



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Lotta Lehtosalo

Asiakastapaamiset etätyössä

Johtamisen akateeminen yksikkö
Pro gradu -tutkielma
Henkilöstöjohtamisen maisteriohjelma

Vaasa 2021

VAASAN YLIOPISTO**Johtamisen akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Lotta Lehtosalo		
Tutkielman nimi:	Asiakastapaamiset etätyössä		
Tutkinto:	Kauppatieteiden maisteri		
Oppiaine:	Henkilöstöjohtamisen maisteriohjelma		
Työn ohjaaja:	Paula Naumanen		
Valmistumisvuosi:	2021	Sivumäärä:	82

TIIVISTELMÄ:

COVID-19-taudin aiheuttama koronaviruspandemia on vaikuttanut merkittävästi etätyön lisääntymiseen ympäri maailman, minkä myötä myös asiakastapaamisia on hoidettu suuressa määrin etäyhteydellä. Kaikilla aloilla ei ole tästä lainkaan aiempaa kokemusta, vaan asiakastapaamiset on perinteisesti hoidettu aina kasvotusten. Tämän tutkielman tarkoituksena oli kuvata fysioterapiassa toteutettavia etätapaamisia fysioterapeuttien näkökulmasta. Tarkempina tutkimuskysymyksinä selvitettiin, mitä hyvä etätapaaminen edellyttää, mitä haasteita ja hyötyjä etätapaamisiin liittyy, millaista tukea työntekijät kaipaavat organisaatiolta etäyhteydellä toteutettaviin asiakastapaamisiin ja kuinka etänä tehtävää asiakastyötä tulisi kehittää.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostui asiakastapaamisista ja erityisesti niiden virtuaalisesta muodosta. Lisäksi siinä käsiteltiin etätyöhön liittyviä asioita, kuten etätyön sääntöjä ja johtamista, hyötyjä ja haasteita sekä etätyössä vaadittavia työvälineitä.

Tutkimus toteutettiin laadullisella lähestymistavalla. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jossa haastateltavia pyydettiin vapaasti kuvaamaan eri teemoja. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina etäyhteydellä koronaviruspandemian vuoksi. Haastateltavina oli kahdeksan fysioterapeuttia, jotka kohtaavat asiakkaita etäyhteydellä. Tutkimukseen valittiin fysioterapeuttien ammattiryhmä, sillä heidän työssään etäyhteys muuttaa asiakastapaamisen luonnetta merkittävästi. Aineistoa analysoidessa menetelmänä käytettiin induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tutkimuksessa ilmeni, että hyvän etätapaamisen edellytyksiä olivat toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat, osapuolten verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus, molempien osapuolten valmistautuminen etätapaamiseen, aiempi asiakassuhde sekä asiakkaan tarpeeseen vastaaminen. Etätapaamisten haasteita olivat laitteiden ja yhteyksien ongelmat tai puuttuminen, fyysisen kontaktin puuttuminen, havainnoinnin hankaluus, puutteelliset harjoittelutilat tai -välineet ja asiakkaan valmiudet toimia etänä. Etätapaamisten hyötyjä olivat se, ettei tapaaminen ole sidoksissa mihinkään tiettyyn paikkaan, asiakkaan arkiympäristöön tutustuminen, ajan säästäminen, asiakkaan motivointi, tapaamisajan lyheneminen sekä se, että etätapaamiset ovat vaihtoehtona läsnäterapialle. Organisaatioiden tulisi tukea etätapaamisia tarjoamalla niihin vaadittavat laitteet ja välineet sekä ohjeet ja perehdytys uuteen toimintatapaan. Organisaation tulisi myös huolehtia työn ergonomiasta ja tauotuksesta. Etänä tehtävää asiakastyötä voisi kehittää luomalla etätapaamisiin yleisiä toimintaohjeita, kehittämällä tapaamisissa käytettävää videoneuvottelualustaa ja kutsulinkkiä, tarjoamalla myös asiakkaille perehdytys uuteen toimintatapaan, helpottamalla videokuvan kautta tehtävää havainnointia, markkinoimalla etätapaamisia paremmin, järjestämällä työntekijöiden kalentereita loogisemmin sekä ylläpitämällä yhteisöllisyyttä etätyössä.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että etätapaamisiin vaikuttavat merkittävimmin käytettävät yhteydet, laitteet ja ohjelmat. Etätapaamisten avuksi tulisi myös kehittää yleisiä toimintaohjeita.

AVAINSANAT: Etätyö Etäpalvelut Etäkokoukset Videoneuvottelut Verkkopalvelut

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Asiakastyön toteuttaminen etänä	9
2.1	Asiakastapaamiset yleisesti	9
2.2	Asiakaskokemus	10
2.3	Etätyö normaalioloissa	13
2.4	Etätyön hyödyt ja haasteet	19
2.5	Etätyön johtaminen	25
2.6	Etätyön työvälineet	29
2.7	Virtuaaliset tapaamiset	34
2.8	Yhteenveto	42
3	Tutkielman tarkoitus ja tutkimuskysymykset	46
4	Tutkimusmenetelmä	47
4.1	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus	47
4.2	Aineisto ja sen keruu	48
4.3	Aineiston analysointi	51
5	Tutkimustulokset	53
5.1	Hyvän etätapaamisen edellytykset	53
5.2	Etätapaamisten haasteet	55
5.3	Etätapaamisten hyödyt	57
5.4	Organisaatiolta tarvittava tuki etätapaamisiin	59
5.5	Etänä tehtävän asiakastyön kehittäminen	60
5.6	Yhteenveto tuloksista	64
6	Pohdinta	65
6.1	Tutkimustulosten vertailu	65
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	67
6.3	Johtopäätelmät	70
6.4	Jatkotutkimusehdotus	71

Lähteet	72
Liitteet	77
Liite 1. Tutkimuslupa	77
Liite 2. Haastatteluteemat	78
Liite 3. Esimerkki aineiston analyysistä	79

Taulukot

Taulukko 1. Yhteenveto tuloksista.	64
------------------------------------	----

1 Johdanto

16. maaliskuuta 2020 Suomen hallitus ja presidentti totesivat COVID-19-taudista aiheutuneen poikkeustilan, jonka myötä lähes jokainen, joka pystyi suorittamaan työtehtävänsä myös etänä, joutui siirtymään etätöihin (Haapakoski ja muut, 2020, s. 13–20). Elisa Oyj:n teettämän tutkimuksen mukaan suurimmassa osassa yrityksistä siirryttiin etätöihin parissa päivässä, ja pienissä yrityksissä siirryttiin etätöihin jo tuntien sisällä poikkeustilan julistuksesta (Elisa Oyj, 2020). Ylen teettämän tutkimuksen mukaan yli miljoona suomalaista siirtyi etätöihin koronavirustilanteesta johtuen, ja samalla viikolla, kun hallitus otti käyttöön valmiuslain, etätöiden määrä kasvoi jopa 541 prosenttia verrattuna poikkeustilaa edeltäneeseen aikaan (Ruohomäki, 2020, s. 21–22). Kaksi vuotta aikaisemmin, vuonna 2018, työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometrin mukaan vain kolme ihmistä sadasta teki etätöitä päivittäin, hieman yli 20 prosenttia palkansaajista työskenteli etänä säännöllisesti ja 14 prosenttia satunnaisesti (Haapakoski ja muut, 2020, s. 149). Vuonna 1990 etätöitä teki vain kaksi prosenttia kaikista palkansaajista (Lehto & Sutela, 2014, s. 152).

Etätö on työn organisointitapa, jossa hyödynnetään tietotekniikkaa (Bučiūnienė ja muut, 2019). Teknologian kehitys on mahdollistanut työnteon irtautumisen ajasta ja paikasta, ja monen työn tekeminen ei ole enää niin sidottua tiettyyn paikkaan, vaan työskentely onnistuu esimerkiksi kotona, mökillä, kahvilassa tai liikennevälineessä (Lehto ja Sutela, 2014, s. 155–157). Etätöskentelyn tuomat mahdollisuudet ovat olleet keskustelun kohteena jo kauan (Pyöriä, 2009), ja etätöihin liittyy etuja niin työnantajille kuin työntekijöillekin (Korkiakoski, 2019, s. 126). Työntekijöille se mahdollistaa muun muassa työn ja vapaa-ajan paremman yhteensovittamisen (Kandolin ja muut, 2016, s. 64; Vilkinen, 2016, luku 1). Etätöiden tuoma joustavuus työntekijöiden elämässä hyödyttää usein myös työnantajia (Pyöriä, 2009). Joustavuus vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja tuottavuuteen ja kasvattaa yrityksen kiinnostavuutta työnhakijoiden keskuudessa sekä sitoutuneisuutta jo yrityksen palveluksessa olevissa työntekijöissä (Bergbom ja muut, 2016, s. 25). Pyöriän (2011) mukaan osa-aikainen etätöskentely voi lisätä työntekijöiden tuottavuutta vaarantamatta työpaikan sosiaalisia suhteita ja aiheuttamatta

eristäytyneisyyden tunnetta. Bergbomin ja muiden (2016) mukaan suurissa muutoksissa tulisi kuitenkin kiinnittää paljon huomiota hyvän ilmapiirin ja positiivisen organisaatiokulttuurin säilymiseen varsinkin, jos etätyön lisääntyminen ei ole johtunut henkilöstön tai esimiesten pyynnöistä (s. 38).

Etätyön tekemisen on mahdollistanut muun muassa digitalisaatio, tieto- ja viestintäteknologia, osaava henkilöstö ja henkilöiden välinen luottamus (Ruohomäki, 2020, s. 26). Elisa Oyj:n (2020) teettämän tutkimuksen mukaan oikeanlaiset digitaaliset työvälineet ja toimivat internetyhteydet mahdollistivat COVID-19-taudista johtuneen etätöihin siirtymisen erittäin nopealla aikataululla. Poikkeuksellinen ajanjakso on näyttänyt, että yhteyksien ja välineiden toimivuus on erittäin tärkeää. Yritykset ovat joutuneet ottamaan käyttöön uudenlaisia toimintamalleja ja niissä on panostettu etäyhteyksiin sekä videoneuvotteluihin. Videoyhteyttä käytetään monenlaisiin tarkoituksiin, ja tutkimuksen mukaan jopa yli 50 prosenttia yrityksistä on hoitanut perinteisiä asiakastapaamisia videoyhteydellä (Elisa Oyj, 2020).

Koronaviruspandemian aiheuttama etätöihin siirtyminen on ollut monelle yritykselle aivan uusi tilanne (Haapakoski ja muut, 2020, s. 156). COVID-19-taudin vuoksi etätöihin on siirtynyt sellaisia ammattiryhmiä, joilla ei välttämättä ole lainkaan aiempaa kokemusta etätöistä (Ruohomäki, 2020, s. 22). Terveysthuollossa etäpalveluja on tarjottu jo ennen koronaviruspandemiaa, mutta vallitseva tilanne on vaikuttanut merkittävästi niiden määrän kasvuun. Valviran (2021) mukaan *”Etäpalveluilla tarkoitetaan terveydenhuollossa sitä, että potilaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset tai suositukset perustuvat esim. videon välityksellä verkossa tai älypuhelimella välitettyihin tietoihin ja dokumentteihin.”* Etäpalveluja tarjoavalla terveydenhuollon yrityksellä tulee olla siihen sopivat tilat ja laitteet, ja käytettävien järjestelmien on vastattava tietosuojaa ja -turvaa koskevien säännösten vaatimuksia. Etäpalvelujen tarjoaminen edellyttää myös, että yrityksen henkilökunta on perehdytetty asiaan ja palvelussa huomioidaan potilasturvallisuus. Henkilökunnan jäsenen tulee arvioida, voiko tietyn palvelun ylipäättään toteuttaa etänä ja voiko palvelun toteuttaa juuri

kyseessä olevan potilaan kanssa. Etäpalveluun tarvitaan aina myös potilaan suostumus (Valvira, 2021).

Curran (2020) sekä Haapakoski ja muut (2020, s. 13) ennustavat, että etätyö tulee olemaan paljon yleisempää COVID-19-taudin aiheuttaman poikkeustilan päätyttyä kuin ennen sitä. Ylen Taloustutkimuksen mukaan puolet vastaajista toivoo, että voisi tehdä etätöitä jatkossakin joko kokonaan tai osan ajasta (Ruohomäki, 2020, s. 22). LäpiTapiolan (2020) teettämästä tutkimuksesta selvisi, että jopa lähes 90 prosenttia uskoo etätöiden lisääntyvän tulevaisuudessa, ja yli puolet ylemmistä toimihenkilöistä ja johtajista suhtautuu etätyöhön myönteisemmin kuin ennen. Yli puolet vastaajista uskoo myös, että kasvatusten tehtävä työ vähenee, minkä myötä asiakassuhteisiinkin tulee uutta vivahdetta (LähiTapiola, 2020).

Tämän tutkielman tarkoitus on tutkia etänä toteutettavia asiakastapaamisia fysioterapeuttien näkökulmasta. Tapaamisissa kohdataan asiakkaita etäyhteydellä videokuvan välityksellä. Aiemmissa tutkimuksissa on pääasiassa keskitytty kasvatusten tapahtuviin asiakaskohtaamisiin sekä asiakkaan virtuaalisiin kohtaamisiin yrityksen kanssa, esimerkiksi internetsivujen tai chat-keskusteluiden kautta (ks. Brewster ja muut, 2011; McLean & Osei-Frimpong, 2017). Etä- eli virtuaalitapaamisia on pääasiassa tutkittu yrityksen sisäisiin etäkokouksiin, kuten hajautettujen tiimien virtuaaliseen yhteydenpitoon liittyen (ks. Appunn ja muut, 2014; D’Ambra ja muut, 2009). Etätapaamisia yrityksen ulkopuolisten henkilöiden, kuten potilaiden, asiakkaiden ja oppilaiden kanssa, on kuitenkin tutkittu varsinkin viime vuosina muun muassa terveydenhuollossa (ks. Atherton ja muut, 2019; Chen ja muut, 2019), myyntityössä (ks. Gartner, 2020; Gavin ja muut, 2020) sekä ope- tuksessa (ks. Chew ja muut, 2021; Morrison & Sepulveda-Escobar, 2020).

Tämän tutkimuksen tuloksista on hyötyä ensinnäkin yrityksen johdolle, sillä he saavat paremman käsityksen siitä, mitä työntekijät kaipaavat ja missä asioissa heillä on mahdollisesti haasteita etätapaamisten suhteen. Tämä hyödyttää työntekijöitä, sillä johto osaa vastata paremmin heidän tarpeisiinsa ja he voivat saada tarvitsemaansa tukea.

Työntekijöiden parempi tukeminen johtaa mitä luultavammin myös parempaan asiakaspalveluun ja asiakastyytyväisyyteen. Lopuksi yritys hyötyy tästä taloudellisesti tyytyväisten ja sitoutuneiden asiakkaiden kautta. Työntekijöiden tarpeisiin vastaaminen lisää mahdollisesti myös työntekijöiden hyvinvointia ja sitoutuneisuutta yritykseen.

2 Asiakastyön toteuttaminen etänä

Tässä luvussa käsitellään asiakastapaamisia ja etätyötä. Luku alkaa asiakastapaamisen määrittelyllä, minkä jälkeen perehdytään onnistuneen asiakastapaamisen tärkeimpään tekijään eli *asiakaskokemukseen*. Seuraavana käsitellään etätyötä normaalioloissa. Ensin määritellään, mitä etätyö on ja käydään läpi etätyön säännöt. Tämän jälkeen perehdytään etätyön hyötyihin ja haasteisiin sekä etätyön johtamiseen. Luvun lopussa käsitellään etätyössä vaadittavia työvälineitä sekä virtuaalisia tapaamisia ja niissä huomioon otettavia asioita.

2.1 Asiakastapaamiset yleisesti

Tapaamiset ovat sosiaalisia tai työhön liittyviä tapahtumia, joissa ihmiset kokoontuvat tiettyyn aikaan ja paikkaan jonkin tietyn syyn vuoksi (Haake ja muut, 2004). Tässä tutkielmassa asiakastapaamiset tarkoittavat videoyhteyden välityksellä tapahtuvia etätapaamisia. Tapaamisen osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa, mutta voivat nähdä ja kuulla toisensa reaaliaikaisesti.

Aarnikoivu (2005) kertoo asiakaspalvelun tarkoittavan asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamista. Sen onnistumiseen vaikuttavat asiakaslähtöinen toiminta sekä asiakaskeisyys yrityksen arvona (s. 16). Asiakaspalvelun tehtävänä on yksinkertaisesti ratkaista asiakkaan tarve (Kortesus & Löytänä, 2011, s. 46). Asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa muun muassa työpaikan ilmapiiri, sillä tyytyväiset työntekijät synnyttävät tyytyväisiä asiakkaita (Gerdt & Korhikoski, 2016, luku 6). Hyvällä asiakaspalvelulla yritys voi erottautua sen kilpailijoista (Aarnikoivu, 2005, s. 9).

Kortesus ja Löytänä (2011) kertovat, että kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten lisäksi kohtaamisia tapahtuu virtuaalisesti. Asiakaspalvelu ja sen johtaminen tulisi hoitaa niin, että kanavasta huolimatta voidaan tuottaa mahdollisimman hyvä asiakaskokemus (s. 46). Aarnikoivu (2005) korostaa, että jokainen asiakaskohtaaminen on ainutkertainen.

Siihen vaikuttavat muun muassa asiakaspalvelijan persoona, palveluasenne ja osaaminen sekä asiakkaan persoona, aikaisemmat kokemukset ja hänen asenteensa (s. 93).

Asiakaskohtaamisen keskiössä tulisi olla asiakkaan kuunteleminen, jonka myötä asiakaspalvelija osaa myös esittää asiakkaalleen oikeita kysymyksiä (Aarnikoivu, 2005, s. 111–112). Kortesuon & Löytänän (2011) mukaan arvoa tuottavaan asiakaskohtaamiseen kuuluu, että ensin tehdään asiakkaan olo mukavaksi ja kuunnellaan asiakkaan tarve. Tämän jälkeen esitellään ratkaisuvaihtoehdot asiakkaan tarpeeseen ja lopuksi varmistetaan, että tarve täyttyi (s. 43). Ahvenainen (2017) toteaa hyvän asiakastapaamisen koostuvan asiakkaan huomioimisesta, asiakkaan tarpeiden kuuntelemisesta ja tarpeisiin vastaamisesta, asiakkaan arvostamisesta sekä kiinnostuksen osoituksesta asiakasta kohtaan (s. 232).

Hyvän kokemuksen kannalta on kriittistä, että yritys lunastaa markkinoinnin kautta välittyneet lupaukset ja asiakkaan odotukset (Kortesuon & Löytänä, 2011, s. 51). Asiakaslupaus on täten palvelun minimivaatimus, ja sen tulisi vastata asiakkaiden tarpeita sekä huomioida yrityksen omat vahvuudet (Korkiakoski, 2019, s. 108). Jos markkinoinnin kautta annettua lupaa ei lunasteta, hyväkin palvelu voi olla asiakkaalle pettymys (Gerdt & Korkiakoski, 2016, luku 3).

2.2 Asiakaskokemus

Hyvä asiakaskokemus on yksi yritysten kilpailutekijöistä (Ahvenainen, 2017, s. 232). Asiakaskokemus syntyy asiakkaan mielessä *kohtaamisista yrityksen kanssa, asiakkaan yritykseen liittämistä mielikuvista sekä yrityksen herättämistä tunteista* (Gerdt & Korkiakoski, 2016, luku 2; Kortesuon & Löytänä, 2011, s. 7). Asiakaskokemus muodostuu näin asiakkaan tulkinnoista ja siihen vaikuttavat asiakkaan tunteet sekä alitajuiset ajatukset yrityksestä (Kortesuon & Löytänä, 2011, s. 7). Ahvenainen (2017) lisää asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttavan myös asiakkaan odotukset kohtaamisesta ja todellinen, toteutunut kohtaaminen (s. 23). Asiakaskokemukseen liittyvät sekä kohtaamiset yrityksen

henkilökunnan kanssa että kohtaamiset erilaisten kanavien ja palveluiden kautta (s. 10). Digitalisaation myötä asiakaskokemuksen merkitys kilpailullisilla markkinoilla selviytymisessä korostuu (s. 9).

Ahvenainen (2017) kertoo asiakkaiden arvioivan kohtaamisia sen perusteella, saavutettiinko kohtaamisessa asiakkaan tavoite ja kuinka vaivattomasti. Arviointiin vaikuttaa myös se, millaisia tunteita kohtaaminen herätti asiakkaassa. Asiakaskokemus syntyy sen perusteella, kuinka sujuvaksi asiakas arvioi koko prosessin. Siihen liittyvät myös asiakkaan ajatukset asiakaspalvelijasta sekä siitä, millaisia tunteita hän herättää asiakkaassa (s. 10).

Asiakaskokemuksen kehittämisen keskiössä tulisi olla asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja niiden täyttäminen sekä jopa asiakkaan odotusten ylittäminen (Gerdt & Korkiakoski, 2016, luku 4). Palvelumalleja sekä asiakaskohtaamisia tulee jatkuvasti kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaan (Aarnikoivu, 2005, s. 165). Gerdtin ja Korkiakosken (2016) mukaan asiakaskokemuksen kehittämisen keskiössä tulisi olla aito halu palvella mahdollisimman hyvin. Kehityksessä tulisi ottaa huomioon muun muassa oikeanlaisen kulttuurin ja toimintatapojen rakentaminen, sopivien henkilöiden rekrytointi sekä asiakaspalvelun seuranta ja siitä palkitseminen (luku 3). Kulttuurin ja henkilöstön osaamisen lisäksi huomioon on otettava yrityksen järjestelmät (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 44).

Asiakkaat haluavat entistä yksilöllisempää ja henkilökohtaisempaa palvelua (Gerdt & Korkiakoski, 2016, luku 3). Kortesuon ja Löytänän (2011) mukaan asiakkaat odottavat, että asiakaskokemus vastaa tarpeisiin, on henkilökohtainen ja vetoaa tunteisiin sekä ylittää odotukset. Kommunikoinnin tulisi myös olla helposti ymmärrettävää sekä kokemuksen helposti saatavilla (s. 65). Asiakkaille hyvässä kokemuksessa yhdistyvät erityisesti tehokkuus, helppous sekä tunne (Korkiakoski, 2019, s. 49). Asiakkaat korostavat hyvässä asiakaskokemuksessa yleensä tärkeimpänä piirteenä asioinnin helppoutta, joka koostuu palvelun saatavuudesta ja nopeudesta sekä palveluprosessin sujuvuudesta ja miellyttävyydestä (Gerdt & Korkiakoski, 2016, luku 6).

Asiakaskohtaamisista tulisi kerätä jatkuvasti tietoa ja palautetta, jotta yrityksen toimintaa voidaan kehittää yhä asiakaskeskeisemmäksi (Korkiakoski, 2019, s. 191). Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla voidaan selvittää asiakkaiden ajatuksia. Tietoa tulisi kuitenkin saada myös päivittäisistä asiakaskohtaamisista, jotta toimintaa voidaan jatkuvasti kehittää (Aarnikoivu, 2005, s. 38). Täten jokaisessa kohtaamisessa tulisi saada lisää tietoa asiakkaan tarpeista (Kortesuo & Löytänä, 2011, s. 31). Suurin este asiakaskokemuksen kehittämisessä on se, että kokemus ymmärretään joko väärin tai sitä ei ymmärretä kokonaan (Korkiakoski, 2019, s. 41).

Korkiakoski (2019) kertoo asiakaspalvelun olevan asiakaskokemuksen kehittämisen keskiössä (s. 44). Asiakaskokemuksen kannalta on tärkeää, että henkilöstön osaamiseen kiinnitetään huomiota ja heitä koulutetaan tarvittaessa. Yritykseen tulee myös rekrytoida sopivia henkilöitä (s. 45). Asiakaskokemus usein konkretisoituu juuri asiakkaan ja henkilökunnan välisessä kohtaamisessa ja sen vuoksi on varmistettava tarvittava osaaminen (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 238).

Gerdtin ja Korkeakosken (2016) mukaan yrityksen johdon tulisi kuunnella asiakkaiden kanssa työskenteleviä. Näin he saavat tietää asiakaspalvelun haasteista ja voivat parantaa asiakaskokemusta. Kuuntelemalla johto voi selvittää, ovatko työntekijöiden käytössä olevat resurssit samassa linjassa asiakkaille annetun lupauksen kanssa (luku 3). Osaamista kehitettäessä tulisi pohtia muun muassa, mitkä ovat osaamistarpeet ja onko henkilöstöllä riittävät työvälineet asiakaskokemuksen luomiseen (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 239). Myös Korkeakoski (2019) korostaa, että työntekijöillä tulee olla tarvittavat työkalut sekä oikea osaaminen. Näin he voivat synnyttää sellaisia kokemuksia, joita asiakkaat odottavat (s. 119). Henkilökuntaa koulutettaessa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti siihen, että heillä on taitoa ratkaista asiakkaiden ongelmia ja että he välittävät oikeasti asiakkaista (Kortesuo & Löytänä, 2011, s. 93). Gerdtin ja Korkiakosken (2016) mukaan henkilöstöä on hyvä kouluttaa aitojen palvelutilanteiden avulla videokoulutuksilla. Niiden avulla voidaan oppia, kuinka eri tilanteissa tulisi toimia (luku 3).

