

Jarmo Nykänen

**KUINKA TELEOPERAATTORI VOI VAIKUTTA
ETÄTYÖN LEVIÄMISEEN?**

Tietojärjestelmätieteen
pro gradu -tutkielma
11.6.1998

Salainen 11.6.1998–11.6.2000

Jyväskylän yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Informaatioteknologian maisteriohjelmat
Ryhmätyöteknologiat

ESIPUHE

Kiinnostukseni etätyöhön syntyi käytännön tilanteesta. Olin kesäkuussa 1995 Lontoossa työmatkalla, ja minulla oli mukana kannettava tietokone, korttimodeemi ja GSM-matkapuhelin. Ennen matkalle lähtöä olin sopinut kollegani kanssa, että tarvittaessa voisin Englannista käsin antaa kommentteja työn alla olevaan tarjoukseen. Näin myös käytännössä tapahtui. Otin GSM-matkapuhelimen ja modeemin avulla yhteyden työpaikan sähköpostijärjestelmään, siirsin tarjousdokumentit kannettavaan tietokoneeseen ja täydensin tarjouksen puuttuvia osia ja lähetin dokumentit takaisin.

Kokemus oli huikea. Olin työpaikalta tuhansien kilometrien päässä, ja silti työnteko onnistui ilman suunnattomia erityisjärjestelyjä.

On ollut hyvin mielenkiintoista tutkia etätyötä teleoperaattorin näkökulmasta. Haluankin tässä yhteydessä esittää parhaat kiitokset Sonera Oy:lle ja erityisesti apulaisjohtaja Kari Hanhijoelle siitä, että sain mahdollisuuden tehdä tämän tutkimuksen. Kiitos Karille ja Pasi Vesannolle mielenkiintoisista keskusteluista etätyön tiimoilta.

Kiitos Jups ja Esa elegantista työnohjauksesta ja kiitos Inkalle suorasta palautteesta.

Lopuksi erityinen kiitos kotijoukoille, Sinille, Emilialle, Erikalle ja Evelinalle, loputtomasta tuesta ja ymmärryksestä.

TIIVISTELMÄ

Nykänen, Jarmo Antero

Kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa etätyön leviämiseen?/ Jarmo Nykänen
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 1998.
63 sivua + liitteitä 5 sivua

Tutkielma

Tarkastelun kohteena on etätyö ja se, kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa etätyön leviämiseen. Tutkin, mitä etätyö on, ja pyrin arvioimaan nykyisin käytössä olevia määritelmiä, sillä etätyön sisällöstä on olemassa hyvin erilaisia käsityksiä. Pyrin myös arvioimaan karkeasti, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluille on nyt ja tulevaisuudessa, sekä esittämään, kuinka teleoperaattorin tulisi levittää etätyöpalveluja.

Tutkimusmenetelmä oli käytännönläheinen, käsitteellis-konstrukttiivinen tapaustutkimus.

Tutkimustuloksien mukaan etätyö on perinteistä työkäsitystä täydentävä, yrityksen ja yksilön tarpeiden mukaan joustava työntekotapa, jossa käytetään apuna tekniikkaa.

Etätyö ei sovellu kaikille yrityksille ja työntekijöille, vaan se edellyttää avointa yrityskulttuuria, joka sallii joustavan työnteon. Vastineena työtä tehdään tehokkaammin ja työhön ollaan tyytyväisempiä.

Etätyön levinneisyys on tällä hetkellä vähäistä, mutta yhteiskunnan voimakkaan teknisen kehityksen myötä etätyö tulee leviämään.

Teleoperaattorilla on tärkeä rooli etätyön levittämisessä. Etätyö saadaan leviämään vaikuttamalla suoraan yrityksen päättäjiin sekä niihin työntekijöihin, joilla on kotona mikrotietokone ja Internet-liittymä. Levitystyö on helpointa aloittaa Sonera Oy:n asiakkaista.

AVAINSANAT: etätyö, teleoperaattori, diffuusio

ABSTRACT

Nykänen, Jarmo Antero

How teleoperator can influence the diffusion of telework?/ Jarmo Nykänen
Jyväskylä: University of Jyväskylä, 1998.
63 pages + 5 pages in appendices

Master's Thesis

The subject of the thesis is telework and how the teleoperator can influence the spreading of the telework. I examine what the telework is and try to evaluate current definitions, since there are variety of different conceptions of telework. In addition, I strive to estimate roughly how large the demand to the telework services is now and in the future and recommend a strategy how teleoperator should affect into the diffusion of telework.

The research method was pragmatic, abstract-constructive case study

According my research results, the telework is a supplementing traditional work idea, the flexible work in which technology is used as help based on the needs for a company and individual.

Telework is not suitable for all companies and individuals. It requires an open-minded corporate culture, which allows flexible working. As a benefit the effectivity of work increases and job satisfaction improves.

The diffusion of telework is rather limited at the moment but with the strong technical development of the society the telework willspread.

Teleoperator has an important role in the diffusion of the telework. Diffusion can be achieved by affecting directly to the decision makers of the company and to those workers who have a personal computer and Internet-access at home. The easiest way to begin is to focus on the existing customers of Sonera Ltd..

KEY WORDS: telework, teleoperator, diffusion

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUSASETELMA.....	4
3. ETÄTYÖN MÄÄRITELMÄ.....	8
3.1 Etätyö-termi	8
3.2 Akateemisten tutkijoiden ja teleoperaattorien käyttämiä määritelmiä.....	9
3.3 Yhteenveto.....	13
4. ETÄTYÖN EDELLYTYSTEN ARVIOINTIA.....	14
4.1 Miksi etätyötä tehdään?	14
4.2 Kuka etätyötä tekee?.....	16
4.3 Miten etätyötä tehdään?	18
4.4 Yhteenveto.....	25
5. ETÄTYÖN LEVIÄMINEN JA LEVIÄMISEN ESTEET.....	27
5.1 Innovaation leviäminen.....	27
5.2 Innovaation leviämisen esteet	30
5.3 Etätyön leviäminen tällä hetkellä ja tulevaisuudessa.....	32
5.4 Yhteenveto.....	52
6. KUINKA TELEOPERAATTORI VOI VAIKUTTAA ETÄTYÖN LEVIÄMISEEN?.....	54
6.1 Teleoperaattorin rooli etätyön levittämisessä.....	54
6.2 Kuinka teleoperaattori voi levittää etätyöpalveluja?	56
6.3 Kenelle teleoperaattorin tulisi etätyöpalveluja myydä?.....	58
6.4 Yhteenveto.....	60
7. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	62
LÄHTEET.....	64
LIITE: TUTKIJOIDEN JA TELEOPERAATTORIEN KÄYTTÄMÄT MÄÄRITELMÄT	

1. JOHDANTO

Toimintaympäristömme on voimakkaassa muutoksessa: globalisoituminen ja tekniikan voimakas kehittyminen muuttavat yhteiskunnan rakenteita, vaikuttavat yritysten organisaatioihin ja työtekemuotoihin. Tämän tutkimuksen yleisenä vaikuttimena on tutkia, kuinka uudet tieto- ja teletekniset palvelut vaikuttavat yritysten organisointitapoihin sekä verkottumiseen. Tarkastelun kohteena on etätyö.

Tutkimus tehdään tilaustyönä Sonera Oy:lle.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin, kuinka Sonera voi vaikuttaa etätyöpalveluiden leviämiseen. Tutkimuksen tekoaikana yritys ei ollut tehnyt etätyöpalveluita varten erityistä teknistä tuotekehitystä tai kaupallista paketoitua, vaan myi niitä tuotteita, jotka soveltuivat sellaisenaan etätyökäyttöön. Sonera oli tutkinut etätyöpalveluiden markkinoita, arvioinut asiakastarpeita ja käyttötarkoituksia, mutta osaan kysymyksistä ei ollut saatu tyydyttäviä vastauksia.

Useimmille meistä on muodostunut oma käsitys siitä, mitä etätyö tarkoittaa. Mutta itse asiassa etätyöstä ei ole olemassa yksiselitteistä tieteellistä määritelmää (Lamond et al 1997) ja etätyöpalveluiden markkina-alue on muotoutumaton. Tämän työn tutkimusongelma oli Soneran liiketoiminnan kehitystä askarruttavat kolme pääkysymystä: mitä etätyö todellisuudessa on, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluilla voisi olla ja jos etätyöpalveluille on riittävän suuri kysyntä, kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa siihen, että etätyöpalvelut saadaan levitettyä yrityksiin.

Tutkimuksen tavoitteena olivat seuraavat asiat:

- arvioida nykyisin käytössä olevia etätyön määritelmiä sekä luoda päivitetty etätyön määritelmä
- arvioida karkeasti, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluille on nyt ja tulevaisuudessa
- esittää menettelytapaehdotus, kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa etätyöpalveluiden leviämiseen

Tässä työssä arvioidaan etätyötä kaupallisesta näkökulmasta ja rajataan tarkastelukohteeksi yritysten etätyötarpeet.

Tämän tutkimuksen lähestymistapa oli käytännönläheinen. Tutkimus toteutettiin käsitteelliskonstruktiivisena tapaustutkimuksena. Tiedonhankintamenetelmänä oli kirjallisuuteen perehtyminen sekä haastattelut.

Tutkimustulokset ovat seuraavat:

- etätyö on perinteistä työnkäsitystä täydentävä, tarpeiden mukaan joustava työntekotapa
- etätyön onnistuminen edellyttää organisaatiolta avointa yrityskulttuuria
- etätyön avulla työn tehokkuus kasvaa ja työtyytyväisyys kohenee
- etätyön levinneisyys on tällä hetkellä vähäistä
- etätyö tulee tulevaisuudessa leviämään laajalti tietoyhteiskunnan kehityksen myötä
- teleoperaattorilla on keskeinen rooli etätyön levittämisessä, koska sillä on luonteva kaupallinen rooli verkkopalveluiden tarjoajana
- jotta teleoperaattori saa etätyön leviämään, tulee saada luotua kriittinen massa. Diffuusio saadaan aikaan kohdistamalla myyntiponnistelut suoraan yrityksille sekä niille yrityksen työntekijöille, joilla on jo nyt kotona mikrotietokone ja Internet-liittymä.

Tutkimuksen lukujako on seuraava:

Ensimmäisen luku on tutkimuksen johdantoluku. Toisessa luvussa esitellään tutkimusasetelma tarkemmin. Luvussa kolme tutkitaan, mitä etätyö sekä arvioidaan nykyisiä etätyömääritelmiä. Lisäksi siinä esitellään uusi etätyön määritelmä. Luvussa neljä arvioidaan etätyön edellytyksiä. Luvussa tutkitaan, miksi etätyötä tehdään, kuka tekee etätyötä ja kuinka etätyötä tehdään. Lukuja kolme ja neljä tarkoituksena on määritellä etätyö ja esitellä, miksi ylipäättänsä etätyötä tehdään. Luvussa viisi esitellään, kuinka innovaatio leviää ja mitkä ovat leviämisen esteet. Tämän jälkeen arvioidaan, kuinka etätyö on levinnyt tähän mennessä sekä mitkä tekijät vaikuttavat etätyön leviämisen kehitykseen. Luvussa kuusi tutkitaan, kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa etätyön leviämiseen. Arvioidaan teleoperaattorin rooli etätyön levittämisessä, kuinka teleoperaattori voi levittää etätyöpalveluja ja kenelle teleoperaattorin

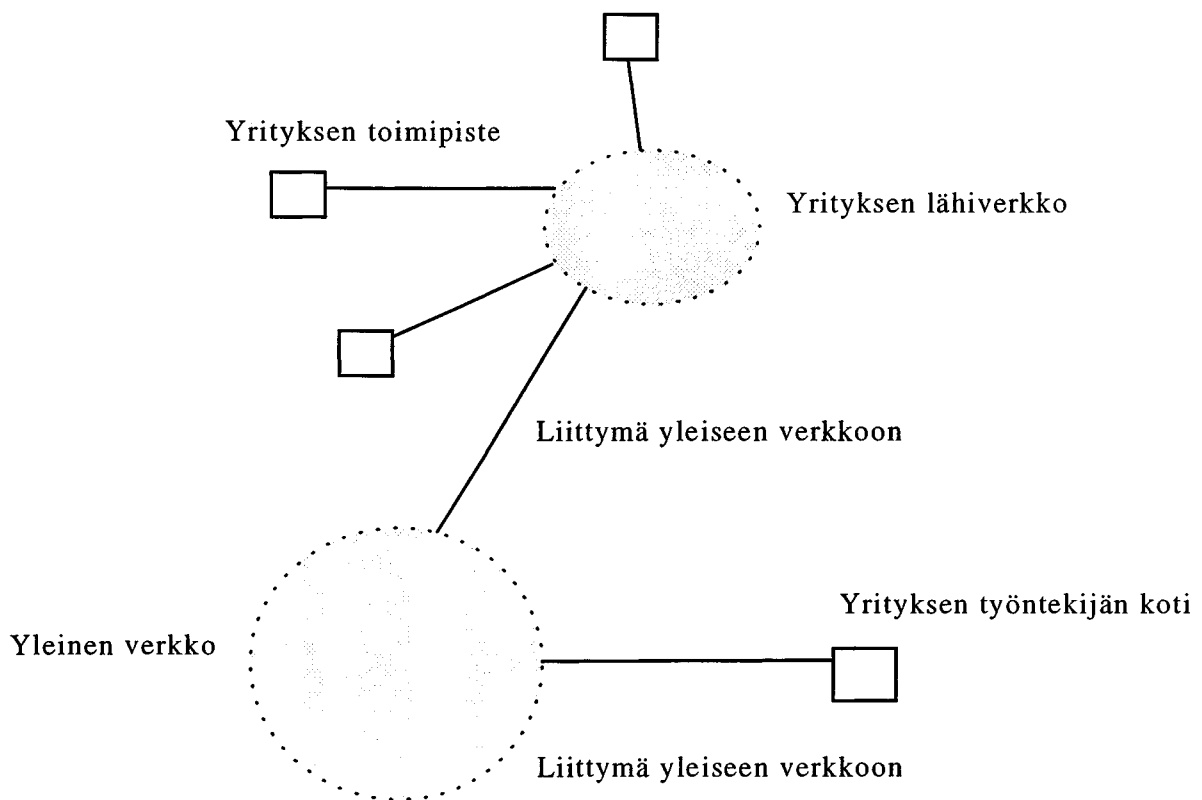
tulee myydä etätyöpalveluja. Luvuissa viisi ja kuusi pyritään arvioimaan, onko etätyöpalveluille kysyntää ja kuinka palveluita tulisi levittää. Luvussa seitsemän on tutkimuksen johtopäätökset. Liitteenä ovat tutkijoiden ja teleoperaattorien käyttämät etätyön määritelmät.

2. TUTKIMUSASETELMA

Sonera Oy on Suomen suurin teleyritys. Sen liikevaihto oli 7,7 miljardia markkaa vuonna 1997. Yritys toimii sekä verkko-operaattorina että tietoliikennepalvelujen tarjoajana. Toiminta on jakautunut kahdeksaan eri liiketoimintaryhmään, joista keskeisimmät liiketoiminta-alueet ovat matkaviestintä, erilaiset puhelu-, data- ja mediakommunikaatiopalvelut sekä erityisliiketoiminta. Sonera Oy tarjoaa palveluja sekä yrityksille että kuluttajille.

Sonera Oy on edelläkävijä erityyppisten telepalveluiden kehittäjänä. Se on panostanut lisäarvopalveluiden kehittämiseen niin matkaviestimissä kuin puhelupalveluissa ja data- ja mediakommunikaatiopalveluissa ja on saavuttanut kansainvälistä tunnustusta monista tuoteinnovaatioistaan.

Seuraavassa arkkitehtuurikuvassa (KUVIO 1) esittelen teleoperaattorin roolin.



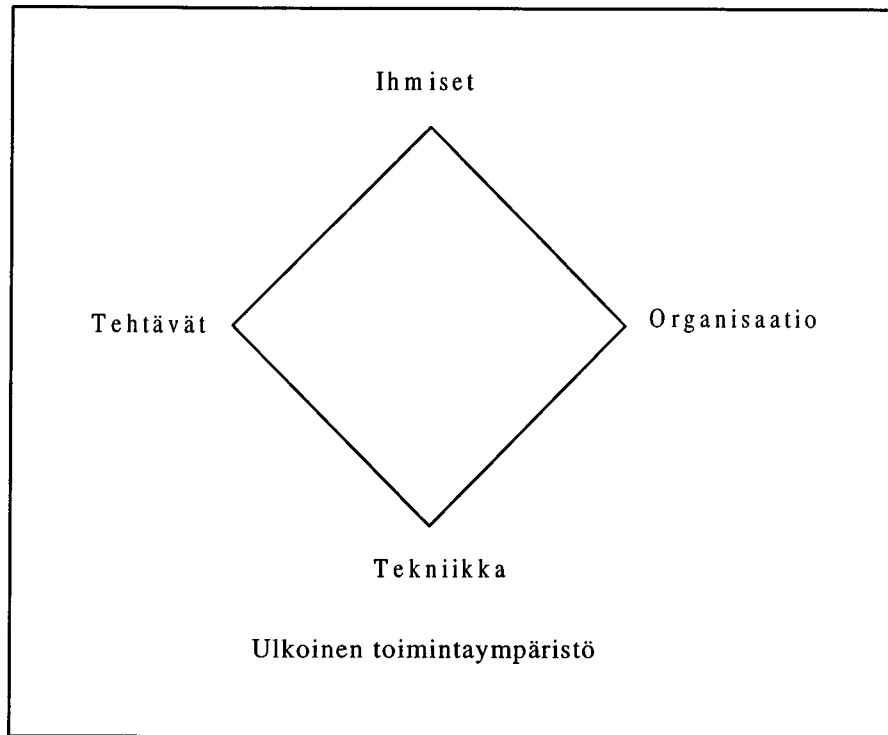
KUVIO 1. Yleinen verkkoarkkitehtuuri

Kuvassa on kolme pääelementtiä: yritys, yleinen televerkko ja työntekijä. Yrityksellä on lähiverkko, johon on liitetty mikrotietokoneet, palvelimet ja tulostimet. Yrityksen lähiverkot voidaan liittää yhteen lähiverkkojen yhteenliittämispalvelulla (esimerkiksi Soneran DataNet-tuote). Jos yritys haluaa kommunikoida muiden yritysten kanssa, tarvitsee se liittymän yleiseen verkkoon (esimerkiksi X.400 tai Internet). Jotta työntekijä voisi olla esimerkiksi kotoa yhteydessä työnantajaan, toimeksiantajaan tai muualle, tarvitsee hänkin liittymän yleiseen verkkoon.

Kuten huomaamme teleyhteyksillä ja yleisellä verkolla on tärkeä asema: teleoperaattorilla on keskeinen rooli telepalveluihin perustuvassa toiminnassa.

Tutkimus perustuu Leavittin timanttimaliin sekä Rogersin innovaation diffuusio-teoriaan. Perusjakona on, että arvioin etätyötä Leavittin mallin avulla ja etätyön leviämistä diffuusio-teorian kautta.

Leavittin (Leavitt & Bahrami 1989; Leavitt & Bondy & Boje 1988) luomaa mallia (KUVIO 2) käytetään yleisesti liiketaloustieteessä ja organisaatiotutkimuksessa. Mallissa on luotu viitekehitys, jonka osina ovat ihmiset, tekniikka, tehtävät ja organisaatio. Mallin avulla tutkitaan mm. näiden tekijöiden vuorovaikutusta. Tässä tutkimuksessa sovelletaan mallia niin, että sen avulla jäsennetään etätyön kehitykseen vaikuttavat tekijät. Etätyön kehitykseen vaikuttavien tekijöiden arvioinnissa laajensin mallia yrityksen toiminnan ulkoisia muutoksia kuvaavalla tekijällä, jotta toimintaympäristössä kuten yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset tulevat otetuksi huomioon.



KUVIO 2. Leavittin timanttimalli (Leavitt & Bahrami 1989; Leavitt & Bondy & Boje 1988).

Tutkimuksen päättelyketju on seuraavan matriisimallin (KUVIO 3) mukainen:

	Organisaatio	Ihminen	Tehtävä	Tekniikka
Mitä etätö on = määritelmän arvio				
Etätöön edelly- tykset				
Etätöön levin- neisyys nyt				
Etätöön levin- neisyys tulevai- suudessa				

Arrows on the right side of the table indicate a flow from left to right across each row. Arrows at the bottom of the table indicate a flow from top to bottom across each column.

KUVIO 3. Tutkimusmalli

1) Etätyön perusteellinen tarkastelu. Etätyö on vaikeasti määriteltävä ilmiö ja aluksi keskityin tutkimaan, mitä etätyö on. Tämä tarkastelun suoritin tutkimalla olemassa olevia tutkijoiden ja teleoperaattorien määritelmiä Leavittin timanttimallin osatekijöiden avulla, joiden pohjalta loin oman etätyön määritelmän. Seuraavaksi tutkin, miksi yritys ja yksilö ylipäänsä haluaa tehdä etätyötä, kuka käytännössä etätyötä tekee eli millainen yritys ja yksilö empiirisen tutkimuksen mukaan tekee etätyötä. Lopuksi tutkin, mitä tehtäviä tai töitä tehdään etätyönä.

2) Kun ilmiö on riittävän hyvin määritelty, voidaan siirtyä eteenpäin. Seuraavaksi tutkin, kuinka innovaatio leviää ja mitkä tekijät ovat leviämisen esteenä. Koska etätyön leviäminen on vasta alussa, tutkin huolellisesti miten Leavittin timanttimallin osatekijät tulevat tulevaisuudessa kehittymään. Näiden tietojen pohjalta hahmottelin etätyön kehityksen suuntaa.

3) Koska etätyöllä on tulevaisuudessa erinomaiset mahdollisuudet levitä, tutkin kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa etätyön leviämiseen. Pohdin operaattorin roolia, kuinka etätyöpalveluja tulisi levittää sekä mihin kohderyhmiin toimenpiteitä tulisi kohdistaa.

