

Teemu Roine

# Etätyö ajankäytön tehostajana

Aktive International

---

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2016

Tekijä Otsikko	Teemu Roine Etätyö ajankäytön tehostajana Aktive International
Sivumäärä Aika	31 sivua + 2 liitettä Marraskuu 2016
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Eija Westerberg
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia ajankäyttöön ja työn tehokkuuteen liittyviä vaikutuksia etätyöllä voi olla myynnin tukipalveluita tarjoavan pk-yrityksen toiminnassa. Työn toimeksiantaja oli vuonna 2010 perustettu helsinkiläinen yritys Aktive International. Tämän opinnäytetyön laatija toimi itse esimiestehtävässä yrityksessä. Työn tavoitteena oli saada käytännössä sovellettavia ideoita siihen, millä tavoin yrityksen kannattaa hyödyntää etätyön käyttöä tulevaisuudessa.</p> <p>Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tarkempana menetelmätyyppinä olivat yksilöhaastattelut viidelle toimeksiantajayrityksen työntekijälle. Taustatietona käsiteltiin etätyötä ja teknologian kehityksen vaikutuksia sen yleistymiseen sekä yleisesti että tarkemmin toimeksiantajayrityksessä.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että etätyön käytöllä voidaan saavuttaa merkittäviä ajankäytöllisiä säästöjä. Kiistattomimmat säästöt syntyivät työmatkoista ja ruokailuista. Tuloksien perusteella etätyöllä ei ollut merkittäviä vaikutuksia työn tuloksiin, mutta etätyön tehokkuuteen vaikuttivat paljon työntekijöiden yksilölliset ominaisuudet sekä elämäntilanteet.</p> <p>Opinnäytetyön johtopäätöksenä todettiin, että etätyötä voidaan käyttää toimeksiantajayrityksessä työnteon muotona jatkossakin, mutta sen käyttämisestä tulee sopia yksilötasolla. Opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa muihinkin saman toimialan yrityksiin, mutta niiden vertailukelpoisuuteen ja luotettavuuteen vaikuttavat yrityksen koko, henkilöstömäärä ja etätyön käytön taustat.</p>	
Avainsanat	etätyö, e-työ, mobiilityö, teletyö, teknologian kehitys

Author Title Number of Pages Date	Teemu Roine Impact of Telework on Time efficiency Aktive International 31 pages + 2 appendices November 2016
Degree	Bachelor of Business and Administration
Degree Programme	Business and Administration
Specialisation option	Leadership and Organisational Development
Instructor	Eija Westerberg, Senior lecturer
<p>The purpose of this thesis was to examine what kind of impact the use of telework may have on time and work efficiency in a small company providing sales support services. The thesis was commissioned by a company called Aktive International founded in 2010. The researcher and author of this study worked himself as a team leader in the company. The goal of the research was to get practical ideas on how to benefit from the use of telework in the future.</p> <p>The research method used for the thesis was qualitative and included individually interviewing five of the client company's employees. As background information to the study, telework and the impact of technological development on the popularity of telework are elaborated in general, and more specifically inside the client company.</p> <p>The results of the thesis showed that with the use of telework it is possible to gain significant time benefits. The most obvious time savings included decreased time spent on work travel and lunch breaks. Based on the results, teleworking had no notable impact on the outcome of the work, but its effectiveness otherwise was affected by individual characteristics and living conditions of the employees.</p> <p>To conclude, telework can be used as a working method in the client company in the future as well, but it has to be agreed on individually. The results can be applied to other companies in the same industry as well, but the comparability and reliability are affected by company size, number of personnel and its past in using telework.</p>	
Keywords	telework, e-work, remote work, mobile work, technological development

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yleistä	1
1.2	Työn tavoite	1
1.3	Viitekehys ja tutkimusmenetelmä	2
1.4	Toimeksiantajan esittely	3
2	Etätyö	5
2.1	Etätyön määritelmä	5
2.2	Taustaa, tilastoja ja tulevaisuudennäkymiä	6
2.3	Edellytyksiä etätyön käytölle	9
2.4	Etuja ja haittoja etätyön käytössä	10
2.5	Etätyöntekijän asema	12
3	Etätyö Aktivella	13
3.1	Etätyön käytön yleisyys	13
3.2	Työn luonne	13
3.3	Järjestelmät etätyön mahdollistajana	14
3.3.1	Soittojärjestelmä	14
3.3.2	Pilvipalvelut	16
3.3.3	Järjestelmien kehityskohtia	16
3.4	Suhtautuminen etätyöhön	16
3.5	Aktivella todettuja haasteita ja riskejä etätyössä	17
4	Tutkimuksen toteutus	18
4.1	Menetelmän valitseminen	18
4.2	Haastattelu	18
4.2.1	Haastattelun osapuolet	20
4.2.2	Haastattelun kysymykset	20
4.2.3	Aineiston kerääminen ja tallennus	21
5	Tulosten analysointi	21
5.1	Tietoja haastateltavista vastausten perusteella	22
5.2	Vaikutukset työn tehokkuuteen	22
5.3	Vaikutukset työn tuloksiin	23
5.4	Ajalliset vaikutukset	23

5.5	Tulevaisuuden ideat ja muut huomiot	24
6	Päätäntö	24
6.1	Johtopäätökset	25
6.2	Kehitysehdotukset	26
6.3	Yhteenveto	27
6.4	Omia näkemyksiäni etätyönkäytöstä	28
	Lähteet	30

## Liitteet

Liite 1 Termistöä

Liite 2 Haastattelujen litterointi

Haastateltava #1

Haastateltava #2

Haastateltava #3

Haastateltava #4

Haastateltava #5

## 1 Johdanto

### 1.1 Yleistä

Teknologian kehittyminen on johtanut siihen, että etätö on yhä yleistynyt työmuoto eri yrityksissä. Perinteisesti työntekijän on täytynyt mennä työn luokse, mutta nykyään työ voi tulla myös sen tekijän luokse. (Pekkola & Uskelin 2007, 3). Yhä useampia tehtäviä voi tehdä muualla kuin työnantajan tiloissa, eikä monissa töissä ole enää merkitystä sillä, mihin kellonaikaan töitä tehdään. Tavallisimpana etätöön tekemisen paikkana on työntekijän koti, ja se on keskeisenä myös tässä opinnäytetyössä. Etätö lisää työntekijän vapauksia työn ja työajan järjestämisessä, mutta vaikeuttaa työn ohjaamista ja johtamista. (Helle 2004 13, 17–25.)

Etätöistä on tehty erilaisia tutkimuksia, ja sen käytöstä on löytynyt yleisesti enemmän positiivisia kuin negatiivisia vaikutuksia. On olemassa kuitenkin niin paljon erilaisia toimialoja ja töitä, että tuloksia on usein vaikea täysin luotettavasti hyödyntää yksittäisen yrityksen toiminnassa. Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia etätöön vaikutuksia ajankäyttöön ja tehokkuuteen erityisesti yksittäisen yrityksen, mutta myös samalla toimialalla toimivien yritysten kannalta. Etätöistä tehtyihin tutkimuksiin ja vaikutuksiin tutustutaan tarkemmin luvussa 2.2 ja tämän työn tuloksiin luvussa 5.

Etätö ei ole toimeksiantajalle uusi työmuoto, vaan sitä on käytetty jonkin verran jo yrityksen perustamisesta lähtien ja enemmän viimeisen kahden vuoden aikana. Sen hyödyllisyydestä on jo toimeksiantajalla erilaisia havaintoja, mutta varsinaisia tutkimuksia ei ole kuitenkaan aikaisemmin tehty. On mahdollista, että etätöntehtämisen mahdollisuudet ja sen vaikutukset riippuvat hyvinkin paljon toimialasta, yrityksestä ja sen työntekijöiden ominaisuuksista. Tästä syystä on olennaista ymmärtää, millaisesta työstä toimeksiantajayrityksessä on kyse. Lisää toimeksiantajasta on kerrottu luvussa 1.4 ja sen etätöön käytöstä luvussa 3.

### 1.2 Työn tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia ja miten merkittäviä ajallisia ja tehollisia vaikutuksia etätöön käytöllä voi olla myynnin tukipalveluita tarjoavan pk-yrityksen toiminnassa. Työn tuloksia on tarkoitus hyödyntää toimeksiantajayrityksen työn

suunnittelussa ja toteuttamisessa. Työn tavoitteena on lisäksi tarjota muille, etenkin samalla tai samankaltaisella toimialalla vaikuttaville pk-yrityksille laadukasta tietoa päätettäessä etätyön hyödyistä ja käyttökelpoisuudesta. Tavoitteena on saada erityisesti toimeksiantajayrityksen tiimiesimiehelle tietoja ja kehitysideoita siihen, miten hänen kannattaa organisoida työntekijöidensä työt siten, että työn teho ja tulokset saadaan maksimoitua sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Lisäksi tavoitteena on saada myös haastateltavat työntekijät itse pohtimaan ja ymmärtämään etätyöskentelyn vaikutuksia heidän työnsä tehokkuuden kannalta.

Työn tarkoitus on vastata erityisesti seuraaviin kysymyksiin:

- Missä asioissa voidaan säästää aikaa etätyötä tekemällä?
- Minkä verran aikaa voidaan säästää etätyötä tekemällä?
- Mitkä asiat vaikuttavat etätyöskentelyn tehokkuuteen?
- Onko etätyöskentely tehokkaampi työmuoto kuin toimistotyöskentely?
- Saadaanko etätyöskentelyllä tuloksia lyhemässä ajassa kuin työskenneltäessä toimistossa?

### 1.3 Viitekehys ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä liikutaan vahvasti käsitteen ”etätyö” ympärillä ja pureudutaan sen teoriaan laajemmin kuin vain aiheen näkökulmasta. Tarkoitus on saada riittävän laaja ymmärrys aiheesta kokonaisuudessaan, jotta itse tutkittavan aiheen mahdollisia kokonaisvaltaisia vaikutuksia voidaan paremmin ymmärtää. Etätyöstä puhutaan paljon ja se on jatkuvasti yleisempi vaihtoehtoinen työtekemistapa, koska monissa töissä ei ole enää merkitystä sillä, mihin aikaan ja mistä paikasta työtä tehdään. (Helle 2004, 13–14.) Vaikka etätyöstä on myös kirjoitettu lukuisia raportteja, artikkeleita ja kirjoja, niin toimeksiantajayrityksen toimintaan sovellettavia toimialakohtaisia tutkimuksia oli vaikea löytää. Viitekehukseen perehdytään tarkemmin luvussa 2.

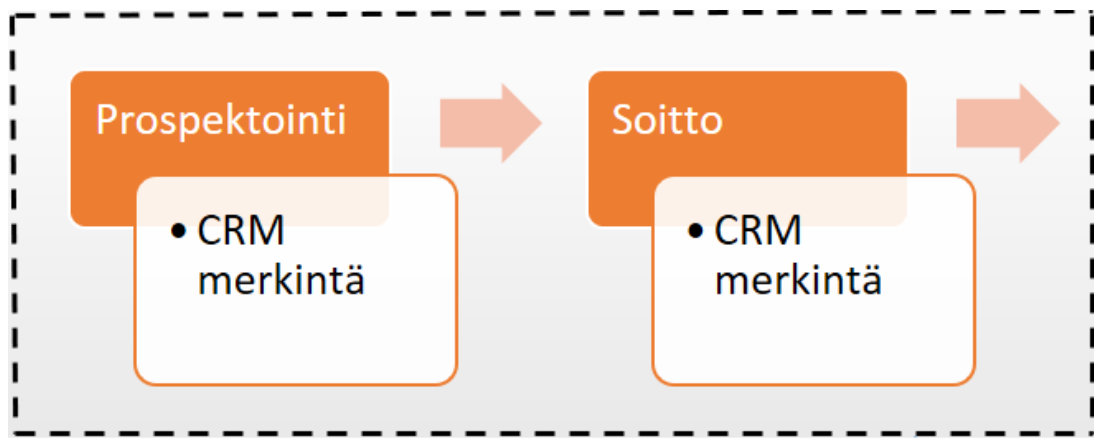
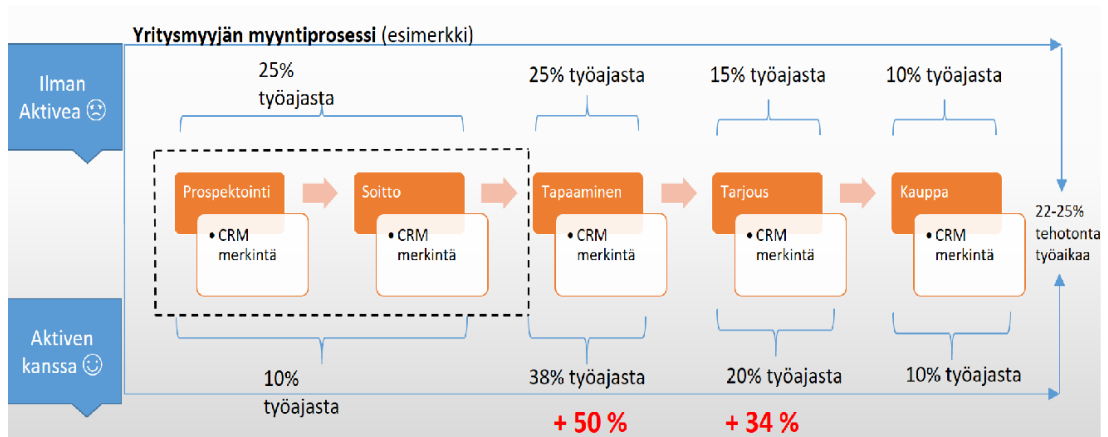
Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja tarkemmin toimeksiantajan työntekijöiden haastatteluja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 5-6, 52–55). Menetelmä valittiin siitä syystä, että saataisiin tietoa etätyön hyödyistä erityisesti toimeksiantajan toiminnassa. Haastattelut on toteutettu kasvotusten kahdenkeskisissä keskusteluissa, jotta on saatu varmistettua vastausten hyödyllisyys ja vertailukelpoisuus tutkimuksen kannalta. Haastattelukysymyksiä on viisi, ja kysymyksiä tarkennettiin lisäkysymyksillä tarvittaessa. Haastatteluja on eritelty tarkemmin luvussa 4.2.

#### 1.4 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Aktive International (myöhemmin ”Aktive” tai ”yritys”), joka on myyntitukipalveluita tarjoava vuonna 2010 perustettu yritys. Sen liikeidea on auttaa asiakasyrityksiä kasvattamaan niiden myyntiä integroitumalla osaksi niiden myyntiprosessia. Yleensä Aktiven rooli on tukea nimenomaan asiakkaidensa myyntiprosessin alkupäätä esimerkiksi kartoittamalla heidän puolestaan potentiaalisia asiakkaita ja sopimalla asiakaspalavereja.

Kuviossa 1 on esitelty Aktiven rooli ja asiakasyrityksen myyjän ajankäytöllinen hyöty myyntiprosessissa. Kuvion keskiössä on oranssilla värillä merkityt tyypilliset myyntiprosessin eri vaiheet järjestyksessä vasemmalta oikealle. Aktive voi hoitaa asiakkaan puolesta ensimmäiset kaksi vaihetta eli prospektoinnin ja soiton. Soittovaiheen sijaan voidaan myös hyödyntää muita sähköisiä kontaktointimenetelmiä. Ensimmäiset kaksi vaihetta eivät yleensä vaadi niiden suorittajalta täydellistä ymmärrystä asiakkaiden tarjoamista palveluista tai tuotteista, joten ne ovat mahdollista ulkoistaa. Näin saadaan vapautettua myyjälle eli usein asiakasyrityksen varsinaiselle asiantuntijalle enemmän aikaa kolmeen jälkimmäiseen myyntiprosessin vaiheeseen. Ylimpänä kuviossa näkyvät prosenttiluvut kuvaavat tyypillisesti myyntiprosessin eri vaiheisiin kuluva suhteellista työaikaa ja alimpana olevat luvut samaa asiaa Aktiven palveluita hyödyntäessä. Punaisella on merkitty prosentuaalinen työajan lisäys eri vaiheisiin Aktiven kanssa yhteistyötä tehtäessä. Näiden lukujen lisäksi on arvioitu, että tehotonta työaikaa on aina viidesosan ja neljäsosan väliltä.





