

# Assistentti etänä – Onnistuneen etätyön edellytykset globaalissa yrityksessä ja poikkeusajan vaikutukset työhön

Laura Yli-Perttula

|  |  |
|--|--|
| <b>Tekijä(t)</b><br>Laura Yli-Perttula   |  |
| <b>Koulutusohjelma</b><br>Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma  |  |
| <b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b><br>Assistentti etänä – Onnistuneen etätyön edellytykset globaalissa yrityksessä ja poikkeusajan vaikutukset työhön  | <b>Sivu- ja liitesivumäärä</b><br>47 + 2 |
| <p>Opinnäytetyössä käsiteltiin silloisen Metson, nykyisen Metso Outotecin, assistenttien käsityksiä ja ajatuksia etätyöstä ja sen tekemisestä kevään 2020 pandemian aiheuttaman poikkeustilan aikana. Opinnäytetyössä tutkittiin, mitkä asiat ja ominaisuudet auttavat assistenttia onnistumaan etätöissä suuressa globaalissa yrityksessä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää pääpiirteittäin edellytykset etätyön tekemiseen juuri assistentin työn näkökulmasta, sekä miten yrityksessä tulisi jatkossa toimia jos poikkeustila jättää pysyviä muutoksia työkuultuuriin ja toimintatapoihin. Tutkimuksessa käytettiin aineistona pääsääntöisesti teemahaastatteluja, jotka toteutettiin kohdeyrityksen assistenttitiimissä. Tutkimuksen aineistona toimi lisäksi yrityksen etätyöohjeistus vuodelta 2017. Opinnäytetyö toteutettiin kesän 2020 aikana.</p> <p>Haastatteluissa nousi esille haastateltavien halu tehdä etätyötä myös jatkossa sekä toive siitä, että yritys sen mahdollistaisi myös jatkossa. Aikaisemmin etätyö on nähty yrityksessä enemmänkin poikkeuksellisenä kuin normaalina. Etätyöohjeistuksen ja etätyön tekemisen tulisi koskea tasa-arvoisesti kaikkia työntekijöitä yrityksessä, joille etätyön tekeminen on mahdollista. Haastatteluissa nousi esille muutoksia assistenttien käsityksissä etätyötä kohtaan ja sen huomattiin olevan täysin mahdollista. Poikkeustilan aikana assistenteille kehittyi selkeitä kuvia siitä, miten etätyö assistentin työssä sujuu ja mitä se vaatii onnistuakseen. Tutkimuksessa selvitettiin myös assistenttien ajatuksia siitä, miten yrityksen toimintatavat sekä assistentin työnkuva tulee poikkeusajan loputtua muuttamaan.</p> <p>Aihe on ajankohtainen, sillä etätyö ja muut joustavat työtavat yleistyvät jatkuvasti. Aihe on ajankohtainen myös siksi, että kevään 2020 poikkeusajan vaikutukset etätyön tekemistä kohtaan koskettavat myös assistentteja. Tutkimuksessa arveltiin, että valintaa tehdä etätyötä voitaisiin kohdeyrityksessä vapauttaa ja täten myös assistenteilla olisi siihen jatkossa mahdollisuus.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena muodostuivat pelisäännöt, joiden avulla yrityksen assistenttitiimi voi jatkossakin toimia sujuvasti etänä. Tuloksena muodostui myös kehitysehdotuksia ja ajatuksia siitä, miten yrityksen etätyöohjeistusta ja etätyökäytäntöjä voisi kehittää. Opinnäytetyön tekemisen aikana yrityksessä toteutettiin yritysfuusio, jonka vuoksi myös vanha etätyöohjeistus ei enää olisi ajankohtainen. Elokuussa 2020 koronaviruspandemian aiheuttama etätyösuositus päättyi.</p> |  |
| <b>Asiasanat</b><br>Etätyö, assistentti, työn organisointi, virtuaalinen työ, covid-19   |  |

## Sisällys

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Johdanto .....  | 1  |
| 1.1 | Tutkimusongelma ja työn rakenne.....                        | 3  |
| 2   | Etätyö tänä päivänä .....                                   | 6  |
| 2.1 | Etätyön määritelmät .....                                   | 7  |
| 2.2 | Etätyön hyödyt ja haasteet.....                             | 8  |
| 2.3 | Etäjohtaminen.....  | 10 |
| 2.4 | Paluu normaaliin – miltä näyttää etätyön tulevaisuus? ..... | 12 |
| 3   | Etätyö kohdeyrityksessä.....                                | 14 |
| 4   | Tutkimuksen toteuttaminen .....                             | 16 |
| 5   | Haastattelut.....   | 18 |
| 5.1 | Assistentti 1 .....   | 18 |
| 5.2 | Assistentti 2 .....   | 20 |
| 5.3 | Assistentti 3 .....   | 24 |
| 5.4 | Assistentti 4 .....   | 27 |
| 5.5 | Assistentti 5 .....   | 30 |
| 5.6 | Haastatteluissa esille nousseet asiat.....                  | 32 |
| 6   | Tulokset .....  | 34 |
| 7   | Johtopäätökset.....   | 39 |
| 8   | Oman työn arviointi .....                                   | 42 |
|     | Lähteet .....   | 45 |
|     | Liitteet.....   | 48 |
|     | Liite 1. Metson etätyöohjeistus .....                       | 48 |
|     | Liite 2. Haastattelurunko.....                              | 49 |

# 1 Johdanto

Keväällä 2020 koko maailmaa kohautti koronaviruksen aiheuttama pandemia, joka vaikutti ihmisten arkeen ja työelämään eri tavoin. Moni maa oli täysin suljettuna viikkoja ja jopa ulkonaliikkuminen kiellettiin ellei se ollut välttämätöntä. Tätä kutsuttiin niinsanotusti ”lockdowniksi”. Yllättäen maailmalla oltiin poikkeustilassa ja iso osa ihmisistä etätöissä tai etäkoulussa ilman että siihen sai edes valmistautua. Suomessakin yritykset alkoivat patistamaan työntekijöitään kotiin viimeistään maaliskuun puolessa välissä, kun hallituksen antamat rajoitukset astuivat voimaan. Yhtäkkiä pyydettiin välttämään fyysisiä kontakteja ja jäämään kotiin. (Julia Blomqvist, 2020.)

Euroopan elin- ja työolojen kehittämissätiö Eurofoundin tekemän kyselyn mukaan Suomessa siirryttiin etätöihin kaikista EU-maista kiivaimmin ja jopa noin 60% työntekijöistä siirsi työpisteensä kotiin. (Eurofound 2020.) Keväällä yliopistot tekivät yhteishankkeena kyselyn etätöiden vaikutuksista suomalaisten työskentelyyn. Monelle etätö ei vaikuttanut itsessään työntekoon tai tehnyt siitä ongelmallista mutta kaikki se muu mikä työpaikalle jäi, kuten esimerkiksi fyysiset ja sosiaaliset kontaktit sekä rutiinit, tuottivat ongelmia. Osalle suomalaisista kuitenkin myös kodin häiriötekijät tekivät työnteosta hankalaa ja vähemmän tehokasta. (Pekka Pansu, 2020.)

Euroopassa ja muualla maailmalla vallinnut poikkeustila ei vaikuttanut pelkästään töiden kotiin viemiseen mutta työelämään ja ihmisten taloudelliseen tilanteeseen yleisesti. Radikaalit muutokset ja rajojen sulkemiset vaikuttivat yrityksiin ja talouteen suuresti. Eurofoundin huhtikuussa 2020 tuottama tutkimus kertoi ihmisten elävän epätietoisuudessa ja epävarmuudessa koskien omaa työpaikkaa ja elinkeinoa. (Eurofound 2020, 1.) Monet yritykset kokivat isoja taloudellisia iskuja ja Suomessakin lomautettiin tuhansia.

Aiheena etätö on siis hyvin ajankohtainen ja lähdin tutkimaan aihetta sekä oman kokemukseni että yrityksen toimintatapojen kehittämisen pohjalta. Opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä assistenttien näkemyksiin etätöistä ja sen mahdollisuuksista sekä haasteista poikkeusaikana ja tulevaisuudessa ja tutkia kehitysmahdollisuuksia poikkeusajan aiheuttamien pysyvien vaikutusten avuksi. Työ on tehty toimeksiantona Metso Oyj:lle ja sen kokeneille assistenteille, jotka ovat olleet yrityksessä jo vuosia ja eivät ole koskaan kokeneet vastaavaa tilannetta, kuin mitä kevään 2020 koronaviruspandemia aiheutti työelämässä. Opinnäytetyöni idea lähti liikkeelle oman työharjoitteluni aikana keväällä 2020, jolloin jäin myös itse etätöihin maaliskuun puolessa välissä.

Etätöiden aikana pidimme muiden assistenttien kanssa viikottaisia virtuaalikaupahetkiä, jolloin teema tuli usein esille ja kävi selväksi, ettei vastaavanlainen tilanne tai täysin etänä työskentely ollut tullut mieleen kenellekään vaikka he olivat olleet alalla jo vuosia. Pehdyin asiaan enemmän ja havainnoin ettei oikein kukaan heistä ikinä ollut edes ajatellut oman työnsä tekemisen olevan mahdollista täysin tai osittain etänä. Ajan kuluessa ennakkoluulot muuttuivat ja monet heistä tulivat myös siihen tulokseen, että osa uusista toimintatavoista on tullut jäädäkseen mutta parannettavaa olisi vielä.

Kohderyhmäkseni valitsin Metso Oyj:llä vakituisessa työsuhteessa olevat assistentit, sillä koin sen olevan itselleni merkityksellisin kohderyhmä oman koulutusohjelmani ja uravalintani vuoksi. Työharjoitteluni aikana toimin myös itse assistenttiharjoittelijana yrityksessä. Metso on suuri prosessiteollisuusalan yritys, jolla on pitkä historia. Kesällä 2020 toteutettiin yritysfuusio, jossa kaksi alan johtavaa yritystä yhdistyivät. Sillä itse työskentelin yrityksessä sen ollessa vielä alkuperäisen ennen yritysfuusiota, aion jatkossa mainita yrityksen vain Metsona välttääkseni sekaannuksia. Tutkimuksessa mukana olleet assistentit ovat myös alkuperäisen Metson työntekijöitä. Suurin osa assistenteista on työskennellyt yrityksessä tai alalla erittäin pitkään. Monilla heistä oli siis hyvin vakiintuneet työtavat sekä tavat, joilla yrityksessä on toimittu ovat olleet suhteellisen samat jo vuosia ja poikkeustilanne aiheutti täten omat haasteensa. Täten koin, että itseni kuuluessa sukupolveen, joka on kasvanut teknologian kehittyessä ja etätöiden yleistyessä, minulla oli hyvät mahdollisuudet havainnoida eroja kokeneiden, pitkän työuran tehneiden assistenttien ja itseni välillä ja pohtia ratkaisuja poikkeusajan tuomien pysyvien vaikutusten varalle.

Opinnäytetyöni toteutetaan laadullisena tutkimuksena, haastatteleamalla assistentteja Metsolla sekä havainnoimalla yrityksen toimintatapoja oman työsuhteeni aikana. Pehdyn työssäni assistenttien näkökulmaan ja kokemuksiin etätöistä ja siitä, mitä sen onnistuminen heidän mielestään edellyttää heiltä itseltään sekä työnantajalta. Toteutan haastattelut teemahaastatteluina, jotta ne olisivat enemmän keskustelunomaisia ja haastateltavat saisivat vapaasti palata aikaisempiin kysymyksiin ja perehtyä omiin ajatuksiinsa enemmän. Kokoan lopuksi haastatteluissa usein esille tulevat aiheet ja mielipiteet yhteen, jonka perusteella muodostan kehitysideat. Täten saadaan yhteinen käsitys siitä, mitä assistentin etätö onnistuakseen vaatii ja miten taitoja voi kehittää. Pehdyn myös yrityksen muihin toimintoihin ja eritoten niihin, jotka olivat poikkeusaikana suuressa roolissa ohjeistuksen ja toimintatapojen kannalta. Käytän työssäni hyväksi myös aihetta sivuavaa kirjallisuutta sekä yrityksen sisäisiä viestintäkanavia, joista löytyy ohjeistuksia poikkeusaikana toimimiseen ja työskentelyyn.

Tarkastelen työssäni ensin taustoja, tutkimusongelmaa sekä työn toimeksiantajaa. Tämän jälkeen perehdyn yleisesti etätyöhön ja pandemian aiheuttamaan poikkeustilanteeseen. sekä etätyöhön toimeksiantajarytyksessä. Kerron tämän jälkeen tutkimuksen toteuttamisesta, jonka jälkeen seuraa assistenttien haastattelut. Lopuksi tarkastelen tutkimuksen tuloksia, jota seuraa johtopäätökset ja pohdinta. Viimeisenä arvioin omaa työtäni.

## 1.1 Tutkimusongelma ja työn rakenne

Metsolla ei ennen kevään 2020 poikkeustilannetta oltu mainostettu etätyötä yhtenä mahdollisuudesta kovin avoimesti ja se vaikutti olevan hyvinkin harmaata aluetta. Etätyöhön liittyviä ohjeistuksia löytyi yrityksen sisäisestä viestinnästä yksi, joka sekin oli kovin suppea ja sisälsi lähinnä kaikkia työntekijöitä koskevia sääntöjä etätyön tekemisen suhteen. Kukaan tutkimuksessa mukana olleista henkilöistä ei ollut tutustunut etätyöohjeeseen ennen poikkeustilannetta.

Tutustuessani ohjeistukseen se ei antanut kovin kannustavaa kuvaa siitä, että yrityksessä kuka tahansa voisi jäädä etätöihin. Se sisälsi lähinnä vaatimuksia etätyön tekemiseen ja oletuksia siitä, että työ on tehtävä vähintään yhtä hyvin tai jopa paremmin, kuin toimistolla ollessa. Etätyöhön liittyen ei löytynyt vinkkejä, jotka olisi tehty ennen pandemian alkamista. Työntekijän tulisi tällöin itse perehtyä aiheeseen muiden kanavien kautta. Vinkkien ja ohjeistuksien tulisi olla helposti löydettävissä ja jos etätyömahdollisuus kuitenkin on olemassa, siihen tulisi myös kannustaa. (Metson intranet, 2020.)

Yrityksessä ei ole ollut tapana, että assistentit tekisivät etätöitä ja suurin osa tutkimuksessa mukana olleista assistenteista ei pitkästä kokemuksesta huolimatta ollut tehnyt etätöitä ennen kevään 2020 pandemiaa. Monelle ajatus omien töiden tekemisestä etänä oli vielä ennen poikkeusaikaa täysi mahdottomuus. Täten aiheeseen ei oltu perehdytty ja oikeat pelisäännöt assistentin etätyön onnistumisen kannalta puuttuivat.

Halusin myös perehtyä assistenttien yleisiin näkemyksiin, mielipiteisiin ja asenteisiin etätyötä kohtaan ja millaiseksi he kokevat ilmapiirin etätyötä kohtaan yrityksessä yleisesti. Keskityn tutkimuksessa assistenttien näkökulmaan ja miten he kokevat ulkopuolisten tekijöiden vaikuttavan etätyöhön ja asenteisiin sitä kohtaan. Perehdyn myös esimiehen vaikutukseen etätyön onnistumisen kannalta. Etäjohtamisella esimies voi vaikuttaa suoraan alaistensa mahdollisuuteen ensinnäkin tehdä etätyötä, sillä Metsolla alainen sopii ohjeistuksen mukaan etätyön tekemisestä esimiehensä kanssa. Etäjohtamiskäytännöt heijastuvat suoraan myös työn tehokkuuteen, joten on tärkeää sisällyttää se työhön.

Työn päätutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitä kaikkea assistentin etätö edellyttää isossa globaalissa yrityksessä, jotta se olisi mahdollisimman tehokasta ja onnistunutta.

Alakysymyksinä oli selvittää seuraavaa:

- Miten toimeksiantajayrityksessä, vakituksessa työsuhteessa olevien assistenttien mielipiteet ja asenteet etätöä kohtaan muuttuivat poikkeusaikana?
- Miten assistentit näkevät työnkuvansa muuttuvan tulevaisuudessa ja onko poikkeusajan myötä tullut jo pysyviä vaikutuksia työhön tai työtehtäviin?
- Tulisiko yrityksen etätöohjeistusta muuttaa poikkeustilan loputtua
- Etäjohtamisen vaikutus etätöön onnistumiseen

Suurin osa haastateltavista oli ollut yrityksessä jo kauan ja sen takia lähdin pohtimaan miten hyvin muutoksia ensinnäkin otetaan vastaan ja miten asenteet muuttuivat kun etätöstä tuli pakollista. Tulevaisuuden kannalta oli tärkeää perehtyä näihin muuttuneisiin asenteisiin ja siihen, miten he kokevat työnsä muuttuvan tai miten se on jo mahdollisesti muuttunut poikkeuksellisen tilanteen myötä ja miten he kokevat etätöön onnistuvan nykyhetkessä verrattuna siihen hetkeen, kun äkillinen pyyntö jäädä kotiin tuli työnantajalta. Vastausten perusteella lähdin pohtimaan pelisääntöjä assistentin etätöön onnistumisen kannalta.