3. ETÄTYÖN MÄÄRITELMÄ

Tässä kappaleessa määritellään, mitä etätyö on. Koska etätyöllä tarkoitetaan usein eri asioita, tutkin etätyön määritelmiä luomalla katsauksen akateemisten tutkijoiden ja operaattorien käyttämiin etätyömääritelmiin sekä vertailemalla heidän lähestymistapojaan. Lopuksi luon oman etätyön määritelmän.

3.1 Etätyö-termi

Käsitteelle etätyö löytyy useita eri määritelmiä eri painotuksilla. Muutammat tutkijat ovat päätyneet jopa sellaiseen johtopäätökseen, että etätyö-termiä ei ole vielä määritelty yksiselitteisesti tai että se on erittäin vaikea määritellä täsmällisesti (vrt. Qvortrup 1995).

Käytettävä terminologia ei myöskään ole täysin vakiintunut. Englannin kielessä etätyöstä on käytössä useita eri termejä, joita käytetään usein myös toistensa synonyymina. Termejä ovat mm. teleworking, telecommuting, distance work, flexible working, distance working, remote work, electronic homework. Termit eivät ole synonyymeja keskenään: ne perustuvat eri tekniseen, maantieteelliseen, organisatoriseen tai juridiseen kriteeriin (Qvortrup, 1995).

Qvortrup (1995) jakaa terminologian kolmeen osaan:

1) Elektroninen kotona työskentely (engl. electronic homework) on kotona tehtävä työ; tehdyt työt välitetään televiestinnän avulla ulkopuolisille asiakkaille.

2) Etätyö (engl. telecommuting/telework) on työ, joka tehdään muualla kuin työpaikalla, käyttäen apuna tietokoneita ja telekommunikaatiota. Yhdysvaltalaiset Jack Nilles ja Frank Schiffs alkoivat ensimmäisinä käyttämään telecommuting-termiä (Huws et al 1990). Painotus on siinä, että teletekniikan avulla korvataan itse työmatka eli fyysinen siirtyminen muualla sijaitsevaan työpaikkaan. Telework-termi on enimmäkseen käytössä Euroopassa. Painotus on siinä, että työ tehdään teletekniikkaa apuna käyttäen (Pekkola 1993).

3) Joustotyö (engl. flexiwork). Työ tehdään missä tahansa (toimistossa, kotona, matkalla) tietokoneen ja televiestinnän avulla (Qvortrup 1995).

3.2 Akateemisten tutkijoiden ja teleoperaattorien käyttämiä määritelmiä

Etätyöstä käytetään useita eri määritelmiä. Lamond et al (1997) esittävät, että etätyöstä ei ole olemassa virallista, yhtenevää määritelmää, vaikka niin hyvin yleisesti kuvitellaan.

Seuraavassa kaksi esimerkkiä etätyömääritelmistä. Suomen kansallisessa työterveys-tutkimuksessa 1994–95 tutkijat käyttivät seuraavaa määritelmää:

” Etätyö viittaa työntekojärjestelyihin, jotka ovat ajasta ja paikasta riippumattomia. Etätyö on työ, joka voidaan tehdä työpaikalla, mutta on itse asiassa tehty jossain muualla. Esimerkiksi puhelinasantajan tai kuljetusautonkuljettajan työtä ei luokitella etätyöksi (siitäkin huolimatta, vaikka he käyttäisivät tietotekniikkaa työnsä apuna), koska työtä ei voi tehdä tietyssä työpaikassa. Etätyötä tehdään yleensä kotitoimistossa tai muussa erillisessä paikassa, joka on vartavasten tehty etätyöntekijöille. Etätyö voi olla myös liikkuvaa silloin, kun sitä tehdään vaihtuvissa paikoissa kuten autossa tai asiakkaan tiloissa. (Luukinen et al, 1996 s. 14).”

Toinen esimerkki on teleoperaattorin, tässä tapauksessa englantilaisen British Telecom Ltd. käyttämä etätyön määritelmä:

” Etätyö on joustava tapa tehdä työtä. Se kattaa laajasti työntekopaikasta ja työnteoajasta riippumattomat työnteon muodot. Työntekijä voi esimerkiksi tehdä työn pitkän etäisyyden päässä työnantajasta tai työ tehdään perinteisen työajan ulkopuolella. Etätyö on voi olla joko täysipäiväistä tai osa-aikaista. Työ käsittää usein elektronista tietojenkäsittelyä ja edellyttää aina tietoliikenteen käyttämistä yhteydenpitoon etätyöntekijän ja työnantajan välillä. (British Telecom Ltd. 1995c, s. 4.)”

Jotta määritelmistä saisi paremman käsityksen, olen kerännyt esimerkinomaisen otoksen, jossa on seitsemän eri tutkijan tai tutkimusryhmän ja kuusi eri teleoperaattorin käyttämät etätyö-määritelmät. Tutkijat tai tutkijaryhmät ovat Suomen kansallinen työterveystutkimus 1994-95, J. Pekkola, Arresvuo & Pyykkönen, Elbid & Minoli, Korte & Wynne ja European Telework Development (ETD). Teleoperaattorit ovat British Telecom (BT), Cable & Wireless, Pacific Bell, Bell Atlantic, Telia ja Sonera.

Seuraava taulukko (TAULUKKO 1) on ryhmitelty Leavittin timanttimallin osatekijöiden (organisaatio, ihminen, tehtävä, tekniikka), määritelmän sisällön sekä määritelmää käyttävän

tutkijan tai operaattorin mukaan. Kunkin tahon määritelmät löytyvät kokonaisuudessa tämän tutkimuksen liiteosasta. Luettavuuden parantamiseksi operaattorit on kursivoitu.

Tarkasteltaessa taulukkoa kokonaisuudessaan nousee esiin kaksi tekijää: työ/ tehtävä ja tekniikka. Tutkijoiden ja teleoperaattorien käyttämät määritelmät voidaan tiivistää seuraavasti: etätyö on ajasta ja paikasta riippumaton tapa tehdä työtä, joka perustuu tekniikan hyödyntämiseen. Hyvin vähälle huomiolle jäävät organisaatioon ja ihmiseen liittyvät tekijät. Kyse on kuitenkin siitä, että ihminen tekee työtä organisaatiossa, jossa käytetään tekniikkaa apuvälineenä.

Tämän otoksen pohjalta voidaan todeta, että sekä akateemiset tutkijat että teleoperaattorit määrittelevät etätyökäsitteen suppeasti. Lamond et al (1997) kritisoivat etätyömääritelmiä syksyllä 97 Amsterdamissa pidetyssä toisessa kansainvälisessä etätyöseminaarissa. Heidän mielestä käytetyt määritelmät eivät ole kattavia (Lamond et al 1997).

TAULUKKO 1. Yhteenveto eri etätyömäärittelmistä.

TEKIJÄRYHMÄ	KESKEINEN SISÄLTÖ	TUTKIJA TAI TELEOPERAATTORI
Organisaatio	Etätyö tarjoaa mahdollisuuden organisoitua uudella tavalla esimerkiksi hajauttaa toimintoja	Korte & Wynne
	Organisaatio räätälöi työympäristön kullekin etätyöntekijälle sopivaksi	<i>Bell Atlantic</i>
	Yrityksen sisällä tapahtuva kommunikaatio	Lamond et al
	Yrityksestä ulospäin suuntautuva kommunikaatio	Lamond et al
Ihminen		
Tehtävä/työ	Ajasta riippumaton työntekojärjestely: työ tehdään perinteisen työajan (kello 8–16) ulkopuolella	Kansallinen työterveystutkimus Pekkola Lamond et al <i>British Telecom</i>
	Paikasta riippumaton työntekojärjestely: työ tehdään muualla kuin toimistossa	Kansallinen työterveystutkimus Pekkola Arrasvuo & Pyykkönen Korte & Wynne Eldib & Minoli ETD Lamond et al <i>British Telecom</i> <i>Pacific Bell</i> <i>Telia</i> <i>Sonera</i>
	Osa-aikainen tai täysipäiväinen työ	<i>British Telecom</i> <i>Sonera</i>
	Erityyppiset tehtävät	<i>Bell Atlantic</i> <i>British Telecom</i> <i>Sonera</i>
	Työn sisällön tietointensiivisyys	Lamond et al
Tekniikka	Tekniikkaan perustuva työ	Pekkola, Arrasvuo & Pyykkönen Eldib & Minoli Lamond et al Korte & Wynne <i>British Telecom</i> <i>Cable & Wireless</i> <i>Pacific Bell</i> <i>Telia</i> <i>Sonera</i>
	Erityyppisten sovellusten käyttö, kuten sähköposti, yms.	<i>Sonera</i>

Lamond et al (1997) esittävät, että etätö tulisi nähdä jatkuvana kehitysprosessina, joka sisältää eri ulottuvuuksia. Keskeisiä seikkoja ovat muun muassa seuraavat:

- etätö on prosessi, joka sisältää lukemattomia eri käytäntöjä
- ei ole olemassa tietyn tyyppistä etätöä; tästä seuraa, ettei ole olemassa yhtä tiettyä etätöskentelytapaa tai muotoa, joka olisi paras
- etätö olisi paras luonnehtia moniulotteisena ilmiönä, jonka luonne vaihtelee viiden ulottuvuuden mukaan:
 1. tele- ja tietotekniikan käyttö. Mikrotietokone, telefax, modeemi, puhelin, matkapuhelin ja WWW-sivut
 2. tietointensiivisyys. Tarvittavan tiedon laajuus ja luonne, työn itsenäisyys ja työn tuloksen mittavuus
 3. yrityksen sisällä tapahtuva kommunikaatio. Yrityksen sisäisen yhteydenpidon laajuus
 4. yrityksestä ulospäin suuntautuva kommunikaatio. Yrityksen ja sen ympäristön yhteydenpidon laajuus
 5. sijainti. Kuinka paljon työajasta käytetään eri paikoissa: perinteisessä toimistossa, kotona, etätökeskuksessa, liikkuvassa työssä tai kenttätyössä.

– Nämä ulottuvuudet tulisi nähdä jatkumoina. (Lamond et al, 1997, s. 4.) ”

Useat tutkijat (kuten M. Heikkilä 1996; L. Duxbury et al 1995; B. Venkatesh et al 1992) määrittelevät joustavan työntekeksen termillä täydentävä työteko (engl. supplemental work). Täydentävä työteko tarkoittaa sitä, että työntekijällä on käytössään liikkuvan työteon apuvälineitä – kuten kannettava tietokone, modeemi ja matkapuhelin – ja että hän vapaaehtoisesti jatkaa tai täydentää työpäivää tekemällä töitä esimerkiksi kotona, hotellissa tai lentokoneessa.

Tässä tutkimuksessa tulen käyttämään etätöön määritelmää, joka on synteesi Leavittin timanttimallin osatekijöistä, Lamond et al määritelmästä sekä mm. M. Heikkilän et al määritelmästä. Määrittelen etätöön seuraavasti: etätö on kunkin yrityksen ja yksilön tarpeista lähtevä täydentävä työntekomuoto, joka perustuu tekniikan hyödyntämiseen.

Haluan määritelmässäni yhdistää organisaation, ihmisen, tehtävän ja tekniikan joustavaksi, toisiaan täydentäväksi kokonaisuudeksi.

3.3 Yhteenveto

Etätyö on voimakkaasti sidoksissa kehittyvään toimintaympäristöömme: tutkimus ja määritelmät eivät ole pysyneet perässä. Viime vuosien tutkimuksissa etätyö on määritelty melko rajattuna työtekemuotona. Etätyömääritelmät ovat lähinnä senhetkisiä ajankuvia.

Tämän vuoksi on tärkeää, että teleoperaattori tarkistaa riittävän usein käyttämänsä etätyön määritelmän ajanmukaisuutta. Etätyö tulisi nähdä kunkin yrityksen ja organisaation tarpeista lähtevänä jatkuvasti kehittyvänä menetelmänä, kehityskulkuna. Etätyössä on monta muotoa ja vaihteluväli on laaja aina perinteisesti toimistossa tehtävästä työstä silloin tällöin kotona tehtävään työhön. Yhteistä näille eri muodoille on se, että etätyö ei korvaa perinteistä työtekemuotoa, vaan etätyö on lähinnä täydentävä työtekemuoto.

Lähitulevaisuudessa työn käsite tulisi määritellä uudelleen; etätyö sisältyy luontevana osana työn uuteen määritelmään. Minun määritelmäni on yksi askel kohti uutta työn käsitettä.

Seuraavassa luvussa arvioin etätyön edellytyksiä.

4. ETÄTYÖN EDELLYTYSTEN ARVIOINTIA

Tässä kappaleessa arvioin etätyön edellytyksiä seuraavien kysymysten avulla: miksi etätyötä tehdään, kuka etätyötä tekee ja miten etätyötä tehdään. Näiden kysymysten avulla arvioin syitä ja motivaatiota etätyöntekoon sekä sitä, millaista etätyö on käytännössä.

4.1 Miksi etätyötä tehdään?

Tässä kappaleessa tutkin Leavittin timanttimallin avulla, mitkä ovat yritysten ja yksilöiden vaikuttimet etätyön tekemiseen.

Yrityksen vaikuttimet etätyöhön

Keskeisiä vaikuttimia etätyöhön Kortten & Wynnin (1996), Huws et alin (1990) ja Rantalan & Luukisen (1997) mukaan ovat erityyppiset henkilöstöhallinnolliset syyt sekä työn organisointiin liittyvät seikat. Seuraavassa esittelen etätyön vaikuttimia yksityiskohtaisemmin:

1) Henkilöstöhallinnolliset syyt: yritykset pyrkivät luomaan sellaiset työolosuhteet, joissa henkilöstö viihtyy ja joissa motivaatio sekä luovuus kohentuvat. Kunkin yksilön tarpeiden mukaan tarjotaan mahdollisuus joustavaan työntekomuotoon niin työaikojen kuin työntekopaikan osalta. Esimerkiksi perheellisen on helpompaa järjestää päivähoitoasiat, jos työajat joustavat. Toisaalta jos yritys haluaa rekrytoida tai pitää kiinni kyvykkäistä työntekijöistä, voidaan etätyötä käyttää kilpailuvalltina. Yritykset ovat havainneet, että tehdyille panostuksille saadaan myös vastinetta. Esimerkkejä saavutetuista hyödyistä ovat muun muassa korkea työviihtyvyys, kohonnut työn tuottavuus, tehokkuus sekä laatutaso, vähentyneet poissaolot sekä tehostunut ajankäyttö.

2) Kustannussäästöt: Kun tehdään etätyötä, tarvitaan vähemmän toimistotiloja. Etätyön avulla yritys voi säästää tilakustannuksissa ja muissa kiinteissä toimistokuluissa.

3) Organisaation muutostarve: Etätyötyöntekijät ovat itsenäisiä työntekijöitä ja heidän valvontaansa ei tarvita erillistä esimiestasoa. Organisaatiorakennetta voidaan keventää

etätyötä laajentamalla. Etätyö antaa mahdollisuudet kehittää organisaatiota. Etätyö on yksi tapa kehittää työmenetelmiä ja soveltaa uutta teknologiaa.

4) Kuormituksen jakaminen. Etätyöorganisaatio on joustava. Eri vuorokaudenaikoina voidaan kuormitusta jakaa joustavasti: eri ihmisille soveltuu työteko eri aikoihin. Samoin esimerkiksi osa-aikaisen asiantuntijan tarve voidaan hoitaa etätyönä.

Tiivistetysti voidaan sanoa, että etätyö on yrityksille uusi toiminnan tehostamisen keino.

Yksilön vaikuttimet etätyöhön

Korten & Wynnin (1996) ja Rantalan & Luukisen (1997) mukaan yksilön vaikuttimet voidaan jakaa halukkuuteen ja edellytyksiin ryhtyä etätyöläiseksi ja toisaalta etätyöläisenä pysymisen vaikuttimiin. Nämä tekijät ovat pitkälti yksilöllisiä ja ovat riippuvaisia siitä, hyötyykö työntekijä etätyöstä. Seuraavassa tarkastellaan yksilön etätyönteon vaikuttimia lähemmin.

1) Työn luonne. Jos työ edellyttää paljon matkustamista, on kätevämpää tehdä työ muulla kuin omassa työpisteessä. Toisaalta jos työn luonne sallii, niin työn voi tehdä silloin kuin se parhaiten sopii. Ulkoilmaihminen voi nauttia auringosta tms. ja tehdä työt vaikkapa illalla.

2) Työmatkat. Yhdysvalloissa keskeinen vaikutin on pitkä työmatka. Euroopassa kyseessä on ehkä enemmän se, että ei haluta lähteä bussiin tai autoruuhkaan istumaan tai että keliolosuhteet ovat vaikeat.

3) Oma vapaus. Kun työn tekee kotona, ei ole sidottu työyhteisön sosiaaliseen standardiin pukeutumisen, ruokailuajkojen tai kahvitaukojen osalta. Työt voi jaksottaa esimerkiksi perhetilanteen mukaan

Keskeistä määritelmällä on, että etätyöntekijälle on mahdollisuus vaikuttaa siihen, missä ja milloin työt tehdään.

4.2 Kuka etätyötä tekee?

Seuraavassa tutkin, kuka käytännössä tekee etätyötä. Aineistona käytän työministeriön työympäristöosaston ja Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen yhteistyöhanketta ”Finnish Experience With Telework” (FET) sekä Kortten & Wynnin teosta ”Telework – Penetration, Potential and Practice in Europe”, joiden lähteenä ovat Decision Maker Survey (DMS) ja General Population Survey (GPS). Huomattavaa on, että FET-tutkimus ja DMS- ja GPS-tutkimukset eivät ole keskenään täysin vertailukelpoisia, koska tutkimuslähtökohdat ovat erilaiset (Pekkola 1998). Rajoitteena tässä vertailussa on mm. se, että koska etätyökäsitettä ei ole määritelty yksiselitteisesti (Huuhtanen 1996), tyypillisen etätyöyrityksen ja etätyötä tekevän yksilön määrittely on hankalaa. Itse asiassa Bakken ja Pekkolan (1997) mukaan etätyöyritykseen ja etätyöntekijään kohdistuva tieteellinen tutkimus on vähäistä.

Vertailen yleisellä tasolla FET-tutkimuksen ja Kortten ja Wynnin käyttämiä tutkimuksia, joiden avulla voimme luoda yleiskuvan etätyöyrityksestä ja etätyöntekijästä. Käytän jäsentelyä Leavittin timanttimalia.

Organisaatio

Perinteisessä liiketaloustieteellisessä ajattelussa yritys määritellään mm. toimialan, liikevaihdon ja henkilöstömäärän mukaan. Näiden kriteerien mukaan etätyöyritystä ei voida tunnistaa, vaan – kuten seuraavassa esitän – enemmän etätyöyrityksiä kuvaa organisaatiokulttuuri ja henkilöstöhallinnolliset tekijät.

FET-tutkimuksessa todetaan, että yrityksen toimialalla ei ole merkitystä etätyön käyttöönotolle. Eri toimialojen välillä ilmeni vain pieniä eroja. Korte ja Wynne (1996) esittävät TELDET 1994-, DMS-, EUROSTAT 1994-, StBA 1994- ja GBS-tutkimuksen tulosten nojalta keski- eurooppalaisen näkemyksen, jonka mukaan etätyötä voidaan tehdä ja tehdään eri toimialoilla. Pankki ja vakuutussektorit ovat olleet ensimmäisenä ottamassa käyttöön etätyötä ja jatkavat sitä muita toimialoja nopeammassa tahdissa. Selittävästä tekijästä he pitävät ao. yritysten korkeaa ATK- ja telealan osaamista sekä laajaan konttoriverkkoon perustuvaa toimintatapaa. Etätyö soveltuu useimmille toimialoille.

FET-tutkimuksen (1996) mukaan etätyön käyttöönoton edellytykset ovat paremmat pienissä yrityksissä. Tuloksissa tuli esiin huomattava negatiivinen riippuvuus yrityksen koon ja etätyön välillä. Korten ja Wynnin mukaan yritysten koon merkitys etätyön suhteen on epäselvä. Yrityksen henkilökunnan lukumäärästä ei voida suoraan päätellä, minkä kokoisessa yrityksessä etätyön tekeminen on mahdollista, sillä yritykset organisoituivat eri tavoilla. Suuri yritys voi jakaantua hyvin itsenäisiin ja henkilöluvultaan pieniin yksiköihin.

Etätyöyritystä kuvaavat paremmin henkilöstöhallinnolliset tekijät. FET-tutkimuksessa todetaan että organisaatiossa, jossa tehdään ryhmätyötä, on hyvät edellytykset etätyön onnistumiseen. Ryhmätyöskentely auttaa etätyöntekijää voittamaan eristyneisyyden tunteen.

Yrityksen organisaatiokulttuuri ja johtamistapa ovat keskeisiä tekijöitä etätyön menestykselliseen soveltamiseen: johtamiskäytännön tulee eri tasoilla tukea etätyöskentelyä ja organisaatiossa tulisi vallita liberaalin henkilöstöpolitiikan (Suomi & Pekkola 1997).

Käytännössä yritysjohton kaikilla tasoilla ei välttämättä ole yhtenevät tavoitteet. Ylimmän johdon huomio on keskittynyt markkinaosuustaisteluun, keskijohto keskittyy taloudellisiin arvoihin eli kannattavuustarkasteluun ja operatiivinen johto ratkoo, kuinka työt resurssoidaan. Kun yritysjohton eri tasoilla on eri tavoitteet, vaikuttaa tämä heikentävästi etätyöskentelyn onnistumiseen (Suomi & Pekkola 1997).

Ihminen

Etätyöntekijää kuvaavat seuraavat tekijät: Hän on tietotyöntekijä eli ainakin osa työstä voidaan tehdä etätyönä; hänellä on hyvät työskentelyolot ja mielenkiintoiset työtehtävät ja 75 % etätyöntekijöistä on miehiä, jotka on tyypillisesti ylempiä toimihenkilöitä (Pekkola & Luukinen 1996).

Tehtävä

Luonnollinen rajausta etätyölle on, että itse työn ja tehtävän on oltava sen tyyppinen, jota voidaan tehdä etätyönä: esimerkiksi sairaanhoitajan tai pankkikonttorin kassatoimihenkilön

työt vaativat henkilökohtaista paikallaoloa välittömän asiakaskontaktin vuoksi. Etätyönä tehtävät työ luonteeltaan tietotyötä, jossa käsitellään tietoa ei muodoissa (Pekkola 1997; BT 1995).

