

**Korona-ajan etätyössä esiin nousevat viestinnän ja
vuorovaikutuksen ilmiöt LinkedInissä tarkasteltuna**

Saku Uotila
Viestinnän maisterintutkielma
Syksy 2020
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Saku Uotila	
Työn nimi – Title Korona-ajan etätyössä esiin nousevat viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt LinkedInissä tarkasteltuna	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Syksy 2020	Sivumäärä – Number of pages 48
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän maisterintutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat nousseet esiin etätyössä verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteltuna COVID-19 -viruksen aiheuttaman laajamittaisen etätöihin siirtymisen aikana. Tutkielma toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen teoriaosuus koostuu etätyötä eri tavoin jäsentävistä tieteellisistä tutkimusartikkeleista. Tutkimuksen aineisto koottiin LinkedInistä kerätyistä korona-ajan etätyötä käsittelevistä blogikirjoituksista. Lopullinen aineisto koostui 38 julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin organisaatioiden kirjoittamista blogiteksteistä. Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin teoriaohjaavaa laadullisen sisällönanalyysin menetelmää.</p> <p>Tulosten mukaan LinkedInissä tarkasteltuna korona-ajan etätyössä nousee esiin useita erilaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä. Ilmiöiden esiin nousemisella tarkoitetaan sitä, millaisista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä korona-ajan etätyöhön keskittyvässä keskustelussa voidaan nähdä. Tällaisia ilmiöitä ovat supportiivinen viestintä, johtaminen, erilaiset viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat, etäkokoukset, rajojen hallinta, tiedonhallinta, luottamus sekä yleiset etätyön käytänteet.</p> <p>Tämän tutkimuksen tulokset luovat vahvistusta aiemmalle tiedolle erilaisista etätyössä vaikuttavista ja merkitsevistä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä. Samalla tämän tutkimuksen tulokset luovat käsitystä siitä, miten juuri korona-ajan poikkeuksellisuus näkyy etätyöskentelyssä ja etätyöskentelyyn siirtymisessä. Juuri koronan aiheuttaman työskentelytapojen muutoksen ja etätöihin siirtymisen nopeus ja laajuus voidaan nähdä ominaisena ja merkitsevänä tekijänä korona-ajan etätyöskentelyssä.</p>	
Asiasanat – Keywords Etätyö, johtaminen, tiedonhallinta, luottamus, etäkokoukset	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällys

1 Johdanto	4
2 Etätyö	6
2.1 Etätyön määrittely	6
2.2 Viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat etätyössä.....	10
2.3 Etätyön johtaminen ja luottamus	12
2.4 Tiedonhallinta etätyössä.....	14
3 Tutkimuksen toteutus	17
3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys.....	17
3.2 Tutkimusmenetelmä.....	18
3.3 Aineiston kerääminen.....	19
3.4 Aineiston käsittely ja analyysi	20
4 Tulokset.....	22
5 Pohdinta.....	32
6 Tutkimuksen arviointi	39
7 Johtopäätökset	42
Kirjallisuus	45

1 Johdanto

Maaliskuussa 2020 Suomeen levinneen COVID-19 viruksen aiheuttama kansainvälinen pandemia aiheutti suuria muutoksia lähes kaikkiin tietotyöorganisaatioihin ja asetti tietotyötä tekevät ihmiset monien uusien haasteiden eteen. Kokoontumisrajoitusten ja kehotusten välttää lähikontaktia muiden ihmisten kanssa tullessa voimaan myös suuri osa tietotyötä tekevistä ihmisistä kehoitettiin tai määrättiin tekemään etätöitä kotoa käsin.

Etätö ei sinänsä ole uusi tai juuri koronakriisin myötä syntynyt ilmiö. Vaikka etätöille ei ole olemassa yhtä ilmiön kaikkia ulottuvuuksia huomioivaa ja kattavaa määritelmää, voidaan etätöille löytää jotain useissa erilaisissa määrittelyissä esiintyviä yhteisiä tekijöitä. Näitä ovat ainakin työn tekemisen fyysinen sijainti sekä jonkinlainen riippuvuus teknologiasta työn suorittamisen edellytyksenä. (Sullivan 2003, 2; Pyöriä 2003, 169; Haddon & Brynin 2005, 35; Raghuram, Hill, Gibbs & Marupingin 2019, 313.) Etätöiden käsitteen tarkkan määrittelyn lisäksi on vaikeaa arvioida tarkasti sitä, kuinka yleistä etätöiden tekeminen on ollut ennen koronakriisiä. Joidenkin arvioiden mukaan kuitenkin vähintään 43 prosenttia Amerikan työvoimasta teki etätöitä jossakin vaiheessa vuonna 2016 (Raghuram & ym. 2019, 309).

Voidaan siis sanoa, että etätöitä on tutkittu eri tieteenaloilla eri tavoin, ja että se on myös levinnyt työelämään ja erilaisiin organisaatioihin eri tavoin. Tästä huolimatta voidaan suurella varmuudella kuitenkin sanoa, että COVID-19 viruksen aiheuttaman ”koronakriisin” mukanaan tuoma etätö on ollut uusi asia ja suuri muutos monen organisaation kohdalla juuri sen tuoman nopean ja valtion tasolta pakotetun muutoksen myötä. Aikaa sopeutua muutokseen on ollut vähän ja oppia on pitänyt lennosta.

Juuri nopea muutos ja välttämätön tarve sopeutua tekevät COVID-19 viruksen leviämisen aiheuttaneessa laajamittaisessa etätöissä esiin nousevista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä mielenkiintoisen tutkimuskohteen. Tätä taustaa vasten on siis mielenkiintoista tarkastella, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt nousevat esiin etätöissä juuri COVID-19 viruksen sävyttämässä ajassa ajan erityispiirteet huomioon ottaen.

Myös tarkastelun konteksti on tärkeää ottaa huomioon. Tässä tutkimuksessa etätöissä esiin nousevia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä tarkastellaan verkkoyhteisöpalvelu

LinkedInissä jaetuissa blogeissa. LinkedIn voidaan nähdä palveluna, jossa käyttäjien viestinnällä ja vuorovaikutuksella on omat erityispiirteensä. LinkedIn voidaan nähdä erityisesti eri aloilla työskentelevien tietotyön ammattilaisten palveluna, jossa muun muassa jaetaan työstä ja työelämästä tietoa ja kokemuksia, haastetaan ja kannustetaan toisia käyttäjiä sekä myös markkinoidaan erilaisia tuotteita ja palveluita.

Blogit ovat siis erilaisten asiantuntijayritysten ja -yhteisöjen jäsenten kirjoittamia, ja kirjoitusten voidaan katsoa kuvaavan kokemusta etätyöstä juuri näissä yrityksissä ja yhteisöissä. Samaan aikaan kuitenkin tulee ottaa huomioon, että yritysten ja yhteisöjen blogeja jakavilla henkilöillä voi olla osittain yhteneväisiä, osittain toisistaan poikkeavia tavoitteita ja tarkoitusperiä.

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat koronakriisin aikana nousseet esiin etätyössä verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteluna. Tarkastelu kohdistuu siis viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöihin, jotka nousevat esiin korona-ajan etätyötä käsittelevissä blogikirjoituksissa, jotka ovat jaettu LinkedInissä tietyllä aikavälillä. Tarkasteltavissa blogeissa käsitellään yritysten ja yhteisöjen etätyötä, jotka ovat osittain tai kokonaan asiantuntijayhteisöjä. Tarkastelun kohteena olevissa blogikirjoituksissa puhutaan koronakriisin vaikutuksista juuri tietotyötä tekevien ihmisten työhön.

Tässä tutkimuksessa COVID-19 viruksesta ja sen aiheuttamista seuraamuksista puhutaan tästä eteenpäin kansanomaisemmalla koronakriisin käsitteellä. Vaikka koronakriisi ei käsitteenä ole tieteellinen, on se aiheen ympärillä käytävässä julkisessa keskustelussa yleisemmin käytetty käsite, ja täten sopii paremmin myös tähän tutkielmaan.

2 Etätyö

2.1 Etätyön määrittely

Tässä tutkimuksessa tarkastelen sitä, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat nousseet esiin etätyössä koronakriisin aikana verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteluna. Tarkemmin sanottuna tässä tutkimuksessa etätyötä tarkastellaan tietotyön kontekstissa. Tietotyön määrittelen Pyöriän (2005, 124) mukaan työksi, joka vaatii kattavan koulutuksen ja jatkuvaa työssä oppimista, sekä työtehtävän vaatimia taitoja. Tietotyö on myös pitkälti standardisoimatonta työtä, jossa työskennellään abstraktin tiedon ja symboleiden kanssa ja niiden varassa. Työn pääasiallinen tuotos on uusi tieto ja työtä tehdään muiden ihmisen kanssa. Tässä tutkielmassa tarkasteltava työ perustuu siis edellä mainittujen periaatteiden varaan. Tietotyön määrittäminen on merkityksellistä siksi, että tietotyössä voidaan ajatella korostuvan erilaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt kuin esimerkiksi niin sanotussa perinteisessä suorittavassa työssä.

Ennen etätyön tarkempaa määrittelyä on hyvä tarkastella myös, mitä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöllä tarkoitetaan tämän tutkimuksen kontekstissa. Tässä tutkimuksessa viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt tarkoittavat osittain samaa asiaa, mutta ovat hierarkkisesti jäsenyneitä: esimerkiksi kielitaito ja kirjoitustaito ovat esimerkkejä viestintäilmiöistä, jotka osaltaan mahdollistavat tarkkarajaisemmat ja monitahoisemmat vuorovaikutuksen ilmiöt ja ovat perustana niille. Esimerkiksi Valkonen (2003, 26) määrittelee puheviestintäosaamisen osaksi laajempaa viestintäkompetenssia. Puheviestintäosaamista voidaan myös kutsua vuorovaikutusosaamiseksi ja viestintäkompetenssia voidaan kutsua viestintäosaamiseksi, jolloin esimerkistä käy ilmi viestintäosaamisen ja vuorovaikutusosaamisen hierarkkisuus. Sama idea ja hierarkkisuus pätee myös viestintä- ja vuorovaikutusilmiöiden kohdalla.

Seuraavaksi tässä luvussa tarkastelen etätyön määritelmää erilaisten teoretisointia kautta ja linjaan, millaisista tekijöistä etätyön nähdään rakentuvan tässä tutkimuksessa. Etätyön teoretisointi ja määrittely on tärkeää siksi, että arkisessa puheessa ja julkisessa keskustelussa termiä etätyö kuulee käytettävän useissa erilaisissa yhteyksissä, ja usein vaikuttaa siltä, että

etätyöhön liitetään monenlaisia erilaisia ja toisistaan eriäviä käsityksiä ja merkityksiä etätyön luonteesta.

Etätyön tutkimuksen laajuuden ja kompleksisuuden johdosta on vaikeaa kehittää yhtä kaiken kattavaa määritelmää etätyölle. Voidaankin ajatella, että etätyökeskustelussa ei voida tunnistaa yhtä yhteisesti jaettua käsitystä siitä, mitä etätyö tarkoittaa, vaan etätyökeskustelun voidaan katsoa rakentuvan useista erilaisista diskursseista, jotka kaikki katsovat etätyötä hieman eri näkökulmista (Pyöriä 2003). Etätyötä on siis lähestytty erilaisissa tutkimuksissa eri tavoin ja eri tutkimusasetelmin. Esimerkiksi Raghuram, Hill, Gibbs ja Maruping (2019) tutkivat kirjallisuuskatsauksessaan virtuaalityötä, ja heidän mukaansa virtuaalityön tutkimuksesta puhutaan eri termein eri tieteenaloilla. He esimerkiksi tunnistivat kolme isoa tutkimusaluetta virtuaalityön ympärillä: etätyö (telecommuting), virtuaalitiimit (virtual teams) sekä teknologiavälitteinen työ (computer-mediated work). Tällöin siis esimerkiksi virtuaalityön voidaan katsoa sisältävän erilaisia elementtejä kaikista edellä mainituista muista tutkimuksellisesti hieman toisistaan eroavista ja erilaisista tekijöitä painottavista kokonaisuuksista. Osittain kyse selkeistä sisällöllisistä eroista ja painotuksista, osittain taas siitä, millaisia termejä eri tieteenaloilla käytetään erilaisista asioista.

Tässä tutkimuksessa käytän etätyön käsitettä laajasti kattamaan etätyöstä tehdyn tutkimuksen ja teoretisointien muodostaman kokonaisuuden. Etätyö toimii tässä tutkimuksessa siis kattokäsitteenä, jonka voi sisältää elementtejä esimerkiksi juuri virtuaalityön tutkimuksesta, teknologiavälitteisen työn tutkimuksesta, virtuaalitiimien tutkimuksesta sekä ns. etätyön tutkimuksesta. Etätyö toimii kattokäsitteenä siksi, koska havaitsemani julkisessa keskustelussa esiintyvä etätyödiskurssi on ollut pontimena tämän tutkimuksen toteuttamiseen. Tämän luvun tarkoituksena onkin tarkastella, miten ja mistä näkökulmista etätyötä on tutkittu ja muodostaa etätyön määritelmä, joka tarkoituksenmukainen tämän tutkimuksen kontekstissa.

Vaikka etätyön tutkimuksessa ei ole päästy yhteen kaiken kattavaan ja kaikkia tyydyttävään määritelmään etätyön luonteesta, voidaan silti löytää tiettyjä tekijöitä, jotka toistuvat erilaisissa etätyön määritelmissä. Useissa etätyön määritelmissä korostuvat jonkinlaisten informaatioteknologioiden käyttö työstä suoriutumisen suhteen. Etätyön määritelmissä korostuu myös etätyön tekemisen fyysinen sijainti. (Sullivan 2003, 2; Pyöriä 2003, 169; Haddon & Brynin 2005, 35.) Tätä tukee myös esimerkiksi Raghuramin, Hillin, Gibbysin ja Marupingin (2019, 313) kirjallisuuskatsaus, jonka mukaan niin etätyön, virtuaalitiimien kuin

teknologiavälitteisen työn tutkimusperinteessä työn hajaantuminen sekä riippuvuus teknologioista ovat yhteisiä nimittäjiä.

Työn hajaantumisella tarkoitetaan työntekijöiden spatiaalista sekä temporaalista hajaantumista. Työn spatiaalista hajaantumista tarkastellaan jakona työpaikalla ja työpaikan ulkopuolella tehtävään työhön etätyön tutkimusperinteessä. Virtuaalitiimien tutkimusperinteessä huomio keskittyy tiimin jäsenten spatiaaliseen eriytyneisyyteen esimerkiksi maantieteellisesti. Teknologiavälitteisen työn tutkimusperinteessä on pääasiassa tutkittu samassa tilassa työskentelyä vs. eri tilassa työskentelyä laboratorio-olosuhteissa. (Raghuram & ym. 2019, 318.) Työn temporaalinen hajaantuminen taas näyttäytyy etätyön tutkimusperinteessä joustavuutena, jonka avulla työntekijät voivat rakentaa ja organisoida työtuntinsa. Virtuaalitiimien tutkimusperinteessä huomio keskittyy pääasiassa tiimin jäsenten välisiin aikavyöhyke-eroihin. Teknologiavälitteisen työn tutkimusperinteessä työn temporaalisuus nähdään pitkälti viestinnän ja vuorovaikutuksen samanaikaisuuden (synkronisuus) ja eriaikaisuuden (asynkronisuus) kautta. (Raghuram & ym. 2019, 317–318.)