Kuvio 1. Aktiven rooli asiakasyrityksen myyntiprosessissa (Aktive 2014).

Pääasiallisia Aktiven tuottamia palveluita ovat ennen tuotteen tai palvelun myyntiä tapahtuvat myyntiprosessin vaiheet, kuten kartoitukset, puhelinpalaverit, onlinepalaverit sekä F2F tapaamiset. Aktive tuottaa myös jälkimyyntiin ja liiketoiminnan kehittämiseen liittyviä palveluita. Näitä ovat esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyt, erilaiset raportit sekä auditoinnit. Yleisimmin palveluiden tuottaminen liittyy puhelinkontaktointiin, mikä on myös Aktiven työntekijöiden yleisin työnteon muoto. Aktive pyrkii erottumaan kilpailijoistaan panostamalla enemmän tehtyjen tulosten laatuun pelkän määrän sijaan. Yrityksen logo ja yksi iskulauseista löytyy kuvioista 2.

Yritys on suomalaisomistuksessa oleva osakeyhtiö, jonka perustaja ja pääomistaja on Samu Tolvanen. Aktiven missio on auttaa yrityksiä kasvamaan ja kansainvälistymään. Aktiven visio on olla laadukkaita, innovatiivisia ja suurinta lisäarvoa asiakkaidensa liiketoimintaan tuottava myynnin tukipalveluita tarjoava yritys. (Aktive 2016.)

Aktivella toimii viisi täysi- tai lähes täysipäiväistä (yli 25 tuntia viikossa työskentelevää) ja kolme osa-aikaista (alle 15 tuntia viikossa työskentelevää) työntekijää. Pääasiallinen työnkuva kaikilla paitsi hallintoa, laskutusta ja raportointia hoitavalla henkilöllä, on kontaktoida asiakasyritysten valitsemia prospekteja joko puhelimitse, sähköpostilla tai muiden internetin tarjoamien mahdollisuuksien ja kanavien kautta. Henkilöstön vaihtuvuus on myynnin tukipalvelu toimialalla hyvin suurta, joten Aktive haluaa tarjota työntekijöilleen mahdollisimman joustavat ja monipuoliset työnteon mahdollisuudet, jotta henkilöt viihtyisivät Aktiven palveluksessa pidempään. Jokainen työntekijä on vähintään kokeillut tehdä töitä etänä. Suurin osa työntekijöistä tekee jatkuvasti etätöitä joko täysin tai osittain. Etätöimahdollisuus otetaan usein esiin jo rekrytointivaiheessa. Aktiven toimintaan etätöön osalta syvennyttään tarkemmin luvussa 3.



Kuvio 2. Toimeksiantajayrityksen logo (Aktive 2010).

## 2 Etätö

Tässä luvussa syvennyttään etätöaiheeseen yleisellä tasolla. Tarkoitus on ymmärtää aihetta sekä kokonaisuudessaan että ajankäytön osalta. Luvuissa 2.1 ja 2.2 käsitellään tarkemmin etätöön määritelmiä, eri muotoja ja sen historiaa eli esimerkiksi etätöön kehitystä syntyvuosilta tähän päivään asti sekä globaalisti että Suomessa. Luvussa 2.3 käydään läpi tarkemmin sitä, miten teknologian kehitys on vaikuttanut etätönteon mahdollisuuksiin ja mitä muita edellytyksiä etätöönkäytöllä on. Luvussa 2.4 tutustutaan etätöön käytön hyötyihin ja haittoihin niin työnantajan kuin työntekijänkin kannalta. Luvussa 2.5 käsitellään sitä, mikä on etätöntyöntekijän asema toimistotyöntekijään verrattuna ja mitä asioita työnantajan tulee ottaa huomioon etätöön käytössä.

### 2.1 Etätöön määritelmä

Vaikka etätööllä ei ole olemassa yhtä virallista määritelmää, etätööllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään jossakin muualla kuin normaalilla työsuorittamispaikalla. Etätööllä voidaan siis tarkoittaa kotoa käsin työskentelyä, mutta myös esimerkiksi toisessa maassa olevan

saman yrityksen toimistolla työskentelyä. (Helle 2004, 42–55). Pekkolan ja Uskelinin (2005, 3, 12) mukaan etätyöllä tarkoitetaan työnantajan kanssa sovittua työnteon mallia, jossa työ tehdään joko osin kotona tai sitten työnantajan eri toimipisteissä, työkohteissa, asiakkaan luona tai matkoilla. Yhdistävä tekijä useissa etätyön määritelmässä on siis se, että työtä tehdään muualta kuin totutulta toimistolta. Määritelmiä laajuus vaihtelee kuitenkin siinä, lasketaanko esimerkiksi saman yrityksen toisessa toimistossa työskentely etätyöksi vai ei.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan erityisesti työntekijän kotoa tehtävää pääasiassa puhelimitse ja tietokoneella toteutettavaa etätyötä, sillä sitä toimeksiantajayrityksessä käytettävä etätyö yleisimmin on. Etätyöllä ei ole suomenkielessä juuri etätyö termin lisäksi muita yleisemmin käytettäviä termejä, vaikka esimerkiksi mobiilityö ja e-työ-termejä välillä käytetäänkin. Englanninkielessä käytettäviä termejä, kuten telecommuting, e-work, remote work sekä tele work voi löytyä helpommin ja monipuolisemmin. Pekkolan ja Uskelinin (2005, 6) mukaan termiksi voisi sopia paremmin myös suomenkielessä tele työ, jolla tarkoitettaisiin enemmän teknologian mahdollistamaa työmuotoa kuin työpaikan sijaintiin perustuvaa työtä. Sähköisen tieto- ja viestintätekniikan hyödyntämistä voidaankin pitää yhteisenä tekijänä kaikille etätyömuodoille. (Työterveyslaitos 2014.)

## 2.2 Taustaa, tilastoja ja tulevaisuudennäkymiä

Etätyön käsite koetaan olevan peräisin Yhdysvalloista Kaliforniasta 1970-luvulta, jolloin alettiin ensimmäisen kerran laskea, millaisia säästöjä saataisiin aikaiseksi vähentämällä työmatkaliikennettä. Etätyö on pitkään ollut vain yksittäisten työntekijöiden käyttämä työmuoto, mutta yritykset ovat alkaneet yhä systemaattisemmin kehittämään etätyötä ja siihen liittyviä johtamismalleja ja järjestelmiä sekä analysoimaan sen hyötyjä ja haittoja tarkemmin. (Helle 2004, 16.)

Suomessa etätyö yleistyi 1990-luvulla ja on sen jälkeen lisääntynyt ja saavuttanut yhä merkittävämmän aseman työnteon muotona. Suomi on eri tutkimusten mukaan yksi Euroopan kärkimaita etätyösovelluksissa. (Hanhike 2004 artikkelissa Ruohomäki). Millä tahansa määritelmällä mitattuna Suomessa käytetään etätyötä lähes kaikkia muita Euroopan maita enemmän. (Helle 2004, 30). Työolotutkimuksen (2008) mukaan etätyön tekeminen Suomessa on seitsenkertaistunut vuodesta 1990 vuoteen 2008. Tuolloin 14 % työvoimasta työskenteli kotona työnantajan kanssa sovitusti ainakin joitakin tunteja viikossa tietotekniikan avulla. Lisäksi palkansaajista 34 % tekee päätyöhönsä liittyviä töitä

kotonaan joskus tai osittain, miehet hieman naisia enemmän. (Lehto & Sutela, 2009, 139–143.)

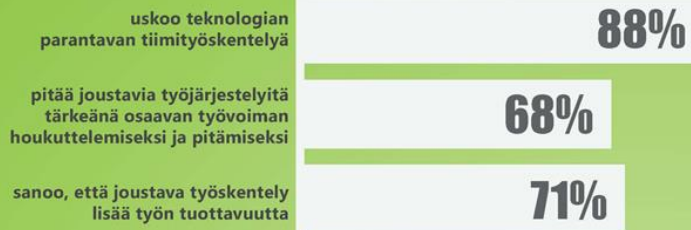
Työ ja elinkeinoministeriön vuonna 2013 teettämän raportin (Lyly-Yrjänäinen 2013, 43–47) mukaan 28 % palkansaajista teki vähintään satunnaisesti etätyötä vuonna 2012. Etätyöntekijöiden määrät kuitenkin vaihtelevat suurestikin eri tutkimusten välillä. Esimerkiksi Eurofound-komission vuonna 2012 tekemän tutkimuksen mukaan Suomessa olevien etätyöntekijöiden määrä oli peräti 45 %. (Saarinen 2016, 2.)

Vanson Bournen (2011) teettämän tutkimuksen tulokset osoittavat lisäksi sen, että Suomessa ollaan keskimääräistä myönteisempiä etätyön käyttöä ja työn joustavuuden lisäämistä kohtaan, vaikka konkreettisia ohjeistuksia ja tekniikoita etätyöntekoon on vielä vähän. Kuvioista 3 voidaan tarkemmin havaita, että sekä esimiehet, että työntekijät uskovat etätyön tehostavan tuottavuutta keskimäärin 37 %. Vaikka melkein 90 % työnantajista uskoo teknologian parantavan tiimityöskentelyä, ainoastaan noin puolet niistä on investoinut yhteistyöteknologiaan. Kuvion alareunassa olevista luvuista voidaan todeta myös se, että suurin osa työnantajista sanoo sallivansa etätyön ja luoneen sille kirjalliset käytännöt. Tieto etätyömahdollisuudesta ja sen käytännöistä tavoittaa kuitenkin todellisuudessa huomattavasti harvemman työntekijän. Etätyön mahdollisuuksien ymmärtämisen ja sen käytännön hyödyntämisen välillä voidaan havaita selkeä vaje. (Microsoft 2011.)

# ETÄTYÖ SUOMESSA

## ETÄTYÖN KOETUISTA EDUISTA:

### TYÖNANTAJISTA/ESIMIEHISTÄ



# 37%

keskiarvo, kuinka paljon etätyön uskotaan tehostavan tuottavuutta.

## ETÄTYÖN OMAKSUMISEN TEKNOLOGINEN VAJE:

### ETÄTYÖN SALLIVISTA TYÖNANTAJISTA



### KAIKISTA TYÖNANTAJISTA



## ETÄTYÖN OMAKSUMISEN YRITYSKULTTUURINEN/JOHTAMISVAJE:



# 19%

etätyön sallivista työnantajista mittaa joustavan työnteon vaikutuksia.

Microsoft

\* VPN (Virtual Private Network) tapa, jolla yksittäiset etätyöasemat voi liittää yrityksen verkkoon. Tutkimuksen toteutti Vanson Bourne Microsoftin toimeksiannosta 15 Länsi-Euroopan maassa eri vaiheissa vuonna 2011.

Kuvio 3. Etätyö Suomessa (Microsoft 2011).

Työelämä on selvässä murrosvaiheessa ja etätöiden uskotaan lisääntyvän entisestään tulevaisuudessa. Tätä näkymää tukee etenkin teknologian kehityksen jatkuminen, mutta myös ihmisten arvomaailman ja elämäntyylin muuttuminen entistä yksilöllisemmäksi. Lisäksi murrosvaiheessa vaikuttavat erityisesti talouden globalisaatio sekä ympäristökysymykset, joissa molemmissa etätöillä on selviä hyötyvaikutuksia. (Alasoini, Järvensivu & Mäkitalo 2012, 11–13, 18). Näistä lisää luvussa 2.4.

### 2.3 Edellytyksiä etätöiden käytölle

Etätöskentely ei ole mahdollista kaikissa yrityksissä tai työtehtävissä. Esimerkiksi teollisuuden alalla on paljon tehtäviä, joissa edellytetään suurien ja kalliiden koneiden käyttöä, joita ei ole mahdollista siirtää työntekijöiden mukana. Osalla toimialoista vaaditaan edelleen myös henkilökohtaista kontaktia esimerkiksi asiakkaan, potilaan tai oppilaan kanssa. Yleisimmin etätöitä hyödynnetään tietotyössä, jossa käytetään apuna tietotekniikkaa ja tietoliikenneyhteyksiä. (Helle 2004, 89–96). Etätöitä hyödynnetään IT alan lisäksi ainakin taloushallinnon, markkinoinnin, konsultoinnin, asiakaspalvelun, suunnittelun, elokuvatuotannon, rahoituksen, lakiasioiden, vakuutuksen ja rekrytoinnin aloilla. (Fried & Heinemeier Hansson 2013, 79.)

Yksi suurimpia syitä etätöskentelyn yleistymiseen on kehittyvä teknologia. Työterveyslaitoksen erikoistutkijan Virpi Ruohomäen mukaan työnteon tavat ovat muuttuneet sitä mukaa, kun teknologia on kehittynyt. "Monipaikkainen, liikkuva työ on yleistynyt teknologian tuella." Toimivat tietoliikenneyhteydet ovat yksi etätönteon edellytyksistä, ja niiden kehittyessä ja laajentuessa myös esimerkiksi maaseudulle, voidaan etätöitä hyödyntää entistä paremmin. (Wirén, liikenne ja viestintäministeriö.)

Etätöskentelyssä tulee ottaa myös tietoturva-asiat entistä paremmin huomioon, sillä teknologian kehittyessä myös tietoturvahyökkäykset ovat entistä yleisempiä ja vakavampia. Yritysten tulee itse miettiä keinoja, joilla välttää luottamuksellisten tietojen joutumisen väärin käsiin. Koko Suomen tasolla turvallisempaa etätöidenkäyttöä on pyritty edistämään vuonna 2008 laaditun julkisen ja yksityisen sektorin yhteisen strategian mukaisesti. Viestintävirasto edistää viestintäverkkojen luotettavaa käyttöä ennaltaehkäisemällä verkon häiriöitä ja valvomalla aktiivisesti viestintäympäristöä mahdollisten tietoturvahyökkäyksien varalta. (Wirén, liikenne ja viestintäministeriö.)

## 2.4 Etuja ja haittoja etätöön käytössä

Etätöössä on sekä työntekijän, että työnantajan kannalta useita eri hyötyjä, mutta toisaalta myös haittoja. Etätöön tekeminen vaatii tekijältään psyykkistä hallintaa sekä elämän eri osa-alueiden tasapainottamiskykyä. (Ojala 2013). Osa eduista ja haitoista riippuukin paljon yksilöistä ja siitä, miten työntekijä pystyy itse järjestämään työaikansa sopivimmiksi ja olosuhteet paremmiksi. Esimerkiksi kotona, joka on tavallisin etätöön suorittamispaikka, voivat olosuhteet vaihdella huomattavasti erityisesti rauhallisuuden, tilan soveltuvuuden ja teknologian osalta. (Helle 2004, 17–25). Oli työn suorittamispaikka mikä tahansa, on tärkeää minimoida häiriötekijät ja maksimoida tehokkuus. Kotona olevia häiriötekijöitä voivat yksilöstä riippuen olla esimerkiksi lemmikit ja muut asukkaat, mutta myös elektroniset häiriötekijät, kuten jääkaapit, televisiot ja muut laitteet. Silti joillekin pahimpia häiriötekijöitä ovat työpaikalla olevat muut ihmiset ja hälinä. (Sturt & Nordström, 2014.)