Juhani Pekkolan ja Ari Luukisen tutkimuksen (1996) mukaan tehdään Suomessa 80 % etätyöstä ilman sopimusta työnantajan ja työntekijän välillä ja vain 20 % tehdään sopimuksilla. Tämän lisäksi 95 % tekee etätyötä vapaaehtoisesti; vain 5 % tekee pakotettuna. (Luukinen et al 1996)

Tekniikka

FET-tutkimuksessa (1997) kerrotaan, että yrityksen tukijärjestelmien taso vaikuttaa selkeästi etätyön onnistumiseen. Etätyö on tietotyötä, joka perustuu siihen, että työ tehdään tieto- ja teleteknisten järjestelmien avulla.

Tiivistelmänä voidaan sanoa, että etätyöyritystä ei voida määritellä klassisen liiketaloustieteen määritelmien mukaisesti kuten toimialan, koon tai henkilöstönlukumäärän mukaisesti. Kuvaaviksi tekijöiksi nousevat enemmänkin organisaation toimintaa kuvaavat tekijät. Onnistuneen etätyön edellytyksenä ovat yritystasolta tarkasteltuna koko yritysjohton tuki etätyölle, liberaali ja tiimityöskentelyä tukeva henkilöstöpolitiikka sekä hyvä tieto- ja teletekninen infrastruktuuri. Etätyöntekijä on työhönsä panostava motivoitunut ylempi toimihenkilö.

4.3 Miten etätyötä tehdään?

Etätyön tekeminen ei sovi kaikkiin tehtäviin: esimerkiksi kun työ edellyttää asiakkaiden henkilökohtaista palvelua tai kun kyseessä on käsityö. Näitä töitä ovat mm. vastaanottovirkailija, pankkivirkailija tai henkilö, joka tekee tuotetta, joka vaatii työstökoneen käyttöä. Etätyöhön parhaiten soveltuvat tehtävät liittyvät muodossa tai toisessa tiedonkäsittelyyn: tiedon keräys, analysointi, tiedon muokkaus, tiedon tallennus (BT 1995).

Etätyönteko vaatii myös itse työntekijältä: hänen tulee olla hyvin motivoitunut, itseohjautuva, sitoutunut etätyöhön sekä hän on tultava toimeen melko rajoitetussa sosiaalisessa työympäristössä (BT 1995).

Tiedostettu ja tiedostamaton etätyö

Etätyö voidaan jakaa myös eri tasoihin sen mukaan, kuinka yritys tiedostanut etätyön. Jos yritys ja työntekijä tekevät sopimuksen etätyöteosta, voimme puhua tiedostetusta etätyöstä. Jos työntekijä tekee etätyötä ilman eri sopimusta joko niin, että työnantaja tietää asiasta tai niin, että työnantaja ei edes tiedä asiasta, voimme puhua tiedostamattomasta etätyöstä.

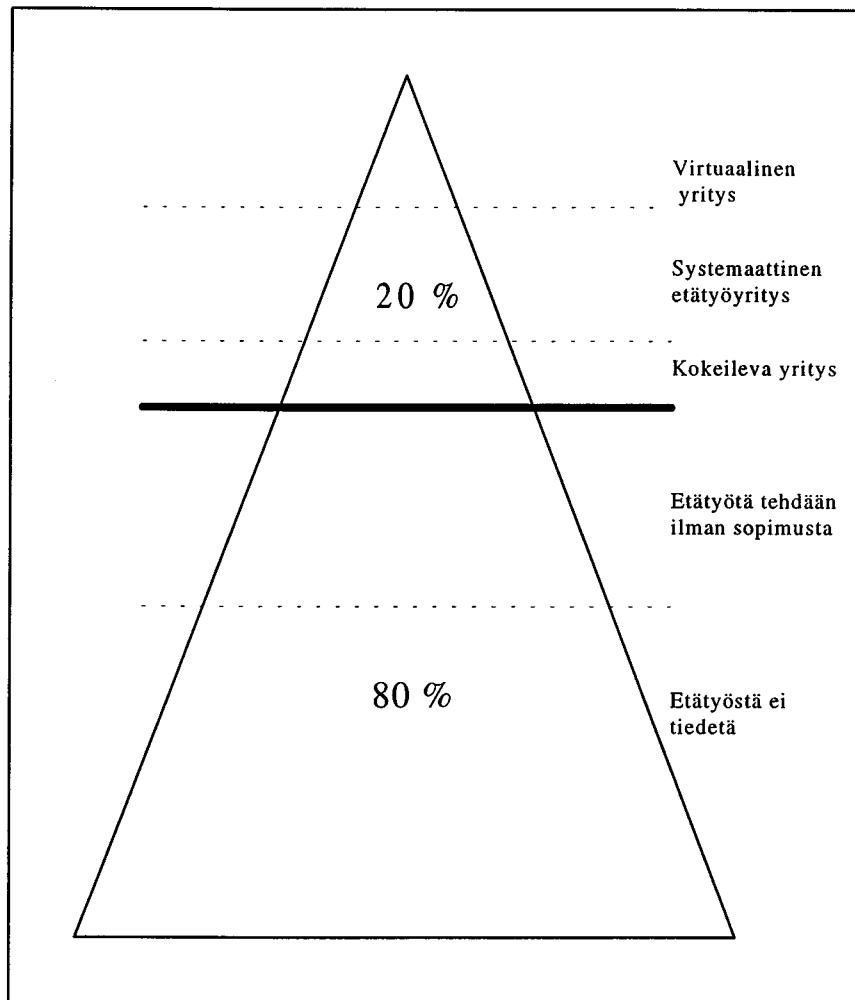
Seuraavassa kuvassa (KUVIO 4) esitetään, kuinka yritykset ovat eri kehitysvaiheessa etätyön hyväksikäytössä: tiedostettu etätyö jakautuu kolmeen lohkoon ja tiedostamaton etätyö kahteen lohkoon seuraavan jaottelun mukaan.

Tiedostettu etätyönteko

1. Virtuaalinen yritys: yritykselle etätyö ei ole itseisarvo, vaan luonnollinen osa toimintaa.
2. Systemaattinen etätyöyritys: yritys on luonut yleiset toimintaohjeet ja menettelytavat etätyölle ja yritys toteuttaa etätyöohjelmaa systemaattisesti.
3. Kokeileva etätyöyritys: yritys kokeilee etätyötä joko yritystasolla tai paikallisesti sopien osastoittain tai jopa yksittäisen työntekijän tasolla.

Tiedostamaton etätyönteko

4. Yksilöstä lähtevä etätyöskentely: työntekijä tekee etätyötä ilman että työnantajan kanssa asiasta on sovittu.
5. Etätyöteosta ei tiedetä: Työntekijä tekee etätyötä ilman että yritys tietää etätyöstä.



KUVIO 4. Etätyön koko kuva: 20 % etätyöstä tehdään ilman sopimusta ja 80 % ilman sopimusta. Molemmat lohkot on jaoteltu osiin. Kuva on luotu Juhani Pekkolan julkaisemattoman materiaalin pohjalta.

Toimintamalli tiedostetun etätyön osalta

Käytännössä yritys tekee erillisen sopimuksen etätyöstä työntekijän kanssa. Siinä osapuolet sopivat ehdot, kuinka etätyötä tehdään. Muun muassa Smart Valley Inc, Pacific Bell Inc, Bell Atlantic sekä British Telecom Ltd ovat tehnyt oppaat, kuinka etätyötä tehdään ja mitä asioita tulisi huomioida. Oleellista on, että molemmat osapuolet hyötyvät työskentelytavasta ja että etätyöjärjestelyihin panostetaan ja sitoudutaan samalla tavalla kuin mihin tahansa tärkeään projektiin tai hankkeeseen.

Kun työntekijä aloittaa etätyöt, tarvitsee hän henkilökohtaiseksi perusvarustukseksi mikrotietokoneen sekä siihen liitettävät lisävarusteet kuten modeemin, varus- ja sovellusohjelmistot ja puhelimen. Tämän lisäksi hän tarvitsee mahdollisesti telefax-kortin mikrotietokoneeseen tai erillisen telefaxlaitteen ja/tai valokopiokoneen (Eldib & Minoli 1996). Pohjoismaissa matkapuhelin on luonteva osa varustusta.

Eldibin & Minolin (1996) mukaan yrityksellä voi olla useita eri muotoja tehdä etätyötä: työntekijät tekevät osa- tai kokopäiväisesti etätyötä; yrityksellä on alihankkijoita tai yhteistyökumppaneita, jotka toimittavat etätyönä tehdyt työt tietoliikenneyhteyksien avulla. Yritys tarvitsee sellaiset tietojärjestelmät ja tietoliikenneyhteydet, että data saadaan käsiteltyä ja siirrettyä joustavasti molempiin suuntiin. Merkittävää roolia yrityksissä näyttelee henkilöstöosasto, joka vastaa suurissa yrityksissä etätyöohjelman suunnittelusta ja toteutuksesta. Atk-osasto osallistuu tekniseen toteutukseen.

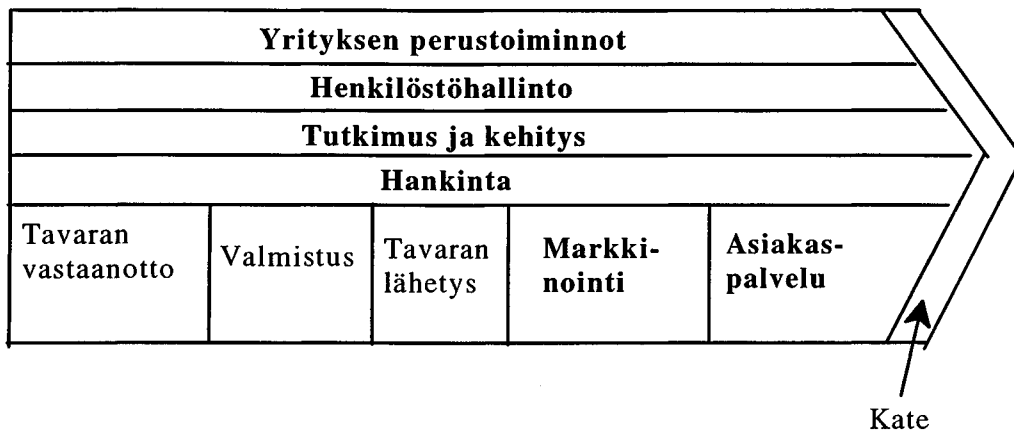
Itse teleteknisessä toteutuksessa on osapuolena myös teleoperaattori, joka tarjoaa puhelinliittymät sekä datasiirtopalvelut yrityksen ja etätyöntekijän välillä. Tämän lisäksi teleoperaattorit tarjoavat erityyppisiä lisäarvopalveluja.

Myös valtion tai kunnan eri tahoilla on intressejä etätyössä. Yhdysvalloissa tietyt osavaltiot rohkaisevat yrityksiä edistämään etätyötä liikenne- ja ilmansuojeluyhdistysten, kuten esimerkiksi Kalifornian osavaltion etätyön pilottihanke.

Eldib & Minoli (1996) käyttävät Michael Porterin arvoketjumallia apunaan, kun he määrittelevät yrityksissä ne toiminnot, joita voidaan tehdä etätyönä. Porterin malli jakautuu kahteen pääluokkaan:

1) päätoiminnot: logistiikka, valmistus, toimitukset, markkinointi, myynti, asiakaspalvelu

2) tukitoiminnot: ylempi johto (juridiikka, rahoitus, strateginen suunnittelu), henkilöstöhallinto, hankinta tai kehitystehtävät.



KUVIO 5. Lihavoidulla tekstillä ne yrityksen toiminnoista, joissa voidaan tehdä etätyötä: mukaelma Porterin geneerisestä arvoketjusta (Eldib & Minoli 1996).

Tämän mallin pohjalta Elbid & Minoli (1996) johtavat potentiaalisimmat etätyöntekoalueet ja etätyöntekijät eli henkilöt, joiden työtehtävät eivät edellytä päätoimista tai osa-aikaista paikalla oloa toimistolla. Tehtävä tai toimet voidaan jakaa neljään lohkoon: tukitoiminnot hallinnollisiin ja kehitystehtäviin sekä päätoiminnot myynti- ja markkinointitehtäviin.

” 1) Hallinnolliset tehtävät. Tehtävät ovat erityyppisiä tukitehtäviä, kuten henkilöstöhallinto, ylempi johto, lakiasiat, rahoitus, hankinta.

2) Kehitystehtävät. Tehtävät ovat yrityksen sisäisiä teknisiä tai tuotannollisia kehitys- ja toteutustehtäviä.

3) Myynti tai markkinointitehtävät. Markkinatutkimus, -suunnittelu, myynninedistys ja -kehitys

4) Hajasijoitetut työskentelypaikat (engl. remote agents), kuten telemarkkinointi, help desk, asiakaspalvelu tilausten vastaanottaminen. (Eldib & Minoli, 1996, s. 35).”

Seuraavana on Korten & Wynnin (1996, s. 40) käyttämä taulukko (TAULUKKO 2), jossa viitataan keski-euroopassa tehtyyn DMS-tutkimukseen. Siinä kysyttiin yritysten päättäjiltä, mitkä työtehtävät voisi heidän mielestään tehdä etätyönä.

TAULUKKO 2. Etätyöksi soveltuvat tehtävät.

Sija	Työtehtävä	Jakauma
1	Tiedontallennus tai puhtaaksikirjoitus	44,6 %
2	Ohjelmoija / tietojenkäsittelyn asiantuntija	31,6 %
3	Sihteeri tai hallinnolliset työt	29,3 %
4	Käännöstyö	27,9 %
5	Rahoitus/kirjanpito/taloushallinto	25,8 %
6	Tilausten tai varausten vastaanotto tai käsittely	24,8 %
7	Myynti/markkinointi	22,3 %
8	Toimitustyö	21,3 %
9	Tutkimustyö	19,7 %
10	Suunnittelu/arkkitehtoorinen työ	16,5 %
11	Koulutus	14,2 %
12	Johtotehtävät	10,4 %
13	Huolto/kunnostus	10,0 %

Etätyöksi soveltuu tietyntyyppinen työ. Se on työtä, jossa käsitellään tietoa eri laajuuksissa ja erilaisella intensiteetillä. Tehtävät jakautuvat toisaalta asiakasrajapinnassa työskenteleviin ihmisiin, kuten myyntiin, markkinointiin ja asiakaspalveluun, ja toisaalta tukitehtäviin, kuten toimisto-, tutkimus- ja johtotehtäviin. Sonera Oy/Palvelumedia-yksikön lokakuussa 1997 suoritetussa markkinatutkimuksessa saatiin samansuuntainen jakauma tehtävien osalta.

Teknisiä esimerkkejä

Seuraavaksi esittelen Eldibin & Minolin (1996) jäsentelyn mukaan muutamia teknisiä esimerkkiratkaisuja etätyöntekijöille. Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 3) kuvataan palvelusisällöt.

1) Hallinnolliset tehtävät, jotka ovat erityyppisiä johto- ja tukitehtäviä kuten henkilöstöhallinto, ylempi johto, lakiasiat, rahoitus, hankinta. Näissä tehtävissä tarvitaan normaaleja peruspalveluita.

2) Kehitystehtävät, jotka voivat olla yrityksen sisäisiä teknisiä tai tuotannollisia kehitys- ja toteutustehtäviä. Käyttötarve on laaja ja edellyttää järeitä teknisiä palveluita.

3) Myynti- tai markkinointitehtävät. Tehtäviin kuuluu muun muassa markkinatutkimus ja -suunnittelu, eri markkinointitoimenpiteet, myynninedistys, myynti- ja kehitystehtävät. Erityispiirteenä normaalin käytön lisäksi on tarve käyttää matkapuhelinpalveluita.

4) Hajasijoitetut työskentelypisteet (engl. remote agents). Tässä kategoriassa katetaan myös ne muut tehtävät, jotka voidaan tehdä hajasijoitetun etätyöpisteen kautta esimerkiksi kotoa käsin. Tehtäviä ovat telemarkkinointi (engl. inbound, outbound), help desk, asiakaspalvelu ja tilausten vastaanottaminen. Käyttö on hieman laajempaa kuin hallinnollisista tehtävissä, erityisesti silloin kuin käytetään tietokonetuettuja asiakaspalvelujärjestelmiä eli nk. CTI-ratkaisuja.

Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 3) kuvataan karkealla tasolla eri kategorioiden käyttämiä telepalveluja. Taulukko on luonteeltaan suuntaa-antava: käyttäjien tarpeet muuttuvat koko ajan ja vastaavasti tarjottavat palvelut ja ratkaisut kehittyvät nopealla tahdilla.

TAULUKKO 3. Eri tyyppisten etätyöntekijöiden tarvitsemat puhe- ja datapalvelut. Lähde: Eldib & Minoli 1996).

Telepalvelut/Tehtävä- alueet matriisi	Hallinto	Kehitys	Myynti/Markki- nointi	Hajasiioitettu /Tuki
Puhepalvelut				
Peruspuhelut	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Matkapuhelut	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Puheposti	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Puhelinneuvottelu	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Videoneuvottelu	ei	ei	kyllä	ei
Datapalvelut				
Yhteys muihin verkkoihin	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Yhteys tiedostopalvelimen	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Yhteys tietokantoihin	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Yhteys sähköpostiin	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Yhteys verkkokirjoittimiin	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
Kapasiteettitarve	suppea	laaja	suppea/keskitaso	keskitaso
Yhteyden luonne	peruspuhe- liittymä/ ISDN	ISDN/ Kiinteä yhteys	matka- ja peruspuhe- liittymä/ ISDN	peruspuhe- liittymä/ ISDN
Tukipalvelu/Helpdesk	8–12 tuntia	24 tuntia	8–12 tuntia	12 tuntia

4.4 Yhteenveto

Etätyön edellytyksenä on, että organisaatio, työntekijä, työtehtävä ja tekniikka ovat toistensa kanssa sopuoinnussa. Ideaali etätyöyrittäjä on organisaatio, jossa valitsee organisaatiokulttuuri, joka tukee joustavaa, työntekijän tarpeista lähtevää työntekoa. Etätyöntekijä on yritykseen ja työhönsä sitoutunut työntekijä, joka tekee ainakin osan tehtävistä muualla kuin toimistossa.

Etätyö on tietotyötä, joka on luonteeltaan tulostavoitteellista myynti- tai markkinointityötä tai tukitehtäviä, kuten esimerkiksi toimistotyötä. Olennaista etätyössä on, että työtehtävät voidaan ottaa mukaan.

Silloin kun työ halutaan ottaa mukaan, nousee keskeiseen rooliin tieto - ja teletekniikka ja yrityksen tukijärjestelmät. Laitteet ja järjestelmät luovat perustan, jolta etätyötä voidaan tehdä. Etätyössä tekniikka ei ole itseisarvo, vaan tärkeä apuväline – etätyön mahdollistaja.

Yritykset pyrkivät etätyön avulla kohentamaan työn tehokkuutta ja henkilöstön sitoutuneisuutta. Vastaavasti etätyöntekijän vaikuttimena on vapaus saada itse päättää, missä ja milloin työ tehdään. Onnistuessaan tulokset puhuvat puolestaan: yrityksen tehokkuus kohentuu ja työntekijä saa joustavuutta omaan elämäänsä.

Teleoperaattorin tulee huomata, että etätyö ei sovellu kaikille yrityksille tai työntekijöille. Etätyö vaatii avarakatseisuutta ja ennakkoluulottomuutta kaikilta osapuolilta, niin teleoperaattorilta kuin asiakasyritykseltä ja työntekijöiltä.

Seuraavassa luvussa tarkastelen etätyön leviämistä ja leviämisen esteitä ja arvioin etätyön liiketoimintamahdollisuuksia.

5. ETÄTYÖN LEVIÄMINEN JA LEVIÄMISEN ESTEET

Tässä luvussa perehdytään siihen, kuinka innovaatio leviää ja mitkä ovat leviämisen esteet, sekä siihen, kuinka etätyö on levinnyt tällä hetkellä ja kuinka etätyö voi levitä tulevaisuudessa. Tämän pohjalta pyrin arvioimaan, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluille on.

5.1 Innovaation leviäminen

Diffuusio-teoria

Diffuusioteorian avulla tutkitaan muun muassa innovaation syntymiseen, hyväksymiseen ja leviämiseen liittyviä tekijöitä (Rogers 1995).

Everett M. Rogers (1995, s. 5) määrittelee diffuusion seuraavasti: ”Diffuusio on prosessi, jossa innovaatio viestitetään tiettyjen kanavien kautta tietyssä ajassa muille sosiaalisen järjestelmän jäsenille. Se on erityistä viestintää, jonka sanoma liittyy uusiin ideoihin.”

Diffuusio voidaan jakaa seuraaviin osatekijöihin (Rogers 1995):

” 1) Innovaatio on idea, toiminto tai objekti, jonka yksilö tai ryhmä kokee uutena. Innovaation hyväksyntään vaikuttavat viisi keskeistä ominaisuutta: suhteellinen etu aiempaan vaihtoehtoon, suhteellinen soveltuvuus yleisiin arvoihin, uutuuden vaikeusaste, kokeiltavuus ja havaittavuus.

2) Innovaatio viestitään tiettyjen kanavien kautta muille ihmiselle tai ryhmille. Kanavina voivat olla esimerkiksi julkiset tiedotusvälineet tai ihmisten välinen vuorovaikutus.

3) Innovaatio viestitään tietyssä ajassa muille ihmisille. Ajan merkitys näkyy kolmessa vaiheessa: innovaatio-päätösprosessissa, innovaation soveltamisessa sekä innovaation hyväksymisasteessa.