Metso on alallaan maailman johtavimpia yrityksiä ja toimintaa on yli 50 maassa ympäri maailmaa. Yritys tarjoaa palveluja ja laitteita luonnonvarojen kestävään käsittelyyn ja tuotevalikoimaan kuuluu muunmuassa kaivos-, kivenmurkaus-, ja kierrätyslaitteita. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2019 noin 3,6 miljardia euroa. Yrityksen osakkeet on listattu Nasdaq Helsingissä ja sen pääkonttori sijaitsee myös Helsingissä. Toimintaa on Suomessa sen lisäksi myös Tampereella sekä ennen yritysfuusiota myös Vantaalla. Metson strategia perustuu vahvasti viiden perustekijän varaan, jotka ohjaavat päivittäistä toimintaa. Nämä viisi perustekijää ovat asiakaskeskeisyys, innovaatiot, palvelujohtajuus, toimintojen erinomaisuus sekä henkilöstö ja johtaminen. Yrityksen visiona on toimia mahdollisimman vastuullisesti luonnonvarojen käsittelyssä ja se kuvaa sitä, millaisen vaikutuksen yritys haluaa tehdä maailmaan. (Metso, 2020.)

Vuonna 2019 Metso ja Outotec ilmoittivat yhdessä yritysten yhdistymisestä. Metso Minerals ja Outotec yhdistyisivät luodakseen alan johtavan yhtiön, joka tarjoaa laitteita ja palveluja mineraali-, metalli-, ja kivenmurkausteollisuuden aloille. Fuusion johdosta virtauksensäätölaitteita ja -palveluja tarjoava Metso Flow Control itsenäistyisi omaksi Neles-nimiseksi yhtiöksi. Metso Outotec työllistää noin 15 600 työntekijää. (Metso, 2020.)

Työn kohderyhmänä on yrityksen assistenttitiimi, joka koostuu neljästä johdon assistenttinimikkeen alla vakituisesti työskentelevästä henkilöstä sekä yhdestä

projektiassistentista. Metson assistentteihin tulisi päteä samat etätyöohjeistukset kuten muihinkin yrityksen työntekijöihin. Ennen kevään 2020 poikkeustilaa ei etätyön tekeminen kuitenkaan ole ollut assistentin perinteinen valinta, eikä siihen ole yrityksessä kannustettu. Tutkimuksessa mukana olleet assistentit määrittelivät syynä olevan lähinnä fyysisen läsnäolon tarpeen.

Assistenttien tehtävänä on avustaa pääasiassa esimiehiään monipuolisissa tehtävissä ja olla tarvittaessa tukena myös muille Metson työntekijöille. Assistentit avustavat työntekijöitä myös muissa Metson toimipisteissä Suomen ulkopuolella ja monet asiat hoidetaan täten automaattisesti etäyhteyksin. Metsolla assistenttien työtehtävät ovat hyvin monipuolisia ja useilla heistä on myös enemmän kuin yksi esimies. Monipuoliseen työnkuvaan kuuluvat muunmuassa liikematkojen järjestäminen, erikokoisten kokousten varaaminen ja järjestäminen, kalenterien hallinta ja muut hallinnolliset tehtävät. Osaa assistenttien työtehtävistä ei ole mahdollista tehdä täysin etänä.

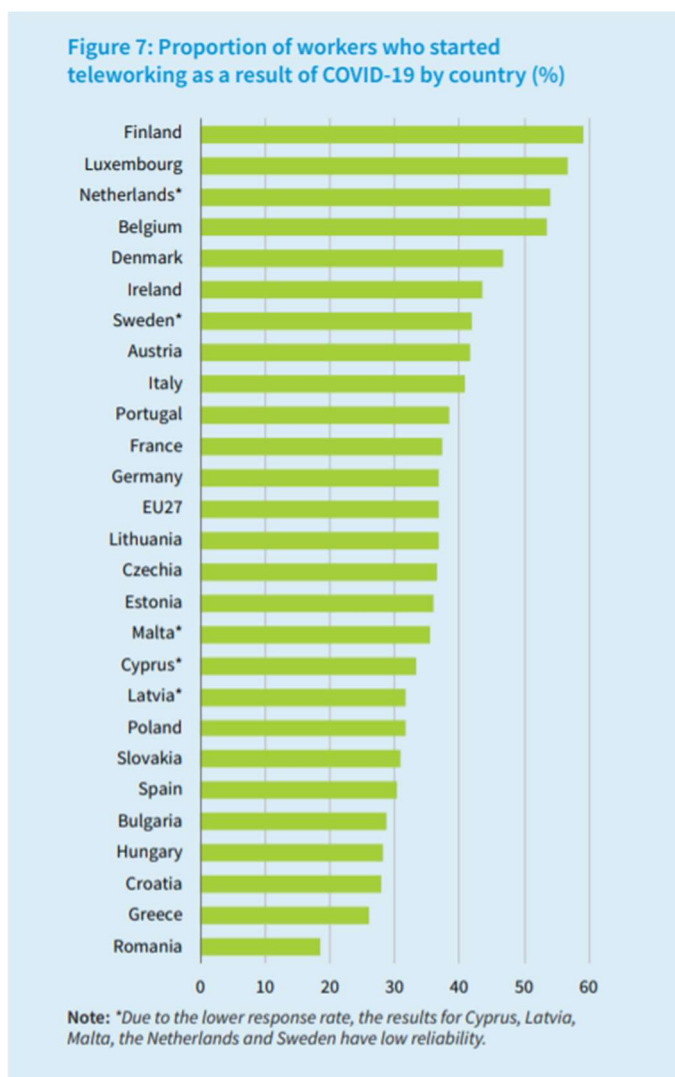
Kirjoittaessani työtä Metson ja Outotecin yhdistyminen ei vielä ollut virallisesti voimassa mutta oli tiedossa, että sen myötä yrityksen assistenttien määrä tulee mahdollisesti kasvamaan. Yhdistymisen myötä myös työpaikkakulttuuriin tulisi muutoksia ja tutkimuksessa mukana olleiden assistenttien mukaan etäpäivien pitäminen tulisi varmasti myös yleistymään jatkossa. Täten heidän mielestään oli tärkeää, että jatkoa ja tulevaisuuden työtapoja pohdittaisiin ja että löydettäisiin oikeanlaiset pelisäännöt assistentin etätyön onnistumisen kannalta.



## 2 Etätyö tänä päivänä

Poikkeusolojen alkaessa maaliskuun 2020 aikana iso osa suomalaisista siirtyi etätöihin hallituksen antamien suositusten vuoksi. Eurofoundin huhtikuussa 2020 toteuttaman kyselyn mukaan jopa 59 prosenttia työsuhteessa olevista suomalaisista jäi kotitoimistoon. Osuus oli kyselyn mukaan EU-maiden keskuudessa suurin. Monet sellaisetkin työntekijät jäivät etätöihin, joiden tehtäviä ei normaalioloissa tehtäisi etänä. (Kempas 2020.)

Euroopan maista seuraavaksi isoin osuus kyselyssä oli Belgiassa ja Hollannissa. Seuraava taulukko kertoo etätöihin jääneiden työntekijöiden osuuden EU-maissa huhtikuussa 2020. (Eurofound 2020.)

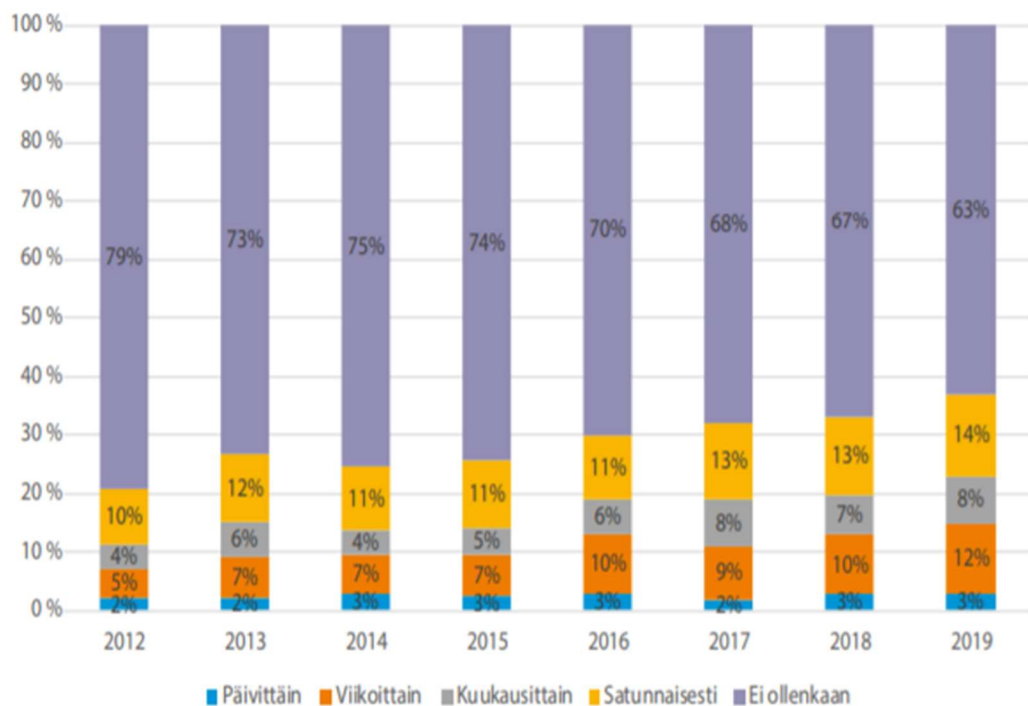


Kuva 1. Etätöihin siirtyneiden osuus EU-maissa pandemian aikana (Eurofound 2020.)

Normaalioloissakin etätöiden tekeminen on yleistynyt Suomessa vuosien varrella samalla kun teknologia on sen mahdollistanut. Mahdollisuus tehdä joustavaa työtä houkuttelee ihmisiä yhä enemmän, sillä se mahdollistaa työn ja muun elämän sovittamisen yhteen paremmin.

Useimmiten etäpäivä valitaan myös silloin, kun on työtehtäviä joissa vaaditaan erityistä keskittymistä jota nykyaikaisen avokonttorin hälinä ei salli. (Vikman 2016,16.)

Työ- ja elinkeinoministeriön tuottaman työolobarometrin mukaan etätöitä tekevien osuus on kasvanut reilu 10 prosenttia vuodesta 2012 vuoteen 2019. Vuoden 2019 barometri kertoo, että palkansaajista vajaa neljännes teki etätöitä säännöllisesti ja 14 prosenttia satunnaisesti. Verrattaessa alla olevaa työ- ja elinkeinoministeriön taulukkoa vuoden 2019 etätöitä tekevien osuudesta Eurofoundin 2020 taulukkoon, voidaan siis todeta että kevään 2020 poikkeusolojen takia noin 22 prosenttia suomalaisista työntekijöistä jäi poikkeuksellisesti etätöihin sen ollessa pakollista. (Keyriläinen 2020.)



Kuva 2. Etätöitä tekevien osuus viimeisen 12 kuukauden aikana (%). (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020.)

Taulukosta voimme nähdä, että suurin osuus etätöitä tekevästä suomalaista tekee etätöitä satunnaisesti ja pienin osuus päivittäin. Satunnaisesti etätöitä tekevien osuus ei kuitenkaan kerro, kuinka usein ja millä perusteilla etätöitä normaalioloissa tehdään.

## 2.1 Etätöiden määritelmät

Etänä tehtävälle työlle on olemassa erilaisia määritelmiä ja termejä. Etätöiden katsotaan olevan ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Se voi olla jatkuvaa, säännöllistä tai satunnaista eli työntekijä silloin tällöin pitää etäpäiviä. Etätöiden katsotaan olevan lähes poikkeuksetta sellaista työtä, jota voisi tehdä myös työpaikalla. (Vilkman 2016,

12-13.) Akavan mukaan etätyö on vapaaehtoisuuteen perustuva joustava työn organisointitapa ja työ tehdään siellä, missä se on kaikkein tehokkainta ja tarkoituksenmukaisinta. Akava kuitenkin mainitsee, että etätyö voi olla myös liikkuvaa työtä, joka taas Vilkmänin (2016) mukaan ei voi olla etätyötä, sillä liikkuva työ edellyttää poistumisen toimipisteestä. (Akava 2019 ; Vikman 2016, 15.)

Etätyötä laajempi käsite on hajautettu työ, josta käytetään myös käsitteitä virtuaalityö ja virtuaaliitiimi. Hajautettua työtä tehdään täysin tai osittain virtuaalisesti eli tieto- ja viestintätekniiikan välityksellä. Tyypillisesti hajautettu työ, tai virtuaalityö, tulee esille tilanteissa joissa saman tiimin jäsenet ovat osittain tai kokonaan eri toimipisteissä. Osa voi tehdä töitä toimistolta käsin ja osa voi olla jatkuvasti etänä. (Vilkman 2016, 13-14.)

Vilkmänin (2016) mukaan modernein käsite on ajasta tai paikasta riippumaton työ, jota usein kutsutaan myös joustavaksi työksi. Työt voidaan tehdä oman aikataulun mukaisesti ja missä tahansa, edellyttäen kuitenkin että työt tulevat tehdyksi. Osan työajasta voi myös sijoittaa toimistolla käymiseen, jos se on välttämätöntä. Määritelmä on hyvin lähellä hajautettua työtä. Esimerkkinä tätä käytäntöä harjoittavana yrityksenä on Elisa, joka aloitti paikkariippumattoman työn mahdollistamisen jo vuonna 2005 ja vuonna 2013 joustava työ vapautettiin kaikille. Elisa ei kuitenkaan pakota ketään olemaan jatkuvasti etänä ja toimistolle saa tulla normaalin työpäivän ajaksi mutta harva tekee niin. Tällöin käytössä on siis joustava työtapa, eli mahdollisuus toimistolla työskentelyyn kuitenkin säilyy. (Vilkman 2016, 13; Elisan verkkosivut.)

## **2.2 Etätyön hyödyt ja haasteet**

Teknologian kehittyessä virtuaalisesta työskentelystä on tullut yhä helpompaa. Joustavat työskentelymuodot tuovat mukanaan monia etuja sekä työntekijälle että työnantajalle. Monilla kuitenkin oma ajattelutapa on esteenä ja etätyön etuja ei huomata. (Fried & Hansson 2014, 11.)

Monelle työnhakijalle mahdollisuus tehdä etätyötä kokonaan tai osittain voi olla yksi merkittävä tekijä työnantajamielikuvan rakentamisessa. Näin ollen etätyön mahdollistaminen antaa organisaatiolle myös edun ammattitaitoisten osaajien houkuttelemiseen. Mahdollisuuden antaminen voi vaikuttaa myös työntekijöiden pysyvyyteen ja tutkimuksien mukaan työpaikkaa ei haluta vaihtaa yhtä herkästi jos mahdollisuus joustaviin työskentelymuotoihin on olemassa. Etätyön mahdollistaminen tuo merkittävän taloudellisen edun yrityksille, sillä uuden työntekijän rekrytointi maksaa aina. (Vilkman 2016, 16-17.)

Kaikki ei aina ole kuitenkaan ihan niin mustavalkoista. Tutkimuksien mukaan suurimpia haasteita ja huolenaiheita itse työn etänä tekemisen kannalta ovat työn ja muun elämän rajojen hämärtyminen, vähäiset mahdollisuudet päästä osallistumaan ja vaikuttamaan sekä vaikutukset sosiaaliseen elämään. Ihmisillä on luontainen tarve olla osa yhteisöä ja täten toimivan tiimin rakentamisen kannalta etätyö voi olla haasteellista, varsinkin jos tiimin kaikki jäsenet ovat töissä täysin virtuaalisesti tai eri toimipisteissä. Ongelmaton vuorovaikutus ja tunteiden näyttäminen teknologian välityksellä ei välttämättä tunnu kaikista kovin luonnolliselta ja myös esimiestyön kannalta luottamuksen rakentaminen voi tuntua pinnalliselta kun fyysinen vuorovaikutus on pois kuvioista. Moni voi kokea myös yhteenkuulumattomuutta ja työyhteisön tuen puuttumista. Teknologian kehittyessä on kuitenkin tarjolla yhä enemmän vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia edistää tiimin vuorovaikutusta etänä. (Työterveyslaitos; Vilkmán 2016, 19-20.)

Etätyössä on tutkimuksien mukaan kuitenkin enemmän etuja kuin haasteita. Työntekijät jotka pitävät etäpäiviä toimistolla olemisen ohessa valitsevat usein etäpäiväksi sellaisen päivän, jolloin on keskittyttävä. Avokonttorien yleistyessä keskittyminen toimistolla kun ei usein onnistu kaiken muun hälyn takia. Kaikki työskentelytavat eivät tietenkään sovi kaikille, sillä ihmiset ovat yksilöitä, mutta toimimattomasta etätyöstä voi kuitenkin tehdä toimivaa. (Valkama 2020.)

Hansson ja Fried (2014) kysyvätkin ironisesti, miksi työnteko ei onnistu työpaikalla? Toimistoista on tullut keskeytystehtaita ja viimeisiä paikkoja, jossa ihmiset haluavat olla silloin kun työt pitäisi saada tehdyksi. Mahdollisuus saada ajatella ja luoda rauhassa onkin yksi etänä työskentelyn eduista. (Hansson & Fried 2014, 15-16.)