Stanfordin yliopiston ja CTrip-sivuston teettämän tutkimuksen mukaan yhden yrityksen 250 puhelintyötä tekevistä työntekijästä puolet saivat siirtyä vapaaehtoisesti etätöön. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että heidän tuottavuutensa kasvoi 9,5 % – 13 % ja erityisesti siitä syystä, että he pystyivät työskentelemään isompia tuntimääriä. Myös Gallup.com sivuston julkaiseman State of American Workplace -raportin mukaan etätöön tekijät tekevät hieman enemmän töitä kuin toimistotyöntekijät. (Sturt & Nordström, 2014). Yksi tuoreimmista ja positiivisävytteisimmistä etätöön tehohyödyistä kertovista tutkimuksista on Yhdysvaltalaisen Flex Job - työelämysivuston tekemä selvitys. Sen mukaan peräti 93 % työntekijöistä uskoo työskentelevänsä tehokkaammin muualta kuin toimistolta käsin. (Weiler Reynolds 2016; Hänninen 2016). Kyselyyn osallistui peräti 3 153 henkilöä, ja variaatio kyselyyn vastanneiden koulutuspohjan, iän ja kokemuksen osalta oli laaja. Tutkimuksen tulokset eivät kuitenkaan ole täysin luotettavia käytännössä, sillä vastaukset ovat saattaneet perustua vastaajien uskomuksiin eikä kokemukseen tai tutkittuihin tuloksiin.

Suurimpia etätööhön liitettyjä huolenaiheita ovat tutkimusten mukaan työajan, paikan ja työn ja muun elämän rajojen hämärtyminen, vähäiset mahdollisuudet päästä vaikuttamaan työpaikan asioihin sekä sosiaalisen kanssakäymisen ja tarvittavan tuen vähäisyys. (Työterveyslaitos 2014). Joka tapauksessa etätöössä voidaan todeta olevan sekä positiivisia, että negatiivisia vaikutuksia niin työntekijän kuin työnantajan kannalta.

Seuraavassa esitetään vielä listattuna muutamia mahdollisia etätöiden hyötyjä ja haittoja. (Helle 2004, 17–26; Työterveyslaitos 2014; Suomen ympäristökeskus 2012):

Etätöiden hyötyjä työntekijän kannalta ovat

- työaikaan ja työjärjestelyihin liittyvät joustot ja vapaus
- mahdollisuus yhdistää paremmin työ ja vapaa-aika (esimerkiksi perhe elämä)
- työrauha ja keskittyminen
- asuinpaikan valinnanvapaus
- työhyvinvoinnin lisääntyminen
- vapaa-ajan lisääntyminen
- työmatkoihin käytetyn ajan ja kustannusten säästäminen.

Etätöiden mahdollisia haittavaikutuksia työntekijän kannalta ovat

- sosiaalisten kontaktien puute ja eristäytyminen työyhteisöstä
- työn ja vapaa-ajan sekoittuminen
- liiallinen työmäärä
- jääminen sivuun ura- ja palkkakehityksessä
- tekniset ongelmat
- työsuojelupuutteet.

Etätöiden hyötyjä työnantajan kannalta ovat

- tehokkaampi ja joustavampi työnteko
- organisoinnin, toimenkuvien ja johtamistapojen kehittyminen
- työhyvinvoinnin lisääntyminen
- kustannussäästöt työtiloista
- houkuttelevuus työnantajana lisääntyy
- työntekijät sitoutuvat helpommin
- työntekijöiden rekrytoiminen laajemmalla maantieteelliseltä alueelta mahdollista
- imagon parantuminen ympäristövastuullisuuden kautta.

Etätöiden haittavaikutuksia työnantajan kannalta ovat

- tekniset ongelmat ja tietoturvallisuusriskit
- työn organisoinnin ja hallinnoinnin vaikeutuminen
- työntekijöiden valvonnan ja johtamisen vaikeutuminen
- tiedonhallinnan ja -välittämisen vaikeutuminen.



## 2.5 Etätyöntekijän asema

”Työ ei ole tila, vaan aktiviteetti”, toteaa kirjailija Anja Kulovesi (2009, 43). Työ on vapautumassa ajan ja paikan vaatimuksista, mutta mitä vaatimuksia lainsäädäntö asettaa työnantajille? Työlainsäädännön soveltaminen etätyöntekoon voi aiheuttaa epäselviä tilanteita työnantajan ja työntekijän välillä. Mikäli työnsuorittaja ei ole työsuhteessa, vaan toimii itsenäisenä yrittäjänä, esimerkiksi freelancerina niin hän ei kuulu työlainsäädännön piiriin, mutta työsuhteessa olevaan etätyöntekijään kohdistuu samat lait kuin yrityksen konttorilla työskenteleviin työntekijöihin. Tämä aiheuttaa helposti haastavia rajatapauksia esimerkiksi työaikalain ja työturvallisuuslain noudattamisen osalta. (Helle 2004, 57–68.)

Työaikalain työajan määritelmän mukaan työajaksi luetaan: a) työhön käytetty aika sekä b) aika, jonka työntekijä on velvollinen olemaan työpaikalla työnantajan käytettävissä. Lähes sata vuotta sitten säädetyn työaikalain perusrakenne on pysynyt samana tähän päivään asti: Säännöllinen työaika on ollut kahdeksan tuntia ja ylityökorvaukset kahdelta ensimmäiseltä tunnilta 50 % ja seuraavilta 100 %. Ainoastaan viikoittainen työaika on lyhentynyt 48 tunnista 40 tuntiin. Yhä useampi työntekijä tekee vähintään osittain töitä kotonaan tai työmatkojensa aikana, mikä on tehnyt tarkkojen työaikojen sopimisesta, seuraamisesta ja noudattamisesta haastavampaa. Etätyöskentelyä varten laadittiin vuonna 2002 puitesopimus, jonka tarkoituksena oli saavuttaa tarvittava tasapaino joustavuuden ja turvallisuuden välillä. Se ei kuitenkaan täysin ratkaise etätyön työaikoihin liittyviä epäselvyyksiä ja työaika- ja vuosilomalakia ollaankin todennäköisesti uudistamassa lähivuosina. (Saarinen 2016, 1–11.)

Toinen merkittävä epäselvyys koskee työturvallisuutta. Varatuomari Mauri Saarisen (2016, 3) mukaan työsuojelu- ja työturvallisuusmääräysten rikkominen on mobiilityöntekijöiden kohdalla melko yleistä. Työaikana työntekijät kuuluvat työsuojelu- ja työturvallisuuslain piiriin, työskentelevät he fyysisesti missä tahansa. Työnantajalla on velvollisuus selvittää ja tunnistaa etätyössä työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara- ja haittatekijät työturvallisuuslain mukaisesti riskinarvioinnin yhteydessä (TTurvL 2:10§). Etätyönä tehtävässä tietotyössä yleisimmät työsuojeluriskit liittyvät henkiseen kuormitukseen ja ergonomiaan. Myös työterveyshuollon järjestäminen kaikille virkasuhteessa työskenteleville työntekijöille kuuluu työnantajan velvoitteisiin. Työterveyshuollon sisältö voi kuitenkin riippua työstä, työpaikan olosuhteista ja työjärjestelyistä. (Helle 2004, 226–227.)

### 3 Etätyö Aktivella

Aktive on ollut toiminnassa reilut kuusi vuotta, mutta etätyötä alettiin hyödyntää systemaattisemmin vasta vuonna 2015. Tässä luvussa käydään läpi sitä, miten ja minkä verran etätyötä käytetään Aktivella tällä hetkellä, miten työn luonne tukee etätyöntekoa ja millaisia järjestelmiä on käytössä etätyön mahdollistamista varten. Lisäksi avataan yrityksen palkkamallia ja pohditaan etätyöstä yritykselle aiheutuvia haasteita ja riskejä. Yrityksen toiminnan sisäistäminen on olennaista siitä syystä, että ymmärretään minkälaisesta etätyöstä juuri Aktiven toiminnassa on kyse.

#### 3.1 Etätyön käytön yleisyys

Etätyötä on hyödynnetty Aktivella alusta eli vuodesta 2010 lähtien, mutta etätyön kiinnostuksen yleistyttyä henkilökunnan keskuudessa, sitä alettiin lisäämään vähitellen ja vuodesta 2015 lähtien työskennelleistä työntekijöistä jokainen on vähintään kokeillut etätyöskentelyä. Nykyisistä työntekijöistä kolme työskentelee pelkästään kotona (lukuun ottamatta satunnaisia käyntejä toimistolla), neljä työskentelee osittain kotona ja osittain toimistolla ja vain yksi työskentelee täysin toimistosta käsin.

Kaikille työntekijöille tarjotaan mahdollisuus etätyöhön ja sen toteuttamisesta, kuten esimerkiksi työaikojen ja työolosuhteiden järjestämisestä keskustellaan jokaisen kanssa henkilökohtaisesti. Etätyöskentelyä voidaan lisätä tai vähentää sen mukaan, millaisia vaikutuksia sillä koetaan olevan työn tehon ja tulosten kannalta. Vaikutuksista pyritään saamaan tietoa sekä, järjestelmästä saatavista luvuista, että tämän opinnäytetyön tuloksista.

#### 3.2 Työn luonne

Aktivella työntekijöiden työnkuva liittyy pääasiassa puhelintyöskentelyyn sekä kommunikointiin sähköpostin ja muiden sähköisten työkalujen ja medioiden välityksellä. Tästä syystä suurin osa töistä on mahdollista suorittaa fyysisesti mistä tahansa paikasta käsin. Aktivella tehtävä etätyö koostuu pääosin työntekijän kotoa suoritettavasta eikä siis esimerkiksi muilla mahdollisilla toimistoilla tai ulkomailla työskentelystä. Eri määritelmien mukaan etätyöksi laskettavaa muuta työtä, kuten esimerkiksi asiakkaiden tapaamista heidän toimipisteellä yhteistyöhön liittyvissä palavereissa on myös jonkin verran, yleensä muutamia tunteja kuukaudessa riippumatta siitä työskenteleekö työntekijä yleisemmin

kotoa vai toimistolta käsin. Vaikka etätyö tuo joustavuutta työympäristön ja työaikojen valinnan osalta, on työnteko kotonakin tehtäessä osittain tarkkoihin kellonaikoihin sidottua asiakasvaatimusten ja kontaktoinnin tehon, kuten esimerkiksi tavoitettavuuden vuoksi. Tarkoitus on kuitenkin saavuttaa sovitut tavoitteet tehokkaammin tai yhtä tehokkaasti kuin toimistolta käsin.

### 3.3 Järjestelmät etätyön mahdollistajana

Aktivella käytetään hyödyksi erilaisia järjestelmiä ja sovelluksia sekä työn toteuttamiseen että sen seurantaan. Etätyömahdollisuuksia tukevia järjestelmiä on jo nyt useita, mutta lisäksi uusiin järjestelmiin ja sovelluksiin tutustumiseen käytetään kuukausittain aikaa useampi tunti. Vaikka nykyisissä järjestelmissä on edelleen parantamisen varaa esimerkiksi monipuolisuuden, selkeyden ja tarkkuuden osalta, on järjestelmien monipuolisuus yksi suurimmista syistä, miksi Aktivella on mahdollista työskennellä etänä jo tällä hetkellä.

Teknologian kehityksen myötä tulevien erilaisten järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten merkitys on ollut suuri siinä, että etätyön käyttöä on pystytty lisäämään. Järjestelmät ovat helpottaneet erityisesti työn organisointia, toteuttamista ja seuranta etätyöskentelyn osalta. Teknologian kehittyessä edelleen, Aktivella uskotaan etätyön käytön lisääntyvän entisestään tulevaisuudessa. Seuraavissa alaluvuissa esitellään Aktivella käytettäviä järjestelmiä tarkemmin.

#### 3.3.1 Soittojärjestelmä

Tärkein ja eniten käytetty järjestelmä on soittotyöhön käytettävä Leaddesk. Se on helsinkiläisen vuonna 2009 perustetun ComDashboard Oy:n suunnittelema ohjelma, joka on tarkoitettu käytettäväksi puhelimella toteutettavaan myynti- ja asiakaspalvelutyöhön. (Leaddesk 2016). Leaddeskistä on olemassa sekä ladattava sovellusversio, että selaimessa ja pilvessä toimiva versio, joista ensimmäistä käytetään yleisemmin Aktivella. Jokaisella Aktiven työntekijällä on ohjelmaan omat agentti-tason käyttäjätunnukset, joilla pystyy kirjautumaan sisään mistä päin Maailmaa tahansa, ja tekemään soittotyötä, kunhan internet yhteys on saatavilla. Soittotyön tekemistä varten tarvitaan soittojärjestelmän, internetyhteyden ja tietokoneen lisäksi vähintään mikrofoni ja kuulokkeet (yleisimmin headset) sekä moka ja sim-kortti, mikäli ei soiteta Voip-yhteydellä.

Samaan järjestelmään on luotu myös niin sanotut tiiminvetäjän tunnukset, joiden kautta esimies pystyy seuraamaan sekunnin tarkkuudella, milloin soittotyötä on tehty ja millekin asiakkaalle soitettu. Leaddeskista pystyy myös kuuntelemaan puheluiden tallenteita, mikä helpottaa työn laadun seuranta, sekä mahdollistaa esimiehen keinot puuttua työskentelyn kehityskohteisiin. Järjestelmästä saa myös ladattua kattavasti erilaisia raportteja, joiden kautta pystyy seuraamaan tulosten kehittymistä sekä muita tilastoja. Lead-deskin tiiminvetäjänäkymän etusivu on esitetty kuviossa 4. Etusivulla voi näkyä samaan aikaan enintään kuusi eri mittaria, jotka tiiminvetäjä voi itse valita. Yllä olevien välilehtien alta löytyvät muut olennaiset toiminnot.



Kuvio 4. Leaddesk: tiiminvetäjä -käyttäjän yleisnäky (Leaddesk 2016).

Järjestelmän haasteena on se, että soittotyöhön käytetty aika on ajankäytöllisesti käytännössä ainoa, jota pystytään luotettavasti seuraamaan, sillä soittajat ja puheluiden kestot tallentuvat sekunnin tarkkuudella automaattisesti järjestelmään. Muut työt, kuten palaverit, raportoinnit, kouluttautuminen ja kehitystyö joudutaan manuaalisesti ilmoittamaan ja merkitsemään. Näiltä osin toiminta riippuu täysin työnantajan ja työntekijän välisestä luottamuksesta.

### 3.3.2 Pilvipalvelut

Toisena järjestelmänä hyödynnetään sähköpostijärjestelmän sisällä toimivaa pilvipalveluympäristöä aktive.fi loppuisiin sähköposteihin liitettynä. Käytännössä kaikki tarvittavat dokumentit ja muut tiedostot ovat jokaisen saatavilla ja muokattavissa reaaliajassa myöskin mistä päin Maailmaa tahansa, kunhan internet yhteys toimii.

Aktivella on lisäksi pilvessä toimiva erillinen tiedonvarmistuspalvelu, mihin kaikki tiedostot tallentuvat siltä varalta, että pilvipalvelusta tai yrityksen koneilta jotain niistä katoaisi. Yrityksen pilvipalveluympäristössä olevien tiedostojen omistajuus on toimitusjohtajalla. yksittäisten tiedostojen pääsy- ja muokkaus oikeuksia jaetaan vain niille asiakkaille ja työntekijöille, joille tiedot kuuluvat ja ainoastaan siksi aikaa, kun niitä on tarkoitus hyödyntää joko Aktiven sisäisessä käytössä tai asiakasyhteistyössä.

### 3.3.3 Järjestelmien kehityskohtia

Aktivella on ollut lisäksi käytössä erillinen ajanhallintajärjestelmä, josta on pystynyt seuraamaan tarkemmin kaikkiin eri työvaiheisiin liittyviä työtehtäviä, mutta siitä on luovuttu toiminnan yksinkertaistamiseksi ja liiallisten järjestelmien vähentämiseksi. Jotakin vastaavaa tai muuten aikaseurantaa tukevaa erillistä tai soittojärjestelmän sisällä toimivaa järjestelmää on harkittu.