Edellä kuvattujen etätyön ominaispiirteiden johdosta etätyöhön liittyy erilaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä, jotka ovat ominaisia juuri etätyölle. Etätyön voidaan esimerkiksi katsoa tuovan erilaisia etuja ja mahdollisuuksia työntekoon. Tietynlaisella määrällä etätyötä voidaan esimerkiksi katsoa olevan positiivinen vaikutus työntekijöiden työtyytyväisyyteen (Fonner & Roloff 2010, 352–353), sekä työn tehokkuuteen (Belanger 2008, 114). Edellä kuvatut etätyön positiiviset vaikutukset selittyvät esimerkiksi sillä, että työpaikalla tapahtuvien liiallisten työntekijää häiritsevien työn keskeytysten tai kokousten voidaan katsoa aiheuttavan konflikteja työssä, joka vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Saman voidaan katsoa pätevän esimerkiksi kokousten kohdalla. Liiallinen määrä kokouksia tai kokousten tehottomuus voi vaikuttaa työtyytyväisyyteen negatiivisesti, ja etätyössä työn keskeytysten sekä tehottomien kokousten määrä voi olla pienempi. Laajemmin tarkasteltuna voidaan katsoa olevan kyse tiedon vaihdosta ja sen hallinnasta. Etätyöskentelyssä liiallisen tai turhan tiedon määrää voikin olla helpompi rajoittaa. (Fonner & Roloff 2010, 353–354.)

Etätyöllä voidaan nähdä myös negatiivisia vaikutuksia yksilö- ja työyhteisötasolla. Niin sanotuissa normaalioloissa etätyön tekoa ja etätyötä tekeviä henkilöitä saatetaan katsoa negatiivisesti työpaikalla. Tyytyväisyys kollegoihin voi taas vaikuttaa työpaikanvaihtohalukkuuteen. (Golden 2007, 1657–1658.) Etätyöskentelyn aiheuttamalla niin sanotulla fyysisellä eriytyneisyydellä suhteessa muuhun organisaatioon voidaan nähdä olevan

negatiivinen vaikutus koettuun kunnioitukseen organisaation suunnalta sekä organisaatioon identifioitumiseen (Bartel, Wrzesniewski & Wiesenfeld 2012, 752). Tällöin normaalioloissa yksittäistä etätyöntekijää saatetaan pitää siis tietyssä mielessä poikkeuksena. Onkin mielenkiintoista tarkastella millaisena näyttäytyy se, että tällä hetkellä kokonaiset organisaatiot joutuvat pakon sanelemina työskentelemään etätöissä.

Edellä mainittuja työn keskeytyksiä ja kokouksia on mielenkiintoista tarkastella juuri korona-ajan etätyössä. Perinteisesti etätyö on kenties nähty juuri mahdollisuutena rajoittaa turhia keskeytyksiä, kokouksia tai hallita tiedon määrää paremmin. Kokonaisten organisaatioiden siirtyessä laajamittaisesti samaan aikaan etätyöhön tilanne voi kuitenkin olla toinen. Etenkin etätyöhön siirtymisen alkuvaiheessa tiedon tarve tulee varmasti lisääntymään ja muuttuu, joten esimerkiksi juuri korona-ajan etätyössä ns. turhan tiedon hallitseminen tai rajoittaminen voi olla hankalaa. Myös mahdollisten negatiivisten työtyytyväisyysvaikutusten valossa on mielenkiintoista tarkastella, millaisena tilanne näyttäytyy, kun koko työyhteisö siirtyy etätöihin kerralla ja samaan aikaan. Tällöin kaikki ovat ns. samassa veneessä, eikä kuvattunlaisia tilanteista pääse syntymään.

Toisaalta on mielenkiintoista, miten yksilöiden tiedon- tai keskeytysten hallinta muuttuu kokonaisten organisaatioiden etätyöskentelyn vakiintuessa. Voidaan olettaa, että muutosvaiheen jälkeen tiettyjen käytäntöjen ja rutiinien muodostuessa tiedon- ja keskeytysten hallinta helpottuu. Tämä tapahtuu kuitenkin erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden avustuksella ja välityksellä, joten näiden teknologioiden mahdollistamat affordanssit nousevat merkittävään asemaan.

Edellä kuvailtujen ilmiöiden lisäksi esimerkiksi rajanveto työn ja muun elämän välille on etätyön ilmiö, joka on kiinnittänyt tutkijoiden huomion. Työn digitaalistuessa ja viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden yleistyessä rajanveto työajan ja vapaa-ajan välille voi muodostua ongelmaksi silloin, kun työtä voi tehdä ajasta ja paikasta riippumatta. Tällöin erilaisten työn ja vapaa-ajan välisten rajojen hallinnan tyylien tunnistaminen voi olla tärkeää yksilön työstä suoriutumisen ja jaksamisen kannalta. Tällöin myös esimerkiksi erilaisten virallisten selkeästi viestittyjen käytäntöjen tarve liittyen joustavaan työntekoon voi kasvaa (Kossek 2016; Kossek, Lautsch & Eaton, 2006.)

Rajanveto työelämän ja muun elämän välillä on erityisen mielenkiintoista ja ajankohtaista korona-ajan etätyössä. Etätöihin on määrätty monia sellaisia ihmisiä, joilla ei välttämättä ole

ollut erityisen hyviä valmiuksia tähän ryhtyä. Tämä voi aiheuttaa lisäkuormitusta ja esimerkiksi venyttää työpäiviä. Iso tekijä korona-ajan etätyön rajojen hallinnassa voi olettaa olevan myös se, että samaan aikaan työntekijöiden jäädessä etätöihin myös kouluikäiset lapset määrättiin etäkouluun. Tämä voi aiheuttaa hankaluuksia rajojen hallinnassa etenkin perheellisillä työntekijöillä.

2.2 Viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat etätyössä

Edellä on kuvattu etätyön ominaispiirteitä, sekä tuotu esiin erilaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä, jotka ovat ominaisia etätyölle. Edellä etätyötä ja sen ilmiöitä on kuvattu pitkälti työn suorittamisen fyysisen sijainnin ja työn hajautumisen kautta. Etätyön monille määritelmille voitiin kuitenkin katsoa yhteiseksi tekijäksi myös se, että niissä korostuvat riippuvuus jonkinlaisista informaatio- tai viestintä- ja vuorovaikutusteknologioista. Riippuvuudella teknologiasta tarkoitetaan sitä, kuinka paljon työn tekeminen perustuu erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden käytölle (Raghuram & ym. 2019, 313).

Erilaisissa etätyötutkimuksissa riippuvuus teknologiasta voidaan nähdä eri tavoin suhteessa kasvokkaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Esimerkiksi sekä etätyötutkimuksessa (telecommuting) että virtuaalitiimien tutkimuksessa riippuvuus teknologiasta nähdään jossain määrin alisteisena tekijänä verrattuna kasvokkaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Teknologiavälitteisen työn tutkimuksessa taas riippuvuus teknologiasta nähdään positiivisena asiana. Erilaisten teknologioiden voidaan siis nähdä tarjoavan affordansseja, jotka voivat mahdollistaa tehokkaampaa ja tarkoituksenmukaisempaa viestintää ja vuorovaikutusta verrattuna kasvokkaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. (Raghuram & ym. 2019, 319.)

Keskusteltaessa etätyöstä on siis hyvä tunnistaa, millaisia ennakko-oletuksia ihmisillä on viestintä- ja vuorovaikutusteknologioihin ja niiden liittyen. Jotkut voivat siis nähdä etätyön mukana tuomat viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat jossain määrin uhkana ja vähempiarvoisina suhteessa kasvokkaisviestintään ja -vuorovaikutukseen nähden. Toiset taas voivat kokea teknologiat ja niiden affordanssit mahdollisuutena, jotka oikein hyödynnettynä voivat olla tehokas ja tarkoituksenmukainen lisä kasvokkaiselle vuorovaikutukselle. Yksi tapa tarkastella etätyössä vaadittavaa teknologiavälitteistä viestintää ja vuorovaikutusta onkin siirtää huomio pois yksittäisistä teknologioista ja niiden ominaisuuksista ja tarkastella laajemmin teknologioiden affordansseja ja viestintä- ja vuorovaikutuskäytänteitä, joita teknologioiden piirteet mahdollistavat. Tällöin huomio keskittyy teknologian ja viestinnän ja

vuorovaikutuksen väliseen suhteeseen, ei pelkästään jompaankumpaan. (Treem & Leonardi 2013, 178.)

Affordanssit esimerkiksi mahdollistavat erilaisia teknologian käytön tapoja, jotka palvelevat yksilön tarpeita työskentelyn suhteen. Työntekijät voivat esimerkiksi hyödyntää sosiaalisen median affordansseja erilaisten etätyöhön ja etenkin tiedon jakamiseen ja erilaisten yhteistyöhön liittyvien jännitteiden hallinnassa. Tällaisia jänniteitä voi olla esimerkiksi näkyvyys – näkymättömyys, työhön sitoutuminen – työstä irrottautuminen sekä jakaminen – kontrolli. (Gibbs, Rozaidi & Eisenberg 2013, 114.)

Kuten edellä mainittua, viestinnän näkyvyys ja läpinäkyvyys voidaan katsoa yhdeksi organisaatioiden sisäisten sosiaalisten medioiden affordansseista. Kun kahdenkeskinen viestintä tehdään näkyväksi myös kolmansille osapuolille esimerkiksi organisaatioin sosiaalisen median avulla, voi tämä lisätä näiden kolmansien osapuolten tietoa siitä, kuka tietää mitä ja kuka tuntee kenet. Tällainen ns. metatason tieto organisaation viestinnästä ja verkostojen läpinäkyvyys voi auttaa esimerkiksi välttämään päällekkäistä työskentelyä. (Leonardi 2014, 811.) Toisaalta viestinnän näkyvyydellä voi olla myös haittapuolensa. Työntekijät voivat pyrkiä hallitsemaan näkyvyyttä palvelemaan heidän omia tarpeitaan ja päämääriään. Esimerkiksi organisaation sisäisessä sosiaalisessa mediassa julkisen keskustelun käyminen ei välttämättä ole yksilön kannalta täysin ongelmaton. Ihmiset voivat esimerkiksi ajatella, että kysymysten esittäminen saa heidät näyttämään epäpäteviltä, tai heidän mielestään heidän kuului asia jo tietää (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 115).

Yksi esimerkki viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden affordansseista on se, miten työntekijät hyödyntävät etätyössä käytettäviä viestintä- ja vuorovaikutusteknologioita hallitsemaan etäisyyttä muihin työntekijöihin, ja täten lisäävät oman työnsä joustavuutta ja rajojen hallintaa. Etätyöntekijät voivat siis esimerkiksi sopeuttaa teknologioiden käyttöä siten, että he saavat enemmän keskeyttämätöntä työaikaa. Toisaalta teknologioita voidaan käyttää luomaan kuva aktiivisesta työnteosta, vaikka työntekijä käyttää aikaa muuhun kuin työntekoon. (Jackson 2009, 98.)

Erilaisten teknologioiden tarjoamia affordansseja on tutkittu myös esimerkiksi kokonaisorganisaatioita kattavien sosiaalisten median alustojen kohdalla. Organisaatioiden sosiaalisten medioiden (enterprise social media, ESM) voidaan määritellä olevan verkkopohjaisia alustoja, jotka mahdollistavat esimerkiksi työntekijöiden interpersonaalisen viestinnän, erilaisten

tekstien tai muiden tiedostojen julkaisun ja muokkauksen, muiden saman organisaation jäsenten julkaisemien viestien tarkastelun haluttuun aikaan sekä viestinnän koko organisaatioille. Alustat voivat mahdollistaa myös esimerkiksi sen, että viestinnän tai vuorovaikutuksen osapuolet tunnistavat toisensa. (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 2.) Organisaatioiden sosiaalisten medioiden mahdollistamia affordansseja onkin tutkittu esimerkiksi tiedonjaon näkökulmasta, eli miten sosiaalisten medioiden tarjoamat affordanssit mahdollistavan koko organisaation tasoista tiedonjakoa. Organisaatioiden sosiaalisten medioiden voidaan esimerkiksi katsoa tarjoavan työntekijöille mahdollisuuden hallita nykyisiä verkostoja sekä luoda uusia, joka mahdollisesti johtaa parempaan tiedonjakoon organisaation sisällä. (Fulk & Yuan 2013, 29.)

Edellä mainittuihin asioihin viitaten tarkasteltaessa etätöiden suhdetta teknologiaan ja etätöiden riippuvuutta teknologiasta, käytännön tason tarkastelussa on tärkeää myös ymmärtää, millaisista viestintä- ja vuorovaikutusteknologioista puhutaan. Tämä on tärkeää siksi, että ymmärretään, että millaisia affordansseja tietynlaiset teknologia tarjoavat. Esimerkiksi etätöiden tutkimuksessa (telecommuting) ja virtuaalitiimien tutkimuksessa on usein kyse vanhempien teknologioiden käytön tutkimuksesta, kuten puhelinten, sähköpostien, tekstiviestien ja videokonferenssien tutkimuksesta. Teknologiavälitteisen työn tutkimuksessa on tutkittu myös perinteisempiä viestintä- ja vuorovaikutusteknologioita, mutta viime aikoina myös esimerkiksi 3D-virtuaaliympäristöjä, erilaisia sosiaalisen median alustoja, sekä mobiileja teknologioita. (Raghuram & ym. 2019, 321–322.)

Kaiken kaikkiaan erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden voidaan nähdä tarjoavan omat haasteensa sekä mahdollisuutensa ihmisten väliselle viestinnälle ja vuorovaikutukselle ja työn suorittamiselle etätöissä. On myös mahdollista, että korona-ajan etätöissä haasteet sekä mahdollisuudet korostuvat, koska monien organisaatioiden ja työntekijöiden voidaan olettaa tekevän etätöitä ensimmäistä kertaa. Haasteet ja mahdollisuudet voivat siis näyttäytyä erilaisina ja eri tavoin riippuen omasta työstä, taustasta etätöiden tekemisen suhteen, työyhteisöstä sekä käytössä olevista viestintä- ja vuorovaikutusteknologioista.

2.3 Etätöiden johtaminen ja luottamus

Etätöitä voidaan tarkastella myös sen organisoinnin ja etenkin johtamisen näkökulmasta. Connaughtonin ja Dalyn (2005, 195) mukaan etätöiden johtaminen nähdään usein

haastavampana kuin ns. perinteinen samassa tilassa työskentelevien ihmisten johtaminen. Aiempien tutkimusten perusteella juuri johtajan ja johdettavan välisen fyysisen etäisyyden voidaan nähdä olevan merkityksellinen muuttuja. (Connaughton & Daly 2005, 191, 195.)

Fyysisen etäisyyden lisäksi tavoitettavuus voidaan nähdä merkityksellisenä tekijänä tarkasteltaessa etänä tapahtuvaa johtamista. Tavoitettavuus voidaan määritellä alaisten käsitykseksi siitä, miten hyvin heidän johtajansa ovat tarvittaessa tavoitettavissa. (Connaughton & Daly 2005, 195.)

Aktuaalisen fyysisen etäisyyden, koetun fyysisen etäisyyden ja koetun tavoitettavuuden näkökulmista korona-aikana tapahtuva etätyön johtaminen kytkeytyy pitkälti moderneihin viestintä- ja vuorovaikutusteknologioihin ja siihen, millaista viestintää, vuorovaikutusta ja affordansseja nämä teknologiat mahdollistavat. Esimerkiksi tavoitettavuus ja toisaalta taas etäisyyden hallinta on hyvin erilaista nykyisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden avulla kuin esimerkiksi pelkästään perinteisen sähköpostin tai tekstiviestien avulla.

Virtuaalitiimien kontekstissa etätyössä johtajien tehtäviksi voidaan esimerkiksi katsoa kuuluvan tiimin toiminnan valvonta sekä tiimin kehittymisen fasilitointi (Bell & Kozlowski 2002, 45). Etätyötä johtavilta johtajilta voidaan vaatia päivittäisten työtehtävien johtamista, samaan aikaan kun heidän tulisi esimerkiksi kyetä viestimään visioita ja välittämään arvoja etänä työskenteleville alaisilleen. (Darics 2020, 7.)

