

Annamari Mäenhovi

DIGITAALISUUS MUN TYÖSSÄ ON FIASKO

Katsaus etätöihin siirtymisen vaikutuksista informaatioergonomian kokemuksiin tietointensiivisessä työssä

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Maaliskuu 2021

TIIVISTELMÄ

Annamari Mäenhovi: Digitaalisuus mun työssä on fiasko: Katsaus etätöihin siirtymisen vaikutuksista informaatioergonomian kokemuksiin tietointensiivisessä työssä

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Informaatiotutkimuksen maisteriohjelma

Maaliskuu 2021

Informaatioergonomia on työhyvinvoinnin piiriin kuuluvan ergonomian osa-alue ja tässä tutkimuksessa sitä tarkasteltiin tietointensiivisen tietotyön kontekstissa, etätyöympäristössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa etätöihin siirtymisen vaikutuksia informaatioergonomian kokemukseen tietointensiivisessä työssä, sekä informaatioergonomian kokemukseen vaikuttavia tekijöitä etätyöympäristössä. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluilla, joihin osallistui kymmenen eri aloilla tietointensiivisessä työssä työskennellyttä henkilöä.

Tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan kysymyksiin: Miten etätyöhön siirtyminen on vaikuttanut tietotyöläisten henkilökohtaiseen informaatioergonomian kokemukseen? Miten etätyöympäristön tiedonhallinnan kokemus eroaa lähityöympäristön tiedonhallinnan kokemuksesta? Samalla pyrittiin tunnistamaan etätöihin siirtymiseen, sekä siinä toimimiseen vaikuttavia erilaisia tekijöitä ja kartoittamaan muita etätyöskentelyn vaikutuksia työhyvinvointiin ja informaatioergonomiaan.

Tutkimuksessa lähestyttiin informaatioergonomian kokemusta informaatioympäristön hallinnan tunteen, tehokkuuden ja kognitiivisen kuormituksen kautta. Työhyvinvoinnin ja etätyöskentelyn ominaispiirteiden osalta tehtiin havaintoja työympäristön muutoksesta, sekä etätyöhön liittyvistä epävarmuustekijöistä, sekä siitä, minkälaisilla asioilla oli vaikutusta etätöihin siirtymisen kokemukseen.

Tuloksista kävi ilmi, että etätyöskentely koettiin pääsääntöisesti rauhallisemmaksi ja lähityöskentelyyn verrattuna keskittymistä paremmin tukevaksi työskentelytavaksi ja ympäristöksi, joka sai aikaan tehokkuutta, innovatiivisuutta ja kohentunutta työhyvinvoinnin kokemusta. Kotona työskentelyyn yhdistyi kuitenkin myös kuormittavia epävarmuustekijöitä ja yksinäisyyden, ahdistuksen ja yksin jäämisen tuntemuksia. Myös rajanveto työn ja vapaa-ajan välille koettiin haasteellisena. Informaation hallinnan tunteen kokemukset ja informaatioergonomia koettiin etätyössä pääsääntöisesti paremmiksi kuin lähityössä, mutta tutkimuksessa kävi ilmi myös informaatiotulvan ja informaatioympäristön hallinnan vähenemisen tunteen kokemuksia.

Avainsanat: informaatioergonomia, henkilökohtainen tiedonhallinta, tietointensiivinen työ, etätyö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	PERUSKÄSITTEET	4
3	TIETOTYÖN INFORMAATIOYMPÄRISTÖ	6
3.1	Henkilökohtaisen tiedonhallinnan erityispiirteitä	6
3.2	Kognitiivinen kuormitus tietotyössä	10
3.3	Etätyöympäristön erityispiirteitä työhyvinvoinnin ja työtehokkuuden kannalta	12
4	MITÄ INFORMAATIOERGONOMIALLA TARKOITETAAN	16
5	KATSAUS AIEMPAAN TUTKIMUKSEEN	18
5.1	Tietotyön ergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä	18
5.2	Tietojärjestelmät ja hyvinvointi -terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä.....	21
5.3	COVID-19-pandemian vaikutuksista digitaalisissa työympäristöissä toimimiseen.....	23
6	TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	27
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
7.1	Teemahaastattelu	30
7.2	Analyysimenetelmä.....	32
8	TUTKIMUSTULOKSET	34
8.1	Muuttunut työympäristö ja sen merkitys	34
8.2	Etätyön epävarmuustekijät.....	37
8.3	Havaintoja etätyöstä ja siihen tottumisesta.....	40
8.4	Tehokkuus ja kognitiivinen kuormitus etätyössä.....	42
8.5	Henkilökohtainen tiedonhallinta ja informaatioergonomia etätyössä..	44
8.6	Etätyöhön ja siihen siirtymiseen vaikuttavia tekijöitä	47
8.7	Tulevaisuudennäkymiä ja toiveita; ketteryyttä ja päätös paperipainajaiselle	49
8.8	Yhteenveto tutkimustuloksista.....	51
9	POHDINTA	54
	LÄHTEET	58
	LIITE 1: HAASTATTELURUNKO	63