Lisäksi videoneuvottelumahdollisuuksia on tarkoitus kehittää, jotta myös palaverit etätyöntekijöiden kanssa sujuisivat helpommin ja vuorovaikutus olisi monipuolisempaa. Nykyistä soittojärjestelmää ja sen toimivuutta seurataan jatkuvasti ja toimivuudesta pyritään antamaan sen toimittajalle kehitysehdotuksia. Etätyöntekijöiden aktiviteettien ja tulosten seurannan nopeuttamiseksi ja helpottamiseksi on mietitty erilaisia sovelluksia, jotta kaikki tärkeimmät luvut saataisiin entistä paremmin yhteen helposti luettavaan näkymään.

## 3.4 Suhtautuminen etätööhön

Henkilökunnan intresseihin etätööhön liittyen syvennytään tarkemmin itse menetelmän eli haastattelujen kautta, mutta pohjatietona ja ennakkokäsityksenä on se, että moni on toivonut etätöskentelymahdollisuutta ja sitä onkin jo käytetty vaihtoehtoisena työskentelytapana yrityksessä useamman vuoden.

Aktivella puhutaan jo rekrytointivaiheessa työnteon joustavuudesta työaikojen ja työn suorittamispaikkojen suhteen. Moni työntekijöistä onkin sellaisessa elämäntilanteessa esimerkiksi perheen, muiden töiden tai harrastusten vuoksi, että etätyömahdollisuus on tärkeä seikka työn vastaanottamisen ja Aktivella töissä pysymisen osalta.

Myös Aktiven palkkamalli on suunniteltu siten, että se tukisi etätyötä ohjaamalla työntekijöitä tekemään mahdollisimman paljon aktiviteetteja, kuten soittoja, sähköpostin lähettyksiä, excel-tietojen täyttämistä. Lisäksi työntekijöille maksetaan tulosten määrän, laadun ja volyymin mukaisesti, minkä on tarkoitus ohjata siihen, että työntekijä haluaa itse tehdä työn tunnollisemmin ja tavoitteellisemmin.

### 3.5 Aktivella todettuja haasteita ja riskejä etätyössä

Vaikka erityisesti teknologia, järjestelmät ja palkkiomalli mahdollistavatkin poikkeuksellisen hyvin nimenomaan Aktivella työskentelyn etänä, liittyy sen käyttöön edelleen erilaisia haasteita. Esimerkiksi työntekijöiden motivointi, kouluttaminen ja henkilökohtaisten tarpeiden, kuten työhyvinvoinnin selvittäminen ja varmistaminen on usein haastavaa ilman kasvotusten käytävää keskustelua. Lisäksi laadunvalvontaan ei ole resursseja jokaisen puhelun kuuntelun tasolla vaan niitä kuunnellaan valikoiden joko satunnaisesti tai tapauksen mukaan.

Myös tietoturvariskit on syytä mainita kun puhutaan etätyöstä. Tietokoneita käytetään jatkuvasti eri verkoissa, joten sekä virustorjuntaohjelmat, että tiedonvarmistusmahdollisuudet täytyy olla kunnossa. Silti johdon ja esimiehen on lähes mahdotonta valvoa yksittäisen työntekijän tietokoneen muita käyttäjiä silloin kun työtä tehdään muualla kuin toimistolla. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on saada varmempi käsitys siitä, onko hyödyt erityisesti ajankäytön, tehokkuuden ja tulosten osalta sellaisia, että etätyötä on kannattavaa lisätä riskeistä huolimatta.

Työntekijöiden osallistaminen asiakasyhteistyön kehittämiseen on yksi Aktiven toimintavoista korkean laadun varmistamiseksi. Tätä on usein vaikea toteuttaa silloin kun yhteistyön toteutuksesta vastaava työntekijä asuu toisella paikkakunnalla. Tällaisissa tapauksissa on päätetty tapauskohtaisesti, onko järkevämpää kustantaa työntekijän matkat fyysistä osallistumista varten vai neuvotellaanko asiakkaan kanssa kehityspalaverit pidettäväksi etäyhteyden avulla. Myös tiimihengen rakentaminen ja ylläpitäminen on haastavampaa, kun työntekijät eivät työskentele yhteiseltä työsuorittamispaikalta käsin.

Tiimihengen ylläpitämistä varten pidetään kuitenkin säännöllisesti vähintään kolme kertaa vuodessa sellaisia työhön liittymättömiä vapaamuotoisia tapahtumia, joissa kaikki työntekijät kokoontuvat yhteen. Tapahtumiin on sidottu usein tiimikohtainen kilpailu, jossa saavutettujen tulosten määrä vaikuttaa myös tapahtuman laatuun ja laajuuteen.

#### **4 Tutkimuksen toteutus**

Tässä luvussa tutustutaan tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmään ja sen eri osaluokkiin. Luvussa 4.1 perustellaan tarkemmin menetelmän valinta ja esitellään sen eri vaiheet. Luvussa 4.2. syvennytään valittuun menetelmään tarkemmin.

##### **4.1 Menetelmän valitseminen**

Tämän opinnäytetyön toteutukseen valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Menetelmä valittiin siitä syystä, että saataisiin mahdollisimman kattavasti tietoa melko pieneltä kohderyhmältä. Kohderyhmän haluttiin koostuvan nimenomaan toimeksiantajan työntekijöistä, sillä työn ensisijainen tavoite on saada tuloksia juuri toimeksiantajan työnsuunnittelua varten. Tarkemmaksi menetelmäajaksi valittiin yksilöhaastattelu, josta lisää luvussa 4.2. Menetelmävaiheet etenivät seuraavasti:

1. Valittiin haastateltavat (viisi toimeksiantajayrityksen työntekijää).
2. Sovittiin haastatteluaikat ja -paikat.
3. Kerättiin aineisto esittämällä haastateltaville haastattelukysymykset (tarkennetut kysymykset tarvittaessa) ja nauhoittamalla vastaukset.
4. Litteroitiin haastattelunauhoitukset analysointia varten.
5. Analysoitiin tulokset.

##### **4.2 Haastattelu**

Tätä opinnäytetyötä varten laadittiin viisi haastattelukysymystä sisältänyt yksilöhaastattelu. Sen vastauksista koostui aineisto tulosten analysointia varten. Haastattelukysymykset esitettiin viidelle toimeksiantajayrityksen työntekijälle, joista lisää tietoa luvussa 4.2.1. Haastattelukysymykset löytyvät luvusta 4.2.2. Kysymykset ja vastaukset nauhoitettiin

haastateltavakohtaisesti luvun 4.2.3 mukaisesti ja litteroitiin tämän opinnäytetyön liitteeksi (liite 4). Litterointimenetelmänä käytettiin sanatarkkaa eli eksaktia litterointia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 78–80.)

Tarkempana haastattelumenetelmänä voidaan pitää teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun välimuotoa, koska täysin yhtenäistä termiä ei osittain strukturoidulle haastattelulle ole olemassa. Teemahaastattelun ideana on se, että aihepiiri ja teemat ovat kaikille haastateltaville tuttuja ja samoja, mutta haastattelun ei tarvitse noudattaa tiettyä ennalta sovittua järjestystä. Teemahaastattelussa haastateltavilla on mahdollisuus vastata vapaasti muotoillen, joten vastauksien analysointiin voi jäädä paljonkin tulkinnanvaraa. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa haastattelukysymysten esittämisjärjestys on sama tai likipitään sama, kuten tässä työssä käytetyssä menetelmässä. Puolistrukturoitu haastattelu käytetään tilanteissa, joissa on päätetty haluttavan tietoa juuri tietyistä asioista, eikä haastateltaville näin ollen haluta tai ole tarpeellista antaa kovin suuria vapauksia haastattelutilanteessa. Käytännössä puolistrukturoidusta haastattelutakin käytetään toisinaan nimitystä teemahaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.)

Haastattelut suoritettiin kasvotusten ja niihin käytettiin aikaa keskimäärin seitsemän minuuttia haastateltavaa kohden. Haastatteluihin käytettävä aika vaihteli kuuden ja kahdeksan minuutin välillä vastauksista ja kysymysten tarkentamistarpeesta riippuen. Haastattelu-aikaa ei ollut ennalta päätetty eikä määritelty. Haastateltavia työntekijöitä oli viisi ja heistä sekä haastattelijasta lisää tietoa luvussa 4.2.1. Haastattelut nauhoitettiin siitä syystä, että voitiin varmistaa jälkikäteen vastausten oikeellisuus ja että tulokset saatiin koottua mahdollisimman tarkkaan vastausten perusteella. Tarkoituksena oli lisäksi se, ettei haastattelutilanteessa katoa yhteys haastateltavan ja haastattelijan välillä esimerkiksi muistiinpanoja kirjoittamalla.

Haastattelukysymyksiä oli viisi ja haastateltavan vastaukseen niin tarvittaessa voitiin esittää tarkentavia kysymyksiä. Haastattelukysymykset suunniteltiin siten, että niistä saataisiin hyödyllistä tietoa työn tavoitteeseen pääsyn kannalta. Haastattelukysymykset esitettiin kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä kuvun 4.2.2 mukaisesti. Tarkentavia kysymyksiä saatettiin esittää eriävässä järjestyksessä.



#### 4.2.1 Haastattelun osapuolet

Haastateltavia on yhteensä viisi ja kaikki toimivat toimeksiantajan palveluksessa työskennellen keskimäärin 15–25 tuntia viikossa. Jokainen haastateltava on työskennellyt vähintään satunnaisesti etätöitä kotona tehden, mutta työskennellyt myös fyysisesti yrityksen toimistolla. Haastateltavat esittäytyvät nimettöminä, mutta heistä tiedetään etukäteen sukupuoli, ikä ja hieman työtehtävistä. Haastateltavat ovat iältään 25–41 vuotiaita ja he ovat työskennelleet toimeksiantajalle 10–30 kuukautta. Haastateltavista neljä on miehiä ja yksi nainen.

Haastattelin työntekijöitä itse. Haastateltavat toimivat käytännössä alaisinani, vaikka yrityksen organisaatio onkin hierarkialtaan hyvin tasainen ja jokaisella on merkittävä vastuu omasta työstään ja sen suunnittelusta. Toimin siis itse yrityksessä esimiesasemassa ja haastattelukysymysten suunnittelussa pyrittiin ottamaan huomioon kysymysten esittäjän ja vastaajien välinen suhde kysymysten muotoilussa siten, ettei se vaikuttaisi vastaukseen. Tulosten analysoinnissa luvussa 5 otetaan kuitenkin huomioon mahdolliset vaikutukset eri vastausten kohdalla.

#### 4.2.2 Haastattelun kysymykset

Haastattelun kysymykset pyrittiin valitsemaan niin, että haastateltavien vastauksista saataisiin koottua tuloksia työn tavoitteen kannalta. Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli täsmentää henkilön työtehtäviä ja kokemusta toimeksiantajan palveluksessa. Kysymysten 2-4 tarkoitus oli selvittää etätöiden vaikutuksia suuremmin tehoon, tuloksiin ja ajankäyttöön. Viidennen ja viimeisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää mahdollisuuksia kehittää etätöiden käyttöä tulevaisuudessa. Seuraavassa eriteltyinä viisi haastattelukysymystä sekä mahdollisesti tarvittavat tarkentavat kysymykset olivat seuraavat:

1. Kerro historiastasi ja työskentelystäsi Aktivella:
  - Kauanko olet ollut Aktivella?
  - Millaisia työtehtäviä sinulla on?
  - Kuinka monta tuntia työskentelet viikoittain keskimäärin?
2. Millaisia vaikutuksia koet etätöiden käytöllä olevan omaan tehokkuuteesi?
3. Miten koet etätöiden vaikuttavan työsi tuloksiin?
4. Millaisia vaikutuksia koet etätöiden käytöllä olevan omaan ajankäyttöösi?
  - työmatkat?

- valmistelevat työt?
  - harrastukset/vapaa-aika?
5. Mitä muita mahdollisuuksia näet etätöissä olevan nyt tai tulevaisuudessa?
- esimerkiksi teknologian kannalta?

#### 4.2.3 Aineiston kerääminen ja tallennus

Haastattelut käytiin kasvotusten ja ne nauhoitettiin kokonaisuudessaan Green Apple Studion kehittämän Voice Recorder nimisen älypuhelinsovelluksen avulla. Sovelluksen valintaan ei käytetty juurikaan aikaa vaan se valittiin Google Play - sovelluskaupan suosituimpien nauhoitukseen tarkoitettavien sovellusten joukosta. Nauhoitukset tallennettiin erillisiksi mp3 tiedostoiksi siten, että yhdellä tiedostolla oli yksi kokonainen haastattelu kysymyksiin ja vastauksiin. Haastattelujen ja nauhoitteiden kesto vaihteli reilun kauden ja kahdeksan minuutin välillä. Nauhoitteiden laatu oli kirkas ja selkeä, joten vastausten väärin kuulemiseen oli todella pieni virheen mahdollisuus.

Nauhoitteiden avulla kuunnellen haastattelut litteroitiin jälkikäteen viikon sisällä haastattelun toteuttamisesta sanatarkasti tauot ja sanavalinnat huomioiden tämän opinnäytetyön liitteeksi (liite 2). Litterointia tai mitään kirjallisia muistiinpanoja ei tehty haastattelujen aikana vaan ainoastaan erikseen jälkikäteen. Litterointien eli kirjalliseen muotoon muutettujen haastattelujen pituus vaihteli kolmen ja neljän sivun välillä haastattelua kohden.

## 5 Tulosten analysointi

Tässä luvussa analysoidaan haastattelujen vastauksia eli liitteen 2 aineistoa työn tavoitteen kannalta. Tarkoitus on löytää aineistosta sellaisia asioita, joilla saataisiin mahdollisimman luotettavia vastauksia luvussa 1.2 esitettyihin kysymyksiin. Lisäksi on tarkoitus analysoida tuloksia siten, että niitä voidaan hyödyntää käytännössä toimeksiantajan työn suunnittelussa ja organisoinnissa. Aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Tarkastettava aineisto on litteroitu eli kirjattu tarkkaan sanalliseen tekstimuotoon suoraan nauhoituksista kuuleman perusteella. Litteroinnit löytyvät liitteestä kaksi.

Tarkempana analyysina käytettiin sisällönanalyysia. Tulosten analysoinnissa pyrittiin huomiomaan mahdolliset vastauksiin vaikuttavat tekijät, kuten esimerkiksi haastattelijan ja haastateltavien välinen suhde (esimies-alainen). On mahdollista, että osa vastaajista on vääristänyt vastaustaan tai muotoillut vastauksen eri tavalla haastattelijan aseman vuoksi. Analysoinnissa pyrittiin löytämään vastauksista sellaisia kokonaisuuksia, joista voitiin tehdä selkeitä johtopäätöksiä työn tavoitteen kannalta. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 105–116.)

### 5.1 Tietoja haastateltavista vastausten perusteella

Haastateltavista tiedettiin jo muutamia asioita ennen haastatteluja, mutta ensimmäisen haastattelukysymyksen esittämisellä oli vielä tarkoitus syventyä hieman työntekijöiden taustaan yrityksessä. Kaikki vastaajat totesivat työskentelevänsä toimeksiantajan palveluksessa keskimäärin 15–30 tuntia viikossa, vaikka useampi mainitsi tuntimäärän vaihtelevan suurestikin oman tilanteen ja toimeksiantajan asiakastilanteen mukaan. Kaikki mainitsivat myös työskentelevänsä etänä ainakin osittain. Neljällä viidestä vastaajasta pääasialliset työtehtävät liittyivät puhelintyöskentelyyn ja asiakaskontaktointiin.

Osa haastateltavista on työskennellyt toimeksiantajalle vasta alle vuoden ja osa melkein kolme vuotta. Lisäksi työtuntimäärät vaihtelivat sekä työntekijöiden välillä sekä henkilökohtaisen tilanteen mukaan viikkotasolla useita tunteja. Kaikki haastateltavat ovat tehneet sekä etätöitä että työskennelleet yrityksen toimistossa, joten heidän voidaan olettaa osaavan vertailla eroja etätyöskentelyn ja toimistotyön välillä.