Etätyön johtamista voidaan myös tarkastella vertailemalla sitä toimistolla tehtävään johtamiseen. Voidaan sanoa, että etätyötä tekevät työntekijät hyötyvät siitä, että johtamisen ja työn valvonnan prosessit ovat tasapuolisia, jos niitä verrataan toimistolla työtä tekeviin. Toisaalta etätyötä tekevät työntekijät hyötyvät myös siitä, että heidän kontaktiensa määrä heidän lähijohtajiinsa lisääntyy informaationjakamisen sekä työn ja vapaa-ajan rajojen hallitsemisen osalta. Johtajien tulee siis kehittää uusia johtamisen tapoja, jotka tukevat informaation jakamista sekä rajojen hallintaa, mutta samalla pysyä tasapuolisina kaikille työntekijöille huolimatta siitä, tekevätkö he etätöitä vai eivät. (Lautsch & Kossek 2009, 817.) Koronakriisin aikaisessa etätyössä johtamisen näkökulmasta edellä mainittua seikkaa voidaan pitää kaikille tasapuolisena, koska kaikki siirtyivät työskentelemään etätöihin samaan aikaan. Tällöin johtajien tulisi keskittyä juuri uusien johtamistapojen kehittämiseen tiedonhallinnan kontekstissa.

Edellä mainittujen seikkojen lisäksi luottamuksen voidaan nähdä näyttelevän merkittävää osaa etätyön johtamisessa sekä yleisesti etätyön kontekstissa. Nopeasti kehittyvällä luottamuksella on tärkeä rooli työelämän virtuaalitiimien muodostumisessa ja kehittämisessä. Esimerkiksi virtuaalitiimien tutkimuksessa on noussut esiin käsite ”swift trust”, jolla kuvataan nopeasti muodostuvan luottamuksen ilmiötä. ”Pikaluottamuksen” avulla tiimin jäsenet voivat nopeasti käydä käsillä olevan työtehtävän kimppuun. Tämä toimeen tarttuminen samalla auttaa säilyttämään luottamuksen tiimin kesken. (Järvenpää & Leidner 1998, 56.) Nopeasti kehittyvän luottamuksen avulla työelämän virtuaalitiimit voivat nopeasti rakentaa ”me”-identiteettiä, sekä kehittää yhteistyötä ja tiedonjakoa. (Kuo & Yu 2009, 841.) Myös esimerkiksi virtuaalisen läsnäolon tunne katsotaan olevan iso positiivinen tiimin sisäistä luottamusta lisäävä tekijä (Altschuller & Benbunan-Fich 2010, 39).

Luottamus ja sen edellä mainitut ulottuvuudet liittyvät kiinteästi myös johtajuuteen. Yhdeksi johtajien tehtäväksi voidaan laskea esimerkiksi interpersonaalisen suhteen muodostaminen ja luottamuksen kehittäminen heti etätyöskentelyn aluksi. (Connaughton & Daly 2004, 125.) Luottamuksen rooli näyttäytyykin mielenkiintoisessa valossa juuri korona-ajan etätyössä ja johtajuudessa. Korona-ajan etätyö ei välttämättä ole perinteisessä mielessä rakentunut virtuaalitiimirakenteelle. Kuitenkin korona-aikana monet ns. perinteiselle toimistotyöskentelylle perustuneet organisaatiot ovat joutuneet siirtymään etätöihin, jolloin juuri erilaiset etätyöhön liittyvät luottamuksen kysymykset tulevat ajankohtaisiksi. Voikin ajatella, että jonkunlainen ”pikaluottamuksen” syntyminen voi helpottaa ja mahdollistaa äkillistä siirtymistä etätyöhön ja uusiin toiminnan tapoihin. Tällöin vaaditaan myös oikeanlaista johtajuutta. Yleisesti ottaen voidaan ajatella, että korona-ajan etätyössä käytännössä kaikki joutuvat tekemisiin erilaisten luottamuksen kysymysten kanssa uusien työtapojen johdosta. Johtajat ja työntekijät joutuvat siis luomaan luottamusta uusiin toimintamalleihin, työvälineisiin ja toisiinsa.

2.4 Tiedonhallinta etätyössä

Johtamisen merkityksen lisäksi työntekijöiden taipumusta informaation jakamiseen voidaan selittää myös muilla tekijöillä. Esimerkiksi luottamuksen, interpersonaalisten suhteiden sekä työntekijän sitoutumisen organisaatioon voidaan katsoa vaikuttavan etätyötä tekevän työntekijän informaation jakamiseen. Myös työntekijän saama tuki viestintäteknologioiden käytössä voi lisätä työntekijän informaation jakamista. (Golden & Raghuram 2010, 1077.) On kuitenkin tärkeää huomata, että liiallinen tiedon määrä voi johtaa madaltuneeseen

työtyytyväisyyteen, ja tiedon hallinta voikin olla yksi tekijöistä, jonka takia etätyötä suositaan. (Fonner & Roloff 2010, 353–354.)

Relationaalisten tekijöiden, sekä nykymuotoisen etätyön mahdollistavien viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden sekä niihin liittyvän tuen voidaan olettaa korostuvan myös tämän hetkisessä koronakriisin aiheuttamassa laajamittaisessa etätyöhön siirtymisessä ja tiedon jakamisessa. Täysin uudenlaisen ja äkisti syntyneen tilanteen voidaan ajatella korostavan etenkin luottamuksen merkitystä, sekä viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden käytön hallintaa tiedon jakamisessa. Kokonaisten organisaatioiden on myös tärkeää ymmärtää itse tiedon jakamisen ja hallinnan merkitys nykyisessä tilanteessa. Tiedon jakaminen ja hallinta vaatii tietynlaista erilaista osaamista ja käytänteitä etätyön kontekstissa verrattuna siihen, miten tietoa on totuttu jakamaan ja hallitsemaan perinteisesti toimistoympäristössä.

Edellä mainittu huomioon ottaen, etätyön aikana tietotyössä työn mahdollistavat teknologiat nousevat suureen rooliin. Uuden teknologian käyttö voi muuttaa viestinnän ja vuorovaikutuksen kaavoja suuresti. Uusien teknologioiden implementointi voi esimerkiksi tehdä viestinnästä ja vuorovaikutuksesta formaalimpaa, mikä voi lisätä eksplisiittisen tiedon jakamista ja käyttöä. Toisin sanoen, kun tiedetään, missä ja miten eksplisiittistä tietoa on saatavilla, sitä käytetään enemmän. Toisaalta taas eksplisiittisen tiedon jakamisen lisääntyessä hiljaisen tiedon jakaminen voi vähentyä. Tähän voi vaikuttaa myös kasvokkai kohtaamisten väheneminen etätyössä. Teknologiaa hyödynnettäessä viestintä voi myös muuttua vähemmän horisontaaliseksi ja enemmän vertikaaliseksi. Toisin sanoen, viestinnän ja vuorovaikutuksen kaavojen vakiintuessa vuorovaikutuksen määrä työyhteisön kanssa voi yleisesti vähentyä vuorovaikutuksen keskittyessä enemmän lähijohtajan ja alaisen väliseen vuorovaikutukseen. (Belanger 2008, 114–115.)

Isossa kuvassa tiedonhallintaa voidaan tarkastella kahdella tasolla: tiedon jakamisena sekä tiedon luomisena ja sen merkityksentämisenä. Etätyössä kummassakin tarvitaan viestintä- ja vuorovaikutusteknologioita, mutta juuri tiedon luomisessa ja sen merkityksentämisessä erilaisten teknologiat, niiden affordanssit ja teknologioiden tarkoituksenmukainen hyödyntäminen korostuu. Tiedon jakaminen voidaan nähdä enemmän mekaanisena viestintäilmiönä, mutta tiedon luominen ja merkityksentäminen tapahtuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa myös teknologiavälitteisesti.

Seuraavassa tiivistän tässä luvussa esiteltyt asiat etätyöstä ja muotoilen, mitä tässä tutkimuksessa etätyöllä tarkoitetaan. Tässä tutkimuksessa etätyöllä tarkoitetaan ensisijaisesti työtä, jota tehdään erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden välityksellä. Tämän tutkimuksen etätyön määritelmässä korostuu myös se, missä työ fyysisesti suoritetaan. Etätyö ei siis varsinaisesti ole sidoksissa paikkaan, mutta pääasiallisesti sitä tehdään kotoa käsin.

Etätyön määritelmässä korostuu myös ajallisen ulottuvuuden merkitys. Etätyön mahdollistavat viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat mahdollistavat usein myös viestinnän ja vuorovaikutuksen asynkronisuuden, jolloin kaikkien ei tarvitse tehdä työtä samaan aikaan. Tällöin kuitenkin työtä määrittää työn ympärille rakentuneet yhteiskunnalliset lait, esimerkiksi työaikalait sekä työyhteisön säännöt ja normit: millaiset työajat ovat lain mukaan sallittuja tai työyhteisön mukaan hyväksytyjä.

Edellä mainittujen tekijöiden lisäksi tässä tutkimuksessa etätyössä otetaan huomioon erilaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt, joita paikka- ja osittain aikariippumaton erilaisilla viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden avustuksella ja välityksellä tehtävä työ luo tai mahdollistaa. Se, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt nousevat esiin korona-ajan etätyössä, riippuu paljon siitä, millaisia viestintä- ja vuorovaikutusteknologioita korona-ajan etätyössä hyödynnetään ja miten niitä hyödynnetään. Myös työyhteisöjen luomat yhteisöt säännöt ja normit määrittelevät paljon sitä, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt nousevat esiin korona-ajan etätyössä.

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat koronakriisin aikana nousseet esiin etätyössä verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteluna. Tarkastelu kohdistuu siis viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöihin, jotka nousevat esiin korona-ajan etätyötä käsittelevissä blogikirjoituksissa, jotka ovat jaettu LinkedInissä tietyllä aikavälillä. Ilmiöiden esiin nousemisella tarkoitetaan sitä, millaisista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä tutkittavassa aineistossa keskustellaan sekä miten näistä ilmiöistä keskustellaan. Tarkastelu kohdistuu asiantuntijatyöhön, jossa yritysten ja yhteisöjen sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen voidaan nähdä korostuvan työyhteisön menestyksen kannalta.

Tutkimuksen tavoitteen pohjalta olen muodostanut seuraavan tutkimuskysymyksen:

1. Millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt nousevat esiin korona-ajan etätyössä verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä?

Tässä tutkimuksessa *etätyöllä* tarkoitetaan työtä, jota tehdään erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden välityksellä. Etätyön määritelmässä korostuu myös se, missä työ fyysisesti suoritetaan. Etätyö ei siis ole sidoksissa paikkaan. Etätyön määritelmässä korostuu myös ajallisen ulottuvuuden merkitys. Etätyön mahdollistavat viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat mahdollistavat usein myös viestinnän ja vuorovaikutuksen asynkronisuuden. Tämän lisäksi määritelmässä otetaan huomioon erilaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt, joita paikka- ja osittain aikariippumaton erilaisilla viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden avustuksella ja välityksellä tehtävä työ luo tai mahdollistaa. Tämä etätyön määritelmä luo pohjan korona-ajan etätyön tarkastelulle. Tämän määritelmän läpi tarkastelen korona-ajan etätyössä esiin nousevia viestintä- ja vuorovaikutusilmiöitä.

Tutkimuksen tutkimuskysymyksen avulla tarkastelen, millaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä korona-ajan etätyöstä kirjoitetuissa blogikirjoituksista nousee esiin verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä. Tutkimuskysymyksen avulla on siis tarkoitus saada kuva siitä, millaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä koronakriisin aikana tapahtuvassa etätyöskentelyssä nousee esiin.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusotteella. Hyödynsin aineiston analyysissä Tuomen ja Sarajärven erittelemää (2018, 91) laadullista sisällön analyysiä. Sisällön analyysin avulla on mahdollista tutkia miten media esittää ja kuvaa maailmaa, sekä tutkia asenteita, jota se välittää (Hakala & Vesa, 2013, 216). Tällainen sisällön analyysi sopii tämän tutkimuksen menetelmäksi hyvin, koska tarkoituksena on verkosta kerättyjen blogikirjoitusten avulla saada kattava kuvaus tietystä ilmiöstä tietyssä ajan hetkenä.

Sisällön analyysin keinolla on mahdollista luoda selkeä sanallinen kuvaus ilmiöstä, jota tutkimusaineiston avulla tutkitaan. Pelkistin aineistoni luokitusyksiköihin, jonka jälkeen käsitteellistin ja lopuksi järjestin aineiston uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. Laadullisessa analyysissä luokitusyksiköksi mielletään sellainen lausuma, joka sisältää ajatuksellisen kokonaisuuden. Luokitusyksikön laajuus voisi vaihdella yksittäisestä sanasta kokonaiseen kappaleeseen. (Hakala & Vesa 2013, 222.) Tässä tutkimuksessa luokitusyksiköksi mielletään sellainen lausuma, jossa nousee esiin jonkunlainen korona-ajan etätyölle ominainen viestinnän tai vuorovaikutuksen ilmiö. Analyysini tueksi laadin analyysikehikon, joka rakentuu tutkimuksen sisältöluokista. Tutkimuksen sisältöluokkia ovat asiat, joihin tutkimus keskittyy. (Hakala & Vesa 2013, 203–204.)

Tässä tutkielmassa sisällönanalyysimenetelmä on teoriaohjaava. Tällöin tämän tutkimuksen analyysin analyysiyksiköt ovat aineistolähtöisiä, mutta tutkimustani varten keräämäni tieto etätyöstä vaikuttaa taustalla ohjaavasti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110). Tällöin abstrahoinnin aikana aineistosta havaitut ilmiöt liitetään tutkimustani varten keräämiini teoreettisiin käsitteisiin etätyöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 116). Analyysin tarkoitus ei siis ole testata tiettyä teoriaa analysoimalla aineistoa teoriaa vastaan, vaan tutkimuksen tietotausta auttaa tutkijaa analysoimaan aineisto siten, että siitä löydetään tutkimustehtävän kannalta relevantti sisältö. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110.)

3.3 Aineiston kerääminen

Tutkimuksen aineisto koostuu verkkoyhteisöpalvelu LinkedInistä kerätyistä erilaisten julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin organisaatioiden blogiteksteistä, joissa tarkastellaan koronakriisin aikaista etätyötä kirjoittajan ja organisaation näkökulmasta. Aineistoon päätyneet blogit olivat pääasiassa yksityisen sektorin organisaatioiden kirjoittamia. Organisaatiot vaihtelivat esimerkiksi vakuutusyhtiöstä koulutusyrityksiin ja rakennusyrityksiin. Julkisen sektorin organisaatioita olivat esimerkiksi kaupungit ja kolmatta sektoria edustivat esimerkiksi ammattiliitot.

Aineiston keruu suoritettiin 24. päivä huhtikuuta vuonna 2020 hakusanalla ”etätyö” hyödyntämällä tutkijan henkilökohtaista profiilia. Aineistoon hyväksyttiin sellaiset yritysten ja yhteisöjen verkkosivuilla olevat blogit, joihin etätyö-hakusanalla löytyneissä LinkedIn-päivityksissä oli linkki, sekä suoraan LinkedIniin kirjoitetut varsinaiset blogipäivitykset. Varsinaisilla blogipäivityksillä tarkoitetaan sellaisia päivityksiä, jotka oli kirjoitettu suoraan jonkin yrityksen tai yritystä edustavan henkilön LinkedIn-tilillä käyttämällä LinkedInin blogipäivitystoimintoa. Kyseisellä toiminnolla on mahdollisuus kirjoittaa pidempi blogiteksti suoraan LinkedIniin ilman, että päivitykseen tarvitsee laittaa linkkiä palvelun ulkopuoliselle verkkosivulle.