Ahvenaisen (2017) mukaan asiakaskokemuksen tärkein edellytys on sitoutuneet ja työsään motivoituneet työntekijät, joita tuetaan ja arvostetaan. Asiakaskokemusta vielä tärkeämmäksi tekijäksi nousee siis henkilöstökokemus. Yrityksen asettaessa työntekijät etusijalle he tuottavat myös parempia asiakaskokemuksia (s. 77). Korkeakoski (2019) toteaa yritysten olevan nykypäivänä entistä kiinnostuneempia työntekijöiden motivaatiosta ja viihtyvyydestä, sillä ne vaikuttavat myös asiakaskokemukseen (22). Sekä asiakaskokemus että henkilöstökokemus vaikuttavat yrityksen menestykseen ja sen vuoksi molempiin tulisi panostaa (s. 28). Ahvenaisen (2017) mukaan työntekijöiden sitoutuneisuuteen ja tyytyväisyyteen vaikuttaa merkittävästi se, kuinka heitä johdetaan. Yrityskulttuurin tulisi myös tukea työntekijöiden onnistumista sekä antaa tilaa epäonnistumisille. Tiivistetysti: sitoutuneet työntekijät synnyttävät sitoutuneita asiakkaita (s. 79).

2.3 Etätyö normaalioloissa

Joustavammat työnteon muodot lisääntyvät useissa yrityksissä (Vilkman, 2016, luku 8). Teknologian kehittyminen ja liiketoimintamallien muutos on tehnyt etätyöstä yhä suositumman vaihtoehdon toimistolla työskentelylle (Greer & Payne, 2014). Tiettyyn paikkaan tai aikaan sitoutumaton työ mahdollistaa etätyön tekemisen, joka on yksi työn organisointitavoista (Kandolin ja muut, 2016, s. 13; Salli, 2012, s. 95). Tietotekniikan kehityksen myötä työntekopaikan sijainti on menettänyt merkitystään (Bučiūnienė ja muut, 2019), ja etätyö mahdollistaa työnteon esimerkiksi kotona tai etätoimistossa (Nieminen, 2019, s. 41). Yksi etätyön keskeisistä piirteistä on se, että työtehtävien suorittamisen apuna käytetään tietotekniikkaa (Kandolin ja muut, 2016, s. 61; Vilkman, 2016, luku 1).

Etätyön määrittelyä

Etätyötä koskevan puitesopimuksen mukaan: *”Etätyö on tapa organisoida ja/tai suorittaa työtä työsopimuksen perusteella/työsuhteessa käyttäen tietotekniikkaa tavalla, jossa työ, jota voitaisiin tehdä myös työnantajan tiloissa, tehdään säännöllisesti noiden tilojen ulkopuolella.”* (Salli, 2012, s. 95).

Salli (2012) toteaa etätöyön tarkoittavan siis työtä, jota suoritetaan muualla kuin perinteisellä työpaikalla. Työtehtävät voidaan suorittaa joko kokonaan etänä tai siten, että osan ajasta työntekijä on pääasiallisella työpaikallaan (s. 95). Lähtökohtaisesti etätö mahdollistaa työskentelyn ajasta ja paikasta riippumatta (Nieminen, 2019, s. 41). Etätöitä voidaan kuitenkin tehdä pysyvästi jossakin tietyssä paikassa, kuten työntekijän kotona tai etätötoimistossa, tai työntekopaikka voi valikoitua työntekijän tarpeiden mukaan (Salli, 2012, s. 97). Etätöskentelyssä on oleellista, että työnteko tapahtuu pääasiällisen työpaikan ulkopuolella ja etätöyön tekemisestä on sovittu työntekijän ja työnantajan kesken (Bergbom ja muut, 2016, s. 25; Kandolin ja muut, 2016, s. 13). On myös tärkeä huomioida, että etätöyöntekijät ovat samanarvoisia ja heille kuuluu samanlaiset oikeudet kuin työnantajansa toimitiloissa työskenteleville työntekijöille (Bergbom ja muut, 2016, s. 38; Pyöriä, 2009). Esimerkiksi tähän tutkielmaan haastatellut fysioterapeutit tekivät osaksi etätöitä kotonaan, mutta monesti he myös tapasivat asiakkaita etäyhteydellä niin, että he olivat itse yrityksen tiloissa omassa työhuoneessaan tai varattussa terapiatilassa ja asiakas oli omassa kodissaan.

Vilkman (2016) kertoo etätöyössä olevan samanlaiset lähtökohdat kuin perinteisellä työpaikallakin tehtävässä työssä. Työnantajan velvollisuuksia ovat muun muassa työturvallisuudesta huolehtiminen, työn ohjaaminen ja valvonta sekä työsuoritusten seuraaminen. Työntekijän velvollisuus on suorittaa hänelle määrätyt työtehtävät ohjeiden mukaisesti (luku 8). Työlainsäädännön säännöksiä sekä työehtosopimusten määräyksiä sovelletaan myös etätöyössä (Nieminen, 2019, s. 41). Toimiva etätöymalli edellyttää, että on perehdytty työsuhteen lakeihin, työterveyttä koskeviin asioihin sekä työyhteisön sosiaaliseen kanssakäymiseen (Pyöriä, 2009).

Kuten edellä todettiin, työnantajalla on vastuu työturvallisuudesta myös silloin, kun työntekijä tekee etätöitä (Nieminen, 2019, s. 41; Salli, 2012, s. 103). Työturvallisuuteen kuuluu työntekijän suojeleminen tapaturmilta ja muilta vaaroilta (Nieminen, 2019, s. 24), kuten esimerkiksi tarttuvilta taudeilta. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan ja työntekijän on yhdessä pidettävä huolta työturvallisuuden ylläpitämisestä ja

kehittämisestä (Lehto & Sutela, 2014, s. 135). Työnantaja ja työntekijä tekevät siis yhteistyötä työn turvallisuuden ja terveellisyyden takaamiseksi (Nieminen, 2019, s. 57). Tämä on konkretisoitunut koronaviruspandemian aikana monessa työssä.

Yrityksissä, joita koskee yhteistoimintalaki, on yt-neuvotteluissa käytävä läpi etätöihin siirtymisen perusteet, vaikutukset ja vaihtoehdot silloin, kun etätö otetaan käyttöön työn organisointitapana laajalti kyseisessä yrityksessä (Salli, 2012, s. 104). Bergbom ja muut (2016) huomauttavat, että kaikkia työtehtäviä ei voi suorittaa etänä. Se tulisi kuitenkin perustella henkilöstölle, jotta organisaation ilmapiiri säilyy hyvänä (s. 38).

Etätöiden säännöt normaalioloissa

Etätöihin on olemassa sääntöjä normaalioloja varten. Poikkeusoloissa niitä joudutaan soveltamaan tai osasta jopa tinkimään, kuten on käynyt koronaviruspandemian aikana. Tässä esitetyt etätöiden säännöt koskevat normaalioloja.

Työnantaja ja työntekijä sopivat yhdessä etätöiden tekemisestä (Bergbom ja muut, 2016 s. 37; Salli, 2012, s. 96). Työnantaja ei voi ilman työntekijän suostumusta määrätä häntä etätöihin ilman irtisanomisperustetta, jos etätö ei kuulu työntekijän toimenkuvaan ja hän pääasiallisesti työskentelee työnantajansa tiloissa työsopimuksensa mukaan (Salli, 2012, s. 96). Ilman irtisanomisperustetta työsuhdetta ei voi irtisanoa eikä sen ehtoja huonontaa, vaikka työntekijä kieltäytyisi etätöistä (Pyöriä, 2009; Salli, 2012, s. 96). Nieminen (2019) ja Salli (2012) kertovat, että työntekijä voidaan kuitenkin alun alkaenkin palkata työsuhteeseen siten, että koko työaika tai osa siitä suoritetaan etänä. Tällöin asiasta voidaan sopia jo työsopimusta tehtäessä (s. 41; s. 96). Tässä tapauksessa etätöistä tulee osa työntekijän toimenkuvaa ja sopimukseen sisällytetään erityisehto etätöitä koskien (Salli, 2012, s. 96). Etätöiden puitesopimuksen keskiössä on etätöiden vapaaehtoisuus niin työntekijälle kuin työnantajallekin (Pyöriä, 2009). Työntekijän oikeuksiin ei siis kuulu etätöiden tekeminen ilman työnantajan suostumusta (Salli, 2012, s. 96).

Etätyön ehdot ovat etätyön puitesopimuksessa, joka toimii pohjana etätyöstä sovittaessa (Vilkman, 2016, luku 8). Salli (2012) kertoo, että lähtökohtaisesti etätyöhön sovelletaan samoja määräyksiä kuin pääasiallisella työpaikalla tehtävään työhön. Siihen liittyy myös joitakin poikkeuksia, minkä vuoksi ennen etätyöhön siirtymistä on hyvä sopia siihen liittyvistä säännöistä (s. 95). Monissa yrityksissä on yleisiä etätyötä koskevia ohjeistuksia, joihin kuuluvat muun muassa työaika ja tavoitettavuus, työvälineet ja työskentelypaikat, työturvallisuus ja ergonomia sekä tietoturva-asiat (Vilkman, 2016, luku 8). Yhdenmukaiset ohjeet ovat tärkeitä etenkin siksi, että erilaiset etätyökäytännöt voivat aiheuttaa epäoikeudenmukaisuuden tunteita eri yksiköiden työntekijöiden kesken (Bergbom ja muut, 2016, s. 38).

Usein monia asioita jää kuitenkin sovittavaksi esimiehen ja työntekijän välille (Vilkman, 2016, luku 8). Ennen etätyöhön siirtymistä työnantajan ja työntekijän on hyvä sopia muun muassa etätyön kustannuksista, työajasta, työn raportoinnista ja työn organisointitavan kestosta (Salli, 2012, s. 96). Säännöt tulisi luoda yhdessä, jotta yhteistyö olisi mahdollisimman sujuvaa (Vilkman, 2016, luku 5). Pyöriän (2009) mukaan muutoksilla on suurin mahdollisuus onnistua silloin, kun molemmat osapuolet ovat mukana sopimassa pelisäännöistä ja kun työntekijät ja heidän intressinsä otetaan mukaan heti prosessin alussa. Hänen mukaansa etätyökokeilu todennäköisesti epäonnistuu, jos ei sovita yhteisistä säännöistä (Pyöriä, 2009). Bergbomin ja muiden (2016) mukaan etätyöohjeistukset ja etätyön raportointikäytännöt eivät saisi myöskään olla liian työläitä (s. 38).

Sallin (2012) mukaan etätyöstä voidaan sopia suullisesti, mutta on suositeltavaa tehdä erillinen kirjallinen sopimus, jossa sovitaan niistä työsuhteen ehdoista, joihin etätyö vaikuttaa. Satunnaisesta etätyöstä voidaan sopia suullisesti kullakin kerralla erikseen, mutta työpaikalla tulisi olla selkeät ohjeet muun muassa siitä, missä tilanteissa etätyötä voidaan tehdä ja kenelle siitä tulee ilmoittaa. Satunnaisen etätyöpäivän syy voi olla esimerkiksi suurta keskittymistä vaativa työtehtävä (s. 96). Vilkmanin (2016) mukaan etätyöstä kannattaa sopia aina kirjallisesti riippumatta siitä, tehdäänkö sitä säännöllisesti vai satunnaisesti (luku 8). Pyöriä (2009) toteaa, että etätyön ehdot kannattaa tehdä

kirjallisina jo senkin takia, että se helpottaa uuden organisointitavan hyötyjen ja haasteiden arviointia. Kandolinin ja muiden (2016) mukaan sopimukseen voi myös liittää riskiarvioinnin koskien työhyvinvointia ja työturvallisuutta (s. 91). Riskiarvioinnissa voidaan käsitellä muun muassa työn tauotusta, ongelmatilanteita, etätyöskentelyn ergonomiaa, tiedonvälitystä ja yhteydenpitoa sekä tietoturva-asioita (s. 92).

Kuten edellä on todettu, etätyöhön liittyy erityiskysymyksiä, jotka tulisi ottaa huomioon siitä sovittaessa (Salli, 2012, s. 97). Pyöriä (2009) kertoo, että etätyösopimukseen tulisi sisällyttää muun muassa sopimuksen voimassaoloaika, työtehtävät ja niiden tavoitteet, työnteon paikka, palkkausperusteet ja työaika tarvittaessa. Tämän lisäksi sopimuksen tulisi sisältää työntekijää koskevat velvollisuudet, kuten tavoitettavuuden, tietoturvaohjeiden noudattamisen sekä työtehtävistä raportoinnin. Luonnollisesti sopimukseen tulisi sisällyttää myös työnantajaa koskevat velvollisuudet, kuten työturvallisuudesta ja koulutuksesta huolehtimisen, kustannusten korvaamisen ja työntekijöiden samanarvoisen kohtelemisen (Pyöriä, 2009). Nieminen (2019) lisää huomioitaviksi asioiksi vielä tuloksien arviointitavan, etätyösopimuksen päättämisen, yhteydenpitotavat, työtilan ja välineet, tarvittavat tukipalvelut sekä tietojen säilytystavan (s. 41).

Salli (2012) kertoo, että etätyön tekemisestä voidaan sopia joko tietyksi määrätyksi ajaksi tai toistaiseksi. Määräaikainen etätyö sopii esimerkiksi projekteihin tai etätyön sopivuutta kokeiltaessa. Jos etätyöhön siirrytään pysyvästi tai pitkäaikaisesti, kannattaa sopia myös sen peruuttamisesta eli millä edellytyksillä työntekijä voidaan siirtää pois etätyöstä. Muutoin etätyön peruuttaminen edellyttää molempien suostumusta (s. 97). Etätyön peruuttaminen tarkoittaa etätyöjärjestelyn irtisanomista, jolloin työntekijä palaa perinteiselle työpaikalleen (Nieminen, 2019, s. 41). Se, miten etätyön peruuttaminen toteutetaan, tulisi määritellä tapauskohtaisesti (Pyöriä, 2009). Etätyötä voidaan tehdä myös joko osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti. Osa-aikaisessa etätyössä työntekijä työskentelee osittain esimerkiksi kotonaan ja osittain toimistolla, ja kokoaikaisessa etätyössä työntekijä työskentelee kaiken aikaa kotonaan tai muussa yrityksen ulkopuolella olevassa paikassa (Bučiūnienė ja muut, 2019).

Salli (2012) toteaa, että työnantajan ja työntekijän kannattaa sopia yhdessä myös siitä, missä etätöitä tehdään eli onko paikkana työntekijän koti vai voiko työntekijä itse vapaasti valita paikan tarpeidensa mukaan. Jälkimmäisessä tapauksessa kannattaa sopia myös työntekemispaikan reunaehdoista. Työnantaja voi edellyttää, että etätö suoritetaan tietyssä paikassa ja että työntekijällä on sitä varten erillinen työhuone. Kuten edellä on kerrottu, työnantaja vastaa työturvallisuudesta, joten huomioon on otettava etätö-pisteen ergonomisuus sekä se, että työolosuhteet ovat muutenkin turvalliset (s. 97). Etätö-työntekijälle kuuluu myös oikeus työnantajan järjestämään työterveyshuoltoon (s. 104).

Työntekopaikan lisäksi etätö tarjoaa joustoa työajan suhteen (Bergbom ja muut, 2016, s. 8). Tämän vuoksi työaikaan on kiinnitettävä paljon huomiota etätööhön siirryttäessä (Salli, 2012, s. 98). Nieminen (2019) toteaa, että joustotyöaika voidaan käyttää työtehtävissä, jotka eivät ole sidoksissa tiettyyn ajankohtaan tai paikkaan. Tällöin työntekijä voi itse lähtökohtaisesti määrittää työn tekemisen paikan sekä ajankohdan, ja työnantaja voi määrittellä työn tavoitteet ja seurata työhön käytettyä aikaa (s. 62). Lain mukaan työnantajalla on velvollisuus seurata työntekijän työaika kirjaamalla työtunnit ja suoritettut korvaukset (Vilkman, 2016, luku 8). Lehdon ja Sutelan (2014) mukaan työajan seuranta on tärkeä kysymys työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtyessä ja erilaisten työntekopaikkojen lisääntyessä, sillä työnantajan mahdollisuus seurata toteutunutta työaika heikkenee (s. 158). Perinteisessä työnteossa on helppo seurata työaika erilaisilla kulunvalvontatekniikoilla, kuten kellokortilla. Se, että työntekijä on fyysisesti paikalla, ei kuitenkaan kerro paljoa työnteosta tosiasiasa (s. 159). Bergbomin ja muiden (2016) mukaan etätöissä ajankäytön seuraamista tärkeämpää onkin määrittellä työn tavoitteet (s. 8).

Etätöitä tehtäessä työntekijä saa siis yleensä itse määrätä työn alkamis- ja päättymisajankohdan (Salli, 2012, s. 98) Työnantaja voi kuitenkin myös määrätä, että etätö on suoritettava tiettyinä ajankohtana sekä sen, milloin työntekijän tulee olla tavoitettavissa (Salli, 2012, s. 98). Etätötyöntekijöiltä ei voida kuitenkaan edellyttää, että he olisivat tavoitettavissa vuorokauden jokaisena tuntina (Pyöriä, 2011).

2.4 Etätyön hyödyt ja haasteet

Kuten muihinkin työn organisointitapoihin myös etätyöhön liittyy hyötyjä ja haasteita (Pyöriä, 2011). Parhaimmillaan etätyö voi olla työntekijälle hyödyksi monin eri tavoin, kunhan etätyön haasteisiin osataan vastata oikein. Työntekijöiden lisäksi etätyö voi hyödyttää myös yrityksiä ja yhteiskuntaa ja siksi on tärkeää, että työntekijät pystyvät työskentelemään siten, että etätyön mahdolliset hyödyt voidaan maksimoida (Greer & Payne, 2014).

Etätyön hyötyjä

Etätyö on ollut monissa yrityksissä yksi työn organisointitapoja jo monia vuosia, ja se on parantanut työntekijöiden elämänlaatua sekä työn tehokkuutta (Haapakoski ja muut, 2020, s. 90). Myös Bergbomin ja muiden (2016) sekä Kandolinin ja muiden (2016) mukaan etätyö voi lisätä työhyvinvointia ja tuottavuutta (s. 8; s. 64). Virtuaalinen työskentelytapa voi työn joustavuuden lisääntymisen ohella kasvattaa myös motivaatiota (Geister ja muut, 2005). Yrityksille yksi tärkeimpiä etätyöhön siirtymisen syitä on juuri työntekijöiden kasvavan tuottavuuden tavoittelu (Bučiūnienė ja muut, 2019). Greerin ja Paynen (2014) mukaan on hyvin mahdollista, että joustavan työskentelytavan mahdollistaminen voi lisätä työntekijöiden halua olla tuottavampia, mikä johtaa siihen, että yritys antaa heidän jatkossakin tehdä töitä etänä.

Monien tutkimusten mukaan mahdollisuus järjestää omaa työtään parhaiten itselleen sopivaksi on keskeinen työhyvinvoinnin tekijä (Bergbom ja muut, 2016, s. 38). Työajoista on tullut joustavampia, ja työn tekemisen paikat ovat lisääntyneet, mikä voi auttaa työn ja muun elämän yhteensovittamisessa (Lehto & Sutela, 2014, s. 143). Etätyöllä on siis mahdollisuus lisätä työn joustavuutta ja vähentää sen kuormittavuutta (Salli, 2012, s. 103). Työntekijöiden sitoutuminen ja hyvinvointi lisääntyvät, kun yrityksen johto osoittaa kiinnostusta heidän hyvinvointiaan kohtaan antamalla mahdollisuuden joustavampaan työskentelyyn (Bergbom ja muut, 2016, s. 38). Oman työn joustava järjesteleminen näyttää siis lisäävän työhyvinvointia ja työntekijöiden jaksamista (Vilkman, 2016,

luku 8). Kun työ ja muu elämä ovat tasapainossa, työntekijät ovat tyytyväisempiä ja sitoutuneempia (Bergbom ja muut, 2016, s. 8).

On tutkittu, että työntekijät, jotka saavat tehdä etätöitä, pysyvät jopa 60 prosenttia todennäköisemmin yrityksen palveluksessa (Vilkman, 2016, luku 1). Myös Greerin ja Paynen (2014) mukaan työntekijän voi saada pysymään yrityksessä tarjoamalla mahdollisuuden etätöihin. Työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista tukeva organisaatiokulttuuri vaikuttaa positiivisesti työtyytyväisyyteen ja voi vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta (Bergbom ja muut, 2016, s. 6). Etätöskentelyn mahdollisuus voi vaikuttaa myös positiivisesti yrityskuvaan ja helpottaa uusien työntekijöiden rekrytointia (Pyöriä, 2011). Täten mahdollisuus etätöihin voi houkutella yritykseen uusia osajia (Kandolin ja muut, 2016, s. 66).

Mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihin on lisääntynyt merkittävästi viime vuosikymmeninä (Lehto & Sutela, 2014, s. 145). Työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista helpottavat työaikaan liittyvät joustot (Bergbom ja muut, 2016, s. 8). Etätö antaa mahdollisuuden työskennellä juuri silloin, kun työntekijä tuottavimmillaan ja hän voi valita työn alkamis- ja päättymisajankohdan tämän mukaan (Bučiūnienė ja muut, 2019). Täten etätö mahdollistaa työnteon rytmittämisen ja aikatauluttamisen juuri itselle sopivaksi (Bergbom ja muut, 2016, s. 38, Pyöriä, 2011).

Etätö on tehokkaampaa, sillä moni kokee, että etänä on paljon enemmän aikaa kuin toimistolla työskennellessä, mikä lisää motivaatiota ja työtyytyväisyyttä (Vilkman, 2016, luku 1). Etätöntyöntekijät usein kokevat, että kotona ei tule niin paljon keskeytyksiä työntekoon kuin toimistolla ja työmatkoista säästetyn ajan voi käyttää lähimmäisten kanssa olemiseen tai harrastuksiin (Bergbom ja muut, 2016, s. 38). Tehdessä töitä etänä voi myös säästää matkustuskuluissa (Bučiūnienė ja muut, 2019).

Vilkman (2016) kertoo työssä uupumisen vähentyneen, kun työntekijöillä on ollut vapaus organisoida työ ja vapaa-aika sopimaan paremmin yhteen. Joustavalla työskentelymallilla on kuitenkin riskinsä myös lisätä kuormittumista, jos työntekijät eivät pidä

huolta siitä, että he saavat tarpeeksi lepoa (luku 8). Pyöriän (2009) mukaan etätyöntekijän vapaus päättää työajoistaan ja työntekopaikastaan on samalla etätyön isoin riski kuin myös mahdollinen hyöty. Tämä tarkoittaa sitä, että parhaimmillaan etätyöntekijä voi sovittaa työnteon juuri itselle sopivaksi, mutta pahimmillaan etätyöstä ei pääse irti vapaa-ajallakaan (Pyöriä, 2009). Tästä pääsemmekin etätyön haasteisiin.

Etätyön haasteita

Etätyön mahdollisten haittojen torjunnassa on erityisen tärkeää, että työnantaja on niistä tietoinen (Salli, 2012, s. 103). Pyöriän (2009) mukaan etätyötä voidaan kehittää parhaiten, jos osapuolet osaavat havaita ja käsitellä uuteen tilanteeseen liittyviä ongelmia sekä mahdollisia pelkoja. Huomioon on myös otettava se, että etätyö ei sovi kaikenlaisiin elämäntilanteisiin (Pyöriä, 2009).

Etätyö poistaa fyysisen rajan työpaikan ja kodin väliltä (Greer & Payne, 2014). Yksi etätyön haasteista onkin työn ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtyminen, mikä voi johtaa työntekijän ylikuormittumiseen (Lehto & Sutela, 2014, s. 143; Salli, 2012, s. 103). Etätyö vaikuttaa työ- ja vapaa-ajan rytmittämiseen, jolloin työpäivät voivat venyä pitkiksi (Haapakoski ja muut, 2020, s. 165). Työn ja vapaa-ajan rajan hämärtyminen riskinä on siis se, että työt liukuvat vapaa-ajalle ja niistä on vaikea irrottautua (Lehto & Sutela, 2014, s. 155). Työskennellessään kotona on koko ajan mahdollisuus hoitaa töihin liittyviä asioita silloinkin, kun kuuluisi olla vapaalla (Bergbom ja muut, 2016, s. 37). Ylimääräiset työtunnit voivat täten aiheuttaa stressiä (Greer & Payne, 2014). Etätyön tarkoituksena ei kuitenkaan ole, että se olisi työtä, jota suoritetaan kotona varsinaisen työajan jälkeen (Salli, 2012, s. 95). Lisäksi työn tauottaminen voi muodostua haasteeksi (Kandolin ja muut, 2016, s. 89).

Greer ja Payne (2014) toteavat etätyöntekijöiden olevan usein samassa fyysisessä tilassa tehdessään töitä sekä ollessaan vapaa-ajalla. Etätyöntekijät eivät myöskään liiku työmatkoja, joten he voivat tarvita muita rituaaleja siirtyessään työn ja vapaa-ajan välillä.

Heidän tutkimuksensa mukaan jotkut etätyöntekijät helpottavat työn ja kodin välisen rajan vetämistä jättämällä vastaamatta työpuhelimeen työaikojen ulkopuolella tai olemalla etätyöhön tarkoitettu huoneessa vain työaikana (Greer & Payne, 2014).