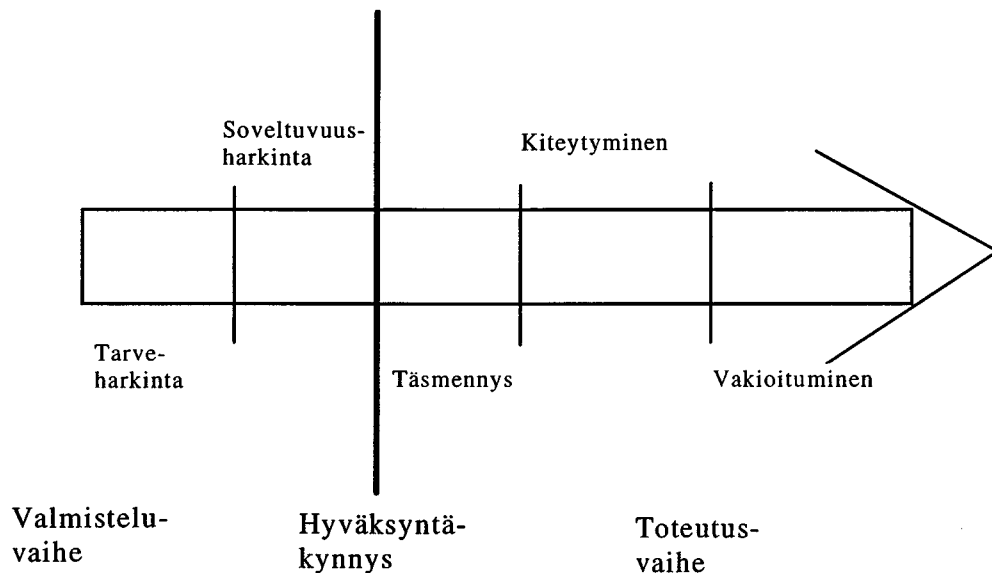
4) Innovaatio viestitään muille sosiaalisen järjestelmän jäsenille. Sosiaalinen järjestelmä on joukko vuorovaikutuksessa olevia ryhmiä, jotka yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi pyrkivät ratkaisemaan mahdolliset ongelmat. (Rogers 1995, s. 35).”

Etätyö on määritelmän mukaisesti joustava työtapa, jolla täydennetään perinteistä käsitystä työstä. Etätyö on työhön liittyvä diffuusio prosessi, työnteon innovaatio.

Innovaation hyväksymisprosessi yrityksessä

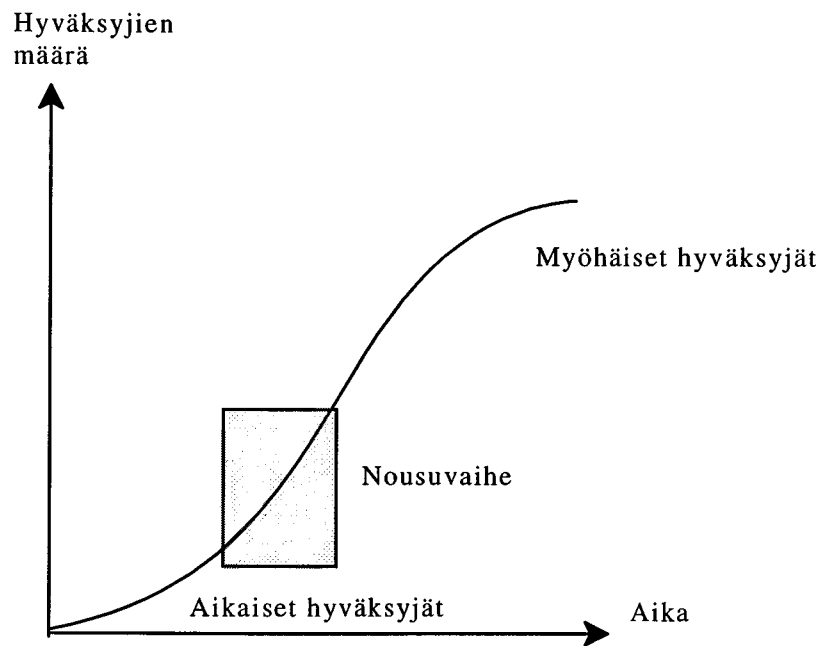
Seuraavassa kuvassa (KUVIO 6) näemme, kuinka yrityksen innovaation hyväksymisprosessi etenee kahdessa päävaiheessa (Rogers 1995):

- 1) Valmisteluvaihe pitää sisällään tarveharkinnan ja soveltuvuustarkastelun. Kun organisaation sisällä on havaittu tarve ratkaista tietty ongelma, pyritään arvioimaan ongelman prioriteetti ja etsitään ratkaisu. Ratkaisun soveltuvuus arvioidaan soveltuvuustarkastelussa.
- 2) Innovaatio on hyväksytty ja siirrytään toteutusvaiheeseen. Uutta ratkaisua ruvetaan täsmentämään niin, että se soveltuu organisaatioon. Kiteytyminen käynnistyy, kun ratkaisu siirtyy yhä laajempaan käyttöön ja innovaatio leviää organisaatiossa. Vakioitumisvaiheessa ratkaisusta tulee osa organisaatiota ja sen rutiineja.



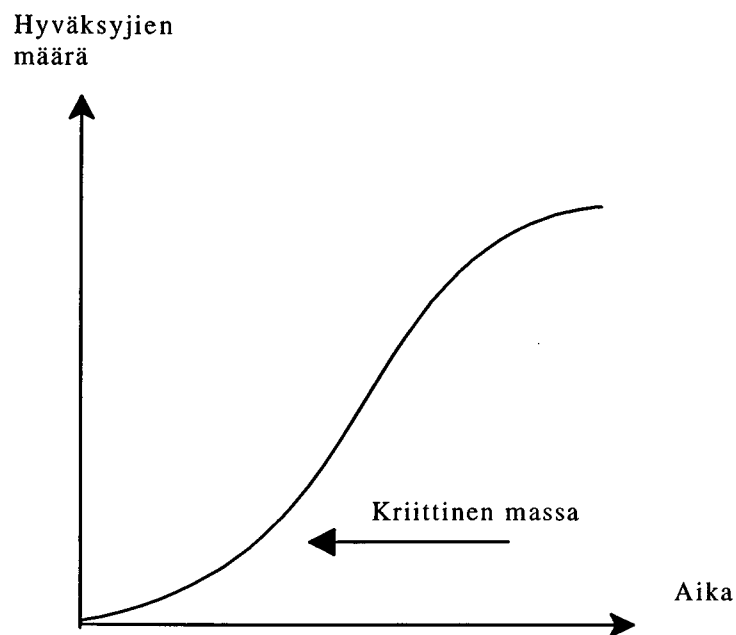
KUVIO 6. Organisaation innovaatioprosessin vaiheet (Rogers 1995)

Innovaation esittelijälle on keskeistä ylittää hyväksyntäkynnys. Siirrymme tarkastelemaan, kuinka innovaatioiden hyväksyntöjen määrä kasvaa eli kuinka innovaatio leviää. Seuraavassa kuvassa (KUVIO 7) näemme, kuinka Rogersin (1995) diffuusioteoria mukaan hyväksyntöjen määrä kasvaa, ajan suhteessa ja saavuttaa S-kirjaimen muotoisen käyrän.



KUVIO 7. Innovaation hyväksyjien kumulatiivinen määrä lähestyy S-muotoa ajan suhteessa. (Rogers 1995)

Interaktiivisessa innovaatioissa sen sijaan S-käyrä on nousuvaiheessa selvästi jyrkempi. Kriittinen massa osuu kohtaan, jossa tarpeeksi moni yksilö on hyväksynyt innovaation: innovaation leviäminen jatkuu itsestään.



KUVIO 8. Interaktiivisten innovaatioiden S-käyrä (Rogers 1995).

Jotta innovaatio saadaan leviämään, tulee saavuttaa kriittinen massa (KUVIO 8).

Sosiologisten teorioiden mukaan ihmiset tarkkailevat muiden tekemisiä ja matkivat – ei välttämättä kopioimalla – muita (Rogers 1995). Jos etätyön osalta saavutetaan riittävän suuri mielenkiinto, massat seuraavat perässä.

Rogersin mallit ovat saaneet myös kritiikkiä (vertaa J. Heikkilä 1995). Rogersin mallissa on heikkouksia nimenomaan yritysten päätöksenteon osalta. Hänen mallinsa on kuitenkin hyödyllinen massamarkkinoiden tuotantovälineiden leviämisen arvioinnissa, silloin kun adoptioijat ovat homogeenisia ja toisistaan riippumattomia.

5.2 Innovaation leviämisen esteet

Keskeinen elementti innovaation leviämisessä on toisistaan riippumattomien hyväksyjien homogeenisyys (Hägerstandt 1953). Uusi asia tai tuote ei voi levitä, jos sille ei löydy riittävästi samankaltaisia hyväksyjä tai ostajia. Tällöin markkinoita ei muodostu.

Innovaation leviäminen ja hyväksyntä on pitkälti myös sosiaalinen prosessi. Tästä syystä on tärkeää ymmärtää yksilöiden käyttäytyminen ja heidän vuorovaikutuksensa muiden kanssa. (Rogers 1995.)

Princen (1978) mukaan keskeisimmät diffuusion esteet ovat sosiaalisia ja psykologisia. Hänen mukaansa innovaation hylkäämiseen voivat vaikuttaa erittäin voimakkaasti esimerkiksi sosiaaliset tai uskonnolliset tavat tai uskomukset. Niiden vaikutus on niin suuri, että vaikka innovaation taloudelliset hyödyt olisivat todella merkittäviä, ei sitä hyväksytä. Grudinin (1994) mukaan tuotteen tai palvelun käyttöönoton esteenä voivat olla myös poliittiset syyt.

Sheth & Ram (1987) jäsentävät innovaation esteet ja innovaation leviämisen esteet yrityksen eli tuotteen tai palvelun tarjoajan esteisiin sekä asiakkaan esteisiin. Yritysten esteet innovaatiolle sekä vastalääkkeet, kuinka esteet voitetaan, ovat seuraavat:

- Asiantuntemuksen puute tai jäykkyys: tällöin kyseessä on yrityksen tuotekehityksen luovuuden ja asiantuntemuksen puute. Tästä päästään

hankkimalla täydentävää asiantuntemusta yhteistyökumppaneiden avulla esimerkiksi yritysostoin tai yhteenliittymillä.

- Toiminnallinen jäykkyys: yrityksen tuotantoprosessit ja -laitteistot eivät sovellu uusien tuotteiden tai palveluiden tuottamiseen. Tällöin on syytä perustaa uusi yksikkö.
- Resurssit: yritykseltä yksinkertaisesti puuttuvat resurssit innovaation jatkokehittämiseen tai sen levittämiseen. Tällöin ratkaisuina voivat olla yhteenliittymät tai lisensointi, jolloin muut levittävät tuoteinnovaation.
- Regulaatio: Tiettyjen tuotteiden ja palveluiden osalta voimassa oleva lainsäädäntö saattaa estää innovaation käyttöönoton. Tässä tapauksessa yritys voi pyrkiä vaikuttamaan viranomaisiin siten, että sääntelyä puretaan tai muutetaan tai että innovaatiota muutetaan, niin että se täyttää määräykset.
- Pääsy markkinoille estetty: Yrityksellä voi olla vaikeuksia päästä markkinoille: Varmistaakseen omien tuotteidensa jakelun yritys voi luoda oman jakelukanavan, joko omin voimin tai yhteenliittymän avulla.

Shethin ja Ramin (1987) näkemyksen mukaan asiakkaiden kokemat esteet eli syyt, miksi innovaatiota ei hyväksytä, ovat huomattavasti vaikeampia voittaa kuin palveluntarjoajan sisäisten esteiden voittaminen. Hylkäyssyitä ovat mm. seuraavat seikat:

- Yhteensopimattomuus: Innovaatio on asiakkaan mielestä yhteensopimaton muitten järjestelmien tai prosessien kanssa. Jotta tämä este voitetaan, tulee myyjän kyetä luomaan kokonaisnäkemys asiakkaan systeemeistä ja pyrkiä tarjoamaan saumaton integraatio olemassa oleviin järjestelmiin.
- Arvo: Innovaatio ei tuo merkittävää lisäarvoa. Myyjän tulee kyetä osoittamaan tarjotun palvelun osalta mm. parempi suorituskyky ja saavutetut kustannussäästöt. Toisaalta palveluntarjoajan tulee keskittyä pieneen osamarkkinaan (engl. niche), jotta innovaation esittely voidaan kohdistaa riittävän kapealle markkinasegmentille.

- Riski: Asiakkaan mielestä innovaation käyttöönottoon liittyy riskejä. Tällöin palveluntarjoaja voisi tarjota koulutusta, ilmaista kokeilua ja erityisiä tukipalveluja, jotta asiakas voi tutustua palveluun.
- Kulttuuri: Asiakkaan käsitys innovaatiosta riippuu mm. yrityskulttuurista. Myyjällä tulee olla herkkyyttä ymmärtää asiakkaan tilanne sekä pyrittävä esittelemään uuden tuotteen tai palvelun edut.
- Imago/identiteetti: Tarjotulla uutuudella ei ole imagoa, johon samaistua. Palveluntarjoajan tuleekin panostaa tuoteimagon kehittämiseen ja luomiseen. Alkuvaiheessa identiteetti voidaan myös lainata esimerkiksi assosioitumalla kuuluisaan henkilöön.

Grudinin (1994) mukaan on tärkeää ottaa huomioon ”kuka tekee työt ja kuka saa hyödyn” -periaate tuotetta hankittaessa ja otettaessa käyttöön. Kun yritys hankkii uuden tuotteen, on tärkeää, että saatu hyöty kohdistuu myös niihin, jotka tekevät työt. Muutoin innovaation hyväksyntä ja leviäminen jää puolitiehen.

5.3 Etätyön leviäminen tällä hetkellä ja tulevaisuudessa

Yleisradion TV1:n iltauutiset uutisoivat perjantaina 31.10.1997 etätyöstä seuraavasti:

” Etätyö ei ole yleistynyt Suomessa toivotulla tavalla.

Etätyön tekeminen ei ole yleistynyt odotetulla tavalla. Työnantajat eivät luota etätyöskentelyn tehoon. Suomessa ei myöskään vielä tiedetä, mitä kaikkea etätyönä voi tehdä. Monilla syrjäseuduilla etätyöstä toivotaan kuitenkin mahdollisuutta ihmisten työllistämiseen. Esimerkiksi Lestijärvi naapurikuntineen sijoittaa yli 7 miljoonaa valokaapeliverkkoon, jolla luodaan huippuedellytykset etätyön nopealle tekemiselle. Tietoverkkojen kautta työskenteleviä arvellaan olevan Suomessa vasta muutaman prosentin verran työvoimasta. ”

Etätyön levinneisyys ja potentiaaliset kehitysnäkymät

Etätyön yleisen levinneisyyden tutkiminen on vaikeaa, sillä etätyöstä ei ole olemassa kattavaa, vertailukelpoista ja ajankohtaista tilastollista tutkimustietoa (Huhtanen 1996). Tämä johtuu muun muassa siitä, että etätyökäsite määritellään eri maissa eri tavalla, sekä siitä, että kyselytutkimukset on tehty kunkin maan omien lähtökohtien mukaisesti (Pekkola 1997). Tehtyjä tutkimuksia voidaan kuitenkin käyttää suuntaa-antavina lähteinä, joiden avulla saadaan kuvaa etätyön laajuudesta.

Huws, Korte ja Robinson tekivät vuonna 1985 tutkimuksen, jossa pyrittiin selvittämään etätyön penetraatiota Saksassa, Iso-Britanniassa, Ranskassa ja Italiassa. Laajempi tutkimus seurasi vuonna 1994 TELDET-projektin muodossa, jossa liitettiin myös Espanja mukaan (Korte & Wynne 1996).

TAULUKKO 4. Arvio etätyöntekijöiden määrästä vuonna 1994 EU-maissa (Korte & Wynne, 1996).

Maa	Työntekijämäärä	Etätyöntekijämäärä	Prosentuaalinen etätyöntekijämäärä
Belgia *	3 770 000	18 044	0,479
Espanja	12 458 000	101 571	0,815
Hollanti *	6 561 000	27 203	0,415
Iso-Britannia	25 630 000	563 182	2,197
Italia	21 015 000	96 722	0,460
Irlanti *	824 000	31 593	3,834
Kreikka *	3 680 000	16 830	0,457
Luxemburg	165 000	832	0,504
Portugali *	4 509 000	25 107	0,557
Saksa	36 528 000	149 013	0,408
Ranska	22 021 000	215 143	0,977
Tanska *	2 637 000	9 431	0,358
Yhteensä	139 798 000	1 254 671	0,897

* = Korten & Wynnin suorittama arvio

Näin voidaan arvioida, että noin 0,9 % Euroopan työvoimasta tekee etätyötä ja että etätyön tekijöiden kokonaismäärä vuonna 1994 oli yli 1,25 miljoonaa. On huomattava, että tämä arvio rajautuu niihin maihin, jotka olivat EU:n jäseniä vuonna 1994. Suomessa tehdyn kyselyn

mukaan on noin 1,75 miljoonaa työtä tekevää 18–64-vuotista ihmistä, joista tekee etätyötä noin 150 000 eli hieman yli 8 % (Luukinen et al 1996).

Tilastokeskus (1997) yhtyy käsitykseen, että etätyön määrittelyssä on huomattavia vaikeuksia; he ovat päätyneet käyttämään omaa määritelmää. Tilastokeskus (1997) arvioi, että Suomessa on 20 000–200 000 etätyöntekijää. Jos taas rajataan etätyöksi ainoastaan ne etätyöt, joista on sovittu työnantajan kanssa, on etätyöntekijöitä hieman yli 10 000 henkeä.¹

SmartValley Inc. (1996) teetti tutkimuksen etätyön penetraatiosta, jossa arvioitiin että Yhdysvalloissa etätyön kansallinen penetraatio on 12 % eli n. 1,2–2,4 miljoonaa työntekijää. Toisaaltaan amerikkalainen etätyövaikuttaja Gil Gordon (1997) arvioi, että etätyöntekijöitä olisi noin 6–8 miljoonaa.

Korte & Wynne (1996) suorittivat kvalitatiivisen tapaus-tutkimuksen niistä yrityksistä, joilla on Suomessa ja EU94-maissa etätyöhankkeita. He valitsivat mukaan 56 erityyppistä yritystä. Näistä 49 yritystä oli mukana seurantakyselyssä, jossa kysyttiin kunkin yrityksen etätyöhankkeiden jatkonäkymiä: 29 yrityksellä oli tarkoitus jatkaa tai laajentaa etätyöhankkeita.

Tiivistelmänä voimme sanoa etätyön tämänhetkisestä levinneisyydestä, että tarkastelua vaikeuttaa merkittävästi vähäinen tilastotutkimustieto sekä vanhentunut määritelmä etätyöstä. Jos tältä pohjalta levinneisyyttä arvioidaan, etätyö ei vielä ole kovin yleistä.

Etätyön leviäminen tulevaisuudessa

Sekä TELDET(Korte & Wynne 1996), että FET-projekteissa (Luukinen et al 1996) tutkittiin, kuinka moni työntekijä tietää ja on kiinnostunut etätyöstä. Suomessa noin 75 % työntekijöistä tietää etätyöstä, seuraavina tulevat Ranska 59 %, Iso-Britannia 54 %, Saksa 37 %, Italia 35 % ja Espanja 23 %. Kiinnostus päätoimiseen tai kokopäiväiseen etätyöhön on Espanjassa 42 %, Ranskassa 39 %, Italiassa 36 %, Iso-Britanniassa 36 %, Saksassa 31 %. Suomessa vastaava

¹ Tilastokeskus käyttää etätyöstä seuraavaa määritelmää: ”Erikseen kotona tehtävä työ, josta on virallisesti sovittu työnantajan kanssa tai sitten kaikesta kotona työskentelystä, myös tavallisista vapaaehtoisista ylitöistä.”

luku oli noin 38 %. Seuraavassa taulukossa tiedot Ranskasta, Iso-Britanniasta, Saksasta, Italiasta ja Espanjasta.

TAULUKKO 5. Prosentuaalinen etätyöpotentiaali Saksassa, Ranskassa, Iso-Britanniassa ja Espanjassa vuonna 1994 (Korte & Wynne 1996).

Prosentuaalinen etätyöpotentiaali vuonna 1994	Saksa	Ranska	Iso-Britannia	Italia	Espanja
Työntekijän kiinnostus	42,4	52,6	48,4	48,1	61,4
Päättäjän kiinnostus	40,4	39,3	34,4	41,8	29,6
Etätyökiinnostus potentiaali	17,1	20,6	16,6	20,1	18,2
Realistinen etätyöpotentiaali	6,8	8,2	6,6	8,0	7,3

Korte & Wynne (1996) viittaavat OECD:n arvioon, jonka mukaan noin 40 % tulevaisuuden töistä liittyvät muodossa tai toisessa tiedon käsittelyyn, ja laskevat tältä pohjalta realistisen etätyöpotentiaalin. Tekijät arvioivat, että etätyöntekijöiden potentiaali on keskimäärin 7 % eli noin 10,4 miljoonaa työntekijää, ja yhtyvät EU:n komission arvioon, että etätyöntekijöiden määrä vuonna 2000 olisi 10 miljoonaa työntekijää.

Etätyön leviämisen esteet

Määritelmän mukaisesti etätyö on kunkin yrityksen ja yksilön tarpeista lähtevä täydentävä työntekomuoto, joka perustuu tekniikan hyväksikäyttöön. Tässä piilee etätyön vahvuus ja heikkous. Ilmeinen vahvuus on joustavuus ja molempien osapuolien tarpeiden huomioon ottaminen. Tämä edellyttää, että yritys on saavuttanut tietyn kypsyyden eli ymmärtää etätyön vaatimat edellytykset sekä etätyön tuomat hyödyt. Heikkoutena on se, että sosiaaliset ja psykologiset tekijät ovat määrääviä. Esimerkiksi yritysjohdon voi olla vaikeaa antaa työntekijöiden itse määrätä työntekotapansa, koska he pelkäävät oman asemansa vuoksi. Hierarkisen johtamisajattelun näkökulmasta voidaan kysyä, mihin johtoa tarvitaan, jos

työntekijät itse päättävät työstään. Tällaista uhkaa ei ole nykyaikaisessa johtamisajattelussa, jossa esimiehen rooli on toimia valmentavana ja tukevana kumppanina.

Palveluntarjoajan kannalta etätyö edellyttää, että sillä on riittävä kyky työskennellä ympäristössä, jossa asiakkaan organisaatiokulttuuritekijät nivoutuvat teknisten ratkaisujen ympärille.