LinkedIn valikoitui aineiston keruun alustaksi kahdesta pääsyystä. Toinen näistä on se, että LinkedIn on yhteisöpalveluna luonteeltaan eri alojen asiantuntijoille suunnattu palvelu. Tällä tarkoitan sitä, että LinkedInissä käydään keskustelua erilaisiin ammatillisiin, erityisesti erilaiselle tieto- ja asiantuntijatyölle ominaisiin aiheisiin liittyen. Esimerkiksi juuri koronakriisin ja sen erilaiset vaikutukset yleisesti työelämään ja erilaisten organisaatioiden eri toimintoihin olivat aineiston keräämisen aikaan laajasti keskustelussa LinkedInissä. Voidaan siis ajatella, että LinkedIn on asiantuntijayhteisönä sopiva paikka kerätä aineisto juuri koronajan etätyöhön liittyen.

Toinen pääsyistä LinkedInin valikoitumiseen aineistonkeräyksen alustaksi oli LinkedInissä käytävän keskustelun luonne. Palvelun asiantuntijaluonteen mukana palvelussa käytävä keskustelu noudattaa pitkälti tietynlaisia asiantuntijatyölle ominaisia konventioita. Keskustelu on pitkälti hyvin asiallista, ajoittain analyttistä, ajoittain toisia käyttäjiä haastavaa ja ajoittain toisia käyttäjiä tukevaa. Kaiken kaikkiaan voidaan siis ajatella, että LinkedInissä käytävä keskustelu ja siellä jaettavat blogipäivitykset ovat tyylillisesti ja sisällöllisesti sellaisia, että

niistä voidaan kasata aineisto, jolla voidaan vastata tämän tutkimuksen tutkimuskysymykseen. LinkedInin voidaan siis katsoa eroavan sisällöltään ja viestinnän ja vuorovaikutuksen tyyliältään muista sosiaalisista medioista, esimerkiksi Facebookista tai Twitteristä, joissa itse asiasisältö liittyen etätyöhön liittyviin viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöihin voi olla ohuempaa. Samaan aikaan esimerkiksi Facebookissa tai Twitterissä monet keskustelut kärjistyvät nopeasti, kun taas LinkedInissä tällaista ilmiöitä näkee harvemmin.

LinkedInistä blogikirjoituksia kerättiin yhteensä neljän viimeisen päivän aikana keräyksen aloittamispäivästä. Lopulliseen aineistoon hyväksyttiin 38 blogikirjoitusta. Yhteensä aineistoa kertyi 72 sivua. Pääkriteeri blogikirjoitusten valikoitumiseen lopulliseen aineistoon oli se, että blogeissa tuli jollakin tavalla käsitellä erilaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä koronakriisin aikaisen etätyön kontekstissa. Kaikkien kirjoitusten tuli siis olla kirjoitettu koronakriisin alkamisen jälkeen. Lopulliseen aineistoon ei hyväksytty sellaisia blogikirjoituksia, joissa ei löytynyt tunnistettavia viestinnän tai vuorovaikutuksen ilmiöitä siitä huolimatta, että kirjoitukset löytyivät hakusanan avulla.

3.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston analyysin toteutin teoriaohjaavalla sisällönanalyysin menetelmällä. Tällöin tämän tutkimukseni analyysin analyysiyksiköt ovat aineistolähtöisiä, mutta tutkimustani varten keräämäni tieto etätyöstä vaikuttaa taustalla ohjaavasti. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutkimukseni tutkimustani varten keräämäni aiempi tieto aiheesta ohjasi aineiston analysoinnissa, mutta aineistoluokat nousivat aineistosta, eli olivat aineistolähtöisiä. Aloitin sisällönanalyysin etsimällä aineistosta tutkimustani varten keräämäni aiemman tiedon perusteella etätyössä merkittäviä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä, jotka merkitsin aineistoon värikoodeilla.

Analyysin seuraavassa vaiheessa palasin tarkastelemaan ensimmäisessä vaiheessa viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöiksi koodaamiani sanomia. Tässä vaiheessa aloin tarkastella sanomien yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia. Analyysin tässä vaiheessa muodostin aineistosta koodaamieni lausumien perusteella aineistoluokat, joita ovat johtaminen, rajojen hallinta, supportiivinen viestintä, viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat, etätyön käytänteet, etäkokoukset, luottamus sekä tiedonhallinta.

Analyysin seuraavassa vaiheessa jatkoin analyysiä siten, että aloin tarkastella aineistosta nousseita luokkia tarkemmin peilaten niitä tutkimustani varten keräämäni aiempaan tietoon

etätyöhön liittyen. Tässä vaiheessa analyysiä tarkoitukseni oli hahmottaa eri aineistoluokkien välisiä yhteyksiä tarkastelemalla aineistoluokkien sisältämiä koodattuja lausumia tutkimukseni tietotaustaa vasten. Näin sain tutkimukseni tietotaustasta vahvistusta ja selkeyttä aineistoluokkien muodostamiseen.

4 Tulokset

Tässä luvussa tarkastelen, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat tulosten mukaan nousseet etätyössä esiin koronakriisin aikana verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteluna. Tulosten mukaan korona-ajan etätyössä nousee esiin useita erilaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä. Näitä ilmiöitä ovat supportiivinen viestintä, johtaminen, viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat, etätyön käytänteet, etäkokoukset, tiedonhallinta, luottamus sekä rajojen hallinta. Eri ilmiöiden voidaan nähdä olevan myös osittain limittyneitä toisiinsa ja kietoutuneita, joten käytännössä ilmiöiden tarkkarajainen erottaminen toisistaan on vaikeaa. Selkeyden ja tulosten luettavuuden nimissä siihen kuitenkin pyrin tässä luvussa.

Supportiivinen viestintä

Tulosten mukaan supportiivinen viestintä on yksi merkittävimmistä esiin nousevista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä korona-ajan etätyöskentelyssä. Tulosten mukaan korona-ajan etätyössä osoitetaan pääasiassa *emotionaalista*, *yhteisöllistä* sekä *tiedollista* sosiaalista tukea. Sosiaalinen tuki voidaan nähdä tietynlaisena supportiivisen viestinnän yläkäsitteenä.

Tiedollinen tuki myös limittyi vahvasti muihin tuen muotoihin. Tulosten mukaan juuri emotionaalinen ja yhteisöllinen tuki ovat ilmiöitä, jotka koetaan merkittäviksi korona-ajan etätyöskentelyssä, kun taas tiedollinen tuki voidaan nähdä tietynlaisena ylä- tai metatason ilmiönä, jonka puitteissa tietoa muista korona-ajan etätyössä esiin nousevista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä jaetaan.

Tiedollinen tuki. Supportiivisen viestinnän tiedollisen tuen muoto voidaan tulosten mukaan nähdä tietynlaisena koko korona-ajan etätyöstä läpileikkaavana teemana. Voidaan siis sanoa, että lähes kaikki tässä tutkimuksessa tarkastellut korona-ajan etätyöstä kirjoitetut blogit tarjoavat sisällöllään jonkinlaista tiedollista tukea oletetulle lukijalle korona-ajan etätyöstä ja etenkin työn nopeasta muutoksesta selviämiseen. Tiedollisen tuen voikin nähdä tietynlaisen keskustelun metatasona, jonka päälle keskustelu ja muut viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt blogeissa rakennetaan.

Tiedollista tukea annetaan siis blogeissa suoraan, esimerkiksi erilaisten käyttöohjeiden ja vinkkien muodossa. Toisaalta taas kaikkien blogitekstien voidaan tulkita tarjoavan tietynalaista epäsuoraan tiedollista tukea sillä, että ne on kirjoitettu oletetulle lukijalle, jonka

oletetaan tarvitsevan tietoa korona-ajan etätyöstä selviytymisessä. Seuraavassa on esimerkki suorasta tiedollisesta tuesta:

3. SEURAA MUISTIINPANOJA, TYÖN ETENEMISTÄ, SEKÄ JAA ASIAKIRJOJA

- Hyödynnä Teamsin muistiinpano ja follow-up ominaisuuksia.
- Microsoft Plannerin avulla voit myös hallita ja seurata tehtäviä.
- Pidä lyhyitä seurantapalavereita muutaman päivän välein. Muista aina ilmoittaa esimerkiksi liitteenä kokouksen agenda, ja hyödynnä Planneria seurantapalavereissa. Kanavissa voit luoda [välilehtiä](#) tärkeille tiedostoille, verkkosivustoille tai dashboardiin, jotta sisältö on kaikkien Teamsin jäsenten käytettävissä. b15.

Yhteisöllinen tuki. Tulosten mukaan yhteisöllinen tuki on korona-ajan etätyössä esiin nouseva viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö. Korona-ajan etätyössä yhteisöllisen tuen voidaan katsoa liittyvän huoleen yhteisön hajoamisesta tai totuttujen työyhteisöön liittyvien asioiden muuttumisesta toisenlaiseksi. Huoli tietynlaisesta nopeasti ja hallitsemattomasta muutoksesta siis saa ihmiset pyrkimään säilyttämään työyhteisön tutuja yhteisöllisiä rakenteita. Tästä on esimerkki seuraavissa:

”Moni työntekijä voi tuntea itsensä yksinäiseksi ja eristyneeksi. Ihmisten elämää varjostaa jatkuva epävarmuus, työolosuhteet ja -tavat ovat muuttuneet ja osa normaalista vuorovaikutuksesta on jäänyt pois. Yhteiskunnallisessa epävarmuudessa työyhteisön tuomaa tukea tarvittaisiin tavallista enemmän. Työyhteisön puuttuminen voi jopa haitata työntekoa”, sanoo Matikainen. b11.

Emotionaalinen tuki. Myös emotionaalisen tuki kytkeytyy muuttuneeseen työympäristöön, muuttuneisiin työn käytänteisiin ja työyhteisöön. Emotionaalisen tuen merkityksestä korona-ajan etätyössä selviytymiseen tarjotaan tietoa. Samalla tarjotaan myös tietoa emotionaalisen tuen hakemisesta ja tarjoamisesta. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Omien tunteiden sanoittaminen, niistä kertominen muille ja omien tarpeiden esiintuominen on tärkeää. Työkaverilta voi kysyä, mitä hänelle kuuluu ja mitä hän tarvitsee. Sujuvan yhteistyön kannalta on oleellista, että jokainen tunnistaa omat tunteensa ja ajatuksensa, jotka ovat tunteiden takana. Kun nämä saadaan esiin, lisääntyy keskinäinen ymmärrys ja voidaan yhdessä etsiä tasapainoa. b3.

Tulosten perusteella voidaan siis sanoa, että supportiivisen viestintä eri muotoineen nousee esiin korona-ajan etätyössä.

Johtaminen

Tulosten mukaan johtaminen on viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö, joka nousee esiin korona-ajan etätyössä. Korona-ajan etätyön voidaan nähdä asettavan johtamistyölle tietynlaisia kontekstille ajalle ja kontekstille ominaisia vaatimuksia. Johtajalta odotetaan

luottamusta alaisiaan kohtaan sekä tietynlaista fasilitoijan roolia suhteessa alaisiinsa. Koska alaisten työn kontrolloiminen ei ole mahdollista samalla tavalla kuin toimistolla tapahtuvan työn kohdalla, johtajan tulee siis luottaa, että alaiset tekevät työnsä myös etätöissä. Johtajan tulee siis tietyllä tapaa mahdollistaa alaistensa työnteko ja toimia tietynlaisen fasilitaattorin roolissa. Seuraavassa on aineistoesimerkkejä siitä, millä tavoin johtaminen nostettiin esille:

Uskon, että organisaatiot, joissa henkilöstölle on jo pitkään annettu sopivassa suhteessa vapautta ja vastuuta, kestävätkä tämän kriisin keskimääräistä paremmin. Jos toimitusjohtaja joutuu nyt miettimään, mitä kukin työntekijä mahtaa etätöissä tehdä tai huolehtimaan hoituvatko sovitut toimenpiteet ajallaan, ollaan väärin asioiden äärellä. b26.

Meidän on johtajina hyväksyttävä, että emme välttämättä ole liiketoimintamme eri osa-alueiden parhaita asiantuntijoita ja ideanikkareita. [--] Samanaikaisesti meidän on syytettävä uudenlaisen ajattelun kipinöitä organisaatiossamme. Näistä kipinöistä syntyy se liekki, jota juuri tässä hetkessä tarvitaan. Samalla organisaatiossa syntyy uusia tähtiä, jotka ottavat vapaaehtoisesti isompaa roolia ja vastuuta, ja joiden ideoiden ja luovuuden ansiosta koko organisaatio pääsee taas askeleen eteenpäin. b26.

Johdolta vaaditaan myös esimerkiksi empaattisuutta ja muuttuneen osittainen epätasavaroisen tilanteen huomioon ottamista. Myös johtamisessa korona-aikana korostuu siis tietynlainen sosiaalinen tuki ja supportiivinen viestintä. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Henkilöstö tarvitsee poikkeusolosuhteissa paljon tukea. Työrauhaa vahvistetaan viestinnällä. Ilmapiiri ratkaisee, miten hyvin ja miten pitkään kriisissä kehdetään. Johdon pitää osoittaa aitoa empaattisuutta, sillä samassakaan organisaatiossa tilanne ei kohtelee tasavertaisesti kaikkia. Inhimillinen ja henkilökohtainen huoli voi heittämällä ajaa työpaikan haasteiden ohi. [-] Roolimallin ja esimerkin rooli on merkittävä, kun johto joutuu miettimään, kenen pitää seistä joukkojen kanssa etulinjassa ja kenen tulee turvata toimintakykynsä etäällä altisteista. b8.

Korona-ajan etätöy asettaa johtajille uusia vaatimuksia myös aktiivisuuden suhteen. Etenkään nopeasti muuttuneessa tilanteessa lähijohtajat eivät voi elää olettamuksessa, että alaiset välttämättä osaisivat ilmaista huolensa tai murheensa, vaan johtajilta oletetaan proaktiivisuutta alaistensa suuntaan. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Etätöyoloissa on oleellista, että ihmisillä on mahdollisuus keskustella myös kahden kesken, etenkin esimiesten ja alaisten välillä tätä pitää korostaa. Aloitteellisuutta vaaditaan kaikilta osapuolilta, mutta johtajien tulee olla yhteydessä aktiivisesti myös niihin, jotka eivät itse ole aloitteellisia. b11.

Merkittävä tulos on myös se, että korona-ajan etätöysojentyksessä vaikuttaa korostuvan vaatimus työntekijöiden roolista itsensä johtamisessa. Tulosten mukaan itsensä johtamisen taitojen katsotaan korostuvan poikkeusolojen aikana. Itsensä johtaminen nähdään ratkaisuna moniin korona-ajan etätöihin liitettyihin haasteisiin. Itsensä johtamisen vaatimuksesta on esimerkkejä seuraavassa:

Oman työn johtaminen on arvokas taito nykyajan työelämässä. Työntekijällä on yhä enemmän valtaa ja vastuuta työnsä sisällöstä ja tavoitteista sekä ajankäytöstään, innostuksestaan ja hyvinvoinnistaan. Itsensä

johtamisen taidot korostuvat poikkeusolojen aikana, jolloin monet työskentelevät itsenäisesti kotoa käsin. b5.

”Etätöissä työstä irtautuminen sekä työn ja vapaa-ajan erottaminen on vaikeaa. Kommunikaatio kollegoiden kanssa voi heikentyä, etenkin jos käytössä ei ole virtuaalisia yhteydenpitokanavia. Kodin yksinäisyydessä työmotivaatio saattaa laskea. Kun työmatkaa ei tarvitse kulkea, liikkuminen helposti vähentyy, eikä ruokailustakaan tule huolehdittua yhtä hyvin kuin toimistolla. Totta kai myös työergonomia huonontuu ja kotona saattaa olla kaikenlaisia häiriötekijöitä,” xxx kuvailee. Kaikki näistä haasteista ovat kuitenkin voitettavissa ja oikeilla toimenpiteillä ne kääntyvät vahvuuksiksi niin yksilön kuin myös organisaation näkökulmasta. ”Iso osa haasteista voitetaan yksilön omilla toimenpiteillä kehittämällä itsensä johtamisen taitoja sekä rakentamalla sopiva, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva vuorokausirytm. Myös työympäristön kehittämiseen kannattaa panostaa.” b13.