1 JOHDANTO

Mä näin semmosen ihan mahtavan memen tossa jossain vaiheessa, missä oli justiin niinku ”minä etäpalaverissa maaliskuussa 2020” ja sit siinä oli toi Daniel Craig silleen näin ja solmio suorassa ja sitten ”minä etäpalaverissa tammikuussa 2021” ja siinä oli röllipeikon kuva! [naurua] Se oli musta niin kuvaava, kun ei tuu ittelläkään enää ees meikattua tai että jos niinku aikasemmin oli ihan paniikissa, et jos ne nyt laittaa videot päälle ja en ole todellakaan ees hiuksia harjannu ja nyt sit jos joku laittaa videot päälle ja on vaan et ai niin no selvä täällä ollaan. [– –] Jännästi sitä ihminen jotenkin... En mä tiä mikä ilmiö se sit on kun tulee niinku tollaseks. Ja kauppaan menee nykyään vaikka pieruverkkareissa, vaikka ois reikä suunnilleen, et mulla on nyt mustat alushousut, et ei se haittaa vaik on perseessä reikä ku on mustat housut. Kaikki tämmönen.. Ihan kauhee standarditaso laskenut omassa ulkoisessa habituksessa. (Haastattelu 1.)

Laajuudessaan ennennäkemätön siirtyminen etätyöskentelyyn oli osa vuoden 2020 COVID-19-pandemian vastaisia toimia. Tämä tutkielma on kirjoitettu, kun sekä etätyöskentelyä, että etäopiskelua on takana noin vuoden verran. Kuluneen vuoden aikana suomalainen tietointensiivinen työelämä, kansankielisemmin valkokaulustyöelämä, on kokenut valtaisia muutoksia ja samalla on noussut esiin erilaisia lieveilmiöitä. Niin hyvässä kuin pahassakin.

Siinä, missä tavanomaista, fyysistä ergonomiaa, on pidetty toimistoympäristöön itseltään selvästi kuuluvana asiana, ergonomian tiedollinen ulottuvuus, informaatioergonomia, on ollut huomattavasti vähemmän tunnettua ja tutkittua aihepiiriä. Etätöihin siirtymän myötä toimistojen säädettävät sähköpöydät, laadukkaat tietokoneuolit, kirkas valaistus ja kaukaisimmillaan toisessa työhuoneessa työskentelevä kollegiaalinen vertaistuki, ovat jääneet nyt tyhjillään odottaviin toimitiloihin. Tilalle on tullut keittiön ruokapöydän ääressä, kovalla tuolilla tai jakkaralla tehtävä, kauheimmissa kauhuskenarioissa vain pieneltä kannettavan tietokoneen näytöltä tihrustettava, samalla etäiseksi jäänyt, mutta kuitenkin myös jollakin tavalla aiempaa läheisemmäksi ja osaksi muuta elämää selkeämmin integroitunut, työelämä.

Siinä, missä aiemmin työpäivä sisälsi erilaisia siirtymiä, kohtaamisia, kenties myös hyvässä hengessä hieman venähtäneitä kahvitaukoja, asiallista pukeutumista ja huoliteltua ulkomuotoa, niin etätyöläisen arjen työkokemus koostuu yksinomaan digitaalisesta sisällöstä. Palaverit ja puhelut hoituvat omasta kotiympäristöstä käsin, aineistoja, muistioita, sähköposteja, taulukoita ja kaavioita tutkitaankin yksin omassa rauhassa avokonttorien, neuvotteluhuoneiden ja työhuoneiden sijaan olohuoneen nurkassa, kotoa pois muuttaneen lapsen vanhassa huoneessa, tai aiemmin omille harrastuksille pyhitetyssä omassa työhuoneessa tai keittiön työtason ääressä, ruokaa tai huomiota kerjääviä lemmikkieläimiä hätistellessä tai kuunnellessa kodin kaukaisimmassa nurkassa myös etätyöskentelevän ja valitettavan kovaäänisen puolison asiakaspalaveria.

Omaa työnantajaa ja omia työtehtäviä edustaakin enää vain työpuhelin ja -tietokone. Työkaverit alkavat tuntua etäisemmiltä; kommunikaatio tapahtuu pääosin kiireisillä Teams-chattiviesteillä, äänenpainot, ilmeet ja eleet jäävät ilman videopuheluita vain oman mielikuvituksen varaan. Ajoittain, yksinäisimpinä ja epävarmimpina hetkinä, silloin kun sähköt katkeavat tai tietokone kaatuu kesken osastopalaverin, ja ajatukset täytyvät epäilyillä ja epävarmuudella, juolahtaa mieleen, että tietääkö esihenkilö kaikkien alaistensa olevan edes hengissä enää.