Yritykselle joustavan työn mahdollistaminen tuo mukanaan taloudellisia etuja ja työntekijä taas hyötyy positiivisesti terveytensä kannalta. Tutkimuksien mukaan virtuaalisesti työskentelevät kokevat uupumista ja kuormittumista vähemmän työssään ja voivat työskennellä enemmän ja tehokkaammin kokematta uupumisen tunnetta. Myös ajan käyttäminen työmatkoihin voi merkittävästi nostaa työntekijän stressitasoa, kun työmatkan aikana on ruuhkia tai muita ongelmia ja työpäivän pituus venyy. Yöunet ovat lyhyempiä ja omaa vapaa-aikaa voi olla reilusti vähemmän riippuen työmatkan pituudesta. Etätyö myös lisää työntekijän itsenäisyyttä kun on mahdollista kontrolloida omaa työtään ja tehdä omia päätöksiä, jolloin myös vastuu kasvaa. Vilkmánin (2016) toteamusten mukaan voimme siis todeta etätyön tekemisen myös kasvattavan ihmistä työntekijänä. (Vilkmán 2016, 17-18)

Yritykselle etätyökäytännöt mahdollistavat kokonaiskustannusten vähentämisen kun toimistotilaa tarvitaan vähemmän ja työntekijät pysyvät terveinä. Etätyökäytännöt

vähentävät myös poissaoloja, sillä työntekijän jäädessä pienen flunssan takia kotiin voi hän silti tehdä töitä kotoa käsin. Etätyö on myös ympäristöystävällistä kun työmatkat omalla autolla tai julkisilla kulkuneuvoilla vähenevät. (Vikman 2016, 18.)

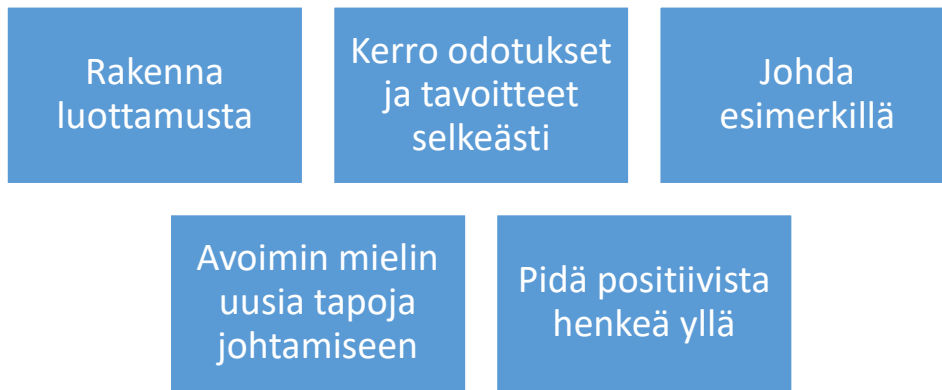
### 2.3 Etäjohtaminen

Etänä työskentelevän työntekijän on samalla tavalla työskenneltävä esimiehensä alaisuudessa kuin normaalistikin. Esimiehen ja johtamistyylin vaikutus etätyön onnistumiseen on suuri, sillä esimiehet ovat usein niitä, jotka ensikädessä päättävät etätyötavoista tai alun alkaen siitä, voiko työntekijä tehdä töitä etänä. Etätyön johtaminen ei ole tutkimuksien mukaan haastavampaa kuin samassa paikassa työskentelevän tiimin johtaminen. Se on toki erilaista ja jotkut esimiehet kokevat tämän haastavaksi. Vikman toteaa, että ihmiset pyrkivät usein toimimaan samalla tavalla, vaikka olosuhteet muuttuvat. Tämän johdosta myös etänä työskentelevien alaisten johtaminen voi olla haastavaa, jos käyttää samoja periaatteita kuin ollessa samassa tilassa. (Vilkman 2016, 20-21.)

Etätyön mahdollistaminen muuttaa johtamistyyliä. Jos esimies ei näe työntekijöiden tulevan paikalle ja istuvan pöydän ääreen tekemään töitä, kuinka esimies voi varmistaa että töitä tehdään? Tätä ajattelumallia ja johtamistyyliä Hansson ja Fried (2014) kutsuvat ”tuolien johtamiseksi”. Etätyötä tehtäessä tällainen ajatusmalli ei tietenkään toimi. Esimiehen on tunnettava työn sisältöjä ja johtaa töitä, eikä tuoleja. (Fried & Hansson 2014, 178-179.)

Kevään 2020 poikkeusolojen takia moni esimies joutui yhtäkkiä hankalaan ja mahdollisesti täysin uuteen tilanteeseen. Kantelus (2020) mainitsee blogikirjoituksessaan kevään poikkeusolojen tehden etäjohtamisesta yllättäen yleisimmän johtamisen muodon. Kun fyysinen vuorovaikutus johdon ja alaisten välillä puuttuu, mittaa etäjohtaminen luottamuksen, vuorovaikutuksen ja tiedon jakamiseen liittyviä käytäntöjä. Tärkeimpiä tekijöitä etäjohtamisen onnistumiseen on luottamuksen rakentaminen esimiehen ja alaisten välille. Myös etänä ollessa on esimiehen varmistettava työntekijöiden työolojen terveellisyys ja turvallisuus, töiden sujuvuus ja seurattava työaika. Sujuva kommunikointi on avainasemassa kun halutaan rakentaa luottamusta. Etätyökäytäntöjen sopimisessa on myös oltava tasa-arvoinen ja samat oikeudet on annettava kaikille. (Kantelus 2020.)

Poikkeusaikana erottuvat edukseen ne organisaatiot, jotka ovat jo vuosia vapauttaneet joustavat työtavat ja sopineet käytännöistä. Hyvänä esimerkkinä voidaan ottaa Elisa, joka on jo noin 13 vuoden ajan kehittänyt etätyökäytäntöjään ja etäjohtamista. Elisalla on viisi vinkkiä onnistuneeseen etäjohtamiseen niille yrityksille, joille poikkeustilanne tuli yllätyksenä. (Elisan verkkosivut.)



Kuva 3. Viisi vinkkiä etäjohtamiseen. (Elisan verkkosivut 2020.)

Esimiehen tulisi uskoa alaistensa toimintakykyyn myös silloin, kun he eivät ole toimistolla. Tässä voidaan nähdä taas luottamuksen rakentamisen tärkeys. Tavoitteiden ja odotusten kertomisen tärkeys ei myöskään muutu vaikka ollaan etänä ja positiivisen hengen ylläpitäminen on tärkeää, varsinkin silloin kun ihmiset kaipaavat vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyden tunnetta. Silloin voidaan pitää viikottaisia tiimipalavereita. (Elisan verkkosivut 2020.)

Vilkmanin (2016) mukaan hyvän etäjohtamisen kulmakivet linkittyvät toisiinsa ja jos yksi niistä ei toimi, voi kokonaisuuden johtaminen olla haastavaa. Kulmakiviä ovat luottamus, arvostus, toimivat pelisäännöt, avoin vuorovaikutus ja yhteisöllisyys. Haasteellisissa tilanteissa on hyvä tarkastella, miten hyvin perusasiat ovat kunnossa. Luottamus on myös Vilkmanin mukaan suurin haaste etätyössä ja sen vastakohta ei ole epäluottamus vaan pelko siitä, tekevätkö työntekijät työnsä oikeasti myös etänä. Tätä on vaikea todeta, mutta suurin osa kuitenkin haluaa hoitaa työnsä hyvin ja ansaita luottamuksen. Käytännössä luottamus on Vilkmanin mukaan sitä, ettei ole tarvetta varautua pahimpaan ja etukäteen tehdyt säännöt ja ohjeistukset ovat tarpeettomia jos luottamus pelaa molempiin suuntiin. (Vilkman 2016.)

## 2.4 Paluu normaaliin – miltä näyttää etätöiden tulevaisuus?

Maailma muuttuu jatkuvasti muunmuassa väestön ikääntymisen, automaation ja tekoälyn ja ilmastonmuutoksen myötä. Muutokset vaikuttavat myös työn tulevaisuuteen ja talouteen ja omaksumme uusia työtapoja sekä välineitä. Tätä kutsutaan työn murrokseksi. Ihmiset mittaavat ja kuvaavat tulevaisuutta usein työn kautta. Teknologian, talouden ja ja yhteiskunnan muutokset vaikuttavat ammatteihin, työnimikkeisiin, työpaikkojen arkeen ja toimeentuloon. (Valtioneuvoston kanslia 2018.)

On kuitenkin vaikeaa määritellä ovatko kevään 2020 pandemian aiheuttavat muutokset pitkä- vai lyhytaikaisia, sillä työn murros ei ilmesty tyhjältä vaan toimialojen synty ja työtehtävien muuttumisen taustalla on nopea teknologinen kehitys. Etätö ja muut joustavat työtavat ovat yksi työn murroksen osa-alueista, joka kehittyy ja yleistyy kokoajan teknologian kehityksen myötä. Muutoksiin kuitenkin ollaan usein valmistautuneita ja niihin on aikaa totuttautua. Koronaviruspandemian noin miljoona suomalaista joutui omaksuma uudet työtavat lähes yhdessä yössä ja työ joutui yhtäkkiä murrokseen, vaikkakin tilapäisesti.

Vaikuttiko poikkeustilanne suomalaisten työtapoihin pysyvästi? Tulevaisuustutkija Osmo Kuusi (2020) huomauttaa, että todennäköisesti tietyt asiat ovat tulleet jäädäkseen, kuten kokouksien pitäminen virtuaalisesti mutta hänen mielestään poikkeustilanne ei tule lisäämään etätöiden tekemistä massiivisesti. Suomessa etätöiden mahdolliseen lisääntymiseen voi vaikuttaa kuitenkin muutkin asiat, kuten asuntojen hinnat. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella isomman asunnon saa huomattavasti halvemmalla, joka houkuttelee ihmisiä hankkimaan kakkosasuntoja työpaikkakunnan ulkopuolelta, jolloin töitä tehtäisiin kotoa käsin osan viikosta. Kuusen mukaan myös tekoäly tulee tulevina vuosina muuttamaan työelämää ja se lisäisi mahdollisesti myös joustavien työtapojen tarvetta. (Haapakoski, Niemelä & Yrjölä 2020.)

Vilkman (2019) pohtii artikkelissaan etätöiden tulevaisuutta siltä kannalta, että siihen vaikuttaa niin moni muu muuttuva ja kehittyvä asia nykyisessä maailmassamme. Etätöiden tulevaisuuteen vaikuttavista muutosvoimista ja trendeistä Vilkman mainitsee ainakin teknologian nopean kehityksen, kestävän kehityksen sekä ilmastonmuutoksen ja ekologisuuden. Työmatkat kodin ja toimiston välillä vähenevät etätöiden lisääntymisen ansiosta ja virtuaalisten viestintäkanavien ansiosta myös muu matkustustarve mahdollisesti vähenee. Etätöiden lisääntyessä myös toimitiloja voidaan muuttaa modernimmaksi ja kustannuksia sekä paperin käyttöä voidaan vähentää. Myös vapaa-ajan arvostus on Vilkmanin mukaan ollut kasvava trendi jo pitkään, mikä itsessään lisää kiinnostusta etätöiden tekemiseen. Yksikin etätööpäivä viikossa lisää omaa aikaa jo parikin tuntia kun aikaa ei kulu

työmatkoihin. Vikmanin mukaan etätyö on globaali ilmiö ja se kehittyy eri maissa eri tavoin. Etätyön tekeminen kuitenkin lisääntyy tulevaisuudessa lähinnä sen takia, että työntekijät vaativat sitä ja jopa sellaiset organisaatiot joissa se ei perinteisesti ole ollut mahdollista ovat joutuneet miettimään miten etätyö voidaan mahdollistaa. Tärkeimpinä tekijöinä etätyön tulevaisuuden kannalta voidaan Vilckmanin mukaan katsoa seuraavia asioita:

- Etätyö nähdään yhtenä tapana organisoida työtä
- Se mahdollistaa ihmisten rekrytoinnin sijainnista riippumatta
- Liikkuminen työn takia muuttuu arvo- ja tunneperustaiseksi
- Inhimillinen kontakti ja hyvä johtaminen korostuu
- Teknologinen kehitys tuo täysin uudenlaisia yhteistyömuotoja etätiimien käyttöön (Vilckman 2019.)

Yhdysvalloissa teetetyssä tutkimuksessa on jo tutkittu pandemian vaikutuksia talouteen ja jää nähtäväksi miten nämä jo tapahtuneet muutokset jäävät voimaan. Muutokset talouteen vaikuttavat tutkimuksen mukaan mahdollisesti myös työtapoihin ja etätyöhön. Kriisin aikana pakolla käyttöön otetut lähestymistavat ja työtavat ovat voineet olla yllättävänkin tehokkaita ja yritykset voivat täten ottaa ne pysyvästi käyttöön. Tällöin pysyviä muutoksia voitaisiin nähdä, ei vain etätyön lisääntymisessä mutta myös organisaatioiden ja teollisuusalojen rakenteissa. Kun etäisyydestä tulee merkityksemättömpää, työtehtävät jotka on mahdollista suorittaa etänä, voidaan mahdollisesti ulkoistaa. (NBER 2020, 23-24.)

Työn jatkuva kehitys koskettaa myös assistentteja, sillä assistenttien työnkuva muuttuu jatkuvasti. Oma koulutusohjelmani ei tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana enää ollut olemassa sen alkuperäisellä nimellä ja sen sijaan uudet opiskelijat aloittavat Liiketoiminnan palveluratkaisut ja kielet -koulutusohjelmassa, josta on tarkoitus valmistua tietotyön asiantuntijoita palvelemaan laajasti liiketoiminnan eri osa-alueilla. Toimistosissien mukaan tulevaisuuden assistentti on itseohjautuva ja osaa ennakoida. Nitä kykyjä voidaan katsoa tarvitsevan myös etätöissä. Toimiston tukipalvelujen tarve ei katoa mihinkään mutta jatkossa muut työntekijät osaavat jo keittää omat kahvinsa ja varata omat matkansa, jolloin perinteinen assistentin rooli häviää. Assistentteista tulee tietotyön ammattilaisia ja viestinnän, henkilöstöhallinnon ja talouden osaaminen korostuu enemmän. Samalla voitaisiin myös todeta, että tulevaisuudessa assistentitkin voisivat tehdä työtä joustavasti eikä oletettaisi heidän olevan fyysisesti toimistolla viittä päivää viikosta. (Uusikumpu T. 2019.)



### 3 Etätyö kohdeyrityksessä

Metso on globaali yritys, jolla on toimipisteitä ympäri maailmaa. Samassa tiimissä saattaa olla jäseniä jotka eivät työskentele samassa toimipisteessä tai edes samassa maassa. Täten Metsolla on hyvin normaalia tehdä aikaisemmin mainittua hajautettua työtä, jossa saman tiimin jäsenet ovat hajautetusti eli eivät samassa toimipisteessä ja viestiminen toteututaan usein virtuaalisesti. Julkista tietoa siitä, kuinka moni työntekijä normaalioloissa pitää etäpäiviä ei ole saatavilla.

Yrityksellä on oma etätyöohjeistus, jota normaalioloissa seurataan. Etätyötä Metsolla tehdään vain esimiehen suostumuksella ja aloite etätyön tekemisestä tulee joko alaiselta tai esimieheltä. Etätyötä voivat tehdä toimihenkilöt sekä ylemmät toimihenkilöt ja siihen vaaditaan joko vähintään 6 kuukautta kestänyt työsuhde tai itsenäiseen työskentelyyn riittävä pätevyys. Mitään kirjallista sopimusta etätyön tekemisestä ei tehdä mutta voidaan sopia suullisesti käytännöistä ja etätyöajasta, eli ollaanko etänä aina tietyinä päivinä viikosta vai silloin tällöin. Etätyökäytännön mukaan työntekijän on oltava tavoitettavissa normaalin vuorokausityöajan puitteissa lukuunottamatta ruokataukoa ja lepoaikaa. Etätöissä työaikaa seurataan kuten normaalistikin ja ylitöitä ei voi tehdä, eli on työntekijän vastuulla tehdä töitä vain oman työajan verran. Työntekijä vastaa itse etätyöpaikan turvallisuudesta ja ergonomiasta, sekä tietoturvasta. Etätöissä työntekijä on vakuutettu ja työtapaturmaksi voidaan laskea myös etätöissä tapahtunut onnettomuus jos se on tapahtunut työajalla. (Liite 1.)

Maaliskuun 2020 aikana suurinosa toimistohenkilökunnasta siirtyi etätöihin koronaviruspandemian vuoksi. Suomessa tämä koski kaikkia Metson toimipisteitä tuotantoa lukuunottamatta. Etätyösuositusta jatkettiin aina hallituksen suosituksien mukaisesti. Suosituksen jatkumisesta tiedotettiin aina yrityksen sisäisen viestinnän kautta ja ohjeistusta päivitettiin yleensä muutaman viikon välein. Työntekijälle annettiin mahdollisuus viedä kotiinsa kannettavan tietokoneen lisäksi myös isompi näyttö sekä muita työssä tarvittavia työvälineitä. Henkilöstöhallinto muistutteli aina silloin tällöin taukoliikunnan tärkeydestä myös kotona työskennellessä sekä tarjolla oli webinaareja etätyöhön liittyen.