### 5.2 Vaikutukset työn tehokkuuteen

Neljä viidestä haastateltavasta mainitsi etätyöskentelyn parantavan heidän tehokkuuttaan, mutta heistä kaksi mainitsi tehokkuuden riippuvan itsensäjohtamis- ja motivointikyvyistä. Kolme viidestä koki huonona puolena tehokkuuteen liittyen sen, ettei etätyöskentelyssä saa yhtä hyvää tukea eikä yhtä hyvää synergiaa kuin toimistolla yhdessä muiden kanssa töitä tehtäessä.

Tehokkuuden arvioinnissa vastauksissa oli siis eroja, jopa päinvastaisuuksia. Osa koki työskentelevänsä tehokkaammin kotona rauhallisessa, itselle luodussa ympäristössä, ja toiset kokivat tarvitsevänsä selkeämmin erikseen kodin ulkopuolisen toimistotyöympä-

ristön. Osa mainitsi tehokkuutta edistäväksi muiden työntekijöiden läsnäolon tuoman synergian. Osa mainitsi itsensä johtamisen ja motivoinnin etätyöskentelyssä haastavaksi, mutta toiset kokivat sen helpoksi esimerkiksi omien taustojensa ja tapojensa perusteella.

Tehokysymykseen eli toiseen kysymykseen liittyvät vastaukset tukevat luvussa 2.5 esitettyjä näkemyksiä ja teorioita siitä, että etätyöskentelyn tehohyödyt ovat monelta osin yksilöstä riippuvia eikä etätyötä kannata välttämättä hyödyntää automaattisesti jokaisen työntekijän kohdalla. Haastateltava #3 mainitsee tekniset ongelmat, erityisesti internet yhteyden suhteen, yleisimmiksi työpaikalla eli toimistolla kuin kotona ja täten tehokkuutta ja ajankäyttöä haittaavaksi tekijäksi. Sama henkilö mainitsee myös keskittymisen vaikeammaksi toimistolla, koska hälinää on huomattavasti enemmän. Jälkimmäisessä vastauksessa on kuitenkin syytä huomioida haastateltavan #3 osittain muiden vastaajien työtehtävistä eroava rooli. Hän toimii enemmän hallinnollisissa tehtävissä kuin puhelin-työskentelyssä. Joka tapauksessa työympäristö ja tekniset edellytykset voivat vaihdella suuresti työntekijäkohtaisesti eli tältäkin osin ei yhtenäistä linjaa työn tehokkuuden suhteen löytynyt.

### 5.3 Vaikutukset työn tuloksiin

Tuloksiin vaikuttavia eroja ei juuri haastateltavien vastausten perusteella löytynyt sillä, että työskennelläänkö etänä vai toimistolta. Neljä viidestä haastateltavasta koki työn suorittamispaikan täysin tai lähes täysin merkityksettömänä työn tuloksiin nähden. Yksi haastateltava koki kotona työskentelyn tulokset hieman huonommaksi sen takia, että häiriötekijöitä on enemmän ja tunne työntekoon ei ole paras mahdollinen. Muutama haastateltava mainitsi myös muiden läsnäolon ja tuen puuttumisen satunnaisesti tuloksia mahdollisesti alentavaksi tekijäksi.

### 5.4 Ajalliset vaikutukset

Ajankäytön suhteen vastaukset olivat yksimielisiä siinä, että etätyötä tehdessä aikaa säästyy jopa useampi tunti päivässä. Myös siitä, mistä asioista aikaa erityisesti säästyy, oltiin yksimielisiä. Matkoista tulevat säästöt vaihtelivat yhdestä kahteen tuntiin vastaajan asuinpaikasta sekä julkisten liikenneyhteyksien ja ruuhka-aikojen vaikutuksista riippuen. Lisäksi useampi haastateltava mainitsi ruokailuihin eli lounaaseen ja välipaloihin käytet-

tävän ajan vähentyvän, koska ei tarvitse lähteä ravintolaan syömään tai hakemaan kaupasta ruokaa, vaan jääkaappi ja keittiö löytyvät muutamien metrien päästä. Yhteensä ajalliset säästöt saattoivat olla työntekijästä riippuen yli kymmenenkin tuntia viikossa, mikä on todella merkittävä säästö, kun huomioidaan, että osa työntekijöistä tekee ainoastaan 15 työtuntia keskimäärin viikossa.

Useampi haastateltava mainitsi myös henkilökohtaisten muiden asioiden ja menojen sovittamisen työn kanssa aikaa säästäväksi työskennellessä kotoa käsin. Esimerkiksi urheilua harrastavan haastateltavan #2 mukaan, harjoitteluohjelma on helpompi rakentaa tehdessä töitä kotoa käsin siten, että myös työt saa aikataulutettua ja rytmitettyä paremmin. Yhdellä haastateltavista oli omia lapsia ja hän totesi, että perhe-elämän sovittaminen ja siihen liittyvien asioiden hoitaminen etätyössä on helpompaa.

## 5.5 Tulevaisuuden ideat ja muut huomiot

Lähes kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että hyödyntävät jo etätyötä kattavasti eikä kehitysehdotuksia ja tulevaisuuden potentiaalia nähty kuin hyvin vähän. Muutama haastateltava mainitsi etätyön hyödyntämismahdollisuudeksi myös ulkomailta tai ainakin muualta kuin kotoa työskentelyn. Teknologian tuomat mahdollisuudet, kuten videoyhteyksien ottaminen palaveriinhin mukaan saatettiin mainita siinä tapauksessa, että pääkysymystä ohjattiin lisäkysymyksellä teknologiaan viitaten.

Yksittäisiä, mutta olennaisilta vaikuttavia mainintoja haastatteluvastauksissa tuli jonkin verran. Yksittäisistä maininnoista on vaikea tehdä kokonaisuutta tukevaa analyysia, mutta, mikäli ne toistuvat käytännössä tulevaisuudessa on niihin syytä reagoida. Esimerkiksi haastateltava #1 mainitsee etätyönteon kotiin viemisen negatiivisena siinä mielessä, että työpäivät venyvät helposti pidemmiksi ja työnteon ja vapaa-ajan välinen raja sekoittuu. Sama haastateltava mainitsee myös henkilökohtaiset ja kotiympäristöön liittyvät asiat usein häiriötekijöiksi eikä suinkaan tehokkuutta edistäviksi seikoiksi.

## 6 Päätäntö

Työn tavoite oli selvittää, millaisia ja miten merkittäviä ajallisia ja tehollisia vaikutuksia etätyön käytöllä voi olla myynnin tukipalveluita tarjoavan pk-yrityksen toiminnassa. Tässä luvussa on tarkoitus tehdä johtopäätöksiä siitä, miten hyvin etätyön teoria ja tämän opinnäytetyön tulokset täsmäävät toistensa kanssa. Lisäksi on tarkoitus pohtia sitä,

päästiinkö työssä sen tavoitteeseen ja mikäli päästiin, millaisia tulokset olivat. Luvussa käsitellään myös mahdollisia tulosten luotettavuuteen vaikuttaneita tekijöitä ja laaditaan kehitysehdotuksia työn toteuttamisen ja mahdollisten jatkotutkimusten kannalta. Luvussa 6.3. luodaan yhteenveto koko tutkimuksesta ja sen tuloksista. Luvussa 6.4 tuodaan lisäksi esiin omia näkemyksiäni etätyöstä.

## 6.1 Johtopäätökset

Sekä haastatteluvastaukset että etätyöstä laaditut luvussa 2.2. esitetyt tutkimukset, kuten esimerkiksi Vanson Bournen Microsoftille (2011) teettämä tutkimus tukivat sitä, että suhtautuminen etätyöhön oli yleisemmin positiivista kuin negatiivista. Itsenäisessä työskentelyssä oli kuitenkin yksilöstä riippuvia tekijöitä, kuten itsensäjohtamiskyvyt ja häiriötekijöiden eliminoiminen, jotka vaihtelivat vastaajien välillä. Luvussa 2.4 mainittuja etuja ja haittoja voitiin havaita myös haastatteluvastauksissa. Näitä olivat muun muassa työrauhan ja keskittymiseen vaikuttavat hyödyt ja sosiaalisten kontaktien puutteeseen sekä työn ja vapaa-ajan sekoittumiseen liittyvät haitat.

Sekä teoria eli aiemmat etätyöstä tehdyt tutkimukset että tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat sen, että etätyön käytöllä voitiin säästää työntekijöiden aikaa. Aikasäästöt olivat konkreettisin ja merkittävin mainittu hyöty tämän opinnäytetyön aineistosta eli haastatteluvastauksista analysoiduista tuloksista. Jokainen haastateltava mainitsi säästävänä useita tunteja viikoittaista työaikaa etätyötä tekemällä. Yksittäisistä ajankäytöllisistä hyödyistä merkittävin oli työmatkat, joista etätyötä tekemällä työntekijä saattoi säästää aikaa jopa kymmenen tuntia viikossa. Säästön suuruuden voidaan kuitenkin katsoa vaihtelevan työmatkan pituuden ja valitun kulkuneuvon mukaan. Lisäksi vaikutusta on toimiston sijainnilla eli sillä, millaisia ja mihin sijoittuvia toimitiloja pystytään tarjoamaan. Haastateltavilta ei kuitenkaan kysytty erikseen heidän asuinpaikastaan eli sen vaikutuksista ei saatu tarkemmin selville. Etätyönteon mahdollisuutta voidaan aikasäästöjen perusteella pitää työn houkuttelevuutta lisäävänä tekijänä työnantajaa valittaessa ja saman työnantajan palveluksessa pysymisessä.

Vaikka etätyön aikasäästöjä voidaan pitää molempien osapuolten kannalta lähtökohtaisesti positiivisena tekijänä, on hyvä huomioida, mihin säästetty aika käytetään. Mikäli etätyön avulla säästetty aika käytetään johonkin työhyvinvointia tai työntekijän kehittymistä edistävään toimintaan, niin voidaan sen katsoa hyödyttävän myös työnantajaa. Usea haastateltava mainitsi esimerkiksi muun elämän, kuten perhe-elämän ja harrastusten sovittamisen ja aikatauluttamisen helpommaksi kotona työskenneltäessä. Tämä on

toki positiivinen asia työntekijän mielestä, mutta mikäli se vähentää tehtävää työmäärää, voi sillä olla myös negatiivisiakin vaikutuksia etenkin työnantajan kannalta.

## 6.2 Kehitysehdotukset

Vaikka tutkimus oli tarkoitus tehdä erityisesti toimeksiantajayritykselle ja tästä syystä tutkittava aineistona haluttiin käyttää juuri toimeksiantajan työntekijöiden haastatteluvastauksia, ei tutkimustuloksiin voida moneltakaan osin täysin luottaa. Analysoinnin perusteella tuloksista on haastavaa tehdä selkeää yhteenvetoa, koska haastateltava kohderyhmä oli melko pieni ja ehkä liiankin monimuotoinen. Ainoastaan viisi toimeksiantajan työntekijöistä työskenteli säännöllisesti toimeksiantajan palveluksessa siinä määrin, että haastattelu oli järkevää toteuttaa. Työmäärät vaihtelivat kuitenkin rajauksesta huolimatta 15 tunnista jopa 30 tuntiin viikkotasolla.

Työntekijöistä vain yksi oli nainen, ja haastateltavien iät vaihtelivat 25 ja 41 vuoden välillä, joten iän tai sukupuolen vaikutusta vastauksiin on myös vaikea todeta. Kukaan työntekijöistä ei kuitenkaan ollut vasta aloittanut eikä myöskään työskennellyt toimeksiantajalle yli kolmea vuotta, joten tuoreita käyttökokemuksia etätyöstä voidaan todeta olleen kaikilla haastateltavilla. Luotettavuuden lisäämiseksi kohderyhmä olisi voinut olla laajempi ja yhtenäisempi. Kohderyhmää ei kuitenkaan toimeksiantajan henkilöstöstä olisi ollut mahdollista valita paremmin kuin tässä työssä valittiin.

Tulosten luotettavuuden lisäämiseksi, olisi syytä tehdä lisätutkimuksia. Näitä voisivat olla esimerkiksi vastaavan kaltaisella menetelmällä toteutettavat haastattelut muiden samalla tai samankaltaisella toimialalla vaikuttavien yritysten työntekijöille. Hyvä keino tarkentavien tulosten saamiseksi voisi olla myös toimeksiantajayrityksessä toteutettavat testijaksot, joissa työntekijät tekevät esimerkiksi ensin viikon tai kuukauden töitä toimistolla, ja sitten samanpituisen jakson etätyönä. Tehtyjen tuntien, soittomäärien ja tulosten määrää pystyttäisiin vertailemaan luvussa 3.3.1 mainitusta järjestelmästä saatavilla luvuilla.

Vaikka haastateltavien vastauksissa ei ollut selkeästi havaittavissa sellaisia piirteitä, joiden voitaisiin tulkita johtuneen haastateltavan ja haastattelijan välisestä suhteesta, olisi haastattelijana kuitenkin voinut toimia joku muu kuin haastateltavien esimies, jotta vastausten oikeellisuudesta ja luotettavuudesta olisi varmistuttu. Toisaalta sitä, että haas-

tattelija ja haastateltavat toimivat samalla alalla ja samassa yrityksessä voidaan kuitenkin pitää positiivisena asiana sen vuoksi, että haastateltavat ovat voineet puhua luontevasti alaan ja yritykseen liittyvin termein ja itse aiheeseen keskittyminen on ollut helpompaa.

Haastattelukysymyksiä olisi voinut miettiä pidempään ja huolellisemmin. Vaikka kysymykset tuottivatkin suurimmalta osin sellaisia vastauksia, jotka vastasivat täysin tai osittain työn tavoitteeseen, menivät vastaukset kuitenkin jonkin verran ristiin tai päällekkäin erityisesti kysymysten 2–4 kohdalla. Esimerkiksi kysyttäessä tehosta, haastateltavat saattoivat vastata ajankäyttöön tai toisin päin. Vastauksia oli kuitenkin mahdollista yhdistää jälkikäteen tai niihin oli mahdollista kysyä tarkennuksia, joten kyseinen haaste ei juurikaan vaikuttanut lopputuloksiin. Kysymyksiin 2–4 liittyvissä vastauksissa on syytä huomioida myös se, että niihin liittyviä käsitteitä teho, tulokset ja ajankäyttö ei tarkemmin avattu eli ne ovat voineet tarkoittaa haastateltaville eri asioita. Esimerkiksi tehokkuuden mittarina voi jollain haastateltavista voinut olla soittomäärä ja toisella tulostavoitteiden saavuttaminen lyhyemmässä ajassa. Haastateltavat eivät kuitenkaan suoraan kysyneet tarkennuksia näihin kysymyksiin tai käsitteisiin. Kysymyksistä ainoastaan viimeinen tuotti haastateltaville vaikeuksia ymmärtää, joten sen olisi voinut muotoilla eri tavalla tai jättää kokonaan pois.

### 6.3 Yhteenveto

Opinnäytetyössä päästiin osittain sen tavoitteeseen. Tutkimustuloksista saatiin luotettavaa tietoa siitä, missä asioissa ja minkä verran voidaan säästää aikaa etätyötä tekemällä. Aikasäästöt olivat ainoa asia, missä oli toistuvuutta jokaisen vastaajan kohdalla. Muihin luvussa 1.3. esitettyihin tavoitteisiin ei täysin päästy, sillä tutkimuksen kohderyhmä oli pieni ja vastauksissa oli liikaa variaatiota.

Tutkimustulosten reliabiliteettiin vaikutti haastattelijan asema suhteessa haastateltaviin. Vaikka toimeksiantaja tarjoaa lähtökohtaisesti todella vapaat mahdollisuudet etätyöhön, on mahdollista, että työntekijät ovat haastattelukysymyksiin vastatessaan muuttaneet vastaustaan oman etunsa mukaiseksi. Toimeksiantajan organisaatio ei ole kovinkaan hierarkkinen, mutta tutkimustulosten luotettavuus olisi voinut olla parempi, mikäli haastattelun olisi toteuttanut esimerkiksi jokin ulkopuolinen taho.