Yksin ja etäältä työskenneltäessä on intranetissä julkaistujen tiedotteiden ja uutisten varassa. Kun kollegalta ei voi enää kysyäkään ohimennen, vaan täytyykin käyttää aikaa ymmärrettävästi kirjoitetun ja mahdollisimman vähän toisen työtä keskeyttävän viestin muotoiluun, alkaa oma vastuu informaatioympäristössä toimimisesta konkretisoitua uudella tavalla. Informaatiota täytyy alkaa ylläpitämään aktiivisemmin, koska:

nyt tieto on raportin varassa, eikä tulla kyselemään (Haastattelu 10).

Hälyisän avokonttorin sijaan etätyöskentely rauhallisessa kodissa saattaa tarjota mahdollisuuden tehdä syväskelluksen tietosisältöihin, joihin aiemmin, kaikkien keskeytysten ja häiriöiden keskellä, pystyi tekemään vain pintaraapaisuja. Työmatkojen pois jääminen tarjoaa aikaa itsensä kehittämiseksi, perheajalle tai ulkoilulle.

Arjen voimavaratekijöiden etsiminen ja uuden rytmin luominen saattaa tuntua aluksi absurdilta, koska iltaisin ja viikonloppuisin työtietokone odottaa edelleenkin siinä keittiön pöydällä ja muistuttaa jatkuvasti olemassaolostaan. Työpäivänkin aikana saattaa tulla kiusauksia tyhjentää tiskikonetta tai käydä kolaamassa lumia. Kynnys vastata kollegan kysymykseen, lauantai-iltapäivänä, saattaa kadota kokonaan. Kotona työskentely saattaa alkaa tuntua huijaamiselta, tehottomalta epätyöltä tai työ saattaa ulottautua myös vapaa-ajalle ja olla alati jossain taustalla.

Kaikella tällä on oma vaikutuksensa siihen, miten työhön kuuluvaa informaatiota käsitellään ja ymmärretään. Informaation käsittelyn, hallinnan ja hallittavuuden, eli informaatioergonomian, kokemukset ovat hyvin subjektiivisia ja myös työskentely-ympäristö saattaa vaikuttaa kokemukseen ja sitä kautta edelleen myös työhyvinvointiin ja työn tehokkuuteen. Työhön sisältyvä digitaalinen informaatio saattaa myös saada uudenlaisia merkityksiä ja painoarvoja eriskummallisessa ja epävarmassa tilanteessa, keskellä maailmanlaajuisia pandemioita, joka tuo oman taustavireensä niin työ- kuin siviilielämäänkin.

Tämän pro gradututkielman tavoitteena on tarkastella sitä, miten etätöihin siirtyminen on vaikuttanut tietointensiivistä tietotyötä tekevien henkilöiden informaatioergonomian kokemukseen. Tarkoituksena on samalla myös tunnistaa toimivaksi havaittuja keinoja etätöiden tiedonhallinnan ja informaatioergonomian tehostamiseen ja näin ollen myös tuoksellisuuden ja työhyvinvoinnin lisäämiseen. Tämä tutkielma lähestyy informaatioergonomiaa ja tiedonhallintaa yksilötasolla, eli organisatorinen näkökulma on rajattu tarkastelun ulkopuolelle.

2 PERUSKÄSITTEET

Etätyö on ansiotyötä, mitä tehdään jostain muualta kuin työnantajan omista toimipisteistä käsin. Etätyöstä on sovittu työnantajan kanssa ja se on työtä, mitä voisi tehdä myös työpaikalta käsin. Myös osittainen etätyöskentely lasketaan etätyöksi. (Tilastokeskus, n.d.)

Henkilökohtainen tiedonhallinta, PIM (engl. *personal information management*) voi viitata sekä tutkimusalaan, että tapaan, jolla ihmiset toimivat informaatioympäristössään. Henkilökohtaista tiedonhallintaa ovat esimerkiksi erilaiset toimet, joiden avulla järjestetään, hankitaan, ylläpidetään, käytetään ja noudetaan informaatiota tai sitä sisältäviä asioista tai esineitä. Henkilökohtaista tiedonhallintaa tapahtuu kaikkialla elämässä, niin työssä kuin vapaa-ajalla ja sen avulla ihmiset pyrkivät toteuttamaan itseensä kohdistuvia rooleja ja odotuksia suhteessa toimintaympäristöihinsä. (Teevan & Jones, 2007, s. 3.)