Vilkman (2016) kertoo, että etätyössä työntekijä pystyy paremmin kontrolloimaan omaa työntekoaan, mikä tuo myös lisää vastuuta (luku 1). Itsenäisyyden lisääntyessä vastuu muun muassa työtehtävien priorisoinnista lisääntyy (luku 5). Täten itsensä johtamisen taito on erityisen tärkeää etätyötä tekeväälle työntekijälle (Kandolin ja muut, 2016, s. 83; Vilkman, 2016, luku 3). Myös Haapakosken ja muiden (2020) mukaan etätyö korostaa työntekijöiden itseohjautuvuuden tärkeyttä. Etätyöntekijöiden on osattava hallita ajankäyttöään, priorisoida ja organisoida työtehtäviään sekä pyytää apua tarvittaessa (s. 102). Kandolinin ja muiden (2016) mukaan etätyössä itsensä johtamisen keskiössä on selkeiden tavoitteiden asettaminen ja niiden seuraaminen. Työntekijän on löydettävä itselleen parhaat toimintatavat. Työpäivät on suunniteltava huolella, jotta voi saavuttaa tavoitteet ja samalla estää liiallisen kuormituksen (s. 90). Myös Pyöriän (2009) mukaan etätyöskentely edellyttää, että työntekijä pystyy itsenäiseen ajanhallintaan.

Etätyöntekijöiden työmäärää ja stressitasoa on hankalampi arvioida, jolloin riskinä on liiallinen kuormittuminen (Vilkman, 2016, luku 3). Bergbomin ja muiden (2016) mukaan etätyöntekijät kokevat useammin stressiä ja aikapaineita kuin perinteisellä työpaikalla työskentelevät (s. 36). Työntekijöiden kokema stressi ja työssä uupuminen ovat nykypäivänä suurempia haasteita kuin fyysiset ongelmat, ja tietotyössä on hyvin mahdollista kokea liiallista kiirettä ja tulospaineita (Pyöriä, 2009). Parhaimmillaan etätyössä kuitenkin koetaan vähemmän stressiä kuin toimistolla työskennellessä, mutta tämä edellyttää onnistunutta etätyöjärjestelyä (Kandolin ja muut, 2016, s. 65). Bučiūnienėn ja muiden (2019) mukaan työntekijät, jotka haluavat hoitaa velvollisuutensa kaikissa tilanteissa, voivat olla vähemmän stressaantuneita, sillä etätyö antaa mahdollisuuden työtehtävien hoitoon esimerkiksi ollessaan sairaana.

Etätyö ei ole ainoastaan työn tekemistä eri paikoissa teknologisten työkalujen avulla, vaan suuri osa työstä liittyy vuorovaikutukseen muiden kanssa (Haapakoski ja muut,

2020, s. 14). Ennen etätyöhön siirtymistä tulisi sopia siitä, miten ja kuinka usein työntekijä pitää yhteyttä työpaikkaansa ja mihin kokouksiin hän osallistuu (Salli, 2012, s. 103). Haapakoski ja muut (2020) toteavat, että etätyön riskinä on ihmisten etääntyminen toisistaan tai ulkopuoliseksi jääminen. Tämän vuoksi yhteisöllisyyttä tulisi ylläpitää etätyösäkin (s. 79). Myös Pyöriän (2009) mukaan etätyöntekijöiden sosiaalisilla suhteilla on riski heikentyä, ellei pidetä huolta säännöllisestä vuorovaikutuksesta sekä myös epämuodollisesta yhteydenpidosta. Etänä työskentelevä voi helposti kokea jäävänsä ulkopuolelle, jos vuorovaikutus on vähäistä (Vilkman, 2016, luku 3). On tärkeää, että etätyöntekijä ei jää irralliseksi työyhteisöstä ja että myös hänelle tiedotetaan yritystä koskevista asioista (Salli, 2012, s. 103). Yhteisöllisyyden kokeminen liittyy vahvasti työyhteisöön sitoutumiseen (Vilkman, 2016, luku 3).

Geisteren ja muiden (2005) mukaan haasteiksi voivat syntyä myös väärinkäsitysten lisääntyminen ja konfliktien eskaloituminen sekä mahdollisuus siitä, että työntekijöiden roolit ovat epäselvät ja tavoitteet ristiriidassa keskenään. Virtuaalisesti työskentelevien tiimien konfliktit johtuvat usein väärinymmärryksistä juuri vähentyneen kommunikation vuoksi (Geister ja muut, 2005). Luottamus on tärkeää etätyössä, jotta ihmiset tietävät, että työtehtävät suoritetaan etänäkin, ja kaikki hoitavat oman osuutensa (Haapakoski ja muut, 2020, s. 51). Vilkmanin (2016) mukaan avoimuus on erittäin tärkeää yhteisöllisyyden kannalta, sillä sen puute voi pahimmillaan hankaloittaa työn tekemistä. Avoimessa ilmapiirissä informaatio kulkee jokaiselle (luku 2).

Haapakosken ja muiden (2020) mukaan tuotteliaan ja tasapainoisen työyhteisön saavuttaminen vaikuttaa vaativan myös fyysistä läsnäoloa (s. 39). Suuri osa ihmisistä on tottunut työskentelemään lähellä muita ja ihmiset kaipaavat fyysisiä kohtaamisia myös työelämässä (s. 14). Vilkmanin (2016) mukaan eristäytyneisyyden tunne ei kuitenkaan välttämättä johdu siitä, että henkilöt ovat fyysisesti eri paikoissa. Tämän vuoksi psyykinen läheisyyden tunne on tärkeämpää (luku 1).

Yllä mainitun voi tiivistää seuraavasti. Ihmisillä on hyvin voimakas tarve sosiaaliselle vuorovaikutukselle (Kvedare & Nymand, 2021, s. 24) ja yhteenkuuluvuuden tarve on osa

ihmisluontoa (Vilkman, 2016, luku 1). Lehdon ja Sutelan (2014) mukaan työpaikan sosiaalisilla suhteilla voi olla vaikutusta sekä työviihtyvyyteen että tuloksellisuuteen. Hyvät sosiaaliset suhteet mahdollistavat myös sen, että tieto välittyy henkilöltä toiselle ja apua saa tarvittaessa. (s. 79) Yhteisöllisyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota, sillä se heikenee helpommin, kun ihmiset eivät kohtaa toisiaan fyysisesti; tutkimusten mukaan yhteisöllisyyden puute vähentää muun muassa vuorovaikutusta ja sitoutumista (Vilkman, 2016, luku 2). Yhteisöllisyyttä voidaan ylläpitää luottamuksen, arvostuksen, avoimuuden ja vuorovaikutuksen avulla (Haapakoski ja muut, 2020 s. 67).

Myös työntekijän perherakenne vaikuttaa etätöiden tekemiseen. Gaon ja Songin (2019) tutkimuksessa selvisi, että kotona työskentelyn vaikutus hyvinvointiin vaihtelee sukupuolen ja perhetilanteen mukaan. Työntekopaikka vaikuttaa todennäköisesti enemmän perheellisten hyvinvointiin. Tutkimuksen mukaan lapsettomiin työntekijöihin ei erityisemmin vaikuta se, missä he työskentelevät arkisin. Viikonloppuisin lapsettomat miehet työskentelevät kuitenkin mieluummin kotona, kun taas lapsettomat naiset kokivat enemmän stressiä tehdessään viikonloppuisin töitä etänä. Tutkimuksen mukaan isät kokevat enemmän stressiä tehdessään etätöitä arkisin ja äidit tuntevat olonsa vähemmän onnellisiksi. Onnellisuuden vähentyminen liittyy työn ja perhe-elämän sekoittumiseen, mikä voi johtaa konflikteihin. Tuloksien mukaan jopa hyvään tähtäävä joustavuuden lisääminen voi siis lisätä stressiä. Etätöihin liittyvä stressitaso johtuu luultavasti ristiriidoista työn ja kodin vaatimusten välillä. Viikonloppuisin kotona työskentely kuitenkin vaikuttaa positiivisesti perheellisten hyvinvointiin verrattuna siihen, että he työskentelisivät pääasiallisella työpaikallaan. Nimenomaan perheellisten työntekijöiden *arkisin* suorittama etätö yhdistetään stressin lisääntymiseen, ja kotona työskenteleville tulisi tarjota enemmän tukea lasten ja vanhusten hoitoon. Työskentelylle tulisi olla sopivat työtilat ja työntekijöille tulisi tarjota sosiaalinen verkosto, jonka avulla voidaan tukea uudenlaista työtapaa. Nämä vähentäisivät muun muassa yksinäisyyttä ja stressiä sekä työ- ja perhe-elämän konflikteja ja auttaisivat työntekijöitä vetämään rajan työajan ja kodin välillä (Gao & Song, 2019).

Myös Bučiūnienė ja muut (2019) tulivat tutkimuksessaan siihen tulokseen, että lasten kasvava lukumäärä vaikuttaa negatiivisesti työntekijöiden tyytyväisyyteen etätyössä. Tämä johtuu mitä luultavammin siitä, että mitä enemmän on lapsia, sitä vaikeampi on hoitaa työ- ja perheasioita työskennellessään etänä. Työhön ja perheeseen liittyvien velvoitteiden yhdistäminen onkin yksi etätyöntekijöiden suurimpia haasteita, jolla voi olla negatiivinen vaikutus tyytyväisyyteen ja tuottavuuteen. Tutkimuksen mukaan myös vanhemmat työntekijät sekä naiset kokevat etätyön hyötyjä heikommin kuin nuoremmat työntekijät ja miehet (Bučiūnienė ja muut, 2019).

Greerin ja Paynen (2014) tutkimuksen mukaan työntekijät käyttävät erilaisia strategioita voittaakseen etätyön haasteita. Yksi strategia on olla etätöitä tehdessäänkin mahdollisimman hyvin saavutettavissa. Tällöin työntekijät ovat yhteydessä kollegoihin, esimiehiin ja asiakkaisiin sähköpostin ja mobiililaitteiden avulla. Jotkut myös pyrkivät sovittamaan työajat etänäkin niin, että ne sopivat kollegoiden ja asiakkaiden tarpeisiin. Kun työntekijöihin saa nopeasti yhteyden etänäkin, voidaan vaikuttaa fyysisen etäisyyden tuomiin haasteisiin. Jotkut työntekijät valitsevat etätyöpäivät sen mukaan, mitä työtehtäviä päivä sisältää. He voivat olla toimistolla esimerkiksi päivinä, jolloin työtehtäviin liittyy yhteistyötä muiden kanssa ja etänä silloin, kun he tekevät itsenäisiä projekteja. Toinen työntekijöiden käyttämistä strategioista etätyön haasteiden voittamiseen on etätyöympäristön tekeminen sellaiseksi, että se kannustaa työskentelyyn ja minimoi häiriötekijät. Jotkut etätyöntekijöistä haluavat, että työtila on erillinen ovellinen huone ja jotkut käyttävät lastenhoitoa häiriötekijöiden välttämiseksi. Jotkut etätyöntekijät ovat myös kehittäneet ajattelutavan, jossa suhtaudutaan etätyöhön samalla tavalla kuin toimistolla työskentelyyn, mikä helpottaa keskittymistä (Greer & Payne, 2014).

2.5 Etätyön johtaminen

Toimiva ja hyvin järjestetty johtaminen on erittäin tärkeää yrityksen toiminnan kannalta (Lehto & Sutela, 2014, s. 99). Johtamisen avulla organisaatiota viedään kohti sen strategisia tavoitteita ja huomioon on otettava sekä asioiden että ihmisten johtaminen

(Kandolin ja muut, 2016, s. 80). Yrityksen henkilöstön on voitava hyvin työssään, jotta voidaan saavuttaa paras mahdollinen työtulos (Bergbom ja muut, 2016, s. 38). Esimiehet ovat uuden johtamiskulttuurin kehittämisen keskiössä työn irtautuessa ajasta ja paikasta (Kandolin ja muut, 2016, s. 79). Etäjohtamiseen liittyy erilaisia asioita, minkä vuoksi johtamiskäytäntöjä tulisi muuttaa uuteen tilanteeseen sopivaksi (Vilkman, 2016, luku 1).

Erilaiset työn organisointitavat yleistyvät, mikä tuo haasteita esimiestyöhön muun muassa kontrollin tunteen vähentyessä (Vilkman, 2016). Suora kontrolli on vaikeaa silloin, kun esimies ja työntekijä ovat fyysisesti eri paikoissa (Geister ja muut, 2005). Vilkman (2016) kertoo etätyön suurimman haasteen olevan luottamus. Tämän vuoksi jotkut esimiehet suhtautuvat negatiivisesti etätyöhön ja pelkäävät menettävänsä kontrollin, jolloin he eivät tiedä, tekeekö työntekijä oikeasti töitä ollessaan etänä (luku 2). Pyöriän (2009) mukaan etätyön nopeamman yleistymisen esteenä ei ole ollut teknologia, vaan etätyöhön liittyvä muutosvastarinta johtuen ennakkoluuloista ja peloista. Bergbomin ja muiden (2016) mukaan etätyön yleistymistä voidaan tukea esimiesten positiivisella asenteella (s. 18).

Etätyöskentely edellyttää, että työntekijän ja esimiehen välillä vallitsee luottamus (Pyöriä, 2009). Vilkmanin (2016) mukaan esimiehen ja työntekijöiden välisen luottamuksen rakentaminen on muutenkin hyvin oleellista, mutta sen merkitys korostuu virtuaalisessa työskentelyssä. On tärkeää, että esimies osoittaa luottamusta työntekijöitään kohtaan (luku 2). Etätyön onnistuminen edellyttää esimiehiltä erityisesti luottamusta työntekijöiden itsensä johtamisen taitoihin (Bergbom ja muut, 2016, s. 8). Bučiūnienėn ja muiden (2019) tutkimuksen mukaan esimiehen luottamus vaikuttaa työntekijöiden tyytyväisyyteen etätyössä ja esimiehen tuki yhdistetään myös parempiin uramahdollisuuksiin.

Greerin ja Paynen (2014) tutkimuksen mukaan esimiesten kolmanneksi yleisimmin mainitsema haaste etätyön suhteen on työn seuranta. Työnantajalla on oikeus työn johtamiseen ja valvontaan silloinkin, kun työntekijä tekee töitä etänä (Salli, 2012, s. 100). Etänä työn johtaminen ja valvonta kuitenkin eroavat perinteisestä tavasta, joten

valvonnan sijaan huomio tulisi kiinnittää työn tuloksiin (Kandolin ja muut, 2016, s. 69; Pyöriä, 2009; Salli, 2012, s. 100,). Työnantaja ja työntekijä voivat keskenään sopia siitä, miten ja kuinka usein työstä raportoidaan (Salli, 2012, s. 100). Etätyössä tulisi antaa myös säännöllisesti palautetta ja käydä läpi sitä, kuinka työtehtävät ovat sujuneet (Haapakoski ja muut, 2020, s. 51).

Samassa fyysisessä paikassa työskennellessä on helpompi vaihtaa ajatuksia sekä pyytää apua (Pyöriä, 2009). Etätyössä työntekijän itsenäisyys ja vastuu omasta työstä lisääntyvät, jolloin osa johtamisen haasteita siirtyy työntekijälle (Vilkman, 2016, luku 3). Bergbomin ja muiden (2016) mukaan työnantaja on kuitenkin velvollinen huolehtimaan työhyvinvoinnista myös etätyöntekijöiden kohdalla. Sen vuoksi etätyöntekijän ja hänen esimiehensä tulisi sopia siitä, kuinka he pitävät yhteyttä, jotta työntekijä ei tunne jäävänsä ulkopuolelle ja ilman apua (s. 38). Vilkman (2016) korostaa, että esimiehen tulisi pitää huolta siitä, että työntekijät eivät jää yksin ongelmatilanteiden kanssa. Esimiehen tulee olla tavoitettavissa, sillä työntekijöiden motivaatio voi laskea, jos he eivät saa vastauksia kysymyksiinsä tai tukea ongelmiinsa (luku 3). Esimiehen tulisi myös kannustaa työntekijöitään asettamaan selkeät rajat työ- ja vapaa-ajalle (Kandolin ja muut, 2016, s. 87).

Etäjohtamisessakin on tärkeää olla läsnä, jotta esimies tietää, kuinka työntekijöillä menee ja minkälaisien asioiden kanssa heillä on vaikeuksia (Haapakoski ja muut, 2020, s. 76). Vilkmanin (2016) mukaan johtajan tulisi olla kiinnostunut työntekijöistään, sillä se osoittaa työntekijöille, että he ovat tärkeitä ja arvostettuja. Kiinnostusta voi osoittaa esimerkiksi kysymällä kuulumisia tai tarjoamalla apua. Johtaminen on myös helpompaa, kun tuntee johdettavat ihmiset (luku 5). Etäjohtajalla on siis oltava tunneälyä ja hänen tulisi oppia tuntemaan työntekijänsä (Haapakoski ja muut, 2020, s. 79).

Etäjohtajalla tulisi olla ihmisten johtamisen taitojen lisäksi osaaminen käyttää tieto- ja viestintäteknologiaa (Vilkman, 2016, luku 1). Haapakosken ja muiden (2020) mukaan selkeä viestintä on erittäin tärkeää virtuaalisen työyhteisön johtamisessa (s. 57). Etätyöskentelyyn on tärkeää valita viestinnän keinot sen mukaan, mikä sopii juuri omalle

tiimille (s. 50). Etäjohtajan on pohdittava, mitä välineitä yhteistyöhön tarvitaan, miten tietoa jaetaan ja miten työn etenemistä seurataan (Vilkman, 2016, luku 2). Haapakosken ja muiden (2020) mukaan on tärkeää, että kaikki tietävät tavoitteensa ja vastuunsa. Niiden toteutumista tulee myös seurata ja antaa palautetta (s. 113). Jo etätyöhön siirtymistä suunniteltaessa tulisi kiinnittää huomiota palautejärjestelmän luomiseen (Pyöriä, 2009).

Vilkmanin (2016) mukaan yksi etäjohtajan tärkeimpiä tehtäviä on saada ihmiset työskentelemään yhteisten tavoitteiden eteen (luku 4). Asetetut tavoitteet motivoivat työntekijöitä, kun he sitoutuvat niihin ja uskovat voivansa saavuttaa tavoitteet. Etenemisestä tulee myös saada palautetta (luku 5). Hajautettu työ tarkoittaa, että yhteiseen tavoitteeseen pyrkivä tiimi työskentelee ja kommunikoi virtuaalisesti, ja ainakin osa tiimiläisistä on fyysisesti eri paikoissa (Kandolin ja muut, 2016, s. 69; Pyöriä, 2009; Vilkman, 2016, luku 1). Geisteren ja muiden (2005) mukaan monet yritykset ovat vastanneet nopeasti muuttuvaan toimintaympäristöön ottamalla käyttöön virtuaaliset tiimit, joiden jäsenet ovat fyysisesti eri paikoissa ja jotka kommunikoi työhön liittyvistä asioista pääasiassa virtuaalisesti, kuten videoneuvotteluiden avulla (Geister ja muut, 2005). Virtuaalisten tiimien suurimmat haasteet liittyvät vuorovaikutukseen, yhteisöllisyyteen ja luottamukseen (Vilkman, 2016, luku 1). Pyöriän (2009) mukaan yhteisen päämäärän tavoittelu voi kuitenkin lisätä luottamusta. Myös Haapakosken ja muiden (2020) mukaan virtuaalisen työyhteisön toimivuuden keskiössä ovat luottamus sekä yhteenkuuluvuuden tunne (s. 65).

Etätyön onnistumisen keskiössä on hyvä vuorovaikutus (Haapakoski ja muut, 2020, s. 92). Monet etätyöntekijät voivat muokata perinteistä työaikaansa, mikä voi haitata yhteistyötä, jos työntekijöiden työaikataulut eivät ole enää samanlaiset. Koska ihmiset eivät työskentele fyysisesti samassa paikassa, myös viestintähaasteet voivat olla esteenä yhteistyön lisääntymiselle (Greer & Payne, 2014). Vilkman (2016) toteaa yhden etäjohtamisen haasteista olevan yhteisöllisyyden ylläpitäminen, jotta kukaan ei tuntisi olevansa eristäytynyt työyhteisöstä. Sen kannalta on tärkeää, kuinka paljon ja minkä

laatuista yhteydenpito on (luku 2). Greerin ja Paynen (2014) tutkimuksen mukaan esi-
miesten yleisimmin mainitsema haaste etätyön suhteen on kasvatusten tapahtuvan
viestinnän puuttuminen. Kasvatusten tapahtuvaan viestintään liittyy muun muassa sa-
nattomia vihjeitä ja epävirallisen viestinnän helppoutta. Toiseksi yleisimmin mainittu
haaste on tiimityöskentelyn keskinäinen riippuvuus ja tarve olla muiden jäsenten saavu-
tettavissa sekä kommunikointi niin, että tiimi toimii tehokkaasti (Greer & Payne, 2014).

Vilkmanin (2016) mukaan johtamisen perusasiat pysyvät samana virtuaalisestikin, mutta
joihinkin asioihin on kiinnitettävä enemmän huomiota (luku 1). Vanhojen toimintamal-
lien tilalle tulisi etsiä uusia, virtuaaliselle työskentelylle sopivia toimintamalleja yhdessä
työntekijöiden kanssa (luku 4). On tärkeää, että virtuaalisesti työskenteleville henkilöille
on annettu selkeät tavoitteet ja roolit, viestintä- ja yhteistyötavat on toteutettu huolel-
lisesti, työstä annetaan palautetta eikä kukaan tunne olevansa eristäytynyt työyhteis-
östä (Geister ja muut, 2005). Tiivistettynä etäjohtamisen kulmakiviä ovat selkeät peli-
säännöt, jatkuva kommunikaatio, yhteisöllisyys, luottamus, arvostus ja avoimuus (Vilk-
man, 2016, luku 2).

2.6 Etätyön työvälineet

Uusien työskentelytapojen syntyminen on suurimmilta osin teknologian kehityksen an-
siota (Vilkman, 2016, luku 7). Kehittyneen tietotekniikan avulla työtehtäviä voidaan suo-
rittaa melkein missä tahansa, ja kokouksia voidaan hoitaa etäyhteydellä videoneuvotte-
lun muodossa (Lehto & Sutela, 2014, s. 151). Etätyöhön käytetään tietotekniikkaa, ja
työntekijät ovat yhteydessä työnantajaansa tietoliikenneyhteyksien avulla (Nieminen,
2020, s. 41). Teknologialla on siis erittäin keskeinen rooli etätyössä (Greer & Payne,
2014).

Lähtökohtaisesti etätyötä voidaan tehdä paikoissa, joissa on tarvittavat työvälineet sekä
yhteydet (Salli, 2012, s. 97). Mobiililaitteiden avulla työntekijät pystyvät olemaan yhtey-
dessä työpaikkaansa ja käyttämään työpaikkansa sähköpostia melkein missä tahansa

(Lehto & Sutela, 2014, s. 157). Etätyöhön siirtyminen on ollut helpompaa työntekijöille, joille työskentelyyn käytettävä teknologia sekä virtuaalipalaverien käytännöt ovat olleet jo entuudestaan tuttuja (Haapakoski ja muut, 2020, s. 26). Etätyössä käytettävät työvälineet sekä niiden käytön osaaminen ovat siis keskeisessä asemassa (Kandolin ja muut, 2016, s. 88). Tietokoneen lisäksi työntekijät ovat maininneet tärkeiksi asioiksi muun muassa tiedostojen saavutettavuuden etänä sekä tietoteknisen tuen (Greer & Payne, 2014). Myös Bučiūnienėn ja muiden (2019) mukaan on erittäin tärkeää, että etätyöntekijät pääsevät käsiksi yrityksen resursseihin, kuten tärkeisiin dokumentteihin.

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on tarvittavat välineet ja yhtenäiset toimintatavat tietojen säilömiseen ja käyttämiseen (Vilkman, 2016, luku 7). Salli (2012) kertoo, että työnantajan ja työntekijän on arvioitava, mitä välineitä työstä suoriutumiseen vaaditaan. Etätyössä vaadittavia työvälineitä voivat olla tietokone, erilaiset työssä tarvittavat ohjelmistot, puhelin ja tiedonsiirtoyhteydet (s. 101). Yleisen käytännön mukaan työnantaja hankkii työntekijälle tarvittavat työvälineet. Jos etätyössä käytetään työntekijän omia välineitä, työnantaja maksaa tästä usein korvausta (s. 100). Lähtökohtaisesti työnantajan vastuulla on siis hankkia työntekijälle laitteet ja välineet ja työnantaja vastaa lisäksi niiden asennuksesta, tarvittavasta huollosta sekä teknisen tuen saatavuudesta (Nieminen, 2020, s. 41; Salli, 2012, s. 101).

Ennen etätyöhön siirtymistä tulisi sopia siitä aiheutuvien kustannusten jakautumisesta (Pyöriä, 2009; Salli, 2012, s. 100). Työnantajan vastuulle kuuluvat ainakin etätyön suorat kustannukset, kuten tietoliikenteestä aiheutuvat kustannukset (Nieminen, 2020, s. 41). Salli (2012) kertoo etätyön puitesopimuksessa olevan kattavat määräykset kustannusten jakamisesta. Lähtökohtana on, että välineisiin, vastuisiin ja kustannuksiin liittyvät asiat tulee määritellä ennen etätyöhön siirtymistä työnantajan ja työntekijän kesken, ellei niistä ole määräyksiä yrityksen yleisissä etätyön säännöissä. Työtilojen kustannusten määrä riippuu myös paikasta, jossa etätyötä tehdään. Työtilasta voi aiheutua lisäkustannuksia, kuten sähkö, lämmitys, siivous ja turvallisuusjärjestelyt. Niiden jakamisesta on sovittava työntekijän ja työnantajan kesken. Pääsääntö kuitenkin on, että lisäkustannuksista vastaa työnantaja (s. 100). Työntekijä voi myös saada työtilasta

verovähennyksen, jos työnantaja ei maksa korvausta työntekijän kotona olevasta työtilasta (Pyöriä, 2009; Salli, 2012, s. 100).

