haittoihin. Myös Etäpalvelun avulla saavutettavia mahdollisuuksia ja uhkia kartoitettiin.

Haastatteluihin osallistui yhteensä neljä (4) toimeksiantajayrityksen työntekijää. Haastatteluiden avulla selvisi erittäin tärkeää ja hyödyllistä tietoa, joka varmasti auttaa palvelua käynnistettäessä.

Teemahaastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna. Ryhmähaastattelun litterointi, analysointi ja tulkinta olisivat vieneet vähemmän aikaa, mutta en olisi saanut tarpeeksi yksilöllisiä vastauksia. *”Haastateltavat valitaan niin, että ilmiö liittyy heihin, eli valitaan ne henkilöt, joita ilmiö koskettaa.”* (Kananen 2010, 54 - 55.) Juuri kyseisen argumentin perusteella haastateltavat henkilöt valittiin tutkimukseen.

Tavoitteena haastattelutilanteessa oli selvittää, mitä tutkittavalla oli mielessään. Kirjallisuudessa kuvattiin, että haastattelu on keskustelua, jossa tutkijan täytyy toimia johdattelevana osapuolena sekä tehdä tarpeelliset aloitteet. Voidaan myös ajatella, että haastattelut olivat

vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttivat omalta osaltaan vastauksiin ja kysymyksenasetteluun. Tutkimukseen valmistautuessa huomioitiin sen, että haastattelulle tyypillistä on sen suunnitelmallisuus ja sen täytyy olla haastattelijan ohjaama ja alullepantava. Tutkittavan motivoiminen ja haastattelun ylläpito kuuluvat tärkeisiin tutkijan ominaisuuksiin. Haastattelijan on tunnettava myös roolinsa ja mitä tulee haastattelun luottamuksellisuuteen, haastateltavan on vain luotettava siihen. Haastatteluissa teema-alueet olivat päätetty etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys vaihtelivat haastattelutilanteen mukaan. Ennalta määritellyt teemat toimivat haastattelutilanteessa hyvin, koska ne takaavat sen, että jokaisen haastateltavan kanssa on keskusteltu samoista asioista syvällisesti. (Eskola & Suoranta 2001, 85 - 87.)

”Käytännössä puolistrukturoidusta haastattelustakin käytetään toisinaan nimitystä teema-haastattelu; esimerkiksi silloin, jos siinä esitetään tarkkoja kysymyksiä tietyistä teemoista, muttei välttämättä käytetä juuri samoja kysymyksiä kaikkien haastateltavien kanssa.” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kirjallisuudesta ilmeni, että puolistrukturoitu haastattelu voidaan käsittää käytännössä myös teemahaastatteluksi. Nimenomaan tarkkoja kysymyksiä teemoihin liittyen käytettiin hyväksi ja kysymykset muovautuivat melko pitkälti haastattelun mukaan. Haastattelun voidaan siis sanoa olevan myös ”puolistrukturoitu teemahaastattelu.”

Molemmissa tutkimustilanteissa (haastattelu ja kysely) tutkittaville tehtiin selväksi, että tiedot tullaan käsittelemään luottamuksellisesti eikä henkilötietoja tuoda esille opinnäytetyötä julkistettaessa. Tietojen julkistamisen yhteydessä on pidettävä huolta luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteetista, ettei tutkittavan henkilöllisyys paljastu. Haastattelut sovitettiin myös pidettäväksi tiettyinä ajankohtina sekä ilmoitettiin, että ne tullaan nauhoittamaan litterointia ja parempaa tutkimuksen toteuttamista varten. (Eskola & Suoranta 2001, 57, 89.)

Kuten jo mainittiin, haastatteluissa edettiin etukäteen valittujen teemojen mukaan, joihin liittyi tarkentavia kysymyksiä. Suunnitelmana oli löytää tutkimuksen tarkoituksen pohjalta merkittäviä vastauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 76 - 77.)

Tutkimuksessa käytettiin hyväksi tarkoituksenmukaisuusperustelua. Sen avulla tutkimukseen valittiin mukaan henkilöt, jotka tietävät ilmiöstä erityisen paljon ja, joilta löytyy kokemusta kyseiseen ilmiöön liittyen. Viimeisenä kriteerinä huomioon täytyi ottaa se, että ryhmän täytyy olla tärkeä tutkimuksen tarkoitukseen nähden. (Puusa & Juuti 2011, 55.) Käytännössä tämä siis tarkoitti sitä, että toimeksiantaja keräsi erillisen listan henkilöistä, jotka tiesivät erityisen paljon tutkittavasta ilmiöstä.

Lisäksi haastattelut pyrittiin kohdistamaan eri työtehtävän omaaville henkilöille kuitenkin pitäen mielessä sen, että heidän täytyy kuulua ilmiön piiriin. Haastattelut nauhoitettiin nauhuriin. Tällä tavoin pystyi keskittymään täysin itse haastattelun kulkuun, eikä vain vastausten kirjoittamiseen. Haastattelutilanteessa turvauduttiin tukilistaan, joka sisälsi käsiteltäviä asioita. Haastattelujen jälkeen tallenteet käytiin läpi ja kirjoitettiin tekstimuotoon. Osa haastatteluista jouduttiin toteuttamaan puhelimen välityksellä, koska kyseiset henkilöt työskentelevät pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Äänitallenteet litteroitiin mahdollisimman sanatarkasti. Nauhurin käytöllä on myös se hyöty, että sen avulla pystyy tunnistamaan äänenpainon tai muita tärkeitä asioita tutkittavaan asiaan liittyen, eikä osa tekstistä jää kirjaamatta. (Kananen 2010, 58.) Pyrkimyksenä oli saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75).

Teemahaastattelun luonne tuki tutkimuksen tavoitetta hyvin, koska se oli muodoltaan niin avoin, että tutkittava pääsi puhumaan tarvittaessa erittäin vapaamuotoisesti. Tällöin voidaan tehdä johtopäätös, että kerätty materiaali todellakin vastasi tutkittavien omia näkemyksiä. (Eskola & Suoranta 2001, 87.)

Kysely toteutettiin samaan aikaan haastattelujen kanssa. Kysely oli asiasisällöltään melko samanlainen kuin haastattelutkin. Kyselylomakkeen toimivuutta testattiin lähipiirin avulla ennen varsinaista tutkimusta. Kysely kohdistettiin samoin perustein kuin haastattelukin, eli mukaan otettiin eri työtehtävissä työskenteleviä ja ilmiön piiriin kuuluvia henkilöitä. Kyseisellä tutkimusmenetelmällä pyrittiin saamaan syvällistä tietoa toimeksiantajayrityksen avainasiakailta.

Lomakkeen kysymykset laadittiin ymmärrettäviksi ja tarkoiksi, koska toisin kuin haastattelutilanteessa, vastaaja ei saa tutkijalta tarvittaessa tarkennusta kysymyksiin liittyen (Mäkelä 1990, 50).

Kyselylomake muodostui vastaajan taustatietoja käsittelevästä alkuosiesta, jonka jälkeen se keskittyi saamaan tarkan kuvan Etäpalveluun suhtautumisesta 8 pääkysymyksen avulla. Kysymykset koskivat ensimmäiseksi Etäpalvelun etuja ja haittoja, jonka jälkeen käsiteltiin Etäpalvelun luotettavuutta ja omaa suhtautumista. Näiden aiheiden käsittelyn jälkeen pureuduttiin Etäpalvelun tuomiin vaikutuksiin sekä arvioitiin sen tuomia mahdollisuuksia ja uhkia. Kyselyn viimeinen kysymys oli luonteeltaan samanlainen, kuin haastattelussakin, eli tutkittava sai tuoda esille omin sanoin tunteitaan palvelua kohtaan. Kaikki kysymykset olivat tarkoin rakennettuja, eikä eri tulkinnoille jäänyt mahdollisuutta, koska kyselytutkimuksessa tutkittava ei pysty saamaan mahdollista tarkennusta kysymyksiin yhtä helposti kuin haastattelutilanteessa.

Kyselyyn annettiin vastausaikaa kaksi viikkoa ja siihen vastasi neljä (4) henkilöä. Kysely kohdistettiin 12 henkilölle, jotka kaikki edustivat eri asiakasyritystä. Kysely toteutettiin ennalta osoitetuille kohdehenkilöille sähköisesti. Toimeksiantajan asiakkaisiin otettiin yhteyttä sähköpostin välityksellä, jossa avattiin kyselytutkimuksen perusteita ja tarkoitusta. Sähköposteissa oli suora linkki tuotetulle sähköiselle kyselylomakkeelle (e-lomake).

Laadullisen tutkimuksen analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Aineistoa tulee tarkastella tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta sekä huomioon on otettava, mikä on olennaista teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta. Myös havaintomäärää kannattaa pienentää yhdistämällä havaintoja. Arvoituksen ratkaiseminen eli tulkinta kuuluu laadullisen tutkimuksen tärkeimpiin vaiheisiin. Sillä tarkoitetaan, että tutkittavasta ilmiöstä tehdään merkitystulkinta hankittujen johtolankojen ja vihjeiden perusteella. Edellä mainittua tutkimuksen vaihetta voidaan kutsua myös ”rakennekonaisuuden muodostamiseksi.” (Alasuutari 1999, 39 - 40, 44.)

Haastattelu ja kysely laadittiin teoreettista viitekehystä mukailemalla, minkä johdosta olennaiset asiat onnistuttiin ottamaan huomioon kysymyksenasettelun kannalta. Kerätyssä aineistossa tuli esille paljon havaintoja, joita pyrittiin vähentämään yhdistämällä niitä, kuten Alasuutari (1999) oli kehottanut. Kysymyksenasettelun, teoreettisen viitekehyksen mukaisen tutkimuksen ja havaintojen yhdistämisen jälkeen keskityttiin tulkinnan tekemiseen. Kerätystä kysely- ja haastatteluaineistosta esille nousseet havainnot koottiin yhteen ja niiden pohjalta tehtiin johtopäätökset ja esiteltiin saadut tulokset. Tulosten esittely ja johtopäätösten yhteenvedo löytyvät opinnäytetyön kahdesta viimeisestä luvusta.

10.3 Tutkimuksen luotettavuus ja arviointiperusteet

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta on vaikeampi arvioida kuin kvantitatiivisen tutkimuksen. Syynä tähän on se, että kohteena on ihminen. Ihminen ei toimi aina samalla tavalla, ihminen on ajatteleva ja tunteva yksikkö. Luotettavuutta arvioidessa on hyvä muistaa, että luotettavuuskysymykset pitää huomioida ennen tutkimuksen suorittamista, sillä luotettavuutta ei pysty parantamaan jälkikäteen. (Kananen 2010, 68 - 69.)

Tutkimuksen arvioitavuuteen liittyy käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti mittaa sitä, että on tutkittu sitä, mitä on luvattu. Reliabiliteetti- käsite liittyy tutkimuksen toistettavuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133.)

Tarkemmin ilmaistuna validiteetti kertoo sen, onko ilmiötä mitattu tarkasti ja tutkitaanko juuri oikeaa ilmiötä. Reliabiliteetti kertoo, onko kohdeilmiötä mitattu luotettavasti ilman,

että mittaustilanne, mittaaja sekä satunnaiset tekijät ovat vaikuttaneet osaltaan tulokseen. (Puusa & Juuti 2011, 154 - 155.)

Huomiota kvalitatiivisen aineiston arvioinnissa Klaus Mäkelän (1990, 47 - 48) mukaan tuleekin kiinnittää aineiston merkittävyyteen, riittävyteen, analyysin kattavuuteen, arvioitavuuteen ja toistettavuuteen.