Informaatio tarkoittaa yleisesti käytettynä, sekä tämän tutkielman kontekstissa, samaa kuin tieto (Kielitoimiston sanakirja, 2020).

Informaatioergonomia katsotaan yleisimmin osaksi kognitiivista ergonomiaa. Se tarkastelee ihmisen toimintaa, kuten erilaisia kognitiivisia prosesseja, muistia ja työmuistia, sekä kognitiivista kuormitusta käyttämissämme informaatioympäristöissä (Franssila, Okkonen & Savolainen, 2014, s. 11; Muistiliitto, 2013.)

Kognitiivista kuormitusta koetaan sellaisissa työtehtävissä, joihin sisältyy tiedon käsittelyä, vastaanottamista ja tuottamista. Se on hyvin tyypillistä asiantuntijatyölle (Mäkikangas & Mauno, 2017, s. 53–54).

Tietotyö on työtä, jonka tekemisen keskiössä on tiedon käsittely, vastaanottaminen, sekä uuden tiedon tuottaminen. Voidaan käyttää synonyyminä tietointensiviselle työlle. (Sanastokeskus TSK 35, 2006/2008).

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työntekijän kokonaisvaltaista kokemusta työyhteisössä toimimisesta. Siihen vaikuttavat useat erilaiset tekijät kuten johtaminen, työtehtävien mielekkyys ja haastavuus, työyhteisön dynamiikka, työn turvallisuus ja työn ja henkilökohtaisen elämän yhteensopivuus. Hyvinvoivan työyhteisön tunnusmerkkejä ovat muun muassa työhyvinvointiin vaikuttavien osatekijöiden jatkuva ja aktiivinen kehitystoiminta, työn kuormittavuuden kohtuullisuudesta huolehtiminen, avoin ja kannustava ilmapiiri ja hyvä yhteishenki. Työkyvyllä taas tarkoitetaan työntekijän edellytyksiä työtehtävien tekemiseen ja sitä voidaan pitää perustana myös työhyvinvoinnille. (Työterveyslaitos n.d.)

Työympäristö käsittää fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, lääketieteelliset ja tekniset tekijät, sekä näiden muodostaman kokonaisuuden, jotka työtä tehdessä tai työpisteellä ja sen ympärillä vaikuttavat työtä tekevään henkilöön Sanastokeskus TSK 35, 2006/2008). Digitaalinen työympäristö tarkoittaa tämän tutkimuksen kontekstissa työympäristön digitaalista ulottuvuutta.

Yhteiskäyttöisen informaation hallinta, GIM (engl. *group information management*) tarkoittaa jaettavaksi tarkoitettun informaation hallintaa, joka on luonteeltaan henkilökohtaista tiedonhallintaa julkisempaa (Erickson 2006).

3 TIETOTYÖN INFORMAATIOYMPÄRISTÖ

Tässä luvussa käsitellään tietotyöläisen, sekä etenkin etätyömuotoisesti työskentelevän tietotyöläisen, työn informaatioympäristöä, sekä siihen liittyviä ilmiöitä ja työhyvinvoinnillisia ulottuvuuksia. Ensin tarkastellaan henkilökohtaisen tiedonhallinnan erityispiirteitä, sitten kognitiivista kuormitusta tietotyössä ja luvun lopussa tehdään katsaus työhyvinvointiin ja tehokkuuteen etätyöympäristössä.

3.1 Henkilökohtaisen tiedonhallinnan erityispiirteitä

Ihmiset käsittelevät digitaalisissa työympäristöissään monen tyyppistä informaatiota, kuten sähköpostiviestejä, valokuvia, erilaisia kirjallisia dokumentteja ja asiakirjoja, kalenterimerkintöjä, muistiinpanoja ja kirjanmerkkejä verkkosivustoille. Aineistoja käsitellään myös erilaisilta päätelaitteilta, kuten työkäyttöön varatulta tietokoneelta, älypuhelimelta ja henkilökohtaisilta älylaitteilta. Näiden lisäksi osa informaatiosta on myös paperisena tulosteena tai muistilappuina työpöydällä. Erityyppistä informaatiota käsitellään myös erilaisissa tilanteissa tai asiayhteyksissä ja samaakin tietoa voidaan käyttää eri tavoin eri tilanteissa.