Normaalioloissa ennen poikkeustilaa etätöitä tekivät haastateltavien mukaan lähinnä vain korkeammat toimihenkilöt ja tietyt osastot, kuten viestintä. Assistentteille ei ole ollut tyypillistä tehdä etäpäiviä yrityksessä, eikä suurinosa tutkimuksessa mukana olleista ollut tietoinen etätyöohjeistuksen olemassaolosta tai ajattelivat etätyön vaativan kirjallisen sopimuksen teon esimiehen kanssa. Etätyöhön ei ole tyypillisesti kannustettu kuin vain silloin kun on ollut pakko tehdä niin. Yrityksen lähestymistapa etätyötä kohtaan

normaalioloissa ennen poikkeustilaa ei siis ole ollut kovin avoin eikä tilaisuutta ole tarjottu kaikille vaikka siihen olisi kuitenkin ollut mahdollisuus. Tutkimuksessa mukana olleiden mukaan jatko kuitenkin näyttää positiivisemmalta ja todennäköisesti mahdollisuus tehdä etätöitä jatkossakin tulee olemaan enemmänkin normaalia kuin poikkeuksellista.

## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyöni toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelminäni käytin haastatteluja, aiheeseen liittyvää aineistoa sekä omaa havainnointiani yrityksessä harjoitteluni ajan. Tutkimuksen pääkysymyksenä oli selvittää, millaisia edellytyksiä assistentin etätyö Metsolla vaatii jatkossa, jotta työ on yhtä tehokasta ja onnistunutta kuin toimistollakin.

Tutkimuksen alakysymyksinä oli pohtia seuraavaa:

- Miten toimeksiantajayrityksessä, vakituudessa työsuhhteessa olevien assistenttien mielipiteet ja asenteet etätyötä kohtaan muuttuivat poikkeusaikana?
- Miten assistentit näkevät työnkuvansa muuttuvan tulevaisuudessa ja onko poikkeusajan myötä tullut jo pysyviä vaikutuksia työhön tai työtehtäviin?
- Tulisiko yrityksen etätyöohjeistusta muuttaa poikkeustilan loputtua
- Etäjohtamisen vaikutus etätyön onnistumiseen

Haastatteluihin valitsin kaikki yrityksessä vakituisesti työskentelevät assistentit, joita oli yhteensä viisi. Haastattelut toteutettiin nimettöminä etäyhteyksin Teams -työkalun avulla ja ne äänitettiin. Yhden haastattelun kesto oli aina noin puoli tuntia riippuen vastauksien pituudesta. Ennen haastattelun alkua osallistujille kerrottiin haastattelun rakenne, kysymysten määrä sekä arvioitu kesto ja että osallistujien nimiä ei julkaista.

Päädyin valitsemaan tutkimusmenetelmäksi haastattelun, sillä tutkimuksen määrä oli kuvata ja selvittää ihmisten toimintaa valitussa tilanteessa, jolloin paras mahdollinen tapa oli antaa kehitettävän kohteen asiantuntijoiden kuvata itse omaa toimintaansa.

Lähdin toteuttamaan haastatteluja teemahaastatteluina koska koin sen olevan tutkimusaiheen kannalta mieluisin vaihtoehto ja teemahaastattelussa korostetaan vastaajien tulkintoja käsiteltävistä asioista. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa edetään etukäteen valittujen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. (Pitkäranta 2014.)

Haastatteluissa esille tulleet teemat olivat etätyö ennen, assistentti ja etätyö, työnantaja ja etätyö sekä etätyö nyt. Suunnittelin teemat etukäteen ja mietin kysymykset ja rakenteen huolellisesti teemojen ja tutkimuskysymyksen mukaisesti. Teemojen avulla pyrin kuvaamaan haastateltavien ajatuksia etätyöstä ennen poikkeustilaa, mitä tunteita ja ajatuksia heillä on etätyötä kohtaan nyt ja miten he kokevat etätyön sujuvan jatkossa. Teemojen paikat ja haastattelun kulku saattoivat vaihdella riippuen haastateltavan vastauksista ja miten keskustelu kulki. Teemahaastattelun tarkoitus oli pitää haastattelu

keskustelunomaisena ja vastaajalle tilanteena jossa oli mahdollista vapaasti kertoa ajatuksistaan ja tunteistaan.

Haastattelujen perusteella pystyin vertailemaan assistenttien käsityksiä ja ajatuksia etätyöstä sekä mitä heidän mielestään vaaditaan, jotta etätyö on onnistunutta. Haastateltavilla oli hyvin erilaisia mielipiteitä ja historiaa etätyötä kohtaan sekä työkokemuksen pituus vaihteli, joten tutkimuksen kannalta oli hyvin kiinnostavaa kuulla millaisia pohdintoja heillä oli aiheesta ja miten vastaukset eriävät toisistaan.

Haastattelujen lisäksi tutkimusmenetelmänä oli osallistuva havainnointi, sillä tutkimuksen ajan olin itse työsuhteessa kohdeyrityksessä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on itse sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tiedonantajinsa kanssa. Pidimme viikottain virtuaalisia kahvihetkiä, jolloin myös etätyö tuli usein puheeksi ja näin ollen havainnoin samalla tiedonantajien eli muiden assistenttien ajatuksia ja tunteita. (Pitkäranta 2014.)

Tulosten analysointiin käytin sisältöanalyysiä ja vertailin vastauksia keskenään tuodakseni esille eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä. Käytin analysointiin listoja ja ajatuskarttoja, sillä miellän visuaalisten keinojen olevan itselleni toimivimpia.

## 5 Haastattelut

Haastattelut on toteutettu teemahaastatteluina, joissa teemoina on etätyö ennen, assistentti ja etätyö, työnantaja ja etätyö sekä etätyö nyt. Kysymykset ja niiden järjestyksen rakensin teemojen mukaan ja pyrin siihen, että haastattelu kulkisi teemojen mukaisesti, vaikkakin siinä oli joustamisen varaa kun osaan kysymyksistä pystyi vastaamaan hyvin avoimesti ja vastaaja saattoi itse jo vastaamaan seuraavaan kysymykseen. Tällaisessa tilanteessa mainitsin asiasta ja kysyin haluaako haastateltava lisätä jotain.

Ensimmäisenä teemana oli etätyö ennen. Tämän teeman avulla pyrin kartoittamaan haastateltavan historiaa etätöiden kanssa ja ajatuksia etätöitä kohtaan ennen poikkeustilanteen alkua. Työnantaja ja etätyö -teeman alla oli aiheita liittyen työnantajan ja esimiehen osallistumisen vaikutukseen etätöiden onnistumisessa sekä miten hyvin työnantaja on heidän mielestään onnistunut viestinnän suhteen poikkeusaikana. Assistentti ja etätyö puolestaan koski itse etänä työskentelyä sekä tilannetta poikkeustilanteen aikana ja mitä haasteita he mahdollisesti kohtasivat tai miten työnkuva mahdollisesti muuttui heidän ollessaan etänä. Kysymykseen tuli myös verrata ensimmäisiä viikkoja etätöissä nykyhetkeen ja millaisia eroja he huomasivat omissa toimintatavoissaan. Viimeisenä teemana on etätyö nyt, joka koski haastateltavien ajatuksia tulevaisuudesta sekä halusta tehdä etätöitä myös poikkeustilanteen jälkeen.

Haastattelut on toteutettu anonyymisti haastateltavien henkilöllisyyden suojelemiseksi. Aineisto on kirjoitettu puhtaaksi ja sen jälkeen muokattu teemojen mukaisesti. Käytin lähes kaiken aineiston ja pois on jätetty vain pieniä yksittäisiä asioita. Joitain ilmaisuja on siistitty ja muokattu selkeämmäksi. Aineistoon on käytetty sisältöanalyysiä aineiston ollessa teemoittain, jotta erottaisin samankaltaisuudet ja eroavaisuudet johtopäätöksien tekoa varten. Teemoittain jakamisen koin kaikkein helpoimmaksi tavaksi analysoida aineistoa, sillä haastattelukysymykset olivat alunperinkin jaettu teemoihin. Nostin esiin myös suoria lainauksia haastatteluista sitaatein, jotta haastateltavan oma ääni tulisi esiin paremmin.

### 5.1 Assistentti 1

Haastateltava työskentelee Metsolla projektiassistenttina. Hän on työskennellyt assistentin työtehtävissä työharjoittelu mukaan lukien 2,5 vuotta. Hän ei ole normaalioloissa pitänyt etäpäiviä, ellei se ole ollut pakollista. Esimerkkinä hän antoi sellaisen päivän kun julkinen liikenne ei ollut toiminnassa, jolloin esimies antoi luvan olla etänä. Hänen tiedossaan ei ole, että etätömahdollisuutta olisi yrityksessä tarjottu kaikille, ellei kyseessä ole ollut erikoistilanne kuten hänen mainitsemansa päivä jolloin julkinen liikenne oli pois kuvioista.

Ennen poikkeustilannetta hän ei ollut ikinä ajatellut työskentelevänsä etänä, sillä hän oli saanut sellaisen kuvan että etätyömahdollisuutta ei yrityksessä tarjota kaikille. Korkeakoulussa oli kuitenkin puhuttu aiheesta että se olisi assistentin toimessa mahdollista mutta hän oli saanut sellaisen kuvan että se ei kuitenkaan ole niin sanotusti normaalia. Haastateltavalla ei ollut muita ennakkoluuloja tehtäviensä tekemisestä etänä mutta ei kuitenkaan ikinä ole ajatellut tekevänsä etätöitä. Hän ei tiennyt että yrityksellä on olemassa oleva etätyöohjeistus, joka löytyy yrityksen sisäisiltä verkkosivuilta. Hän muisti kuitenkin että aloittaessaan työn hänelle kerrottiin IT -työntekijöiden puolesta joitain asioita siitä, miten etätöissä toimitaan.

Pandemian pahentuessa alkukevästä alettiin yrityksessä puhumaan etätöistä ja monella oli mielessä mitä tulee tapahtumaan ja muuttumaan. Haastateltava mietti tiettyjen työtehtäviensä suorittamista etänä, sillä osa työtehtävistä vaatii paikan päällä olemista kuten allekirjoitusten kerääminen tai postitukset. Hän ajatteli että asioiden hoitamisesta tulisi hankalaa kun niitä ei voisi tehdä kotoa käsin. Ensimmäisten etäviikkojen aikana nämä ajatukset olivat edelleen ajankohtaisia, sillä joskus fyysisiä toimistokäyntejä vaativia tehtäviä pyydettiin viikon sisällä ja se ei välttämättä ollut tilanteen huomioon ottaen mahdollista. Kommunikaatio oli alussa myös haasteellista kun eri tietoa tuli eri tahoilta tai tieto ei tullut hänelle perille asti. Haastateltavan piti olla oma-aloitteinen ja olla enemmän yhteyksissä sähköpostitse ja Teamsin kautta, kun taas toimistolla oli helpompaa vain käydä suoraan kysymässä. Verratessaan ensimmäisiä etäviikkoja haastatteluhetkeen, haastateltava kertoi kysyvänsä enemmän tarkentavia kysymyksiä kun työtehtäviä tuli ja kommunikaatio on ollut helpompaa. Hän mainitsi ennakoivansa myös enemmän ensimmäisiin etäviikkoihin verrattuna eli tiesi joidenkin työtehtävien vaativan enemmän ja toisien vähemmän.

Toinen ongelma oli kun esimerkiksi allekirjoituksia pyydettiin vaikka viikon sisällä, jonka takia olisi pitänyt olla toimistolla ja piti vain todeta että ei tule onnistumaan, vähän nihkeää ja kaikki eivät oikein ajattelleet asiaa loppuun asti. (Assistentti 1, 2020.)

Etäjohtamisen haastateltava kokee onnistuneena ja mainitsee esimiehensä olleen hyvin ymmärtäväinen tilanteen huomioon ottaen. Esimies otti huomioon sen että kaikki ovat etänä ja että joitain tehtäviä on vaikeampaa hoitaa etänä mutta niistä ei pidä ottaa ylimääräistä stressiä. Haastateltavan mukaan joskus kuitenkin oletettiin että hän kävisi toimistolla joka viikko.

Haastateltava sanoi mielestään yrityksen viestinnän onnistuneen poikkeustilanteen aikana ja mainitsemisen arvoisena hän koki henkilöstöhallinnon muistutukset taukojen pitämisestä tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisestä. Haastateltava kuitenkin mainitsee, että olisi toivonut enemmän konkreettista tietoa siitä, miten toimistolla käydessä toimitaan. Etätöyöhön liittyviä vinkkejä hän ei ole kaivannut enempää.

Haastateltava koki, että suurimmat muutokset hänen työtehtäviinsä liittyivät työtehtävien vähentymiseen. Kun matkoja ja fyysisiä kokouksia ei järjestetä eikä vierailijoita vastaanoteta, niin jäljelle jää lähinnä hallinnointiin ja organisointiin liittyviä tehtäviä, haastateltava kuvailee. Haastateltava huomasi kuitenkin, että kaikkien ollessa etänä palaverit lisääntyivät.

Poikkeustila muutti haastateltavan mielipiteitä etätöitä kohtaan siten että on nyt selkeää, että myös assistentti voi olla etänä ja kukaan ei enää ainakaan voisi väittää että se ei ole mahdollista. Haastateltava nosti esiin ennakkoinnin tärkeyden, eli ne tehtävät jotka vaativat fyysistä läsnäoloa toimistolla tulisi hoitaa ensin hyvin loppuun ja ehkä osan myös etukäteen. Sen jälkeen voisi pitää etäpäivän kun toimistolla oloa ei vaadita vaan tehtävät voisi hoitaa missä tahansa, kunhan muistaa sopia asiasta esimiehen kanssa.

Kyllä assistentti voi ihan hyvin olla etänä, muistaa vaan ilmoittaa esimiehelle ettei kukaan odota sinun olevan paikalla ja varmistaa että ei ole mitään sellaista mitä pitäisi tehdä toimistolla. Sen ainakin nyt tietää, että ei kukaan voi enää väittää että ei pystyisi olemaan etänä. (Assistentti 1, 2020.)

Haastateltava olisi valmis tekemään etätöitä satunnaisesti myös jatkossakin. Kyllä eron huomaa kun aikaa ei mene työmatkoihin ja saa suunnitella itse oman aikataulunsa, haastateltava kuvaa. Haastateltava toteaa, että poikkeustila tulee varmasti vaikuttamaan myös tulevaisuudessa ja varsinkin assistenttien osalta yrityksessä niin, että mahdollisuutta tehdä töitä etänä voitaisiin tarjota kaikille.

Haastateltava nostaa esille kommunikaation sujuvuuden merkityksen assistentin töiden kannalta, jos assistentti tekee töitä etänä. Haastateltavan mukaan assistentin ja esimiehen välillä kommunikaation tulee olla sujuvaa ja välitöntä ja on oltava selvät pelisäännöt miten toimitaan. Myös luottamuksen hän kokee erittäin tärkeäksi, kun töitä tehdään itsenäisesti.

## **5.2 Assistentti 2**

Haastateltava työskentelee Metsolla johdon assistenttina. Haastateltava on ollut alalla noin 20 vuotta ja hänellä on aikaisempaa kokemusta etätöistä. Täten haastateltavalla ei ennen

poikkeustilaa ollut ennakkoluuloja etätoita kohtaan, vaikka yrityksessä ei ole ollut tapana että assistentit tekevät töitä etänä. Haastateltavan edellisessä työpaikassa etätoihin kannustettiin ja assistentit tekivät etätoita samalla tavalla kuin kaikki muutkin työntekijät.

Haastateltavan mukaan säännöllisesti etätoita tekevät yrityksessä tietyissä funktioissa olevat työntekijät. Riippuen työtehtävästä kuinka pystyy etänä työskentelemään mutta ikinä ei ole ollut niin että se olisi edes ehdolla kaikille mahdollista, haastateltava mainitsee. Haastateltava tiesi etätyöohjeistuksen olemassaolosta mutta ei ole lukenut sitä.

Haastateltavalla oli jo kokemusta etänä työskentelystä, joten hän ei ajatellut sen tuovan kovin paljon hankaluuksia. Haastateltava kuitenkin mainitsee, että yksi asia mietitytti häntä ennen etätoihin jäämistä ja se oli verkkoyhteydet. Hän kuitenkin koki niiden olevan moitteettomat. Oman työnsä kannalta haastateltavaa mietitytti tiettyjen työtehtävien hoituminen kun kotona ei ole esimerkiksi tulostinta. Myös sosiaalisen vuorovaikutuksen ja läheisyyden ylläpitäminen on ollut haastateltavan mielessä mutta hän kokee kuitenkin kaiken menneen tähän asti hyvin. Jopa paljon matkustavat näyttävät viihtyvän, haastateltava toteaa.

Olemme olleet kollegoiden kanssa aina aika lähekkäin ja kommunikaatio on toiminut hyvin, aina on voinut kysyä jos ei jotain tiedä ja se fyysinen läheisyys tietysti nyt jäi pois mutta viikottaiset kahvihetket ovat olleet tärkeitä, ei vaan sen takia että saa nähdä toisia ja puhua hölönpölää mutta siellä on voinut puhua ihan asiaakin. (Assistentti 2, 2020.)