Luotettavuutta voidaan arvioida Lincolnin ja Guban (1985) mukaan myös totuusarvon, sovellettavuuden, pysyvyyden ja neutraalisuuden avulla. Kyseiset käsitteet ovat rinnastettavissa sisäiseksi ja ulkoiseksi validiteetiksi, reliabiliteetiksi ja objektiivisuudeksi. (Metsämuuronen 2006, 200).

Myös Jorma Kananen esittää omat luotettavuuskriteerinsä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereitä Kanasen (2010, 71) mukaan ovat arvioitavuus, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus tutkitun kannalta sekä saturaatio.

Monet tutkijat ovat sitä mieltä, että täydellistä objektiivisuutta on mahdotonta saavuttaa. Objektiivisuudella tarkoitetaan tutkijan kykyä erottaa omat toimenpiteet ja mielipiteet siten, etteivät ne vaikuta tuloksiin tai tutkimuksen kohteeseen. Teoksessa nostetaan esille myös tutkimuksen uskottavuus ja arvioitavuus. Reliabiliteettia lisää myös kahden arvioijan päätyminen samaan lopputulokseen, saman tuloksen saaminen eri tutkimusmenetelmillä tai kahdella eri tutkimuskerralla. (Puusa & Juuti 2011, 153 - 156.)

Tutkijan on osoitettava, että hänen aineistonsa on merkittävä eli analysoimisen arvoinen. Aineiston riittävydellä tarkoitetaan tilannetta, jossa aineiston keruu voidaan lopettaa, kun tulokset alkavat toistamaan itseään. Aineistoa ei ole kannattavaa kerätä paljon kerralla, vaan aloittaa pienellä aineistomäärällä, jonka analysoi tarkasti. Tämän jälkeen on helpompi päättää ja arvioida, onko lisäaineistolle tarvetta. Analyysin kattavuus ilmenee siinä, että *"tutkija ei perusta tulkintojaan satunnaisiin poimintoihin."* Kvalitatiivisessa analyysissä on huomioitava tapausten ja havainnoista kertyvä tekstin määrä. (Mäkelä 1990, 52 - 53.)

Riittävyteen ottaa kantaa myös Eskola ja Suoranta (2001, 63) nostamalla esiin aineiston kyläntymisen eli saturaation. Tässä tilanteessa tutkijan onkin tutkimuskohtaisesti päätettävä, milloin kerätty materiaali kattaa tutkimusongelman.

Dokumentoinnin avulla tutkija nostaa työnsä uskottavuutta, koska kaikki ratkaisut ja valinnat perustellaan sekä kirjataan ne ylös. Tämän lisäksi tiedonkeruumenetelmän valitsemisen syyt perustellaan. Näiden edellä mainittujen seikkojen valossa tutkimusta on helpompi arvioida. Tulkinnan ristiriidattomuus ilmenee sillä tavalla, että toinen tutkija saa vastaavat tulokset ja

tekee samat johtopäätökset kanssasi. Jos näin tapahtuu, voidaan sanoa, että kyseessä on reliabiliteetti. (Kananen 2010, 69 - 70.)

Laadullinen tutkimus koetaan luotettavaksi, jos tutkijan ja tutkittavan kokemukset voidaan osoittaa vastaavan toisiaan. Sovellettavuus esiintyy taas luotettavuusarvioinnissa siirrettävyyden muodossa. Siinä arvioidaan, onko tutkimuksesta saadut tulokset *”sovellettavissa vastaavaan ilmiöön toisissa olosuhteissa.”* Jos tutkimus on pysyvä, se koetaan myös yhdeksi luotettavuuskriteeriksi. Pysyvyyttä arvioidaan tutkimuksen käyttövarmuuden ja käyttömahdollisuuksien valossa. Tutkimuksen neutraalisuus ilmenee vahvistettavuudella. Se tarkoittaa samaan tulokseen pääsemistä erilaisten analyysikeinojen avulla. (Metsämuuronen 2006, 200 - 201.)

Analyysin arvioitavuus on myös erittäin tärkeä edellytys tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa. Siinä annetaan lukijalle mahdollisuus hyväksyä tutkimuksen tulokset ja tulkinnat tai riitauttaa ne. Analyysin toistettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen eteneminen ja muut tulkinnat ovat kerrottu niin yksityiskohtaisesti, että tarvittaessa toinen tutkija voi suorittaa saman tutkimuksen ja päätyä samoihin tuloksiin. Arvioitavuutta ja toistettavuutta voidaan lisätä aineiston luetteloinnilla, tulkintojen pilkkomisella vaiheisiin ja tulkintojen nimenomaistamisella. (Mäkelä 1990, 53, 57.)

Helppimpana ja yksinkertaisimpana tapana varmistaa tutkimuksen luotettavuus on valita henkilö, joka lukee tutkimuksen läpi ja vahvistaa alkuperäiset tulkinnat sekä tulokset. Tämä tarkoittaa, että tutkimus on luotettava tutkittavan kannalta. Tutkimus voidaan luetella luotettavaksi myös, jos saadut tulokset alkavat toistamaan itseään. Jorma Kananen ilmaisee asian seuraavalla tavalla: *”Uusia havaintoyksiköjä otetaan tutkittavaksi niin kauan, kuin ne tuovat jotain uutta tutkimukseen.”* (Kananen 2010, 70 - 71.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 136 - 137) vertailevat teoksessaan neljässä eri oppaassa esiintyviä luotettavuuskriteereitä. Oppaissa (Niiranen 1990; Tynjälä 1991; Eskola & Suoranta 1996; Parkkila ym. 2000) esiintyviä kriteereitä ovat: uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys, luotettavuus, tutkimustilanteen arviointi, varmuus, riippuvuus, vakiintuneisuus, vahvistettavuus ja vahvistuvuus. Ainoa kriteeri, joka ilmenee jokaisessa teoksessa, on siirrettävyys. Tämän perusteella luotettavuuden arvioinnissa tullaan ottamaan kantaa siirrettävyyteen, sekä selvittämään, mitkä muut edellä mainitut kriteerit ovat esiintyneet tutkimuksessa.

Lincoln ja Guba (1985) ottavat luotettavuuden arvioimiseen kantaa ulkoisen ja sisäisen validiteetin sekä reliabiliteetin ja neutraalisuuden keinoin. Yllä mainituissa oppaissa useimmin esiintyvä termi, siirrettävyys, esitetään juurikin ulkoisen validiteetin arvioimiskriteeriksi. Tästä syystä tutkimuksen luotettavuutta käsitellään ensiksi Lincolnin ja Gubaan tukeutuen, jonka jälkeen sitä tarkastellaan muiden esittämistä näkökulmista. Lisäksi syynä kyseiseen tarkas-

telunäkökulmaan on se, että Lincoln ja Guba esiintyvät useampaan kertaan laadullista tutkimusta käsittelevässä kirjallisuudessa.

Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimus on teoreettisesti ja käsitteellisesti so-
pussuinnussa. Tämä vaatimus ilmenee sillä, että teoreettiset lähtökohdat, määritellyt käsit-
teet sekä menetelmiin perustuvat ratkaisut esiintyvät tutkimuksessa loogisessa suhteessa.
Lincolnin ja Guban (1985) mukaan tutkimuksen sisäinen validiteetti ilmenee luotettavuuden
kriteerillä. Luotettavuus saavutetaan, kun annetaan mahdollisuus tutkimuksen arviointiin
esimerkiksi vertaisarviointin avulla ja useamman menetelmän käyttämisellä, mitkä molemmat
toteutuivat tutkimuksessa. Myös aikaisemmin mainittu kriteeri, *”tutkimuksessa esiintyvät asi-
at ja ratkaisut esiintyvät loogisessa suhteessa”*, toteutuu. Voidaan siis sanoa, että tutkimus
on sisäisesti validi. Ulkoisessa validiteetissa sen sijaan on tärkeää, että tehtyjen tulkintojen,
johtopäätöksien sekä aineiston välinen suhde on pätevä. Lisäksi, tutkimuskohde on kuvattava
täsmälleen sellaisena kuin se on. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 254 - 257.)

Siirrettävyys toteutuu tutkimuksen kohdalla, koska tutkimuskohde on kuvattu tarkasti ja tu-
lostukset ovat sen mukaisia, että ne ovat siirrettävissä toiseen kontekstiin (*”vastaavaan ilmiöön
toisissa olosuhteissa”*). Voidaan siis sanoa, että tutkimus on ulkoisesti validi. Eskolan ja Suo-
rannan mukaan (2001, 65) siirrettävyyttä mitataan sillä *”kuinka hyvin tutkimus on kuvattu tai
kuinka onnistuneesti se on käsitteellistetty.”*

Reliabiliteettinäkökulmasta tarkasteltuna, voidaan sanoa, että tutkimus on reliaabeli, kun se
ei sisällä mitään ristiriitaisuuksia. Reliabiliteetin tarkistamiseksi on esitetty Grönforsin (1982)
mukaan esimerkiksi useampaa havainnointikertaa ja useamman havainnoitsijan käyttöä. Use-
ampi havainnointikerta tarkoittaa haastattelututkimukseeni liittyen sitä, että sama asia kysy-
tään eri muodoissa. Tämä otettiin huomioon tutkimusta tehdessä. Useamman havainnoitsijan
käytöllä pyrkimyksenä on varmistaa tutkimuksen objektiivisuus. (Eskola & Suoranta 2001, 213
- 214.)

Reliabiliteettinäkökulmaan kuuluu vielä tutkimuksen riippuvuuden osoittaminen. Riippuvuus
saavutetaan tarkalla ja yksityiskohtaisella raportoimisella, niin, että muille tutkijoille syntyy
mahdollisuus arvioida tutkimusta. Neutraalisuus eli objektiivisuus voidaan sen sijaan saavut-
taa esimerkiksi arvioinnin avulla, minkä johdosta tutkimus vastaa asetettuun vahvistettavuus-
kriteeriin. (Koskinen ym. 2005, 254 - 257.)

Riippuvuus toteutuu tutkimuksessa, koska tutkimuksen vaiheet, eteneminen on raportoitu
yksityiskohtaisesti sekä tehdyt päätökset ovat perusteltuja. Objektiivisuus toteutuu myös tut-
kimuksen kohdalla, koska opinnäytetyö tullaan arvioimaan sekä opinnäytetyön aikana käytet-
tiin useampaa havainnoitsijaa.

Tutkimuksen objektiivisuutta voidaan lisätä myös menetelmien avulla, joka otettiin huomioon tätä tutkimusta tehtäessä. Lähestymistavaksi valittiin kysely ja haastattelu (Eskola & Suoranta 2001, 35).

Kun tutkimus on objektiivinen, koetaan, että se *”edustaa objektiivista totuutta, joka on vapaa subjektiivisista arvoista”* (Kangasharju & Majapuro 1999, 73).

Kaikki kolme opasta (Koskinen ym. 2005; Metsämuuronen 2006; Puusa, Juuti 2011) tuovat esille luotettavuuden arvioinnissa sisäisen ja ulkoisen validiteetin sekä objektiivisuuden (neutraalisuus) ja reliabiliteetin, mikä johti myös tutkimuksen tarkasteluun niiden valossa.

Kolmessa oppaassa nostettiin esille myös triangulaation käyttäminen hyväksi (Eskola & Suoranta 2001, 68 - 70; Tuomi & Sarajärvi 2002, 140 - 142; Kananen 2010, 72). Tutkimuksessa käytettiin useaa tutkimusmenetelmää (2). Menetelmien yhdistämisen koetaan olevan tehokas keino tutkimuksen luotettavuuden lisäämiselle. Denzin (1978) on erottanut neljä triangulointimuotoa: aineisto-, tutkija-, teoria- ja menetelmätriangulaation. Tutkimuksessa käytettiin menetelmätriangulaatiota, jossa kohde tutkitaan eri tutkimusmenetelmien avulla.