Toisaalta myös lähijohtajien roolin ja työntekijöiden itsensä johtamisen katsotaan tukevan toisiaan. Lähijohtajien ja alaisten itsensä johtamisen yhdistämisessä luottamus nähdään keskeisenä korona-ajan etätöitä tukevana tekijänä. Luottamuksen rooli korona-ajan etätöiden johtamisessa näyttää siis olevan ilmeinen. Luottamuksen roolista on esimerkit seuraavassa:

Etätö vaatii myös enemmän itsensä johtamisen ja itseohjautuvuuden taitoja yksilöiltä kuin toimistotyö. Yksilöiden on otettava enemmän vastuuta ja organisaation sekä esihenkilöiden on tuettava sitä kehitystoimenpiteillä sekä luottamuksellaan. b13.

Toimimme jokainen omista lähtökohdistamme, eikä tilaa turhalle mikromanageeraukselle tai luottamuksen pulalle yksinkertaisesti ole, etätiimi ei voi toimia ilman luottamusta. b14.

Tulosten perusteella voidaan siis sanoa, että johtaminen ja sen eri ulottuvuudet ovat viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö, joka nousee selvästi esiin korona-ajan etätöissä.

Viestintä- vuorovaikutusteknologiat

Tulosten mukaan korona-ajan etätöissä nousevat esiin erilaiset etätöiden mahdollistavat viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat. Etätöissä voidaan nähdä korostuvan sekä itse erilaiset teknologiat sekä se, millaista viestintää ja vuorovaikutusta erilaiset teknologiat mahdollistavat.

Erilaiset viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat voidaan nähdä kanavina, joiden avulla yhteydenpito työkavereihin ja työyhteisöön onnistuu. Viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden siis katsotaan yleisellä tasolla mahdollistavan sujuvan työnteon. Erilaiset viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat voidaan aika ajoin nähdä varsin passiivisina ja staattisina tiedonvälityksen ja yhteydenpidon kanavina. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Tällaisina poikkeusaikoina, kun vältellään lähikontakteja ja otetaan fyysisistä etäisyyttä, sosiaalisten kontaktien merkitys entisestään kasvaa. Kun iso osa ihmisistä tekee etätöitä, ei luontevia sosiaalisia kohtaamisia ole. Niitä pitää rakentaa. Yhteydenpito työkavereihin onnistuu puhelimen, sähköpostin,

Skypen ja muiden yhteydenpitokanavien kautta. Pidetään yhteyttä etenkin niihin, joihin on jo olemassa hyvät yhteistyösuhteet ja viritellään uusia. b3.

Tulosten mukana voidaan sanoa, että korona-ajan etätyössä korostuu erilaisten etäyön mahdollistavien viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden, työkalujen ja ohjelmistojen käytön tai käyttöönoton esittelyyn. Yksi tällaisista teknologioista on Microsoft Teams, joka tulosten mukaan on korona-ajan etätyössä hyvin paljon käytetty teknologia. Voidaan siis sanoa, että erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden kohdalla keskitytään usein teknologioiden ominaisuuksien esittelyyn.

3. SEURAA MUISTIINPANOJA, TYÖN ETENEMISTÄ, SEKÄ JAA ASIAKIRJOJA

- Hyödynnä Teamsin muistiinpano ja follow-up ominaisuuksia.
- Microsoft Plannerin avulla voit myös hallita ja seurata tehtäviä.
- Pidä lyhyitä seurantapalavereita muutaman päivän välein. Muista aina ilmoittaa esimerkiksi liitteenä kokouksen agenda, ja hyödynnä Planneria seurantapalavereissa. Kanavissa voit luoda [välilehtiä](#) tärkeille tiedostoille, verkkosivustoille tai dashboardiin, jotta sisältö on kaikkien Teamsinjäsenten käytettävissä. b15.

Viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden ja niiden ominaisuuksien esittelyn rinnalla vähemmistöön voidaan katsoa jäävän sellainen viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden ympärillä käytävä keskustelu, jossa eritellään, miten erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden käyttö vaikuttaa itse viestintään ja vuorovaikutukseen. Myös tällaista keskustelua kuitenkin löytyi. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Sataprosenttisessa etätyössä teemme työmme lähes täysin digitaalisessa työympäristössä. Se on siis tietokoneella ja muilla älylaitteilla tehtävää työtä, jota teemme kirjoittaessamme ja vastatessamme sähköposteihin, etsiessämme tietoa netistä, osallistuessamme etäkokouksiin ja käyttäessämme erilaisia järjestelmiä ja sovelluksia. Digitaalisessa työympäristössä kohtaaminen tapahtuu väliseen ehdoilla. Erilaisissa tilanteissa kohtaaminen on myös erilaista ja dialogi rakentuukin ehkä jonkinlaisesta seuraavien yhdistelmästä. Keskusteluryhmissä, kuten Teams-kanavissa, Yammerissa tai Slackissa, kohtaaminen on aikariippumatonta. Tästä meillä on jo aika paljon kokemusta vapaa-ajalta, kun viestimme ja keskustelemme ystävien ja tuttavien kanssa Facebookissa, Instagramissa tai Snapchatissa. Pikaviestimissä käytävä keskustelu on reaaliaikaisempaa eli siinä hetkessä tapahtuvaa. Jos et ole keskustelun syntyessä itse linjoilla, on keskustelu mennyt ehkä jo ohitse vastatessasi myöhemmin siihen. Toki tämä ei ihan mustavalkoisesti ole näin, vaan jo käytyihinkin keskusteluihin on mahdollista palata. Etäkokouksissa keskustelu on täysin reaaliaikaista eli kokouksessa mukanaolijoilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. b19.

Erilaisten viestintä- vuorovaikutusteknologioiden katsotaan myös mahdollistavan esimerkiksi työyhteisön yhteisöllisyyden korona-ajan etätyöskentelyssä. Tällöin myös viestintä- vuorovaikutusteknologioiden voidaan katsoa kytkeytyvän supportiiviseen viestintään ja yhteisölliseen tukeen. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Esimerkiksi Microsoftin Teamsissa voi luoda vaikka virtuaalisen kahvihuoneen, jossa voi tavata kuten konttorinkin kahviossa. Meillä on jopa pidetty afteritkin virtuaalisesti aina pikkutunneille asti ja hauskaa oli! b18.

Edellä mainittujen lisäksi erilaiset viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat nousevat esiin tiedonhallinnan ilmiöstä puhuttaessa. Tällöin kyseessä on erilaiset pilvipalvelut, jotka eivät niinkään mahdollista reaaliaikaista vuorovaikutusta, vaan synkronisen tai asynkronisen tiedonhallinnan ja esimerkiksi tiedostojen muokkauksen. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Tallenna tiedostot sovittuun paikkaan ja hyödynnä yrityksesi pilvipalveluita. Pilvipalvelut tukevat useamman henkilön yhtäaikaista dokumenttien muokkaamista. Näin voit kollegasi kanssa yhdessä työstää tärkeitä dokumentteja reaaliajassa. Aikaa ja vaivaa säästyy, eikä sinun tarvitse lähettellä linkkejä, kommentteja tai pahimmassa tapauksessa tiedostoja sähköpostilla. Näin myös dokumentit pysyvät eheinä. b18.

Tulosten mukaan tietyt teknologiset ratkaisut ovat blogeissa vahvemmin edustettuina kuin toiset. Esimerkiksi Microsoft Teams-sovellus on tulosten mukaan suosittu viestintään ja vuorovaikutukseen käytetty alusta. Teamsin ominaisuuksia eriteltiin huomattavasti yksityiskohtaisemmin kuin muiden vastaavien alustojen ominaisuuksia.

Etätyön käytänteet

Tulosten mukaan etätyön käytänteiden tiedostaminen ja niistä neuvottelemine on yksi esiin nouseva viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö korona-ajan etätyössä. Käytänteet voidaan katsoa jakautuvan yleisemmin etätyöskentelyyn liittyviin käytänteisiin sekä erityisesti etäkokouksiin liittyviin käytänteisiin. Yleisillä etätyön käytänteillä tarkoitetaan tapoja järjestää ja mahdollistaa työskentelyä organisaation sisällä. Tällaisia ovat esimerkiksi käytänteet liittyen erilaisten viestintäkanavien käyttöönottoon ja hyödyntämiseen.

Seuraavassa on esimerkki kyseisenlaisten käytänteiden muodostamisesta:

Monessa organisaatiossa poikkeusolot ovat tarkoittaneet erilaisten käytäntöjen ja etäviestintäkanavien käyttöönottoa, jos niihin ei ole aiemmin varauduttu. Varsin monilla aloilla etätyöskentely on täysin uutta ja siihen on siirrytty jopa hallitsemattomasti. Silti se näyttäisi sujuvan mutkattomasti useissa sellaisissakin töissä, joihin sen ei koskaan aiemmin ajateltu soveltuvan lainkaan. b8.

Yhteisten käytänteiden muodostaminen ja neuvottelu siis mahdollistaa organisaatioiden työskentelyn jatkuvuuden myös poikkeusoloissa.

Etäkokoukset

Erilaiset etäkokoukset ovat tulosten mukaan nousseet esiin korona-ajan etätyössä. Yleisesti ottaen etäpalavereista ja etäkokouksista keskustellaan verrattain paljon. Etäkokousten voidaan katsoa liittyvän kiinteästi viestintä- ja vuorovaikutusteknologioihin. Keskustelu etäkokouksista on pitkälti sujuvien etäpalaveri ja -kokouskäytänteiden jakamista ja esittelyä. Etäpalavereista ja kokouksista puhuttiin myös esimerkiksi vertaillen niitä perinteisiin

toimistolla pidettäviin kokouksiin ja etäkokouksiin liitetäänkin erilaisia odotuksia ja käytänteitä kuin ns. normaaleihin toimistolla pidettäviin kokouksiin. Seuraavassa on esimerkkejä etäpalaverihin ja -kokouksiin liittyvästä keskustelusta:

Etänä pidettävä tapaaminen vaatii kokouksen järjestäjältä usein erilaisia valmisteluita konttorilla kokoustaminen. Varaa aikaa valmistautumiseen ja varmista, että tekniikka toimii. Voit kokeilla kollegan kanssa etukäteen, jos hyödynnät kokouksessa uusia tekniikoita, esimerkiksi visualisointityökaluja. Kiinnitä aiempaakin enemmän huomiota siihen, että tapaamisen tarkoitus, asiasisältö ja eteneminen ovat selkeitä sinulle ja muille kokoukseen liittyneille. Varmista myös, että kaikki tietävät, mitä heiltä odotetaan kokouksen aikana ja kokouksen jälkeen. Kokouksen aikana et pysty lukemaan toisten ilmeitä, joten sanallinen vuorovaikutus on sitäkin tärkeämpää. Osallista ja osallistu: jaa puheenvuoroja, kysy muiden näkemyksiä ja ole itse aktiivinen. b4.

”Etätapaamiset ovat sitä mutkattomampia ja välittömämpiä mitä vähemmän on osallistujia. Suurissa kokouksissa on helpompi hukkaa taustalle ja tehdä omiaan. Etäpalaverit vaativat aina enemmän keskittymistä. Hyvien tuttujen kanssa etäkanssakäyminen on helpompaa, kun toisen tapa viestiä on tuttu”, hän jatkaa. b11.

Voidaan myös todeta, että myös etäpalaverihin ja kokouksiin liittyvien mainintojen iso määrä kielii siitä, että ilmiö on etätyössä merkittävä. Voidaan siis sanoa, että erilaiset palaverit ja kokoukset ovat kiinteä osa työelämää, joten myös korona-ajan etätyöskentelyssä on tärkeää, että palaverit ja kokoukset ovat tehokkaita ja tarkoituksenmukaisia.

Tiedonhallinta

Tulosten mukaan tiedonhallinta on yksi viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä, joka nousee esiin korona-ajan etätyössä. Tiedonhallinta kytkeytyy vahvasti viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden käyttöön. Seuraavassa esimerkissä tiedonhallinta ja viestin välittyminen liitetään sanoman selkeyteen sekä oikean viestintäkanavan valintaan:

Poikkeusoloissa vuorovaikutus ja viestintä vaativat enemmän aktiivisuutta. Työyhteisöstä tulee hajanaisempi, eikä se tarjoa tukea tavalliseen tapaan. Viestin välittyminen tulee varmistaa hyödyntämällä eri kanavia ja pitämällä viestit selkeinä ja lyhyinä. b11.

Tiedonhallinnassa merkittävää on tiedon välittämisen lisäksi mahdollisuus päästä käsiksi tietoon silloin, kun sitä tarvitaan. Tiedonhallinta ei siis ole pelkästään tiedonkulkua viestin välittäjältä toiselle, vaan jokaisen asiankuuluvan henkilön on päästävä tietoon käsiksi myös etätöissä. Myös tässä auttaa erilaiset teknologisten ratkaisujen ja ohjelmistojen käyttö. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Pilvipalveluiden käyttö on helpottanut organisaation arkea monella tapaa, kun esimerkiksi sähköpostia ei tarvitse kuormittaa valtavilla liitemäärillä. Tiedostot sijaitsevat SharePointissa yhteisellä alustalla, jossa niitä voidaan jakaa ja työskentää yhteisesti.[-] - Tärkein hyöty näiden ohjelmistojen käyttämisestä on se, että kaikki pääsevät käsiksi omilta koneiltaan yhteisiin materiaaleihin pilvipalveluissa. b28.

Tallenna tiedostot sovittuun paikkaan ja hyödynnä yrityksesi pilvipalveluita. Pilvipalvelut tukevat useamman henkilön yhtäaikaista dokumenttien muokkaamista. Näin voit kollegasi kanssa yhdessä työstää tärkeitä dokumentteja reaaliajassa. Aikaa ja vaivaa säästyy, eikä sinun tarvitse lähettellä linkkejä, kommentteja tai pahimmassa tapauksessa tiedostoja sähköpostilla. Näin myös dokumentit pysyvät eheinä. b18.

Tiedonhallinta limittyy tulosten perusteella myös muihin korona-ajan etätyössä esiin nouseviin viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöihin, kuten luottamukseen ja johtamiseen.

Tästä on esimerkki seuraavassa:

Siellä, missä oikea tieto ei kulje, nakertavat turhautuminen, pelko, epäluottamus ja huhut työrauhaa. Viestintä on tärkeä osa tilanteen johtamista. Se on osa strategista toimintaa. Johdon, viestinnän ammattilaisten ja asiantuntijoiden keskinäinen yhteistyö vaatii tehostamista, mitä haastavammasta tilanteesta on kyse. Viestinnästä vastaavan tulee olla mukana kaikissa viestiketjuissa ja tilannepalaverissa. Oikea-aikainen viestintä edellyttää hyvää ja ajantasaista tilannekuvaa. b8.

Tulosten perusteella voidaan siis sanoa, että tiedonhallinta on ilmiö, joka nousee esille itsenäisenä ilmiönä korona-ajan etätyössä. Samaan aikaan tiedonhallinnan voidaan nähdä vaikuttavan myös muihin viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöihin.