Etätyö ei ole vielä saavuttanut sellaista asemaa, että yritykset kokevat sen tuovan selkeää lisäarvoa. Toisaalta etätyöpalveluja tarjoavat yritykset, kuten teleoperaattorit, eivät olleet riittävän kypsiä viestimään innovaatiota oikealla tavalla. Odotukset etätyön kehittymisestä ovat suuret.

5.4. Etätyön kehitykseen ja leviämiseen vaikuttavat asiat

Useiden eri tahojen ennusteet (vertaa Euroopan unionin Etätyöjulkaisu Telework-97, Suomen Itsenäisyyden juhlarahaston tietoyhteiskuntaraportit, Valtioneuvoston www- tietoyhteiskuntasivut) osoittavat, että etätyö tulee olemaan tulevaisuudessa merkittävä tapa tehdä työtä.

Seuraavassa tutkin syvällisemmin, mitkä tekijät vaikuttavat etätyön kehitykseen ja leviämiseen. Jäsennysmallina käytän Leavittin timanttimallia laajennettuna ulkoisen toimintaympäristön vaikutuksilla. Laajennus on tärkeä sen vuoksi, että yrityksen sisäiseen organisaation, ihmisen, tehtävän ja tekniikan tasapainoon vaikuttavat merkittävällä tavalla ulkoisessa toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset, kuten esimerkiksi tietoyhteiskuntakehitys.

Ulkoinen toimintaympäristö

Maailman taloutta ja yhteiskuntakehitystä siivittää eteenpäin kaksi voimakasta kehitysvirtausta: globalisoituminen ja voimakas tekniikan kehittyminen (Hautamäki 1996). Globalisoituminen tarkoittaa ”maailmanlaajuisen markkinoiden syntyä ja kansainvälisen kilpailun laajentumista ja kiristymistä” (Hautamäki 1996, s. 22).”

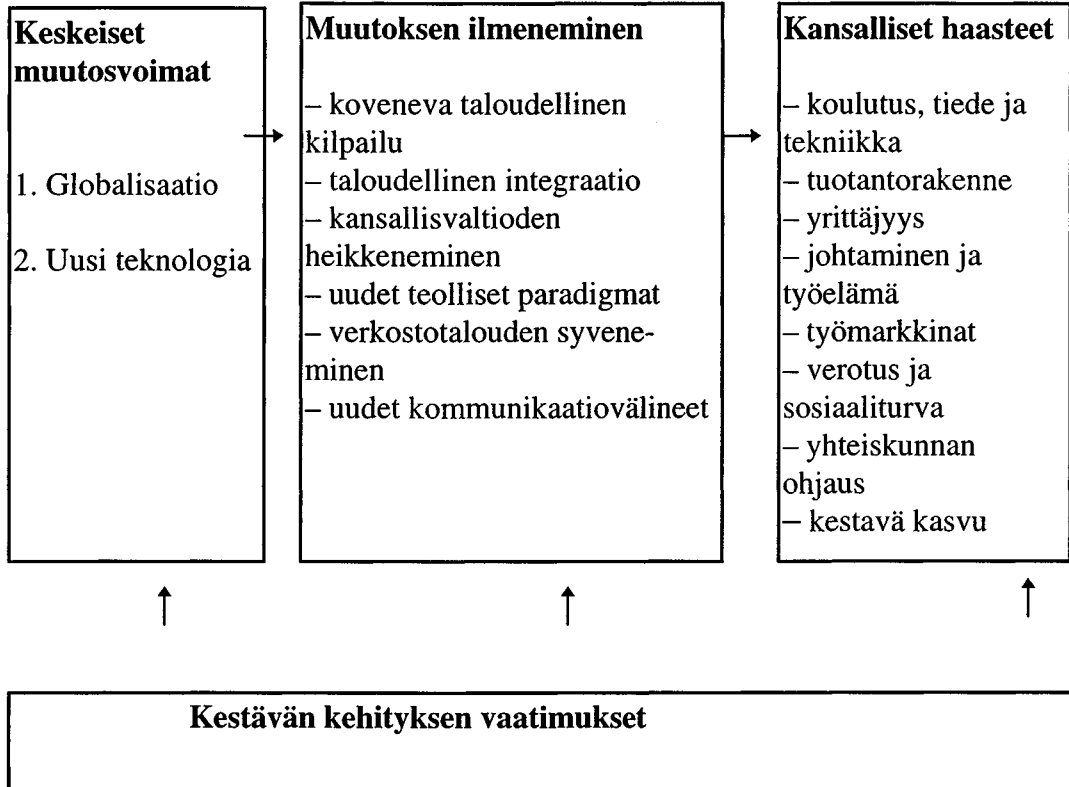
Nämä muutosvoimat muuttavat meidät jälkiteollisesta yhteiskunnasta tietoyhteiskunnaksi. Muutoksella on myös sosiaalinen vaikutus työn käsitteeseen, työntekijän ja työnantajan rooleihin sekä yrityksen ja asiakkaiden välisen suhteeseen.

”On realistista ajatella, että tietoyhteiskunta on kehitysprosessi, jossa on sekä jatkuvuutta että muutoksia (Hautamäki, 1996, s. 4).”

Tämä muutos vaikuttaa koko ulkoiseen ympäristöömme. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto julkaisi vuonna 1996 raportin ”Suomi teollisen ja tietoyhteiskunnan murroksessa”, jossa kuvataan muutosta siirtymisenä teollisuusyhteiskunnasta tietoyhteiskuntaan. Teollisuusyhteiskunta muodostui aikoinaan maatalousyhteiskunnasta ja väestön toimeentulo perustui alkutuotannon sijasta teollisuuteen ja palveluihin. Tietoyhteiskunta edustaa kehityksen seuraavaa vaihetta, jossa keskeinen tuotannontekijä on tieto ja tiedon käsitteleminen. Tietoyhteiskunnassa tuotantomenetelmät ja palvelut kehittyvät uuden teknologian vaikutuksesta (Hautamäki 1996).

Yhteiskuntarakenteen muutos nopeaa: olemme ehkä jo keskellä seuraavaa muutosvaihetta. Rantanen & Lehtinen (1998) esittävät, että Suomi on menossa kohti jo seuraavaa yhteiskuntamuutosta. Heidän näkemyksensä mukaan yhteiskuntakehitys jatkuu edelleen huimaa vauhtia. Tieto- ja teletekniikka ja siihen perustuvat tuotantomenetelmät ja työalat ovat kehittyneet ja levinneet 1980-luvun puolestavälistä lähtien ensin teollisuuteen ja sitten muille toimialoille. Olemme menossa kohti neljättä tuotannollista vallankumousta, missä tietotekniikan avulla yhdistyy koko arvoketju eli suunnittelu, tuotanto, jakelu, myynti ja markkinointi.

Seuraavassa kuvassa (KUVIO 9) näemme tiivistelmän tietoyhteiskuntakehityksen vaikutuksista: kuinka globalisoituminen ja uusi teknologia vaikuttavat yleisellä ja kansallisella tasolla.



KUVIO 9. Tietoyhteiskunnan vaikutusten jäsentelymalli (Hautamäki, 1996).

Ulkoisen ympäristön muutosvaikutukset ulottuvat laajoille alueille. Uudet työtehtävät kuten etä- ja verkostotyö ovat tietoyhteiskunnan kehityksessä merkittäviä tekijöitä. Tämä identifioitiin jo vuonna 1994 Euroopan unionin niin kutsutussa Bangemannin raportissa (EU, ICS, 1995) ”Europe and the global information society. Recommendations to the European Council” sekä Suomessa Ahon hallituksen käynnistämässä tietoyhteiskuntastrategian suunnittelussa. Strategia pitää sisällään viisi linjausta, joista ensimmäinen on ”Tietotekniikka ja tietoverkot elinkeinoelämän ja julkisen sektorin uudistamisen työvälineeksi”. Linjaus sisältää muun muassa toimenpide-ehdotuksen uusien työpaikkojen luomiseksi etä- ja verkostotyön avulla (Lilius 1997) Sisäministeriö laati Etätyön kehitysohjelman vuonna 1995 ja Työministeriö laati työelämän kehittämissuunnitelman, joka sisälsi etätyötä ja verkostotaloutta edistäviä hankkeita.

Tekniikka

Tietoyhteiskunta perustuu tehokkaiden tietoverkkojen varaan. Liikenneministeriön 20.5.1997 julkaisemasta TIVEKE 1-raportista saa hyvän yleiskuvan tietoverkkojen tulevasta kehityksestä. Raportti on laadittu suomalaisesta näkökulmasta, mutta sitä voidaan pitää yleispätevänä, koska kehitystä vie eteenpäin sekä yleinen teknologioiden kehittyminen että maailmanlaajuinen sähköisen viestinnän kilpailu.

” Sähköinen viestintä elää voimakasta murroskautta. Sähköisen viestinnän kanavia ovat televerkko, Internet sekä televisio ja radio, joiden kehittymistä ohjaavat maailmanlaajuisen kilpailun vapautuminen ja tekniikan kehitys. Verkkojen ja sisältöjen esitystapojen digitalisoituminen sekä siirtonopeuksien kasvu mahdollistavat erilaisista tiedon muodoista, kuten liikkuvasta kuvasta, äänestä, kuvista ja teksteistä, rakentuvien sisältöjen ja palvelujen tarjoamisen vaihtoehtoisia kanavia pitkin käyttäjille. Langaton tietoliikenne vapauttaa käyttäjät paikkasidonnaisuudesta. Internet-tekniikoiden avulla voidaan rakentaa maailmanlaajuisesti yhteentoimiva, erilaisista fyysisistä verkoista muodostuva infrastruktuuri, jossa on avoimet alustat toteuttaa erilaisia sähköisiä palveluja sekä yhtenäiset käyttöliittymät palvelujen käyttöön.

Kirstyvä maailmanlaajuinen kilpailu ohjaa ja nopeuttaa tekniikoiden uusimista sekä synnyttää kilpailevia verkkoja ja palveluja. Verkostoituviissa yrityksissä ja organisaatioissa tietoverkoista tulee elintärkeä osa toimintaa, mikä lisää merkittävästi myös kotitalouksille ja yksittäisille kuluttajille tarjottavien tietoverkkopalvelujen määrää.

Tulevaisuuden laajakaistaista sähköisen viestinnän teknistä infrastruktuuria kutsutaan tiedon valtatieksi. Se on osin jo toteutunut. Tiedon valtatie on avoin infrastruktuuri, jonka ydin rakentuu käyttötavasta riippumattomista nopeista, kaksisuuntaisista ja yksisuuntaisista digitaalisista runkoverkoista eli valtatie siirtopalveluista. Siirtopalveluita voidaan kutsua tiedon valtatie moottoritieosuudeksi. Valtatiehen liitytään rampeilla eli liityntäpalveluilla, jotka voivat olla langallisia tai langattomia. Käytännössä tiedon valtatie muodostuu televerkosta, Internetistä sekä digitaalisista televisio- ja radioverkoista.

Tiedon valtatieä käytetään esimerkiksi henkilöiden väliseen viestintään, viranomais- ja tietopalveluihin, sähköiseen kaupankäyntiin, viihteeseen, koulutukseen sekä tiedonhakuun. Valtatiellä ‘ajeluun’ käyttäjä tarvitsee mikrotietokoneen tai jatkossa esimerkiksi älykkään, verkkovalmiuksilla varustetun vuorovaikutteisen ‘TV-laitteen’. Valtatiellä voi liikkua myös puhelimella, matkapuhelimella tai henkilökohtaisella kommunikointilaitteella. (TIVEKE, 1997)”

Suomessa tiedonvaltatie kehittyminen jo edennyt pitkälle. Tässä muutamia tunnuslukuja (TIVEKE 1997; Tilastokeskus 1997):

- 100 % digitalisoitu puhelinverkko
- kiinteän puhelinverkon liittymien levinneisyys on yli 90 %
- matkapuhelimen levinneisyys yli 30 %
- tietokoneiden määrä yli 24,6 %
- Internetiin liitettyjen tietokoneiden (host) määrä/ 1000 asukasta 66,6 (Telmo 1998)

Sekä Internetiin liitettyjen tietokoneiden että matkapuhelimien penetraatiot ovat Suomessa maailman korkeimpia. Nokian toimitusjohtaja Jorma Ollila arvioi Hufvudstadbladet-lehden (1998) haastattelussa, että matkapuhelinalan kasvu jatkuu tulevaisuudessakin. Hän ennustaa, että maailmassa on 470 miljoonaa matkapuhelinkäyttäjää vuonna 2001 ja että joissain maissa yli 60 %:lla väestöstä olisi matkapuhelin lähitulevaisuudessa. Hän arvioi, että suurin osa puheluista on matkapuheluja noin viiden vuoden kuluttua. Tulevaisuuden puhelimilla voi mm. surfata Internetissä (Hbl 1998).

Teknologia kehittyä huimaa vauhtia ja Don Tapscott jäsentää muutoksen osuvasti seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 6).

TAULUKKO 6. Teknologian muutospiirteet (Tapscott, 1996).

Muutoksen kohde	Vanha teknologia	Uusi teknologia
Signalointi	Analoginen	Digitaalinen
Proessorit	Puolijohteet	Mikroproessorit
Laitejärjestelmät	Isäntäkone	Työasema-palvelin
Verkkokapasiteetti	“Puutarhapolku”-kapasiteetti (= PSTN)	Tiedon valtatie (= Laajakaistaverkot)
Päätteet	Tyhvät	Informaation käsitte- lijät
Informaation muoto	Erillinen data, teksti, puhe, kuva	Multimedia
Tietojärjestelmät	Suljettuja	Avoimia
Verkostot	Tyhmiä	Älykkäitä
Ohjelmistokehitys	Käsityötä	Oliosuuntautunut
Käyttöliittymä	Graafinen	Multimedia

Tekniikan voimakas kehittyminen vaikuttaa myös tuotantorakenteisiin. Tietojärjestelmät valjastetaan avustamaan ja suorittamaan koko yhä suurempaa osaa tuotantotehtävistä (Hautamäki 1996). Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 7) Lillirankin et al jäsenitys.

TAULUKKO 7. Uuden informaation- ja viestintäteknologian piirteet (Lillrank et al, 1996).

Vanha massatuotantoparadigma	Uusi tietotekninen paradigma
Energiantensiivisyys	Informaatiointensiivisyys
Suunnittelu erillisessä toimistossa	Tietokoneavusteinen, hajautettu suunnittelu
Peräkkäin suunnittelu ja tuotanto	Samanaikainen suunnittelu ja valmistus
Massastandardointi	Massaräätälöinti
Vakiintunut tuotevalikoima	Muuttuva tuotevalikoima
Rajoitettuun käyttöön soveltuvat laitteet	Joustava tuotantojärjestelmä
Automaatio	Systemaatio
Erilliset yritykset	Verkostot
Hierarkkiset rakenteet	Matalat horisontaaliset rakenteet
Osastoihin jakautuminen	Integraatio
Tuote, johon liittyy palvelu	Palvelu, johon liittyy tuote
Keskitys (hallinnossa, tiedossa jne.)	Hajautunut äly
Erikoistaidot	Monitaitoisuus
Hallinnon (valtion) kontrolli	Hallinnon koordinaatio
Suunnittelu ja palaute	Visio ja eteenpäinsuuntautuneisuus

Suomessa tehdään vuosittain tietotekniikan käyttötutkimus, jossa haastatellaan suurten suomalaisten yritysten tietohallintojohtajia. Vuoden 1997 tutkimukseen osallistuivat Alko-yhtiöt, Alprint, Arsenal, Asva, Hartwall/EDS, Nokia Telecommunications, Optirock, Orion, Outokumpu, Partek, Telecom Finland, Tietokesko, Valmet Automotive sekä YIT-Yhtymä. Yhtenä merkittävistä seikoista he nostivat esille Internetin ja siihen liittyvät asiat: Internet-teknologian voimakkaan kehittymisen sekä Internetiin perustuvan liiketoiminnan kasvamisen sekä selainten vakiintumisen tietoverkkojen käyttöliittymiksi. Lisäksi heidän mielestään vuoden 1997 aikana ryhmätyöohjelmistojen käyttö on tehnyt läpimurron ja laitteistojen standardiksi on muodostunut Microsoftin NT-käyttöjärjestelmä ja Intelin prosessorit (Kauppalehti 1998).

Tietotekniikan strategisen tason kysymyksiä Society of Information Management on tutkinut jo yli 15 vuotta. He tutkivat amerikkalaisten suuryritysten käsityksiä tietohallinnon keskeisistä kysymyksistä. Viime tutkimuksessa (Brancheau J. C., Janz B. D., Wetherbe J.C, MIS Quartely 1996), joka suoritettiin 1994–1995, nousi selkeästi esille se, että yritysten olisi kyettävä rakentamaan sellainen tekninen infrastruktuuri, jolla voidaan vastata kovenevan kilpailun haasteisiin. Tärkeitä tekijöitä ovat nopeus, joustavuus ja reagointikyky. Tieto- ja teletekniikalla on merkittävä vaikutus yritysten kilpailukykyyn.

Suomen tietokone- ja televerkkoinfrastruktuuri on korkeatasoinen: olemme jaetulla viidennellä sijalla maailmassa teknisen kokonaisinfrastruktuurin osalta (Tilastokeskus 1997). Yrityksien tietotekniikka perustuu mikrotietokoneisiin ja lähiverkkoihin, ja tele- ja tietoliikenne hoidetaan puhe- ja dataliikenneliittymien kautta. Tietotekniikka on merkittävä osatekijä yrityksen kilpailukyvyssä. Yksilötasolla on lähes jokaisella suomalaisella käytössään vähintään yksi verkko, kuten puhelinverkko, ja yhä useammalla on pääsy useampaan verkkoon kuten Internetiin ja matkapuhelinverkkoon. Käyttäjät ovat oppineet käyttämään uutta tekniikkaa nopeasti, ja ovat alkaneet kyseenalaistaa yhä enemmän perinteisiä käsityksiä: kuka tekee työt, miten työtehtävä tehdään ja missä se tehdään (European Telework 1997). Jos kehitys jatkuu samalla tavalla kuin tähän asti, saattavat termit ”surfaus”, ”elektroninen kaupankäynti”, ”etätyö” ja ”etäopetus” jäädä pois käytöstä itsestäänselvyyksinä.

Organisaatio

Kilpailun globalisoituminen ja tekniikan kehittyminen vaikuttaa myös yritysten organisaatorakenteisiin. Koventunut kilpailu pakottaa yritykset etsimään uusia keinoja siihen, kuinka vähennetään kustannuksia, kohennetaan asiakaspalvelua sekä organisoidaan työt paremmin. Organisaatorakenteista tulee matalampia, yrityksen johto muotoutuu yrittäjämäisemmäksi ja tulostavoitteellisuutta korostetaan yhä enemmän.

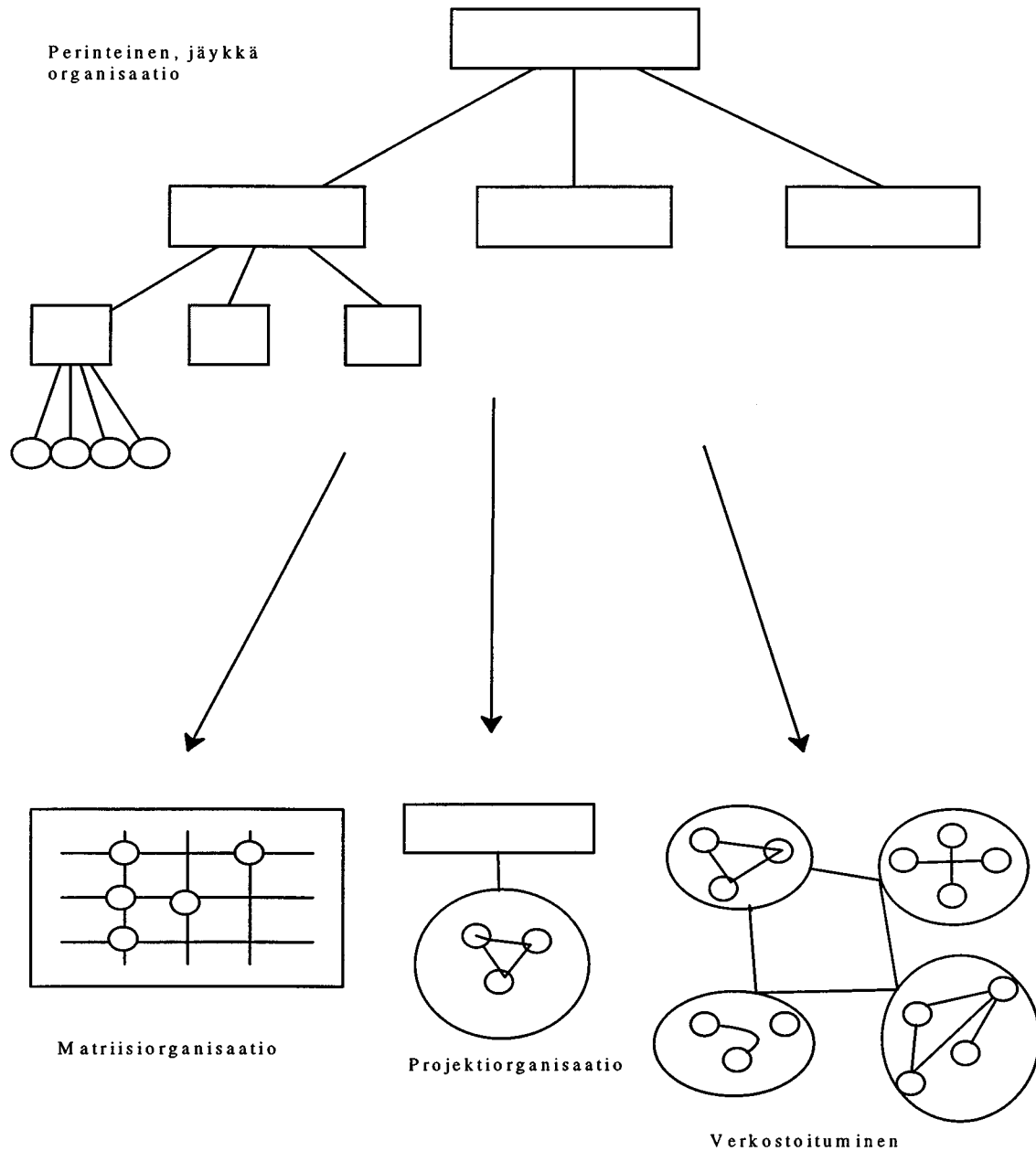
Ruotsalainen asiantuntija Dag Ericssonin (1995) mukaan nykyinen organisaation kehittyminen muuttuu perusteellisesti. Tilalle syntyy uusi, tietoon perustuva organisaatiomuoto. Se koostuu seuraavista elementeistä: 1) oppiva organisaatio, jossa työntekijät haluavat kehittyä ja oppia uutta koko ajan, 2) aikakilpailu, jossa tuotekehitys-, valmistus- ja toimitusajat lyhenevät

merkittävästi, 3) tietotekniikka, jota käytetään tehokkaana työkaluna ja apuvälineenä sekä 4) yleinen organisaatiokehitysooppi, jossa ymmärretään tilanneherkän organisaatorakenteen merkitys sekä uusi johtamistapa, jossa tietoon ja osaamiseen perustuvat organisaatiot kasvavat. (Ericsson 1993).