Tutkimuksen luotettavuuteen otetaan kantaa myös muiden edellä mainittujen luotettavuuskriteereiden valossa. Aineiston riittävyyteen ottivat kantaa Mäkelä (1990), Eskola & Suoranta (2001) ja Kananen (2010). Kerätty aineisto vaikutti riittävältä, kun tutkittavasta ilmiöstä saadut tulokset eivät enää tuoneet mitään uutta tutkimukseen. Lisäksi tähän tulokseen päädyttiin sillä perusteella, että saadut tulokset kattoivat tutkimusongelman.

Tämän ohella tutkimuksen uskottavuutta lisää se, että tutkimukseen liittyvät vaiheet on dokumentoitu tarkasti ja yksityiskohtaisesti sekä perustelut tiedonkeruumenetelmien valinnoille on esitetty. Tämä johtaa siihen, että tutkimus on helposti arvioitavissa ja tutkimus pystytään toistamaan tarvittaessa toisen tutkijan toimesta, mikä lisää osaltaan toistettavuutta.

Tämän lisäksi tulokset ja tulkinnat asetettiin kohderyhmän kritiikin alaiseksi. He vahvistivat tulkinnat ja tutkimuksen tulokset, minkä johdosta tutkimusta voidaan pitää luotettavana tutkittavan kannalta. Tutkimuksen kannalta valittiin myös kaksi ulkopuolista henkilöä vahvistamaan ja arvioimaan tutkimuksen prosessia ja kulkua.

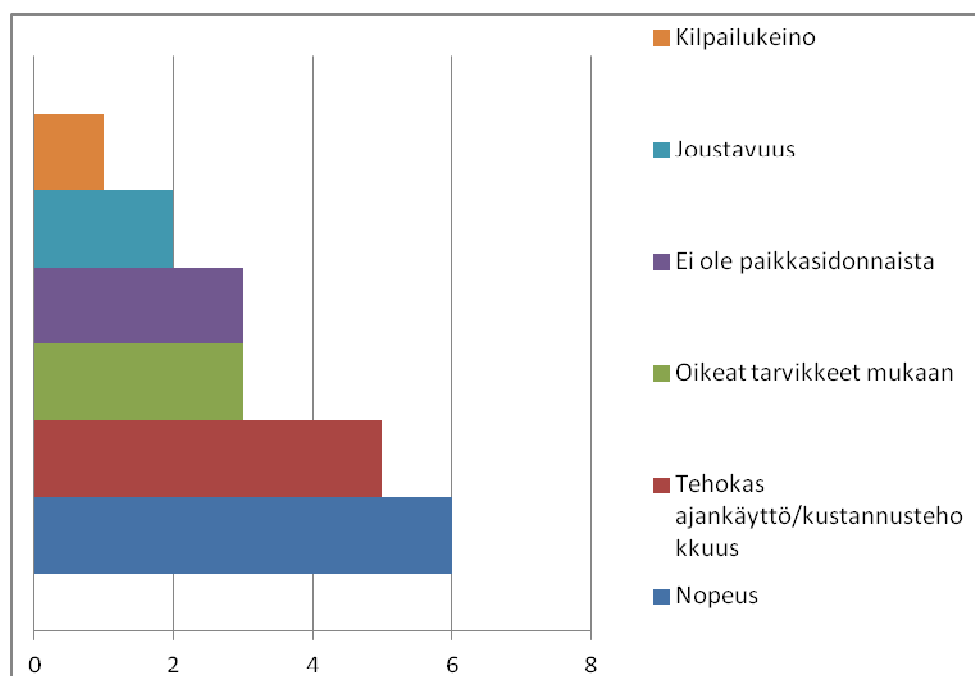
Catanzaro (1988) ja Cavanagh (1997) kuvaavat yllä olevaa luotettavuuden mittaamistapaa käsitteen face- validiteetti avulla. Tässä tavassa tulokset esitetään niille, joita tutkimus koskee tai ovat muuten läheisesti tekemisissä ilmiön kanssa. Heitä pyydetään arvioimaan, vastaavatko tulokset tutkittua. (Tuomi & Sarajärvi, 139.)

11 Tulosten esittely

Tutkimuksessa pyrittiin saamaan yksityiskohtainen kuva tämänhetkisestä asennoitumisesta uutta Etäpalvelumahdollisuutta kohtaan. Tutkimusongelmiin pureuduttiin kysely- ja haastattelututkimuksen avulla. Tutkimuksen kohteeksi valittiin ilmiön piiriin kuuluvia henkilöitä, jotta tulokset vastaisivat mahdollisimman paljon todellisuutta. Tutkimukseen osallistui toimeksiantajayrityksen työntekijöitä sekä heidän avainasiakkaitaan. Haastatteluihin osallistui toimeksiantajayrityksen työntekijöitä ja kyselyyn yrityksen avainasiakkaita. Toimeksiantajan toiveen johdosta kyselyssä ei ilmoitettu, mistä yrityksestä on kyse. Tutkittavilta saatiin tällä tavoin mahdollisimman objektiivinen näkemys, eivätkä ennakoasenteet vaikuttaneet tuloksiin.

Tulokset esitellään palkkikaavioiden avulla, joissa ilmenevät numeroluvut esittävät kyseisen vastauksen esiintymistä kappalemäärissä. Lähes jokaisesta kysymyksestä on laadittu havainnollistava kaavio, joita avataan myös tekstimuotoon sekä kuvataan niitä haastattelun ja kyselyn avulla saatujen lainauksien avulla. Tämän lisäksi tuodaan esille muutamia tutkimuskysymyksiä vain kirjallisiin lainauksiin tukeutuen. Seuraavassa avataan tutkimuksessa esiintyneitä tuloksia.

”EDUT”



Kaavio 1 Etäpalvelun tuomia etuja

Haastatteluissa ja kyselyssä nousi esille kuusi eri Etäpalvelun avulla saavutettavaa hyötyä. Etäpalvelun mahdollistama asiakkaan saama nopea palvelu oli yleisin vastaus tässä kategorias-
sa sekä tehokas ajankäyttö ja kustannustehokkuus tulivat myös useasti esille.

Etäyhteydellä tapahtuva palvelu mahdollistaa myös sen, että järjestelmien tilaa voidaan seurata erittäin tarkasti. Tämä johtaa siihen, että kohteeseen osataan ottaa tarvittaessa vaadittavat välineet mukaan. Eduksi arvioitiin myös se seikka, ettei toiminta ole paikkasidonnaista, jolloin resurssit voidaan hajauttaa. Näihin edellä mainittuihin rinnastettavissa oleva joustavuus tuotiin esille kaksi kertaa. Etäpalvelu nähtiin myös tehokkaana kilpailukeinona markkinoilla.

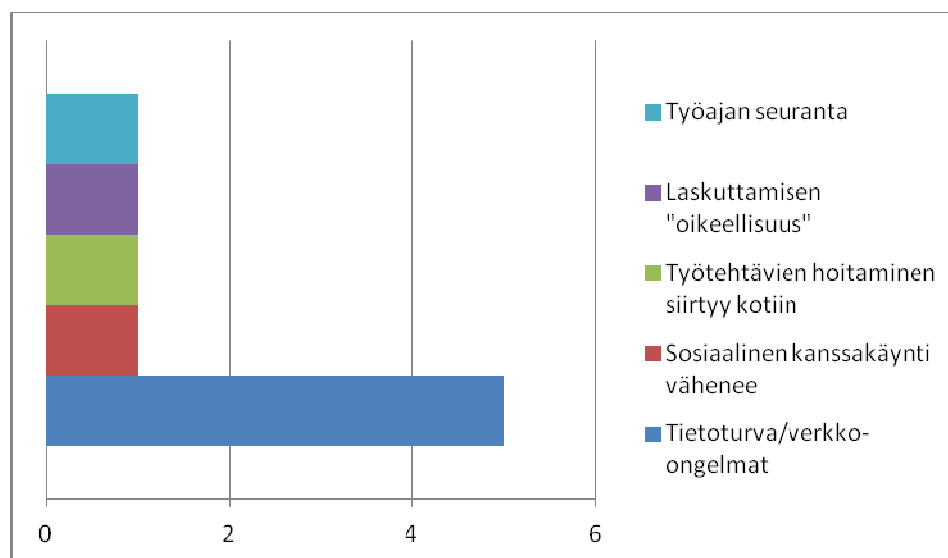
Palvelun nopeutta kuvattiin seuraavilla tavoilla:

- *palvelun käynnistyminen nopeaa*
- *nopeampi mahdollisuus reagoida esille tuleviin ongelmiin*
- *edut asiakkaalla, saa sen nopean palvelun*
- *mahdollisimman nopea korjaaminen*
- *huoltopalvelun nopeus*
- *vasteaikojen aleneminen.*

Tehokasta ajankäyttöä/kustannustehokkuutta avattiin seuraavilla ilmauksilla:

- *työntekijöiden matkustusaika voidaan minimoida*
- *toimitilojen käyttö voidaan maksimoida*
- *turha matkustaminen vähenee ja aikaa sekä rahaa säästyy*
- *vähentää edestakaisin ajelua*
- *ei tarvitse matkustaa paikan päälle*
- *kustannustason laskeminen.*

”HAITAT”



Kaavio 2 Etäpalvelun tuomia haittoja

Esille nousi yhteensä neljä eri haittavaikutusta eli etuihin verrattuna huomattavasti vähemmän. Suurin huolenaihe, jota Etäpalvelun soveltamisen arvioitiin aiheuttavan, olivat mahdolliset verkko-ongelmat ja siihen liittyvä tietoturva. Esille tuotiin myös sosiaalisen kanssakäymisen väheneminen etäyhteydellä työskentelyn johdosta sekä mahdollinen työtehtävien siirtyminen kotiin. Laskuttamista kohtaan oli myös hieman epäilyksiä; laskutetaanko juuri sen verran, kuin on tehty. Ongelmana on, ettei asiakas näe välttämättä konkreettisesti, mitä järjestelmissä tehdään.

Sen sijaan neutraalina asiana tutkimuksessa tuotiin kerran esille, että ”toiminnan mittarointi” tulee toteuttaa ennen palvelun käyttöönottoa.

Verkkoyhteys nousi suureksi puheenaiheeksi, joten avaan siihen liittyvää suhtautumista kyselyn ja haastattelun pohjalta saatuun litteroituun tekstiin tukeutuen:

”Meneekö kaikki aika sen verkkoyhteyden korjaamiseen ja rakentamiseen. Että käytetäänkö me täällä enemmän resursseja verkon rakentamiseen, kuin itse ongelman hoitamiseen. Momen tunnin verkon rakentaminen 5min ongelman takia. Tavallisessa tilanteessa ongelma olisi voitu ratkaista jo paikan päällä käymällä. Konseptin täytyy olla valmiina ja verkkoyhteyksien täytyy olla valmiina asiakkailla. Riskinä on verkon rakentamiseen menevä aika. Voi tuoda lisää töitä.”