Ergonomiset työtilat ovat erittäin tärkeässä roolissa etätöitä tehtäessä (Kandolin ja muut, 2016, s. 66; Salli, 2012, s. 103). Haapakosken ja muiden (2020) mukaan etätöihin siirryttäessä ergonomisiin työoloihin on kiinnitettävä yhtä paljon huomiota kuin pääasiallisella työpaikallakin. Näin voidaan välttyä tuki- ja liikuntaelinsairauksien aiheuttamilta pitkiltä sairauslomilta ja niiden kustannuksilta (s. 162). Hyvään ergonomiaan on kiinnitettävä huomiota varsinkin tietotyössä, sillä se voi aiheuttaa niska- ja hartiavaivoja (Pyöriä, 2009). Vilkmän (2016) kertoo, että yleensä työntekijä vastaa itse muun muassa työympäristön valaistuksesta sekä työpöydästä- ja tuolista. Työntekijä voi kuitenkin saada ainakin neuvoja ja tukea yritykseltä (luku 8). Joissain tapauksissa työnantaja voi myös korvata kaikki tarvittavat kalusteet tai vaihtoehtoisesti vain säädettävän työtuolin, jolloin työntekijä voi käyttää omaa pöytänsä (Salli, 2012, s. 103). Bučiūnienė ja muiden (2019) mukaan etätöihin soveltuvaa työtilaa täytyisi pitää etätöjärjestelyn tärkeimpänä asiana. Heidän tutkimuksensa mukaan etätöihin soveltuva työtila lisää työntekijöiden tyytyväisyyttä, tuottavuutta ja etätöiden koettuja hyötyjä (Bučiūnienė ja muut, 2019).

Salli (2012) kertoo työnantajan vastaavan myös tietoturvallisuuden järjestämisestä. Työnantaja valitsee, millä keinoin tiedot suojataan, ja työntekijällä on velvollisuus noudattaa ohjeita tietoturvallisuuden varmistamiseksi. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun työntekijä käsittelee etätöissä luottamuksellisia tietoja. Tietokoneella olevan datan lisäksi on pidettävä huolta paperimuodossa olevista tiedoista. Myös omien välineiden käyttö etätöissä voi luoda riskin tietoturvallisuudelle (s. 102). Kun työnantaja hankkii etätöissä vaadittavat työvälineet, hän samalla varmistaa, että etätöissä käytettävät laitteet ja ohjelmat vastaavat yrityksen tietoturvaluokituksen tasoa (s. 101). Vilkmänin (2016) mukaan työntekijöitä tulisi neuvoa tietoturva-asioissa, jotta tietoturvasta huolehditaan varmasti riittävällä tasolla. Työskentelyyn on käytettävä vain siihen tarkoitettuja työnantajan antamia välineitä. Lisäksi välineistä tulee huolehtia siten, etteivät ulkopuoliset pääse niihin käsiksi (luku 8). Myös Pyöriän (2011) mukaan tietoturvaan liittyvät asiat on

käsiteltävä ennen etätyöhön siirtymistä. Siihen vaikuttavat käytetyn teknologian lisäksi ihmisten toimintatavat, jotka ovat itse asiassa suurempi uhka tietoturvalle. Tämän takia yrityksen tulisi pitää huolta tietoturvapoliitikasta. Esimerkiksi väärin käsiin päätyvät tai liian helpot salasanat voivat vaarantaa turvajärjestelmät (Pyöriä, 2011).

Äkillinen etätyön lisääntyminen koronaviruspandemian vuoksi vaikuttaa myös yritysten kyberturvallisuuteen ja monet yritykset ovat alttiimpia erilaisille uhille (Curran, 2020). Organisaatioiden on kiinnitettävä huomiota etätyön lisäämiin kyberriskeihin sekä uudistettava strategiaansa ja työntekijöiden koulutusta siten, että riskit voidaan minimoida (Brandenburg & Mee, 2020). Uhkina ovat muun muassa tietojen kalastelu erilaisten huijausten avulla, julkisen langattoman verkon käyttäminen, videoneuvotteluiden vakoilu liittymällä suojaamattomaan neuvotteluun ulkopuolisena, sellaisten sähköpostien käyttäminen, jotka eivät suodata uhkia sisältäviä viestejä sekä tiedostojen jakaminen ulkopuolisten tahojen kanssa sellaisilla työkaluilla, jotka eivät ole yrityksen IT-osaston valvonnan alla (Curran, 2020).

Brandenburg ja Mee (2020) kertovat, että koronaviruspandemian myötä kyberhyökkäysten määrä on kasvanut, sillä hakkerit ovat hyödyntäneet etätyön heikkoa suojausta. Suurin osa onnistuneista hyökkäyksistä johtuu kuitenkin inhimillisistä virheistä. Työntekijöitä tulisi informoida kyberriskien lisääntymisestä ja kerrottava, kuinka he voivat vaikuttaa kyberhyökkäysten estämiseen. Koulutukseen tulisi sisällyttää uudet riskit, hyväksytyt laitteet ja ohjelmat sekä ohjeet epäillyistä kyberriskeistä- tai hyökkäyksistä raportointiin (Brandenburg & Mee, 2020). Curranin (2020) mukaan työntekijöitä tulisi lisäksi kouluttaa tiedostojen jakamisen riskeihin liittyen varsinkin sellaisten työkalujen suhteen, jotka eivät ole virallisesti organisaation käytössä ja IT-osaston hyväksymiä, eivätkä välttämättä vastaa yrityksen turvallisuusstandardeja. Yrityksillä tulisi olla myös virallinen politiikka tiedostojen jakamista koskien. Lisäksi organisaation tulee varmistaa, että työntekijöillä on kaikilla työlaitteillaan kunnollinen suojaus, kuten palomuuuri ja virustarkistusohjelma (Curran, 2020).

Tietotekniset ongelmat häiritsevät työntekoa (Lehto & Sutela, 2014, s. 158). Vilkmän (2016) kertoo työnantajan yleensä hankkivan työvälineet. Tämä edellyttää ymmärrystä kyseisistä teknologisista ratkaisuista, jotta työntekijät eivät joudu työskentelemään heikkokäyttöisillä välineillä (luku 8). Ahvenaisen (2017) mukaan organisaatioiden suurin haaste on kuitenkin se, että teknologiasta ei osata ottaa irti kaikkea hyötyä. Monesti luullaan, että uuden teknologian käyttöönottamisen kohdalla pelkkä koulutus ja ohjeistaminen riittävät. Epäonnistuneiden IT-projektien syynä on usein puutteellinen osaaminen ja se, ettei teknologiaa oteta säännölliseen käyttöön (s. 125). Työntekijöille tulisi taata riittävä osaaminen uuden teknologian käyttämisessä. Organisaation työ- ja toimintatapojen tulisi muuttua, sillä pelkkä osaaminen ei riitä, ellei uusia työkaluja oteta oikeasti käyttöön (s. 126). Sen lisäksi, että työnantaja antaa tukea uusien etätyökalujen opettelussa, uusien järjestelmien käyttämiselle tulisi sopia selkeät säännöt (Haapakoski ja muut, 2020, s. 172).

Koulutusta tulee tarjota ennen uuden teknologian käyttöönottoa sekä käyttöönoton aikana (Appunn ja muut, 2014). Koulutusohjelmien tulisi erityisesti keskittyä teknologian hyödyntämiseen työn ja viestinnän helpottamiseksi (Greer & Payne, 2014). Välineiden käyttöön tulisi perehdyttää mieluiten verkossa, jotta apua saa aina tarvittaessa (Vilkmän, 2016, luku 8). Myös Kandolinin ja muiden (2016) mukaan työnantajan on tärkeä tukea työntekijöitä uusien teknologisten välineiden käyttöönotossa. Näin voidaan välttyä niiden aiheuttamilta häiriöiltä ja viivästyksiltä työnteossa (s. 88). Appunnin ja muiden (2014) mukaan työntekijöille tulisi tarjota eritasoista koulutusta teknisen osaamisen perusteella. Jos koulutus on suunniteltu hyvät tekniset taidot omaaville, henkilöt, joilla on haasteita teknisten asioiden kanssa, eivät välttämättä pysy perässä. Alemmalle osaamistasolle suunnitellut koulutukset voivat kuitenkin kyllästyttää henkilöitä, joilla on jo hyvä tekninen osaaminen. Täten eritasoisille henkilöille tulisi tarjota erilaista koulutusta ja osaamisen seuranta (Appunn ja muut, 2014).

Etätyössä viestintä tapahtuu kirjoittaen, puhelimen välityksellä tai videoyhteydellä (Haapakoski ja muut, 2020, s. 86). Vuorovaikutus on keskeinen osa virtuaalista työskentelyä,

joten on tärkeää pohtia, mitkä viestintäkanavat sopivat parhaiten tätä varten (Vilkman, 2016, luku 4). Kandolinin ja muiden (2016) mukaan työntekijät kokevat monesti erilaisiin yhteistyössä ja kommunikoinnissa käytettäviin järjestelmiin ja ohjelmistoihin perehtymisen aikaa vieväksi ja työtehtävien ulkopuoliseksi tehtäväksi. Tämän vuoksi työnantajan tulisi tukea niiden opettelua erilaisin koulutuksin (s. 88).

Vilkman (2016) toteaa virtuaalisten työvälineiden määrän lisääntyvän jatkuvasti. Niihin kuuluvat esimerkiksi videoneuvottelupalvelut, älypuhelimet, pilvipalvelut, reaaliaikaiset kalenterit sekä tiedostojen jakaminen. Haaste on löytää juuri oikeat virtuaaliset työkalut tarjonnan joukosta. Tätä helpottaa, kun ensin määritellään, miten työtä tehdään ja mitkä virtuaaliset työkalut sopivat siihen parhaiten. Virtuaalisten työkalujen valinnassa on tärkeää, että niitä testaavat ensin ne henkilöt, jotka tulevat käyttämään kyseisiä työkaluja. IT-ihmisillä ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa työkalujen käyttäjien tarpeista (luku 8).

2.7 Virtuaaliset tapaamiset

Digitalisaatio luo yrityksille samaan aikaan sekä mahdollisuuksia että haasteita (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 10). Kehittyvä teknologia tarjoaa potentiaalia myös asiakaspalvelun kehitykselle mahdollistaen uudenlaisia palvelukanavia- ja prosesseja (Aarnikoivu, 2005, s. 167). Yritysten nettisivut ja muut alustat mahdollistavat nykypäivänä asiakaskohtaukset myös virtuaalisesti (Kortesuo & Löytänä, 2011, s. 15). Videoneuvotteluiden tekniikka kehittyy nopeasti, ja niitä käytetään sisäisten kokousten lisäksi myös tapaamisiin asiakkaiden kanssa (Denstadli ja muut, 2012). Esimerkiksi etäterveyspalveluja voi käyttää sijainnista riippumatta, ja ne tarjoavat reaaliaikaista palvelua lääketieteen ammattilaisilta (Chen ja muut, 2019). Digitaalisuus ja virtuaalinen kommunikaatio antavat yrityksille uudenlaisia mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen (Gerdt & Korhikoski, 2016, luku 1). Digitalisaatioon panostaminen ei kuitenkaan suoraan tarkoita parempaa asiakaskokemusta (Korhikoski, 2019, s. 44).

Teknologia vaikuttaa asiakkaiden tapaan kommunikoida ja hyödyntää palveluja, sillä yhä useammat asiat hoituvat verkossa (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 9). Verkkopalveluita voidaan käyttää ajasta ja paikasta riippumatta, ja ne voivat helpottaa ja nopeuttaa asiointia (Kortesuo & Löytänä, 2011, s. 52). Esimerkiksi videoneuvotteluita voidaan käydä tietokoneella tai matkapuhelimella (Denstadli ja muut, 2012). Ahvenainen (2017) kertoo, että Tilastokeskuksen ”Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö” -tutkimuksen mukaan alle 45-vuotiaista suomalaisista 94 prosentilla on älypuhelin ja 19–89-vuotiaista yli 50 prosentilla tablettitietokone. Tämä mahdollistaa monien asioiden hoitamisen mobiililaitteiden avulla (s. 109). Yritykseltä videoneuvottelujen käyttö edellyttää muun muassa sitä, että tarvittava teknologia sekä tekninen tuki ovat saatavilla (Atherton ja muut, 2019).

Kuten luvun alussa kerrottiin, asiakaskokemus syntyy kohtaamisissa yrityksen tai sen henkilökunnan kanssa. Digitalisaation vuoksi kohtaamiset tapahtuvat nykyään usein virtuaalisesti (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 237). Ahvenaisen (2017) mukaan ensivaikutelmaan kannattaa kiinnittää huomiota, sillä sen merkitys on yhtä tärkeä niin etäyhteydellä kuin kasvotustenkin. Asiakkaan arvio häntä palvelevan henkilön asiantuntemuksesta ja tämän muusta olemuksesta syntyy sekunneissa (s. 43). Vaikka teknologialla on iso roolinsa, on henkilöstön rooli vielä tärkeämpi, sillä asiakaspalvelu vaatii sosiaalisia taitoja (Aarnikoivu, 2005, s. 169).

Hyvän asiakaskokemuksen perusasiat eivät ole muuttuneet teknologian kehittyessä (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 14). Asiakkaiden käyttämien järjestelmien tärkeimmät piirteet ovat helppokäyttöisyys, toimivuus sekä kehitys asiakkaiden palautteiden perusteella (Kortesuo & Löytänä, 2011, s. 52). Gerdt ja Eskelinen (2018) kertovat, että palvelujen saatavuus, tasalaatuisuus ja teknologia vaikuttavat asiakkaiden luottamukseen yritystä kohtaan ja siten myös asiakkaiden sitoutumiseen (s. 72). Täten palvelun käytettävyys vaikuttaa asiakkaiden uskollisuuteen ja asioinnin hankaluus taas vähentää uskollisuutta (s. 58).

Virtuaalisten palvelujen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon myös asiakkaiden näkökulma eikä vain yrityksen omat toiminnot (Kortesuo & Löytänä, 2011, s. 52). Gerdtin ja Eskelisen (2018) mukaan digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämisessä on huomioitava palvelun nopeus, personointi ja käyttäjäystävällisyys (s. 56). Teknologian avulla pyritään tekemään asiakaskokemuksesta niin vaivaton kuin on mahdollista (s. 25). Esimerkiksi virtuaalisen kokousalustan tulisi olla niin helppokäyttöinen, että kaikki osallistujat pystyvät käyttämään sitä (Haake ja muut, 2004). Chenin ja muiden (2019) tutkimuksen mukaan palvelun saatavuus ja koettu hyödyllisyys ovat tärkeimmät tekijät, jotka kannustavat potilaita käyttämään etäterveyspalveluja. Uuden teknologian käyttämiseen liittyvä ahdistus on suurin este palvelujen käyttämiselle (Chen ja muut, 2019).

Etätapaamisen ominaisuuksia

Virtuaaliset tapaamiset tarkoittavat tietoverkkojen avulla tapahtuvaa yhteydenpitoa, jolloin ihmiset ovat fyysisesti eri paikoissa (Haapakoski ja muut, 2020, s. 17). Toimivat verkkoyhteydet mahdollistavat virtuaalitapaamiset, ja niiden avulla voidaan ottaa etäyhteys kollegoiden, asiakkaiden sekä muiden kumppaneiden kanssa (Kandolin ja muut, 2016, s. 88). Aarnikoivu (2005) kertoo videoyhteyden mahdollistavan sen, että asiakaspalvelija ja asiakas voivat nähdä toisensa tietokonetta ja internetyhteyttä käyttäen. Näin asiakkaalle voidaan tarjota henkilökohtaista palvelua, vaikka hän olisi fyysisesti eri paikassa (s. 167). Frischin ja Greenen (2020) mukaan hyvä videokuva tekee videoneuvottelusta tehokkaamman, sillä ihmiset voivat nähdä toistensa ilmeet ja kehonkielen. Tämä luo etäkokouksiin samanlaista läheisempää tunnelmaa kuin kasvotusten tapahtuvissa kokouksissa (Frisch & Greene, 2020).

Videoneuvottelut ovat olleet erittäin suosittuja perheiden ja ystävien kesken, mutta ne eivät ole levinneet niin laajalle työelämässä (Anderson & Rowland, 2014). Koronaviruspandemian aiheuttaman poikkeustilan myötä on kuitenkin huomattu, että kokouksia pystyy järjestämään hyvin myös etänä (Haapakoski ja muut, 2020, s. 31). Virtuaalisessa tapaamisessa yhteistyön, kommunikaation ja tapaamisen suunnittelun merkitys

korostuu yhä enemmän (Haake ja muut, 2004). Videoneuvottelulle tulee määritellä selkeät tavoitteet ja suunnitella, mitä missäkin vaiheessa tapahtuu (Frisch & Greene, 2020).

Tehokas teknologia on avain virtuaalisiin tapaamisiin (Haake ja muut, 2004). Tapaamisiin vaikuttaa erityisesti se, kuinka yhteydet toimivat ja kuinka hyvin osallistujat hallitsevat virtuaaliset työvälineet (Haapakoski ja muut, 2020, s. 65). Ambagtsheerin ja muiden (2019) tutkimuksessa selvisi, että tekniset ongelmat aiheuttavat osallistujissa turhautumista. Osallistujien yrittäessä liittyä videoneuvotteluun teknisiä vaikeuksia voivat olla esimerkiksi heikko internetyhteys, ongelmat kameran tai mikrofonin toimivuudessa tai vanhentunut ohjelmisto (Ambagtsheer ja muut, 2019). Frischin ja Greenen (2020) mukaan tekniikan toimivuus tulee testata ennen videoneuvottelun alkua, jotta kokouksesta ei kulu aikaa siihen, että ohjelmistoa ei ole ladattu tai videokuva ei toimi. DiVeronica ja muut (2020) korostavat, että erityisesti videoneuvottelun vetäjän on tärkeä pitää huolta siitä, että hän osaa käyttää valittua videoneuvottelualustaa. Etukäteen tulisi harjoitella muun muassa ääni- ja videoasetuksien käyttöä sekä näytönjakamiseen liittyviä asioita (DiVeronica ja muut, 2020). Kvedare ja Nymand (2021) toteavat, että ihmisten taidot käyttää teknologiaa ja eri videoneuvottelualustat ovat vähitellen kehittyneet koronaviruspandemian aikana (s. 8).

Virtuaalisen tapaamisen osallistujia tulisi ohjeistaa valitsemaan sellainen paikka, jossa he voivat keskittyä ja puhua rauhassa (Vilkman, 2016, luku 7). DiVeronica ja muut (2020) toteavat, että videoneuvottelua varten tulisi joko hakeutua rauhalliseen ympäristöön tai estää kuulokkeiden avulla taustamelua häiritsemästä kokousta. Curranin (2020) mukaan videoneuvottelut kannattaa suojata salasanoin, etteivät ulkopuoliset pääse liittymään tapaamiseen. Lisäksi osallistujan tulisi odottaa virtuaalisen kokouksen ”odotushuoneessa”, kunnes kokouksen pitäjä hyväksyy hänen osallistumisensa. Kokouksessa käytetyt videoneuvottelualustat tulisi ladata niiden laillisilta sivustoilta, jotta välttyy lataamasta väärennettyä, haittaohjelmia sisältävää versiota (Curran, 2020). Caudill ja muut (2018) toteavat, että etäterveyspalvelussa käytettävässä videoneuvottelualustassa tulisi olla asianmukainen tietosuojaja, turvallisuusedellytykset sekä ominaisuus asiakkaan

henkilöllisyyden vahvistamiseen. Organisaatiolla tulee olla linjaukset ja toimintatavat tietojen turvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi on huolehdittava asiaankuuluvien lakejen ja määräysten noudattamisesta (Caudill ja muut, 2018). Feeleyn ja muiden (2020) tutkimuksen mukaan videoneuvottelualusta, johon pääsee liittymään klikkaamalla kutsulinkkiä, säästää paljon aikaa verrattuna alustaan, joka pitäisi erikseen ladata. Lisäksi yleisesti tunnetut videoneuvottelualustat eivät välttämättä täytä tietoturva vaatimuksia, jotka ovat erittäin tärkeitä asiakkaan terveyteen liittyvissä tapaamisissa. Täten yritysten tulisi investoida helppokäyttöisiin ja turvallisiin videoneuvottelualustoihin (Feeley ja muut, 2020). Myös Athertonin ja muiden (2019) mukaan tietosuojalakien ja -säännösten noudattaminen on yksi videoneuvotteluiden haasteista.

Haapakoski ja muut (2020) kertovat luottamuksen ja suhteen rakentuvan etäyhteydessä ruudun välityksellä. Virtuaalisessa tapaamisessa vastapuolen tunteita ei kuitenkaan ole niin helppo tunnistaa kuin fyysisessä kohtaamisessa (s. 84–86). Kvedare ja Nymand (2021) kertovat, että käyttäytymistieteiden mukaan toisen luottamuksen saavuttaa parhaiten olemalla fyysisesti hänen seurassaan, sillä luottamus rakentuu ei-kielellisistä vihjeistä, kuten ilmeistä ja kehonkielestä (s. 6). Varsinkin tilanteissa, joissa ihmiset eivät tunne toisiaan entuudestaan, he pyrkivät ymmärtämään toisiaan ei-kielellisten vihjeiden kautta (s. 23). Virtuaalisissa tapaamisissa videokuva voi auttaa ylläpitämään parempaa kontaktia, jolloin on mahdollista lukea kehonkieltä ja ihmisten ilmeitä (Vilkman, 2016, luku 7). Myöskään ihmisten reaktioita ei pysty näkemään, jos videokuva ei pidetä päällä (Kvedare & Nymand, 2021, s. 26). Jos tunteet eivät välity, osapuolet eivät välttämättä ymmärrä toisiaan ja yhteistyö voi kärsiä (Haapakoski ja muut, 2020, s. 90).

Luottamuksen ja sitoutumisen voi kuitenkin saavuttaa myös virtuaalitapaamisessa (Haapakoski ja muut, 2020, s. 32). Etenkin etäyhteydellä toteutettavista mielenterveyspalveluista on saatu hyviä tuloksia (Atherton ja muut, 2019; Haapakoski ja muut, 2020, s. 32). Caudillin ja muiden (2018) mukaan videoneuvotteluiden välityksellä toteutetuilla mielenterveyspalveluilla on mahdollisuus parantaa hoidon saatavuutta ja laatua, ja joissain tilanteissa ne voivat olla jopa tehokkaampia kuin kasvotusten tapahtuva hoito.

Lisäksi videoyhteys soveltuu hyvin jatkuviin tarpeisiin, kuten pitkäaikaissairauksien hoitoon (Atherton ja muut, 2019) Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa videotapaamisten avulla voidaan myös nähdä, millainen potilaan kotiympäristö on (Feeley ja muut 2020). Athertonin ja muiden (2019) mukaan terveydenhuollossa virtuaalinen kommunikointi näyttää kuitenkin toimivan paremmin silloin, kun potilas ja hoitohenkilö ovat luoneet suhteen jo aiemmin.

Denstadlin ja muiden (2012) tutkimuksen mukaan videokuvan välityksellä on vaikeampi luoda uusia suhteita, minkä vuoksi ne eivät sovi niin hyvin kokouksiin, joissa osallistujat eivät tunne toisiaan entuudestaan. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että osallistujat tuntevat toisensa tai ovat tavanneet aiemmin kasvotusten. Kasvotusten tapahtuvissa kokouksissa on helpompi luoda ja kehittää sosiaalisia suhteita, ja niissä tulee usein käytyä myös epävirallisia keskusteluja. Videoneuvottelut ovatkin yleensä lyhytkestoisempia kuin kasvotusten toteutettavat neuvottelut, jotka voivat olla jopa kolme kertaa pidempiä. Heidän mukaansa kasvotusten toteutettavat tapaamiset ovat vuorovaikutukseltaan rikkaampia kuin videoneuvottelut, minkä vuoksi ne ovat parempi valinta tietyissä tilanteissa (Denstadli ja muut, 2012).

Myös Geister ja muut (2005) toteavat, että kommunikoidessa videoneuvottelujen, puhelimen tai sähköpostin välityksellä on riskinä, että vaihdettu informaatio ei ole yhtä rikasta kuin kasvotusten. Kvedaren ja Nymandin (2021) mukaan kommunikointi videoyhteyden välityksellä rajoittaa ei-kielellisten vihjeiden hahmotusta, mikä voi myös hankaloittaa ns. pehmeiden taitojen käyttämistä (s. 6). Haasteet luottamuksen rakentamisessa voivat myös vähentää tiedon ja ideoiden jakamista (s. 25).

Denstadlin ja muiden (2012) tutkimuksen mukaan videoneuvottelut ja kasvotusten käytävät tapaamiset täyttävät hieman erilaisia tarpeita, joten ne voivat täydentää toisiaan työelämässä. Monet yritykset käyttävätkin molempia tapoja. Heidän tutkimuksensa mukaan videoneuvottelut ovat hyvä valinta silloin, kun osallistujat ovat fyysisesti eri paikoissa. Niiden suurimmat hyödyt liittyvät ajan säästämiseen ja matkustukseen liittyvän

stressin vähenemiseen sekä ympäristön kuormituksen pienentämiseen (Denstadli ja muut, 2012). Atherton ja muut (2019) kertovat videoneuvotteluiden tärkeimmän hyödyn olevan se, että ne ovat hyvin käteviä. Myös Anderson ja Rowland (2014) sekä Atherton ja muut (2019) korostavat, että videoneuvotteluiden avulla voi säästää matkustamiseen käytettävän ajan ja vaivan. Varsinkin nuoret potilasasiakkaat ovat korostaneet sitä, että virtuaalinen kommunikointi on säästänyt aikaa, ja he ovat voineet olla useammin kontaktissa hoitohenkilökunnan kanssa (Atherton ja muut, 2019).