Vaikka työhön liittyvää informaatiota hallittaisiinkin erillään omista henkilökohtaisista kokoelmista, leimaa sitäkin samankaltainen problematiikka. Henkilökohtaisen tiedonhallinnan konkreettisimpia ikäviä kokemuksia ovat muun muassa hävinnyt informaatio, sekalaiset, suuret ja arvoltaan epämääräiset kokoelmat ja tilanteet, joissa emme onnistu toimimaan jonkin informaation edellyttämässä aikaikkunassa (Bergman & Whittaker, 2016, s. 8). Tiedon hallintaan liittyvien ongelmien painotus ja syvempi luonne saattavat toki riippua asiayhteydestä. Henkilökohtaisen tiedonhallinnan perusproblematiikka pysyy kuitenkin kaiken kaikkiaan kohtalaisen muuttumattomana huolimatta siitä, käytetäänkö perinteisempien säilytysmenetelmien lisäksi esimerkiksi pilvipalveluja, eli

teknologian muutoksilla ei sinällään ole vaikutusta henkilökohtaisen tiedonhallinnan haasteisiin (Bergman & Whittaker, 2016, s. 29–30).

Jokaisella on kuitenkin oma tapansa hallita henkilökohtaista informaatiota ja tästä syystä, vaikka ongelmat ovatkin sinällään hyvinkin universaaleja luonteeltaan, on vaikeaa kehittää yleishyödyllisempiä ja kaikille sopivampia työkaluja henkilökohtaisen informaationhallinnan tueksi (Bergman & Whittaker, 2016, s. 75). Erilaisista henkilökohtaisen tiedonhallinnan tyypeistä on olemassa erilaisia jaotteluita ja yleistyksiä, joista osa on hyvinkin karkeita ja yleisluontoisia. Yksi kiinnostava ja ihmisten välisiä eroavaisuuksia hyvin havainnollistava kahtiajako, joka tehtiin ennen internet-aikaa, on toimiston paperiasiakirjoja käsitelleiden työntekijöiden rajaaminen arkistoijiin (engl. *filers*) ja pinoajiin (engl. *pilers*), joista jälkimmäiset sanan mukaisesti kasasivat työpisteelleen pinoja käsittelemistään paperisista asiakirjoista (Malone, 1983, s. 110).

Bergman ja Whittaker (2016) lähestyvät henkilökohtaista tietoa, osana henkilökohtaista tiedonhallintaa, kuratoinnin näkökulmasta. Perinteisemmässä tiedon kuluttajaparadigmassa (engl. *consumer paradigm*) tieto voidaan nähdä yleisenä resurssina, jota ihmiset etsivät ja hylkäävät käytön jälkeen. Kuratointiparadigmassa (engl. *curation paradigm*) henkilökohtainen tieto on taas sellaista tuttua tietoa, jota esimerkiksi ylläpidetään tai karsitaan aktiivisesti. Tämän kaltaista lähestymistapaa voidaan kuvata luonteeltaan solipsistiseksi, koska kun henkilökohtaista tietoa tallennetaan, tallennusta tekevä henkilö tekee oletuksia siitä, mitä tietoa ja millä tavoin hän tulee tarvitsemaan tulevaisuudessa. Eli hän käy eräänlaista yksisuuntaista dialogia oman tulevaisuuden itsensä kanssa. Bergman ja Whittaker kuvaavatkin tätä lähestymistapaa käyttäjäkohtaiseksi (engl. *user subjective*), koska koko lähestymistapa perustuu siihen, että ihmisten tapa käyttää ja jäsentää tietoa, on subjektiivista. Varsinaisen tiedon tallentamisen osalta on huomionarvoista, että tallennetun tiedon tarpeellisuus on mahdollista arvioida vasta tulevaisuudessa, joten tästä syystä tallentaminen itsessään on aina luonteeltaan hieman epävarmaa. (Bergman & Whittaker, 2016, s. 7–9.)

Tallennetun tiedon tärkeys on subjektiivista. Jokin asia saattaa olla yhdelle hyvinkin tärkeää ja merkityksellistä, kun taas täysin yhdentekevää jollekulle toiselle. Sama tiedosto

voi myös olla samalle henkilölle hyvinkin tärkeä yhdessä hetkessä, ja vähemmän olennainen jonain toisena ajankohtana. Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että hiljattain käytetty tieto arvioidaan tärkeämmäksi kuin sellainen tieto, jota ei ole käytetty aikoihin. Tiedostojen tallentaminen Windowsin työpöydälle voidaan katsoa tavaksi nostaa esiin, ja samalla tallentaa helpommin käytettäväksi, tärkeäksi arvioitua tietoa. Erilaiset viimeksi käytettyjen tiedostojen korostukset käyttöjärjestelmissä ja ohjelmistoissa toimitavat samaa virkaa kuin työpöytä-tallennus, eli tarkoituksena on helpottaa todennäköisemmin tarpeelliseksi katsotun tiedon löydettävyyttä. (Bergman & Whittaker, 2016, s. 185–187.)