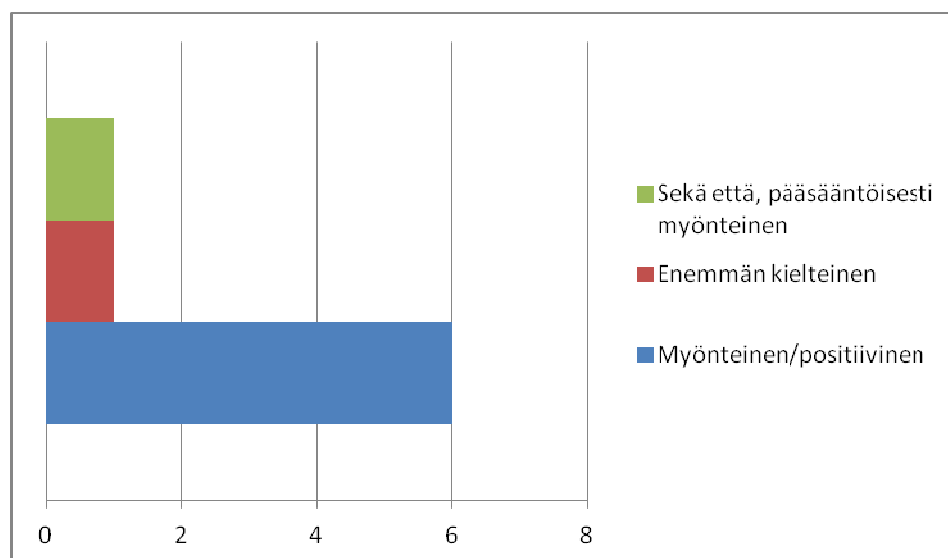
”Tietoturva-asiat on pystyttävä esittämään hyvin loppuasiakkaille.”

”Paloilmoitusjärjestelmämme on verkossa, johon eivät muut pääse. Oikeuksia ei myöskään myönnetä, joten kotoa ei yhteyttä saa.”

”Tietoturva, en olis kauheen huolissaan paloilmoittimien kohdalla siitä. Asiat täytyy miettiä ja toteuttaa niin, ettei mitään uhkakuvia synny.”

Edellä oleviin lainauksiin perustuen voidaan sanoa, vaikka suurin osa nosti tietoturva- ja verkko-ongelmat haittapuoliksi, jokainen suhtautui siihen hieman eri tavalla. Osa ei ollut suuremmin huolestuneita asiasta, osa oli. Mielenkiintoisena lisänä esille nousi mahdollinen töiden lisääntyminen verkon toimimattomuuden vuoksi ja myös sitä kautta, että työt siirtyvät kotiin asti.

”ASENTEET”



Kaavio 3 Asenteet Etäpalvelua kohtaan

Suurin osa suhtautui Etäpalvelumahdollisuuteen positiivisella tavalla. Voidaan sanoa, että 75% oli täysin myönteisellä kannalla ja loput, 25%, oli siinä välimaastossa.

Asenteita kuvattiin muun muassa seuraavin keinoin:

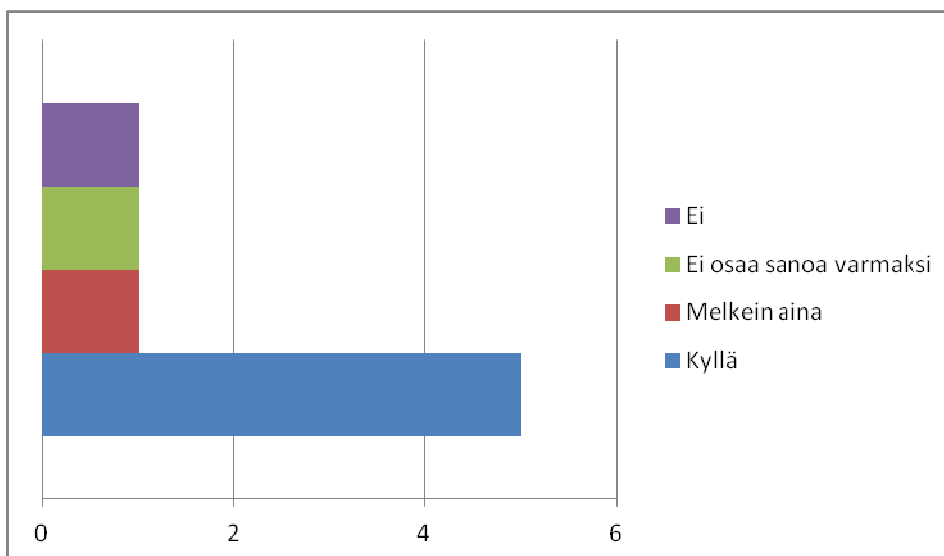
”Ehkäpä enemmän kielteisesti. Ohjelmointi ja muutokset vaatii laitteistosta vastaavan työpanosta kuitenkin päivityksissä ja muutostarpeiden määrittelyssä, jotta homma saadaan keralla tehtyä halutunlaiseksi.”

”Myönteisesti. Aika on rahaa.”

”Ihan myönteinen idea. Nopeuttaa asiakkaan saamaa palvelua. Asiakas saa apua paremmin kuin puhelimesta, koska päästään katsomaan, mitä siellä laitteissa tapahtuu sisällä.”

Varsinkin positiivisen asennoitumisen syiksi nostettiin usein esille jo edellä mainittuja Etäpalvelun etuja.

”LUOTETTAVUUS”



Kaavio 4 Etäpalvelun luotettavuus

Tutkimushenkilöiltä kysyttiin, onko etäyhteyden avulla toteutettava Etäpalvelu luotettavaa. Pääsääntöisesti oltiin sitä mieltä, että se täyttää heidän mielestään luotettavuuden kriteerit. Henkilöt, jotka olivat toista mieltä, kokivat, että toiminta on luotettavaa ”melkein aina”, kun taas eräs henkilö ei osannut sanoa varmaksi ja yksi henkilö oli täysin kielteisellä kannalla.

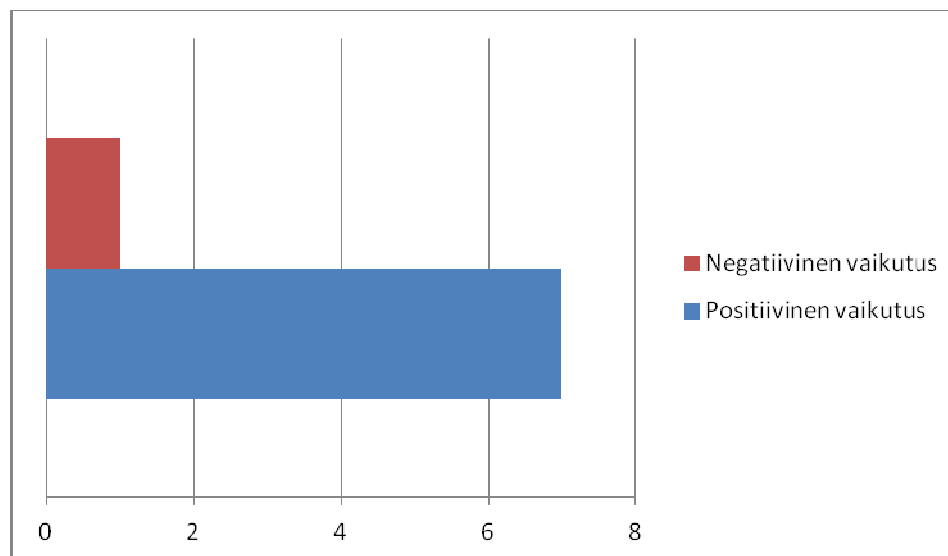
”Jos ohjelmistoa päivitetään tai muutoksia tehdään, niin paikan päällä tehdystä työstä saadaan tekijältä heti tarvittava tieto/koulutus, joka edesauttaa muutosten hallinnassa.”

”Melkein aina. Nykyisessä järjestelmässä etäyhteys joskus näyttää tilanteen olevan ok. Todellisuudessa se ei ole sitä aina.”

”Joo on, kunhan päästään verkon yli siihen keskuksen käsiksi. Suurin haaste verkkoyhteys, mutta jos löytyy asiakkaalta keskuksen läheisyydestä, ei ongelmia.”

”Ei vielä henkilökohtaisia kokemuksia. Alussa voisi olla ongelmia. Omat riskinsä etäyhteydellä. Esimerkkinä, jos kohde on kaukana ja etäyhteyden avulla ei saakaan ratkaistua ongelmaa, niin kohteeseen tulisi todella kiire (Sairaala pimeänä.)”

”ASIAKASSUHTEET JA PALVELUN TASO”



Kaavio 5 Etäpalvelun vaikutus asiakassuhteisiin ja palvelun tasoon

Lähes kaikki raportoivat Etäpalvelumahdollisuuden vaikuttavan asiakassuhteisiin ja palvelun tasoon positiivisesti. Kriteereinä ja syinä esitettiin erityisesti samoja tekijöitä, kuin etuja käsittelevässä osiossakin.

Syitä, joita lueteltiin asiakassuhteen ja palvelun tason paranemiseen:

- nopeus
- matka- ja majoituskulujen väheneminen
- lyhyet vasteajat
- kustannukset, kustannustason lasku.

Kielteinen näkökanta ilmaistiin seuraavalla tavalla: ”Asiakassuhdetta ei taida syntyä tai pysyä yllä, jos kyseessä olevat asiat hoidetaan etänä. Yhteydenpidot loppuisi jossakin vaiheessa.”

Yllä olevaan näkökantaan voidaan todeta, että Etäpalvelun hyödyntäminen oikeassa suhteessa ”tavalliseen työhön”, voi olla avain tulokselliseen toimintaan.

”PARAS MAHDOLLINEN PALVELU”

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään henkilöiden kokemuksia ja ajatuksia siitä, että pystytäänkö Etäpalvelun avulla toteuttamaan parasta mahdollista palvelua. Kyseiseen ongelmaan otetaan kantaa vain lainauksiin tukeutuen, jonka jälkeen esitetään johtopäätökset asian tiimoilta.

”Ei kaikissa tilanteissa. Osalle asiakkaista henkilökohtainen käynti on paras mahdollinen palvelu ja osalle etäpalvelu. Riippuu ihan tilanteesta. Isommat organisaatiot paras kohderyhmä.”

”Asiakas pysyy paremmin ajan tasalla laitteistoistaan, kun asentaja käy paikanpäällä hoitamassa hommia ja tuskinpa kaikkea pystytään etänä tekemään.”

”Joo miksei, kyllä.”

”Paras palvelu lienee asiakkaan luona tehtävä palvelu, jos palvelun nopeus on riittävää.”

”En ehkä sanoisi niin. Parantaa huomattavasti kuitenkin palvelua.”

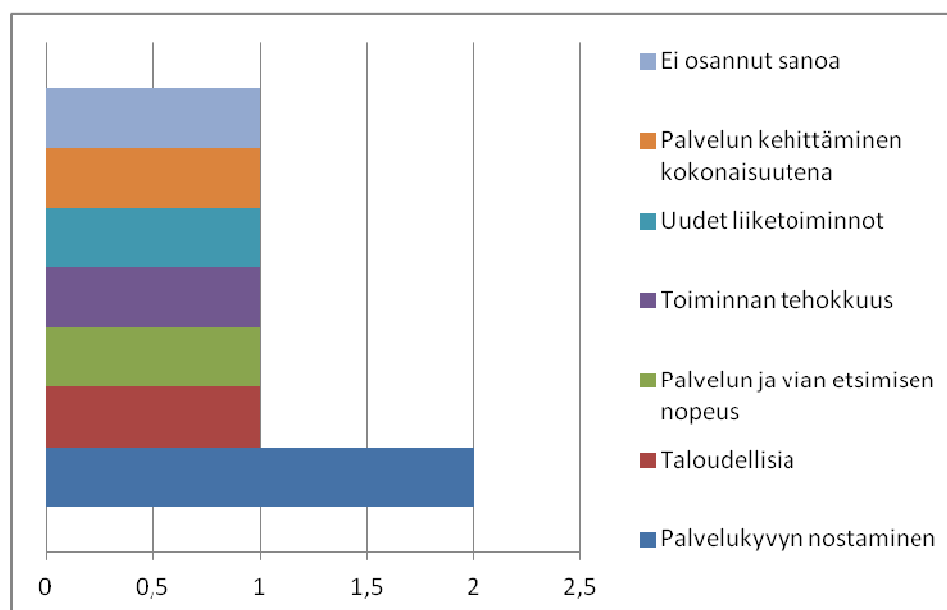
”Parasta mahdollista palvelua, mitä tämänhetkisellä tekniikalla voidaan tarjota.”