Haastateltava koki kokemuksestaan huolimatta hieman epävarmuutta ensimmäisten etäviikkojen aikana siitä, tulevatko verkkoyhteydet toimimaan hyvin ja miten kaikki etenee. Tulossa oli paljon isoja työhön liittyviä asioita joiden onnistuminen etänä mietitytti. Ja tietenkin myös se tieto että kotoa ei lähdetä mihinkään ja se onkin se mikä pakottaa itsensä jaksottamaan omaa päivää ettei istu iltaseitsemään ja muistaa pitää taukoja, haastateltava kuvaa. Haastateltava toteaa kuitenkin käyneensä toimistolla lähes viikottain myös poikkeusaikana.

Ensin oli vähän haastavaa, sitten olikin ihan kivaa ja nyt siihen rupeaa jo vähän kyllästymään. Että ihan hyvä ja jatkoa ajatellen kiva vaihtoehto mutta niin että saan itse päättää milloin olen etänä. (Assistentti 2, 2020)

Haastateltava kokee saaneensa tukea esimieheltään etätöidenkin aikana ja etäjohtamisessa on kaikin puolin onnistuttu. Haastateltavan mukaan kommunikointi on ollut sujuvaa ja yhteyden on saanut moitteettomasti. Haastateltavan mielestä on tärkeää myös nähdä toinen vaikka ette olisikaan samassa osoitteessa ja heillä on molemmilla aina lähes poikkeuksetta ollut kamera päällä puheluissa. Esimiehet ovat olleet ymmärtäväisiä ja



lähteneet liikkeelle aina siitä, että kaikki järjestyy eikä ylimääräisiä vaikeuskertoimia ole keksitty, haastateltava kuvailee.

Haastateltava ei ole kokemuksensa takia kaivannut mitään ylimääräistä apua etätöiden aikana kun kommunikointi on ollut kaikkien kanssa erittäin välitöntä ja apua on saanut. Haastateltava on oma-aloitteinen ja itseohjautuva ja etsii itse vastauksia kysymyksiinsä. Haastateltava kuitenkin ymmärsi, että kaikki eivät koe kokemusta näin helpoksi ja on varmasti asioita joissa voi tarvita apua.

On opittu uusia tapoja ja todettu että se viikottainen vartin kahvihetki on tärkeää myös etänä.  
(Assistentti 2, 2020.)

Haastateltava on valmis tekemään etätöitä myös jatkossakin, kunhan se tapahtuu vain satunnaisesti ja siitä saisi itse päättää, milloin ja miten sen tekee. Haastateltava kuitenkin kokee, että etätöillä on hyötynsä. Se vapauttaa jossakin määrin omaa aikataulua sekä keskittymistä vaativia työtehtäviä voi tehdä siellä missä se on itselle parhainta, haastateltava kuvailee. Haastateltava arvelee, että poikkeustila jättää pysyviä vaikutuksia omaan toimeenkuvaaan sekä yrityksen toimintaan. Verrattuna aikaan ennen poikkeustilaa, jatkossa voisi päättää että tekee töitä muuallakin kuin toimistolla jos siihen on oikeasti tarve, haastateltava mainitsee. Haastateltava nostaa esille myös oman ajankäytön ja tilanteen, jossa oltaisiin joka toinen viikko lomalla ja joka toinen viikko töissä. Tällaisessa tilanteessa voisi olla sen työviikon myös joustavasti töissä vaikka kotoa käsin eikä tarvitsisi yhden viikon takia sekoittaa pakkaa, haastateltava kuvailee. Haastateltavan mukaan yritys tulee myös kokemaan pysyviä vaikutuksia. Yritykselle on matkustus ollut todella laajassa merkityksessä ja haastateltava arvelee että se tulee jatkossakin olemaan tärkeää fyysisten asiakastapaamisten vuoksi, mutta että ihan jokaiseen tapaamiseen ei tarvitse kaikkien tulla fyysisesti paikalle vaan osa voi osallistua hetkellisesti vaikka Teamsin kautta. Kaikki ovat oppineet että asiat toimivat myös näin, joten en koe että se jatkossakaan tulisi jäämään pois, haastateltava kuvailee. Etätöiden mahdollistaminen kaikille merkitsisi paljon myös niille, joiden asuinpaikkakunta on Helsingin tai pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Aikaa säästyy työmatkoissa kun ei tarvitse joka viikko matkustaa viisi kertaa viikossa toimistolle ja takaisin, haastateltava arvelee.

Haastateltavan mielestä assistentin toimeenkuvan näkökulmasta oleellisinta etätöiden onnistumisen kannalta on hyvät verkkoyhteydet missä ikinä töitä tekeekään. Haastateltava kokee tärkeäksi myös kommunikaation säilymisen esimieheen ja kollegoihin vaikka kaikki olisivatkin etänä. Haastateltava myöntää myös, että jotkin asiat toimivat tehokkaammin virtuaalisesti kuten esimerkiksi kokoukset, sillä ihmiset saapuvat paikalle yleensä

valmistautuneempana kuin fyysisiin kokouksiin. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että se kuka materiaalin valmistelee niin tulisi tehdä se hyvin ja ajoissa, jotta osanottajilla on aikaa tutustua siihen, haastateltava mainitsee. Haastateltavalla on myös kehitysidea työvälineiden käyttöön. Jos voisi vaikuttaa, niin Outlookin tunnin määritelmäksi voisi muuttaa 50 minuuttia, sillä joillain ihmisillä voi olla kalenterissa 12 kokousta yhden päivän aikana. Se helpottaisi siirtymisiä ja tehostaisi työtä kun pakotettaisiin sellainen 10 minuutin tauko aina väliin, haastateltava nostaa esille.

### 5.3 Assistentti 3

Haastateltava on toiminut assistentin toimesta noin 20 vuotta ja työskentelee tällä hetkellä Metsolla johdon assistenttina. Haastateltavalla ei ole aikaisempaa kokemusta etätöiden tekemisestä.

Ennen poikkeustilaa haastateltava oli vahvasti sitä mieltä, että hänen työtään ei voi tehdä etänä kun työtehtäviin lukeutuu sellaisia tehtäviä jotka on pakko tehdä paikanpäällä. Haastateltava kuuli usein kollegoiltaan muista yrityksistä kuinka he pitävät etäpäiviä ja se kummastutti haastateltavaa. Haastateltava ei ikinä ole osannut vaatia mahdollisuutta tehdä etätöitä tai että olisi tehty erityinen etätöösopimus joita aikaisemmin tehtiin, koska se ei kuuleman mukaan ole ollut kovin monen kohdalla edes mahdollista. Haastateltava tiesi etätööhjeistuksen olemassaolosta mutta etätöön teko on ollut aikaisemmin enemmänkin hyvin poikkeuksellista kuin normaalia.

Ennakkokäsitykset olivat haastateltavan mielessä myös silloin kun tiedettiin että etätöihin tullaan jäämään. Paikan päällä suoritettavat tehtävät kuten postin käsittely tuottivat eniten ajatuksia haasteellisuudesta, sillä ne olisi pakko kuitenkin hoitaa toimistolla, haastateltava pohtii. Haastateltavan mukaan myös yhteyksien toimiminen ja muiden ymmärrys siitä, että työt tehdään samalla tavalla myös kotoa käsin mietityttivät. Haastateltava toteaa kuitenkin että loppujen lopuksi suurin osa asioista on sujunut yllättävän hyvin pieniä tietoteknisiä ongelmia lukuunottamatta.

Haastateltava koki suurimpana haasteena ensimmäisten etäviikkojen aikana työergonomian ja oman työrauhan rakentamisen. Oman työhuoneen puuttuminen ajoi tekemään töitä ensimmäisen viikon ajan ruokapöydän ääressä mutta selkäkipujen vuoksi haastateltava haki heti seuraavalla viikolla oman työtuolinsa ja näytön toimistolta kotiin kun työnantaja sen salli. Oman työpisteen rakentaminen auttoi kun oli tietty paikka missä tehdä töitä ja koti on muuten koti, jotta raja oman ajan ja työajan välillä ei häviä, haastateltava kuvailee. Haastateltava myöntää, että toimistolla käymisestä on tullut nyt hankalampaa kun etätöistä on tullut uusi normaali.

Se oli hyvä ratkaisu ja nyt on sellainen oma paikka missä tehdä töitä ja koti on muuten koti. Sille työlle on tietty paikka ja ei luisu siihen että koko aika on työaika ja raja oman ajan ja työajan välillä ei häviä. Enemmän tuntuu nyt siltä että apua nyt täytyy lähteä käymään toimistolla ja se tuntuu jotenkin haastavammalta kun etätöistä on tullut uusi normaali. (Assistentti 3, 2020.)

Haastateltava on ollut jo pitkään tehtävässään ja kokee, että esimies luottaa paljon häneen itsensä johtamisessa ja ei ole ollut poikkeuksellisen ajan aikana paljon yhteyksissä. Haastateltava kokee, että hänen olisi pitänyt olla oma-aloitteisempi ja varata itse esimiehensä kalenterista viikottaisia palavereja joita heillä oli myös normaalioloissa ihan kasvotusten. Yhteydenotot ovat lähteneet usein haastateltavan itsensä aloitteesta ja haastateltava olisi kaivannut hieman enemmän tukea esimieheltään, sillä kokee joutuneensa olemaan hieman liian itsenäisesti uudessa tilanteessa. Haastateltava on työssään kokenut ja myöntää, että tekee työnsä kaikesta huolimatta mutta tilanne oli haastateltavalle uusi ja etätöistä ei ollut kokemusta, joten olisi kaivannut enemmän kiitosta ja palautetta esimieheltä. Esimieheni varmaan luottaa siihen että tiedän mitä teen ja osaan asiani hyvin kun olen tehnyt tätä työtä niin kauan mutta ehkä tällaisessa tilanteessa olisin kaivannut enemmän tukea, haastateltava kuvailee. Haastateltava koki myös yrityksen puolelta tulevan viestinnän ja ohjeistuksen aiheesta olleen liian harvassa ja piti oma-aloitteisesti etsiä tietoa.

Haastateltava nostaa esiin suurimpina muutoksina oman toiminnan suhteen sen, että on käyttänyt enemmän sähköisiä työvälineitä muistiinpanojen tekemiseen ja opetellut poikkeusaikana myös uusien ohjelmien käyttöä. Assistentin työtehtävien onnistumisen kannalta haastateltava mainitsee kokemuksen olevan yksi tärkeistä ominaisuuksista, ellei joku ole ohjaamassa työtä tarkasti. Omat työtehtävät on oltava suhteellisen selkeästi määriteltyjä, jotta pystyy tekemään töitä itsenäisesti, haastateltava toteaa. Verkoston tuki on myös tärkeää ja haastateltava mainitsee olevansa säännöllisesti yhteyksissä kollegoiden kanssa oman yrityksen ulkopuolelta verkostotapaamisten merkeissä. Verkostotapaamisissa on voinut kysellä muiden kuulumisia ja miten menee ja niistä on saanut ideoita myös omaan työhön, haastateltava kuvailee. Haastateltava nostaa esiin myös työkalujen toimivuuden ja kommunikaation sujuvuuden tärkeyden, jotta työssä onnistuu oli sitten missä tahansa.

Se että työtehtävät on suht selkeästi määritelty että tietää mikä se sun homma on ja tietysti se kokemus tuo mukanaan sitä että tietää tavallaan miten toimia. Vaikka kukaan ei kertoisi miten täytyy toimia niin osaa ottaa ohjat omiin käsiin. Että kyllä se kokemus auttaa paljon, jos on täysin uusi niin on varmaan vaikea lähteä tekemään töitä itsenäisesti. (Assistentti 3, 2020.)

Haastateltava olisi valmis tekemään etätöitä myös jatkossakin ja arvelee, että etäpäivien pitäminen tulee olemaan jatkossa suhteellisen normaalia. Haastateltava voisi tehdä töitä etänä päivän tai pari viikossa kun ei ole mitään toimistolla tapahtuvia asioita ja myöntää, että etätöiden tekeminen vapauttaa aikaa myös omaan vapaa-aikaan kun aikaa ei kulu työmatkoihin. Etätöiden tekeminen on tuonut haastateltavalle uudenlaisia ideoita ja

lähestymistapoja töiden tekemiseen, kuten esimerkiksi paperin käyttö on vähentynyt kun sähköisten työvälineiden käyttö on lisääntynyt ja on huomannut että se toimii ihan yhtä hyvin muunmuassa tapaamisten hallintaan. Omien työtapojen lisäksi haastateltava arvioi, että tilanne tulee vaikuttamaan myös yrityksen toimintaan. Kun kolmen kuukauden aikana kukaan ei ole matkustanut työn puolesta niin tullaan varmasti jatkossa miettimään kaiken matkustamisen tarvetta, haastateltava arvelee. Haastateltavan mukaan tietyissä asioissa fyysiset tapaamiset ovat kuitenkin tärkeitä ja oma esimies tulee varmasti matkustamaan jatkossakin mutta kuitenkin vähemmän kuin ennen. Kustannuksissa on säästetty tänä aikana niin paljon ja haastateltava on varma siitä, että kokouskäytäntöjä ja matkustamisen tärkeyttä tullaan aivan varmasti miettimään myös jatkossakin. Myös tulevaisuuden toimistokonseptia tullaan haastateltavan mielestä katsomaan uudesta näkökulmasta kuten esimerkiksi sitä, että tarvitaanko yhtä paljon työpisteitä enää jatkossa.

## 5.4 Assistentti 4

Haastateltavalla on alan kokemusta 34 vuotta ja työskentelee tällä hetkellä yrityksessä johdon assistenttina. Haastateltava ei ole ennen kevään 2020 pandemiaa tehnyt etäpäiviä omasta tahdostaan vaan mainitsee jääneensä silloin tällöin kotiin tekemään töitä pienessä flunssassa tai jos on ollut asioita hoidettavana toimistoa kauempana mutta nekin kerrat ovat haastateltavan mukaan laskettavissa yhden käden sormilla.

Haastateltavan mukaan yrityksessä on ollut mahdollisuus tehdä etätöitä mutta sitä ei ole avoimesti tarjottu kaikille. Haastateltava mainitsee tienneen myös että assistentin työtä on mahdollista tehdä etänä aivan hyvin nykyajan teknoloian ansiosta mutta hän ei itse ole käyttänyt mahdollisuutta hyväkseen, sillä työtehtävät ovat aikaisemmin vaatineet niin paljon fyysisiä kohtaamisia. Haastateltava ei ole perehtynyt yrityksen etätyöohjeistukseen, sillä ei ole hyödyntänyt sitä ennen poikkeusaikaa.

Ennen etätöihin jäämistä haastateltava mainitsi työergonomian olleen ensimmäisenä mielessä, sillä kotona ei ollut varsinaisesti mitään kotitoimistoa. Mikään muu ei haastateltavan mukaan herättänyt hänessä huolta, sillä haastateltava tiesi asioiden järjestyvän myös virtuaalisesti. Työergonomian haastateltava koki ensimmäisenä haasteena kotiin jäädessä mutta sai sen korjattua hakemalla toimistolta työtuolin ja muut työhön liittyvät tärkeät välineet. Haastateltava mainitsi työnteen olleen hyvin intensiivistä ensimmäisten poikkeuksellisten viikkojen aikana ja tauottaminen oli hankalaa kun sosiaalinen vuorovaikutus puuttui. Kollegoiden läsnäolo helpottaa normaalisti haastateltavan mukaan tauottamista, kun toimistolla tultiin yleensä kysymään kahvitauolle eikä siitä tarvinnut huolehtia itse niin paljon. Tuli huomattua, että taukoja ei tullut pidettyä ensimmäisten viikkojen aikana lähes ollenkaan ja työpäivät venyivät aika pitkiksi, haastateltava kuvailee. Kuukausia kestäneen etätöiden jälkeen haastateltava oppi kiinnittämään huomiota kelloon ja on muistanut pitää taukoja. Toimistolla haastateltava pitää työergonomiaa tärkeänä ja tekee töitä välillä myös seisten. Kotonakin siihen on haastateltavan mukaan löytynyt rytmi kun etätöitä on tehnyt niin kauan.

Nyt kun siihen tauottamiseen on kiinnittänyt huomiota niin kyllä sitä kellosta katsoo että jaaha nyt on mennyt kaksi tuntia että nyt täytyy nousta ylös ja tehdä jotain. Kun ei ole sitä sähköpöytää kotona, toimistolla nousisin seisomaan aina 20 minuutin välein, niin kyllä on tullut sellainen rytmi tähän että tajuat että ei voi istua jatkuvasti kun tulee niin inhottava olo ja on pakko nousta ylös. (Assistentti 4, 2020.)

Haastateltavan esimies on haastateltavan mukaan onnistunut etäjohtamisessa erittäin hyvin. Kommunikointi on ollut sujuvaa ja tietoa on saanut samantien, haastateltava mainitsee. Haastateltava on päässyt mukaan myös tärkeisiin kokouksiin ei vain järjestäjänä vaan myös osallistujana. Haastateltava ei koe kaivanneensa etätyöhön liittyen mitään muuta tukea ja on ollut omatoiminen ja etsinyt tietoa itse jos on sitä kaivannut. Haastateltava mainitsee kaipaavansa fyysisiä kontakteja mutta on myös huomannut että niiden puuttuminen tuo työntekoon erilaisen ”flown”, joka ei ole ollenkaan huono asia.