Yksilötasolla ja vain henkilökohtaista tietoa käytettäessä tiedon tallentaminen ja sen tärkeyden arviointi on suoraviivaisempaa kuin yhteiskäyttöön tarkoitettun ja jaettavan tiedon tallentaminen ja hallinnointi. Kuitenkin jokaisella informaation käyttäjällä on oma tulokulmansa kyseiseen informaatioon, mutta myös jonkinlainen käsitys siitä, missä suhteessa kyseinen informaatio on muihin sen käyttäjiin tai potentiaalisiin käyttäjiin.

Tageja tai tägäystä on esitetty vaihtoehdoksi perinteisille tiedostokansiorakenteille tai hierarkioille. Tagit mahdollistavat joustavamman luokittelun; samalle kohteelle on mahdollista antaa verrattain helposti ja nopeasti erilaisia luokituksia tai luokkia. Perinteisiin kansiorakenteisiin verrattuna tagit tarjoavatkin joustavuutta käyttöön, sekä helpottavat tulevien tiedontarpeiden ennakoimista, eli tulevaisuudessa tapahtuvia tiedonhakuja. (Bergman & Whittaker, 2016, s. 121–122.) Tällöin yhteiskäytettävä informaatio saattaa olla helpommin saavutettavissa ja tukea käyttäjien omia henkilökohtaisen tiedonhallinnan taipumuksia ja käytänteitä. Tageja käyttäessä informaation löydettävyyden riippuvainen siitä, että tietoa tallentavat ja käsittelevät henkilöt muistavat ja osaavat lisätä tietoon tageja.

Tageja voidaan luonnehtia informaatiota määrittäväksi metadataksi ja niitä onkin luonnehdittu kansiorakenteisiin verrattuna huomattavasti ihmisystävällisemmiksi (Hsieh, Chen, Lin & Sun, 2008, 1–2). Tagien käyttö onkin web 2.0 palveluiden, kuten esimerkiksi Instagramin, myötä tullut hyvin tunnetuksi tavaksi luokitella informaatiota. Tagien ohella GIM (engl. *group information management*) on informaation yhteiskäyttöön

sopiva lähestymistapa ja sitä käytetään pilvipalveluissa, kuten esimerkiksi Google Drive. Tällöin tietoa tallennetaan yhteisessä käytössä olevaan ja kaikille yhteisesti samalla tavalla organisoituun tallennuspaikkaan, jolloin jokaisen käyttäjän ei tarvitse tallentaa tietoa itselleen ja järjestää se omaan tallennusjärjestelmäänsä sopivaksi. (Bergman & Whittaker, 2016, s. 124, 141—142.)

Kuitenkin yhteiskäyttöisesti ja kollektiivisesti järjestettyä GIM-informaatiota ei koeta yhtä tehokkaaksi ja helposti käytettäväksi kuin henkilökohtaisesti järjestettyä PIM-informaatiota. Tästä syystä ihmiset suosivat mieluummin PIMIä, sillä vaikka informaation järjesteleminen onkin kenties hieman työläämpää, se kuitenkin löydetään vaivattomammin ja varmemmin kuin yhteiskäyttöistä GIMIä käyttäessä. Henkilökohtaisesti järjestetty informaatio löydetään peräti viisi kertaa todennäköisemmin kuin jonkun toisen järjestämä. Näin ollen, vaikka pilvipalveluihin tallennetut tiedostot ovatkin saatavissa tallennuslaitteesta riippumatta, järjestelmä ei siitä huolimatta tarjoa välttämättä optimaalista lopputulosta ja helpota informaation käyttöä tai löydettävyyttä. (Bergman & Whittaker, 2016, s. 149, 154.)

Huolimatta erilaisista vaihtoehtoista ja lähestymistavoista informaation hallintaan, perinteinen navigointi, eritoten navigointi tiedostokansiorakenteita pitkin, pitää pintansa. Syyksi tähän mieltymykseen on esitetty vaihtoehtoisten tapojen edellyttämää hakujen sanoittamista, jolloin informaatiota etsivä henkilö joutuu keskeyttämään työnsä ja keskittymään hakuun. Navigoimalla hakua ei sanoiteta samaan tapaan, vaan informaation etsiminen tapahtuu enemmänkin tausta- tai rinnakkaisprosessina, eikä aiheuta samankaltaista kognitiivista kuormitusta (Bergman & Whittaker, 2016, s. 163—164.)

Henkilökohtaisen tiedon moninaisuus, niin henkilökohtaisessa elämässä, kuin työelämän konteksteissa, pohjaa siis niin erilaisiin toimintatapoihin kuin tarpeisiinkin. Osa lähestymistavoista palvelee enemmän yksittäistä käyttäjää, kuten esimerkiksi henkilökohtaisessa käytössä olevat kansiorakenteet, kun taas yhteiskäytölliset rakenteet ja pilvipalvelut sopivat paremmin yhteiskäyttöön, vaikkakaan ei ongelmitta, jos asiaa katsotaan yksittäisen käyttäjän kannalta. On myös huomionarvoista, että vaikka tämän tutkielman tarkastelun keskiössä onkin nimenomaan digitaalinen informaatio, osa tiedosta saattaa

myös olla olemassa paperimuotoisena, joko esimerkiksi tulosteena virallisesta asiakirjasta tai muistilappuna liimattuna työpöydän pintaan. Koska henkilökohtaisen tiedonhallinnan ongelmat ovat perusluonteeltaan varsin pysyviä ja irrallisia teknologisesta kehityksestä, ei ole tarpeen tehdä tarkkaa tai ehdotonta jakoa informaation tallennusformaatin suhteen.