Luottamus

Tulosten mukaan luottamus nousee vahvasti esiin viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiönä korona-ajan etätyössä. Tulosten mukaan luottamus on ilmiö, joka kytkeytyy vahvasti myös muihin korona-ajan etätyössä esiin nouseviin viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöihin. Ajoittain luottamus esimerkiksi nostetaan tärkeimmäksi virtuaalisesti toimivan yhteisön menestystekijäksi. Luottamuksen saavuttamiseksi kuitenkin katsotaan tarvittavan sosiaalista kanssakäymistä ja yhteisöllisyyttä, jota voidaan tarkastella supportiivisen viestinnän yhteisöllisen tuen kautta. Luottamuksen ja yhteisöllisyyden suhteesta on esimerkki seuraavassa:

Luottamus on virtuaalisesti toimivan yhteisön tärkein menestystekijä. Sen saavuttamiseksi tarvitaan myös vapaamuotoista sosiaalista kanssakäymistä, joka on iso osa työpaikkojen arkea, henkeä ja työssä jaksamista. Saman pöydän ääreen voi kokoontua vaikka ollaan etäällä toisista, akustiikkasuunnittelun yksikönjohtaja **Mikko Kylliäinen** muistuttaa.

– Meidän tiimillä on päivittäin yhteinen kahvitteluhetki Teamsin välityksellä. Laitamme videot päälle ja jaamme kuulumisia. Tapaaminen sujuu koodilla OPM eli oma pulla mukaan. Työasioista ei jutella. b17.

Yhteisöllisyyden lisäksi luottamus voidaan tulosten mukaan nähdä kytkeytyvän korona-ajan etätyössä esimerkiksi tiedonhallintaan. Oikean tiedon puuttumisen katsotaan aiheuttavan epäluottamusta, etenkin kun tilanne on haastava koko organisaatiossa, kuten se korona-aikana on. Luottamus siis nähdään osaltaan rakentuvan riittävästä määrästä oikeaa ja oikea-aikaista

tietoa. Tietoa pitää myös välittää ja siitä pitää viestiä oikea-aikaisesti. Tästä on esimerkki seuraavassa:

Siellä, missä oikea tieto ei kulje, nakertavat turhautuminen, pelko, epäluottamus ja huhut työrauhaa. [-] Viestinnästä vastaavan tulee olla mukana kaikissa viestiketjuissa ja tilannepalavereissa. Oikea-aikainen viestintä edellyttää hyvää ja ajantasaista tilannekuvaa. b8.

Samaan aikaan luottamus voidaan tulosten mukaan nähdä olevan sidoksissa johtamiseen. Luottamus nähdään johtajien ja johdettavien välisenä kahden suuntaisena asiana: alaisten on otettava vastuuta ja osoitettava olevansa luottamuksen arvoinen ja samaan aikaan esihenkilöiden on tuettava alaistensa työtä luottamuksella. Luottamus siis nähdään tietynlaisena edellytyksenä johtamistyölle korona-ajan etätyössä. Tästä on esimerkit seuraavassa:

Etätyö vaatii myös enemmän itsensä johtamisen ja itseohjautuvuuden taitoja yksilöiltä kuin toimistotyö. Yksilöiden on otettava enemmän vastuuta ja organisaation sekä esihenkilöiden on tuettava sitä kehitystoimenpiteillä sekä luottamuksellaan. b13.

Toimimme jokainen omista lähtökohdistamme, eikä tilaa turhalle mikromanageeraukselle tai luottamuksen pulalle yksinkertaisesti ole, etätiimi ei voi toimia ilman luottamusta. b14.

Tulosten perusteella voidaan siis sanoa, että luottamus nousee selvästi esiin korona-ajan etätyössä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiönä. Luottamus voidaan tietyllä tapaa nähdä jonkunlaisena liimana, joka sitoo työyhteisöä yhteen korona-ajan etätyössä ja täten mahdollistaa työn teon.

Rajojen hallinta

Tulosten mukaan rajojen hallinta on myös viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö, joka nousee esiin korona-ajan etätyössä. Tässä yhteydessä rajojen hallinnalla tarkoitetaan työn ja vapaa-ajan rajojen hallintaa. Tulosten mukaan juuri korona-ajan rajojen hallintaa leimaa se, että samaan aikaan kun on siirrytty etätöihin, myös lapset ovat siirtyneet kotikouluun. Tämä on tuonut merkittävästi uusia haasteita rajojen hallintaan. Rajojen hallinnasta on esimerkkejä seuraavassa:

Vannekaan ei kiristä päätä niin pahasti iltaisin, kun saa laitettua esimerkiksi pesukoneellisen, tai pari, kesken työpäivän pyörimään. b7.

Työpäivää tulee tauotettua nyt paljon, kun väliin mahtuu etäopettajan apuopettajana ja keittäjänä toimimista. Uskon ja toivon, että poikkeustilan jälkeen fokus on vahvemmin arvon ja elämänlaadun tuottamisessa ja vähemmän oravanpyörän vauhdissa. b7.

Etätöissä työstä irtautuminen sekä työn ja vapaa-ajan erottaminen on vaikeaa. b13.

”Haasteena on työpäivän rytmittäminen järkevästi, ettei aikaa tuhraannu turhuuksiin ja toisaalta päivät venyisi ylipitkiksi – nyt työt ovat jatkuvasti läsnä ja mielessä.” b7.

Rajojen hallinnassa korostuu siis työn ja vapaa-ajan hallinta sekä työpäivän sisällä että työpäivän ja sen päättymisen välillä.

Kaiken kaikkiaan tulosten perusteella voidaan sanoa, että korona-ajan etätyössä erilaisista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä puhumista ohjaa tunne korona-ajan etätyön poikkeuksellisuudesta. Aineisossa sana ”poikkeustila” mainittiin kaikkiaan 24 kertaa, joka voidaan nähdä osoituksena siitä, että korona-ajan etätyössä on todellakin jotakin poikkeuksellista: se on tullut monelle yllätyksenä ja pakotettuna. Tämän poikkeuksellisen tilanteen voidaan katsoa olevan syy siihen, miksi juuri edellä mainitut viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat nousseet esiin korona-ajan etätyössä.

5 Pohdinta

Tässä tutkimuksessa tarkastelin sitä, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt nousevat esiin koronakriisin aikaisessa etätyössä verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteltuna. Tutkimuskysymyksen avulla pyrin saamaan kuvan siitä, millaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiötä koronakriisin aikana tapahtuvassa etätyöskentelyssä nousee esiin. Tulosten perusteella voidaan todeta, että korona-ajan etätyössä nousevat odotetusti esiin tietyt viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt, jotka ovat nähtävissä tunnuksenomaisina ilmiöinä kaikelle etätyölle. Tämän lisäksi korona-ajan etätyössä nousee esiin tiettyjä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä, jotka voidaan katsoa olevan leimallisia juuri liittyen korona-ajan etätyön erityispiirteisiin ja poikkeustilanteeseen. Eri ilmiöiden voidaan myös katsoa limittyvän vahvasti toistensa kanssa.

Viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat

Odotettavaa ja lähes itsestään selvää on, että korona-ajan etätyössä korostuu erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden merkitys työn suorittamiselle. Etätyön määritelmään voidaankin katsoa kuuluvan se, että etätyössä työn suorittaminen on riippuvainen jonkinlaisen teknologian käytöstä. (Sullivan 2003, 2; Pyöriä 2003, 169; Haddon & Brynin 2005, 35; Raghuram & ym. 2019, 313.) Viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden kohdalla korona-ajan etätyössä voidaan mielestäni katsoa ominaiseksi se, että erilaiset viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat nousivat esille aineistosta hyvin esittelevään tyyliin. Aineistossa siis pitkälti esiteltiin erilaisia viestintä- ja vuorovaikutusteknologioita sekä näiden teknologioiden ominaisuuksia. Aineistosta nousi kuitenkin hyvin vähän sen kaltaista viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden esittelyä, jossa olisi esimerkiksi esitelty kyseisten teknologioiden affordansseja tai sitä, millaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen millaisenkin teknologian käyttö voi johtaa. Mielestäni tämän voidaan katsoa johtuvan juuri koronan aiheuttaman etätyöaallon yllätyksellisestä ja yhtäkkisestä luonteesta: tilanteen tullessa eteen nopeasti erilaiset yritykset ja yhteisöt pyrkivät jakamaan tietoa aiheesta tai markkinoida palvelujaan lukijakunnalle, jolle tilanne on tuli eteen nopeasti.

Etäkokoukset

Kiinteästi korona-ajan etätyön mahdollistaviin viestintä- ja vuorovaikutusteknologioihin liittyy etäkokoukset. Tulosten perusteella voidaan katsoa, että etäkokoukset vaikuttavat olevan yksi tärkeimmistä korona-ajan etätyöskentelyssä ilmenneistä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä. Tämä ilmenee muun muassa siitä, kuinka paljon erilaisia etäkokouksia mahdollistavia työkaluja sekä erilaisia etäkokousten käytänteitä aineistossa esitellään. Tulosten perusteella vaikuttaakin siltä, että tietotyössä erilaiset kokoukset ovat erittäin tärkeä osa työtä, joka pitää saada toimimaan myös työskenneltäessä etänä. Etänä työskenneltäessä kokousten luonne muuttuu erilaisten uusien teknologioiden muuttaessa kokousten luonnetta ja käytänteitä. Korona-ajan etätyölle ominainen nopea muutos siis aiheuttaa painetta ottamaan uudet teknologiat ja parhaat käytänteet nopeasti haltuun.

Laajemmassa kuvassa etäkokousten roolia korona-aikana voidaan mielestäni selittää tiedonhallinnan avulla. Jo pelkästään niin sanotuissa normaalioloissa tiedonhallinta on kaikille organisaatioille ensiarvoisen tärkeää, ja erilaiset kokoukset voidaankin nähdä osana erilaisten organisaatioiden tietojärjestelmiä. (Laapotti 2018, 58–59.) Korona-aikana koko talouden ollessa murroksessa tiedonhallinnan voidaan nähdä korostuvan jokaisessa organisaatiossa. Kuitenkin samaan aikaan perinteiset tavat hallita tietoa kokousten avulla muuttuivat, koska perinteisiä kokouksia ei voitu enää pitää, vaan myös ne täytyi hoitaa etätöistä käsin. Tällöin voidaan siis ajatella, että tiedonhallinnan merkitys etäkokousten kautta on kasvanut suuresti korona-ajan etätyössä, ja siksi etäkokouksilla vaikuttaa tulosten perusteella olevan niin suuri merkitys korona-ajan etätyöskentelyssä.

Supportiivinen viestintä

Yksi juuri korona-ajan etätyölle tunnuksenomainen viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö tulosten perusteella on supportiivinen viestintä. Mikkolan (2006, 31) mukaan supportiivinen viestintä on sellaista viestintäkäyttäytymistä, jonka avulla pyritään osoittamaan tukea. Supportiivisen viestinnän käsitteeseen liittyy läheisesti sosiaalisen tuen käsite, jonka Mikkola mieltää supportiivisen viestinnän yläkäsitteeksi. Mikkola (2006, 30) määrittelee sosiaalisen tuen Albrechtin ja Adelmanin (1987) sekä Albrechtin ja Goldsmithin (2003) määritelmiin perustuen seuraavasti:

” Sosiaalinen tuki on tuen antajan ja saajan välistä verbaalista ja nonverbaalista viestintää, joka auttaa *hallitsemaan* tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää *epävarmuutta* ja vahvistaa näin käsitystä *hyväksytyksi tulemisesta ja elämönhallinnasta*.

Supportiivisen viestinnän tuen eri muodoista on tehty erilaisia luokitteluja. Esimerkiksi Cutrona ja Suhr (1992, 161) ovat luokitelleet supportiiviset sanomat tiedollisen, välineellisen, emotionaalisen verkostojen ja arvostavan tuen muotoihin supportiivisen viestintäkäyttämisen perusteella. Tässä tutkimuksessa arvioin supportiivista viestintää juuri tämän luokittelun perusteella.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että tiedollinen tuki, emotionaalinen tuki ja verkostojen tuki ovat tuen muotoja, jotka korostuvat korona-ajan etätyössä. Tiedollinen tuki voidaan käsittää supportiivisina sanomina, jotka pyrkivät vähentämään epävarmuutta tuen saajassa välittämällä ohjeita ja arvioita tilanteesta. Emotionaalinen tuki voidaan katsoa tueksi, joka osoittaa vastavuoroisuutta tuen vastaanottajan tunteelle, ja jolla pyritään helpottamaan tuen vastaanottajan tunteita. (Rains ym. 2015, 112). Verkostojen tuessa korostuvan supportiiviset sanomat, jotka esimerkiksi muistuttavat ihmisistä, jotka ovat kokeneet samanlaisia kokemuksia (Cutrona & Suhr 1992, 161).

Tiedollisen tuen voidaan tämän tutkimuksen kontekstissa katsoa edustavan tietyllä tapaa jonkinlaista metatason viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiötä. Ottaen huomioon koronakriisin kehyksen blogit voidaan ajatella jakautuvan kahteen osa-alueeseen: kaupallisilla tarkoituksella varustettuihin esimerkiksi tietynlaisia tuotteita tai palveluita esitteleviin blogeihin, sekä tietynlaista vertaisapua tarjoaviin blogeihin. Mielestäni molempien blogityyppien blogit pyrkivät tarjoamaan tiedollista tukea korona-ajan etätyöstä selviytymiseen oletetusti samanlaisessa tilanteessa olevalle oletetulle lukijalle. Tiedollisen tuen tarjoamiseen yhdistyy siis myös tietynlainen kuviteltu vuorovaikutus: blogit ovat kirjoitettu kuvitellulle yleisölle, jonka kirjoittaja on kuvitellut lukijan tarvitsevan tietynlaista tiedollista tukea poikkeusajasta selviämiseen. Tiedollisen tuen tarjoamisesta oletetusti tukea tarvitseville henkilöille voidaan siis päätellä, että korona-ajan etätyössä kaikille uudenlainen tilanne on aiheuttanut tiedollisen tuen tarpeen.

Tiedonhallinta

Tulosten mukana tiedonhallinta on viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö, joka nousee esiin korona-ajan etätyöskentelyssä. Tiedonhallinnan merkitys näyttää kahdella tasolla.

Toisaalta tiedonhallinta näyttäytyy omana ilmiönään aineistosta, jolloin tiedonhallinta keskittyy esimerkiksi siihen, missä ja millaisilla alustoilla tietoa on saatavilla, kun työskennellään etänä. Tällöin tiedonhallinta kytkeytyy pitkälti viestintä- ja vuorovaikutusteknologisiin ratkaisuihin, jotka mahdollistavat tiedon jakamisen ja hallinnan. Samalla teknologisiin ratkaisuihin kytkeytyy käytänteet ja tavat käyttää niitä. Tällöin tiedonhallinnasta puhutaan siis ns. suoraan. Tiedonhallintaan liittyvät käytänteet, tavat ja prosessit voidaan siis nähdä yhtenä merkittävänä tiedonhallinnan osa-alueena, joka merkittävä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö korona-ajan etätyöskentelyssä. Tällöin tiedonhallinnasta puhutaan siis ns. suoraan.