”Jos hommat onnistuu, niin kyllä.”

”Teknisten järjestelmien yhteydessä kaikki asiat ei onnistu pelkästään etäpalveluna, palvelun laatu riippuu kokonaisuudesta.”

Vastauksista voidaan päätellä, että käsite ”paras mahdollinen palvelu” tarkoittaa eri asiakkaille eri asiaa. Se on siis asiakkaasta riippuvainen. Suurin osa on kuitenkin sitä mieltä, että Etäpalvelu vähintäänkin parantaa palvelun tasoa edellyttäen tietenkin, että asioiden hoitaminen sujuu ilman ongelmia.

”MAHDOLLISUUDET”



Kaavio 6 Etäpalvelun tuomia mahdollisuuksia

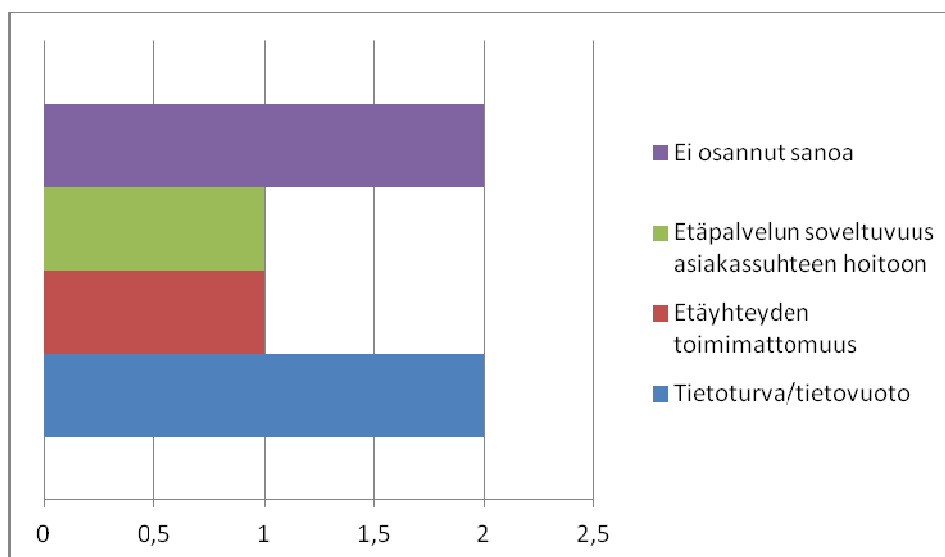
Etäpalvelun tuomia mahdollisuuksia nousi erittäin runsaasti esille. Mahdollisuuksia voidaan pitää omalla tavalla myös palvelun etuina tai melkein niihin rinnastettavissa olevina asioina. Mahdollisuuksien runsauden ansiosta on hyvät lähtökohdat kehittää laadukasta ja kannattavaa liiketoimintaa.

Etäpalvelun johdosta syntyvä palvelukyvyyn nousu luettiin tärkeimmäksi mahdollisuudeksi, jonka jälkeen korostettiin taloudellisia mahdollisuuksia sekä palvelun nopeutta vian etsimiseen liittyen. Myös toiminnan yleinen tehokkuus nousi esille ja Etäpalvelun mahdollistava vaikutus uusien liiketoimintojen kehittämiseksi. Esimerkiksi huoltopuolen ympärille voisi rakentaa uutta liiketoimintaa säännöllisellä etätarkistuksella asiakkaalle. Palvelun kehittäminen kokonaisuutena koettiin myös hyväksi mahdollisuudeksi.

Alla yksi lainaus, joka kuvaa Etäpalvelun tuomia mahdollisuuksia erittäin hyvin.

”Mahdollisuudet on aina taloudellisia tämmösessä. Paremmasta palvelusta voi laskuttaa enemmän, paremmalla tuntihinnalla. Edellytyksenä, että osataan markkinoida ja hinnoitella tuote ja saada asiakaskin ymmärtämään se asia. Alussa tämä on haaste.”

”UHKAT”



Kaavio 7 Etäpalvelun tuomia uhkia

Uhkakuviksi luettiin tietoturvaan liittyviä ongelmia, joita tulikin esille jo haittoja käsittelevässä osiossa. Lisäksi esille tuotiin konkreettinen esimerkki tietovuodosta.

”Uhkana tietovuoto. Kilpailija pääsisi verkkoon ja näkisi, mitkä ilmaisimet kohteessa on. Ei pelattaisi sellaisten tietokantojen kautta, jotka vaarantaisivat yritysturvallisuutta.”

Myös Etäpalvelun toimimattomuus herätti hieman epäilyksiä sekä palvelun soveltuvuutta asiakkuuden hoitamiseen epäiltiin seuraavalla lauseella: *”Asiakassuhteen hoito ei välttämättä ole parasta etäpalveluna.”*

Uhkakuvaksi voisi tietyissä tilanteissa muodostua myös etäyhteyden toimimattomuus sellaisissa tilanteissa, joissa kohde on kaukana, eikä etätoimiminen onnistuisikaan jostain syystä. Tällaisessa tilanteessa kohteeseen tulisi todella kiire. Alla on havainnollistava lainaus kyseisestä asiasta.

”Riskinä, että tehdään etäohjelmointia johonkin kauas (esim. Utsjoki) ja homma menee reissille, niin että sinne täytyy joku lähettää paikan päälle korjaamaan.”

Uhkakuvat ovat kohdistuneet melko pitkälti etäyhteyden mahdolliseen toimimattomuuteen ja siitä aiheutuviin hätätilanteisiin. Myös jo haittavaikutukseksi raportoitu tietoturva ja siihen liittyvät ongelmat, voi johtaa vaaralliseen tietovuotoon yritystoiminnan kannalta.

”VAPAA SANA”

Haastattelu ja kyselyn lopussa oli molemmissa Vapaa sana- kohta, jossa henkilö sai tuoda esille tutkimuksen aikana heränneitä tunteita tai muita asioita, joita en ymmärtänyt kysyä. Kyseistä vastauskohtaa käytettiin vaihtelevasti. Vain noin 63 prosenttia vastaajista hyödynsi tämän vastauskohdan. Seuraavassa avaan henkilöiden omia tunteita kirjallisten lainausten muodossa.

”Oletan että nuorempi sukupolvi tuntee etäpalvelun toimivan ja riittävän paremmin, kuin vanhemmat ihmiset.”

”Kehittelemisen arvoinen. Palvelu täytyy saada ehdottoman toimivaksi ja testata huolellisesti ennen käyttöä.”

”Toivon, että asia lähtee oikeasti etenemään ja pystymme rakentamaan palvelun, joka asiakkaan on helppo hankkia. Tietoturvaan liittyvät asiat hoidettava kuntoon, palvelun on tapahduttava turvallisesti. Etäpalvelu mahdollistaa toimimisen nopealla aikataululla pienemmillä kustannuksilla. Kilpailuetu.”

”Toivon pilkahdus. Yritetty tarjota moneen otteeseen, keskusteltu talon sisällä ja asiakkaille mahdollisuuksista, joita voi tarjota. Konsepti ei vielä kunnossa, että voitaisiin oikeasti aloittaa. Henkilökohtaisesti olen muutamalle asiakkaalle yrittänyt viljellä ajatuksen tynkää. Tek-

nisen tuen kanssa keskusteltu ja näyttää siltä, että esitykset ovat siinä kunnossa, että voidaan kertoa oleelliset asiat. Asiakkaat alkavat olla kiinnostuneita.”

”Semmonen asia, mikä täytyy huomioida, että etäpalvelua, kun aletaan rakentamaan, mukana täytyy olla verkon rakentamisen ammattilaisia. Palvelu täytyy jossain kokeilla, ennen kuin se lanseerataan markkinoille. Kokeiluissa oltava erityyppisiä kohteita sekä verkkoratkaisuita ja katsoa, että ne kaikki toimii. Täytyy olla hirveen selkeitä pelisäännöt, että mitä voi tehdä etänä ja mitä ei voi tehdä. Semmoset ihmiset mukana, jotka pystyvät tätä tekemään.”

Kun henkilöt saivat itse kertoa Etäpalvelusta omin sanoin, sitoi se mielestäni tutkimuksen hyvin yhteen sekä antoi tärkeitä suuntaviivoja palvelun käyttöönoton kannalta. Selvisi, että kyseinen Etäpalvelumahdollisuus luultavasti otetaan paremmin vastaan nuoremman sukupolven keskuudessa.

Tämän lisäksi palvelun raportoitiin olevan ehdottomasti kokeilemisen arvoinen ja kyseiselle palvelulle tulisi antaa mahdollisuus. Erityisesti korostettiin palvelun saamista sulavaksi testaamisen avulla ja tietoturvan varmistamista pidettiin tärkeänä. ”Pelisääntöjen” tulisi myös olla täysin selvät jokaiselle kyseistä palvelua toteutettavalle. Palvelun toteutukseen on elintärkeää ottaa mukaan siihen soveltuvia henkilöitä.

12 Johtopäätöksiä

Teoria- ja tutkimusosuuteen tukeutuen voidaan esittää, että etätyö on todella laaja käsite, johon liittyy paljon mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia. Tämän lisäksi etätyön käyttö edellyttää yritykseltä ja työntekijältä paljon, koska se sisältää useita osa-alueita, joiden täytyy olla kunnossa tuloksellisen toiminnan saavuttamiseksi.

Suunnitelmallisuus ja etätyön soveltaminen oikeassa suhteessa ”tavalliseen työhön” voi olla kaikista tehokkain tapa suurimman mahdollisen hyödyn saavuttamiseksi. Näin mahdolliset haittavaikutukset ovat hallittavissa paremmin ja saatavat hyödyt ovat myös saavutettavissa.

Etäpalvelu on erittäin hyvä lisä ja tuki toimeksiantajayrityksen palvelutarjontaan, koska tutkimuksessa ilmennyt asennoituminen sitä kohtaan oli positiivista ja opinnäytetyöhön koottu teoria tuki hyvin tutkimuksen avulla saatuja Etäpalvelun puolesta puhuvia kriteereitä ja ilmauksia. Etäpalvelumahdollisuus tukisi vahvasti perinteistä työntekoa ja mahdollistaisi tarvittaessa hieman joustavamman ja nopeamman lähestymistavan asiakkaan tarpeet huomioiden. Edut tässä yhteydessä on erityisesti asiakkaalla, koska Etäpalvelun mahdollistaa paremman palvelun ja sisältää monia palvelun laatuun positiivisesti vaikuttavia tekijöitä, mikä puolestaan johtaa parempaan asiakastytyväisyyteen.

Myös kyseisen palvelun laajempi soveltaminen työtehtäviin mahdollistaisi työntekijöille paremman ja jopa laajemman vaikutusmahdollisuuden esimerkiksi työtahtiin ja työn sisältöön. Se toisi mukanaan tehokkuutta ajankäyttöön sekä auttaisi motivaatiota pysymään yllä lisäämällä työtyytyväisyyttä.