Videoneuvotteluihin liittyy ajan säästämisen lisäksi muitakin hyötyjä. Ensinnäkin videoneuvottelut ovat kaikkein lähinnä kasvokkain tapahtuvaa tapaamista (Anderson & Rowland, 2014; Atherton ja muut, 2019). Anderson & Rowland (2014) lisäävät, että videokuvan avulla voidaan nähdä osallistujien kehonkieli, mikä on tärkeä osa kommunikointia. Videoneuvotteluissa kuulee myös osallistujien äänen sekä sen painon ja sävyn. Lisäksi videoneuvotteluja on mahdollista nauhoittaa (Anderson & Rowland, 2014).

Anderson ja Rowland (2014) kertovat videoneuvotteluihin liittyvän joitakin haasteita. Suuri haaste on tarvittavien laitteiden tai sovellusten puuttuminen. Asiakkaalla ei välttämättä ole hyvää kameraa tai videoneuvotteluun tarvittavaa sovellusta tietokoneellaan (Anderson & Rowland, 2014). Feeleyn ja muiden (2020) tutkimuksen mukaan jotkut sairaalat ovat toimittaneet potilaille lainaksi tablettitietokoneita ratkaisuna potilaiden puuttuviin välineisiin.

Andersonin ja Rowlandin (2014) mukaan toinen haaste on se, että videokameran edessä oleminen tekee joidenkin ihmisten olon epämukavaksi. Lisäksi katsekontaktin luominen on haastavaa videokuvan välityksellä, sillä jos katsoo suoraan kameraan, ei näe neuvottelun muita osanottajia. Huono valaistus tai sekalainen tausta voivat myös heikentää ammattimaista kuvaa (Anderson & Rowland, 2014). DiVeronica ja muut (2020) korostavat riittävän valaistuksen tärkeyttä videoneuvotteluissa. Valonlähteen tulisi sijaita suoraan edessä, jotta videokuvassa olisi hyvä taustavalo. He lisäävät vielä, että osallistujien tulisi huolehtia siitä, että kamera on oikealla korkeudella ja takana oleva tausta on siisti

(DiVeronica ja muut, 2020). Caudillin ja muiden (2018) mukaan kamera on sopivalla korkeudella ollessaan silmien tasolla, jolloin osapuolet voivat selkeästi nähdä toistensa kasvot. Myös Kvedaren ja Nymandin (2021) mukaan ennen tapaamista tulisi varmistaa, että ympäristö ja valaistus ovat hyvät, ääni toimii ja tapaamiseen on pukeuduttu sopivasti (s. 30).

Yksi suuri haaste virtuaalisissa tapaamisissa on teknisten laitteiden ongelmat. Kvedare ja Nymand (2021) kertovat virtuaalisten tapaamisten perustuvan teknologiaan, joten siihen liittyvät ongelmat häiritsevät ja viivyttävät tapaamisia. Esimerkkejä teknologisista ongelmista ovat huono internetyhteys sekä ongelmat äänen- tai kuvanlaadussa. Myös tapaamisen osallistujilla voi olla puutteita teknisissä taidoissa (Kvedare & Nymand s. 26). Myös Athertonin ja muiden (2019) mukaan videoneuvotteluihin liittyviä haasteita ovat muun muassa internetyhteyden toimivuus sekä potilaiden ja hoitohenkilökunnan tukeminen teknologian kanssa.

Etäyhteys edellyttää asiakkailta aktiivisempaa roolia kuin kasvotusten toteutettava tapaaminen, sillä heidän on pystyttävä käyttämään videoneuvottelualustaa ja säätämään oikeanlaiset asetukset (Caudill ja muut, 2018). Feeley ja muut (2020) toteavat etätapaamisten soveltuvan parhaiten nuoremmille henkilöille, joilla on ymmärrystä teknologiasta. Iäkkäillä ihmisillä voi olla niiden kanssa paljonkin haasteita (Feeley ja muut, 2020). Videoneuvottelun onnistumiseen voi vaikuttaa myös potilaan näkö- tai kuulovamma (Atherton ja muut, 2019). Perheenjäsenet voivat toimia apuna videoneuvottelussa, jos potilaalla on terveydellisen tilan vuoksi vaikeuksia käyttää teknologiaa (Feeley ja muut, 2020). Muiden henkilöiden osallistaminen tapaamiseen on kuitenkin tehtävä asiakkaan luvalla (Caudill ja muut, 2018). Chen ja muut (2019) kertovat iäkkäiden potilaiden olevan yksi etäterveyspalvelujen kohdesegmenteistä. Monet heistä pelkäävät kuitenkin käyttää etäpalveluja, sillä he eivät ole tottuneet käyttämään teknologiaa. Asiakkaat ovat yleensäkin haluttomampia kokeilemaan sellaista teknologiaa, joka liittyy heidän terveyteensä ja turvallisuuteensa (Chen ja muut, 2019). Feeleyn ja muiden (2020) tutkimuksen mukaan potilaita on perehdytetty etänä käyttämään teknologiaa ennen varsinaisia

virtuaalitapaamisia tai vaihtoehtoisesti he ovat saaneet kotiinsa avustajan videoneuvottelun ajaksi opastamaan teknologian käyttämisessä. Myös Chenin ja muiden (2019) mukaan olisi suositeltavaa, että henkilökunta käy paikan päällä antamassa opastusta etä-terveyspalvelujen käytössä vähentääkseen potilaiden ahdistusta. Potilaiden pitää tuntea, että uusi teknologia on oikeasti heille hyödyllinen ja sopii heidän tilanteeseensa. Potilaiden asennetta voidaan muuttaa myönteisemmäksi tarjoamalla heille resursseja ja tietoa etäpalvelujen käytöstä (Chen ja muut, 2019).

Videoneuvotteluista tulisi kerätä palautetta, jotta voidaan selvittää, kuinka tapaaminen sujui ja kuinka virtuaalisia tapaamisia voisi kehittää niin, että ne olisivat yhtä tehokkaita kuin kasvotusten toteutettavat tapaamiset (Frisch & Greene, 2020). Caudill ja muut (2018) toteavat, että etäterveyspalveluja tarjoavien yritysten tulee varmistaa, että hoitotaso vastaa samaa tasoa kuin kasvotusten toteutettava hoito. Yritysten tulee myös pysyä ajan tasalla kehittyvään teknologiaan ja käytäntöihin liittyen (Caudill, ja muut, 2018).

2.8 Yhteenveto

Asiakaspalvelu tarkoittaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamista, joka tapahtuu nykypäivänä usein virtuaalisesti. Asiakaspalvelun tavoitteena on ratkaista asiakkaan tarve, joten on tärkeää kuunnella asiakasta ja varmistaa, että hänen odotuksensa täyttyivät. Asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttavat muun muassa kohtaamiset yrityksen kanssa ja se, kuinka sujuvaksi asiakas arvioi palveluprosessin. Tiivistetysti hyvä asiakastapaaminen koostuu asiakkaan huomioimisesta, asiakkaan tarpeiden kuuntelemisesta ja niiden täyttämisestä sekä asiakkaan arvostamisesta.

Asiakaskohtaamisia tulee jatkuvasti kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaan, minkä vuoksi kohtaamisista tulee kerätä tietoa ja palautetta. Kehityksessä tulee ottaa huomioon muun muassa yrityksen kulttuuri, henkilöstön osaaminen ja käytettävät järjestelmät. Asiakkaat korostavat hyvässä asiakaskokemuksessa eniten asiainnin helppoutta.

Yrityksen johdon on tärkeä kuunnella myös asiakkaiden kanssa työskenteleviä, jotta he saavat tietää asiakaspalvelun haasteista ja voivat selvittää, onko henkilöstöllä riittävä osaaminen ja tarvittavat työkalut. Asiakaskokemuksen lisäksi myös henkilöstökokemus on tärkeä, sillä motivoituneet työntekijät, joita tuetaan ja arvostetaan, synnyttävät sitoutuneita asiakkaita.

Etätyö on yksi työn organisointitavoista. Se on työtä, jonka apuna käytetään tietotekniikkaa ja jota suoritetaan muualla kuin perinteisellä työpaikalla, kuten työntekijän kotona. Lähtökohtaisesti etätyö mahdollistaa työskentelyn ajasta ja paikasta riippumatta. Työnantaja ja työntekijä sopivat yhdessä etätyön tekemisestä, johon sovelletaan pääasiassa samoja sääntöjä kuin pääasiallisella työpaikalla tehtävään työhön. Etätyöhön liittyy kuitenkin joitain poikkeuksia ja tämän vuoksi ennen etätyöskentelyn aloittamista työntekijän ja työnantajan tulisi sopia kirjallisesti etätyöhön liittyvistä asioista.

Etätyöhön liittyy monenlaisia hyötyjä kuten myös mahdollisia haasteita. Mahdollisuus sovittaa työ ja vapaa-aika paremmin yhteen voi vähentää työssä uupumista ja lisätä työntekijöiden tyytyväisyyttä ja hyvinvointia. Etätöissä työntekijä voi järjestää työnsä aikataulutuksen parhaiten itselleen sopivaksi. Monet työntekijät kokevat myös, että etätöitä tehdessään on enemmän aikaa ja keskeytyksiä työhön ei tule niin paljon kuin toimistolla. Etätöitä tehdessä säästää myös rahan, joka kuluisi matkoihin. Etätyön mahdollisuus voi auttaa uusien osaajien rekrytoinnissa, ja työntekijät myös pysyvät todennäköisemmin yrityksen palveluksessa, jos he saavat tehdä etätyötä. Työn ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtyminen voi kuitenkin johtaa työntekijöiden kuormittumiseen, jos töistä on vaikea irrottautua ja työpäivät venyvät pitkiksi. Myös työn tauotus voi olla haasteena. Etätyön tekeminen lisää työntekijöiden vastuuta omasta työstään, sillä heidän pitää osata hallita ajankäyttöön ja priorisoida työtehtäviään. Etätyöntekijöiden työmäärää ja stressitasoa on myös vaikeampi arvioida, mikä voi johtaa ylikuormittumiseen. Lisäksi riskinä on, että työpaikan yhteisöllisyys ja sosiaaliset suhteet heikentyvät ja ihmiset tuntevat jäävänsä ulkopuolelle vähäisen vuorovaikutuksen vuoksi. Tämä voi lisätä väärinymmärryksiä ja epäselvyyttä työntekijöiden rooleissa ja työn tavoitteissa. Lisäksi työn ja

perhe-elämän yhdistäminen voi muodostua haasteeksi perheellisten ihmisten työskennellessä etänä.

Etätyöjärjestelyssä johtamisen perusasiat pysyvät samana, mutta joihinkin asioihin täytyy kiinnittää enemmän huomiota ja toimintamalleja tulee muuttaa virtuaaliseen työskentelyyn sopiviksi. Etätyön tekeminen edellyttää, että esimiehen ja työntekijän välillä vallitsee luottamus. Etätyötä ei voida valvoa samalla tavalla, joten huomio tulee kiinnittää työn tuloksiin ja työntekijöiden on saatava työstään säännöllisesti palautetta. On myös pidettävä huolta siitä, että työntekijät eivät jää yksin ongelmatilanteiden kanssa. Esimiehen tulisi tietää, kuinka työnteko sujuu ja minkälaisien asioiden kanssa työntekijöillä on mahdollisesti vaikeuksia. Onnistunut etätyöskentely edellyttää myös hyvää vuorovaikutusta. Etäjohtajan tehtävänä on saada ihmiset työskentelemään yhteisten tavoitteiden eteen ja hänen on pidettävä huolta yhteisöllisyydestä, jotta kukaan ei tunne olevansa eristäytynyt työyhteisöstä.

Teknologialla on keskeinen rooli etätyössä ja työnantajan on huolehdittava, että työn suorittamiseen on tarvittavat työvälineet, yhteydet ja toimintatavat. Työvälineiden käytön osaaminen on myös keskeisessä asemassa. Etätyöskentely on ollut helpompaa työntekijöille, joille teknologian käyttäminen ja virtuaalipalaverit ovat tuttuja. Työnantajan on kuitenkin tarjottava riittävä perehdytys uuden teknologian käyttämiseen. Erilaisia virtuaalisia työkaluja on paljon ja yritykselle sopivien työkalujen valinnassa tulisi osallistaa henkilöitä, jotka tulevat työssään käyttämään kyseisiä työkaluja. Työnantajan tehtävänä on huolehtia etätyön tieto- ja kyberturvallisuudesta ja perehdyttää työntekijät toimimaan turvallisuusohjeiden mukaan. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun käsitellään luottamuksellisia tietoja. Etätyössä on hyvin tärkeää huolehtia myös työtilan ergonomiasta, jotta vältetään terveydellisiltä ongelmilta.

Virtuaalisten alustojen avulla asiakkaita voidaan kohdata etänä ajasta ja paikasta riippumatta, mikä säästää myös matkustukseen käytettävän ajan ja vaivan. Videoneuvotteluja voidaan käydä tietokoneella, tabletilla tai puhelimella. Kokousalustan tulisi olla niin

helppokäyttöinen, että kaikki pystyvät käyttämään sitä. Videokuvan välityksellä voidaan nähdä osallistujien ilmeet ja kehonkieli, mikä auttaa ylläpitämään kontaktia ja rakentamaan luottamusta.

Käytettävien järjestelmien ja ohjelmien tärkeimpiä piirteitä ovat helppokäyttöisyys, toimivuus ja niiden kehittäminen palautteiden perusteella. Asioinnin tulisi olla mahdollisimman vaivatonta, sillä asioinnin hankaluus vähentää asiakkaiden sitoutuneisuutta yritykseen. Teknologiset ongelmat häiritsevät ja viivyttävät tapaamisia aiheuttaen osallistujissa turhautumista. Ongelmina voivat olla esimerkiksi huono internetyhteys, heikko äänen- tai kuvanlaatu tai vanhentunut ohjelmisto. Osallistujilla voi myös olla hankaluuksia käyttää teknisiä laitteita tai heiltä voi puuttua kokonaan tarvittavat laitteet ja ohjelmat. Ratkaisuna tähän yritykset voivat perehdyttää myös asiakkaita teknisten asioiden kanssa ja lainata heille tarvittavia välineitä. Virtuaalisen tapaamisen mahdollistavat toimiva internetyhteys ja virtuaalisten työvälineiden hallinta.

Lisäksi tulisi panostaa yhteistyöhön, kommunikaatioon ja tapaamisen suunnitteluun. Neuvottelua varten tulisi hakeutua rauhalliseen ja siistiin ympäristöön, jossa on hyvä valaistus. Osallistujien olisi hyvä tuntea toisensa entuudestaan, sillä etäyhteyden välityksellä on vaikeampi luoda ja kehittää uusia suhteita. Virtuaaliset tapaamiset myös kestävät yleensä paljon lyhyemmän aikaa, sillä kasvotusten tulee käytyä helpommin myös epävirallisia keskusteluja.

3 Tutkielman tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkielman tarkoituksena on kuvata fysioterapiassa toteutettavia etätapaamisia fysioterapeuttien näkökulmasta. Aihe on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen koronaviruspandemian vuoksi, sillä etäyhteys muuttaa asiakastapaamisen luonnetta. Asiakastapaamisia joudutaan hoitamaan etäyhteydellä sellaisillakin aloilla, joilla se on haasteellista ja joilla asiakastapaamiset on perinteisesti hoidettu aina kasvotusten. Myös fysioterapeuttien ammattiryhmä on aloittanut asiakastapaamisten toteuttamisen etänä vasta COVID-19-taudin aiheuttaman poikkeustilan myötä keväällä 2020.

Tutkielman viisi tutkimuskysymystä ovat:

- 1) *Mitä hyvä etätapaaminen edellyttää?*
- 2) *Mitä haasteita etäyhteyden välityksellä toteutettaviin asiakastapaamisiin liittyy?*
- 3) *Mitä hyötyjä etäyhteyden välityksellä toteutettaviin asiakastapaamisiin liittyy?*
- 4) *Millaista tukea työntekijät kaipaavat organisaatiolta etäyhteydellä toteutettaviin asiakastapaamisiin?*
- 5) *Kuinka etänä tehtävää asiakastyötä tulisi kehittää?*

4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin laadullisella lähestymistavalla. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja ja analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineiston keruu suoritettiin haastattelemalla kahdeksaa fysioterapeuttia, jotka kohtavat asiakkaita etäyhteydellä. Tutkimukseen valittiin fysioterapeuttien ammattiryhmä, sillä heidän työssään etäyhteys muuttaa asiakastapaamisen luonnetta merkittävästi.

4.1 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tutkittavasta ilmiöstä rikasta ja hyvin tarkkaa tietoa (Puusa & Juuti, 2020, s. 10). Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisyys perustuu määrän sijaan laatuun. Tutkimuksessa on yleensä suhteellisen pieni määrä tapauksia, joita analysoidaan mahdollisimman tarkasti. Aineiston koko ei täten vaikuta suoraan tutkimuksen onnistumiseen (luku 1). Koska laadullisessa tutkimuksessa tapauksia on yleensä pieni määrä, tulisi harkita tarkkaan, ketkä tutkimukseen otetaan mukaan (Juuti & Puusa, 2020, s. 82). Jotta aineisto olisi tarkoituksenmukainen, osallistujien tulisi olla henkilöitä, joilla on tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä paljon tietoa tai kokemusta (Juuti & Puusa, 2020, s. 82; Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 74).

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on jonkin ilmiön kuvaaminen, tulkitseminen tai ymmärryksen lisääminen (Juuti & Puusa, 2020, s. 74; Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 74). Laadullinen aineisto on tekstiä, kuten tutkijan kirjalliseen muotoon viemät haastattelut ja havainnoinnit tai tutkimuksen osallistujien itsensä kirjoittamat päiväkirjat, omaelämäkerrat tai kirjeet (Eskola & Suoranta, 1998, luku 1). Laadullisen tutkimuksen tavoitteet ovat yleensä kuvailevia, kun taas kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tavoitteet esiintyvät yleensä testattavina hypoteeseina ja aineisto on numeerisessa muodossa eri muuttujien arvoina (Juuti & Puusa, 2020, s. 73).

Juuti & Puusa (2020) kertovat, että laadullisen tutkimuksen keskiössä on osallistujien, kuten haastateltavien näkökulmat ja kokemukset. Tutkimus tarkastelee yksittäisiä tapauksia tehden teoreettisia tulkintoja tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (s. 73). Laadullisessa tutkimuksessa huomio on ihmisissä eli tutkimuksen osallistujien ajatuksissa, tuntemuksissa ja tulkinnoissa, jotka ovat muodostuneet osallistujien kokemusten kautta (s. 78). Laadullisessa menetelmässä tutkittavien näkökulmat eri ilmiöistä tai tapahtumista tulevat esiin (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 28). Tiivistetysti, tavoitteena on ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tutkimuksen osallistujien näkökulmasta (Juuti & Puusa, 2020, s. 9).

4.2 Aineisto ja sen keruu

Kerätyn aineiston avulla on tarkoitus saavuttaa ymmärrys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta, 1998, luku 2). Tavoitteena on saada kokoon sellainen aineisto, josta voidaan tehdä uskottavia päätelmiä (Puusa, 2020, s. 99).

Haastattelu on tutkijan johdattamaa keskustelua, jonka tavoitteena on selvittää, mitä haastateltava ajattelee jostakin asiasta (Eskola & Suoranta, 1998, luku 3; Puusa, 2020, s. 99). Haastattelu on joustava menetelmä, jossa haastattelija ja haastateltava ovat suorassa vuorovaikutuksessa ja haastateltava voi kertoa mahdollisimman vapaasti itseensä liittyvistä asioista (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 34–35). Joustavuutta ilmentää esimerkiksi se, että haastattelija voi pyytää haastateltavaa tarkentamaan vastauksiaan tai selittämään asiasta lisää, jotta tutkittavasta ilmiöstä saadaan mahdollisimman paljon tietoa (Puusa, 2020, s. 102). Tämän tutkielman aineistonkeruumenetelmäksi valikoituivat haastattelut, sillä niiden avulla on mahdollista saada syvällistä tietoa tutkimuksen kohteesta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 11). Niiden etuna on myös se, että haastateltaviksi voidaan pyytää sellaisia henkilöitä, joilla on kokemusta tai tietoa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Puusa, 2020, s. 101; Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 64). Tähän tutkimukseen pyydettiin haastateltaviksi fysioterapeutteja, joilla on kokemusta etätapaamisista asiakaidensa kanssa. Haastateltaviksi valikoitui kahdeksan eri ikäistä ihmistä eri pituisella

työkokemuksella. Haastateltavien ikähaarukka oli 24 ikävuodesta 41 ikävuoteen ja työkokemus väliltä 1,5 ja 18 vuotta. Kaikki haastateltavat olivat aloittaneet etätapaamiset asiakkaiden kanssa keväällä 2020. Haastateltavat olivat kahdesta eri yrityksestä, kuu-desta eri toimipaikasta.

Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluina Zoomin ja Google Meetin välityksellä videotapaamisen muodossa. Kaikki haastattelut toteutettiin etäyhteydellä vallitsevan koronaviruspandemian vuoksi. Ambagtsheerin ja muiden (2019) tutkimuksen mukaan videoneuvottelualusta Zoom on toimiva työkalu laadullisen aineiston keräämiseen. Se on helppokäyttöinen, säästää aikaa ja vähentää kustannuksia. Lisäksi siinä on erilaisia tiedonhallinta- ja suojausominaisuuksia. Zoomin suurin etu on se, että videoneuvottelut voi tallentaa ja säilöä turvallisesti ilman kolmannen osapuolen ohjelmistoja. Tämä on hyvin tärkeää tutkimuksissa, joissa aineisto sisältää arkaluontoisia tietoja. He kertovat myös, että suhde haastateltaviin oli helppo luoda myös etäyhteydellä. Suurin osa haastateltavista kuvaili haastattelukokemustaan Zoomin kautta erittäin hyväksi. Haastateltavat pitivät sitä jopa parempana kuin vaihtoehtoisia haastattelutapoja, kuten kasvotusten toteutettavaa haastattelua. Tutkijat huomasivat kuitenkin, että osallistujilla oli usein vaikeuksia liittyä Zoom-tapaamiseen (Ambagtsheer ja muut, 2019). Sama ongelma tuli esiin tämän tutkimuksen aineistoa kerättäessä, minkä vuoksi haastatteluissa siirryttiin käyttämään Google Meetiä. Tähän tutkielmaan liittyvät haastattelut kestivät ajallisesti 17 minuutista 39 minuuttiin. Puhtaaksi kirjoitettua aineistoa kertyi 68 sivua.

Tutkimuksessa käytettiin aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, jossa haastateltavia pyydettiin vapaasti kuvaamaan eri teemoja (ks. Liite 2). Erilaiset haastattelutyy-
pit eroavat toisistaan sen perusteella, kuinka strukturoituja ne ovat eli kuinka tarkasti kysymykset on muotoiltu ja kuinka haastattelija vaikuttaa haastattelutilanteeseen (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 43; Puusa, 2020, s. 106). Haastattelutyyppit voidaan jakaa niiden ominaisuuksien mukaan strukturoituun haastatteluun, puolistrukturoituun haastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun (Eskola & Suoranta, 1998, luku 3; Puusa, 2020, s. 106).

Teemahaastattelussa tutkija on etukäteen määritellyt haastattelun teemat ja varmistaa haastattelun aikana, että kaikki aihealueet käydään läpi (Eskola ja Suoranta, 1998, s. 63). Puusa (2020) kertoo teemojen määrittelyn olevan yksi tutkimuksen tärkeimpiä vaiheita. Tutkijan on ensin tutustuttava aiempaan kirjallisuuteen aiheesta, jotta hänelle muodostuu riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteesta (s. 106–107). Teemahaastatteluun kannattaa luoda haastattelurunko, sillä se auttaa hahmottamaan haastattelua. Haastattelurungon avulla voidaan varmistaa, että haastattelussa käydään läpi tutkimuksen kannalta merkitykselliset asiat, jotta tutkimustehtäviin saadaan vastaukset (s. 109). Haastattelun kulkua ohjataan teemojen ja tarkentavien kysymysten avulla. Teemahaastattelu on kuitenkin hyvin joustava menetelmä, jossa haastateltavaa pyydetään puhumaan eri teemoista hyvin vapaasti. Tällöin haastateltavien tulkinnat eri asioista tulevat esiin (s. 106–107).

Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan haastattelukysymysten tulisi olla selkeitä ja lyhyitä. Niissä ei tulisi käyttää vaikeita akateemisia termejä, jotta ne olisivat haastateltaville helposti ymmärrettävissä (s. 105). Tässä tutkielmassa käytettiin paljon aikaa haastattelurungon luomiseen (ks. Liite 2.). Teemoja muokattiin useampaan kertaan, jotta ne olisivat mahdollisimman selkeitä ja niiden avulla haastateltavilta saisi mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Sarajärven ja Tuomen (2018) mukaan haastattelukysymykset kannattaa toimittaa haastateltaville jo etukäteen, jotta he voivat tutustua kysymyksiin ennen haastattelua (s. 63). Tässä tutkimuksessa kaikille haastateltaville toimitettiin haastatteluteemat sähköpostitse hyvissä ajoin ennen haastattelua, jolloin he pystyivät seuraamaan haastattelurunkoa myös haastattelun aikana.