Haastateltava on ollut mukana useissa etäkokouksissa ja kokee niiden järjestämisen olleen suurin muutos omien työtehtäviensä kannalta, sillä niihin liittyy paljon asioita joita haastateltava ei ennen poikkeustilaa tiennyt. Haastateltava on tutkinut Teams -kokouksia ja niiden järjestämistä omalla ajallaan ja huomasi paljon asioita jotka tekevät niistä yhtä tehokkaita kuin fyysiset kokouksetkin. Alkuvaiheessa kun ei ottanut mitään huomioon, ei valaistusta, tekniikkaa ei tarkastettu etukäteen ja kaikissa kokouksissa ei ollut mitään järkevää agendaa mikä ärsytti, sillä aina pitäisi olla järkevä agenda minkä mukaan mennään, haastateltava kuvailee alkuvaiheen haasteita. Haastateltava kokosi itselleen ja muille pelisääntöjä Teams-kokouksia varten ja huomasi siellä olevan paljon asioita jotka vievät osallistujan huomion pois itse asiasta.

Ihmisten pitäisi olla henkisesti sekä fyysisesti läsnä siinä etäpalaverissa. Mitä enemmän tutkin niin sitä enemmän löysin että etäkokouksista kirjoitetaan ihan hirveästi. Kyllähän tässä on oppinut ihan älyttömästi tässä etänä ollessa kun jaksaa vaan tutkia. Tärkeätkin asiakastapaamiset voidaan hoitaa Teamsin välityksellä ihan vaivattomasti ja kaiken voi hoitaa näin. (Assistentti 4, 2020.)

Nyt kun työn sujuvuus virtuaalisesti on huomattu niin haastateltava arvelee että assistenteillekin tulee varmasti muutoksia työhön. Matkoja tulee aivan varmasti varattua vähemmän jatkossa ja matkustus ei välttämättä koskaan palaa sille tasolle millä se oli, kun nyt on huomattu että asiat hoituu näin linjoja pitkin, haastateltava kuvailee. Jotta assistenttin työ sujuisi myös etänä, on haastateltavan mielestä tärkeintä omien rajojen tunteminen sekä kokonaisuuksien hallinta, jotta tietää missä vaiheessa tarvitsee apua mutta osaa myös poimia pieniä asioita yhteen ja viedä niitä eteenpäin.

Haastateltava on valmis tekemään etätöitä myös poikkeusajan jälkeen satunnaisesti. Haastateltava kokee sen olevan hyvä vaihtoehto sellaisina päivinä, kun ei tarvitse olla fyysisesti toimistolla ja voisi siten käyttää työmatkaan kuluvan ajan töiden tekemiseen ja saada enemmän irti päivästä. Haastateltava nostaa kuitenkin esiin myös fyysisten kontaktien tärkeyden ja että jotkut työasiat vaativat niitä. Haastateltavan mielipiteet etätyötä

kohtaan ovat muuttuneet vain positiivisesti ja tietää nyt, että asioita voi tehdä erittäin tehokkaasti myös kotona.



## 5.5 Assistentti 5

Haastateltava toimii yrityksessä johdon assistenttina ja on tehnyt alan töitä noin 30 vuoden ajan. Haastateltavalla ei ole aikaisempaa kokemusta etätöiden tekemisestä. Haastateltava on ajatellut työnsä olevan mahdollista tehdä etänä jos sen suunnittelee hyvin mutta on kuitenkin ollut haastateltavalle helpompaa olla paikanpäällä tiettyjen työtehtävien vuoksi. Haastateltava tiesi, että yrityksessä on ollut mahdollista tehdä töitä etänä mutta mainitsee ettei sitä varsinaisesti ole tarjottu kaikille. Haastateltava tiesi myös etätyöohjeistuksen olemassaolosta, mutta ei muista mitä se pitää sisällään.

Ennen etätöihin jäämistä haastateltava ei ajatellut minkään tietyn asian hankaloittavan työtään. Haastateltava koki asian niin, että tilanteeseen oli vain sopeuduttava ja sovittava toimivat pelisäännöt vaikka yhteydenpidon onnistuminen mietitytti hieman. Haastateltava ei ensimmäisten etätyöviikkojen aikana kokenut minkään olevan haasteellista. Erona ensimmäisiin viikkoihin haastateltava mainitsi huomanneensa, että aluksi piti yhteyttä esimieheensä lähinnä sähköpostitse mutta myöhemmin alkoivat pitämään viikottaisia puheluita. Haastateltava koki esimiehensä onnistuneen etäjohtamisessa poikkeusaikana ja yhteydenpito on ollut mutkatonta. Haastateltava mainitsi, että normaalioloissa esimies matkustaa paljon ja matkustamisen loppuminen on vaikuttanut yhteydenpitoon positiivisesti.

Haastateltava koki liikematkojen poisjäämisen olleen suurin muutos työtehtäviensä kannalta eikä toivonut mitään lisää tukea poikkeusaikana. Haastateltava kokee olevansa itseohjautuva ja oma-aloitteinen ja on itse etsinyt lisää tietoa jos on sitä tarvinnut. Etätyötä haastateltava olisi valmis tekemään jatkossakin ja toivoo poikkeustilan tuovan pysyviä muutoksia omaan työnkuvaan. Avotoimistossa työskentelyn kannalta haastateltava toivoo että voisi jatkossakin tehdä etäpäiviä satunnaisesti jos on päiviä jolloin tarvitsee keskittyä paremmin. Yrityksen toiminnan näkökulmasta haastateltava arvioi liikematkojen tarpeen vähenevän kun tiedetään etäkokousten toimivan yhtä hyvin. Fyysisiä asiakastapaamisia kuitenkin tarvitaan jatkossakin mutta varmasti sisäisiä matkoja tulee olemaan vähemmän jatkossa, haastateltava arvelee.

Kun on tuo avotoimisto niin jos olis joskus sellainen päivä että tietää että on paljon ajateltavaa tai muuta mihin tarvitsee keskittymistä niin sellaiset päivät olisi mukavaa tehdä etänä. Ja matkustaminen varmaan tosiaan vähenee mutta tietysti jotkut tietyt asiakkaat on sellaisia joita täytyy tavata fyysisesti mutta varmaan sisäisiä matkoja

tulee olemaan vähemmän kun tiedetään että Teams toimii yhtä hyvin. (Assistentti 5, 2020.)

Haastateltavalla ei ollut ennakkoluuloja etätöiden tekemisen suhteen mutta kokee silti kaiken menneen helpommin kuin mitä ajatteli ja kokee, että kaikki toimii yhtä hyvin kuin toimistollakin. Tämä kuitenkin edellyttää haastateltavan mukaan sitä, että esimies ei itse ole toimistolla. Assistentin työn näkökulmasta haastateltava mainitsee priorisoinnin ja normaalien rutiinien ylläpitämisen olevan tärkeää etätöiden onnistumisen kannalta. Työt tulisi tehdä samassa järjestyksessä kuin normaalistikin, haastateltava nostaa esille. Haastateltava kokee myös itseohjautuvuuden olevan tärkeä ominaisuus ja aina voi kouluttaa itseänsä sitä mukaan kun työtehtävät kehittyvät. Ylijäänyttä aikaansa haastateltava on käyttänyt yrityksen tarjoamien kurssien käymiseen ja oppinut lisää esimerkiksi Teamsin ja Excelin käytöstä.

## 5.6 Haastatteluissa esille nousseet asiat

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja haastatteluihin osallistui viisi haastattelujen hetkellä vakituisesti työskentelevää assistenttia. Haastattelujen tarkoituksena oli hahmottaa assistenttien ajatuksia etätyöstä yleisesti, kokemuksia etätyön tekemisestä, esimiehen ja yrityksen osuutta etätyön tekemiseen sekä ajatuksia tulevaisuudesta.

Ensimmäisenä teemana oli etätyö ennen, jonka tarkoituksena oli hahmottaa assistenttien ajatuksia etätyötä kohtaan ennen poikkeustilaa. Neljällä viidestä haastateltavasta on työkokemusta assistenttin tehtävissä yli 20 vuotta. Neljällä viidestä haastateltavasta ei ollut aikaisempaa kokemusta etätyön tekemisestä ja yhdellä oli kokemusta etätyön tekemisestä aikaisemmalla työnantajalla. Kolmella viidestä ei ollut ennakkoluuloja etätyötä kohtaan. Yksi haastateltavista oli kokenut työnsä olevan mahdotonta tehdä etänä ennen poikkeusaikaa. Kaikki haastateltavat olivat tavalla tai toisella ajatelleet työtehtäviensä olevan haasteellista suorittaa täysin etänä, syinä työtehtävät jotka on pakko tehdä toimistolla. Toisena teemana oli työnantaja ja etätyö, jonka tarkoituksena oli selvittää haastateltavien tietoja yrityksen etätyökäytännöistä. Kaikki haastateltavat tiesivät etätyön tekemisen olevan yrityksessä mahdollista mutta assistenteille se ei ole perinteisesti ollut normaali käytäntö. Neljä viidestä oli tietoinen etätyöhjeistuksen olemassaolosta, mutta kukaan ei muistanut tarkalleen sen sisältöä. Kolme viidestä olisi toivonut yritykseltä tukea tai parempaa viestintää koskien etätyökäytäntöjä poikkeusaikana.

Kolmantena teemana oli assistentti ja etätyö, jonka avulla tuli selvittää assistenttien kokemuksia etätyön haasteista, muutoksia omaan työnkuvaan poikkeustilan aikana, etäjohtamisen onnistuminen sekä assistenttien ajatuksia siitä, mitkä ovat ominaisuuksia jotka auttavat assistenttia etätyössä. Neljä viidestä haastateltavasta koki jonkinlaisia haasteita ensimmäisten etätyöviikkojen aikana ja haasteina koettiin muunmuassa työergonomia, aikataulut ja oikeiden viestintäkanavien valinta. Kaikki haastateltavat huomasivat työtavoissaan positiivisia eroja verrattaessa ensimmäisiä viikkoja haastattelujen toteutushetkeen. Neljä viidestä haastateltavasta koki esimiehensä olleen positiivisesti osallisena etätyön onnistumisen kannalta poikkeusaikana ja kaikki nostivat esille viestinnän tärkeyden. Yksi haastateltava olisi kaivannut esimieheltään enemmän kiitosta ja palautetta. Kaikki haastateltavat nostivat esille ominaisuuksia tai asioita, jotka auttavat heidän mielestään assistenttia suoriutumaan työstään etänä.

Neljäntenä teemana oli etätyö nyt ja tulevaisuudessa. Teeman tarkoituksena oli selvittää muuttuivatko haastateltavien mielipiteet etätyötä kohtaan poikkeusaikana, heidän haluaan tehdä etätyötä jatkossa sekä miten he arvioivat poikkeusajan vaikuttavan tulevaisuuden työhön. Kaikki haastateltavat mainitsivat olevansa valmiita tekemään etätöitä myös jatkossa

ja kaikki myönsivät ajatuksiensa etätyötä kohtaan muuttuneet positiivisempaan suuntaan. Kaikki haastateltavat arvioivat poikkeusajan tehneen pysyviä muutoksia yrityksen toimintaan sekä assistenttien toimeenkuvaan. Neljä viidestä haastateltavasta uskoo liikematkustuksen vähenevän jatkossa.

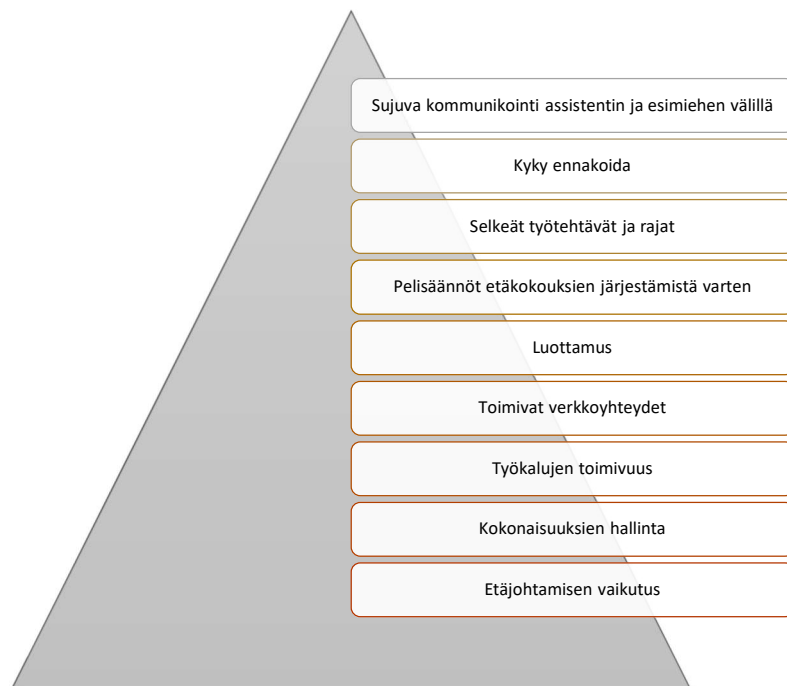
## 6 Tulokset

Tutkimuksen pääkysymyksenä oli selvittää, millaisia edellytyksiä assistentin etätyö Metsolla vaatii jatkossa, jotta työ on yhtä tehokasta ja onnistunutta kuin toimistollakin.

Päätutkimuskysymystä tuki neljä alatutkimuskysymystä:

- Miten toimeksiantajayrityksessä, vakituksessa työsuhteessa olevien assistenttien mielipiteet ja asenteet etätyötä kohtaan muuttuivat poikkeusaikana?
- Miten assistentit näkevät työnkuvansa muuttuvan tulevaisuudessa ja onko poikkeusajan myötä tullut jo pysyviä vaikutuksia työhön tai työtehtäviin?
- Tulisiko yrityksen etätyöohjeistusta muuttaa poikkeustilan loputtua
- Etäjohtamisen vaikutus etätyön onnistumiseen

Tutkimuksen tärkein aineistonkeruutapa olivat haastattelut. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset ja vastausten pituus vaihteli. Osana haastatteluja kysyin haastateltavilta mitkä ovat heidän mielestään tärkeimpiä ominaisuuksia ja edellytyksiä, jotta assistentti pärjää etätöissä. Päädyin erottelemaan eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia taulukon avulla, johon keräsin tärkeimmät haastatteluissa esille nousseet asiat. Alla olevassa kuvassa on mainittu kaikki esille nousseet ominaisuudet tai edellytykset, jotka haastateltavien mielestä ovat tärkeitä etätyön onnistumisen kannalta. Asiat ovat tärkeysjärjestyksessä sitä mukaan kuinka monta kertaa ne mainittiin.



Kuva 4. Ominaisuudet ja edellytykset, joita assistentti etätyössään tarvitsee kaikkien haastateltavien näkökulmasta.

Vaikka etäjohtamisen vaikutus etätöiden onnistumiseen mainittiin haastatteluissa vain kerran, on tärkeimpänä edellytyksenä työn onnistumisen kannalta haastateltavien mukaan kuitenkin assistentin ja esimiehen välinen kommunikaatio. Tämä voidaan lukea osaksi etäjohtamista, kuten myös listalla mainittu luottamuksen tärkeys. Kaikki haastateltavat ovat henkilöassistentteja ja esimiehen kanssa on tullava hyvin toimeen. Jotta töitä voi tehdä mutkattomasti on kommunikaation oltava sujuvaa sekä fyysisesti että virtuaalisesti. Sekä esimiehen että assistentin on oltava nopeasti ja helposti tavoitettavissa. Haastatteluissa nostettiin esille myös erilaisten viestintäkeinojen tärkeys etänä ollessa ja viikottaiset etäpalaverit koettiin hyväksi keinosti ylläpitää luottamusta ja sosiaalista vuorovaikutusta esimiehen kanssa. Luottamusta esimiehen ja työntekijän välillä voidaan myös pitää yhtenä tärkeimmistä ominaisuuksista etätöiden tekemisen kannalta, sillä esimiehen kanssa on sovittava etätöiden tekemisestä.

Kykyä ennakoida omia työtehtäviään ja rutiinien ylläpitäminen todettiin myös tärkeäksi. Assistentteilla on usein tehtäviä jotka toistuvat viikottain ja näin ollen etätöissä aikaa voi säästää ja tehokkuutta lisätä, kun tietää milloin ja mitä tulee tapahtumaan. Selkeät työtehtävät ja omien rajojen tunteminen voidaan rinnastaa toisiinsa. On voitava itsenäisesti tehdä töitä kun työt tehdään etänä ja tällöin on tärkeää, että omat työtehtävät ovat selkeitä. Haastatteluissa mainittiin myös kokemuksen olevan yksi tärkeä ominaisuus, sillä etätö on itseohjattavaa työtä ja kokemus auttaa tässä positiivisesti. Omat rajat tulee myös tuntea, jotta työt tehdään kotona vain työaikana eivätkä työpäivät veny pitkiksi.