Tiedonhallinta voidaan myös nähdä laajemmassa kontekstissa muiden korona-ajan etätöissä esiin nousevien viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöiden kautta. Ainakin yksi tällaisista ilmiöistä on tulosten mukaan korona-ajan etätyössä esiin nousseet etäkokoukset. Vaikka aineistossa kokouksien yhteydessä ei usein suoraan puhuttukaan tiedonhallinnasta, voidaan erilaiset kokoukset nähdä tiedonvälityksen paikkoina, joiden kautta eri asioista tiedottaminen sekä tiedonsaanti tapahtuu. Erilaiset kokoukset voidaan siis nähdä osana organisaation tietojärjestelmiä. (Laapotti 2018, 58–59.) Kun kokoukset otetaan huomioon tiedonhallinnan kanavana, tiedonhallinta nousee erittäin merkittävään rooliin korona-ajan viestintä- ja vuorovaikutusilmiönä. Tällöin tiedonhallinnasta voidaan ajatella puhuttavan tietyllä tapaa epäsuorasti.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan mielestäni ajatella, että tiedonhallinta esiintyy tietyllä tapaa kahdella tasolla korona-ajan etätyössä. Viestintäilmiönä tiedonhallintaa voidaan tarkastella tiedon välittämisenä eri alustoilla. Toisaalta tiedonhallintaa voidaan tarkastella myös vielä enemmän vuorovaikutuksen ilmiönä, jolloin tietoa luodaan ja merkityksennetään erilaisten vuorovaikutusprosessien kautta, esimerkiksi juuri etäkokouksissa. Tällöin siis siirrytään tietyllä tapaa mekanistisesta ajattelutavasta sosiokonstruktionistiseen tapaan luoda ja merkityksentää tietoa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

Johtaminen

Johtaminen on yksi viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä, joka tulosten perusteella nousee esiin korona-ajan etätyössä. Johtamisesta voi löytää monia etätyölle ja etenkin korona-ajan etätyölle ominaisia erityispiirteitä.

Etätyön voidaan katsoa asettavan johtamiselle yleisellä tasolla erilaisia haasteita kuin ns. perinteisemmälle samassa fyysisessä tilassa tapahtuvalle johtamiselle. Etätyön voidaan esimerkiksi katsoa vaativan erilaisten, perinteisesti eri organisaatiotasolla olevien johtajien tehtävien yhdistämistä: etätyötä johtavilta johtajilta voidaan toisaalta vaatia päivittäisten työtehtävien johtamista, samaan aikaan kun heidän tulisi esimerkiksi kyetä viestimään visioita ja välittämään arvoja etänä työskenteleville alaisilleen. (Darics 2020, 7.) Etätyön johtaminen nähdään usein haastavampana kuin samassa tilassa työskentelevien ihmisten johtaminen (Connaughton & Daly 2005, 191).

Tulosten perusteella korona-ajan etätyössä vaikuttaa korostuvan erityisesti tietynlainen vaatimus työntekijöiden itsejohtamisesta ja itsejohtamisen taidoista. Mielestäni vaatimukset itsensä johtamisesta ja itsensä johtamisen taidoista voidaan katsoa olevan omaisia juuri korona-ajan etätyölle: nopea muutos toimistotyöstä etätyöhön on voinut aiheuttaa organisaatioissa tilanteita, joissa johtajien ja alaisten roolit tai johtamisen käytänteet eivät välttämättä ennättäneet selkeästi muodostua. Tällöin vaatimus työntekijöiden itsensä johtamisesta on ymmärrettävä. Itsejohtamisen vaatimus on mielestäni ikään kuin johtamisen ulkoistamista työntekijöille tilanteessa, jossa johtajat eivät välttämättä itse tiedä kovin hyvin, millaista johtamista heiltä vaaditaan tai miten he voivat uudessa tilanteessa tukea työntekijöitään.

Tulosten mukaan itsejohtamisen lisäksi korona-ajan etätyön johtamisessa voidaan nähdä korostuvan johtajan ja alaisen välinen vuorovaikutussuhde. Interpersonaalisen suhteen rakentaminen ja säilyttäminen johdettavien kanssa voidaan nähdä tärkeänä osana johtajuutta organisaatioissa (Connaughton & Daly 2005, 194) ja siten myös etätyössä. Korona-ajan etätyössä johtajan ja johdettavan välinen vuorovaikutussuhde voidaan nähdä erityisen tärkeänä johtuen äkillisestä siirtymisestä etätyöskentelyyn. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että korkeatasoisella johtaja-alaisuhteella voidaan nähdä olevan vaikutusta luottamukseen (Graen & Uhl-Bien 1995, 228), joka myös tämän tutkimuksen tulosten mukaan on esiin nouseva viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiönä korona-ajan etätyössä.

Luottamus

Tulosten perusteella luottamus on yksi korona-ajan etätyössä esiin nouseva viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö. Luottamus on myös monia muita korona-ajan etätyössä esiin

nousevia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä yhdistävä teema. Luottamuksen rooli voidaan nähdä esimerkiksi tiedonhallinnassa sekä johtamisessa.

Yleisesti ottaen, perinteisiä työtiimejä tarkasteltaessa luottamus voidaan nähdä tärkeänä osana toimivaa tiimiä. Virtuaalitiimien kohdalla usein luottamuksen rakentumiseen ei ole käyttänyt samanlaista aikaa, kuin perinteisten tiimien kohdalla. Ns. perinteisissä työtiimeissä luottamus voi siis rakentua hitaasti ajan kanssa, kun taas virtuaalitiimit kootaan usein nopeasti, jolloin myös työn edellyttämä luottamus pitää rakentua nopeasti. Virtuaalitiimeille ominaiseksi ilmiöksi voidaankin lukea ns. ”pikaluottamus” (swift trust). Virtuaalitiimeissä työn edellyttämän luottamuksen muodostuminen voi siis olla hyvin nopeaa. (Kuo & Yu 2009, 824, 841.)

Ottaen huomioon etätöihin siirtymisen nopeuden ja laajuuden, korona-ajan etätyötä voi tietyllä tapaa tarkastella virtuaalitiimien luottamuksen muodostumisen avulla. Voidaan siis mielestäni perustellusti ajatella, pakotettu nopea siirtyminen laajamittaiseen etätyöhön on pakottaneet organisaatiot ja työyhteisöt muodostamaan jonkinlaista ”pikaluottamusta” muistuttavaa luottamusta. Sinänsä tilanne ei ole täysin uusi, koska myös korona-ajan etätyön aikana työ tehdään edelleen varmasti pitkälti samojen tuttujen työkavereiden kanssa, joihin on jo aiemmin muodostunut luottamussuhde. Uudet työtavat ovat kuitenkin epäilemättä aiheuttaneet hämmennystä ja epätietoisuutta, joka on vaatinut jonkinlaisen uuden tyyppisen luottamuksen muodostumista.

Luottamuksen ja tiedonhallinnan välinen yhteys on myös mielenkiintoinen. Esimerkiksi virtuaalitiimien kontekstissa tiedon jakamisen voidaan nähdä vaikuttavan positiivisesti luottamuksen muodostumiseen (Alsharo, Gregg & Ramirez 2017). Jos edellä kuvailtua mukailen korona-aikana etätöihin siirtyneitä organisaatioita tarkastellaan isoina virtuaalitiimeinä tai virtuaalitiimitutkimuksen kautta, on helppoa ymmärtää, miksi sekä tiedonhallinta että luottamus nousevat esiin viestintä- ja vuorovaikutusilmiöinä korona-ajan etätyössä.

Tulosten mukaan myös johtamisella ja luottamuksella vaikuttaa olevan yhteys korona-ajan etätyöskentelyssä. Esimerkiksi virtuaalityön johtamisessa voidaan tunnistaa monia luottamuksen rakentamisen tapoja kuin niin sanotussa perinteisessä johtamisessa, mutta luottamuksen rakentamiselle on myös paljon virtuaalityön johtamiselle ominaisia piirteitä (Ford, Piccolo & Ford 2017).

Rajojen hallinta

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan etätyössä rajojen hallinta näyttäytyy vahvasti työn ja muun elämän välisten rajojen hallintana. Näyttää siltä, että tällaista rajanvetoa joudutaan käymään etenkin siitä syystä, että samaan aikaan etätyöhön siirtymisen kanssa monissa perheissä myös lapset siirtyivät kotikouluun. Tällöin ihmiset saattoivat joutua työpäivän aikana työnsä ohella esimerkiksi avustamaan lapsiaan koulutehtävissä.

Työpäivän aikaisen rajojen hallinnan lisäksi tulosten perusteella voidaan sanoa, että myös työpäivän päättäminen voi olla hankalaa joillekin ihmisille etätyöskentelyssä. Töiden siirtyminen kotiin on voinut aiheuttaa sen, että työt ovat ns. koko ajan mielessä, koska niitä voi periaatteessa tehdä ajasta ja paikasta riippumatta. Tietotyötä tekevät ihmiset käyttävät yhä enemmän erilaisia viestintäteknologioita työn tekemiseen myös varsinaisen työpäivän jälkeen (Chen & Castrella 2019), joten rajojen hallinnan voidaan katsoa olevan koronan takia lisääntyneessä ja yleistyneessä etätyössä tärkeä viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiö työssä jaksamisen kannalta, etenkin sellaisten työntekijöiden kohdalla, jotka eivät ole tehneet etätöitä ennen koronaa ja joille pitkäaikainen etätöiden teko ole välttämättä tuttua.

Merkittäväksi viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöksi rajojen hallinta nousee mielestäni juuri siksi, miten siitä kirjoitetaan korona-ajan etätyötä käsittelevissä blogiteksteissä. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että vaikka rajojen hallinta on pitkälti kiinni sekä organisaation käytänteistä että yksilön tavoista toimia, tapahtuvat käytänteistä neuvottelu vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Myös yksilöiden kohdalla oman rajojen hallinnan ongelmien puiminen ja jakaminen tapahtuu viestinnällä ja vuorovaikutuksessa muiden samanlaisessa tilanteessa olevien ihmisten kanssa.

6 Tutkimuksen arviointi

Tässä luvussa arvioin itse tutkimusprosessin ja tutkimusprosessin avulla saatujen tulosten luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuudessa voidaan ajatella olevan kyse kriittisen ja epäluuloisen tiedeyleisön vakuuttamisena kielellisin keinoin, ja laadullisessa tutkimuksessa pääasiallisen luotettavuuden kriteerinä voidaan pitää itse tutkijaa. Tällöin luotettavuuden kohdalla arvioidaan koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 1998, 210–211.) Tämän tutkielman luotettavuutta arvioin uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistuvuuden näkökulmista (ks. Eskola & Suoranta 1998, 212–213). Samalla arvioin myös tutkielmalle asetetun tavoitteen saavuttamista. Lopuksi arvioin tutkielmaa myös eettisestä näkökulmasta.

Uskottavuus. Puhuttaessa uskottavuudesta luotettavuuden kriteerinä tarkoitetaan sitä, vastaavatko tutkijan tekemät käsitteellistyksset ja tulkinnat tutkittavien käsityksiä (Eskola & Suoranta 1998, 212). Tässä tutkimuksessa ei suoraan tutkittu tiettyjen ihmisten tai haastateltavien käsityksiä, vaan pyrittiin kuvata ja ymmärtää, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat nousseet esiin etätyössä koronakriisin aikana verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä tarkasteltuna. Tällöin voidaan ajatella, että aineisto on muodostunut blogien kirjoittajien käsitysten ja kokemusten perusteella, joista pyrin tutkijana muodostamaan mahdollisimman kattavan kuvauksen ja ymmärryksen koronakriisin aikaisessa etätyössä esiin nousevista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä. Blogien kirjoittajien käsityksen ovat siis ohjanneet blogien kirjoittamista ja täten aineiston muodostamista, mutta tutkimuksessa saatuja tuloksia ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaista vertailla kirjoittajien käsitysten kanssa, koska tulokset ovat muodostuneet korkeammalle abstraktiotasolle kuin aineiston yksittäisissä blogeissa on päästy.

Tutkielman uskottavuutta olen pyrkinyt lisäämään raportoinnin tarkkuudella sekä kuvailemalla aineistoa mahdollisimman tarkasti. Näillä toimenpiteillä on tähännynt siihen, että tutkielman lukija pystyy arvioimaan tutkijan tekemiä päätelmiä ja tulkintoja. Raportointiin ja kuvailuun kuuluu esimerkiksi tulosten raportoinnin ohessa annetut aineistoesimerkit, joiden avulla pyrin havainnollistamaan tekemiäni havaintoja.

Siirrettävyys. Tutkimustulosten siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimustuloksia voidaan yleistää. Huomioitava asia kuitenkin on, että laadullisessa tutkimuksessa yleisesti katsotaan, että tutkimustulosten yleistäminen ei ole usein mahdollisia johtuen erilaisista sosiaalisista todellisuuksista. (Eskola & Suoranta 1998, 212–213.) Tämän tutkimuksen tulosten siirrettävyyssarvo on nähdäkseni melko pieni, jos tarkastellaan muita yllättäviä ja spesifejä poikkeustilanteita. Tällä tarkoitan sitä, että koska tässä tutkimuksessa oli tarkoitus kuvata ja ymmärtää, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat nousseet esiin etätyössä koronakriisin aikana, tarkastelun kohteena on ollut poikkeustilanne, jota leimaavat juuri tietyt ominaispiirteet. Poikkeustilanteen luonteesta johtuen tilanne ei todennäköisesti tule toistumaan samanlaisena uudestaan.

Toisaalta voidaan ajatella, että vaikka tutkimusten tuloksia ei voida siirtää tai yleistää muihin poikkeustilanteisiin, voidaan niitä mielestäni yleistää soveltaen etätyöskentelyyn laajassa kuvassa. Tutkimuksen tulokset ovat siis mielestäni hyvin käyttökelpoisia tulevaisuuden etätyöhön varautumisessa, sekä esimerkiksi siihen, että koronaepidemian uusi aalto pakottaisi organisaatiot ja ihmisten uuteen laajamittaiseen etätyöskentelyyn. Tällöin voisi tulla monia uusia tekijöitä ja ilmiöitä, jotka vaikuttavat etätyöhön, mutta silloin myös tämän tutkimuksen tuloksilla olisi epäilemättä siirrettävyyssarvoa.

Varmuus. Tutkimuksen ja sen tulosten varmuus liittyy siihen, että tutkimuksen teon aikana tutkija on mahdollisimman hyvin osannut ottaa huomioon erilaiset seikat, jotka voivat vaikuttaa tutkimukseen (Eskola & Suoranta 1998, 213). Tässä tutkimuksessa varmuuteen voidaan ajatella esimerkiksi liittyvän kysymykset aineiston kattavuudesta ja aineiston valinnan perusteista. On tärkeää pohtia esimerkiksi sitä, saatiinko aineistosta kattava käyttämällä juuri tässä tutkimuksessa käytettyä aineiston hankinnan menetelmää, vai olisiko joku muu tapa ollut parempi. Suunnitellessani aineiston keräystapaa pohdin monia erilaisia vaihtoehtoja, ja päädyin LinkedIn-palvelusta kerättävään aineistoon siksi, että LinkedIn-palvelu voidaan nähdä tietynlaisena asiantuntijaverkostona, jossa käydään keskustelua erilaisista työelämään liittyvästä aiheista. Blogeja päädyin tarkastelemaan siksi, että niistä sai mielestäni riittävän kattavan ja autenttiset aineiston, jotta tutkimuksen tuloksilla olisi myös mahdollisesti jotakin siirrettävyyssarvoa. Samaan aikaan aineiston keruuta suunnitellessani jouduin toteamaan, että tämän tutkimuksen puitteissa olisi mahdotonta saada kaiken kattavaa vastausta tutkimuskysymykseen. Koen kuitenkin, että tehdyt menetelmävalinnat ovat mahdollistaneet tutkimuksen, joka luo kattavan katsauksen korona-ajan etätyöhön tietyllä ajanhetkellä sekä vastaa kattavasti tutkimuskysymykseen.

Vahvistuvuus. Tutkimuksen tulosten vahvistuvuudella tarkoitetaan sitä, että myös muissa samankaltaisia ilmiötä tarkastelleissa tutkimuksissa on tehty samankaltaisia tulkintoja ja saatu samankaltaisia tuloksia (Eskola & Suoranta 1998, 213). Tutkimuksen johtopäätöksissä olen osoittanut tämän tutkimuksen tulosten samankaltaisuuden moniin aiempiin etätyöhön liittyviin tutkimuksiin. Voidaan siis sanoa, että monet tässä tutkimuksessa saadut tulokset saavat vahvistusta aiemmista tutkimuksista. Huomion arvoista siis on, että korona-ajan etätyö on tietyllä tapaa yksi etätyön konteksti, jossa näkyvät etätyölle ominaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt, joskin osittain korostuneemmin johtuen korona-ajalla tyypillisesti muutoksen nopeudesta.