Hirsjärvi ja Hurme (2008) huomauttavat, että ihmisiin liittyvissä tutkimuksissa on erittäin tärkeässä osassa haastateltavien riittävä informointi tutkimusta koskien, suostumus haastatteluun sekä heidän yksityisyydestään ja luottamuksellisuudesta huolehtiminen (s. 19). Tässä tutkimuksessa kaikkien haastateltavien esimiehiltä pyydettiin tutkimuslupa haastattelua varten (ks. Liite 1). Kaikkia haastateltavia informoitiin tutkimuksen tarkoituksesta ensimmäisen yhteydenoton aikana sekä ennen haastattelun alkua. Heille kerrottiin, että haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista ja että haastattelun voi

myös halutessaan keskeyttää. Lisäksi haastateltavilta pyydettiin lupa haastattelun äänittämiseen. Heille kerrottiin, että haastattelutallenteita käytetään ainoastaan aineiston analysointivaiheessa, tallenteet hävitetään välittömästi tämän jälkeen ja kaikki haastateltavat sekä heidän organisaationsa pysyvät täysin anonyymeina tutkimuksen tuloksissa.

4.3 Aineiston analysointi

Analyysin tarkoituksena on löytää vastaukset tutkimustehtäviin (Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 94). Aineiston analysoinnin avulla tulkitaan ja pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä (Puusa, 2020, s. 140) sekä muodostetaan tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä sanallinen, ymmärrettävä kuvaus (Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 90). Analyysin avulla siis tiivistetään aineistoa tuomalla sen tulkintaan selkeyttä (Eskola & Suoranta, 1998, luku 4). Tämän tutkielman aineiston analysoinnissa käytettiin menetelmänä laadullista aineistolähtöistä eli *induktiivista sisällönanalyysia*.

Ensimmäiseksi haastattelut kirjoitettiin tekstiksi eli litteroitiin. Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan haastattelun litterointi mahdollisimman pian itse haastattelun jälkeen parantaa haastattelun laatua (s. 185). Tämän tutkimuksen haastattelut litteroitiin viimeistään seuraavana päivänä haastattelusta. Hirsjärvi ja Hurme (2008) lisäävät, että litterointi voidaan tehdä joko koko haastattelusta tai vain sen osista esimerkiksi teemojen mukaan (s. 138). Tämän tutkielman aineistoa käsiteltäessä litterointi suoritettiin koko haastattelulle. Litterointi tehtiin käsin ilman tekstin analyysiohjelmia mahdollisten virheiden välttämiseksi. Seuraavaksi litteroidut haastattelut luettiin muutaman kerran. Hirsjärven & Hurmeen (2008) mukaan aineisto on luettava tarkkaan ja siihen on tutustuttava hyvin, jotta sitä voidaan alkaa analysoida (s. 143). Puusan (2020) mukaan aineistoa lukiessaan tutkija alkaa hahmottamaan, millaisiin luokkiin aineistoa voisi mahdollisesti ryhmitellä (s. 140).

Analysointi aloitettiin käymällä aineisto läpi tutkimustehtävä kerrallaan etsien kyseiseen tutkimustehtävään liittyviä haastateltavien ilmauksia. Tässä vaiheessa aineistosta eroteltiin siis tutkimustehtävien kannalta olennaiset asiat (Eskola & Suoranta, 1998, luku 4). Ensin aineistosta etsittiin ilmauksia liittyen hyvän etätapaamisen edellytyksiin, minkä jälkeen aineistosta etsittiin ilmauksia liittyen etätapaamisten haasteisiin ja hyötyihin. Tämän jälkeen aineistosta poimittiin ilmaukset liittyen etätapaamisissa vaadittavaan organisaation tukeen ja viimeisenä aineistosta haettiin ilmaukset liittyen etänä tehtävän asiakastyön kehittämiseen. Kuhunkin tutkimustehtävään liittyvät ilmaukset merkittiin aineistoon eri värillä aineiston jäsentämisen ja selkeyden vuoksi.

Seuraavaksi kuhunkin tutkimustehtävään liittyvät ilmaukset ryhmiteltiin samaan asiaan liittyvien ilmausten mukaan ja niistä muodostettiin alaluokkia. Luokat nimettiin niiden sisällön mukaisesti. Esimerkiksi hyvän etätapaamisen edellytysten alaluokiksi muodostuivat 1) *toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat*, 2) *osapuolten verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus*, 3) *molempien osapuolten valmistautuminen tapaamiseen*, 4) *aiempi asiakassuhde* ja 5) *asiakkaan tarpeeseen vastaaminen*. Katso tähän liittyvästä analysoinnista esimerkkinä Liite 3. Luokittelu toteutui vastaavalla tavalla myös muiden tutkimustehtävien osalta ja saadut luokat esitetään tutkimustuloksina tutkimuskysymyksittäin seuraavassa luvussa.

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen tulokset tutkimuskysymyksittäin. Luvun lopussa on koottuna yhteen kaikki tulokset taulukon muodossa.

5.1 Hyvän etätapaamisen edellytykset

Hyvän etätapaamisen edellytyksiä olivat toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat, osapuolten verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus, molempien osapuolten valmistautuminen etätapaamiseen, aiempi asiakassuhde sekä asiakkaan tarpeeseen vastaaminen (ks. Liite 3).

Toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat. Etäyhteyden mahdollisti se, että molemmilla osapuolilla oli etäyhteyden käyttöön tarvittavat laitteet, yhteydet ja ohjelmat. Internet-yhteyden on tärkeä toimia siten, ettei se pätki tai toimi viiveellä, ja kuvanlaatu on hyvä. Onnistuneen etätapaamisen edellytyksenä on myös toimiva ja helppokäyttöinen videoneuvottelualusta.

Osapuolten verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus. Etätapaamisessa tarvitaan molempien osapuolten vuorovaikutusta ja siihen liittyviä taitoja, koska manuaalinen ohjaus puuttuu. Suullinen ohjaus on paljon tarkempaa ja selkeämpää kuin lähiohjauksessa, ja ohjeistusta näytetään myös visuaalisesti videoyhteydellä. Asiakkaan haastattelu on hyvin tärkeää, koska häntä ei voi tutkia videoyhteyden välityksellä. Asiakkaalta etäyhteys edellyttää aktiivisuutta ja kykyä vastaanottaa ohjeita.

Molempien osapuolten valmistautuminen etätapaamiseen. Sekä fysioterapeutin että asiakkaan tulee olla valmistautunut etätapaamiseen. Asiakkaan on oltava oikeanlaisessa vaatetuksessa sopivassa ympäristössä. Hänellä tulee olla tarvittavat laitteet ja välineet valmiina, jotta tapaamisessa päästään heti asiaan. Asiakkaan on hyvä etukäteen miettiä, mihin hän kaipaa apua, jotta hän osaa vastata fysioterapeutin esittämiin kysymyksiin. Etätapaamiset vaativat myös fysioterapeuteilta erilaista valmistautumista, sillä

etäyhteydessä kaikki samat työkalut eivät ole käytössä. Tämän vuoksi asiakkaan antamat ennakkotiedot ovat tärkeitä, jotta fysioterapeutti voi valmistautua paremmin tapaamiseen.

Aiempi asiakassuhde. Etäyhteys ei sovi hyvin ensikäynteihin, sillä ensikäynneillä asiakkaita tutkitaan ja haastatellaan enemmän, ja tutkiminen on haasteellista etänä. Etäterapia ei siis ole paras vaihtoehto uudelle asiakkaalle. Etäterapiaan on helpompi siirtyä jo tutun asiakkaan kanssa. Tapaamisen onnistuneisuuteen vaikuttaa se, että osapuolet tuntevat jo entuudestaan. Kontrollikäynteihin ja perusharjoitteiden ohjaamiseen etäyhteys toimii hyvin.

Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen. Yksi onnistuneen etätapaamisen edellytyksiä on asiakkaan tarpeen täyttäminen. Tällöin asiakas kokee, että tapaamisesta on ollut hänelle hyötyä ja hänelle jää tapaamisesta tyytyväinen olo. Asiakkaille voi mahdollisesti jäädä etäterapian jälkeen epävarmempi olo kuin läsnäterapian jäljiltä. Osa asiakkaista ei halua etäterapiaan mahdollisesti sen vuoksi, etteivät koe saavansa siitä yhtäläistä hyötyä kuin läsnäterapiasta. On erittäin tärkeää, että asiakkaan tarve täyttyy myös etätapaamisessa.

Haastateltavat kuvasivat hyvää etätapaamista seuraavilla ilmaisuilla:

”Molemmilla pelaa yhteydet ja tavallaan just tekninen puoli on kunnossa ekana. Se on ehkä tärkein.”

”Vaikka sä et pysty käsin häntä ohjaamaan, niin verbaalisesti on semmonen hyvä taito ehkä siihen sitten, et miten sä sanotat sen.”

”Uuden asiakkaan kanssa en ehkä kokis, et ois kaikkist paras vaihtoehto. Et tavallaan semmonen tuttu ihminen siel kummassakin päässä, niin se tekee myöskin sitä onnistuneisuutta.”

5.2 Etätapaamisten haasteet

Etätapaamisten haasteita olivat laitteiden ja yhteyksien ongelmat tai niiden puuttuminen, fyysisen kontaktin puuttuminen, havainnoinnin hankaluus, puutteelliset harjoittelutilat tai -välineet ja asiakkaan valmiudet toimia etänä.

Laitteiden ja yhteyksien ongelmat tai niiden puuttuminen. Internetyhteydellä ja kuvanlaadulla on suuri vaikutus etätapaamiseen, sillä videoyhteyden ongelmat vaikeuttavat kommunikaatiota. Yhteysongelmat sekä etätarkka videokuva myös turhauttavat osallistujia ja vievät aikaa tapaamiselta. Molemmilla osapuolilla tulisi olla tarvittavat laitteet etätapaamiseen, mutta laitteita uupuu erityisesti asiakkaiden päässä. Työntekijöillä tulee olla laadukkaat työvälineet tapaamisia varten ja olisi hyvä, jos sellaiset saisi työpaikalta myös kotiin.

Fyysisen kontaktin puuttuminen. Fysioterapia perustuu fyysiseen ohjaamiseen. Etätapaamisten suurimpia haasteita on fyysisen kontaktin puuttuminen, sillä asiakasta ei etäyhteydessä fyysisesti ohjata ja auttaa häntä liikkeiden muodostuksessa. Asiakasta ei voi myöskään fyysisesti tutkia tai suorittaa hänelle kaikkia testejä, minkä vuoksi on hankalampi päästä perille asiakkaan tilanteesta. Fysioterapiassa fyysinen läsnäolo on osalle asiakkaista niin tärkeää, että jotkut saattavat vähentää tai jopa lopettaa terapiassa käynnin, jos terapia toteutetaan etänä.

Havainnoinnin hankaluus. Videoyhteyden välityksellä tehty havainnointi on hankalampaa kuin kasvotusten toteutettuna, sillä asiakasta ei pääse näkemään niin monesta eri suunnasta. Tämä vaikeuttaa liikkeiden tarkastelua, koska videoyhteydessä on vaikeampi tunnistaa, mitä lihasta aktivoidaan. Kaikkia testejä ei myöskään voida suorittaa, sillä niitä on vaikea arvioida videokuvan välityksellä. Myös videoyhteyden ongelmat, kuten videokuvan pätkiminen, vaikeuttavat havainnointia.

Puutteelliset harjoittelutilat tai -välineet. Etätapaamisissa ei ole käytössä samat harjoitteluvälineet kuin vastaanotolla. Tämän vuoksi tapaaminen on suunniteltava sen mukaan,

mitä välineitä asiakkaalta löytyy. Kaikilla asiakkailla ei ole kotona tarvittavia välineitä ja kotona olevat tilat voivat olla liian pienet harjoitteiden tekemiseen. Myös fysioterapeuteilla voi olla hankaluuksia näyttää liikkeitä pienessä tilassa. Kaikilla ei ole omaa työhuonetta, jolloin voi olla vaikeuksia löytää sopivaa tilaa etätapaamista varten. Huoneista voi puuttua etäyhteydessä tarvittavia välineitä, kuten säädettäviä pöytiä. Fysioterapeuteilla ei myöskään välttämättä ole kotona tarvittavia välineitä esimerkiksi liikkeiden näyttämiseen. Lisäksi etätöitä tehdessä muut kotona olevat perheenjäsenet ja lemmikit voivat häiritä työntekoa.

Asiakkaan valmiudet toimia etänä. Asiakkaan toimintakyky vaikuttaa etätapaamiseen. Mitä parempi toimintakyky asiakkaalla on, sitä helpompaa tapaaminen on hoitaa etäyhteydellä. Etätapaamisesta puuttuu fyysinen ohjaaminen. Tämä edellyttää paljon asiakkaalta, jotta hän pystyy silti toteuttamaan terapiaa. Kaikkien asiakkaiden kanssa ei ole mahdollista toteuttaa etäterapiaa, jos asiakas tarvitsee paljon apua harjoitteiden tekemisen kanssa. Etätapaaminen voi olla hyvin hankala toteuttaa myös silloin, jos asiakas ei ole tottunut käyttämään teknologiaa tai jos asiakas ei sisäistä verbaalista ohjeistusta.

Etätyön haasteita kuvaavat seuraavat lainaukset:

”Aika iso ongelma, et jos sitä vastaanottoaika menee suurin osa siihen et säädetään jonku laitteen kanssa.”

”Fysioterapia pohjautuu siihen ohjaamiseen ja käsillä ohjaamiseen, niin sehän nyt kaikki poistuu siitä, kun ei olla fyysisesti samassa tilassa eli sä et pysty ohjaamaan käsillä manuaalisesti.”

”Kaikil meidän asiakkailla ei oo kotona mitään välineitä ja kaikil ei oo varaa eikä halua ostaa mitään kalliit välineitä.”

5.3 Etätapaamisten hyödyt

Etätapaamisten hyötyjä olivat se, ettei tapaaminen ole sidoksissa mihinkään tiettyyn paikkaan, asiakkaan arkiympäristöön tutustuminen, ajan säästäminen, asiakkaan motiivointi, tapaamisajan lyheneminen sekä se, että etätapaamiset ovat vaihtoehtona läsnäterapialle.

Tapaaminen ei ole sidoksissa mihinkään tiettyyn paikkaan. Etätapaamisissa ei olla sidoksissa mihinkään fyysiseen paikkaan, vaan fysioterapiaan voi osallistua melkein missä tahansa. Täten fysioterapiasta ei tarvitse pitää taukoa kesällä, kun asiakkaat ovat matkoilla tai mökillä. Etätapaamiset sopivatkin hyvin esimerkiksi asiakkaille, jotka matkustavat paljon eivätkä tämän vuoksi pääse läsnäterapiaan. Etätapaamiset mahdollistavat myös sen, että liikuntarajoitteisten asiakkaiden ei tarvitse liikkua pois kodistaan, mikä on heille avuksi varsinkin liukkaaseen talviaikaan. Lisäksi etätapaamiset voivat houkutella uusia asiakkaita, jotka eivät halua tulla paikan päälle, mutta kaipaavat apua johonkin ongelmaan. Etätapaamiset voivat osaltaan mahdollistaa asiakaskunnan laajentumisen ympäri Suomea. Etätapaamiset mahdollistavat myös sen, että fysioterapeutit voivat toteuttaa tapaamisia muuallakin kuin työpaikallaan, kuten omassa kodissaan.

Asiakkaan arkiympäristöön tutustuminen. Videoyhteyden kautta fysioterapeutti pääsee näkemään sen ympäristön, jossa asiakas yleensä harjoittelee ja mitä harjoittelun apuna käytettäviä tiloja ja välineitä asiakkaan kodista löytyy. Tämä antaa fysioterapeutille ideoita siihen, kuinka asiakkaan arkiympäristöstä löytyviä resursseja voisi hyödyntää.

Ajan säästäminen. Etätapaamiset säästävät sekä asiakkaiden että fysioterapeuttien matkoihin käytettävän ajan, sillä tapaamisen voi suorittaa kotona eikä tarvitse matkustaa vastaanotolle tapaamista varten.

Asiakkaan motiivointi. Etätapaamisilla on mahdollisuus motivoida paremmin asiakasta, sillä heillä on yksin suurempi vastuu harjoitteiden tekemisestä silloin, kun fysioterapeutti ei voi manuaalisesti ohjata. Etätapaamisessa fysioterapeutti myös seuraa ruudun toisella

puolella, mikä motivoi asiakasta tekemään harjoitteita, jotka voisivat yksin jäädä teemmättä.

Tapaamisajan lyheneminen. Etäyhteys voi lyhentää tapaamiseen käytettävää aikaa, sillä tapaamisessa pysytään asiassa. Tämä ei kuitenkaan ole hyvä asia silloin, jos tapaamisesta jää puuttumaan tärkeitä kysymyksiä ja asiakas ei saa niihin vastauksia.

Vaihtoehto läsnäterapialle. Etätapaamisten avulla voidaan säilyttää kontakti asiakkaaseen, vaikka läsnäterapiaa ei voisi toteuttaa. Myös asiakkaat kokevat tärkeänä sen, että terapia jatkuu säännöllisenä. Etätapaamiset mahdollistavat terapian toteuttamisen ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisen, vaikka hän kuuluisi riskiryhmään tai olisi altistunut koronavirukselle. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, että varsinkin koronaviruspandemian aikana on ollut mahdollisuus osallistua terapiaan etänä ja näin voi välttää kontakteja.

Seuraavat ilmaukset kuvaavat etätapaamisten hyötyjä:

”Ei olla sidoksissa siihen fyysiseen paikkaan, että jos asiakas lähtee vaikka kuukaudeks Lappiin lomailee, niin me voidaan silti toteuttaa sitä terapiaa sitten etänä.”

”Saadaan heti sovitettua siihen kotiympäristöön se tekeminen... et ikään ku semmonen katsaus sinne kotiin ja arkeen tapahtuu paremmin sen etäyhteyden avulla. Et itsekin olen nähnyt niinku mun asiakkaiden kodit ja ne mahdolliset tilat, mis he voi toimia, niin heti tulee paljon enemmän kaikkii ideoita”.

”Ihmiset on kyllä tyytyväisiä, et se on vaihtoehto varsinki tähän aikaan kun on korona. Niin on sitte vaihtoehto, että pystyy myös kotoota osallistuu.”

5.4 Organisaatiolta tarvittava tuki etätapaamisiin

Organisaatiolta tulisi saada etätapaamisiin vaadittavat laitteet ja välineet sekä ohjeet ja perehdytys uuteen toimintatapaan. Organisaation tulisi myös huolehtia etätöiden ergonomiasta ja tauotuksesta.

Vaadittavat laitteet ja välineet. Organisaation tulee tarjota etätapaamisia varten toimiva videoneuvottelualusta ja kunnolliset laitteet. Olisi hyvä, että laitteet saisi ottaa myös kotiin ja mukaan saisi liikuntavälineitä, joilla voi näyttää asiakkaille harjoitteita. Laitteiden ja välineiden hankintapolitiikkaan toivottiin yhdenmukaisuutta. Välillä lisälaitteet, kuten kuulokkeet, saa organisaatiolta, mutta välillä on käytettävä omia. Etätapaamisiin tarvitaan myös teknistä tukea, jotta ongelmat saadaan ratkaistua nopeasti.

Ohjeet ja perehdytys. Laitteiden ja ohjelmien käyttöön vaaditaan kunnollinen perehdytys ja selkeät ohjeet. Niiden käyttäminen ei ole yhtä helppoa kaikille ja osalla työntekijöistä voi olla suuriakin haasteita niiden kanssa. Perehdytyksen lisäksi tulisi tarjota mahdollisesti myös muuta lisätukea kunkin työntekijän teknisen osaamisen tasosta riippuen. Perehdytystä on annettava myös tietosuoja-asioihin liittyen, sillä tapaamisissa käydään läpi asiakkaan terveyteen liittyviä asioita. Ennen varsinaisia tapaamisia olisi hyvä tehdä ns. testiterapia kollegan kanssa etäyhteydellä, jotta päästään harjoittelemaan käytännössä videoneuvottelualustan käyttöä. Perehdytystä toivottiin myös muihinkin kuin vain teknologisiin asioihin liittyen. Etätapaamisia varten olisi hyvä käydä läpi esimerkkitapauksia siitä, miten missäkin tilanteessa toimitaan.

Ergonomian ja tauotuksen huomioinen. Etätapaamisissa on erityisesti huomioitava työskentelyn ergonomia, sillä perinteisissä, kasvotusten toteutettavissa tapaamisissa ollaan jatkuvasti liikkeessä. Työskentelyn tulisi olla ergonomista riippumatta siitä, tapahtuuko työnteko työpaikalla vai kotona, joten työpisteen ergonomiasta on huolehdittava myös etätöissä. Tähän voi auttaa työpaikalta mukaan saatavat säädettävät pöydät ja tuolit sekä näytöt. Työnantajan tulisi huolehtia työnteon tauotuksesta myös etätöissä, sillä etätapaamiset ovat raskaampia kuin perinteiset, kasvotusten toteutettavat tapaamiset,

ja niiden jälkeen on uupuneempi. Etätyö vaatii yhtäläisen tauotuksen työntekoon muun muassa siksi, että voidaan välttyä päänsäryltä ja hartiajumeilta.

Organisaatiolta tarvittavaa tukea kuvattiin seuraavasti:

”Mulla nyt ei oo ollu ongelmaa itellä teknologisen osaamisen takia noissa, mut joillakin voi olla, että ei osaa sitten välttämättä käyttää ja on jotain haasteita siinä...Ainakin noihin käytettäviin välineisiin tarvitaan kunnon ohjeistukset tietenkin.”

”Etätyössä on paljon semmosta oman ergonomian huomioimista, et siin normaalityössä kun kuitenkin ite on koko ajan liikkeessä ja pystyssä ja touhuumassa, niin se on erilaista kun sitten tän koneen kanssa.”

”Jos sul on koko päivän näit etä tai vaik peräkkäin parikin, niin se on tosi uuvuttavaa, kun sä oot niinku niin läsnä koko ajan siin ruudus näin... Se tosi semmost intensiivistä, et se on tosi raskasta varsinki, jos niit on useampia. Et se on paljon raskaampaa mitä livenä.”

5.5 Etänä tehtävän asiakastyön kehittäminen

Etänä tehtävää asiakastyötä voisi kehittää luomalla etätapaamisia varten yleisiä toimintaohjeita, kehittämällä tapaamisissa käytettävää videoneuvottelualustaa ja kutsulinkkiä, tarjoamalla myös asiakkaille perehdytys uuteen toimintatapaan, helpottamalla videokuvan kautta tehtävää havainnointia, markkinoimalla etätapaamisia paremmin, järjestämällä työntekijöiden kalentereita loogisemmin ja ylläpitämällä yhteisöllisyyttä etätyössä.

Toimintaohjeet etätapaamisiin. Etätapaamisiin tulisi laatia ohjeistuksia siitä, kuinka korvata niitä asioita, joita ei voi suorittaa etänä, kuten manuaalista ohjaamista ja osaa testeistä. Ohjeistuksia tulisi laatia myös tilanteisiin, joissa etätapaamisen toteuttaminen on hankalaa kyseisen asiakkaan kanssa. Ennen etätapaamisia tulisi myös harjoitella, kuinka asiakkaan kanssa ylipäätään toimitaan etänä.

Toimivan videoneuvottelualustan ja kutsulinkin kehittäminen. Etätapaamisessa käytettävän videoneuvottelualustan tulee olla selkeä ja käyttäjäystävällinen, jotta myös asiakkaat osaavat varmasti käyttää sitä. Videoneuvottelualustassa tulisi olla nappi, jota klikkaamalla saa näkyviin käyttöohjeet, ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaihtaa ohjelman kieli omalle äidinkielelleen. Etätapaamiseen liittymisen tulisi olla mahdollisimman helppoa asiakkaalle. Tapaamiseen tulisi voida liittyä kaikilla laitteilla ja selaimilla. Liittymisen tulisi onnistua suoraan linkin kautta ilman, että asiakkaan täytyy ensin luoda ohjelmaan tiliä. Kameran ja mikrofonin tulisi olla automaattisesti päällä ilman, että niitä täytyy asetuksista säätää. Kuvan- ja äänenlaatuun tulisi myös panostaa, jotta ne olisivat mahdollisimman hyvät.

On erittäin tärkeää, että tapaamisen kutsulinkki toimii moitteettomasti. Välillä linkit eivät ole toimineet lainkaan, linkin tuleminen perille asiakkaalle on kestänyt kauan tai fysioterapeutti ja asiakas eivät ole päätyneet linkistä samaan tapaamiseen. Olisi hyvä, jos linkki tapaamisiin lähtisi asiakkaalle automaattisesti eikä sitä tarvitsisi erikseen lähettää. Linkin tulee myös olla kutsussa selkeästi esillä.

Videoneuvottelualussa tulisi olla näytön jakamisen mahdollisuus, jotta asiakkaalle voidaan näyttää kuvia samalla tavalla kuin vastaanotolla. Videokuvan viereen olisi hyvä saada jaettava myös harjoitteluohjeet. Videokuvaa tulisi voida säätää niin, että välillä asiakkaan pystyisi näkemään kauempana, mikä helpottaisi liikkeiden havainnointia. Olisi myös kätevää, jos tapaamisen aikana saisi chatin kautta lähetettyä harjoitteluohjelman, joka tallentuisi asiakkaalle. Etäyhteyteen voisi saada monipuolisuutta liittämällä alustaan erilaisia pelejä, joiden kanssa asiakkaat voisivat tehdä harjoituksia.