Assistenttien työtehtäviin yrityksessä kuuluu kokouksien järjestäminen ja haastatteluissa todettiin, että toimivat pelisäännöt etäkokouksia varten ovat yhtä tärkeitä kuin kokousetiketti fyysisissä kokouksissa. On osattava tietää, miten osallistujien huomio pidetään itse kokouksessa sillä häiriötekijöitä voi olla useita. Kokouksiin on myös tullava yhtä valmistautuneena kuin fyysisiin kokouksiinkin, jolloin assistentin tehtävänä on varmistaa että agenda saavuttaa osallistujan hyvissä ajoin ja kokoukseen on aikaa valmistautua. Kun pelisäännöt ovat tiedossa, on assistentin työ tehokkaampaa ja helpompaa.

Toimivat verkkoyhteydet ja toimivat työkalut mainittiin myös tärkeinä edellytyksinä työn sujuvuudelle. Kohdeyrityksessä ei tarjota verkkoyhteyksiä kotiin, jolloin on työntekijän itsensä varmistettava että yhteydet kotona toimivat. Yrityksen sisäisten verkkosivujen ja muiden viestintäkanavien toiminta on kuitenkin työnantajan tehtävä, jolloin yrityksen IT-palvelujen on oltava ajan tasalla ongelmien sattuessa. Sähköisten työkalujen on myös toimittava moitteettomasti, jotta töitä voi tehdä kotona. Työkaluja tulee myös osata käyttää ja haastatteluissa nousikin esille oma-aloitteisuus omien taitojen kehittämisen suhteen. Yritys voi tarjota koulutuksia työkalujen käyttöä varten ja niitä kannattaa hyödyntää, sillä

samalla kun työ on murroksessa kehittyä myös assistenttien työkuva. Jatkuva kouluttautuminen voidaan siis katsoa hyödyksi myös etätyön onnistumisen kannalta.

Tavoitteenani oli koota assistenteille pelisäännöt, koskien etätyön tekemistä jatkossa, sillä kaikki haastateltavat arvelevat etätyön jatkuvan satunnaisesti myös poikkeusajan jälkeen. Etätyön jatkumisen kannalta oli tärkeää selvittää mitä ominaisuuksia ja edellytyksiä assistenttien on otettava huomioon tai mahdollisesti kehitettävä, jotta assistenttien etätyömahdollisuuksia yrityksessä voitaisiin parantaa. Haastattelujen avulla sain myös selville millaisia ajatuksia ja käsityksiä haastateltavilla on etätyötä kohtaan ja minkä he kokivat haastavaksi poikkeusaikana etätyötä tehdessään, jotta haasteita varten voisi löytyä ratkaisuja.

Etätyö on aikaisemmin ollut enemmänkin poikkeuksellista kuin normaalia eikä mahdollisuutta ole tarjottu kaikille. Poikkeusajan loputtua voisi siis olla tarpeellista myös uudistaa yrityksen etätyöhjeistusta, jotta se olisi mahdollisimman tasa-arvoinen. Tarkoitukseni oli päästä haastattelemaan myös henkilöstöhallintoa saadakseni heidän näkökulmansa etätyökäytäntöjä kohtaan ja saadakseni tietää tullaanko ohjeistusta päivittämään lähitulevaisuudessa. Valitettavasti meneillään ollut yritysfuusio piti suuren osan henkilöstöstä kiireisenä.

Haastateltavat edustivat eri ikäjakautia ja taustoja ja koen, että sain haastatteluista paljon irti ja pääsin tavoitteeseeni vaikka pääsinkin haastattelemaan vain kohderyhmää ja tutkimaan yrityksen etätyökäytäntöjä omasta näkökulmastani. Haastateltavilla oli hyviä ja monipuolisia ajatuksia ja haastattelujen avulla kykenen kokoamaan johtopäätökseni ja antamaan kehitysehdotuksia yrityksen assistenteille tulevaisuuden etätöiden varalle.

Opinnäytetyöni perustui yhteen päätutkimuskysymykseen sekä neljään alatutkimuskysymykseen. Työn päätutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitä kaikkea assistenttien etätyö edellyttää isossa globaalissa yrityksessä, jotta se olisi mahdollisimman tehokasta ja onnistunutta. Kysymyksen avulla pystyin selvittämään, mitä kaikkea juuri assistenttien työ vaatii, jotta työtä voi tehdä etänä sekä mitä haasteita eteen voi tulla ja miten niistä pääsee yli. Haastattelujen aikana kaikki haastateltavat olivat etätöissä, joten haastattelut peilasivat myös heidän kokemuksiaan poikkeusaikana työskentelystä. Yrityksessä jossa assistentit eivät perinteisesti ole tehneet etätöitä mutta jossa se tulevaisuudessa todennäköisesti tulee olemaan yleisempää, oli tärkeää löytää assistenttitiimille oikeat pelisäännöt, joiden avulla toimia jatkossakin. Kaikkien tutkimuksessa mukana olleet olivat vahvasti sitä mieltä, että etätyötä tullaan tekemään jatkossakin.

Ensimmäinen alakysymykseni oli, että miten toimeksiantajayrityksessä, vakituksessa työsuhteessa olevien assistenttien mielipiteet ja asenteet etätyötä kohtaan muuttuivat poikkeusaikana. Kysymyksen avulla oli tarkoitus selvittää assistenttien käsityksiä ja ajatuksia etätyöstä ennen poikkeustilaa ja sen jälkeen, sillä yrityksellä on pitkä historia ja perinteiset arvot, eikä etätyötä ole avoimesti mainostettu. Neljä viidestä haastateltavasta on ollut alalla kauan ja eivät ole aloittaneet työntekoa silloin, kun etätyö on ollut Suomessa jo mahdollista. Neljällä viidestä haastateltavasta ei ollut aikaisempaan kokemusta etätyön tekemisestä ja ennakkoluuloja omien tehtävien suorittamisesta etänä oli kolmella viidestä haastatteluun osallistuneista. Kaikkien haastateltavien mielipiteet etätyötä kohtaan kuitenkin muuttuivat positiivisempaan suuntaan sen jälkeen, kun etänä oltiin oltu jo hetken.

Toinen alakysymykseni oli, että miten assistentit näkevät työkuvansa muuttuvan tulevaisuudessa ja onko poikkeusajan myötä tullut jo pysyviä vaikutuksia työhön tai työtehtäviin. Tarkoituksena oli pohtia miten juuri pandemia ja poikkeusaika vaikuttaa assistenttien työnkuvaan ja työtehtäviin ja ovatko muutokset lyhyt- vai pitkäaikaisia. Kysymyksen avulla oli tarkoitus selvittää myös miten yrityksen toimintatavat mahdollisesti muuttuvat pandemian myötä ja miten muutokset heijastuvat assistenttien työnkuvaan. Kyseessä on globaali yritys jossa perinteisesti matkustetaan paljon ja assistenttien työtehtäviin on aina kuulunut matkavarausten teko. Pandemian aikana matkustaminen loppui kuin seinään ja kaikki tutkimuksessa mukana olleet olivat sitä mieltä, että liikematkat tulevat vähenemään myös jatkossa kun palataan normaaliin. Fyysisten kokousten järjestäminen vähenisi samalla ja etäkokoukset yleistyisivät. Etäkokouksiin tulisi löytää yleiset pelisäännöt, jotka koskisivat kaikkia. Assistentit eivät myöskään olleet aikaisemmin tehneet yrityksessä etätöitä mutta haastateltavat arvelivat sen olevan jatkossa normaalia.

Kolmantena alakysymyksenä oli, että tulisiko yrityksen etätyöohjeistusta muuttaa poikkeustilan loputtua. Kukaan haastateltavista ei ollut perehtynyt yrityksen etätyöohjeistukseen niin, että muistaisivat mitä se tarkalleen sisälsi. Tämä johtui lähinnä siitä, että yrityksessä assistentit eivät ole perinteisesti tehneet etätöitä omasta aloitteestaan. Kaikki haastateltavat kuitenkin olivat sitä mieltä, että etätöitä tullaan tekemään jatkossakin ja olisivat valmiita tekemään töitä etänä satunnaisesti, kun siihen on tarve. Etätyöohjeistuksen tulisi jatkossa olla helpommin löydettävissä ja töiden tekemisestä etänä tulisi tiedottaa paremmin, jos mahdollisuus kuitenkin on olemassa. Etätyön tekemisestä tulisi tehdä tasa-arvoisempaa ja mahdollisuus tulisi olla kaikilla. Etätyön tulisi olla hyväksyttävää myös jatkossakin eikä ketään tulisi moittia siitä, jos toimistolla ei olla viittä päivää viikossa kun tiedetään töiden sujuvan myös virtuaalisesti.



Neljäntenä ja viimeisenä alakysymyksenäni oli, miten assistentit kokivat esimiestensä tukeneen heitä etätöiden aikana. Kaikki haastateltavat ovat henkilöassistentteja ja heillä on yksi tai useampi esimies, joiden kanssa tekevät läheisesti töitä. Kysymyksen avulla tuli selvittää, miten etäjohtaminen vaikuttaa assistenttien etätöiden tekemiseen. Neljä viidestä haastateltavasta koki esimiestensä olleen erinomaisesti läsnä poikkeusaikana. Kommunikaation sujuminen assistentin ja esimiehen välillä on tärkeää, jotta työtehtävissä voi edetä. Etätöiden käytännöistä olisi sovittava esimiehen kanssa ja luottamus tulee säilyä, vaikka työntekijä haluaisikin tehdä töitä kotoa käsin kun se on mahdollista.

## 7 Johtopäätökset

Kaikki haastateltavat olivat halukkaita tekemään etätöitä myös jatkossakin. Etätöihin yrityksessä siirryttiin maaliskuun 2020 puolella välissä ja suositusta jatkettiin aina hallituksen suositusten mukaisesti. Assistentit olivat kaikki pääsääntöisesti etätöissä koko tämän ajan, joskin osa kävi tarpeen mukaan toimistolla noin kerran viikossa. Etätöiden myötä huomattiin, että tehtäviä jäi pois mutta myös uudenlaisia tehtäviä tuli kuvioihin, työt sujuivat tehokkaammin kuin mitä luultiin ja oma-aloitteisuus ja itseohjautuvuus korostui. Yrityksessä, jossa assistenttien etätö ei perinteisesti ole ollut mahdollista ja on oletettu heidän olevan paikalla pitämässä paikkaa pystyssä, huomattiinkin yhtäkkiä asioiden toimivan ihan yhtä hyvin myös virtuaalisesti.

Oma-aloitteisuuden ja itseohjautuvuuden kehittämisen lisäksi assistentit pystyivät haastatteluissa kertomaan omia ajatuksiaan tärkeimmistä ominaisuuksista ja asioista, joita he pitävät olennaisina assistentin etätöskentelyn kannalta. Verrattaessa näitä esille nousseita asioita sekä assistenttien kokemia haasteita etätöiden aikana pystyin kokoamaan yhteiset pelisäännöt koskien etätöiden tekemistä jatkossa.

Etätöistä tulisi jatkossakin sopia oman esimiehen kanssa mutta nykyinen etätöohjeistus antaa esimiehelle mahdollisuuden kieltäytyä antamasta mahdollisuutta. Yhtenä tärkeimmistä ominaisuuksista assistentit kokivat esimiehen ja alaisen välisen viestinnän toimivuuden sekä luottamuksen. Sen sijaan että esimies voisi jatkossa kieltäytyä antamasta lupaa tehdä etätöitä, voisi esimiehen kanssa keskustella syistä miksi etätöitä ei voisi tehdä. Luottamus esimiehen ja alaisen välillä on tärkeää, sillä se mahdollistaa etätöiden tekemisen ja sen että uskotaan työntekijän oikeasti tekevän töitä kotona. Etätöikäytäntönä tulisi olla myös moitteeton viestintä esimiehen ja alaisen välillä. Työaikana tulisi pystyä ottamaan yhteyttä, sekä esimiehen alaiseen että toisinpäin. Esimies voi osoittaa etäjohtamisen hallintaa ja tukea ottamalla itse yhteyttä alaiseensa eikä aina päinvastoin.

Sillä assistenttien työtehtäviin lukeutuu asioita, jotka on tehtävä fyysisesti toimistolla on tärkeää osata ennakoida ja organisoida omaa työtään jotta etäpäiviä voi pitää. Henkilöassistenttien aikataulu menee usein oman esimiehen kalenterin mukaisesti, joten etäpäivät tulisi järjestää niin, että esimies ei välttämättä ole paikalla toimistolla tai on koko päivän kiinni muissa asioissa. Toimistolla tehtävät viikottaiset rutiinitehtävät voisi tehdä esimerkiksi aina alkuvuikosta, jolloin loppuvuikolle jäisi vain sellaisia asioita jotka voi tehdä myös kotoa käsin. Jos assistentit tekevät töitä läheisesti tiimeittäin ja toimistolla on päivittäinen tarve assistentin läsnäololle, voisi muiden assistenttien kanssa sopia

esimerkiksi avointen kalenterien käytöstä tai kiertävistä etäpäivistä, jolloin tiedettäisiin missä kollega menee eikä tulisi päällekkäisiä etäpäiviä.

Jotta itsenäinen työ kotoa käsin onnistuu, on tiedettävä omat työtehtävänsä. Nykyinen etätyöohjeistus vaatii etätyön tekemiseen työntekijältä joko puolen vuoden työkokemusta tai vaadittavia taitoja itsenäiseen työntekoon. (Liite 1.) Tämä on toimiva sääntö, jos työntekijälle kerrotaan selkeästi etätyön tekoon vaadittavat taidot sekä omat työtehtävät. Esimiehen tulee ohjata työntekoa myös etänä, jos itseohjautuvuutta ei vaadita tai työtehtävät eivät ole niin selkeät. Mutta vaikka etätyö on itsenäistä niin sen ei tarvitse olla yksinäistä. On tärkeää ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta myös etänä ollessa ja olla yhteydessä esimieheen tai kollegoihin. Videopuhelut ovat kaikkein toimivin keino, sillä videon ollessa päällä näkee myös toisen osapuolen reaktiot. Sähköpostitse tai viestein kommunikoidessa voi usein tulla väärinkäsityksiä.

Ennen etätyöstä sopimista tulisi myös varmistaa omien verkkoyhteyksien ja laitteiden toimivuus. Sähköisiä työkaluja tulisi osata käyttää itsenäisesti. Työkalujen ja ohjelmistojen osaamista tulisi jatkuvasti päivittää esimerkiksi yrityksen sisäisestä verkosta löytyvien koulutuksien avulla. Assistentin tulee määrittää tarvitseeko kotonaan myös lisälaitteita kuten esimerkiksi tulostinta. Tutkimuksessa esille nousseiden arvioiden mukaan matkustaminen vähenee jatkossa ja etäkokoukset yleistyvät. Etäkokouksien järjestämistä varten olisi oltava yhteiset säännöt miten niissä toimitaan. Etäkokouksikäytännöt voisi julkaista yrityksen sisäisessä verkossa, jotta ne olisivat kaikkien saatavilla. Etäkokouksiin olisi valmisteltava hyvissä ajoin agenda ja toimittaa materiaalit osallistujille, jotta kaikki tulevat paikalle valmistautuneina ja kokouksen järjestäjän työ helpottuu.

Työergonomia ja päivien pitkittyminen nousivat haastatteluissa esille haasteina etätyön tekemisen kannalta. Tehdessä töitä etänä on oikeastaan työntekijän itsensä vastuulla huolehtia omasta hyvinvoinnistaan ja työergonomiastaan. Kotona ei välttämättä ole toimiston ergonomisia tuoleja tai pöytiä, jotka tukevat myös seisten työskentelyä. Työntekijän tulee tuntea omat rajansa ja vaikka kotona on helpompi tehdä pidempää päivää tulee kuitenkin muistaa, että etänä ollessa ei ylitöitä huomioida. Assistentti on usein hyvin helposti tavoitettavissa mutta myös etänä ollessa on sovittava ajoista, jolloin ollaan tavoitettavissa. Kotonakin on tärkeää nousta välillä liikkumaan ja pitää yllä samat rutiinit kuin toimistollakin. Työnantaja voisi kuitenkin lisätä etätyöohjeistukseen vinkkejä työergonomian ylläpitämiseen kotona sekä linkkejä applikaatioihin, jotka muistuttavat taukojen pitämisestä. Etätyön pioneeri, Elisa, on verkkosivuillaan jakanut puhelinsovelluksia työhyvinvoinnin ylläpitämiseen, jotka toimivat sekä toimistolla että kotona. Elisan viisi sovellusvinkkiä työhyvinvointiin:

- Desk Job
- Healthful
- Take a Break
- Power Nap App
- Moves (Jäntti E. 2016.)

Yrityksen mahdollisesti muuttaessa toimintatapojaan jatkossa joustavammaksi on huomioitava tasa-arvoisesti kaikki työntekijät. Jos joustavia työtapoja tarjotaan yhdessä yksikössä, on ne suotava myös muille, kuitenkin vain silloin kun siitä on esimiehen kanssa sovittu. Kevään koronaviruspandemia kuitenkin näytti sen, että myös assistenttien on mahdollista tehdä etätöitä edes satunnaisesti. Etätöiden mahdollistaminen kuitenkin kasvattaa yrityksen imagoa sekä sitä, että yritys huolehtii työntekijöiden hyvinvoinnista. Etätö on kuitenkin yksi tapa huolehtia yksilön hyvinvoinnista, sillä se tukee työntekijän hyvinvointia ja jaksamista sekä oman elämän ja työn välistä tasapainoa. Assistentin työtä on täysin mahdollista tehdä etänä myös näinkin isossa ja globaalissa yrityksessä ja tutkimuksen myötä myös pitkän työkokemuksen omaavien assistenttien näkökulmat etätöitä kohtaan muuttuivat.