3.2 Kognitiivinen kuormitus tietotyössä

Bawden ja Robinson (2009) kuvaavat tämän hetken informaatioympäristöihin liittyvää problematiikkaa termin digitaalinen siirtymä (engl. *digital transition*) kautta. Tämä tarkoittaa sitä, että valtaosa kaikesta käytettävästä informaatiosta, niin työssä kuin vapaa-ajallakin, on digitaalisessa muodossa. Digitaaliset aineistot ovat usein saavutettavissa rajallisella määrällä käyttöliittymiä, joista tavanomaisin on nettiselain. Tämä on johtanut eräänlaiseen informaation homogenisoitumiseen, etenkin jos nykytilannetta verrataan perinteisempiin informaation formaatteihin, niin kuin erilaisiin paperisiin julkaisuihin, kuten sanomalehdet ja kirjat. Informaatioformaattien yksipuolistumista voidaan ajatella yhtenä syynä nykypäivän informaatio-ongelmien taustalla. (Bawden & Robinson, 2009, s. 181.)

Kognitiivista kuormitusta aiheuttavia työtehtäviä ovat kaikki sellaiset, joihin sisältyy tiedon käsittelemistä, vastaanottamista ja tuottamista. Tällaisia työtehtäviä ovat asiakirjojen valmistelu, opetuksen suunnittelu, oman työn suunnittelu ja aikataulutus, uusien tietojärjestelmien käytön opettelu ja asiakastyössä tehtävät päätökset. Myös luovuutta ja innovointia vaativat työtehtävät ovat kognitiivisesti kuormittavia. Asiantuntijatyölle on erityisen tyyppillistä muistamiseen liittyvä kognitiivinen kuormitus, kuten myös työtehtävät, jotka vaativat tarkkaavaisuutta ja keskittymistä. (Mäkikangas & Mauno, 2017, s. 53–54.)

Varsinaisesta negatiivisesta kognitiivisesta kuormituksesta voidaan puhua silloin kun työssä koettu kognitiivinen kuormitus ja niihin liittyvät vaatimukset koetaan negatiivisesti. Negatiivisesti vaikuttavaa kognitiivista kuormitusta koetaan pääsääntöisesti silloin kun kuormitusta on liikaa, tai liian vähän. Kohtuullinen määrä kuormitusta taas lisää työhyvinvointia esimerkiksi aikaansaamalla työssä kehittymisen kokemuksia. (Mäkikangas & Mauno, 2017, s. 56.)

Kognitiivinen toimintakyky, jolla tarkoitetaan erilaisia tiedon käsittelyn prosesseja, on kiinteä osa sekä tietotyötä että kaikkea muutakin tietoteknisesti tapahtuvaa tiedon käsittelyä ja prosessointia (Muistiliitto, 2013). Kognitiiviseksi ylikuormitukseen liittyy informaatioahdistusta (engl. *information anxiety*), joka johtuu monikanavaisesta informaation vyörymisestä vastaanottajalle, keskeytyksistä ja useiden tehtävien samanaikaisesta suorittamisesta (Kirsh, 2000, s. 22–23). Voidaan myös puhua informaatioylikuormituksesta, jolla yleisimmin tarkoitetaan tilannetta, jossa tehokkuus alkaa kärsiä informaation lisääntymisen takia. Samaan yhteyteen liittyy myös tunne kontrollin menettämisestä. (Bawden & Robinson, 2009, s. 183.)

Informaation ylikuormitusta alkoi olla havaittavissa 1900-luvulla, mutta sen juuret ovat kauempana informaatiohistoriassa. Tällä hetkellä keskustelu siitä, kuka on tuottanut minkäkin informaatioresurssin, eli informaation anonymisoituminen, on retoriikaltaan hyvin samankaltaista kuin oli Euroopassa ensimmäisten painettujen julkaisujen suhteen. Samoin ongelmat informaation suuren määrän kanssa juontavat juurensa kauemmas historiaan; Informaation ylikuormitus voidaan nähdä ihmiselle luontaisena ominaisuutena. (Bawden & Robinson, 2009, s. 182–183.)