Tutkimustulosten perusteella ei ole syytä automaattisesti lisätä tai vähentää etätyön käyttöä toimeksiantajayrityksessä työnteon muotona. Yksilötason johtamista tulee lisätä ja etätyön mahdollisuuksista kannattaa keskustella jokaisen työntekijän kanssa erikseen, jotta saadaan mahdollisimman hyvin selville työntekijän ja hänen kotiolosuhteiden soveltuvuus tehokkaalle etätyöskentelylle.

Tuloksia ei voida suositella sovellettavaksi muihin yrityksiin, ellei heidän toiminta ole hyvin samankaltaista kuin tämän työn toimeksiantajalla. Jotta tuloksia voitaisiin hyödyntää toisessa yrityksessä, sen on syytä olla henkilöstömäärältään ja -profiililtaan yhtenevä tämän työn toimeksiantajan kanssa. Tuloksia voidaan suositella verrattavaksi muihin saman eli myynnin tukipalvelu -toimialan yrityksistä tehtyihin tutkimuksiin. Mikäli sellaisia ei ole saatavilla, on syytä toteuttaa lisätutkimuksia ennen tarkempia johtopäätöksiä.

#### 6.4 Omia näkemyksiäni etätyönkäytöstä

Työntekijöiden viihtyvyyden lisääminen ja joustavuus ovat olleet keskeisiä arvojeni toteuttaessani esimiestyötä toimeksiantajayrityksen palveluksessa. En ole halunnut juurikaan rajoittaa alaisten mahdollisuuksia tehdä etätöitä, kunhan töitä tehdään sovittuihin aikoihin eikä työn laatu kärsi. Olen havainnut etätyön olevan työntekijöitä kiinnostava työnteonmuoto ja se on usein otettukin esiin jo työhaastatteluissa. Koska toimeksiantajan toimitiloissa on tällä hetkellä ainoastaan viisi soittotyöhön soveltuvaa työpistettä, on etätyön osittainen käyttö ollut myös välttämätöntä sille, että kaikki työntekijät ovat voineet työskennellä samanaikaisesti.

Aloite etätyön aloittamisesta on tullut lähtökohtaisesti aina työntekijältä, eikä ketään pakoteta etätyöhön. Tästä syystä olen kuvitellut, että etätyö olisi automaattisesti työntekijöiden työhyvinvointia edistävä tekijä. Tämän opinnäytetyön tekeminen on kuitenkin auttanut minua ymmärtämään paremmin sen, että sekä työhyvinvointi että työssä suoriutuminen etätöissä riippuvat merkittävästi työntekijöiden yksilöllisistä ominaisuuksista ja elämäntilanteesta.

Koen, että jatkossa etätyön käytöstä kannattaa keskustella tarkemmin jokaisen työntekijän kanssa erikseen sekä ennen etätöiden aloittamista että säännöllisesti niiden jatkessa pidempään. Lisäksi tulen varmasti seuraamaan tarkemmin lukuja, kuten soittomääriä ja työn tuloksia etätyön ja toimistotyön välillä, koska ne luvut kertovat eniten työnteki-

jöiden suoritustasosta. Etätyöntekoa täten varmasti jatketaan yrityksessä tulevaisuudessakin, mutta sitä käytetään tämän opinnäytetyön perusteella harkitummin kuin aikaisemmin.

## Lähteet

Aktive International 2014. Aktiven myyntipresentaatio. Aktive International. Helsinki.

Aktive International 2016.  
[Http://www.aktive.fi/yritys/](http://www.aktive.fi/yritys/). Luettu 9.9.2016.

Alasoini, Tuomo & Järvensivu, Anu & Mäkitalo, Jorma 2012. Suomen työelämä vuonna 2030. Miten ja miksi se on toisen näköinen kuin tällä hetkellä. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto, Työ- ja elinkeinoministeriö. [Http://docplayer.fi/387787-Tem-raportteja-14-2012.html](http://docplayer.fi/387787-Tem-raportteja-14-2012.html). Luettu 30.9.2016

Fried, Jason & Heinemeier Hansson, David 2013. Remote: Office Not Required. Random House Group Oy, New York.

Hanhike, Tiina 2004 artikkelissa Ruohomäki, Virpi. Työnteon monet muodot: Etätyö, monipaikkainen ja liikkuva työ. Työterveyslaitos. [Http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/13](http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/13). Luettu 30.9.2016.

Helle, Minna 2004. Etätyö. Edita, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.

Hänninen, Karri 2016. Lähes jokainen sanoo olevansa tehokkaampi etätöissä. Kauppa-lehti. [Http://app.kauppa-lehti.fi/uutiset/lahes-jokainen-sanoo-olevansa-tehokkaampi-etatoissa/pZkevWxC/tutkimus\\_](http://app.kauppa-lehti.fi/uutiset/lahes-jokainen-sanoo-olevansa-tehokkaampi-etatoissa/pZkevWxC/tutkimus_) Luettu 7.10.2016.

Kulovesi, Anja 2009: Miten työskentelen fiksummin - en kovemmin, Yrityskirjat, Helsinki.

Leaddesk Oy 2016, Helsinki. [Http://www.leaddesk.com/fi/product/leaddesk-software/](http://www.leaddesk.com/fi/product/leaddesk-software/). Luettu 9.9.2016

Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977-2008. Tilastokeskus, Helsinki. [Http://tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/isbn\\_978-952-467-930-5.pdf](http://tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/isbn_978-952-467-930-5.pdf). Luettu 7.10.2016.

Lyly-Yrjänäinen, Maija 2013. Työolobarometri. Syksy 2012. Ennakkotietoja. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto, Työelämän osaaminen ja laatu –ryhmä, Työ- ja elinkeinoministeriö. [Http://tem.fi/documents/1410877/2872337/Ty%C3%B6olobarometri+syksy+2012+13032013.pdf](http://tem.fi/documents/1410877/2872337/Ty%C3%B6olobarometri+syksy+2012+13032013.pdf). Luettu 30.9.2016.

Microsoft 2012. Etätyö yleistyy, mutta teknologian hidas omaksuminen sekä jäykkyys yrityskulttuurissa viivästyttävät kehitystä. Yhteenveto Vanson Bournen toteuttamasta tutkimuksesta 2011. [Http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/25\\_](http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/25_) Luettu 23.9.2016.

Ojala, Satu 2013. Kotona tehtävä työ vaatii hallinnan taitoja. Tampereen yliopisto, Tampere. [Http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/61](http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/61). Luettu 30.9.2016.

Pekkola, Juhani & Uskelin, Leena 2007. Etätyöopas työnantajille. Yliopistopaino, Helsinki. [Http://www.akava.fi/files/466/Etatyoopas\\_tyontajalle.pdf](http://www.akava.fi/files/466/Etatyoopas_tyontajalle.pdf). Luettu 23.9.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna, 2009. KvaliMOTV - Menetelmäope-  
tuksen tietovaranto, Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere.  
[Http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf). Luettu 9.9.2016.

Saarinen, Mauri 2016. Mobiilityöntekijän työaika - työaikalainsäädännön soveltaminen  
muualla kuin kiinteällä työpaikalla työskenteleviin työntekijöihin. Edilex, Helsinki.  
[Https://www.edilex.fi/artikkelit/16648.pdf](https://www.edilex.fi/artikkelit/16648.pdf). Luettu 19.10.2016.

Salminen, Merina 2014. Etätyö yleistyy hurjaa vauhtia, Kauppalehti.  
[Http://www.kauppalehti.fi/uutiset/etatyo-yleistyy-hurjaa-vauhtia/atFDPPhFS](http://www.kauppalehti.fi/uutiset/etatyo-yleistyy-hurjaa-vauhtia/atFDPPhFS).  
Luettu 17.10.2016.

Sturt, David & Nordström, Todd 2014. Working Remotely: Does The Research Prove It  
Won't Work For You? Forbes. [Http://www.forbes.com/sites/davidsturt/2014/05/14/work-  
ing-remotely-does-the-research-prove-it-wont-work-for-you/#2ccb890566ac](http://www.forbes.com/sites/davidsturt/2014/05/14/work-<br/>ing-remotely-does-the-research-prove-it-wont-work-for-you/#2ccb890566ac).  
Luettu 16.9.2016.

Suomen ympäristökeskuksen tiedote 2012. [Http://www.syke.fi/fi-FI/SYKE\\_Info/Viestin-  
taaineistot/Tiedotteet/Suomi\\_on\\_etatyon\\_edellakavija\\_\\_perjantai\(2604\)](http://www.syke.fi/fi-FI/SYKE_Info/Viestin-<br/>taaineistot/Tiedotteet/Suomi_on_etatyon_edellakavija__perjantai(2604)).  
Luettu 19.10.2016.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2013: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Työterveyslaitos 2014. Etätyö, e-työ, mobiili työ ja monipaikkainen työ.  
[Http://www.ttl.fi/fi/muuttuva\\_tyolama/tietotyon\\_muutokset/etatyo/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/tietotyon_muutokset/etatyo/sivut/default.aspx).  
Luettu 30.9.2016.

Työterveyslaitos ja Suomen ympäristökeskus. [Http://www.etatyopaiva.fi/fi/faktaa](http://www.etatyopaiva.fi/fi/faktaa).  
Luettu 30.9.2016.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Edilex. [Https://www.edilex.fi/smur/20020738](https://www.edilex.fi/smur/20020738).  
Luettu 19.10.2016.

Weiler Reynolds, Brie 2016. Survey, Only 7% of the Workers Say They're Most Produc-  
tive in the Office, FlexJob. [Https://www.flexjobs.com/blog/post/survey-workers-most-pro-  
ductive-in-the-office/](https://www.flexjobs.com/blog/post/survey-workers-most-pro-<br/>ductive-in-the-office/). Luettu 7.10.2016.

Wiren, Sini: Etätyö edellyttää edistyksellistä viestintäpolitiikkaa, Liikenne ja viestintämi-  
nisteriö. [Http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/10](http://www.etatyopaiva.fi/fi/artikkelit/10). Luettu 7.10.2016.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2016, Tampere. [Http://www.fsd.uta.fi/aineistonhal-  
linta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html](http://www.fsd.uta.fi/aineistonhal-<br/>linta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html). Luettu 9.9.2016.

## Liitteet

### Liite 1 Termistöä

Seuraavassa listattuna opinnäytetyössä ja erityisesti haastatteluissa käytettyjä ammatti-termejä, joihin lukijan voidaan kokea tarvitsevan tarkennusta:

”Buukkaus” = asiakaspalaverien sopimista (pääasiassa puhelimitse)

Case/”keissi” = yhteistyöprojekti tai kumppanuus toimeksiantajan asiakkaan kanssa

”Webcam” = internet kamera

”Online” palaveri = etäyhteydellä, tietokoneen välityksellä käytävä asiakaspalaveri

”Sparraus” = valmentamista, pyrkimystä parantaa tuloksia asiakasprojektin suhteen (usein yhdessä esimiehen kanssa)

”F2F tapaaminen” = ”face to face” eli kasvotusten fyysisesti samassa paikassa pidettävä tapaaminen/palaveri

”Agentti-taso” = soittojärjestelmän (Leaddesk) käyttämä termi työntekijätason käyttäjätalista

”Mokkula” = usb liitännällä varustettu pieni laite, jolla saadaan sim-kortin sisällä ollessa puhelinoperaattorin tarjoama puhelinverkkoysteys tietokoneeseen ja soittojärjestelmään

”Headset” = mikrofonin ja kuulokkeiden muodostama laitekokonaisuus

”Pilottijakso” = toimeksiantajan ja asiakasyrityksen välinen tuotantopakso, jossa todetaan yhteistyön kannattavuus molempien osapuolten kannalta. vrt. proof of concept

”Myyntiliidi” = Vähintään jonkilaisen ostosignaalin antanut tai kiinnostuksen omaava prospekti. vrt. kylmäkontakti

## Liite 2 Haastattelujen litterointi

### Haastateltava #1

Paikka: Helsinki

Ajankohta: 27.9.2016

### Kysymys 1

Haastattelija: Kerro historiastasi ja työskentelystäsi Aktivella?

Haastateltava #1: Joo... 2014 eli kaksi ja... vähän reilu kaks vuotta sitten, mä aloitin Aktivella ihan tommosessa niinkun mikäs tää on eli työnhakupalvelu... tota totaa. Tuotannon tai siis tuotin sisältöä sinne palveluun ja sit siin kesän jälkeen oikeestaan aloitettiin b2b buukkaus...treeni niin sanotusti eli siin elokuusta eteenpäin alettiin soittaa b2b:tä ja harjoittelee raiteilleen sitä et miten...miten se puoli toimii ja miten saa sen käyntiin ja ihan hvin siin meni kaks...kolme kuukautta ni alko olee aika hyväks mallillaan et alko olee aika per tulos niinku siellä mis pitikin ja... sitä on nyt jatkettu pari vuotta ja kehitytty siinä hommassa. Lyhykäisyydessään se mm...

Haastattelija: Joo-... Kerro vielä tarkemmin vähän et miten niin kun viikottain ja menee niin kuin työmäärät ja miten se työn...työluonne on...pikkasen viel siihen syventyy?

Haastateltava #1: Joo... työmäärät on semmonen... öö kaksikymmentä viiva kolmekymmentä per viikko et niin kun ei ees täyttä viikkoa aina et todella joustavasti oon tehny ku monta projektia samaan aikaan päällekkäin ni... ja ja tosi joustavasti et en tee esimerkiksi kaheksasta neljään vaan saatan tehdä kaheksasta kymmeneen ja sitte lounasaikaan ku kaikki syö niin teen muita juttuja ja sitte iltapäivällä taas ku ollaan tietokoneiden ja puhelimien ääressä ni saatan tehdä sen yhestä neljään yhestä viiteen et sellasta niinku pätkittäistä.

### Kysymys 2

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöskentelyllä olevan omaan tehokkuuteesi?

Haastateltava #1: Mmm... Kyl se... mä nään sen oikeestaan kahesta näkökulmasta et jos on äää... pitää ite osaa johtaa itteensä niinkun tosi tehokkaasti et koska se etätyöskentely mahdollistaa ihan super paljon asioita. Sä pystyt tekemään ööö sieltä missä sä oot kuhan vaan internet yhteys on käytännössä sul on tietokone, puhelin niin sä pystyt tekemään sen homman sieltä mut sitten taas sun pitää osaa luoda se ympäristö sellaseks että sä pystyt työskentelemään koska se on niin helppo jos kotona työskentelee niin sä alat tiskaamaan... siin kun pitäis tehdä niinkun tuottavaa työtä niin niin se on... se mahdollistaa tosi paljon mut siin pitää myös olla henkilön kuka työskentelee et jos mä puhun niin kun nimenomaan itestäni niin kyl sen välil on semmonen et jos turhautuminen tulee niin tekee jotain muuta mutta sit taas muistaa sen mistä maksetaan niin kyl se... kyl mä nään sen niinkun ihan super hyvänä vaihtoehtona niin kun tulevaisuutta varten varsinkin et pystyy tekemään... niin kun paikasta riippumatta töitä.

### Kysymys 3

Haastattelija: Miten koet etätyön vaikuttavan työsi tuloksiin?

Haastateltava #1: hmmm... No... Alun mä tein jonkun verran etänä mut sit mä oon todennu sen että ku tota se alko menee siihen että tota tota työpäivät venyy et sä et enää tienny ku sä oot kotona et oot sä töissä vai niinkun vapaalla niin mä tein semmosen päätöksen ite että mä haluan tulla niin kun toimistolle et siellä tehään työt ja työt jää sinne ja sit ku mä lähen sieltä niin mä en enää tee niinkun soitotyötä et se on niinkun itelle semmonen mutta sit taas niin ku sanoin niin silloin ku mä teen etänä töitä niin kyl mä teen niinku kovaa tulosta et esimerkiks yks onko jopa firman ennätys... ei oo ihan... ööö toka ennätys meni ainaki kotona mmm rikki ku siin pysty tankata niin ku ihan eri tavalla ladata mä kävin ennen iltapäivä niin ku rumbaa esimerkiks lenkillä siin sen pari tuntii ja tein safkat kaikki niin... niin niin sain niin ku ladattu sen et ties sen et kolme tuntii vedetään tossa niin ku taukoomatta niin pysty lataaman se ihan eri lailla ku sit taas niin ku toimistoympäristössä et... et et sä pysty niin ku käymään, ei oo suihkuu tai muuta niin ku jossain muussa ympäristössä.