Etätyöllä on useita eri muotoja, joiden avulla työntekijälle syntyy mahdollisuus sopeutua tehokkaasti ja tavoitteellisesti kuhunkin työtilanteeseen. Työ voidaan hoitaa paikassa, jossa se on tarkoituksenmukaisinta. Etätyön muodot ovat sovellettavissa täysin Etäpalveluun, minkä ansiosta työtilanteesta saatava hyöty ja yleinen tehokkuus lisääntyvät. Niiden on todettu nostavan myös työntekijöiden tyytyväisyyttä, kuten edellä on jo mainittu. Tyytyväinen työntekijä on tehokas ja kannattava yrityksen kannalta katsottuna.

Lähtökohtaisesti voidaan siis sanoa, että kaikkia etätyön muotoja pystyy soveltamaan tehokkaasti myös Etäpalvelun toteuttamiseen joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Esimerkiksi tutkimuksessani nousi esille tilanne, jossa erään yrityksen verkkoon ei ole mahdollista päästä kotoa käsin. Tämä johtaa siihen, että kotona tehtävä Etäpalvelu kyseiselle yritykselle ei tulisi kyseeseen, vaan tällöin tulisi miettiä muita vaihtoehtoja etätyöskentelymuodoiksi.

Tärkeänä asiana voidaan myös todeta, että etätyön laajamittainen käyttö vaatii yritykseltä erityisesti ennakkoluulottomuutta uusia toimintatapoja kohtaan. Ilmiöön osallistuvien työntekijöiden tulee olla myös soveltuvia ominaisuuksiensa puolesta itsenäisen työn suorittamiseen, jota tukee tutkimuksesta ilmenevät tulokset sekä opinnäytetyöhön koottu teoria.

Teknisten edellytyksien täyttyminen on yksi kriittisimmistä osa-alueista varsinkin tässä asiayhteydessä (Etäpalvelu). Välineiden tulee olla sitä tasoa, että työt pystytään toteuttamaan laadukkaasti. Erityisesti työn vaikeusaste voi asettaa haasteita välineille ja työn tavoitteelliselle toteuttamiselle etäyhteyden avulla. Tutkimuksessani ja etätyöoppaissa usein esille noussut asia eli tietoturva on välttämätöntä etäyhteydellä toteutettavan työn suorittamiselle.

Erityisen tärkeää on myös käydä läpi kaikki työn tekoon liittyvät rajaukset yksityiskohtaisesti ja keskittyä käytännön asioihin. Etätyötä ja Etäpalvelua suunniteltaessa on hyvä pitää mielessä, että sen tulee yksinomaan kehittää toimintaa laadukkaampaan suuntaan, eikä päinvastoin. Väitettä tukee tutkimuksessa esille noussut palvelun testaamisen tärkeys ja toiminnan mittarointi ennen varsinaista käyttöönottoa.

Etätyön ja Etäpalvelun soveltamisella voi olla myös haittavaikutuksia, mutta niihin pystytään vaikuttamaan melko tehokkaasti ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä. Haittavaikutukset ovat tapauskohtaisia. Niihin vaikuttaa läheisesti yrityksen liiketoimintamalli ja työtehtävän luonne. Tutkimuksessa mainittu palvelun testaamisen tärkeys on yksi ennaltaehkäisevistä toimenpi-

teistä, jonka avulla ongelmakohdat saadaan korjattua ennen palvelun laajempaa käyttöönottoa.

Suurimmilta osin Etäpalveluun suhtaudutaan erittäin positiivisesti, jonka osoittaa se, että tutkimuksessani täysin kielteisellä kannalla oli vain yksi henkilö. Uskon tutkimusotantani olleen juuri sopiva, koska suhtautuminen palvelua kohtaan oli samantyyppistä jokaisen tutkittavan kohdalla. Esille nousi runsaasti samoja vastauksia, ajatuksia ja kriteereitä.

Esimerkiksi Juhani Pekkolan tutkimuksissa selvisi, että etätyön soveltaminen tuo esille asiakasorientoituneisuutta. Tämä tukee hyvin Etäpalvelun käyttöönottoa omalta osaltaan ja myös omassa tutkimuksessani esiintyvien etujen, mahdollisuuksien ja myönteisen suhtautumisen johdosta. Voidaan sanoa, että Etäpalvelun käyttö on kannattava vaihtoehto. Tulokset kertovat myös, että Etäpalvelun käytöllä on positiivinen vaikutus asiakassuhteisiin sekä palvelun tasoon ja tätä kautta yleiseen asiakastytyväisyyteen.

Tutkimuksellisesta näkökulmasta katsottuna voidaan todeta, että tutkimus toi esille hieman erilaista lähestymistapaa yleiseen etätyön tutkimukseen. Tavoitteena oli tarkastella etätyötä laajasti ja soveltaa sekä hyödyntää kyseistä tietoa Etäpalvelua varten. Vaikka tutkimus liittyy vahvasti etätyön tutkimusalaan, tutkittiin siinä varsinaisesti asiakkaalle etäyhteyden avulla tehtävän palvelun vaikutuksia, eikä etätyötä sen perinteisessä merkityksessä. Tutkimustulokset ovat kuitenkin siirrettävissä itse etätyöilmiöön sekä Etäpalveluilmiöön eri olosuhteissa. Tutkimuksen avulla saamat tulokset osoittavat sen, että etätyöhön liittyvät lainalaisuudet ovat täysin sovellettavissa myös Etäpalvelun alaisuuteen. Etäpalvelu on kuitenkin pohjimmiltaan etätyötä, mutta ei aivan sen perinteisessä merkityksessä.

Tutkimuksessa nousi esille samoja kriteereitä, kuin etätyötä käsittelevässä kirjallisuudessakin. Haastattelun ja kyselyn avulla saatiin omin sanoin tuotettua mielenkiintoista tietoa henkilöiden omakohtaisesta suhtautumisesta etäyhteyden käyttöön liittyen.

Tutkimuksessa nousi esille runsaasti etuja, joista useimmin raportoitiin palvelun nopeus ja kustannustehokkuus. Haittapuolena raportoitiin sen sijaan olevan lähes yksimielisesti tietoturva ja verkkoon liittyvät ongelmat, kuten useaan otteeseen kirjallisuudessakin. Haittoiksi raportoitiin myös töiden mahdollinen lisääntyminen, töiden siirtyminen kotiin (työn ja vapaa-ajan sekoittuminen) sekä sosiaalisen kanssakäynnin väheneminen. Samoja kriteereitä esiintyy myös etätyötä käsittelevässä kirjallisuudessa ja opinnäytteeni teoriaosuudessa.

Asennoituminen Etäpalvelumahdollisuutta kohtaan oli erittäin myönteinen ja lähtökohtaisesti sen koettiin olevan luotettavaa myös etäyhteyden avulla tehtynä. Asiakassuhteisiin ja palvelun tasoon Etäpalvelulla on ehdottoman positiivinen vaikutus, mikä edistää liiketoimintaa.

Tutkimukseen osallistuvat henkilöt näkivät Etäpalvelulla olevan paljon mahdollisuuksia. Mahdollisuudet nähtiin yleisesti ottaen taloudellisina, koska Etäpalvelu nähtiin mahdollisuutena uudenlaiseen liiketoimintaan. Myös muutamia uhkakuvia tuotiin esille havainnollistavien esimerkkien avulla. Molemmissa tutkimusmenetelmissä käytin hyväkseni ”vapaata sanaa”, jossa tutkittava sai kertoa tutkimuksen lopussa omin sanoin Etäpalveluun liittyvistä tunteista tai asioista, joita en mahdollisesti huomannut kysyä häneltä.

Tutkimuksen tavoitteena oli tutustua etätyön ilmiöön ja sen mahdolliseen hyödyntämiseen Etäpalvelun käyttöönotossa. Tutkimuksen tavoitteet saavutettiin ja yritys pystyy hyödyntämään sen tuloksia myös mahdollisessa Etäpalvelua koskevan toimenpidesuunnitelman teossa.

Lähteet

Kirjalliset lähteet:

Alasoini, T. 2010. Mainettaan parempi työ. Kymmenen väitettä työelämästä. Helsinki: Yliopistopaino.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Blom, R., Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos. Helsinki: Gaudeamus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hanhike, T. 1997. Etätyön todellisuus seitsemän tapauksen valossa. Helsinki: Työministeriö.

Hanhike, T., Immonen, J., Kanerva, L. & Luukinen, A. 1998. Etätyö muutoksen välineenä. Helsinki: Edita.

Harju, M., Tiihonen, P., Salonen, M., Ovaskainen, T. & Ahlgren, R. 2007. E-työn hyvät käytännöt. Helsinki: Työministeriö.

Heinonen, S. 1998. Kestävä kehitys, etätoiminnot ja liikenne. Helsinki: Sitra.

Heinonen, S. 1995. Tietoyhteiskunta ja kestävä kehitys. Riskeistä mahdollisuuksiin. Helsinki: Painatuskeskus.

Heinonen, S., Huhdanmäki, A., Niskanen, S. & Kuosa, T. 2004. Ekohallittu etätyö. Asumisen, työn ja liikkumisen kaupunkirakenteellisen uusjaon ympäristövaikutukset. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Helle, M. 2004. Etätyö. Helsinki: Edita.

Helminen, V., Ristimäki, M. & Oinonen, K. 2003. Etätyö ja työmatkat Suomessa. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Hyrkkänen, U. & Vartiainen, M. 2005. Mobiili työ ja hyvinvointi. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111.

Kangasharju, K. & Majapuro, M. 1999. Tutkimusraportin kirjoittaminen. 5. painos. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja.

Koroma, J., Hyrkkänen, U. & Rauramo, P. 2011. Mobiili työ. Työhyvinvointi liikkuvassa ja monipaikkaisessa työssä. Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä & Työterveyslaitos.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkelä, K. (toim.) 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.

Pekkola, J. 2002. Etätyö Suomessa. Fyysiset, virtuaaliset, sosiaaliset ja henkiset työtilat etätyöympäristöinä. Helsinki: Yliopistopaino.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint.

Pyöriä, P. 2006. Understanding Work in the Age of Information. Tampere: Yliopistopaino. Acta Universitatis Tamperensis 1143.

Pyöriä, P., Melin, H. & Blom, R. 2005. Knowledge Workers in the Information Society. Tampere: Yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Vartiainen, M., Hakonen, M., Koivisto, S., Mannonen, P., Nieminen, M., Ruohomäki, V. & Vartola, A. 2007. Distributed and mobile work. Places, People and Technology. Tampere: Tammer-Paino.

Vartiainen, M., Kokko, N. & Hakonen, M. 2004. Hallitse hajautettu organisaatio. Paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen. Helsinki: Talentum.

Vartiainen, M., Lönnblad, J., Balk, A. & Jalonen, K. 2005. Mobiilin työn haasteet. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö.

Ylöstalo, P. 2005. Työn uudet organisointitavat. Käyttö ja käytön esteet yksityisellä ja julkisella sektorilla. Helsinki: Tykes raportteja 39.

Haastattelut:

Projektinhoitaja. 2012. Haastattelu 29.10.2012. Espoo
 Järjestelmäasiantuntija. 2012. Haastattelu 2.11.2012. Espoo
 Järjestelmäasiantuntija. 2012. Puhelinhaastattelu 30.10.2012. Helsinki
 Myyntipäällikkö. 2012. Puhelinhaastattelu 1.11.2012. Helsinki

Kyselyt:

Teollisuuspalomestari. 2012. Kysely 24.10.2012.
 Kiinteistötekniikkapäällikkö. 2012. Kysely 24.10.2012
 Turvallisuuspäällikkö. 2012. 24.10.2012.
 Teleteknikko. 2012. 5.11.2012.