Eettisyys. Tutkimuksen teon yhteydessä on tärkeää myös pohtia tutkimukseen liittyviä eettisiä ulottuvuuksia. Jo tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys, jonka kohdalla pitää pohtia, millä perusteilla tutkimusta tehdään (Tuomi & Sarajärvi 2002, 126). Tätä tutkimusta aloitettaessa suoritin eettistä pohdintaa tutkimusaiheen sekä tutkimustehtävän ja aineistonkeruun tasoilla. Tutkimusta suunniteltaessa tai tutkimuksen edetessä en ole havainnut juurikaan sellaisia eettisiä kysymyksiä tai ongelmia, joihin olisi tarvinnut puuttua tai joita tarvitsisi seikkaperäisesti raportoida. Ainoa pohdittava asia on mielestäni se, että koska kaikki tutkimuksen aineistona olleet blogikirjoitukset ovat kerätty julkisesta lähteestä, on aineistossa hyödynnetyt blogikirjoitukset mahdollista löytää esimerkiksi Google hakutoiminnon avulla. Vaikka kaikki blogit on alun perin julkaistu vapaaehtoisesti kirjoituksen julkaisseen yhtiön tai yhteisön toimesta, voi joku blogin kirjoittaja esimerkiksi yllättyä siitä, että hänen blogiaan on käytetty tutkimuksen aineistona. Tämä ei kuitenkaan estä blogien käyttöä aineistona, etenkin kun tulosten yhteydessä ei keskitytä itse organisaatioihin eikä niiden nimiä ole julkaistu, vaan aihetta tarkastellaan ilmiötasolla.

7 Johtopäätökset

Tämä tutkimus on keskittynyt kuvaamaan ja ymmärtämään etätyössä esiin nousevia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä kontekstissa, joka ollut hyvin poikkeuksellinen. Poikkeuksellisen korona-ajan etätyöstä on tehnyt laajuus ja nopeus, jolla etätöihin siirtyminen tapahtui. On tärkeää huomioida myös konteksti, jossa korona-ajan etätyötä tarkasteltiin. LinkedInissä korostuva tietynlainen asiantuntijapuhe on osaltaan vaikuttanut siihen kuvaan, joka korona-ajan etätyössä esiin nousevista viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöistä saadaan tämän tutkimuksen perusteella.

Tulosten perusteella voidaan väittää, että juuri laajuus, jolla koron on ajanut ihmisiä etätöihin, sekä muutoksen nopeus ovat aiheuttaneet leimallisuutta korona-ajan etätyöhön. Laajuudella tarkoitan sitä, että korona-aikana etätöihin on määrätty paljon ihmisiä ja kokonaisia organisaatioita, jotka eivät aiemmin ole tehneet säännöllistä tai ollenkaan. Tästä johtuen tämän tutkimuksen perusteella korona-ajan etätyöskentelyssä korostuvat tietyt ilmiöt, tai tietyissä ilmiöissä korostuvat tietyt seikat. Tästä esimerkkinä toimii esimerkiksi erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden ominaisuuksien esittely sekä esimerkiksi erilaisten etäpalaverien mahdollistavien teknologioiden esittely. Voidaankin ajatella, että koska monet työntekijät voivat olla ensimmäistä kertaa työnsä aikana etätöissä korona-aikana, tällöin on viisainta ja tehokkainta keskittyä saamaan etätyön mahdollistava teknologia haltuun. Tämä on linjassa aiemman tutkimuksen kanssa, koska useissa etätyön määritelmässä korostuu jonkunlaisten informaatioteknologioiden käyttö työstä suoriutumiseksi. (Sullivan 2003, 2; Pyöriä 2003, 169; Haddon & Brynin 2005, 35.)

Mielestäni korona-ajan etätyössä voidaan siis suuressa kuvassa nähdä korostuvat se, että organisaatioissa ja työntekijöillä suurin osa energiasta kuluu etätöiden ns. perusasioiden haltuunottoon ja opettelemiseen. Tällaiseksi lasken juuri esimerkiksi erilaisten teknologioiden käytön opettelemisen ja soveltamisen tietyissä tilanteissa, esimerkiksi etäpalavereissa.

Korona-ajan etätyössä etätöihin siirtymisen laajuuden lisäksi merkittävää on nähdäkseni muutoksen nopeus. Muutoksen nopeus on mielestäni näkyvissä tuloksissa esimerkiksi luottamuksen esiin nousemisessa. Kuten jo aiemmin todettiin, perinteisille työtiimeille luottamus voidaan nähdä tärkeänä osana toimivaa tiimiä. Samaan aikaan ”pikaluottamus”

(swift trust) nähdään kasvavan nopeasti virtuaalitiimeissä. (Kuo & Yu 2009, 824, 841.)

Tulosten mukaan luottamuksen noustessa merkittäväksi ilmiöksi, korona-ajan etätyöyhteisöjä voi tietyllä tapaa tarkastella isoina virtuaalitiimeinä pyrkiessään muodostamaan luottamusta työn sujuvuuteen uusien työtapojen edessä.

Yleisesti ottaen tulosten perusteella voidaan sanoa, että LinkedInissä tarkasteluna korona-ajan etätyössä esiin nousevat viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt ovat vahvasti toistensa kanssa limittyneitä. Esimerkiksi erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden käyttö vaikuttaa organisaation tiedonhallintaan, joka taas osaltaan voi vaikuttaa esimerkiksi luottamuksen syntymiseen ja ylläpitämiseen. Voidaan mielestäni ajatella, että viestintä- ja vuorovaikutusteknologiat ovat perusta, jonka päälle kaikki muut etätyön, myös korona-ajan etätyön viestintä ja vuorovaikutusilmiöt rakentuvat. Etätyön ja teknologiavälitteisen kontekstissa voidaankin ajatella, että teknologia on laitteisto, jonka päälle ihmisten välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen muodostamat ohjelmistot rakentuvat (Ford, Piccolo & Ford 2017).

Samalla voidaan kuitenkin mielestäni todeta, että juuri laitteiston päälle rakentuvat ohjelmistot eli ihmisten välinen viestintä ja vuorovaikutus lopulta määrittävät kokemuksen etätyöstä ja sen onnistumisesta ja mielekkyydestä. Tekniset ratkaisut eivät siis lopulta määritä etätyötä, vaan ainoastaan mahdollistavat sen. Kokemukset etätyöstä ja sen mielekkyydestä määritellään ja neuvotellaan ihmisten välillä, ja näihin määritelmiin vaikuttaa ihmisten välillä kehittyvät ja ilmenevät viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt, mutta etätyön kontekstissa nämä ilmiöt ovat teknologiavälitteisiä.

Tämän tutkimuksen kontekstissa on mielekästä ja tarkoituksenmukaista yrittää purkaa korona-ajan etätyössä esiin nousevat viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt omiksi osa-alueikseen ja tarkastella niitä erillään. On kuitenkin tärkeää huomata, että todellisuudessa työelämässä ilmiöt ovat toisiinsa kietoutuneita ja toistensa kanssa limittyneitä, joita on lopulta mahdotonta täysin erottaa toisistaan. Tämä rajanveto on ollut myös tämän tutkimuksen suurin haaste.

Jatkotutkimushaasteet

Tätä tutkimusta voidaan pitää poikittaistutkimuksena siitä, millaisina korona-ajan etätyössä esiin nousevat viestintä- ja vuorovaikutusilmiöt näyttäytyvät. Kyseessä on siis tietyllä tapaa poikkileikkaus varsin lyhyestä ajanjaksosta koronaepidemiaa ja korona-ajan etätyötä.

Tulevaisuuden tutkimuksissa olisi mielenkiintoista esimerkiksi selvittää samanlaisella tutkimusasetelmalla, nouseeko samanlaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt edelleen samaan asemaan. Tämä olisi mielenkiintoista siksi, että laajamittaisen etätyön jatkuessa oletettavaa on, että etätyö tulee ihmisille ja organisaatioille yhtä tutummaksi ja etätyön teon tavat kehittyvät jatkuvasti. Korona-ajan etätyöstä olisi siis mielenkiintoista saada useampia poikittaistutkimuksia ajan mittaan, joilla voitaisiin verrata sitä, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöt nousevat esiin. Samalla voitaisiin tarkastella sitä, millä tasolla tai kuinka tarkasti erilaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen ilmiöitä osataan eritellä etätyön tullessa yhä tutummaksi.

Edellisen lisäksi samaa aihetta voisi lähestyä edelleen laadullisesti, mutta toisenlaisella tutkimusasetelmalla. Mielenkiintoista olisi tutkia esimerkiksi eri organisaation jäseniä siitä, miten he ovat kokeneet laajamittaiseen etätyöhön siirtymisen prosessin. Tällöin olisi mahdollista saada tietoa nimenomaan siitä, millaisena esimerkiksi eri tason johtajat ja erilaiset työntekijäryhmät ovat kokeneet muutoksen ja siirtymän uudenlaiseen työnteon tapaan.

Molempia edellisiä yhdistäen olisi myös mielenkiintoista tehdä seurantatutkimus etätyöstä, joka ulottuisi näennäisesti pahimman korona-ajan yli. Tällöin voitaisiin tarkastella sitä, miten korona-ajan etätyöskentely on isossa kuvassa ja pidemmällä aikavälillä vaikuttanut suhtautumiseen etätyötä kohtaan. Tällä tavoin voisi myös selvittää sitä, millaisia etätyön käytänteitä ja prosesseja eri organisaatioihin on jäänyt käyttöön sen jälkeen, kun etätyö ei enää ole välttämättömyys terveydellisiin syihin vedoten.

Kirjallisuus

Alsharo, M., Gregg, D. & Ramirez, R. 2017. Virtual team effectiveness: The role of knowledge sharing and trust. *Information & Management*. 54 (4), 479–490.

Altschuller, S. & Benbunan-Fisch, R. 2010. Trust, Performance, and the Communication Process in Ad Hoc Decision-Making Virtual Teams. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 16, 27–47.

Bartel, C. A., Wrzesniewski, A., & Wiesenfeld, B. M. 2012. Knowing Where You Stand: Physical Isolation, Perceived Respect, and Organizational Identification Among Virtual Employees. *Organization Science*, 23 (3), 743-757.

Belanger, F. 2008. Collaborative technologies in knowledge telework: An exploratory study. *Information Systems Journal*. 18, 101–121.

Bell, B. S., & Kozlowski, S. W. J. (2002,). A typology of virtual teams: Implications for effective leadership. *Group & Organization Management*, 27 (1), 14–49.

Chen, A. & Castrella, G. I. (2019). After-hours work connectivity: Technological antecedents and implications. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 62(1), 75-93.

Connaughton, S. L. & Daly, J. A. 2005. Leadership in the New Millennium: Communicating Beyond Temporal, Spatial, and Geographical Boundaries. *Annals of the International Communication Association*. 29 (1), 187–213.

Cutrona, C. E. & Suhr, J. A. 1992. Controllability of stressful events and satisfaction with Spouse Support Behaviors. *Communication Research*, 19 (2), 154-174.

- Darics, E. 2020. E-leadership or “How to Be Boss in Instant Messaging?” The Role of Nonverbal Communication. *International Journal of Business Communication*. 57 (1), 3–29.
- Ellison, N. B., Gibbs, J. L. & Weber, M. S. 2015. The Use of Enterprise Social Network Sites for Knowledge Sharing in Distributed Organizations. *American Behavioral Scientist*. 59 (1), 103–123.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Ford, R. C., Piccolo, R. F. & Ford, L. R. 2017. Strategies for building effective virtual teams: Trust is key. *Business Horizons*. 60 (1), 25–34.
- Fulk, J. & Yuan, Y. C. 2013. Location, motivation, and social capitalization via enterprise social networking. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 19 (19), 20–37.
- Gibbs, J. L., Rozaidi, N. & Eisenberg, J. 2013. Overcoming the “Ideology of Openness”: Probing the Affordances of Social Media for Organization Knowledge Sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 19, 102–120.
- Golden, T. 2007. Co-workers who telework and the impact on those in the office: Understanding the implications of virtual work for co-worker satisfaction and turnover intentions. *Human Relations*. 60 (11), 1641–1667.
- Graen, G. B. & Uhl-Bien, M. 1995. Relationship-based Approach to Leadership: Development of Leader–Member Exchange (LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-level Multi-domain Perspective’, *Leadership Quarterly* 6 (2), 219–47.
- Golden, T. & Raghuram, S. 2010. Teleworker knowledge sharing and the role of altered relational and technological interactions. *Journal of Organizational Behavior*. 31, 1061–1085.
- Haddon, L. & Brynin, M. 2005. The character of telework and the characteristics of teleworkers. *New Technology, Work and Employment*. 20 (1), 34–46.
- Hakala, S. & Vesa, J. 2013. *Verkkokeskustelut ja sisällön erittely*. Teoksessa Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. (Toim.) *Otteita Verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino. 216–244.

- Jackson, M. H. 2009. The Connectivity Paradox: Using Technology to Both Decrease and Increase Perceptions of Distance in Distributed Work Arrangements. *Journal of Applied Communication Research*. 38 (1), 85–105.
- Järvenpää, S., L. & Leidner, D., E. 1998. Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Global Teams. *Journal of Management Information Systems*. 14 (4), 29–64.
- Kossek, E. E. 2016. Managing work-life boundaries in the digital age. *Organizational Dynamics*. 45 (3), 258–270.
- Kossek, E. E., Lautsch, B. A. & Eaton, S. C. 2006. Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work-family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*. 68 (2), 347–367.
- Kuo, F. & Yu, C. 2009. An Exploratory Study of Trust Dynamics in Work-Oriented Virtual Teams. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 14, 823–854.
- Kurland, N. B. 2002. A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work. *Journal of Organizational Behaviour*. 23, 383–400.
- Laapotti, T. 2018. Vuorovaikutus sairaalajohtoryhmien kokouksissa. *Jyväskylä studies on Humanities and Social Sciences*. 29. Jyväskylän Yliopisto.
- Lautsch, B. A. & Kossek, E. E. 2009. Supervisory Approaches and Paradoxes in Managing Telecommuting Implementation. *Human Relations*. 62 (6), 795–827.
- Leonardi, P. M. 2014. Social Media, Knowledge Sharing, and Innovation: Toward a Theory of Communication Visibility. *Information Systems Research*. 25 (4), 798–816.
- Leonardi, P. M., Huysman, M. & Steinfield, C. 2013. Enterprise Social Media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organisations. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 19 (1), 1–19.
- Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. *Jyväskylä studies in Humanities* 66. Jyväskylän yliopisto.
- Pyöriä, P. 2005. The Concept of Knowledge Work Revisited. *Journal of Knowledge Management*. 9 (3), 116–127.

Pyöriä, P. 2003. Knowledge work in distributed environments: issues and illusions. *New Technology Work and Employment*. 18 (3), 166–180.

Raghuram, S., Hill, N., Gibbs, J. & Maruping, L. 2019: Virtual work: Bridging research clusters. *Academy of Management Annals*. 13 (1), 308–341.

Rains, S. A. & Keating, D. M. 2015. Health Blogging: An examination of the outcomes associated with making public, Written Disclosures About Health. *Communication Research*, 42 (1), 107–133.

Sullivan, C. 2003. What's in a name? Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking. *New Technology Work and Employment* 18 (3), 158–165.

Treem, J. W. & Leonardi, P. M. 2013. Social Media Use in Organizations: Exploring the Affordances of Visibility, Editability, Persistence, and Association, *Annals of the International Communication Association*, 36 (1), 143–189.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. *Studies in Humanities* 7. Jyväskylän yliopisto.