Perehdytys myös asiakkaille. Myös asiakkaille olisi hyvä järjestää perehdytys uuteen toimintatapaan ja teknologisiin asioihin liittyen. Fysioterapeutti voisi esimerkiksi käydä kerran asiakkaan kotona opastamassa laitteiden ja ohjelmien kanssa ennen etätapaamisten alkamista.

Havainnoinnin helpottaminen. Työhuoneeseen olisi hyvä saada useampi kamera, jotta asiakas pystyy paremmin näkemään koko fysioterapeutin eri suunnista. Tämä helpottaisi fysioterapeutin näyttämien liikkeiden seuraamista.

Etätapaamisten markkinointi. Etäterapiaa tulisi markkinoida enemmän, sillä monikaan ei varmasti tiedä sen olemassaolosta, mutta voisi olla kiinnostunut kokeilemaan. Yrityksen johdon tulisi myös suositella asiakkaille etäterapiaa koronatilanteen aikana, jotta se ei jää työntekijöiden tehtäväksi.

Kalentereiden loogisempi järjestäminen. Olisi hyvä pohtia, voiko työntekijöiden kalentereita järjestää loogisemmin. Esimerkiksi aamupäivästä tapahtuvat etäterapiat voisi hoitaa kotona, mutta jos kalenteriin ei ole laitettu siirtymäaika töihin, on mentävä jo aamusta vastaanotolle hoitamaan etätapaamisia, jolloin etätöön hyöty poistuu. Myös, jos kalenterissa olisi päivän aikana pelkästään etätapaamisia, ne voisi hoitaa kotona eikä tarvitsisi lähteä vastaanotolle esimerkiksi yhden läsnäterapian takia. Lisäksi, jos työpäivänä on vuorotellen etä- ja läsnäterapiaa, on tapaamiset hoidettava yrityksen tiloissa, sillä ei ole aikaa eikä järkeä lähteä välissä kotiin hoitamaan etätapaamisia.

Yhteisöllisyyden ylläpitäminen. Yrityksen sisäisissä etätapaamisissa pitäisi osallistaa työntekijöitä enemmän. Ihmisten tulisi pitää kamerat päällä ja tehdä yhdessä jotain, jotta myös etäyhteyteen saisi työhyvinvointia tukevaa sosiaalisuutta. Etätöyssä ei näe työkavereita fyysisesti, joten tulisi järjestää epävirallisia etätapaamisia, jotta kaikki tuntevat kuuluvansa työyhteisöön ja kontakti työkavereihin säilyy.

Haastateltavien lainauksia etänä tehtävän asiakastyön kehittämiseen:

”Siihen pitäis keskittyä niinku vielä enemmän, et miten se asiakas kohdataan sillon, kun sulta viedään yks työkaluista. Et pitäis ehkä laatia sellasii yleisiä standardeja, et millä sä voit sitte osottaa samoja asioita... Koota tavallaan semmosta joko testistöä tai käytäntöä tämmöseeseen etävastaanottoon, et olis niinku yhteisiä toimintamalleja.”

”Mä ainakin jonkun verran käytän sitä, että mulla on vaikka joku anatomiamalli täällä, mitä mä näytän. Et miten sitten, ku ollaan siin koneella, et onk siinä sit mahollisuutta. Tai olis hyvä, että sä pystyt jakamaan tai näyttämään jonku ruudun siinä, et pystyy vähän selittämään sitä tilannetta.”

”Jos mul vaik päivä alkaa etänä pari ja sit mul on siirtymäaika töihin, niin sit mä ehdin tekee aamul kotona ja sit tulee töihin. Mut tänäänki mä oon nyt sit aamul tullu ja sit mul oli etä ja sit mul oli kuntoutuja täällä ja sit mul oli etä ja sit taas tulee tänne.”

5.6 Yhteenveto tuloksista

Alla olevassa Taulukossa 1 on koottuna tutkimuksen tulokset tutkimuskysymyksittäin.

Taulukko 1. Yhteenveto tuloksista

Hyvän etätapaamisen edellytykset	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat ▪ Verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus ▪ Molempien osapuolten valmistautuminen ▪ Aiempi asiakassuhde ▪ Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen
Etätapaamisten haasteet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laitteiden ja yhteyksien ongelmat/puuttuminen ▪ Fyysisen kontaktin puuttuminen ▪ Havainnoinnin hankaluus ▪ Puutteelliset harjoittelutilat tai -välineet ▪ Asiakkaan valmiudet toimia etänä
Etätapaamisten hyödyt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tapaaminen ei ole sidoksissa mihinkään paikkaan ▪ Asiakkaan arkiympäristöön tutustuminen ▪ Ajan säästäminen ▪ Asiakkaan motivointi ▪ Tapaamisajan lyheneminen ▪ Vaihtoehto läsnäterapialle
Organisaatiolta tarvittava tuki	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaadittavat laitteet ja välineet ▪ Ohjeet ja perehdytys ▪ Ergonomian ja tauotuksen huomioiminen
Etänä tehtävän asiakastyön kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimintaohjeet etätapaamisiin ▪ Toimivan alustan ja kutsulinkin kehittäminen ▪ Perehdytys myös asiakkaille ▪ Havainnoinnin helpottaminen ▪ Etätapaamisten markkinointi ▪ Kalentereiden loogisempi järjestäminen ▪ Yhteisöllisyyden ylläpitäminen

6 Pohdinta

Tässä luvussa verrataan tämän tutkimuksen tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin ja pohditaan tutkimuksen luotettavuutta sen vahvuuksien ja heikkouksien kautta. Lisäksi käydään läpi tutkimuksen merkittävimmät tulokset ja niiden päätelmät sekä annetaan ehdotus etänä toteutettavien asiakastapaamisten jatkotutkimusta varten.

6.1 Tutkimustulosten vertailu

Tutkimuksen tulosten mukaan fysioterapiassa etänä toteutettaviin asiakastapaamisiin pätevät monet samat seikat kuin etätapaamisiin yleensäkin. Tutkimuksen tulokset vahvistavat ensinnäkin aiemman toteamuksen toimivien yhteyksien, laitteiden ja ohjelmien tärkeydestä (ks. Greer & Payne, 2014; Kandolin ja muut, 2016; Lehto & Sutela, 2014) sekä siitä, että olisi hyvä, jos etätapaamisen osapuolet tuntevat jo entuudestaan ja ovat aiemmin tavanneet kasvotusten (ks. Atherton ja muut, 2019; Denstadli ja muut, 2012). Fysioterapiassa tämä liittyi kuitenkin pääasiassa siihen, että ensikäynneillä tehdään yleensä paljon erilaisia testejä, joita on hankalaa toteuttaa etänä. Tulokset vahvistivat myös sen, että virtuaalisissa tapaamisissa yhteistyön ja kommunikaation merkitys korostuu (ks. Geister ja muut, 2005; Haake ja muut, 2004) ja tapaamisiin tulisi valmistautua hyvin (ks. Frisch & Greene, 2020; DiVeronica ja muut, 2020). Lisäksi asiakkaan tarpeeseen vastaaminen on tärkeää kaikissa asiakkaan kanssa tapahtuvissa kohtaamisissa palvelukanavasta riippumatta (ks. Kortesus & Löytänä, 2011).

Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempien tutkimusten toteamuksen siitä, että laitteiden ja yhteyksien ongelmat (ks. Atherton ja muut, 2019; Kvedare ja Nymand, 2021) tai niiden puuttuminen (ks. Anderson ja Rowland, 2014) sekä asiakkaan valmiudet käyttää teknologiaa (ks. Caudill ja muut, 2018; Chen ja muut, 2019; Feeley ja muut, 2020) vaikuttavat merkittävästi etätapaamiseen. Lisäksi tapaamista varten tulisi hakeutua sopivaan ympäristöön (ks. DiVeronica ja muut, 2020; Kvedare & Nymand, 2021). Uutena asiana tutkimuksessa ilmeni havainnoinnin hankaluus etätapaamisissa. Teoriaosuudessa

tosin mainittiin, että videokuvan välityksellä voi olla hankalampi lukea kehonkieltä (ks. Kvedare ja Nymand, 2021).

Hyötyjen suhteen jo teoriaosuudessa korostettiin sitä, että etätapaamiset eivät ole sidoksissa mihinkään tiettyyn paikkaan (ks. Chen ja muut, 2019; Korteso & Löytänä, 2011) ja ne säästävät matkustukseen käytetyn ajan (ks. Anderson & Rowland, 2014; Atherton ja muut, 2019; Denstadli ja muut, 2012). Sekä tässä että aiemmissa tutkimuksissa selvisi, että etätapaamiset todennäköisesti kestävät lyhyemmän aikaa kuin perinteiset, kasvotusten toteutettavat tapaamiset (ks. Denstadli ja muut, 2012). Lisäksi etätapaamiset ovat hyvä vaihtoehto silloin, kun ihmiset ovat fyysisesti eri paikoissa (ks. Denstadli ja muut, 2012). Tässä tutkimuksessa etätapaamisten hyötynä korostui erityisesti koronaviruspandemian aiheuttama kontaktien välttäminen. Yhtenä hyötynä myös terveydenhuollossa oli tehty havainto siitä, että etäyhteyden kautta pääsee tutustumaan paremmin asiakkaan arkiympäristöön (ks. Feeley ja muut 2020). Uutena hyötynä tässä tutkimuksessa selvisi, että asiakasta voi olla helpompi motivoida, sillä hänellä on itsellään suurempi vastuu liikkeiden tekemisestä etäyhteyden välityksellä toteutettavassa tapaamisessa.

Tutkimuksen tulokset vahvistavat jo teoriaosuudessa esiintyneen toteamuksen siitä, että organisaatiolta tulee saada tarvittavat laitteet ja yhteydet etätyöhön (ks. Nieminen, 2020; Salli, 2012; Vilkmann, 2016). Laitteiden ja ohjelmien käyttöön vaaditaan myös kunollinen perehdytys (ks. Ahvenainen, 2017; Appunn ja muut, 2014; Greer & Payne, 2014). Lisäksi etätyön ergonomian (ks. Bučiūnienė ja muut, 2019; Haapakoski ja muut, 2020; Kandolin ja muut, 2016; Salli, 2012) ja tauotuksen (ks. Kandolin ja muut, 2016) haasteet sekä niiden tärkeys tulivat esiin jo tutkielman teoriaosuudessa.

Etänä tehtävän asiakastyön kehityksestä nousi päällimmäisenä esiin se, että etätapaamisia varten tarvitaan toimintaohjeet. Tutkielman teoriaosuudessa tuli ilmi, että henkilöstöä tulisi opastaa toimimaan erilaisissa palvelutilanteissa (ks. Gerdt & Korhonen, 2016), ja hoitotason tulisi vastata etänä samaa tasoa kuin kasvotusten (ks. Caudill ja

muut, 2018). Täysin uusi edellä mainittu tutkimustulos ei siis ole. Jo teoriaosuudessa ilmeni, että teknologiaa tulisi kehittää mahdollisimman helppokäyttöiseksi (ks. Gerdt & Eskelinen, 2018; Haake ja muut, 2004; Kortesoja & Löytänä, 2011) ja etätapaamisissa vaikeuksia on esiintynyt etenkin tapaamiseen liittyessä (ks. Ambagtsheer ja muut, 2019). Tässä tutkimuksessa nousi esiin, että erityisesti tapaamisten kutsulinkin kanssa on ollut haasteita. Myös aiemmissa tutkimuksissa ilmeni, että asiakkaat olisi hyvä perehdyttää uuteen toimintatapaan sekä laitteiden ja ohjelmiin käyttöön (Chen ja muut, 2019; Feeley ja muut, 2020). Lisäksi jo teoriaosuudessa korostettiin yhteisöllisyyden ylläpitämisen haasteita ja sen tärkeyttä etätöissä (ks. Geister ja muut, 2005; Haapakoski ja muut, 2020; Pyöriä, 2009; Salli, 2012; Vilkinen, 2016). Uutena asiana tässä tutkimuksessa ilmeni, että fysioterapeutin näyttämien liikkeiden havainnointia voisi mahdollisesti helpottaa useammalla kameralla. Myös etätapaamisten markkinointi ja kalentereiden loogisempi järjestäminen tulivat uusina asioina esiin.

Näin ollen mikään tutkimustuloksista ei ollut ristiriidassa aiempien tutkimusten tulosten kanssa. Tämän tutkimuksen tuloksissa löydetty uudet seikat liittyivät pääasiassa nimenomaan fysioterapeuttien työhön sekä vallitsevaan koronaviruspandemiaan.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Sarajärven ja Tuomen (2018) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida muun muassa sen perusteella, mikä on tutkimuksen kohde ja miksi tutkimus on tärkeä, miten aineisto on kerätty ja ketkä olivat tiedonantajina sekä miten aineisto analysoitiin (121–122). Tutkimuksen arvioinnin keskiössä on koko tutkimusprosessin luotettavuus, johon vaikuttaa merkittävästi tutkijan toiminta (Eskola & Suoranta, 1998, luku 5). Aalto ja Puusa (2020) kertovat, että luotettavuutta arvioidaan muun muassa sen mukaan, kuinka hyvin käytetyt menetelmät soveltuvat kyseiseen tutkimukseen (s. 174). Tehtyjä valintoja on tarkasteltava perusteellisesti (s. 169).

Tutkimuksen kohteena oleva ilmiö oli etänä suoritettava asiakastyö. Tutkimus on tärkeä, sillä koronaviruspandemia on ajanut monet alat suorittamaan asiakastapaamiset etäyhteydellä ja etätapaamisista ei välttämättä ole lainkaan aiempaa kokemusta. Yksi tutkimuksen vahvuuksista on täten tuore, ajankohtainen aihe, joten tutkimuksen tuloksista on hyötyä myös käytännössä. Tutkimukseen haastateltiin kuitenkin vain fysioterapeuttien ammattiryhmää, minkä vuoksi kaikkia tutkimustuloksia ei varmastikaan voi soveltaa muihin aloihin, joilla toteutetaan asiakastapaamisia etänä. Lisäksi laadullinen aineisto koostuu tiedonantajien tekemistä tulkinnoista, joten tulokset eivät ole täsmällisesti yleistettävä totuus asiasta (Julkunen & Puusa, 2020, s. 183). Tutkijalla ei myöskään ollut aikaisempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä, mikä on mahdollisesti yksi tutkimuksen heikkous.

Tutkimuksen yksi vahvuus on se, että tiedonantajilla oli omakohtaista kokemusta tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ja he kertoivat siitä pääosin hyvin avoimesti. Näin kokoon saatiin runsas aineisto. Tiedonantajia lähestyttiin sähköpostilla, jossa kerrottiin tutkimuksen aiheesta ja sen toteutuksesta, ja heidän esimiehiltään pyydettiin tutkimuslupa sähköpostitse ennen haastattelua. Tiedonantajien ikähaarukka oli suhteellisen laaja, 24 ikävuodesta 41 ikävuoteen, ja työkokemus oli väliltä 1,5 ja 18 vuotta. Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan, mikä on suhteellisen pieni määrä. Toisaalta laadullisessa tutkimuksessa ei ole mitään tarkkaa määrää riittävälle aineistolle (Aalto & Puusa, 2020, s. 175). Uskottavuus syntyy tutkimuksen kohteena olevan ilmiön perustavanlaatuisesta ymmärryksestä (Julkunen & Puusa, 2020, s 181).

Haastattelijalla oli vain vähän aiempaa kokemusta haastattelemisesta, mikä voi olla tutkimuksen heikkous. Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan haastattelijaksi tulisi koulutautua ja haastattelijalla tulisi olla kokemusta haastattelemisesta (s. 35). Tässä tutkimuksessa käytettiin kuitenkin paljon aikaa haastattelurungon ja teemojen suunnitteluun ja myös mahdollisia apukysymyksiä mietittiin etukäteen. Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan hyvän haastattelurungon luominen vaikuttaa tutkimuksen laadukkuuteen positiivisesti (s. 184). Aineistonkeruumenetelmänä haastatteluihin liittyy erilaisia

virhelähteitä. Haastateltavat saattavat antaa asioista ns. sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 35) tai haastattelija voi johdatella haastateltavaa ja siten vaikuttaa heidän antamiinsa vastauksiin (Puusa, 2020, s. 103). Tällöin haastateltavien antamat vastaukset saattavatkin mukailla tutkijan oletuksia asiasta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 23). Puusa (2020) kertoo, että haastateltavat voivat myös jännittää itse haastattelutilannetta ja sen äänittämistä. Tämän vuoksi haastattelijan tulisi luoda tilanteeseen luottamuksellinen ilmapiiri, mikä edellyttää haastattelemisen taitoa (s. 103).

Tutkijan tekemät ratkaisut tutkimusprosessin aikana on raportoitava selkeästi ja yksityiskohtaisesti, jotta lukijat voivat arvioida tutkimuksen luotettavuutta (Eskola & Suoranta, 1998, luku 1, Aalto & Puusa, 2020, s. 172). Tutkielman neljännessä kappaleessa on perusteellinen kuvaus siitä, miksi tutkielmaan valittiin laadullinen lähestymistapa ja aineistonkeruumenetelmäksi haastattelut. Myös aineiston analyysi on kuvattava yksityiskohtaisesti (Aalto & Puusa, 2020, s. 175). Tämän tutkielman liitteenä on muutaman sivun pituinen esimerkki siitä, kuinka analyysi on suoritettu. Liite sisältää suoria lainauksia haastatteluista, joten lukija voi nähdä, kuinka tulkinnat aineistosta ovat muodostuneet. Puusa (2020) toteaa, että aineiston analyysin avulla pyritään luomaan aineistosta onnistunut, perusteellinen tulkinta, jonka avulla voidaan ymmärtää tutkittavaa ilmiötä (s. 143). Tämän tutkielman haastattelut litteroitiin kokonaan ja ne analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä. Aineisto käytiin moneen kertaan läpi, ja analyysi suoritettiin erittäin huolellisesti.

Tutkielmassa käytetyt lähteet olivat suurimmaksi osin hyvinkin tuoreita ja ainoastaan seitsemän lähde oli yli kymmenen vuotta vanhoja. Käytetyt lähteet koostuivat pääosin ulkomaalaisista tutkimuksista ja muista artikkeleista sekä suomenkielisistä kirjoista. Etätyötä käsittelevät aiemmat tutkimustulokset kuvasivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta etätyötä normaalioloissa. Tällöin tulosten antama kuva etätyöstä ei kaikilta osin ole samanlainen poikkeusoloissa, mikä on huomioitava aiempia tutkimuksia tarkasteltaessa.

6.3 Johtopäätelmät

Etätapaamisiin merkittävimmin vaikuttaviksi tekijöiksi nousivat melkein kaikkien tutkimuskysymysten kohdalla etäyhteydessä käytettävät teknologiset laitteet, ohjelmat ja internetyhteys. Tutkimuksen tuloksien mukaan niiden toimivuus oli erityisesti onnistuneen etätapaamisen edellytys ja niiden ongelmat tai puuttuminen olivat etätapaamisten suurimpia haasteita. Myös selvitettäessä, mitä tukea organisaatiolta tarvitaan etätapaamisiin, esille nousi se, että organisaatiolta vaaditaan toimivat laitteet ja yhteydet sekä hyvä videoneuvottelualusta, jonka avulla tapaaminen suoritetaan. Tulosten mukaan myös etänä tehtävää asiakastyötä voisi kehittää panostamalla tapaamisessa käytettävän videoneuvottelualustan kehittämiseen. Alustaa kehittämällä tapaamiseen saisi monipuolisuutta, ja videoneuvottelualustan käyttö ja tapaamiseen liittyminen tulisi tehdä mahdollisimman vaivattomaksi myös asiakkaille. Täten organisaation tulisi investoida laadukkaisiin laitteisiin ja hyvään internetyhteyteen. Tapaamisissa käytettävästä videoneuvottelualustasta tulisi kerätä palautetta sekä työntekijöiltä että asiakkailta ja kehittää sitä näiden palautteiden ja toiveiden mukaan. Hyvät teknologiset laitteet ja ohjelmat sekä mahdollisimman moitteettomasti toimiva internetyhteys ovat ehdoton perusta etätapaamisen onnistumiselle. Vasta sitten, kun nämä perusteet ovat kunnossa, voidaan alkaa kehittää muita asioita.

Tuloksista ilmeni, että etätapaamiset eroavat monilta osin perinteisistä, kasvotusten toteutettavista tapaamisista. Niistä esimerkiksi puuttuu kokonaan fyysinen kontakti ja myös havainnointi on hankalampaa, minkä takia etätapaamisissa ei voida suorittaa kaikkia samoja asioita kuin perinteisissä tapaamisissa. Etätapaamiset jouduttiin ottamaan käyttöön hyvin kiireellisellä aikataululla keväällä 2020 COVID-19-taudin vuoksi, joten yleisiä toimintaohjeita ei varmastikaan ehditty kehittää. Työntekijöitä perehdytettiin laitteiden ja ohjelmien käyttöön, mutta itse tapaamisten toteuttaminen sisällöltään jäi suurimaksi osin jokaisen itsensä selvitettäväksi. Työntekijöiden tuli täten itse pohtia, kuinka korvata niitä asioita, joita etäyhteyden välityksellä ei voida suorittaa ja kuinka toimia niissä tilanteissa, joissa etäyhteyden toteuttaminen on hankalaa kyseessä olevan asiakkaan kanssa. Tämän vuoksi etätapaamisiin tulisi kehittää yleisiä toimintaohjeita

työntekijöiden avuksi. Työntekijät tulisi ottaa mukaan ohjeistuksien ideointiin ja luomiseen, sillä heillä on käytännön kokemusta etätapaamisista ja paras tuntemus itse työstä. Etätapaamiset sopivat tällä hetkellä erityisesti kontrollikäynteihin, mutta yleisiä toimintaohjeita kehittämällä etätapaamisten soveltuvuutta voisi mahdollisesti laajentaa.

Useat työntekijät pitivät etätapaamisia raskaampina kuin perinteisiä tapaamisia. Laitteiden ja yhteyksien mahdollisimman moitteeton toimivuus sekä etätapaamisiin saatavat yleiset ohjeistukset voisivat vähentää niiden kuormittavuutta ja parantaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden tyytyväisyyttä.

6.4 Jatkotutkimusehdotus

Tämän tutkielman aineistoa kerätessä ilmeni, että kaikki asiakkaat eivät halua toteuttaa tapaamisia etäyhteydellä, sillä he eivät usko saavansa niistä samanlaista hyötyä kuin perinteisistä, kasvotusten toteutettavista tapaamisista. Haastateltavat myös kertoivat, että suurin osa asiakkaista halusi palata läsnäterapiaan heti, kun se oli jälleen mahdollista koronavirustilanteen hieman hellitettyä. Tämän vuoksi olisi hyvä tutkia, kuinka asiakkaiden tarpeet tulisivat täytetyiksi yhtäläisesti myös etäyhteydellä toteutettavissa tapaamisissa eli kuinka etänä tehtäviä asiakastapaamisia voisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta.

Tutkimuksen aineisto kerättäisiin asiakkailta, joilla on kokemusta niin etätapaamisista kuin perinteisistä, kasvotusten toteutettavista tapaamisista. Tutkimuksessa tulisi perehtyä muun muassa niihin elementteihin, jotka tekevät asiakkaiden mielestä perinteisistä tapaamisista paremman vaihtoehdon kuin etätapaamisista. Tämän jälkeen tulisi pohtia, kuinka näitä elementtejä saisi kehitettyä etäyhteydellä toteutettavissa tapaamisissa. Tutkimus sopisi esimerkiksi markkinoinnin akateemiselle yksikölle, sillä markkinoinnin tutkijoilla on varmasti hyvä tuntemus asiakkaisiin liittyvien toimintojen kehittämisestä ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta.