Sähköiset lähteet:

Akava Ry. Etätyö. Tulostettu 17.9.2012.
[Http://www.akava.fi/tyoelama/tyon_tekemisen_muodot/tyo-_virka-_ja_vuokratyosuhde/etatyo](http://www.akava.fi/tyoelama/tyon_tekemisen_muodot/tyo-_virka-_ja_vuokratyosuhde/etatyo)

Eskelinen, N. 2012. Syntykö tahtotila etätyöstä vain pakon edessä? Tulostettu 15.10.2012.
[Http://www.3t.fi/artikkeli/Asiantuntijablogit/niko_eskelinen/syntyko_tahtotila_etatyosta_vain_pakon_edessa](http://www.3t.fi/artikkeli/Asiantuntijablogit/niko_eskelinen/syntyko_tahtotila_etatyosta_vain_pakon_edessa)

Etätyö Työhallinnossa. Tulostettu 16.10.2012. [Http://www.finlex.fi/data/normit/20917-A132004TM.pdf](http://www.finlex.fi/data/normit/20917-A132004TM.pdf)

Etätyöpotentiaalın toteutumisen esteitä. Tulostettu 15.10.2012.
[Http://www.mol.fi/esf/ennakointi/etatyol3.htm](http://www.mol.fi/esf/ennakointi/etatyol3.htm)

Heinonen, S. & Saarimaa, R. 2009. Työelämän laadulla parempaa jaksamista - Kuinka etätyö voi auttaa? Tulostettu 18.9.2012.
[Http://www.tem.fi/files/22716/TEM_25_2009_tyo_ja_yrittajyys.pdf](http://www.tem.fi/files/22716/TEM_25_2009_tyo_ja_yrittajyys.pdf)

- Moilanen, M. 2012. Etätyöhön liittyy yhä epäluottamusta. Tulostettu 15.9.2012.
[Http://www.kauppalehti.fi/omayritys/etatyohon+liittyy+yha+epaluottamusta/201208250063](http://www.kauppalehti.fi/omayritys/etatyohon+liittyy+yha+epaluottamusta/201208250063)
- Mäki-Petäjä, P. 2012. Ihalainen etätyöstä: Luottamus on nyt koetuksella, mutta uudenlaisia työnteon muotoja tarvitaan. Tulostettu 17.9.2012.
[Http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2012/09/1620198/ihalainen-etatyosta-luottamus-on-nyt-koetuksella-mutta-uudenlaisia-tyonteon-muotoja-tarvitaan](http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2012/09/1620198/ihalainen-etatyosta-luottamus-on-nyt-koetuksella-mutta-uudenlaisia-tyonteon-muotoja-tarvitaan)
- Pekkola, J. 2005. Etätyön käsitteen kehitys ja tulkinta työympäristössä 1980- ja 1990- luvuilla. Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2005. 13.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2005/03/tak_2005_3_4.pdf
- Pekkola, J. & Uskelin, L. (toim.) 2005. Etätyöopas työnantajille. Tulostettu 17.9.2012.
[Http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/etatyoopas_tyonantajille.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/etatyoopas_tyonantajille.pdf)
- Ruohomäki, V. 2011. Etätyö tänään ja huomenna. Tulostettu 15.10.2012.
[Http://microsoft.blogit.kauppalehti.fi/blog/25050](http://microsoft.blogit.kauppalehti.fi/blog/25050)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 19.10.2012. [Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html)
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Työn organisointi. Tulostettu 19.9.2012.
[Http://www.tem.fi/?s=4046](http://www.tem.fi/?s=4046)
- Työterveyslaitos. Etätyö - työtä työpaikan ulkopuolella. Tulostettu 19.9.2012.
[Http://www.ttl.fi/fi/ratkaisupankki/Sivut/details.aspx?luokka=Ergonomia&item=123](http://www.ttl.fi/fi/ratkaisupankki/Sivut/details.aspx?luokka=Ergonomia&item=123)
- Uhmavaara, H., Niemelä, J., Melin, H., Mamia, T., Malo, A., Koivumäki, J. & Blom, R. 2005. Joutaako työ? Tulostettu 20.9.2012
[Http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt277.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt277.pdf)
- Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä. 1999. Valtion etätyön tietoturvaluottamussuositus. Tulostettu 15.10.2012.
[Http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/8515_fi.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/8515_fi.pdf)

Kuviot

Kuvio 1 Apgarin tutkimuksen tuloksia (Vartiainen ym. 2005, 16)	13
Kuvio 2 Etätyön muodot (Vartiainen ym. 2005, 38).....	16
Kuvio 3 Etätyön edellytykset (Helle 2004, 89).....	20
Kuvio 4 Jacksonin kehittämissykli (Vartiainen ym. 2005,10).....	22
Kuvio 5 Käyttöönoton vaiheet (Helle 2004, 100)	27
Kuvio 6 Työnantajälähtöinen etätyö (Heinonen & Saarimaa 2009, 41).....	30

Kaaviot

Kaavio 1 Etäpalvelun tuomia etuja	52
Kaavio 2 Etäpalvelun tuomia haittoja	54
Kaavio 3 Asenteet Etäpalvelua kohtaan.....	55
Kaavio 4 Etäpalvelun luotettavuus	56
Kaavio 5 Etäpalvelun vaikutus asiakassuhteisiin ja palvelun tasoon.....	57
Kaavio 6 Etäpalvelun tuomia mahdollisuuksia	58
Kaavio 7 Etäpalvelun tuomia uhkia	59

Liitteet

Liite 1 Etätyötä koskeva puitesopimus	71
Liite 2 Esimerkki haastattelurungosta.....	76
Liite 3 Kyselylomake	78

Liite 1 Etätyötä koskeva puitesopimus

1. Yleiset näkökohdat

Euroopan työllisyysstrategian yhteydessä Eurooppa-neuvosto kehotti työmarkkinaosapuolia neuvottelemaan sopimuksia työn nykyaikaistamisesta, mukaan lukien joustavat työjärjestelyt, jotta yrityksistä tulisi tuottavia ja kilpailukykyisiä ja saavutettaisiin joustavuuden ja turvallisuuden välillä tarvittava tasapaino.

Työsuhteiden nykyaikaistamista ja parantamista koskevan työmarkkinaosapuolten kuulemisen toisessa vaiheessa Euroopan komissio kehotti työmarkkinaosapuolia aloittamaan neuvottelut etätyöstä. Syyskuun 20. päivänä 2001 EAY (ja EUROCADRES/CEC:n yhteyskomitea), UNI-CE/UEAPME ja CEEP ilmoittivat aikeistaan aloittaa neuvottelut sopimuksesta, jonka panevat täytäntöön allekirjoittajaosapuolten jäsenjärjestöt Euroopan unionin jäsenvaltioissa ja Euroopan talousalueella. Näiden sopimusten avulla osapuolet halusivat osaltaan valmistella siirtymistä tietopohjaiseen talouteen ja yhteiskuntaan, kuten Lissabonin Eurooppa-neuvostossa sovittiin.

Etätyö kattaa laajan ja nopeasti kehittyvän olosuhteiden ja käytäntöjen kirjon. Tästä syystä työmarkkinaosapuolet valitsivat etätyölle määritelmän, jolla on mahdollista kattaa erilaisia säännöllisen etätyön muotoja.

Työmarkkinaosapuolet näkevät etätyön sekä yritysten että julkisen palvelun organisaatioiden keinona nykyaikaistaa työn organisointia että työntekijöiden keinona sovittaa yhteen työ ja vapaa-aika ja samalla antaa heille suurempi autonomia työtehtäviensä suorittamisessa. Jos Eurooppa haluaa saada mahdollisimman paljon etua tietoyhteiskunnasta, sen on kannustettava tätä uutta työn organisointitapaa siten, että joustavuus ja turvallisuus ovat mukana samanaikaisesti ja työpaikkojen laatua nostetaan ja että vajaakuntoisten mahdollisuudet työmarkkinoilla lisääntyvät.

Tällä vapaaehtoisella sopimuksella tähdätään siihen, että Euroopan tasolla luodaan yleiset puitteet, jotka allekirjoittajaosapuolten jäsenjärjestöt panevat täytäntöön työmarkkinaosapuolten omien menettelyjen ja käytäntöjen mukaisesti. Allekirjoittajaosapuolet kehottavat myös hakijamaissa olevia jäsenjärjestöjään panemaan tämän sopimuksen täytäntöön. Tämän sopimuksen täytäntöönpano ei ole pätevä peruste alentaa työntekijöiden suojelun yleistä tasoa sopimuksen soveltamisalueella. Tätä sopimusta täytäntöön pannessaan allekirjoittajaosapuolten jäsenjärjestöt välttävät tarpeettomia rasitteita pienille ja keskisuurille yrityksille. Tämä sopimus ei rajoita työmarkkinaosapuolten oikeutta tehdä tarkoituksenmukaisella tasolla, Euroopan taso mukaan lukien, sopimuksia, joilla sovelletaan ja/tai täydennetään

tätä sopimusta tavalla, joka ottaa huomioon kyseessä olevien työmarkkinaosapuolten erityistarpeet.

2. Määritelmä ja soveltamisala

Etätyö on tapa organisoida ja/tai suorittaa työtä työsopimuksen perusteella/työsuhteessa käyttäen tietotekniikkaa tavalla, jossa työ, jota voitaisiin tehdä myös työnantajan tiloissa, tehdään säännöllisesti niiden tilojen ulkopuolella. Tämä sopimus kattaa etätyöntekijät. Etätyöntekijä on jokainen henkilö, joka tekee edellä mainittua etätyötä.

3. Vapaaehtoinen luonne

Etätyö on vapaaehtoista työntekijälle ja työnantajalle. Etätyötä voidaan edellyttää osana työntekijän alkuperäistä toimenkuvaa tai siihen voidaan siirtyä myöhemmin vapaaehtoisen järjestelyn pohjalta. Työnantaja antaa etätyöntekijälle molemmissa tapauksissa direktiivin 91/533/ETY mukaisesti asiaankuuluvat tiedot, mukaan lukien tiedon sovellettavista työehtosopimuksista, työn toimenkuvasta ja niin edelleen. Etätyön erityispiirteet edellyttävät yleensä kirjallista lisätietoa sellaisista asioista kuten tieto yrityksen osastosta, johon työntekijä kuuluu, lähimmästä esimiehestä tai muista henkilöistä, joiden puoleen hän voi kääntyä työhön liittyvissä tai henkilökohtaisissa asioissa, raportointijärjestelyistä jne.

Jos etätyö ei kuulu alkuperäiseen toimenkuvaan, ja työnantaja tarjoaa etätyötä, työntekijä voi hyväksyä tai hylätä tarjouksen. Jos työntekijä itse ilmaisee halukkuutensa etätyöhön, työnantaja voi hyväksyä tai hylätä pyynnön. Siirtyminen etätyöhön ei sinänsä vaikuta työntekijäasemaan, koska se muuttaa vain työn suoritustapaa. Työntekijän kieltäytyminen etätyöstä ei sellaisenaan ole peruste työsuhteen päättämiseksi tai kyseisen työntekijän työsuhteen ehtojen muuttamiselle. Jos etätyö ei kuulu alkuperäiseen toimenkuvaan, päätös siirtyä etätyöhön on peruutettavissa työ- ja/tai työehtosopimuksen mukaisesti. Peruutettavuus voisi merkitä mahdollisuutta palata tekemään työtä työnantajan tiloissa joko työntekijän tai työnantajan pyynnöstä. Peruutettavuuden toteutustavat määritellään työ- ja/tai työehtosopimuksessa.