Assistentin työ kohdeyrityksessä on monipuolista ja varsinkin henkilö- ja johdon assistentin on tärkeää olla myös fyysisesti paikalla tärkeissä tilaisuuksissa. Kuitenkin suurin osa tehtävistä on täysin virtuaalisia ja assistentinkin työnkuva muuttuu kokoajan. Etätöiden mahdollistaminen edellyttää assistentilta valmiuksia olla oma-aloitteinen, itseohjautuva, tuntee omat rajansa ja hallita kokonaisuuksia. Etätö on virtuaalista työtä ja teknologia kehittyä kokoajan, joten myös itsensä jatkuva kouluttaminen ei ole haitaksi. Esimiehen kanssa tulisi sopia etätöiden tekemisestä sekä aikatauluista ja kollegoiden kanssa voi sopia tietyistä päivistä jolloin halutaan pitää etäpäiviä, jotta toimistolla olisi kuitenkin aina joku paikalla. Kirjallinen sopimus ei ole tarpeellista jos etäpäiviä pidetään satunnaisesti ja luottamus esimiehen ja alaisen välillä on olemassa. Etäjohtaminen tuli monelle esimiehelle yllätyksenä poikkeustilan alkaessa ja yritys voisikin nyt tarjota myös esimiehille etäjohtamiseen liittyviä koulutuksia tai materiaalia. Uusien työntekijöiden perehdyttämisen aikana voisi etäpäivien pitämisestä jo mainita, jotta työntekijä on tietoinen mahdollisuudesta ja etätöohjeistuksen olemassaolosta. Seuraava askel uuden työpaikkakulttuurin rakentamisessa yritysfusion ja normaalioloihin palaamisen jälkeen voisi siis olla myös etätöohjeistuksen ja etätökäytäntöjen päivittäminen.

## 8 Oman työn arviointi

Prosessi oli yllättävän haastava vaikka olin valmis yllättävän nopeasti ja olin varannut itselleni reilusti aikaa. Koen silti saaneeni kokoon hyvin tehdyn ja monipuolisen opinnäytetyön, josta on hyötyä toimeksiantajalle ja itselleni. Kirjoittaessani työtä sekä yrityksen tilanne että pandemiasta johtuva poikkeustila kehittyi jatkuvasti ja yritys kävi läpi suuria muutoksia mutta oli mielenkiintoista valita aihe, joka oli toisaalta hyvin uusi mutta mistä löytyi myös paljon aiheeseen liittyvää materiaalia.

Koin prosessin olevan mielenkiintoinen myös siksi, että aihe oli itselleni kirjoitushetkellä hyvin läheinen. Olin koko prosessin ajan töissä toimeksiantajayrityksessä ja tein töitä kotoa käsin, jolloin opin samalla itse paljon ja sain poimia aineistosta vinkkejä myös oman työni tekemiseen. Toimeksianto ja idea opinnäytetyöhön tuli kohdeyrityksen assistenteilta, jotka etätyön lomassa halusivat että mietin miten poikkeustilanne tulee vaikuttamaan jatkoon. Päädyin pohtimaan tulevaisuuden lisäksi myös sitä, miten etätyöstä voisi jatkossa suoriutua hyvin ja millaiset yhteiset pelisäännöt sen varalle tulisi olla. En varsinaisesti lähtenyt kehittämään yrityksen etätyöohjeistusta sillä se todennäköisesti tulisi yritysfuusion johdosta kuitenkin muuttamaan mutta toivon, että johtopäätöksistäni voitaisiin kuitenkin poimia vinkkejä sen päivittämiseen.

Aineiston keruu oli helppoa sekä myös haastavaa. Haastavaa se oli siinä mielessä, että aloittaessani työn tekemisen oli Suomi vielä poikkeustilassa koronaviruspandemian vuoksi ja kirjastot aukesivat vasta kesäkuun 2020 alussa rajoitetuin aukioloajoin. Fyysisiä painoksia en siis kovinkaan montaa saanut, sillä valikoima oli myös rajattua. Yritin löytää sähköisiä versioita ja sekin osoittautui välillä hankalaksi esimerkiksi sivunumerojen puuttumisen vuoksi, jolloin lähdeä ei tietenkään voi käyttää. Etätyötä aiheena on kuitenkin käsitelty paljon ja varsinkin kirjoitushetkellä lähes koko maan ollessa etänä oli saatavilla jo erittäin paljon artikkeleita ja tutkimuksia aiheesta, joten toisaalta aineiston keruu oli myös helppoa. Aiheesta löytyy jo paljon hyviä opinnäytetöitä eri näkökulmista, joita vertaillen sain rajattua omaa näkökulmaani asiaan.

Haastatteluihin oli helppo saada osallistujia, sillä tutkimukseen osallistujat olivat itse kiinnostuneita aiheesta. Haastattelut liittyvät kuitenkin aina menneeseen ja vastaukset saattavat olla rajallisia tai kaunisteltuja. Haastatteluihin osallistui yhteensä viisi henkilöä ja aineisto saavutti saturaation hyvin nopeasti, sillä jo ensimmäisen haastattelun jälkeen osa vastauksista alkoi toistamaan itseään. Välillä myös haastateltava saattoi vastata itse jo seuraavaan kysymykseen mutta en kuitenkaan jättänyt mitään kysymystä väliin vaan haastateltava sai lisätä itse asioita jos jotain tuli mieleen. Koen kuitenkin, että

haastateltavien erilaiset taustat sekä työkokemukset auttoivat saamaan monipuolisia vastauksia ja näkemyksiä aiheesta. Haastateltavat pystyivät hyvin kuvailemaan eroa ajatuksistaan etätyötä kohtaan entisen ja nykyajan välillä sekä kaikkien näkemykset edellytyksistä ja ominaisuuksista etätyön onnistumisen kannalta erosivat toisistaan, joka olikin tavoitteeni, sillä tarkoituksena oli koota esille tulleista asioista yhteiset pelisäännöt.

Vaikka tutkimuksen tarkoituksena ei ole yleistää niin koen silti että tuloksia voitaisiin käyttää hyväksi myös kohdeyrityksen ulkopuolella. Kohderyhmäni oli yrityksen assistenttitiimi ja tarkastelin kohdeyrityksen etätyökäytäntöjä yleisesti mutta uskon kuitenkin monen yrityksen joutuneen samankaltaiseen tilanteeseen kevään 2020 aikana, jolloin etätyöstä tulikin yhtäkkiä normaalia. Etätyötä tullaan varmasti tutkimaan ja tarkastelemaan jatkossa yhä enemmän ja se pysyy ajankohtaisena aiheena organisaatioissa vielä pitkään. Koen, että tutkimukseni saavutti laadullisen tutkimuksen periaatteen ja työ on tutkimuksen luotettavuustarkastelua mukaillen luotettava. Haastattelujen tulokset vastaavat todellista tilannetta ja vastaukset ovat luotettavia.

Opin etätyöstä sekä myös assistentin työstä paljon opinnäytetyötä tehdessäni ja entisestään tuntemattomat etätyön määritelmät tulivat tutuksi. Aihe ei ennen omaa kokemustani etätyöstä ollut varsinaisesti sellaisen, josta olisin ajatellut kirjoittavani opinnäytetyön mutta oman kokemukseni myötä olen tyytyväinen valitsemaani aiheeseen. Minusta on hienoa, että kohdeyrityksen assistentteja kiinnostaa etätyö ja käytäntöjen kehittäminen näin paljon vaikka se ei ennen poikkeustilaa ollut edes osan mielestä mahdollista. Assistentit osallistuvat yrityksessä myös sisäiseen viestintään ja voivat näin ollen mahdollisesti viedä ajatuksia etätyökäytäntöjen muuttamisesta eteenpäin. Fuusion jälkeen Metso Outotec aloittaa uuden työpaikkakulttuurin rakentamisen ja etätyön mahdollistaminen tasa-arvoisesti on yksi keinoista edistää henkilöstön yhtenäisyyttä ja hyvinvointia. Uuden yrityksen tavoitteina on olla vastuullinen ja asiakaslähtöinen yritys, joka kehittyy digitalisaation siivellä. Kestävä kehitys ja digitalisaatio linkittyvät vahvasti myös virtuaaliseen työhön ja sen ottamiseen osaksi työpaikkakulttuuria ja strategiaa. (Metso Outotec, 2020.) Aikaisemmin etätyö on kohdeyrityksessä ollut niin sanotusti harmaata aluetta ja siitä ei ole kovinkaan avoimesti puhuttu koko henkilöstön kesken. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämisen vuoksi koen, että työni on merkityksellinen ja toivottavasti herättää ajatuksia siitä, miten assistentit kokivat etätyön ennen ja miten he kokevat sen nyt. Sekä fyysinen että henkinen työhyvinvointi ja jaksaminen ovat tärkeitä aiheita, joiden edistämisen eteen työnantajien tulisi tehdä töitä nykyajan kehittyvässä työkuultuurissa. Etätyön tasa-arvoinen mahdollistaminen kaikille tuo hyötyjä sekä työnantajalle että työntekijälle.

Fyysisen kirjallisuuden löytäminen oli yksi isoimmista haasteista vaikka artikkeleja sekä uutisia löytyikin paljon. Koen silti, että opinnäytetyöni aihe ja sisältö vastaavat odotuksiani ja sitä, mitä lähdin työlläni hakemaan. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä ja työni antaa lukijalle kuvan assistentin työnkuvasta ja muutoksista työhön poikkeustilan aikana sekä työnantajalle tietoa siitä, miten assistentit kokevat etätyön ja millaisia uudistuksia käytäntöihin voitaisiin ottaa. Vaikka johtopäätökset ja kehitysehdotukset on luotu assistenttien antamia haastatteluja silmällä pitäen, en kuitenkaan koe että niistä ei olisi hyötyä myös koko muulle henkilöstölle.

En valitettavasti päässyt tutkimaan myöskään henkilöstöhallinnon näkökulmaa etätyöhön ja yrityksen käytäntöihin vaikka se oli suunnitelmassani. Tutkimuksen jatkokysymyksinä voisin tutkia heidän ajatuksiaan etätyötä kohtaan ja sitä, miten ohjeistusta voisi lähteä päivittämään. Mielenkiintoista olisi myös päästä tutkimaan yrityksen johdon ajatuksia etätyöstä ja työpaikkakulttuurin tulevaisuudesta fuusion ja poikkeustilan loppumisen jälkeen, sillä opinnäytetyöni valmistui sen aikana kun hallituksen antama etätyösuositus oli vielä voimassa. Kiinnostavaa olisi myös nähdä, miten poikkeusajan aiheuttamat vaikutukset sitten konkreettisesti näkyvät yrityksen tulevaisuudessa.

Haluaisin kiittää kaikkia, jotka jotka ovat olleet tukenani läpi tämän prosessin ja jotka uskoivat siihen, että pystyn tähän myös itsenäisesti koulun loma-aikana. Erityisesti haluan kiittää työntantajaani, nykyistä Metso Outotecia, sekä sen assistentteja joilta opinnäytetyön idea tuli ja jotka olivat halukkaita osallistumaan sen tekemiseen antamalla haastatteluja. Ohjaajani oli tavoitettavissa myös kesä-aikaan, josta haluan myös kiittää vaikka en kokenut että tarvitsisin kovinkaan läheistä ohjausta. Opinnäytetyöstäni tuli näillä eväillä yhtenäinen ja ymmärrettävä kokonaisuus, josta olen ylpeä.

## Lähteet

Akava 2019. Akava ry. Etätyö. Luettavissa: <https://akava.fi/tietoa-tyosta/etatyo/>  
Luettu: 11.6.2020

Blomqvist J. 2020. Talouselämä. Nyt on tosi kyseessä: Yritykset patistavat ihmisiä etätöihin ja fyysisiä kokoontumisia perutaan. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/nyt-on-tosi-kyseessa-yritykset-patistavat-ihmisia-etatoihin-ja-fyysisia-kokoontumisia-perutaan/a3f0587d-b115-44e4-bca2-1fd7364e0d3e>  
Luettu; 1.6.2020

Elisan verkkosivut 2020. Esimerkkinä Elisa – Uusi työ vaatii uudenlaista johtajuutta. Luettavissa: <https://hub.elisa.fi/esimerkkina-elisa-uusi-tyo-vaatii-uudenlaista-johtajuutta/>  
Luettu: 10.6.2020

Elisan verkkosivut 2020. Etäjohtaminen globaalissa liiketoimintaympäristössä. Luettavissa: <https://hub.elisa.fi/etajohtaminen-globaalissa-liiketoimintaymparistossa/>  
Luettu: 17.6.2020

Eurofound 2020. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Living, working and COVID-19 First findings – April 2020. Luettavissa: [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef20058en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20058en.pdf)  
Luettu: 1.6.2020

Fried J., Heinemeier Hansson D. 2014. Etänä – Toimistoa ei tarvita. Kauppakamari.

Haapakoski K., Niemelä A., Yrjölä E. 2020. Läsä etänä – Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä. Alma Talent. Helsinki

Jäntti E. 2019. Elisan verkkosivut. Tee työpäivästäsi parempi: Ota avuksi 5 sovellusta. Luettavissa: <https://elisa.fi/ideat/5-x-hyvinvointia-tyopaivaan/>  
Luettu: 14.7.2020

Kantelus L. 2020. Etäjohtamisesta tuli kerralla yleisin johtamisen muoto. Luettavissa: <https://www.linkedin.com/pulse/et%C3%A4johtamisesta-tuli-kerralla-yleisin-johtamisen-muoto-leea-kantelus?articleId=6645974528470192128> Luettu: 17.6.2020



Kempas K. 2020. Talouselämä. Kysely: Suomessa etätöihin siirryttiin enemmän kuin muissa EU-maissa – asiantuntija ei ylläty. Luettavissa:  
<https://www.talouselama.fi/uutiset/kysely-suomessa-etatoihin-siirryttiin-enemman-kuin-muissa-eu-maissa-asiantuntija-ei-yllaty/2f79fcb4-b7f4-443f-a67e-c09294983d48>  
Luettu: 9.6.2020

Keyriläinen M. 2020 Työ- ja elinkeinoministeriö. Työolobarometri 2019 – ennakkotiedot. Luettavissa:  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162254/TEM\\_2020\\_29.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162254/TEM_2020_29.pdf)  
Luettu: 11.6.2020

Metson verkkosivut. Visio ja strategia. Luettavissa: <https://www.metso.com/fi/metso-outotec-neles/>  
Luettu: 9.6.2020

Metso 2017. Etätyöohjeistus. Intranet. Luettu: 9.6.2020

National Bureau of Economic Research 2020. COVID-19 and Remote work: An early look at US data. Working Paper 27344. NBER Working Paper Series. Luettavissa:  
<https://www.nber.org/papers/w27344.pdf>  
Luettu: 24.6.2020

Pantsu P. 2020. Yle. Kysely: Enemmistö tyytyväisiä etätyöhön, mutta työkavereiden seuraa on ikävä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11342625>  
Luettu: 1.6.2020

Pitkäranta A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Työkirja ammattikorkeakouluun. E-Oppi Oy. Jokioinen.

Työterveyslaitos. Joustava työaika. Luettavissa:  
<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/joustava-tyoaika/> Luettu: 15.6.2020

Uusikumpu T. 2019. Toimistosissit testaa. Assistentin arkea: Onko tulevaisuudessa enää assistentteja? Luettavissa: <https://toimistosissittestaa.blogspot.com/2019/08/assistentin-arkea-onko-tulevaisuudessa.html>  
Luettu: 13.7.2020

Valkama H. 2020. Yle. Ei, etätöissä ei laiskotella! Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11211532>

Luettu: 15.6.2020

Valtioneuvoston kanslia 2018. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 34/2018. Tulevaisuusselonteon taustaselvitys – Pitkän aikavälin politiikalla läpi murroksen.

Luettavissa: <https://tietokayttoon.fi/julkaisu?pubid=25901>

Luettu: 22.6.2020

Vilkman U. 2016. Etäjohtaminen: Tulosta joustavalla työllä. Talentum Pro. Helsinki

Vikman U. 2019. Etäjohtaminen.fi. Miltä näyttää etätöiden tulevaisuus. Luettavissa <https://etajohtaminen.fi/milta-nayttaa-etatyon-tulevaisuus/>

Luettu 10.7.2020

## **Liitteet**

### **Liite 1. Metson etätyöohjeistus**

Salainen

## Liite 2. Haastattelurunko

Haastatteluissa käytetty teemahaastattelurunko

- Etätyö ennen
  - Työkokemus
  - Kokemukset etätyöstä
  - Ajatuksia etätyötä kohtaan
- Työnantaja ja etätyö
  - Etätyö yrityksessä
  - Etätyöohjeistus
- Assistentti ja etätyö
  - Etätyön haasteet
  - Muutokset työssä
  - Esimies ja etäjohtaminen
  - Omat työtavat
- Etätyö nyt
  - Ajatuksia etätyötä kohtaan
  - Etätyö tulevaisuudessa