Haastattelija: Eli jos pitäis vertailla niin näät sä millasia eroja niin ku suoraan tuloksiin jos sä teet etänä tai toimistolla?

Haastateltava #1: ...Emmä niin ku omalta kohalta koska öö pystyy rakentamaan sen

fiiliksen koska tää on niin fiilislaji et jos sul on huono fiilis niin ei mistään ei tuu mitään... mut sitten taas...josset sä osaa rakentaa sitä ympäristöö semmoseks et niin ku se oikeesti on tuottavaa... toi on vaikee kysymys toi on vaikee kysymys... en osaa oikeen sanoo... se on aika fifti-siksti... mä nään et tulokset itellä nimenomaan henkilökohtasesti tuu toimistolla tai sitte tota... kotona.

Haastattelija: Kyllä kyllä ja just hyvä että vastaatkin sil henkilökohtaisel tasolla just miten sun tilantees on.

Haastateltava #1: Just näin joo

Kysymys 4

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöllä olevan omaan ajankäyttöösi?

Haastateltava #1: Siis sehän on ihan niinkun super positiivinen koska mun ei tarvii matkustaa mihinkään sul on kaikki siinä heti saatavilla ja ja totaa sä pystyt aikatauluttamaan pystyn aikatauluttamaan sen paljon paremmin et niinkun siin on lounaspaikkoja heti vieressä et kunhan sen vaan suunnittelet et jos kotona esimerkiks teen niin ei tarvii mennä keittiöön ja ja sitten liikkumiseen ei mee aikaa ei tarvii olla ruuhkassa kaheksalta, voit herää seittemän kolkkyt ja alottaa kasilt suoraan et ei niin ku mee siihenkään... et mä nään sen niin ku todella positiivisena asiana.

Kysymys 5

Haastattelija: Mitä muita mahdollisuuksia näet etätyössä olevan nyt tai tulevaisuudessa?

Haastateltava #1: Ihan ehdottomasti se, että ulkomail...maat on niin ku se että pääsee... ne ketkä haluaa niin lähtee etelään esimerkiks espanjaan tai kreikkaan etsetera et mis on aurinko paistaa on kesä niinku ympäri vuoden niin jos semmonen ku talvi ja pimeys tääl vaikuttaa ihmiseen ni... niin ni kyl mä nään et se on aivan super iso niin ku tota mahdollisuus et pystyy lähtee niin ku eri maailman kolkkiin ja tekee vaan kuha internet yhteys ja kattoo et niin ku et aika... aikaero ei nyt oo mikään... brutaali niin nään sen niin ku todella suurena mahdollisuutena.



Haastattelija: Joo, onks tohon vielä lisättävää tai johonki muuhun kohtaan?

Haastateltava #1: Ei oikeestaan, josset sä haluu tarkentaa

Haastattelija: Ei, aika hyvin tuliki noi kaikki mitä pitikin niin ei muuta kun kiitoksia haastattelusta.

Haastateltava #1: Oorrait, kiitoksia!

Haastateltava #2

Paikka: Helsinki

Ajankohta: 28.9.2016

Kysymys 1

Haastattelija: Kerro historiastasi ja työskentelystäsi Aktivella?

Haastateltava #2: No... Mä oon ollu aktivella nyt... vajaa vuoden ja totaa... kahekskyt-prosenttisesti teen etänä hommia et se on niinku...

Haastattelija: Millasia hommia sä teet?

Haastateltava #2: Joo elikkä, mä toimin niin kun pre sales spesialistina elikkä... myyntinintukipalveluita esimerkiks buukkausta, kartoituksia ja kaikkea tämmösiä mitä siihen liittyy.

Haastattelija: Eli puhelintyöskentelyä pääosin?

Haastateltava #2: Joo joo, kyllä. Puhelimella otetaan kontaktia nimenomaan niinku... outboundia.

Haastattelija: eli ulospäin otettavaa kontaktia?

Haastateltava #2: Jes, kyllä.

Haastattelija: Minkä verran sä teet sitten... työskentelet keskimäärin?

Haastateltava #2: Tommonen kakskyt tuntia viikossa keskimäärin et niin ku aika tasasesti neljä tuntia päivässä.

Kysymys 2

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöskentelyllä olevan omaan tehokkuuteesi?

Haastateltava #2: No, must tuntuu ainaki itelle et toi etätyöskentely sopii tosi hyvin et tuntuu et melkeen jopa tehokkaammin saa kotoo käsin tehtyy että siel on tavallaan se oma rauha ja oma työhuone ja tuttu ympäristö ja ja niinku... jollain tavalla no itellä on just se että niinku ton urheilun kautta ni on tullu tavallaan semmonen... miten sen nyt sanois... et jos tavallaan semmonen sitoutuminen et jos sovitaan jotain niin sen niin ku pystyy hoitamaan et tavallaan ei tarvii semmost et siin on niin ku ihmisii ympärillä ja joku motivoi ja tsemppaa vaan et sen niinku pystyy kyl hoitaa ihan kotoo käsin et et.

Haastattelija: Eli näätkö jotain eroja niin ku siinä et jos tekisit kotoa tai toimistolta niin ni... jompikumpi onks tehokkaampi vai ja millä lailla?

Haastateltava #2: No, kyl mä näkisin et itelle ainaki toi kotona on tehokkaampaa että toki... emmä nyt sano et täällä toimistollakaan huono on tehä hommmii mutta... mut se on tietysti koton on se tavallaan ympäristö mis kaikki on valmiina ja totta kai tietenki ku on soittokamat ja sit sillon tällön ku tulee toimistolle ni pitää aina kamoja laittaa kasaan... kasaan ja muuta toki jos tekis pelkästään toimistolla hommia sillonhan ne olis myös valmiina tässä mut... jollain tavalla se niin ku... itelle vaan sopii se ja sit onhan se nyt ajan-käytöllisestiki tosi tehokasta ku ei tavii ikään ku valmistautuu siihen et lähtee töihin ja matkat ja muut niin...

Haastattelija: Mennään siihen viel vähän erikseen mut seuraava oikeestaan liittyy enemmän just siihen että...

### Kysymys 3

Haastattelija: Miten koet etätyön vaikuttavan työsi tuloksiin?

Haastateltava #2: No itseasias... tuloksellisesti ni... no tehokkuus on ehkä et kotona on tehokkaampi mut tuloksellisesti niin... en oo hirveen isoo eroo sit kuitenkin huomannu että mun mielestä aika samat tulokset pystyy tekee toimistolta ku kotona... eli siihen en et toki et toimistolla on se niin ku... sparraus mahdollisuus ja muu mitä ei tietenkään kotona oo mutta mut et sit tarvittaessa tietenki kotoa voi ottaa yhteyttä niin ku esimieheen eli täs tapauksessa Teemuun joka on sit voinu antaa vinkkejä mut et, et niinku... en oo tuloksellisesti hirveen isoi eroi huomannu.

Haastattelija: Joo nyt sit enemmän siihen että...

#### Kysymys 4

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöllä olevan omaan ajankäyttöösi?

Haastateltava #2: No siihen on kyl ihan huikeet vaikutukset et et ensinnäki niin... vaik toimisto onki täs suht lähellä niin nelkytviis minuuttia per suunta säästää joka päivä aikaa... ja sen lisäksi tietysti... ton urheilun takia ni pystyy siitä kesken päivän tekee treenit elikkä siinä niin ku pystyy sitä rytmii rikkomaan jolloin niin ku sen päivän pystyy jakaa pieniin osiin ja se on ehkä sil tavalla myös niin ku tehokkaampaa se työnteko ja ajankäytöllisesti tietenki myös että... että niin ku päivä päättyy sitte aikasemmin ku että jos toimistolla tekis ja sit tulis kotiin ja tekis treenin niin helposti menis aika pitkään sitten... sitten ennen ku pääsee niin sanotusti vapaalle...vapaalle et siin on kyl huikee, huikee ero, ero ollu siinä niin ku ajankäytön tehostamisessa.

#### Kysymys 5

Haastattelija: Mitä muita mahdollisuuksia näet etätyössä olevan nyt tai tulevaisuudessa?

Haastateltava #2: Muita mahdollisuuksia eli... tarkoitatko niin ku jotain toista toimialaa tai?

Haastattelija: Niin tai esimerkiks niin ku sun kannalta et miten sä näät et se tulee vaikuttaa niin ku sun elämään tai vaikuttaa jo nyt et mitä sä näät et siin vois vielä hyödyntää, hyödyntää tota enemmän?

Haastateltava #2: Niin niin miten vois tehokkaammin tavallaan tehdä vielä...?

Haastattelija: Esimerkiks tai ylipäätään etätyö aiheena niin tota niin ni miten sä näät siihen liittyyii niin ku joko vaikka teknologian puolelta tai sitten ihan oman tekemisen tai näin niin miten sä näät et miten sitä sun työssä vois vielä hyödyntää enemmän sillee et se vaikuttais näihin edellisiin asioihin.

Haastateltava #2: No emmä oikeestaan tiedä miten sitä vois vielä tehostaa tai en oo ainakaan miettiny eikä oo tullu mieleen että et tota et oikeestaan se yks päivä ku mä

käyn toimistolla per viikko niin se on toisaalt mukava et näkee porukkaa ja sitte toisaalt se palaveri on kiva et siin niin ku pystyy face to face keskustelelee et... joskus oon ollu kotona joka päivä ja sit palaveri on puhelimitse niin se jää vähän semmoseks...no siit tulee erilainen vaikutelma ku on niin ku etäyhteytenä...et toisaalt se on niin ku ihan mukava välillä käydä toki sit tämmösii niin ku video... tavallaan niin ku yhteyksiä vois olla et jos tekis 100% esimerkiks etänä niin sillen vois osallistuu niin se olis niin ku aidomman tuntusta mut muuten mä en niinku oikeestaan keksi teknologiaa miten tavallaan sitä vois... vois tehostaa tietysti ehkä, ehkä sil tavalla et tavallaan ehkä ku mmm en koe ainkaan ite et siitä mitään haittaa ois ollu et ne työt on tavallaan kotona joka päivä siinä joka hetki niin tavallaan et ois ois tämmönen et pystyis niin ku sisäänpäin tulevii puheluitta et jos nyt vaikka illalla ni kattoo et siinä se puhelin pirisee et vastaanpa otanpa täst et voi olla et tulee buukkaus niin tavallaa tämmösii et millon vois niin ku... tavallaan viel tehostaa tietyl taval tehostaa ja sit toisaalta ollu hyvä et on ollu erilaisii keissei et jotkut keissit on ollu semmosii mitä on voinu tehdä illalla myös et sitte niin ku aikarajojen puitteissa et jos tavallaan aikarajoja sais vielä niin ku pidennetty et se ei ois pelkästään kaheksan ja neljän välissä et ehkä tämmösii kehitysjuuttuja ni vois ehkä vielä jakaa vähän paremmin ja suunnitella sitä niin ku ajankäyttö näin.

Haastattelija: Joo... hyvä ei muuta ku kiitoksia haastattelusta

Haastateltava #2: Jes, kiitti.

Haastateltava #3

Paikka: Helsinki

Ajankohta: 29.9.2016

Kysymys 1

Haastattelija: Kerro historiastasi ja työskentelystäsi Aktivella?

Haastateltava #3: No oon nyt ollu noin puoltoista vuotta vähän reilu täällä ja mä hoidan hallinnollisia tehtäviä elikä laskutusta ja sitten kaikkea tohon niin kun päivityksiä palvelututantoon, tuotantosuunnitelmaan, työajankirjauksiin ja sitten myöskin osittan rekrytointeihin liittyviä tehtäviä

Haastattelija: Kuinka paljon tulee suunnilleen työtunteja... viikottain esimerkiksi?

Haastateltava #3: No näitten tehtävien osalta niin suurin piirtein viikossa sellanen viistoista tuntia.

Kysymys 2

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöskentelyllä olevan omaan tehokkuuteesi?

Haastateltava #3: No kyllä se lisää sitä koska silloin sitte ku mulla on jotain sellaisia tietynlaisia tehtäviä missä täytyy esimerkiks keskittyä enemmän niin silloin mä teen sellasina päivinä teen sitten kotoa etätöitä... silloin pystyn tekemään keskittymään paremmin kun että olis ympärillä paljon meteliä ja hälinää... elikä puuttuu se lähinnä niin toisten, toiset ku puhuu puhelimesta monta ihmistä yhtä aikaa niin silloin ei pysty niin hyvin keskittymään... kotona hiljaista.

Kysymys 3

Haastattelija: Miten koet etätyön vaikuttavan työsi tuloksiin?

Haastateltava #3: No kyllä se parantaa eli saan nopeammin tehtyä justiinsa ne asiat mitkä vaatii enemmän keskittymistä ja silloin ku mä pystyn ne tekemään rauhallisemmassa ympäristössä niin se on sitte nopeammin tehtyä ja ei tuu niin paljoo virheitä eli ja tota ni...

Haastattelija: Eli tulos on vähän parempi eli vastasit jo siihen tehokkuuteen mut sit tuloksiin viitaten ni voi olla paremmat lopputulokset, ymmärsinkö oikein?

Haastateltava #3: Joo, kyllä.

#### Kysymys 4

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöllä olevan omaan ajankäyttöösi?

Haastateltava #3: No, kaiken kaikkiaan ajankäyttö on, se mahdollistaa sen että pystyy tota niin voi vapaasti suunnitella sen oman ajankäyttönsä sellasina päivinä niin mahdollistaa sitte perhe-elämässä esimerkiks niin sen että pystyy sitte sellasina päivinä hoitamaan...hoitamaan paremmin asioita mitä ei sitten pystyisi toimistolta käsin eli helpottaa kaiken kaikkiaan koko palettia ja ylipäänsä niinku eli mä olen yksinhuoltaja niin jos en pystyis silloin tällön tekemään etätöitä niin olis aika paljon stressaavampaa esimerkiks koko työviikko.

Haastattelija: Onks sul jotain konkreettisia esimerkkejä vielä siitä, missä asioissa se säästää esimerkiks aikaa et jos sä teet etänä tai tota toimistolta käsin?

Haastateltava #3: No mulla menee työmatkoihin saattaa mennä pahimpina päivinä ni tunti suuntaansa bussilla ni jos mä totani teen etätöitä niin siinä säästää sitten jo tosi paljon aikaa ja tota niin pystyy sitten tekemään enemmän töitä sen päivän aikana...käyttämään enemmän aikaa siihen työskentelyyn ku jääny matkat pois... et se on niin kuin ihan niin kuin yks isoimmista asioista... etätyön osalta.

#### Kysymys 5

Haastattelija: Mitä muita mahdollisuuksia näet etätyössä olevan nyt tai tulevaisuudessa?

Haastateltava #3: Ai niin ku mitä se omalla kohdalla parantaa?

Haastattelija: Lähinnä niin kun ittes kannalta et näät sä siinä jotain nyt tai tulevaisuudessa mitä vois vielä hyödyntää enemmän tai tulevaisuudessa hyödyntää enemmän?

Haastateltava #3: Jaa-a... No vähän riippuu tietysti tota mulla vähän niin ku työn kuva on sellanen et mul on niin ku monenlaisia tehtäviä ja osa... osa tota ni... osa tehtävistä on sellasia et on hyvä olla toimistolla mutta jos sellaset tehtävät lisääntyä että ei edellytä toimistolla paikalla olemista ni tota ni sitten tota kaiken kaikkiaan pystyis enemmän tekemään niitä... siis työmäärää vois kasvattaa jos tekee vielä enemmän etätöinä ni sitte pystyis ottamaan vielä lisää tehtäviä omalle kontolleen.