Organisaatioiden muodot hämärtyvät ja muodostuu verkostomaisia, virtuaalisia yrityksiä (European Telework 1997). Ylä-Anttilan (1997) mukaan virtuaaliyritys edustaa hajautusta ja uusajattelua pisimmälle vietyä. Ruotsalainen tutkijaryhmä määrittelee imaginäärisen yrityksen seuraavasti:

” Virtuaalinen tai imaginäärinen yritys on järjestelmä, jossa yrityksen merkittävä arvo, prosessit ja toiminnot ovat myös olemassa. Yritys toimii kuitenkin sen varsinaisen yrityksen ulkopuolella, jona se määritellään juridisena yksikkönä, jolla on kirjanpito sekä organisationaalinen kuvaus. Kyseessä on uusi näkökulma siihen, kuinka yritys määritellään ja kuinka yritystä kehitetään. Tällainen yritys voi toimia, kasvaa ja kehittyä ilman, että siihen palkataan uusia työntekijöitä: Lisäksi yrityksen toimintaa osallistuu muita osapuolia ilman juridisia sopimuksia. (Hedberg et al 1994).”

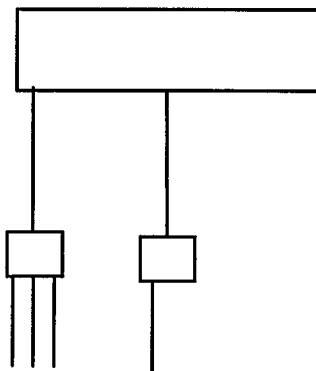
Seuraavassa kuvassa (KUVIO10) kuvataan, kuinka perinteiset organisaatiot muuttuvat horisontaalisista vertikaalisiksi organisaatioksi.



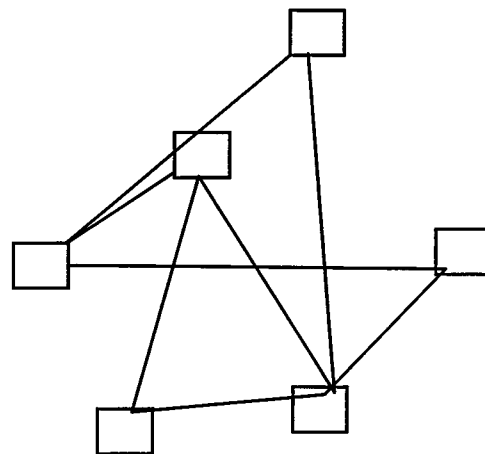
KUVIO 10. Muutos vertikaalisista organisaatioista horisontaalisiin organisaatioihin. (Knauth 1996.)

Organisaation rakenteet muuttuvat hierarkisista yksiköistä verkostoiksi. Verkostojen rakenne vaihtelee kulloisenkin tilanteen ja tarpeen mukaan lyhytaikaisista projekteista aina pysyvämpiin verkkoyhteisöihin. Verkostot muodostuvat tarkoituksenmukaisuuden mukaan: tarvittaessa tiimi kasataan yrityksen omista ja ulkopuolisista resursseista. (Rantanen & Lehtinen 1998.)

Tämän päivän maailmassa meille välitetään runsaasti tietoa joukkoviestimien kautta. Tieto välittyy tiettyjä kanavia pitkin. Näistä kanavista muodostuu rakenteita eli hierarkioita, jotka auttavat päätöksenteko- ja valintatilanteissa: muodostamme nk. päätöksentekopuita. Toisaalta hierarkioista syntyy myös valtarakenteita, sillä toisille tieto helpommin saatavissa kuin toisille. Mutta Internetin ja WWW:n kautta hierarkiat ovat murtuneet; on syntynyt hyperarkia (engl. hyperarchy), joka asettaa kyseenalaiseksi kaikki hierarkiset rakenteet, niin päätöksentekopuut kuin valtarakenteet. Hyperarkissa (KUVIO 11) kaikki tieto on kaikkien saatavissa samanaikaisesti. Siinä kaikki voivat olla yhteydessä toisiinsa ja välittää viestit yhteisen kanavan kautta yhteisen WWW- standardin avulla. (Evans & Wurster 1997.)



Hierarkinen organisaatio



Hyperarkia

KUVIO 11. Hierarkiat muuttuvat hyperarkioiksi (Evans & Wurster 1997.)

Yrityksen organisaatorakenne kevenee toiminnan kohdistamisen vaikutuksesta. Yritys hoitaa vain strategiset ydintoiminnot itse ja tuki- ja oheistoiminnot annetaan alihankkijoiden huolehdittavaksi. Alihankkijat ja yritystä palvelevat organisaatiot verkotetaan yrityksen piiriin tietotekniikalla. (Lehtinen & Rantanen 1998.)

Seuraavassa taulukossa kuvataan terveen työyhteisön tunnusmerkkejä. Nykyaikaisen organisaation tunnusmerkkejä ovat joustavuus, avoimuus ja luovuus. Nämä samat tekijät olen

aiemmin identifioinut onnistuneen etätöyön kuvaajaksi. Organisaatiokehitys johtaa yhä etätömyönteisempään työympäristöön.

TAULUKKO 8. Terveen työyhteisön tunnusmerkit (Rantanen & Lehtinen 1998).

Rakenteelliset seikat	Toiminnalliset seikat	Kulttuuriseikat	Suoriutuminen
'Litteät' organisaatiot	Vuorovaikutteinen sisäisesti ja ulkoisesti	Työntekijöitä arvostava	Korkea laatu
Paljon horisontaalisia linkkejä	Aktiivinen vertikaalinen ja horisontaalinen kommunikointi	Osallistuminen ja yhteistyö	Hyvä tuottavuus
Laaja kontaktipinta ympäristöön	Paljon toiminnallista autonomiaa	Erilaisuuden hyväksyminen (ikä, sukupuoli, rotu, kulttuuri)	Hyvä muutoksen hallinta
Verkottuminen yhteistyökumppaneiden kanssa	Aktiivinen ongelmanratkaisu	Tulevaisuus-suuntautunut	Kyky sietää kriisejä ja ottaa niistä oppia
Turvallinen ja terveellinen tekniikka ja työympäristö	Joustavuus (tila, aika, tehtävät)	Vastaanottaa ja luo uusia ideoita	Kestävän kehityksen kaari
	Hyvä työn organisointi	Innovatiivisuus	Selviää myös turbulentissa toimintaympäristössä
	Turvallinen ja terveellinen toimintaympäristö	Rohkaisee yksilöitä ja organisaatiota oppimaan	
	Optimaalinen työkuormitus		
	Monipuolinen kompetenssi		
	Korkea ammattitaito		
	Kommunikointi- ja tiimitaidot		
	Kyky oppia ja kehittyä		
	Markkinointitaito		

Toisaalta verkottunut virtuaaliorganisaatio asettaa myös suuria haasteita. Hedman (1995) esittää, että etä- ja kotityön organisoiminen tulee olemaan pitkällä tähtäimellä vaikeaa. Syynä on se, että nykyiset ryhmä- ja prosessiperusteiset organisaatiot eivät sellaisenaan sovellu

uuteen virtuaaliseen toimintatapaan. Myös johtajien esimiestaidoille asetetaan uusia vaatimuksia: yhä tärkeämmäksi tulee kyky laatia yksilöllisiä kehityssuunnitelmia, yksilöllisiä työsopimuksia sekä suunnitelmia, kuinka omaan organisaatioon palataan takaisin asiakasprojektin jälkeen.

Viestinnästä muodostuu yksi avaintekijöistä, joilla uusia, avoimia organisaatiota pidetään kasassa. Tieto- ja teletekniikan voimakas kehitys luo mahdollisuudet tehdä työtä paikkariippumattomasti.

Tehtävä

Suomessa on vuonna 1996 käytti tietotekniikkaa työssään 1 003 000 henkilöä eli 56 % palkansaajista. Hallinnollisissa ja toimistotyön ammateissa tietotekniikkaa käyttää 80 % palkansaajista. (Tilastokeskus 1997.) Kokonaisuudessa tietointensiivisten ammattien määrä on kasvussa. Tehtävät eivät rajoitu yksinomaan informaation tuotantoon, käsittelyyn ja siirtoon, vaan myös tieto- ja viestintäteknikan tuotannolla sekä alan tutkimus- ja tuotekehitystoiminnalla on kasvava merkitys. (Rantanen & Lehtinen 1998.)

Tietyn tyyppistä polarisoitumista ennustaa myös EU:n tietoyhteiskuntaprojekti:

Uusi nopeampi muutostahti synnyttää uusia tuotantotapoja, jotka puolestaan edellyttävät laajempaa osaamista. Muutostahti edellyttää lisäksi uusia tuotantoprosesseja, jotta voidaan vastata jatkuvasti muuttuvan markkinan tarpeisiin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että jatkossa ainoastaan tietotyöntekijät löytävät työtä. Tavallinen tai manuaalinen työ säilyy, mutta niiden suhteellinen tärkeys vähenee. (Rantanen & Lehtinen 1998.)

Tulevaisuuden tutkija Robert Reich menee vielä astetta pidemmälle ja jakaa tulevaisuuden työnkuvat kolmeen lohkoon: rutiinituotantopalveluihin, henkilöpalveluihin ja symbolianalyysiin. Rutiinipalvelut ovat mm. pankki- ja toimistopalveluja, henkilöpalvelut ovat esimerkiksi ravintola- ja sairaspalveluja. Symbolianalyysit ovat symbolisen tiedon käsittelyä tietokoneilla. Näitä tehtäviä tekevät korkeasti koulutetut ammattilaiset. (Reich 1995.)

SITRAn asiantuntijaraati arvioi, että tietoyhteiskunnan uudet työtehtävät ovat usein entistä vaativampia: varsinkin Robert Reichin esittämä symbolianalyttikoiden työ edellyttää hyvää koulutus pohjaa ja lahjakkuutta. (Hautamäki 1996.)

Tieto- ja teletekniikan vaikutus ulottuu koko yhteiskuntaan, työelämään ja yritysten organisaatioihin. Yritysten organisaatiot muuttuvat keskitetyistä ja hierarkisista rakenteista hajautuneiksi verkostoiksi. Työtehtävät muuttuvat yksinkertaisista yhä enemmän monimutkaisemmiksi. (EU Green Paper 1996.)

Perusteellinen muutos tulee tapahtumaan työn tekemisen tavoissa ja työsuhteissa. Vakituiset työsuhteet muuttuvat määräaikaaisiksi ja työsuhde sidotaan projektin keston. Projektit kestävät vain tietyn ajan ja sen jälkeen kukin työntekijä etsiytyy uuteen projektiin. Perinteiset elinikäiset työsuhteet ja työurat jäävät vähitellen pois. (Kasvio 1997.)

Muutos heijastuu myös ammattirakenteisiin ja yksittäisiin ammatteihin sekä työn sisältöön. Ammattirakenteet ovat muuttuneet 1990-luvulla. Työntekijöiden määrä on vähentynyt niillä toimialoilla, joissa on tyypillistä matala tuotannon lisäarvo, työvoimavaltaisuus sekä matala koulutustaso. Työvoima on sen sijaan lisääntynyt toimialoilla, joissa tietotekniikan käyttämiskyky on keskeinen vaatimus. Siirtymä on ollut melko lailla samaa luokkaa eli n. 300 000 työntekijää vuosina 1990-1995. (Rantanen & Lehtinen 1998.)

Yksittäisten ammattien toimenkuvat muuttuvat tietointensivisemmiksi. Naisten tietokoneen käyttö on kasvanut 12 vuoden aikana 7-kertaiseksi ja miesten tietokoneen käyttö 5-kertaiseksi. Kasvua on tapahtunut kaikilla toimialoilla. (Rantanen & Lehtinen 1998.)

Tieto- ja teletekniikan vaikutukset työn sisältöön ovat selkeästi yhdensuuntaisia toimialasta ja ammatista riippumatta. Ruumillinen ja käsin tehty työ korvataan tietotekniikan ja teollisuusautomaation avulla. Kaikki alat eivät kuole, vaan syntyy uusia teollisuuden aloja joiden edellytyksenä on juuri tieto- ja teletekniikka, esimerkiksi multimediatuotanto (Rantanen & Lehtinen 1998.)

Luukinen & Pekkola (1995) määrittelevät etätyöntekijän tietotyöntekijäksi.

Tietoyhteiskunnassa on tietotyöntekijöiden rooli selkeästi keskeinen: potentiaalisten etätyöntekijöiden määrä kasvaa koko ajan.

Ihmiset

Kun tekniikka, organisaatiot ja tehtävät kehittyvät voimakkaasti, miten ihmisen käy? Kehitys tuo mukanaan mahdollisuuksia, mutta se luo myös haasteita. Ihmiseen kohdistuvia keskeisiä haasteita tietoyhteiskunnassa ovat muun muassa oman osaamisen kehittäminen, koulutus ja elinikäinen oppiminen sekä asenteellinen uudistuminen. Näiden lisäksi esille nousee, kuinka ihmisen ja teknologian vuorovaikutusta tulisi kehittää. (Hautamäki 1996.)

Tietotyö lisää ammattitaitoa ja osaamisvaatimuksia, kuten seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 9) esitetään.

TAULUKKO 9. Tietoyhteiskunnan työkykyvaatimukset. (Rantanen 1995.)

Ammatilliset ominaisuudet	Yleiset tiedolliset ominaisuudet	Psykososiaaliset ominaisuudet
Erityisosaaminen (ammattitaito)	Kielitaito	Itsenäisyys, omaehtoisuus
ATK-taidot	Kommunikointikyky	Itseohjaus, motivaatio, sitoutuminen
Informaation käsittely ja prosessointi	Oppimis- ja omaksumiskyky	Muutoksen sietokyky
Ammattiin liittyvä kirjallinen kyky	Tiedon kriittinen arviointi	Ryhmätyökyvyt
		Kansainvälisyys
		Joustavuus

Yksilöiltä edellytetään joustavuutta, jatkuvaa oppimiskykyä ja vuorovaikutustaitoja. Tietoyhteiskunnassa tiedon saanti ei muodostu työkykyä rajoittavaksi tekijäksi vaan sen omaksumis-, käsittely- ja innovatiivinen soveltamiskyky otetaan käytäntöön. Tärkeä ammattitaitovaatimus on kyky tehdä ryhmätöitä erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa tilanteissa sekä kyky tuoda oma erikoisosaamisensa ryhmän käyttöön. Koska työ on tietotyötä, tulee työntekijän panostaa myös oman ammattitaidon ylläpitoon ja tiedon päivittämiseen. (Rantanen 1997.)

Nykyaikainen työntekijä haluaa kehittää omaa työtään ja työntekotapojaan. Hän soveltaa tekniikan tuomia helpotuksia omaan elämään niin, että työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen onnistuu (European Telework 1997). Etätyötä tekevät ihmiset arvostavat työskentelyä silloin, kun se parhaalta sopii. Heitä kannustaa itsenäisyys ja oma vapaus. (Rantala & Luukinen 1997.)

Tietoyhteiskunta heijastuu myös ihmisten koteihin ja arkielämään. (Kasvio 1997.)

Kotitalouksiin hankitaan mikrotietokoneita, jotka liitetään verkkoon. Vuonna 1997 kaikista suomalaistalouksista internet-yhteys oli 10 %:lla ja määrän uskotaan kasvavan vuonna 1998 (Taloussanomat, 1998). Verkon kautta asiointi lisääntyy: valtion viranomaiset tarjoavat tietoa tietokannoista (esimerkiksi Tilastokeskus), siellä voi tehdä ostoksia (esimerkiksi Merita-pankin Solo-maksaminen) ja sieltä saa viihde- ja vapaa-ajanpalveluja.

Tietoyhteiskunnan vaikutukset heijastuvat ihmiseen monilla tavoilla aina työelämästä kotiin ja vapaa-aikaan.

Etätyön leviämisen seuraaminen

Etätyön leviämisen seuraaminen on haastavaa, koska etätyön kehittymiseen vaikuttaa usea eri tekijä. Tiivistän leviämiseen vaikuttavat asiat seuraavaan kolmeen tekijään:

– työn luonteen muuttuminen. Työn käsite on muuttumassa rajatusta määritelmästä yhä väljemmäksi. Työtä ei tehdä enää kellon mukaan 8–16, vaan tilanteen ja tarpeen mukaan sopeuttaen. Teleoperaattorin tulisi tunnistaa, kuinka työn joustavuuden tarve kehittyy.

– Leavittin timanttimallin osatekijöiden tasapainon muuttuminen. Tekniikan voimakas kehittyminen mahdollistaa yrityksille uusien innovatiivisten tapojen käyttöönoton. Siksi on tärkeä seurata, mitkä asiat käyttäjille eli organisaatiolle ja yksilöillä tärkeitä: kuinka työt halutaan tulevaisuudessa tehdä.

– teleoperaattorin omien sisäisten esteiden tunnistaminen sekä asiakastarpeiden ymmärtäminen eli mitkä tekijät estävät asiakasta hyväksymään etätyötä. Teleoperaattori on suuren haasteen edessä pyrkiessään vastaamaan monisäkeisten asiakastarpeiden tyydyttämiseen. Teleoperaattorin tulisi pyrkiä arvioimaan oman sisäisen rakenteen joustavuus ja arvioimaan, kykeneekö iso organisaatio vastaamaan etätyöpalveluiden kehittämisen haasteisiin. Etätyöpalveluissa on nimittäin keskeisenä tekijänä organisaatiokulttuuri, ja toimintapakysymykset ja tekniset tarpeet ovat vähäiset.

Kritiikkiä etätyön leviämisestä

Tampereen yliopiston tietoyhteiskunnan tutkimuskeskuksen johtaja, professori Antti Kasvio kritisoi etätyön leviämistä seuraavasti:

” Toistaiseksi suurin osa ihmisistä kulkee kuitenkin vanhaan tapaan joka aamu työpaikalleen, viettää siellä työpäivänsä ja palaa töiden päätyttyä jälleen kotiinsa. Tulevaisuuden kehityksestä on kaksi tulkintaa. Toisen mukaan etätyön (tai ” lähityön” kuten sitä joskus halutaan mieluummin kutsua) tekemisen tekniset edellytykset parantuvat koko ajan ja että sen laajempi käyttöönotto on kiinni lähinnä ihmisten asenteista. Vielä nykyisin monet ihmiset haluavat mennä päivittäin työpaikalle peläten jäävänsä sen verkostojen ulkopuolelle jos he eivät näin tee, kun taas työnantajat saattavat epäillä, että kotona esimiesten valvonnan ulottumattomissa tapahtuva työnteko ei ole yhtä tehokasta kuin työpaikalla tapahtuva. Näiden asenteiden oletetaan kuitenkin muuttuvan vähitellen niin, että etätyö lisääntyy. Toisen tulkinnan mukaan puolestaan työ on luonteeltaan ennen muuta sosiaalista toimintaa ja että tästä työnteon luonteesta halutaan pitää kiinni vastaisuudessakin. Siksi etätyön sovellutusalueet saattavat jäädä suhteellisen rajatuiksi. Jotkin saattavat tehdä esimerkiksi päivän tai kaksi viikosta omalla kotipaikkakunnallaan ja olla muut päivät työpaikkakunnalla. Tai jotkin erityistä keskittymistä vaativat projektit saatetaan tehdä kotona ja irrallaan työpaikan normaaleista rutiineista.

Itse olen valmis kallistumaan lähinnä jälkimmäisen tulkinnan puolelle eli että kotona tehtävä etätyö ei tule sellaisenaan välttämättä kovin radikaalisti lisääntymään. Myös jotkut etätyön eduiksi mainitut seikat saattavat olla liioiteltuja. Esimerkiksi pitkien työmatkojen Kaliforniassa

on havaittu, että etätyöskentelyn mahdollisuuksien lisääntyminen ei ole vähentänyt merkittävästi henkilöautojen käyttöä. Vaikka autolla ei tarvitse ajaa joka päivä töihin, lapsia on kuljetettava kouluihinsa, asiointikäynnit on hoidettava jne. (Kasvio 1997.)”

5.4 Yhteenveto

Keskeinen kysymys teleoperaattorin kannalta on, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluille on nyt ja tulevaisuudessa. Etätyölle tulee olemaan mittava kysyntä, mutta suoran potentiaaliennusteen esittäminen on hankalaa. Syitä on kaksi: tämän tutkimuksen tekoheikkellä käytettävissä tutkimustieto on hyvin puutteellista. Käytettävissä olevan aineiston pohjalta tehdyt potentiaaliennusteet olisivat hyvin epävarmoja. Toinen tekijä on se, että etätyö ei sovellu kaikille yrityksille eikä kaikille työntekijöille. Kunkin yrityksen organisaatiokulttuuri ratkaisee, soveltuuko etätyö vai ei.

Selkeästi on kuitenkin havaittavissa, että etätyön leviäminen on vasta alussa. Liiketoimintamahdollisuuksien arviointi tulee tehdä tarkastelemalla etätyön kehitykseen vaikuttavia asioita eli tietoyhteiskunta- ja organisaatiokehitystä.