Lähteet

- Aalto, I. & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Juuti, P. (toim) & Puusa, A. (toim), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. Talentum.
- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. (2017). *Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi faneja* (3. painos). Kauppakamari.
- Ambagtsheer, R., Archibald, M., Casey, M. & Lawless, M. (2019). Using Zoom Videoconferencing for Qualitative Data Collection: Perceptions and Experiences of Researchers and Participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1–8. Noudettu 2021-02-21 osoitteesta <https://doi.org/10.1177/1609406919874596>
- Anderson, W. & Rowland, S. (2014). How to Choose the Right Tools for Any Client Communication. *GP Solo*, 31(3), 32–35. Noudettu 2021-01-31 osoitteesta <https://www.proquest.com/docview/1547937584?accountid=14797>
- Appunn, F., Grinnell, L., McAllister, C., Olson, J. & Walters, K. (2014). Webcams and virtual teams: an impact model. *Team Performance Management*, 20(3/4), 148-177. Noudettu 2021-04-13 osoitteesta doi.org/10.1108/TPM-05-2013-0013
- Atherton, H., Bernstein, C., Bryce, C., Court, R., Griffiths, F., Ignatowicz, A. & Sturt, J. (2019). Internet videoconferencing for patient–clinician consultations in long-term conditions: A review of reviews and applications in line with guidelines and recommendations. *Digital Health*, 5(2019), 1–27. Noudettu 2021-04-14 osoitteesta <https://doi.org/10.1177/2055207619845831>
- Bergbom, B., Friman, R., Ropponen, A., Toivanen, M., Toppinen-Tanner, S. (toim.), Uusitalo, H. Vanhala, A. & Wallin, M. (2016). *Työ@elämä – Opas työpaikoille työn ja muun elämän yhteensovittamiseksi*. Työterveyslaitos.
- Brandenburg, R. & Mee, P. (2020). Cybersecurity for a Remote Workforce. *MIT Sloan Management Review*. Noudettu 2021-02-12 osoitteesta <https://sloanreview.mit.edu/article/cybersecurity-for-a-remote-workforce/>
- Brewster, L., Matteson, M. & Salamon, J. (2011). A Systematic Review of Research on Live Chat Service. *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 82–100. Noudettu 2021-04-12 osoitteesta doi.org/10.5860/rusq.51n2.172
- Bučičūnienė, I, Goštautaitė, B & Nakrošienė, A. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*. Emerald

Publishing Limited. Noudettu 2021-01-26 osoitteesta
<https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>

Caudill, R., Hilty, D., Johnston, B., Kaftarian, E., Krupinski, E., Mishkind, M., Myers, K., Shore, J., Shore, P., Turvey, C. & Yellowlees, P. (2018). Best Practices in Videoconferencing-Based Telemental Health April 2018. *Telemedicine and e-Health*, 24(11), 827–832. Noudettu 2021-04-02 osoitteesta
<https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0237>

Chen, Y., Cheng, M., Hung, S., Tsai, H. & Tsai, J. (2019). Acceptance and resistance of telehealth: The perspective of dual-factor concepts in technology adoption. *International Journal of Information Management*. Noudettu 2021-04-14 osoitteesta: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.003>

Chew, C., Marek, M. & Wu, W. (2021). Teacher Experiences in Converting Classes to Distance Learning in the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Distance Educational Technologies*, 19, 1, 89 –109. Noudettu 2021-04-13 osoitteesta doi.org/10.4018/IJDET.20210101.0a3

Curran, K. (2020). Cyber security and the remote workforce. *Computer Fraud & Security*, 2020(3), 11–12. Noudettu osoitteesta 2021-02-12 osoitteesta [https://doi.org/10.1016/S1361-3723\(20\)30063-4](https://doi.org/10.1016/S1361-3723(20)30063-4)

D’Ambra, J., Guo, Z., Turner, T. & Zhang, H. (2009). Improving the Effectiveness of Virtual Teams: A Comparison of Video-Conferencing and Face-to-Face Communication in China. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 52(1). Noudettu 2021-04-13 osoitteesta [doi.org.10.1109/TPC.2008.2012284](https://doi.org/10.1109/TPC.2008.2012284)

Denstadli, J., Hjorthol, R. & Julsrud, T. (2012). Videoconferencing as a Mode of Communication: A Comparative Study of the Use of Videoconferencing and Face-to-Face Meetings. *Journal of Business and Technical Communication*, 26(1), 65–91. Noudettu 2021-01-31 osoitteesta doi.org/10.1177/1050651911421125

DiVeronica, M., Hunsaker, S., McGhee, B., Smeraglio, A. & Terndrup, C. (2020). Videoconferencing: A Steep Learning Curve for Medical Educators. *Journal of Graduate Medical Education*, 12(5), 553–556. Noudettu 2021-02-21 osoitteesta <https://doi.org/10.4300/JGME-D-20-00514.1>

Elisa Oyj. (2020, 8. kesäkuuta). Tutkimus: pienet yritykset siirtyivät etätöihin tunneissa ja isoimmat yritykset päivissä koronapandemian alkaessa. Noudettu 2021-01-27 osoitteesta <https://elisa.fi/yhtiotieto/uutishuone/tiedotteet/tutkimus:-pienet-yritykset-siirtyiv%C3%A4t-et%C3%A4t%C3%B6ihin-tunneissa-ja-isoimmat-yritykset-p%C3%A4iviss%C3%A4-koronapandemian-alkaessa/67407619602955>

- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Feeley, T., Figueroa, J., Gallani, S. & Ikram, U. (2020). 4 Strategies to Make Telehealth Work for Elderly Patients. *Harvard Business Review*.
- Frisch, B. & Greene, C. (2020). What It Takes to Run a Great Virtual Meeting. *Harvard Business Review*. Noudettu 2021-02-21 osoitteesta <https://hbr.org/2020/03/what-it-takes-to-run-a-great-virtual-meeting>
- Gao, J. & Song Y. (2019). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies*, 21, 2649–2668. Noudettu 2021-01-29 osoitteesta doi.org/10.1504/IJCAT.2004.004366
- Gartner. (2020). *Future of Sales: Transformational Strategies for the 2025 Sales Organization*. Noudettu 2021-04-12 osoitteesta: <https://www.gartner.com/en/sales/trends/future-of-sales>
- Gavin, R., Harrison, L., Plotkin, C., Stanley, J. & Spillecke, D. (2020). The B2B digital inflection point: How sales have changes during COVID-19. *McKinsey & Company*. Noudettu 2021-04-12 osoitteesta: <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19#>
- Gerdt, B. & Eskelinen, S. (2018). *Digiajan asiakaskokemus*. Alma Talent Oy.
- Gerdt, B. & Korhikoski, K. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki*. Talentum Pro.
- Geister, S., Hertel, G. & Konradt, U. (2005). Managing Virtual Teams: A Review of Current Empirical Research. *Human Resource Management Review* 15, 65–95. Noudettu 2021-01-22 osoitteesta doi.org/10.1016/j.hrmr.2005.01.002
- Greer, T. & Payne, S. (2014). Overcoming Telework Challenges: Outcomes of Successful Telework Strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87–111. Noudettu 2021-01-26 osoitteesta: <https://doi.org/10.1037/mgr0000014>
- Haake, J., Rubart, J. & Wang, W. (2004). Supporting virtual meetings in the overall business context. *International Journal of Computer Applications in Technology*, 19(3/4),195–208. Noudettu 2021-01-30 osoitteesta doi.org/10.1504/IJCAT.2004.004366
- Haapakoski, K., Niemelä, A. & Yrjölä, E. (2020). *Läsnä etänä: Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä*. Alma Talent.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Oy.
- Julkunen, S. & Puusa, A. (2020). Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Juuti, P. (toim) & Puusa, A. (toim), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Juuti, P. (toim) & Puusa, A. (toim), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Juuti, P. (toim) & Puusa, A. (toim), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Kandolin, I., Tuomivaara, S. & Ropponen, A. (2016). *Jousto-opas – Sujuvuutta työhön yksilöllisillä ja yhteisöllisillä ratkaisuilla*. Työterveyslaitos.
- Korkiakoski, K. (2019). *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus*. Alma Talent Oy.
- Kortesuo, K. & Löytänä, J. (2011). *Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. Talentum.
- Kvedare M. & Nymand, C. (2021). *The Virtual Sales Handbook: A Hands-on Approach to Engaging Customers*. John Wiley & Sons Inc.
- Lehto, A. & Sutela, H. (2014). *Työolojen muutokset 1977–2013*. Tilastokeskus.
- LähiTapiola. (2020, 16. lokakuuta). Suomalaiset uskovat työelämän muuttuvan etätyö painotteisemmaksi. Noudettu 2021-01-27 osoitteesta <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509566606043>
- McLean, G. & Osei-Frimpong, K. (2017). Examining satisfaction with the experience during live chat service encounter-implications for website providers. *Computers in Human Behavior*, 76(2017), 494–508 Noudettu 2021-04-13 osoitteesta <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2017.08.005>
- Morrison, A. & Sepulveda-Escobar, P. (2020). Online teaching placement during the COVID-19 pandemic in Chile: challenges and opportunities. *European Journal of Teacher Education*, 43:4, 587–607. Noudettu 2021-04-13 osoitteesta <https://doi.org/10.1080/02619768.2020.1820981>
- Nieminen, K. (2019). *Työpaikan lait ja työsuhdeopas 2020* (18. painos). Alma Talent Oy.

- Puusa, A. (2020). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Juuti, P. (toim) & Puusa, A. (toim), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Puusa, A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Juuti, P. (toim) & Puusa, A. (toim), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Pyöriä, P. (2011). Managing telework: risks, fears and rules. *Management Research Review*, Vol. 34 (No. 4), 386–399. Emerald Group Publishing Limited. Noudettu 2021-01-24 osoitteesta doi.org/10.1108/014091711111117843
- Pyöriä, P. (2009). Riskit, pelot ja pelisäännöt etätyössä. *Työpoliittinen Aikakauskirja* 2/2009.
- Ruohomäki, V. (2020). Etätyöoloikka ja hyvinvointi koronakriisin alussa. Teoksessa *Työ- ja elinkeinoministeriö. Työpoliittinen aikakauskirja 2/2020*. Noudettu 2021-01-27 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-575-1>
- Salli, M. (2012). *Epätyyppilliset työsuhteet käytännönläheisesti*. Helsingin seudun kauppa kamari.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi Oy.
- Valvira. (2021, 3. helmikuuta). Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. Noudettu 2021-03-02 osoitteesta https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut
- Vilkman, U. (2016). *Etäjohtaminen: tulosta joustavalla työllä*. Talentum Pro.

Liitteet

Liite 1. Tutkimuslupa

Lotta Lehtosalo
puh. 044 5294564
lehtosalo.lotta@gmail.com

TUTKIMUSLUPA

xx.xx.2021

Yritys

Vastaanottajan nimi

Kirjoitan pro gradu -tutkielmaani Vaasan yliopistossa aiheesta *Asiakastapaamiset etätyössä*. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, mistä koostuu hyvä asiakastapaaminen etätyössä ja mitä haasteita etäyhteydellä toteutettaviin asiakastapaamisiin liittyy, sekä millaista tukea työntekijät kaipaavat johdolta etäyhteydellä toteutettaviin asiakastapaamisiin ja kuinka etänä tehtävää asiakastyötä tulisi kehittää.

Haluaisin haastatella tutkimukseeni fysioterapeutteja, jotka tekevät asiakastyötä etäyhteyksien välityksellä. Haastateltaville kerrotaan tutkimuksen tarkoituksesta, ja että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja siihen osallistumisen voi myös keskeyttää. Aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen ja haastatteluaineisto säilytetään niin, etteivät siihen pääsi käsiksi muut kuin minä ja ohjaajani (dosentti, tutkimusjohtaja Paula Naumanen, Vaasan yliopisto). Tutkimuksen tuloksissa haastateltavat sekä heidän organisaationsa pysyvät täysin anonyymeina ja tutkielmani valmistuttua haastatteluaineisto hävitetään.

Myöntäessänne luvan haastatteluaineiston keräämiseen, voisitteko ruksata alla olevan kohdan: Annan luvan haastatteluaineiston keräämiseen. Minulta saa lisätietoja tarvittaessa joko puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

Ystävällisin terveisin,

Lotta Lehtosalo

Annan luvan haastatteluaineiston keräämiseen



Liite 2. Haastatteluteemat

TAUSTATIEDOT

Ikä

Ammatti

Työkokemusvuodet

Kuinka kauan olet hoitanut asiakastapaamisia etäyhteydellä?

Kuinka suuren osan kaikista tapaamisista hoidat etäyhteydellä?

ONNISTUNUT ETÄTAPAAMINEN

1. Kuvaile, millainen on hyvä etäyhteydellä toteutettava tapaaminen. Mitä ominaisuuksia siihen liittyy ja mitä se edellyttää?

ETÄTAPAAMISTEN HAASTEET & HYÖDYT

2. Kerro, kuinka etätapaamiset eroavat perinteisistä, kasvotusten hoidettavista tapaamisista.
3. Kerro haasteista liittyen etäyhteydellä toteutettaviin asiakastapaamisiin. Mitä haasteita asiakkailla mahdollisesti on? Entä työntekijöillä?
4. Kertoisitko etäyhteydellä toteutettujen asiakastapaamisten hyödyistä.

ORGANISAATION TUKEA

5. Kerro, millaista tukea tarvitaan etäyhteydellä toteutettaviin asiakastapaamisiin.
6. Kerro, mitä tukea olet saanut organisaatiolta uuteen toimintatapaan siirryttäessä.

ETÄNÄ TEHTÄVÄN ASIAKASTYÖN KEHITTÄMINEN

7. Kerro, mitä kehityskohtia etänä tehtävällä asiakastyöllä on, ja kuinka sitä tulisi kehittää.
8. Kerrotko uuteen toimintatapaan ja järjestelmien käyttöön liittyvästä perehdytyksestä.
9. Kuvailenko toimivan järjestelmän/ohjelman edellytyksiä.
10. Kuvailenko mahdollisia ongelmia järjestelmiin/ohjelmiin liittyen.
11. Kerro, kuinka järjestelmiä ja ohjelmia voisi kehittää.
12. Kerro, mitä asioita tulisi huomioida etätyön tukemisessa. Entä etätyön johtamisessa?
13. Onko lopuksi vielä jotain, mitä haluaisit lisätä?

Liite 3. Esimerkki aineiston analyysistä

<i>Hyvän etätapaamisen edellytykset</i>		
Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>”Kaikki laitteet sun muut toimii ja yhteys toimii.”</p> <p>”Ehkä se yhteyden toimiminen on se kaikkein tärkein juttu, et siitä tulee hyvä siitä tapaamisesta.”</p>	<p>Laitteiden ja yhteyksien toimiminen on tärkeää.</p> <p>Yhteyden toimiminen on kaikkein tärkein hyvän tapaamisen edellytys.</p>	Toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat
<p>”Et on toimiva alusta, mitä käytetään siinä etävastaanotossa.”</p> <p>”Helppokäyttöisyys sekä mulle että asiakkaalle, niin se on mun mielestä tärkeää, et se on onnistunut se tapaaminen.”</p>	<p>Toimiva ja helppokäyttöinen videopalvelualusta mahdollistaa onnistuneen etätapaamisen.</p>	
<p>”Nettiyhteys on kunnossa ja kuvanlaatu olisi mahdollisimman hyvä.</p> <p>”Et ois semmoset välineet. Et se ainakin molemmin puolin pelittäisi.”</p>	<p>Toimiva internetyhteys ja mahdollisimman hyvä kuvanlaatu.</p> <p>Molemmilla osapuolilla vaadittavat välineet.</p>	
<p>”Et ne yhteydet ja kaikki tekniset asiat toimii.”</p> <p>”Ja et onk sil asiakkaalla sit myöskin vastaavat tarvittavat laitteet ja edellytykset tehdä.”</p>	<p>Yhteyksien ja muiden teknisten asioiden toimivuus.</p> <p>Myös asiakkaalla tarvittavat laitteet etätapaamiseen.</p>	
<p>”Välineet ja hyvä yhteys.”</p> <p>”Ei tulis kauheesti pätkimistä tai muuta netissä.”</p>	<p>Tarvittavat välineet ja hyvä internetyhteys, joka ei pätki.</p>	
<p>”Et toimii kaikki yhteydet, se on tietty se tärkein.”</p> <p>”Se on tosi useesti, et se pätkii ja tulee viiveellä.”</p>	<p>Tärkeintä on toimivat yhteydet, jotka eivät pätki tai toimi viiveellä.</p>	
<p>”Tietotekniikka on hirveen tärkeää, et se toimii.”</p>	<p>Tietoteknisten asioiden toimivuus on tärkeää.</p>	
<p>”Molemmilla pelaa yhteydet ja tavallaan just tekninen puoli on kunnossa ekana. Se on ehkä tärkein.”</p>	<p>Tärkeintä on toimiva yhteys ja muut tekniset asiat.</p>	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
”Sä et pysty ohjaamaan käsillä manuaalisesti eli sit se menee pelkästään verbaaliseen ohjaukseen, et sä sanallisesti ohjaat ja yrität sitten saada asiakasta tekemään vaikka jonkun harjoitteen oikein.”	Manuaalinen ohjaaminen puuttuu, jolloin ainoastaan verbaalinen eli sanallinen ohjaus on mahdollista.	Osapuolten verbaalinen lahjakkuus ja vuorovaikutus
”Että se vuorovaikutus olis niinkun hyvää.” ”Vaikka sä et pysty käsin häntä ohjaamaan, niin verbaalisesti on semmonen hyvä taito ehkä siihen sitten, et miten sä sanotat sen.”	Hyvä vuorovaikutus. Taito verbaaliseen ohjaukseen.	
”Kuntoutuja ottaa vastaan ohjeet hyvin.” ”En pysty ole missään kontaktissa muutaku verbaalisesti sitten ja visuaalisesti näyttää.”	Asiakas vastaanottaa ohjeita hyvin. Ainoastaan verbaalinen kontakti ja ohjeiden näyttäminen visuaalisesti on mahdollista.	
”Vaikuttaa siihen mun työn havainnointiin ja tekemiseen. Et siihen ohjaamiseen, suulliseen. Ja sit tietysti et, mitä mä näytän sieltä kameran perusteella.”	Etäyhteydessä ohjataan suullisesti ja ohjeet näytetään videokuvan välityksellä.	
”Täytyy osata myös haastatella asiakasta, et sä osaat kysyä ja kohdentaa niitä kysymyksiä niin, että periaatteessa saa riittävästi vastauksii, kun sä et tosiaan pääse häntä tutkimaan ja testaamaan niin konkreettisesti.” ”Täytyy olla todella tarkka siinä, miten sä ohjaat, kun siitä jää käytännössä se fyysisyys siitä kokonaan.”	Asiakkaan perusteellinen haastattelu on tärkeää, sillä niin konkreettista testaamista ja tutkimista ei voi suorittaa etänä. Suulliseen ohjaukseen vaaditaan tarkkuutta, sillä fyysinen ohjaaminen puuttuu.	
”Asiakkaan täytyy olla aika aktiivinen ja ehkä ohjeistukseen täytyy ite keskittää vielä enemmän huomiota, et saa siit selkeempää”	Asiakkaan on oltava aktiivinen etätapaamisessa. Sanallisen ohjeistuksen on oltava selkeää.	
”No siin tietysti semmonen verbaalinen lahjakkuus molemmin puolin korostuu.” ”Toki mä pystyn näyttämään, jos videoyhteys toimii, mut mä en pysty manuaalisesti ohjaamaan enkä myöskään tutkimaan.”	Molemminpuolinen verbaalinen lahjakkuus korostuu etätapaamisessa. Ohjeistus näytetään videokuvan välityksellä, ja manuaalinen ohjaaminen sekä tutkiminen puuttuu.	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>”Kummatkin osapuolet on valmistautuneet. Et myös se vastapuoli, et en pelkästään minä vaan esimerkiksi täs tapauksessa fysioterapian asiakas. Niin hän on myöskin tavallaan valmiina siellä, et on välineet valmiina ja laite valmiina ja on treenivaatteissa.”</p>	<p>Molemmat osapuolet on valmistautuneet tapaamiseen. Asiakkaalla on tarvittavat laitteet ja välineet sekä sopiva vaatetus.</p>	<p>Molempien osapuolten valmistautuminen tapaamiseen</p>
<p>”Ja sitte et molemmat on valmistautunu siihen, ettei oo silleen et just toinen herää sielt sängyn pohjalt.”</p>	<p>Molemmat ovat valmistautuneet tapaamiseen ja heti valmiina aloittamaan.</p>	
<p>”Et hänellä ois siellä hyvät niinkun joustavat vaatteet päällä ja hyvä ympäristö, jossa pystyy tekemään ja näyttämään asioita”</p> <p>”Asiakas ois jo etukäteen miettiny sitä omaa asiaansa ja osais vastata niihin todennäköisiin kysymyksiin, joita tulee kysytyy.”</p>	<p>Asiakas on oikeanlaisessa vaateuksessa sopivassa ympäristössä.</p> <p>Asiakas on etukäteen miettinyt asiaansa, jotta osaa vastata kysymyksiin.</p>	
<p>”Asiakkaalla nyt on joku oletus tai toive tai ajatus siitä, et minkä takia hän siihen etäterapiaan ylipäätään tulee, niin että hänellä on varmaan ehkä jotain kysymyksiä tai ajatuksia siitä, mitä hän haluaa ammattilaisen kanssa jutella tai saada ohjausta johonkin.”</p>	<p>Asiakas on etukäteen miettinyt, mihin kaipaa apua.</p>	
<p>”Pitää valmistautuu vähän eri tavalla, koska ei voi käyttää niinku kaikkii samoja työvälineitä esimerkiksi mitä muuten.”</p> <p>”Ennakkotiedot pitäis olla kyllä mun mielestä... se on tosi iso hyöty kyllä etätapaamisessa, et jos sä tiedät, mitä asia koskee. Et sit tarvittaessa vois vaikka miettiä, mitä testejä voi etänä käyttää.”</p>	<p>Etätapaaminen vaatii erilaista valmistautumista, sillä kaikki samat työvälineet eivät ole käytössä.</p> <p>Asiakkaan ennakkotiedot ovat tärkeitä, jotta myös fysioterapeutti voi valmistautua paremmin tapaamiseen.</p>	
<p>”Pitää kans olla valmistautunut eri tavalla siihen käyntiin.”</p>	<p>Etätapaaminen vaatii erilaista valmistautumista.</p>	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>”Varmaan kaikkein tärkein ois se, että ei ois välttämättä ensimmäinen etänä. Tutkiminen ja tämmönen on aika haasteellista. Että kontrollikäynnit, ohjaamiset, tämmöset perusharjoitteiden ohjaamiset, niin semmonen on ihan ookoo.”</p>	<p>Etäyhteys ei sovi hyvin ensikäynteihin, sillä tutkiminen on haasteellista etänä.</p> <p>Etäyhteys sopii kontrollikäynteihin ja perusharjoitteiden ohjaamiseen.</p>	<p>Aiempi asiakassuhde</p>
<p>”Hypätä tutun asiakkaan kanssa etäterapiaan on vähän eri kuin, että jos joku vaan on kotona ja miettii, että mikäköhän olisi ja sitten valitsee sen etäterapian.”</p>	<p>On helpompi siirtyä etäterapiaan jo tutun asiakkaan kanssa.</p>	
<p>”Uuden asiakkaan kanssa en ehkä kokis, et ois kaikkist paras vaihtoehto.</p> <p>”Et tavallaan semmonen tuttu ihmisen siel kummassakin päässä, niin se tekee myöskin sitä onnistuneisuutta.”</p>	<p>Etäterapia ei ole paras vaihtoehto uuden asiakkaan kanssa.</p> <p>Tapaamisen onnistuneisuuteen vaikuttaa se, että osapuolet tuntevat entuudestaan.</p>	
<p>”Kontrollikäynnit on helpompi toteuttaa, kun on luotu jo se asiakassuhde aikasemmin.”</p> <p>”Ja sit jos on taas tämmönen ensikäynti, jollon pitää just haastatella enemmän ja pitäis tutkia enemmän ja päästä perille siit asiakkaasta, niin se on haastavampaa silloin.”</p>	<p>Aikaisemmin luotu asiakassuhde (kasvotusten) helpottaa kontrollikäyntejä.</p> <p>Ensikäynnin toteutus etänä on haastavampaa, sillä ensikäynnillä asiakasta tutkitaan ja haastatellaan enemmän.</p>	
<p>”Oon jonku verran käyttänyt nyt etäkäyntejä kontrolliin...siinä se etäyhteys toimii tosi hyvin, et voi laittaa semmosen lyhyen tsekauksen.”</p>	<p>Etäyhteys toimii hyvin kontrollikäynteihin.</p>	
<p>”Semmoseen kontrollitarkotukseen, et jos asiakas on käynyt täällä vaikka muutaman kerran ja on hoidettu sitä oiretta tai kipua esimerkiks tai muuta. Niin sitten se kontrolli, et otetaanki vaikka kuukauden päähän tämmönen videopuhelu ja tarkistetaan, et onk liikkeet edelleen ookoo ja pitääks joku liike lisätä.”</p>	<p>Videoyhteydellä voidaan toteuttaa kontrollikäynti, jossa tarkastetaan nykyinen tilanne.</p>	

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>”Et sille asiakkaalle jää itselleen myös hyvä fiilis siitä, että se on ollut se tunti hänelle hyödyllinen.”</p> <p>”Hän on saanu tehokkaan esi-merkiks treenin tehtyä siinä ja et hänellä on semmonen fiilis sen jälkeen et “olipa hyvä tunti”.”</p>	<p>Asiakas kokee, että tapaamisesta on ollut hyötyä.</p> <p>Asiakkaalle jää tapaamisesta tyytyväinen olo.</p>	<p>Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen</p>
<p>”Että pystyy sitten oman ammatitaidon kautta tuomaan sitä oikeeta tietoa...siihen asiakkaan tarpeeseen pystytään vastaamaan sitten, et hänellä on sitten jotain niit kysymyksiä tai ajatuksia ennen sitä etäterapiaa ja sitten hänellä ois ne vastaukset siihen kun etäterapia päättyy.”</p>	<p>Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen on onnistuneen etätapaamisen edellytys. Asiakas esimerkiksi saa ammatilliselta vastaukset kysymyksiinsä.</p>	
<p>”Veikkaan, että heillä on epävarmempi olo semmosen vastaanoton jälkeen, kun mitä sitten sen jälkeen kun lähtee täältä.”</p>	<p>Asiakkaille voi jäädä etäterapian jälkeen epävarmempi olo kuin läsnäterapian jäljiltä.</p>	
<p>”Mullakin suurin osa niist asiakkaista oli semmosia, et ei ne halunnu sitä etäterapiaa. Et joku syy vois olla et ei pysty teknisesti toteuttamaan sitä tai sit kokee et ei siit oo vastaavaa hyötyä.”</p>	<p>Osa asiakkaista ei halua etäterapiaa mahdollisesti sen vuoksi, etteivät koe saavansa siitä yhtälaista hyötyä kuin läsnäterapiasta.</p>	