4. Työsuhteen ehdot

Työsuhteen ehtojensa osalta etätyöntekijöillä on oikeus samoihin sovellettavan lainsäädännön ja työehtosopimusten takaamiin oikeuksiin kuin työnantajan tiloissa olevilla vastaavilla työntekijöillä. Etätyön erityispiirteiden huomioon ottamiseksi erityiset täydentävät työehtosopimukset ja/tai työsopimukset saattavat olla tarpeen.

5. Tietoturva

Työnantaja on velvollinen ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin, etenkin ohjelmistojen suhteen, varmistaakseen etätyöntekijän ammatillisiin tarkoituksiin käyttämän ja käsittelemän tiedon suojauksen. Työnantaja antaa etätyöntekijälle tiedot kaikesta tietosuojaa koskevasta asiaankuuluvasta lainsäädännöstä ja yrityskäytännöistä.

Työnantaja tiedottaa etätyöntekijälle erityisesti kaikista rajoituksista tietotekniikkalaitteiden tai -välineiden käytössä, kuten internet ja sääntöjen laiminlyönnistä johtuvista seuraamuksista.

6. Yksityisyyden suoja

Työnantaja kunnioittaa etätyöntekijän yksityisyyttä. Jos mikä tahansa tarkkailujärjestelmä otetaan käyttöön, sen on oltava asetettuun tavoitteeseen nähden oikeassa suhteessa ja se on otettava käyttöön näyttöpäätedirektiivin 90/270 mukaisesti.

7. Työvälineet

Kaikki työvälineitä, vastuita ja kustannuksia koskevat kysymykset on selvästi määriteltävä ennen etätyön aloittamista. Pääsääntö on, että työnantaja vastaa säännölliseen etätyöhön tarvittavien laitteiden hankkimisesta, asentamisesta ja huollosta, ellei etätyöntekijä käytä omia laitteitaan. Jos etätyötä tehdään säännöllisesti, työnantaja korvaa tai maksaa työstä aiheutuvat suorat kustannukset, etenkin tietoliikenteeseen liittyvät kustannukset.

Työnantaja järjestää etätyöntekijöille asianmukaisen teknisen tukipalvelun. Työnantaja vastaa kansallisen lainsäädännön ja työehtosopimusten mukaisesti etätyöntekijän käyttämien työvälineiden ja sisällön (tiedostot) katoamisesta tai vahingoittumisesta aiheutuvista kustannuksista. Etätyöntekijä pitää hyvää huolta hänen käyttöönsä annetuista työvälineistä eikä kerää tai välitä laitonta aineistoa internetin välityksellä.

8. Työsuojelu

Työnantaja on vastuussa etätyöntekijän työterveydestä ja työsuojelusta direktiivin 89/831 ja asiaan liittyvien tytärdirektiivien, kansallisen lainsäädännön ja työehtosopimusten mukaisesti. Työnantaja tiedottaa etätyöntekijälle yhtiön menettelytavoista työterveys- ja työturvallisuusasioissa, etenkin näyttöpäätteille asetetuista vaatimuksista. Etätyöntekijä noudattaa näitä työsuojelukäytäntöjä asianmukaisesti.

Voidakseen tarkastaa, sovelletaanko työhön sovellettavia työterveys- ja työturvallisuusmääräyksiä asianmukaisesti, työnantajalla, työntekijöiden edustajalla ja/tai asiaankuuluvilla viranomaisilla on pääsy etätyöpaikalle kansallisen lainsäädännön ja työehtosopimusten asettamissa rajoissa. Jos etätyöntekijä työskentelee kotonaan, tällaisen käynnin edellytyksenä on ennalta ilmoittaminen ja etätyöntekijän suostumus. Etätyöntekijällä on oikeus pyytää tarkastuskäyntiä.

9. Työjärjestelyt

Etätyöntekijä päättää työaikansa järjestämisestä sovellettavan lainsäädännön, työehtosopimusten ja yrityssääntöjen asettamissa puitteissa. Etätyöntekijän työmäärä ja suoritusstandardit ovat samat kuin vastaavien työnantajan tiloissa työskentelevien työntekijöiden. Työnantaja varmistaa, että ryhdytään toimenpiteisiin, jotka estävät etätyöntekijän eristämisen yrityksen muusta työyhteisöstä, kuten antamalla hänelle mahdollisuuden tavata säännöllisesti työtovereitaan ja pääsyn yrityksen tiedottamisen piiriin.

10. Koulutus

Etätyöntekijöillä on sama pääsy koulutukseen ja samat mahdollisuudet urakehitykseen kuin vastaavilla työntekijöillä työnantajan tiloissa ja heihin noudatetaan samoja arviointiperusteita kuin muihinkin työntekijöihin. Etätyöntekijät saavat asiaankuuluvaa koulutusta, joka kohdistuu heidän käytössään olevaan tekniseen välineistöön ja tällaisen työnorganisointitavan erityispiirteisiin. Myös etätyöntekijän esimies ja hänen välittömät työtoverinsa saattavat tarvita koulutusta tämän tyyppiseen työhön ja sen johtamiseen.

11. Kollektiivisia oikeuksia koskevat kysymykset

Etätyöntekijöillä on samat kollektiiviset oikeudet kuin työnantajan tiloissa työskentelevillä työntekijöillä. Yhteydenpitoon työntekijöiden edustajien kanssa ei aseteta mitään esteitä.

He voivat samoin ehdoin osallistua työntekijöitä edustavien tai työntekijöiden edustukseen perustuvien elinten vaaleihin tai asettua niissä ehdokkaaksi. Etätyöntekijä sisällytetään laskelmiin, joissa määritellään eurooppalaisen tai kansallisen lainsäädännön, työehtosopimusten tai yrityksen käytäntöjen mukaisia työntekijöiden edustusta koskevia kynnysrajoja. Työpaikka, johon etätyöntekijä kuuluu kollektiivisten oikeuksien käyttämistä varten, määritellään heti alussa.

Työntekijöiden edustajille ilmoitetaan ja heidän kanssaan neuvotellaan etätyön käyttöön ottamisesta Euroopan unionin ja kansallisen lainsäädännön, työehtosopimusten ja yrityksen käytäntöjen mukaisesti.

12. Täytäntöönpano ja seuranta

PERUSTAMISSOPIMUKSEN 139 artiklan puitteissa UNICE/UEAPME:n, CEEP:n ja EAY:n (ja EURO-CADRES/ CEC:n yhteyskomitean) jäsenjärjestöt panevat täytäntöön tämän eurooppalaisen puitesopimuksen jäsenvaltioissa työmarkkinaosapuolten omien menettelyjen mukaisesti. Tämä täytäntöönpano toteutetaan kolmen vuoden kuluessa sopimuksen allekirjoituksen päivästä lukien.

Jäsenjärjestöt raportoivat tämän sopimuksen täytäntöönpanosta allekirjoittajaosapuolten asettamalle, sosiaalisen vuoropuhelun alaiselle ad hoc -työryhmälle. Tämä ad hoc -työryhmä laatii yhteisen raportin täytäntöönpanotoimista. Tämä raportti tehdään neljän vuoden sisällä tämän sopimuksen allekirjoituksen päivästä lukien.

Tämän sopimuksen sisältöä koskevissa kysymyksissä siinä mukana olevat jäsenjärjestöt voivat erikseen tai yhdessä kääntyä allekirjoittajaosapuolten puoleen. Allekirjoittaneet osapuolet tarkastelevat uudelleen sopimusta viiden vuoden kuluttua allekirjoituksen päivästä lukien, jos joku allekirjoittajaosapuolista sitä pyytää.

Liite 2 Esimerkki haastattelurungosta

Opinnäytetyöni käsittelee etätyötä teoria- ja tutkimusosuuden avulla. Opinnäytteeseeni sisältyvän tutkimuksen avulla pyrin avaamaan Etäpalveluun liittyvää suhtautumista. Vastaajien henkilöllisyyttä ei paljasteta, kun teen lopullisen analyysin keräämästäni aineistosta ja julkaisen siihen liittyvät tulokset. Materiaali tullaan käsittelemään luottamuksellisesti.

Etäpalvelun myötä asiakkaat saivat palvelua etäyhteyden avulla paloilmoitusjärjestelmien huoltoihin, järjestelmämuutoksiin ja päivityksiin liittyen. Etäyhteys mahdollistaisi sen, että kohteen tilanne voitaisiin arvioida etukäteen, eikä asiantuntijan täytyisi matkustaa paikan päälle kohteeseen.

Taustatiedot: Työtehtävä

Ikä

Kauanko olet työskennellyt yrityksessä?

SUHTAUTUMINEN JA ASENTEET

Suhtaudutko kyseiseen palvelumahdollisuuteen myönteisesti vai kielteisesti? Miksi?

Koetko palvelun olevan luotettavaa etäyhteyden avulla suoritettavaksi?

Miten uusi etäpalvelu vaikuttaa mielestäsi asiakassuhteisiin ja palvelun tasoon? Hyötyjä, haittoja?

Työskenteletkö etäyhteyden avulla työtehtävissäsi? Kuinka usein?

Oletko itse kiinnostunut tekemään perinteiset ohjelmointi yms. työt etäpalvelun avulla? Miksi/ miksi ei?

Millaisissa tilanteissa koet etäpalvelun tulevan erityisesti tarpeeseen?

Kuinka suhtaudut etäpalveluun omalta kohdaltasi?

EDUT JA HAITAT

Mitä uusia ulottuvuuksia etäpalvelu toisi työntekooosi?

Mitä etuja ja haittoja koet etäpalvelulla olevan?

MAHDOLLISUUDET

Mitä mahdollisuuksia ja uhkia etäpalvelulla mielestäsi on yritystoiminnalle?

Koetko, että etäyhteyden (etäpalvelun) avulla asiakkaalle pystyy tarjoamaan parasta mahdollista palvelua? Miksi, miksi ei?

Vapaa sana haastattelun aikana heränneistä tunteista ja mielipiteistä tai muista asioista, joita en ymmärtänyt kysyä

Liite 3 Kyselylomake

Opinnäytetyöni käsittelee etätyötä teoria- ja tutkimusosuuden avulla. Opinnäytteeseeni sisältyvän tutkimuksen avulla pyrin avaamaan Etäpalveluun liittyvää suhtautumista. Vastajien henkilöllisyyttä ei paljasteta, kun teen lopullisen analyysin keräämästäni aineistosta ja julkaisen siihen liittyvät tulokset. Materiaali tullaan käsittelemään luottamuksellisesti.

Etäpalvelun myötä asiakkaat saivat palvelua etäyhteyden avulla paloilmoitusjärjestelmien huoltoihin, järjestelmämuutoksiin ja päivityksiin liittyen. Etäyhteys mahdollistaisi sen, että kohteen tilanne voitaisiin arvioida etukäteen, eikä asiantuntijan täytyisi matkustaa paikan päälle kohteeseen.

Taustatiedot: Työtehtävä

Ikä

Mitä etuja ja edistäviä tekijöitä koet etäpalvelulla olevan?

Mitä haittoja ja kitkaa aiheuttavia tekijöitä koet etäpalvelulla olevan?

Suhtaudutko kyseiseen palvelumahdollisuuteen myönteisesti vai kielteisesti? Miksi?

Koetko palvelun olevan luotettavaa etäyhteyden avulla suoritettavaksi?

Miten uusi etäpalvelu vaikuttaa mielestäsi asiakassuhteisiin ja palvelun tasoon? Hyötyjä, haittoja?

Kokisitko saavasi parasta mahdollista palvelua, jos kaikki yllä mainitut toimenpiteet suoritettaisiin jatkossa etäpalveluna? Miksi, miksi ei?

Mitä mahdollisuuksia ja uhkia etäpalvelulla mielestäsi on yritystoiminnalle?

Vapaa sana palvelua kohtaan heränneistä tunteista