Tietoyhteiskunnan myötä työteon puitteet muuttuvat vääjäämättä. Tiedonkäsittelyn merkitys muodostuu yhä keskeisemmäksi, tiedonsiirto tapahtuu jo nyt puhelin-, data-, Internet- ja radioverkoilla. Verkot tulevat integroitumaan ainakin tiettyyn tasoon saakka ja niiden välityskapasiteetti kohoaa. Lähes kaikilla suomalaisilla on jo nyt pääsy verkkoon puhelimen välityksellä ja usealla käytössään verkkoselaimet. Myös käyttöliittymien määrä kasvaa ja monipuolistuu (vertaa Telecom Finland Oy iNetTV-palvelu²). Tämän tiedon valtatie päälle rakentuu kattava palvelukerros, jonka avulla voidaan tehdä useimmat arkipäivän toimet paikasta ja ajasta riippumatta.

Etätyölle täydentävänä työmuotona on muodostumassa merkittävä potentiaali. Mm. joustavat organisaatorakenteet ja kotimikrotietokoneiden levinneisyys luovat puitteet kuluttajille, jotta he voivat tehdä työt kotona.

² Katso lisää iNetTv:stä <http://www.sonera.fi/tiedotus/tiedotteet/inettv.html>

Tämän hetkisen käsityksen mukaan tietoyhteiskunta ja verkottuminen toteutuu; etätyö on luonnollinen osa siitä kehityksestä.

Etätyöpalveluille muodostuu mittava kysyntä, ja siksi on tärkeää, että teleoperaattori pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan etätyön leviämiseen. Tätä asiaa tarkastelen lähemmin seuraavassa luvussa.

6. KUINKA TELEOPERAATTORI VOI VAIKUTTAA ETÄTYÖN LEVIÄMISEEN?

Tässä luvussa tutkin, mikä rooli on teleoperaattorilla etätyön levittämisessä, kuinka teleoperaattori voi levittää etätyöpalveluja sekä kenelle teleoperaattorin tulisi etätyöpalveluja myydä.

6.1 Teleoperaattorin rooli etätyön levittämisessä

Teleoperaattori on liikeyritys, jonka tehtävänä on tuottaa voittoa omistajalle. Toiminnan painopisteen pitää olla alueilla, jossa on riittävä myyntipotentiaali. Tämä arviointi tulee suorittaa myös etätyöpalveluiden suhteen. Lisäksi teleoperaattorin tulee pohtia, mikä rooli sillä on etätyöpalveluissa.

Tiivistän lyhyesti sen, mitä tiedämme etätyöstä tähän mennessä:

- Etätyö on kunkin yrityksen ja yksilön tarpeista lähtevä täydentävä työntekomuoto, joka perustuu tekniikan hyväksikäyttöön.
- Etätyötä tehdään organisaatioissa, joissa valitsee avoin ja joustava yrityskulttuuri.
- Etätyöntekijä on motivoitunut, oma-aloitteinen, yrityksen ylempi toimihenkilö.
- Etätyön osalta sekä yrityksen että yksilön vaikuttimet ovat toinen toisiansa tukevia: yksilö haluaa joustavuutta siihen, koska ja missä työ tehdään. Yritys saa vastineeksi motivoituneet ja sitoutuneet työntekijät. Lopputuloksena on, että yrityksessä tehdyn työn tehokkuus kasvaa.
- Etätyön kehitykseen merkittävästi vaikuttava kehitysvoima on yhteiskuntamme muuttuminen tietoyhteiskunnaksi. Tämä pääkehitysprosessi jakautuu useisiin aliprosesseihin.
- Tässä työssä on tarkasteltu asiaa tekniikan, organisaation, työn ja ihmisen kehittymisen osilta.
 - Tekniikka kehittyy voimakkaasti ja levittyy laajasti: tietotekniikkaa ja telepalveluja käytetään työn lisäksi yhä enemmän kotona.
 - Organisaatiot madaltuvat ja muuttuvat viestintäintensiivisiksi.

- Työ muuttuu yhä enemmän tietotyöksi ja työsuhteet muuttuvat määräaikaikaisiksi projektitöiksi.
- Työn ja vapaa-ajan rajat hämärtyvät.
- Etätyöpalveluille tulee muodostumaan merkittävä kysyntä.

Potentiaalin laajuuden tarkempi arviointi vaatii lisätutkimuksia, koska kaikissa yrityksissä ei ole edellytyksiä etätyön tekoon. Toisaalta on kyse myös siitä, kuinka potentiaali saadaan toteutumaan. Potentiaalin jalostus tulisi tehdä sellaisten tahojen voimin, joiden rooliin se sopii luontevasti. Etätyö-konseptia on yritetty viedä eteenpäin muun muassa valtion hallinnon kuten työministeriön kautta. Myös Euroopan unioni pyrkii edistämään etätyön leviämistä. Näiden tahojen rooli on yhteiskunnallinen, ja ne eivät ole oikeita tahoja levittämään etätyötä. Intressi etätyön levittämiseen tulee olla käytännönläheisempi, kuten esimerkiksi yrityksillä on.

Etätyö perustuu tieto- ja teletekniikan käyttöön. Koska teleoperaattorit hallinnoivat puhe- ja datasiirtoverkkoja ja myyvät telepalveluja, muodostuu heille hyvin luonteva rooli etätyöhön. Työ tehdään mikrotietokoneella ja tiedot siirretään televerkon kautta yritykseen ja päinvastoin. Verkkoyhteydellä on siis etätyössä keskeinen asema.

Suomessa on korkea päätelaitteiden eli puhelinten, matkapuhelinten, modeemien, mikrotietokoneiden sekä TV- ja radiovastaanottimien penetraatio. Vastaava tilanne on myös liittymätuotteiden eli data(mukaan lukien Internet)- ja puhelinliittymien osalta. Etätyön osalta tarvittavat päätelaitteet, liittymät ja tiedonsiirtoverkot ovat jo nyt olemassa.

Etätyössä on merkittävä kaupallinen potentiaali, ja teleoperaattorilla on luonteva rooli potentiaalin muuttamiseksi teleliiketoiminnaksi. Teknisessä mielessä etätyön laajemmalle leviämiseksi ei ole estettä. Mutta tämän yhtälön ratkaisuun ei riitä pelkkä tekniikka, vaan kaikki osatekijät tulee kyetä ratkaisemaan. Sonera Oy:n Palvelumedia-yksikön tekemässä etätyötutkimuksessa (1997) todettiin, että syy siihen, että etätyötä tehdään vähän, ei ole tekniikassa tai tietotekniikka- tai telepalveluissa.

Etätyötä tulee tarkastella kokonaisuutena, johon vaikuttaa organisaation, ihmisen, tehtävän ja tekniikan tasapaino. Kysymys on siitä, kuinka yritykset ja yksilöt saadaan ottamaan etätyö omakseen, ja siitä, kuinka tämä työnteon innovaatio leviää.

6.2 Kuinka teleoperaattori voi levittää etätyöpalveluja?

Jotta innovaatio saadaan leviämään, tulee saavuttaa kriittinen massa. Sosiologisten teorioiden mukaan ihmiset tarkkailevat muiden tekemisiä ja matkivat – ei välttämättä kopioimalla – muita. (Rogers 1995.) Jos etätyön osalta saavutetaan riittävän suuri mielenkiinto, seuraavat massat perässä.

Seuraavia toimenpiteitä voidaan käyttää kriittisen massan luomiseksi (Rogers 1995):

1) Etsitään merkittävä vaikuttaja, joka ottaa innovaation käyttöön. Esimerkiksi kun suuren yrityksen toimitusjohtaja ottaa käyttöön uuden palvelun, saa hän oman esimerkin voimalla alaiset seuraamaan.

2) Muovataan yksilöiden käsityksiä innovaatioista: annetaan ymmärtää, että innovaatio leviää joka tapauksessa tai että olisi suotavaa että henkilö ottaa käyttöön uutuuden tai että kriittinen massa on jo saavutettu.

3) Esitellään innovaatio ryhmälle, jonka jäsenet suurella todennäköisyydellä ottavat uutuuden käyttöön samanaikaisesti.

4a) Tarjotaan kannuste innovaation käyttöönottoon, jonka avulla saavutetaan kriittinen massa.

4b) ”Suorin lähestymistapa on antaa innovaatio ilmaiseksi käyttöön tietylle ihmisryhmälle tietyksi aikaa (Rogers 1995, s. 327).”

Keskeistä kriittisen massan saavuttamisessa on myös se, että käyttäjillä on samanlaiset tai yhtenevät apuvälineet. (Grudin 1994.) Yrityksen tulee tarjota yhteensopivat tieto- ja teletekniset palvelut kaikille työntekijöille.

Leviämisen esteiden voittaminen

Sheth ja Ram (1987) esittelevät neljä strategiaa, joilla innovaatio leviämisen esteet voitetaan.

1) Hitaasti ja varmasti -menetelmä

Tämä strategia soveltuu sellaisiin tuotteisiin ja palveluihin, joihin yritys ei ole vielä rakenteellisesti valmis eivätkä asiakkaat ole valmiita hyväksymään. Ideana on esitellä tuote hyvin valikoidulle kohderyhmälle ja vähitellen varovaisesti laajentaa kohderyhmää. Jotta tämä menetelmä onnistuu, tulee tuotteella olla tehokkaat kilpailuesteet sekä korkeat katteet, jotta korkeat tuotekehitys- ja tuotantokulut saadaan takaisin. Esimerkkinä ovat mm. IBM-suurtietokoneet, Kevlar ja mikroaaltouuni.

2) Kaappaa ja kasva -menetelmä

Täysin päinvastainen menetelmä edelliseen vaihtoehtoon verrattuna. Tarkoituksena on kaapata markkinaosuus nopeasti ja kasvaa sellaisilla tuotteilla, joihin sekä palvelua tarjoava yritys että asiakas ovat valmiita. Keskeistä tässä menetelmässä on hinnoitella tuotteet alle omien kustannusten ja pyrkiä saavuttamaan kannattavuus myöhemmin suuren markkinaosuuden turvin. Tässä strategiassa tulee varoa yliarvioimasta markkinan kokoa, varmistaa että oppimiskäyrän hyötyjä ei voi kopioida sekä pyrkiä välttämään kilpailijoiden aliarvointi. Esimerkkeinä ovat mm. Texas Instrumentsin laskimet ja digitaaliset kellot.

3) Ota ja suojele -menetelmä

Kun yrityksen omat sisäiset esteet ovat alhaiset ja asiakkaan hyväksyntää on vaikea saavuttaa, ota ja suojele -menetelmässä valitaan tietty tuote tai palvelu, johon panostetaan ja jota suojellaan parhaan kyvyn mukaan. Yritykselle on tärkeää olla ensimmäisenä markkinoilla ja pyrkiä puolustamaan saavutettua markkina-asemaa mm. erityisellä lisäarvolla, kuten ylivoimaisella suorituskyky- tai hinta-edulla. Esimerkkinä on mm. miesten kosmetiikkasarja kuten Brut-tuotteet.

4) Siirry ja ylläpidä -menetelmä

Tämä menetelmä perustuu olemassa olevan asiakassuhteen ylläpitämiseen omien tuotteiden ja palveluiden jatkuvalla kehittämisellä. Edellytyksenä on, että yrityksellä on riittävän suuri asiakaskanta tuotekehityskulujen jakamiseen ja että asiakasuskollisuuden avulla voidaan torjua kilpailijoiden uhkien. Esimerkkinä on mm. Boeing 747-lentokoneen kehittäminen Boeing 707:n tilalle.

Soneran tapauksessa suosittelen käyttämään siirry ja ylläpidä -menetelmää eli etenemistä olemassa olevan asiakaskannan kautta. Soneralla on n. 60 %:n markkinaosuus yritysassiakkaita. Nykyiset tuotteet ja palvelut, kuten esimerkiksi virtuaalinen lähi- ja puhelinverkkopalvelu eli Datanet- ja Vipgate-tuotteet, tarjoavat erinomaisen levittämiskanavan. Näin olemassa olevat tuotteet saisivat uusia lisäpiirteitä ja samassa uusi tuoteinnovaatio, etätyöpalvelut, saataisiin esitellyksi. Kriittisen massan saavuttamiseksi tietyille avainasiakkaille voidaan tarjota etätyöpalveluja ilmaiseen koekäyttöön ja vastineena nämä yritykset voisivat toimia tuotteen esittelijöinä esim. markkinointiviestinnässä.

6.3 Kenelle teleoperaattorin tulisi etätyöpalveluja myydä?

Sonera haluaa ensisijaisesti levittää etätyöpalveluja yrityksiin. Jotta innovaatio saadaan leviämään, tulee yrityksiin vaikuttaa kahta kautta: olemalla suoraan kontaktissa yritykseen sekä vaikuttamalla välillisesti.

Suora vaikuttaminen

Suora vaikuttaminen tapahtuu teleoperaattorin oman palvelumyyjän kautta. Myyjät toimivat usein muutosagenttina. Rogers määrittelee muutosagentin yksilöksi, joka vaikuttaa asiakkaan innovaatiopäätöksen sellaiseen suuntaan, joka on muutostoiminnalle suosiollinen (Rogers 1995). Muutosagentille on tärkeää paikallistaa organisaatiosta mielipidejohtaja, joka epävirallisesti vaikuttaa muitten asenteisiin tai käyttäytymiseen.

Lyhyellä tähtämellä Soneran tuotekehitys ja myyntitoimenpiteet tulisi suunnata niihin yrityksiin, joissa on edellytykset etätyönkäyttöön. Yritykset voidaan tunnistaa seuraavien kysymysten avulla.

1) Organisaatio

- onko yrityksessä avoin työilmapiiriin, joka mahdollistaa ja tukee ryhmätyötä?
- onko yrityksessä luottamukselliset suhteet johdon ja työntekijöiden välillä?
- käyttääkö yritys tulos- tai tavoitesuuntautunutta johtamisjärjestelmää?
- tarjoaako yritys mahdollisuuden joustaviin työjärjestelyihin?

2) Ihminen eli käyttäjät

- haluavatko yksilöt joustavia työjärjestelyjä?

3) Tehtävät

- tehdäänkö yrityksessä tietotyötä?
- onko yritykselle myynti- tai kenttätyö keskeistä?

4) Tekniikka

- tukeeko yrityksen tietotekniikka monimuotoista työskentelyä?

Hedelmällisin kohderyhmä on yrityksen yksikkö, jossa tehdään kenttätyötä ja joka on tulos- ja tavoitesuuntautunut.

Toisena tutkimuskohteena teleoperaattorin tulisi tutkia niitä yrityksiä, joissa etätyötä jo tehdään. Heidän avullaan voidaan analysoida tarpeita lähemmin sekä mahdollisesti kehittää yhteistyössä uusia palvelumuotoja.

Välillinen vaikuttaminen

Välillinen vaikuttaminen tulisi suunnata työssä käyviin kuluttajiin. He ovat merkittävä kohderyhmä kahdesta syystä:

1) Useassa kodissa on jo nyt tarvittava tieto- ja teletekniikka etätyöskentelyyn. Laitteita käytetään tällä hetkellä vapaa-ajan harrastuksiin ja asiointiin. Jos verkkojen käyttö on tuttua

muutenkin, siitä ei ole suuri askel etätyön tekemiseen. Etätyö voidaan tehdä kuluttajille tutuksi kodin tietotekniikkaharrasteiden ja vapaa-aikana tehtävän asioinnin kautta. J. Heikkilä (1991) tutki, mitkä tekijät vaikuttivat mikrotietokoneiden yrityksiin leviämiseen. Yksi keskeinen johtopäätös on, että penetraatio tapahtui epäsuorasti ja mikrotietokoneet levisivät yrityksiin työntekijöiden kotona saamien myönteisten kokemusten kautta. Kuluttajat ostivat mikrokoneita kotiin ja oppivat käyttämään niitä vapaa-aikana. Vähitellen alkoi yrityksiin muodostua tarve saada helppokäyttöisiä ja monipuolisia tietokoneita myös työkäyttöön. Yritysten käyttämät osasto- ja suurtietokoneet sekä sovellukset eivät pystyneet tarjoamaan samoja ominaisuuksia.

2) Suuri osa kuluttajista tekee ansiotyötä. Aiemmin esitetyn arvion mukaan 80 % etätyöstä tehdään ilman sopimuksia: kyseessä on siis yksilöstä lähtenyt ratkaisu. Työntekijä haluaa tehdä etätyötä matkalla ollessaan tai jatkaa ja täydentää työpäivää kotona. Työn, kodin ja vapaa-ajan rajat hämärtyvät.

Välillinen vaikuttaminen yrityksiin ja sitä kautta innovaation hyväksynnän saavuttaminen tulee tehdä kuluttajien kautta. Yksi mielenkiintoinen kohderyhmä jatkotutkimuksille ovat ne työssä käyvät henkilöt, jotka ovat työssä Soneran asiakasyrityksessä ja joilla on jo kotona mikrotietokone ja Internet-liittymä.

6.4 Yhteenveto

Etätyössä on merkittävä liiketoiminnallinen potentiaali. Kysymys on siitä, kuinka etätyö saadaan leviämään. Teleoperaattorilla on luonteva rooli etätyön levittämiseen, ja sen tehtävänä on saada yritykset hyväksymään etätyö. Yrityksiin voidaan vaikuttaa kahta kautta: suoralla ja epäsuoralla vaikuttamisella. Suorassa vaikuttamisessa on tärkeää keskittyä myymään etätyötä organisaation toimintaa tehostavana palveluna.

Epäsuora vaikuttaminen tulee suunnata kuluttajiin. Useassa kodissa on jo nyt mikrotietokone ja verkkoyhteys. Laitteita käytetään Internetin selailuun, laskujen maksamiseen ja asiointiin. Tästä on pieni askel aloittaa tekemään etätyötä kotoa käsin.

Soneran tapauksessa olisi luontevaa pyrkiä levittämään etätyöpalvelut olemassa olevan asiakaskunnan kautta. Tällöin saataisiin synergisia hyötyjä: olemassa olevien tuotteiden merkitys kasvaisi, koska niiden kautta ulotuttaisiin uusiin etäpalveluihin ja toisaalta uusi tuoteperhe voidaan esitellä suotuisaan maaperään eli tutuille asiakkaille.

7. Johtopäätökset

Tässä työssä tutkittiin Sonera Oy:n toimeksiannosta etätyötä teleoperaattorin näkökulmasta. Ongelmanasetteluna oli tutkia, mitä etätyö todellisuudessa on, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluilla voisi olla ja jos etätyöpalveluille on riittävän suuri kysyntä, kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa siihen, etätyöpalvelut saadaan leviämään yrityksiin.

Tutkimuksen tavoitteina oli tutkia nykyisin käytössä olevia etätyön määritelmiä ja luoda päivitetty etätyön määritelmä ja arvioida, kuinka suuri kysyntä etätyöpalveluille on nyt ja tulevaisuudessa sekä esittää menettelytapaehdotus, kuinka teleoperaattori voi vaikuttaa etätyöpalveluiden leviämiseen

Etätyö on jatkuvasti kehittyvä ilmiö; useat nykyisin käytössä olevat etätyömääritelmät ovat vanhentuneita. Esitän uudeksi etätyön määritelmäksi seuraavaa: etätyö on kunkin yrityksen ja yksilön tarpeista lähtevä täydentävä työntekomuoto, joka perustuu tekniikan hyödyntämiseen.

Etätyö ei sovellu kaikille yrityksille tai yksilöille. Etätyön onnistuminen vaatii organisaatiolta avoimuutta, joustavuutta ja luovuutta. Vastineena saavutetaan työn tehokkuus kohenee ja työntekijät ovat tyytyväisempiä työhönsä.

Etätyön tämänhetkisen levinneisyyden arviointi on hankalaa, sillä luotettava tilastollinen tutkimustieto puuttuu. Sen sijaan jos asiaa tarkastellaan tulevankehityksen näkökulmasta, voidaan todeta, että etätyö tulee tulevaisuudessa leviämään yhteiskunnan verkkottumisen myötä. Yhteiskuntaan muodostuu palveluverkko, jonka välityksellä voidaan mm. asioida, suorittaa ostoksia sekä tehdä työtä.

Etätyön levittämisessä on teleoperaattorilla tärkeä tehtävä. Tähän asti etätyötä on pyrkineet levittämään yhteiskunnalliset tahot, mutta tulokset ovat olleet melko vaatimattomia. Teleoperaattorille soveltuu hyvin tieto- ja teletekniikkaan perustuvan etätyöpalvelun myynti.

Sonera Oy:n tulee kohdistaa myyntitoimenpiteet sellaisiin yrityksiin, joilla on hyvät edellytykset etätyöhön sekä työssä käyviin kuluttajiin. Hedelmällisin maaperä ovat ne

asiakkaat, jotka käyttävät Soneran verkkotuotteita niin työpaikalla kuin kotona. Tämän kohderyhmän kautta muodostuu laajemmalla leviämiselle välttämätön kriittinen massa.

Tämän tutkimuksen tulokset poikkeavat aiemmasta tutkimuksesta määritelmän osalta.

Etätyötutkimuksen – kuten myös tämän työn – rajoitteena on se, että tutkimus ei ole täysin vertailukelpoinen määritelmien ja tilastotiedon osilta. Työn tulosten arvioinnissa on huomattava, että etätyön tämänhetkisestä levinneisyydestä ei ole saatavana luotettavaa tilastotietoa. Etätyön leviäminen on kiinni hankalasti ennustettavista olevista kehitystrendeistä, kuten esimerkiksi tietoyhteiskunnan kehittymisestä.

Jatkossa olisi hyödyllistä tutkia etätyötä tilastollisesti, kuten esimerkiksi tutkimalla tämän hetkistä levinneisyyttä niin tiedostetun kuin tiedostamattoman etätyön osalta. Näin saataisiin vankempi pohja etätyön muiden osa-alueiden jatkotutkimiselle.

Lähteet

Arrasvuori J., Pyykkönen M., Etätyö, Jyväskylä, 1995, 30.

Brancheau J. C., Janz B. D., Wetherbe J.C, MIS Quartely, volume 20, numero 2, heinäkuu 1996,225-241.