Haastattelija: Mitä tekijöitä siinä voi olla miks pystyis tekemään enemmän, onks teknolgiassa jotain mitä sä näät että vois niin ku auttaa siinä etätyössä tai vois hyödyntää vielä enemmän?

Haastateltava #3: No en mä oikeestaan siinä tiedä meillä noi systeemit on hyvin pitkälle sellasia... että tota kun käytetään tota google drive ympäristöä niin se kyllä mahdollistaa tosi hyvin etätyön ja siellä hoituu hyvin ehkä sen teknologian osalta... paitsi että teknisiä ongelmia ehkä on jostain syystä kotona vähemmän eli netti toimii usein paremmin siellä että ei niin paljon töki yhteydet... se vielä lisää sitä että pystyy enemmän ehkä määrällisesti enemmän päivän aika töitä siellä.

Haastattelija: Joo, hyvä, ei muuta. Kiitoksia haastattelusta.



Haastateltava #4

Paikka: Helsinki

Ajankohta: 30.9.2016

Kysymys 1

Haastattelija: Kerro historiastasi ja työskentelystäsi Aktivella?

Haastateltava #4: Sen verran että totaa 2014 alkukesästä, kesäkuussa tulin tota yritykseen ja tota siitä alkaen sitte tominut tähän päivään asti asiakasvastaajana ja tota buukkarina eli tota hoitanut erilaisia asiakkuuksia ja tota olen, olen kyllä tykännyt työstäni ja kehittynyt ihmisenä todella, todella paljon ja myöskin sitte tää kommunikointi eri ihmisten kanssa ni on kehittynyt siinä se taito myös et tota todella todella loistavaa aikaa ollut ja tulee varmasti myös olemaan.

Haastattelija: Minkä tyyppistä asiakastyöskentelyä sul on tarkemmin ollu, avaatko vielä vähän lisää sitä?

Haastateltava #4: Eli tota eri, erilaisia keissejä ollut tossa niin ku matkan varrella ja eri toimijoiden kanssa tullu sitten tehtyy yhteistyötä että heidän puolesta sitten niin ku buukkarin ominaisuuksia käyttäen ni oon sitte työskennelly että, että tota... sopinu tapaamisia ja tai puhelinpalavereita esimerkiks.

Haastattelija: Okei joo, ja tota minkä verran työskentelet keskimäärin viikkotasolla?

Haastateltava #4: Viikkotasolla mä oon... keskimäärin tehnyt sellasta kahtakymmentä varmaan kahtakymmentä tuntii parhaimmillaan keskimäärin... kaksviiskin voi olla.

Kysymys 2

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöskentelyllä olevan omaan tehokkuuteesi?

Haastateltava #4: Siinä on tota, siin on oikeestaan sekä että... Siin on hyviä vaikutuksia... mutta sitten taas välillä saattaa olla niitä vähän huonompiakin vaikutuksia et ylipäättänsä niin kun tavallaan se hyvä vaikutus on se että, että tota työt kulkee niin ku mukana ja sul on se oma ympäristö siinä ja tota tavallaan se oma aikataulu miten sä sitte rakennat sen työpäivän mut sitte taas se mikä ehkä itselläni on ollut se miinuspuoli ei oo sitten varsinaisesti sellaista niin kun...potkijaa niin kun tai tavallaan sellasta niin ku aamalla herättämässä ylös ja töihin pitäis lähteä tyypisesti et siin on vähän sekä että mutta kyl siinä ehkä enemmän hyötyjä on...kuitenkin että on kivaa työskennellä etänä.

### Kysymys 3

Haastattelija: Miten koet etätyön vaikuttavan työsi tuloksiin?

Haastateltava #4: Tuloksiin tota... ehkä vähän peesata tota edellistä kysymystä mutta sillee että, et vähän sekä että kanssa mutta tota sanotaan että mä oon ehkä etätyö, etätyössä saanu parhaimmat tulokset ainaki tossa Aktiven, Aktiven uran aikana mitä sitten taas en ole ollut etänä ja tota sitten taas, sitten taas mitä edelläki mainitsin niin ajotain saattaa olla sitä että niitä tuloksii ei tuu mutta mutta se on tällä alalla taas se, että ei niitä aina välttämättä tule et onko etänä tai ei... että se pitää vaan hyväksyä...toivon mukaan tietysti aina tulee.

Haastattelija: Kyllä... eli et nää tai näätkö miten niin ku eroa just siinä että työskentelet etänä tai tota toimistolta käsin ni suoraan siihen tuloksiin?

Haastateltava #4: Ei, ei oo kyllä eroo eli ei tuloksiin nähden ei mun mielestä oo eroa että työskenteleekö etänä tai toimistolta käsin... ei varsinaisesti.

### Kysymys 4

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöllä olevan omaan ajankäyttöösi?

Haastateltava #4: Totaa... ehkä sanotaanko näin että, että vähemmän tulee ajoittain tehtyy etänä tavallaan hommia ku pitäs et sitte taas kun on toimistolla fyysisesti niin sillon tulee ehkä tiiviimmin tehtyy töitä ja toki siin on se... synergia ja kaikki muu et siel on sitte sitä porukkaa enemmänkin pauhaa, soittaa ja tekee samaa hommaa ku itse niin siinä

tulee ehkä sekin että siinä sit helpommin tulee iteki sit pidetty siitä ajankäytöstä huolta et että tota... etänä, etänä ehkä lipsuu vähän enemmän se ajankäyttö

Haastattelija: Joo...mä vähän voin ehkä vielä tarkentaa... nyt oikeestaan vastaus oli enemmän tehokkuuteen toi äskenen sun vastaus eli ajankäytöllä tarkotan sitä, että mistä asioista esimerkiksi säästät aikaa tai mistä asioista...meneekö joihinkin asioihin enemmän aikaa etänä jos vertaa vaikka toimistolta työskentelyyn?

Haastateltava #4: Joo, toi oli hyvä, hyvä lisäys elikkä joo... se on, se on ehkä hyvä, erittäin hyvä, positiivinen täs etähommassa eli, eli tota esimerkiksi Helsingissä ku asustelin tossa ja en tehny etänä hommia ni mun piti varaa se noin puol tuntia viiva tunti matkoihin ensinnäkin että mä edes tota olen työpaikalla et jos ajatellaan et yheksältä vaikka alkaa työt niin mun piti herää jo puol kaheksan tai seittemältäki jopa ja lähtee kaheksalta töihin mutta nyt ku mä oon etänä niin mun riittää ehkä herää puol tuntii aikaisemmin... ja tota mä pystyn niin ku tavallaan siinä se ajankäyttö näkyy ja kaikki on myöskin tälle etänä niin sanotusti lähellä et tota... lounas, lounastaukokin esimerkiksi niin niin jos ajattelee niin ei tarvii välttämättä käyttää niin paljoo aikaa ku ei tarvii mennä mihinkään syömään tai muuta et kaikki on täs lähellä et... et tota siinä mielessä niin kun tavallaan se ajankäyttö etänä on niin kun... tehokkaampaa tai mites se sanotaan et tota...

Haastattelija: Kyllä. eli tavallaan säästää aikaa jos oikein ymmärsin mitä tarkoitat?

Haastateltava #4: Joo, joo kyllä.

#### Kysymys 5

Haastattelija: Mitä muita mahdollisuuksia näet etätyössä olevan nyt tai tulevaisuudessa?

Haastateltava #4: Anteeks siis mitä kysytkään?

Haastattelija: Niin eli mitä muita mahdollisuuksia näet etätyössä olevan, jos jotain ylipäättään, nyt tai tulevaisuudessa?

Haastateltava #4: Totaa...mahollisuuksia...tota no siis etätyö mahdollistaa oikeestaan aika paljonkin koska...varsinkin tää työ ku on läppäri, kuulokkeet ja sim kortti tyypisesti

netti käytössä niin... se ei oo muuta kun läppäri laukkuun kamat ja ja menoks et et periaattessa pystyy tekee just niin ku etänä... on pystynyt tekee ja pystyy tulevaisuudessaki tekee mistää vaan on sitte rovaniemellä, helsingissä tai äänekoskella tai salossa tai muuta tai miksei vaikka ulkomailla jos sikseen näkee et totaa etätyö mahdollistaa paljon ja siinä mielessä se on, on niin kun erittäin hyvä muoto... niin kun kehoitan itse henkilökohtaisesti monelle, monelle tätä...vaihtoehto et kyl se niin ku mahdollistaa paljon

Haastattelija: Joo, selvä. Onko siihen vielä muita konkreettisia mitä mainitsit jo että voi tehdä mistä vaan, vaikka ulkomailta niin onks siihen vielä jotain lisättävää?

Haastateltava #4: No ei, ei varsinaisesti, ei varsinaisesti oo lisättävää et se on se oikeestaan.

Haastattelija: Hyvä. Sitte tässä kaikki ni tota ei muuta kun kiitoksia haastattelusta.

Haastateltava #4: Hyvä, kiitoksia itsellesi!

Haastateltava #5

Paikka: Espoo

Ajankohta: 6.10.2016

Kysymys 1

Haastattelija: Kerro historiastasi ja työskentelystäsi Aktivella?

Haastateltava #5: Mmm, Aktivella mä aloitin... kakstuhattaneljätoista... ja ja... Aktivella hoitanut erilaisia keissejä... ää myynnin tukitehtävii, buukkaamista... enemmänkin ja... välillä, välillä olen Aktivella tehnyt vähän enemmän ja välillä vähän vähemmän riippuen sitten, sitten omista menoista ja myös sitten keisseistä mitä Aktivella on ollu hoidettavana.

Haastattelija: Joo, kuinka paljon jos keskimäärin otetaan vähän pidemmältä aikaväliltä niin oot tehny esimerkiks viikkotasolla?

Haastateltava #5: Ööö... kyl mä sanoisin et kolkyt, kolkyt tuntia menee kyl siihen, melkeen täyttä päivää mutta sitte taas on ollu semmosia... ailahtelevia jaksoja missä en oo ehkä tehny sitte niin paljoo...

Haastattelija: Joo, selvä totaa... ja tukitehtävissä oot ollu niin eli puhelintyöskentelyä oot ilmeisesti tehny ja erityyppistä hommaa sitte?

Haastateltava #5: Kyllä, kyllä, juuri näin.

Kysymys 2

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöskentelyllä olevan omaan tehokkuuteesi?

Haastateltava #5: Äääm... se tuo vaihtelua ja ja... tehokkuudella... tietenkin etätyössä, etätyössä joutuu itseään motivoida kun ollaan tutussa ympäristössä, muttaa... kyl mä näkisin hyvänä puolena sen että... pystyy, pystyy niin ku näissä hommissa öö... oman kalenterin suunnittelemaan erittäin hyvin... ja ja miten miten tohon nyt sanois...?

Haastattelija: Niin eli just sitä sanoitkin, mut jos sit vertaa niinku kotona työskentelyy vaikka toimistolta käsin työskentelyyn niin tää on just sen että mikä se työn teho on niin onks siinä jotain eroja sitten huomattavasti tai edes vähän ni kotona versus toimistolla?

Haastateltava #5: No tietysti toimistolla on hyvä se kun on muita siinä ympäristös, ympärillä mutta sitte taas mä nään kyllä toisaalta etuna senkin että sä pääset just fokusoi- tumaan ja keskittymään siihen et mitä sä oot tekemässä... ei oo niin sanotusti... minkään näköstä häiriöntekijää... enkä nyt tarkota sitä että jotenkin...työ, työympäristö tai missä on niin se ois häiritsevä vaan, vaan pystyy ehkä keskittymään paremmin, mutta sitte taas versus se että on toimistolla niin sitten on tietysti se kannustin ja joukon tuki siinä, joukon tuki siinä että...

### Kysymys 3

Haastattelija: Miten koet etätyön vaikuttavan työsi tuloksiin?

Haastateltava #5: ... ..

Haastattelija: Eli jos vähän tarkennan vielä niin esimerkiksi just tää et teetkö toimistolta tai kotoa niin miten se näkyy ihan sun niin ku tuloksissa eli eli teetkö parempaa vai huomompaa tulosta jommassakummassa vai vaikuttaako ollenkaan tuloksiin?

Haastateltava #5: Eii... mä en oo ainakaan itse huomannut että siinä ois niin ku sillä tavalla... niin kun vaikut, et vaikuttaako se et oonko mä, oonko mä niin ku toimistolla vai pidänpö mä etäpäivää että...että tota...niin ei et ei, ehkä siin ei ainakaa mulla itsellä et kyllä se niin kun et... miten sä teet niin sit sä käytännössä tehään että ei, ei se totaa sillä tavalla vaikuta.

### Kysymys 4

Haastattelija: Millaisia vaikutuksia koet etätyöllä olevan omaan ajankäyttöösi?

Haastateltava #3: No, niin kun just sanoin niin tossa on, on se hyvä puoli että pystyy nimen, nimenomaan kalenterin...sopimaan paremmin, sä pystyt käyttää työmatkat hyväkses... niin sanotusti että... jää semmonen turha, turha pois siitä että... et siin pystyy,

pystyy tosiaan niin ku hyödyntää työmatkat ja, ja ja on ainakin etätyössä huomannut että, että tota ei tarvi hirveesti lounaspaikkoikaan ettii että... sen kun käy jääkaapilla että... pääsee sit taas takas hommiin.

Haastattelija: Eli jos ymmärsin oikein niin säästää niin kun aikaa siinä että tekee etänä?

Haastateltava #5: Kyllä, kyllä, juuri näin.

Haastattelija: Ja osaatko sit vielä avata ehkä sitä et kuinka paljon ne säästöt vois olla esimerkiksi viikkotasolla?

Haastateltava #5: Kyllä... jos...työmatkat on...hyvässäki ruuhkassa voi olla et kyl mä sanoisin et semmonen pari tuntii ainakin...pari tuntii ainakin tulee säästöö että...pystyy käyttää niin sanotusti tehokkaana työaikana tämänkin ajan.

Haastattelija: Tarkotatko pari tuntia päivässä vai pari tuntia viikossa?

Haastateltava #5: Pari tuntia päivässä.

Kysymys 5

Haastattelija: Mitä muita mahdollisuuksia näet etätyössä olevan nyt tai tulevaisuudessa?

Haastateltava #5: ... Nyt tai tulevaisuudessa...?

Haastattelija: Erityisesti itses niin ku kannalta et vois hyödyntää niin ku enemmän... tai paremmin?

Haastateltava #5: Hmm... No mä ite, ite ainakin tykkään näistä, niin kun etäpäivistä että että... että tota... tulevaisuudessakin aion, aion kyllä näitä hyödyntää, että että... mitenköhän ton nyt...? Hmm...

Haastattelija: Onks niin ku teknologiassa tai jossain muussa puolissa tossa etätyössä jotain semmosii mitä sä näät et vielä vois... ottaa enemmän niin kun omaan... työhön käyttöön tai jotka vois tuoda lisää esimerkiks näitä säästöjä mitä mainitsit... siel ajassa?

Haastateltava #5: No... kyl mä luulen et niin kun... nykyään, nykyään pystyy niin kun online palavereitakin pitämään kasvatusten ja meil on puhelimet, webbicamit... meil on liikkuva netti...kaikki tämmönen mahdollinen mahdollistaa sen et en tota ainakaan niin ku... tällä tavalla näe...ömm...

Haastattelija: eli ei tuu välttämättä mitään enempää mieleen?

Haastateltava #5: Ei...ei, ei oikeen tuu...

Haastattelija: Selvä! Onko lisättävii joihinki muihin kohtiin vielä?

Haastateltava #5: Ei...ei kyl tuu mieleen nyt tällä hetkellä.

Haastattelija: Noni, selvä! sittei muuta ku kiitoksia haastattelusta!

Haastateltava #5: Kiitos paljon.