Duxbury L., Corbett N., Kersten G., The use of portable offices: An explonatory Analysis, Proceedings of 28th annual Hawaii international conference on systems science,1995, 409-416.

Elbid O., Minoli D., Telecommuting, Artech House, 1995.

Ericsson D., Den information baserad organisationen, Telia Telecom AB, Farsta, 1993.

Evans P. B., Wurster, T. S. Harvard Business Review: September-October 1997, 71-82.

Grudin J., Groupware and social dynamics: eight challenges for developers, CACM, 1994, 399-405.

Hedberg B., Dahlgren G., Hansson J., Olve N-G., Imaginära organisationer, Stockholms Universitet, Liber-Hermods, 1994.

Hedman L-R., TF-rapport : Arbets hemifrån 2: Omvärldsfaktorer som styr
Telia AB, Farsta,1995, 3.

Heikkilä J., Managing end user computing, julkaisematon lisensiaattityö, Helsingin Kauppakorkeakoulu, 1990.

Heikkilä J., The diffusion of a learning intensive technology into organisations. Väitöskirja, Helsingin Kauppakorkeakoulu, 1995.

Heikkilä M., Efficiency in professional information systems work. Lisensiaattityö, Helsinki, 1996, s.40.

Hufvudstadsbladet, 9. tammikuuta, Helsinki 1998, 10.

Huws U., Korte B. W., Robinson S, Telework: towards the elusive office, John Wiley & Sons Limited, 1990.

Hägerstrand T., Innovationsförloppet ur korologisk synpunkt, Meddelanden från Lunds Universitets Geografiska Institutionen, Avhandlingar 25, 1953, 1-305.

Kauppalehti, 12. helmikuuta, Helsinki, 1998, s. 10.

Korte W. B., Wynne R., Telework – penetration, potential, and practise in Europe, IOS Press, 1996

Knauth P. Work organizations and work schedules in the future. In: Work in the Information Society, 20–22 May 1996. Rantanen J, Lehtinen S, Huuhtanen P, et al. (Eds.). People and work. Research Reports 8. Finnish Institute of Occupational Health, Helsinki, 1996, 84–9.

Luukinen A., Pekkola J., Heikkilä A., Zamindar M., Directions of telework in Finland, Työministeriö, Helsinki, 1996

Leavitt H. J., Bahrami H., Managerial Psychology: Managing behaviour in organizations, University of Chicago Press, Chicago, 1989.

Leavitt H. J., Bondy L. R., Boje D.M, Readings in managerial psychology, University of Chicago Press, Chicago, 1988.

Lilius R., Suomi tietoyhtesikunnaksi-kansallisten linjausten arviointi, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Helsinki, 1997, 1.

Lamond D., Daniels K., Standen P., Defining Telework. What is it exactly? Second International Workshop on Telework Amsterdam, 1997.

Lillrank P., Holopainen S., Lehtovaara M., Sippa S., The impact of information and communication technologies (ICT) on business performance, HUT Industrial Management and Work and Organizational Psychology, Working Paper No 1, Otaniemi 1996.

Pekkola J., Etätyön soveltaminen henkilökohtaisella, tuotanto-organisaation ja työmarkkinajärjetelmän tasolla, Työministeriö, Helsinki, 1993.

Pekkola J., Tieto- ja etätyöntekijöiden asema työmarkkinoilla, *Talous ja yhteiskunta-lehti*, 3/97.

Pekkola J. Luukinen A., Työvoiman käyttötavan ja työn luonteen muutoksia Suomessa 1990-luvulla. Työsopimuslakikomitean seminaari. Naantali, 1996.

Prince, H. Time and Historical geography, in Carlstein, T., D. Parkes and N. Thrift (eds.): *Making Sense of Time*, Edward Arnold, Lontoo, 1978, 17-37.

Qvurtrup L., Telework: the trend towards networking, keynote paper at Telework -94 conference, Sydney ,1994.

Rantanen J., Tutkimuksesta työkyvyn ylläpitoon – tutkimuslaitoksen mahdollisuudet. Kirjassa: Hyvä työkyky. Työkyvyn ylläpidon malleja ja keinoja. Työterveyslaitos ja Eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarinen, Helsinki, 1995, 17–24.

Rantanen J., Lehtinen S., Tietoyhteiskunta, terveys ja työ, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Helsinki 1998, 1-6.

Reich R. B., Rajaton maailma, Yritysten ja kansallisvaltioiden uudet pelisäännöt, SITRA, Trantex-Kustannus Oy ja Elcoteq Oy, 1995.

Rogers E., *Diffusion of innovations*, The Free Press, New York,1995.

Sheth, J.N., Ram S., *Bringing innovation to market: how to break corporate and customer barriers*. Wiley and Sons, New York, 1987.

Sonera Oy/ Palvelumedia: *Markkinatutkimus:etätyötutkimus*, julkaisematon, 1997.

Tapscott D., *The Digital Economy, Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, McGraw-Hill, New York 1996.

Tilastokeskus: *Tiedolla tietoyhteiskuntaan*, Helsinki,1997.

Työterveyslaitos, *Kansallinen työterveysbarometri 1994-1995*, Helsinki, 1995.

Venkatesh A. Vitalari N.P., *An emerging distributed work arrangement: An investigation of computer-based supplemental work at home*, *Management Science*, 1992,1687-1706.

Ylä-Anttila P. Yritysten verkottuminen, klusteroituminen ja kansainvälistyminen. Teoksessa Tilastokeskus: Tiedolla tietoyhteiskuntaan, 1997, Helsinki, 95.

Zamindar M., Telework in Finland, Työministeriö, Helsinki, 1995.

Lähteet WWW-muodossa

Bell Atlantic® All@once Solutions, Bringing the benefits of teleworking to your organization. An Electronic Guide To Teleworking Issues & Policies, 1998. Saatavilla www-muodossa <URL: http://www.bellatlantic.com/largebiz/lb_html/telework.htm>.

British Telecom Ltd, A glimpse of the future, 1995. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.labs.bt.com/projects/telework/reports/contents/glimpse/index.htm>>.

Cable & Wireless plc., 1998. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.corp.cwcom.co.uk/prodserv/flexible.html>>.

Europe and the Global Information Society (nk. Bangemannin raportti), 1994. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.ics.forth.gr/EU/report.html>>.

European Telework Development (ETD), 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.eto.org.uk/faq/faq02.htm#definition>>.

European Telework : Telework97-raportti, 1998. s.10 <http://www.eto.org.uk/twork/tw97eto/tw97-1.htm>. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.eto.org.uk/twork/tw97eto/tw97-1.htm>>.

Gil Gordon, 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.gilgordon.com/faqs.html>>.

Green Paper: Living and Working in the Information Society: PEOPLE FIRST, 1996. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.ispo.cec.be/infosoc/legreg/docs/peopl1st.html>>.

Pekka Huuhtanen, 1996. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://vakka.occuphealth.fi/ttl/tiedotus/tyoterv/296/pekka296.htm>>.

Kasvio A., Johdatus tietoyhteiskuntaan. Luentomoniste, 1998. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.uta.fi/~ttanka/luento>>.

Liikenneministeriön kansallinen tietoverkkojen kehittämisohjelma, Suomalainen tiedon valtatie tekninen kehitys, 1998. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.tieke.fi/tiveke/valtatie.htm>>.

Liikenneministeriön kansallinen tietoverkkojen kehittämisohjelma, TIVEKE-raportti, 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.telmo.fi/tiveke/raportit/tekeh1.html>>.

Rantala I. Luukinen A. Etätyöopas työnantajille, 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.uta.fi/telework/etatyoopas>>.

Smart Valley Inc, Telecommuting guide, 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.svi.org/telework/> >.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, tietoyhteiskuntasivut, 1998. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.sitra.fi/tietoyhteiskunta/suomi/st2f.htm> >.

Telia AB, 1996, saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.telia.se>>.

Telmo ry, Internet-tilastot, 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.telmo.fi/telmo/tilasto/nwhpa.htm>>.

Valtioneuvoston tietoyhteiskuntasivut, 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.vn.fi/vn/vm/tyk/> >.

Yleisradio, TV1-uutiset , 1997. Saatavilla www-muodossa <URL: <http://www.yle.fi/cgi-bin/tvuutiset/shownews.cgi?>>.

Haastattelut

Bakke J., Telenor, sähköpostihaastattelu, 1997.

Pekkola J., Työministeriö, 1997.

LIITE

Akateemisten tutkijoiden käyttämät etätöön määritelmät

Kansallisessa työterveystutkimuksessa 1994–95 on käytetty seuraavaa määritelmää:

” Etätö viittaa työntekojärjestelyihin, jotka ovat ajasta ja paikasta riippumattomia. Etätö on työ, joka voidaan tehdä työpaikalla, mutta on itseasiassa tehty jossain muualla. Esimerkiksi puhelinasentajan tai kuljetusautonkuljettajan työtä ei luokitella etätöksi (siitäkin huolimatta, vaikka he käyttäisivät tietotekniikkaa työnsä apuna), koska työtä ei voi tehdä tietyssä työpaikassa. Etätöä tehdään yleensä kotitoimistossa tai muussa erillisessä paikassa, joka on vartavasten tehty etätöntekijöille. Etätö voi olla myös liikkuvaa silloin, kun sitä tehdään vaihtuvissa paikoissa kuten autossa tai asiakkaan tiloissa (Luukinen et al 1996, s.14.)”

Pekkola määrittelee etätöön käsitteen ”tekniikkaan perustuvaan työksi, jota tehdään ainakin osittain perinteisten työaikojen ja -paikkojen ulkopuolella. (Pekkola 1993 s. 23.)”

Arrasvuoren ja Pyykkösen määritelmä on:

”Etätö (engl. teleworking/telecommuting) tarkoittaa varsinaisen työpaikan ulkopuolella tehtävää työtä, jossa yhä useammin käytetään apuna tietotekniikkaa.(Arrasvuo & Pyykkönen 1995, s. 30).”

Amerikkalaiset Eldib ja Minoli käyttävät termiä telecommuting:

”Etätö on termi, joka on viime aikoina liitetty siihen, että työntekijällä on mahdollisuus joko työskennellä kotona tai että hänellä on vain muutama minuutin ajomatkan päässä paikka, jossa on tarjolla korkeatasoiset telekommunikaatioyhteydet sekä tietojenkäsittelylaitteisto ja josta he voivat ottaa yhteyden työntekijän tietojärjestelmiin ja suorittaa työtehtävät. (Eldib & Minoli 1995 s. 1).”

Hyvin laajaan määritelmään ovat päätyneet W. B. Korte ja R. Wynne. Tässä määritelmässä etätöön eri muodot ovat yksi olennainen osa.

”1. Työskentelypaikan sijainti. Paikan, jossa työ tehdään kokonaan tai osittain, tulisi täyttää ainakin yksi kolmesta seuraavasta ehdosta.

- työskentelypaikan osittainen riippumattomuus siitä paikasta, jossa yhtiö, toimeksiantaja, asiakkaat, resurssit jne. sijaitsevat.
- valittu paikka, joka on tilapäisesti tai pysyvästi lähellä kotia tai joka on koti
- paikka on erillään työpaikasta, toimeksiantajasta, asiakkaista, partnereista, resursseista jne.

2. Tieto- ja teletekniikan käyttö. Etätö on täysin tai suurelta osin riippuvainen tietotekniikan ja teletekniikan käytöstä (pääosin mikrotietokoneesta tai päätteestä, joka on kytketty tietokoneeseen

sekä puhelimesta ja telefaxlaitteesta). Työntekijä ja työnantaja ovat yhteydessä toisiinsa tietoliikenneyhteyden avulla. Tehdyt työt siirretään joko disketillä (elektroninen tietovarasto) tai tietoliikenneyhteyden avulla. Tieto- ja teletekniikan käytössä voidaan määritellä kaksi tasoa:

- alhainen taso: puhelin, tietokonelaitteisto, työn suorittaminen ja tehdyt työt lähetetään postitse työnantajalle
- korkea taso: puhelin, telefaxlaite, sähköposti, mikrotietokone tai pääte, joka on kytketty palvelimeen tai päätietokoneeseen valintaisella tai kiinteällä liittymällä, työn suorittaminen ja tehdyt työt siirretään tietoliikenneverkon kautta työnantajalle.

3. Organisaatiomuodot. Etätyön organisaatiomuodot koskettelevat seuraavia määriteltyjä alueita:

A) yhtiön organisaatiomuoto:

- Toimintojen uudelleen sijoittaminen. Tämä vaihtoehto käsittelee uutta alueellista jaottelua front office ja back office -toimintojen osalta. Etätyö tarjoaa yrityksille mahdollisuuden organisoida uudella tavalla ja hyödyntää uudelleensijoittautumisen joko maaseudulle tai kaupunkeihin (etuina ovat alemmat palkka- ja kiinteistökustannukset, paremmat työskentelyolosuhteet, kohentunut laatu ja tehokkuus).
- Telepalveluiden ulkoistaminen (engl. outsourcing) on jatkoa toimintojen uudelleen sijoittamiselle, mutta uudelleen sijoitettu osasto tai palvelu ei enää kuulu yritykselle. Ulkoistamisen piiriin voi kuulua useita liiketoiminnan alueita, kuten laskentatoimi, sihteeripalvelut, tietotekniikan johto.
- Yksilöt tai mikro-organisaatiot, joilla ei pakko sijoittautua jonnekin muualle (kuten kotiin tai jaettuun toimistoon).

B) organisaatiomuoto etätyöntekijälle (joko työntekijä tai itsenäinen yrittäjä):

- Kotona tehtävä etätyö (päätoimisesti tai osa-aikaisesti) on luultavasti suosituin etätyöskentelyn tapa. Työntekijä tekee työnsä kotiin sijoitetussa toimistossa.
- Vuorotteleva/vaihteleva etätyö. Kuvaa tilannetta, jossa työpaikka vaihtelee toimiston ja kodin välillä.
- Liikkuva etätyö. Kannettavat apuvälineet, kuten tietokoneet, matkapuhelimet, mahdollistavat liikkuvan etätyön periaatteessa missä tahansa ja yhteydenpito työnantajan kanssa suoritetaan televerkkojen kautta.
- Satelliittitoimistot. Nämä ovat yrityksen verrattain itsenäisiä organisaation yksiköitä, jotka on fyysisesti uudelleen sijoitettu ja eriytetty emoyrityksestä. Tarkoituksena on sijoittaa nämä keskuskeskukset kohtuullisen etäisyyden päähän paikalle, johon työntekijöillä on lyhyt matka ja joka samalla mahdollistaa sellaisten uusien työntekijöiden hankkimisen, joista on kova puute.
- Naapurustotoimisto. Nämä toimisto/työkeskukset on varustettu ja rahoitettu usean eri organisaation toimesta. Näissä toimistoissa kunkin organisaation työntekijät käyttävät yhteisiä tiloja ja laitteita. Työn-johto suoritetaan muualta etäohjauksena.
- Telekylä/teletalot tai kunnallinen telepalvelukeskus käsittää työkeskuksia, jotka viranomaiset ovat perustaneet pääasiallisesti julkisin varoin. Keskukset on perustettu sellaisia itsenäisiä freelanceammattilaisia tai pieniä ja keskisuuria yrityksiä varten, joilla ei ole varaa hankkia omia tietoliikennejärjestelmiä. Keskusten tarkoituksena on pääasiallisesti tarjota maaseudulle tarvittavat

televerkkoliittymät ja tietojärjestelmät. Tiloissa järjestetään myös kurssitusta, koulutusta yms.

– Offshore-toimisto. [Tällä tarkoitetaan järjestelyä, jossa yritys siirtää toimintoja toisiin maihin edullisemmän verotuksen tai alhaisempien kustannusten vuoksi.] Toimisto on perustettu siksi, että sen avulla yritys voivat käyttää hyödyksi tavallista alempia työvoimakustannuksia. Esimerkkinä ovat amerikkalaisten vakuutusyhtiöiden tukitoiminnot (engl. back-office activities), jotka on sijoitettu Irlantiin. Yritykset perustavat puhelinmyynti- ja telemarkkinointitoiminnot niihin Euroopan maihin, joissa on alhainen kustannustaso ja jotka samalla tarjoavat amerikkalaiselle yritykselle myös hyvän ulottuvuuden Euroopan markkinoille (Korte&Wynne, 1996, s. 2-4).”

EU:n virallinen etätyöohjelma European Telework Development (ETD) määrittelee etätyön seuraavasti:

”Etätyö on tietokoneen ja televiestinnän käyttö niin, että yleisesti hyväksytty käsite työteon maantieteellisestä sijannista muuttuu. (European Telework Development 1997.)”

Teleoperaattoreiden käyttämät etätyön määritelmät

Englantilainen teleoperaattori BT (British Telecom Ltd.) määrittelee etätyön seuraavasti:

” Etätyö on joustava tapa tehdä työtä. Se kattaa laajasti työntekopaikasta ja työnteoajasta riippumattomat työnteon muodot. Työntekijä voi esimerkiksi tehdä työn pitkän etäisyyden päässä työnantajasta tai työ tehdään perinteisen työajan ulkopuolella. Etätyö on voi olla joko täysipäiväistä tai osa-aikaista. Työ usein käsittää elektronista tietojenkäsittelyä ja edellyttää aina tietoliikenteen käyttämistä yhteydenpitoon etätyöntekijän ja työnantajan välillä. (British Telecom 1995, s. 4.)”

British Telecom (1995) jaottelee etätyön kolmeen päämuotoon:

- etätyö, joka tehdään kotona kuten esimerkiksi ohjelmointi
- etätyö, joka tehdään kotoa käsin kuten myyntityö
- etätyö, joka voidaan tehdä eri työkeskuksissa kuten telekylässä tai satelliittitoimistossa.

Tämä lisäksi BT ottaa esille liikkuvat etätyöntekijät. Näitä ovat henkilöt, jotka joutuvat työssään matkustamaan paljon. Tällaista työtä tekevät mm. myyjät, konsultit ja huoltohenkilöt. Liikkuvan työntekijän toimisto tai tukikohta voi olla koti, perinteinen toimisto tai jopa auto. Tällaista työskentelyä voidaan kutsua myös paikasta riippumattomaksi työskentelyksi (British Telecom 1995).

Englantilainen teleoperaattori Cable & Wireless käyttää termiä joustotyö (engl. flexible working) ja käyttää seuraavaa määritelmää:

”Telekommunikaatio näyttölee merkittävää roolia tarjoten joustotyöntekijöille mahdollisuuden suorittaa työtehtävät ja olla yhdessä työntajaan ja työtovereihin (Cable & Wireless , 1998.)”

He jakavat joustotyön eri muodot seuraavasti:

- kotona työskentely
- liikkuva työskentely tai työskentely työpaikalta ulkopuolella
- työskentely lähityökeskuksessa
- työpisteen jakaminen
- työn jakaminen
- joustavat työntekoaajat (Cable & Wireless 1998).

Yhdysvaltalainen teleoperaattori Pacific Bell (1998) määrittelee etätönn seuraavasti:

”...yksinkertaisesti kyseessä on työn siirtäminen työntekijän luokse sen sijaan, että työntekijä siirtyy työn luokse....tietokoneet, matkapuhelimet, telefax, kehittyneet tietoliikenneyhteydet, kuten ISDN ja valintainen soittoyhteys, ovat poistaneet vaatimukset , että työntekijän pitää tehdä työt toimistossa. (Pacific Bell 1998.)”

Pacific Bell (1998) näkemykseen mukaan on useita eri muotoja tehdä etätönn:

- Kotona työskentely. Se on suosituin tapa tehdä etätönn. Työntekijällä on varattu työskentelypiste kotona, jossa hän voi työskennellä yhden tai useampia päiviä viikossa.
- Satelliittitoimisto. Toimisto, jonka yritys on sijoittanut alueelle, jossa asuu paljon työntekijöitä. Toimisto tarjoaa mahdollisuudet yhteisiin työtiloihin:Lisäksi satelliittitoimiston avulla vältetään matkat varsinaisen työpisteen ja kodin välillä.
- Naapurustotyökeskus. Se tarjoaa työtilat eri yritysten työntekijöille. Kukin yritys vastaa omien työntekijöidensä hallinnollisista ja teknisistä vaatimuksista.
- Virtuaalinen toimisto liikkuvalla työntekijälle. Lentokenttä, hotelli, auto tai jopa tavallinen pöytä voi olla työpaikka kasvavalle määrälle liikkuvia työntekijöitä. Ne työntekijät, jotka ovat jatkuvasti liikkeellä, käyttävät teknologiaa yhdistämään heidät asiakkaisiin, toimistoon ja tavarantoimittajaan, ovat etätönn. (Pacific Bell 1998, s.2.)”

Toinen yhdysvaltalainen teleoperaattori, Bell Atlantic, määrittelee

”etätönn vaihtoehtoiseksi työntekomuodoksi, jonka avulla organisaatio voi räätälöidä työympäristön ja työn tavoitteet työntekijälle parhaiten sopivaksi. Etätönn on yläkäsite, joka kattaa useita eri vaihtoehtoja muun muassa etätönn, matkustavat tai liikkuvat työntekijät ja etätönnkeskukset. (Bell Atlantic 1998.)“

Ruotsalainen teleoperaattori Telia määrittelee etätönn seuraavasti:

“Useimmille etätyö merkitsee kotona työskentelyä. Mutta yhtä hyvin työskentelyn voi suorittaa muuallakin. IT-kehitys on luonut mahdollisuudet siihen, että työ voidaan tehdä vakituisen työpaikan ulkopuolella. (Telia AB, 1997.)”

Sonera Oy (1997) käyttää etätyöstä seuraavaa määritelmää:

“Termillä etätyö tarkoitetaan työtä, jota tehdään koko- tai osa-aikaisesti varsinaisen työpaikan ulkopuolella esim. kotona. Etätyössä tiedon kulku ja kommunikointi tapahtuu usein tietoliikenneyhteyksien avulla, esimerkiksi lähettämällä ja lukemalla sähköpostia, käyttämällä Internetiä, datasiirtoa vaikkapa kotoa, myyntikentällä tai matkalta. Etätyöntekijä voi olla työ- tai toimeksiantosuhteessa yritykseen ja tehdä vaikkapa telemarkkinointia ja toimistotöitä kotonaan. (Sonera Oy 1997,s. 1.)”