Asiantuntijatason töille on tyypillistä työtehtävien moninaisuus ja samanaikaisuus, jatkuvassa muutoksessa oleva ja luonteeltaan vaihteleva työ ja työympäristö aikaansaavat työn keskeytymistä (Kalliomäki-Levanto, Ukkonen & Kalakoski, 2016, s. 11–12) ja sitä voidaan pitää tyypillisenä ominaisuutena tietointensiiviselle asiantuntijatyölle. Työskentelyn keskeytykset voidaan jakaa sekä häiriötekijöihin, että varsinaisiin keskeytyksiin. Häiriötekijät on mielekästä erottaa keskeytyksistä, koska ne käyttävät eri aistikanavaa kuin keskeytykset, jotka toimivat samalla aistikanavalla kuin millä työtä tekevä hoitaa

varsinaista työtehtäväänsäkin. Tästä syystä häiriöistä huolimatta on mahdollista jatkaa työskentelyä, kun taas keskeytykset aiheuttavat katkoksen työn tekemiseen. Keskeytykset heikentävät työn laatua ja aiheuttavat stressiä, huolimatta siitä, onko keskeytyksen varsinainen tarkoitusperä minkälainen. Myös esimerkiksi avun tarjoamisella on negatiivista vaikutusta monimutkaiseen ja päätöksentekoa vaativaan työhön. (Cohen, 1980; Groff, Baron & Moore, 1983, viitattu lähteessä Speier, Vessey & Valacich, 2003, s. 773, 789.)

3.3 Etätyöympäristön erityispiirteitä työhyvinvoinnin ja työtehokkuuden kannalta

Tietointensiivisessä työssä työkyvyn ja työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisimpään asemaan nousevat työympäristön kognitiiviset, emotionaaliset ja tekniset ulottuvuudet, kuten edellä on todettu. Hektisen ja erilaisille verkostoille ja verkostoitumiselle vahvasti nojaavan modernin tietotyön kontekstissa on kuitenkin mielekkäämpää puhua työrauhasta. Kognitiivisen työrauhan kannalta tämä tarkoittaa esimerkiksi keskeytyksettömyyttä, emotionaalisen työrauhan osalta esimerkiksi myönteistä ja työntekijää tukevaa ilmapiiriä. Työrauhan teknisenä edellytyksenä voidaan pitää esimerkiksi toimivia laitteistoja tai tietojärjestelmiä. Näiden eri osatekijöiden vaikutuksesta syntyy työntekijän psyykinen työkyky, joka käsittää esimerkiksi mielenterveyden ja osaamisen, sekä motivaation. (Aulankoski, 2016.)

Etätyöskentelyn osalta keskeisimpänä esiin nostettavana työhyvinvointiin vaikuttavana seikkana on työskentely itsenäisesti, erillään muusta työyhteisöstä. Muiden kanssa tekemisissä oleminen, yhteisöön kuuluminen, on yksi ihmisen perustarpeista (Maslow, 1948, 380—381), niin työssä kuin vapaa-ajallakin. Yhteisöllisyyden tunteesta seuraa lisääntyntä sitoutumista, työttyytyväisyyttä ja työhyvinvointia, sekä se vaikuttaa positiivisesti työn laatuun (Lampinen, Viitanen & Konu, 2013, s. 79). Toisin sanoen, vaikka etätyöympäristö tarjoaakin kenties rauhallisemman ja kognitiivista työskentelyä tukevan

työympäristön, se ei välttämättä tue sosiaalisia tarpeita tarpeeksi kokonaisen yhteisön tasolla tarkasteltuna, mutta yksilötasolla henkilökohtaisten suhteiden ylläpito on helpommin mahdollista. Työyhteisöllä on myös vaikutusta työhön sitoutumiseen, hyvät suhteet työkavereihin ja esihenkilöihin ovat ratkaisevia työhön sitoutumisen kannalta (Benson & Brown, 2007, s. 135).

Sosiaalisen informaation prosessoinnin teorian, SIPT (engl. *social information processing theory*), mukaan ihmiset pystyvät täysipainotteiseen vuorovaikutukseen ja ihmissuhteiden rakentamiseen myös tietokonevälitteisissä ympäristöissä. Tämä tapahtuu vain hie-man hitaammin kuin kasvotusten tapahtuen. Virtuaalisessa ympäristössä tavanomaiset vuorovaikutukseen kuuluvat non-verbaaliset vihjeet muuntuvat verbaalisiksi tai symbolisiksi vihjeiksi. (Walther, 2008, s. 392–393.)

Toimistotyöläinen istuu tietokoneensa ääressä jopa 1700 tuntia vuodessa (Bailey 2018). Fyysinen ergonomia onkin otettu hyvin huomioon toimistoissa ja toimistotyöpisteissä, mutta kotityöpisteissä tilanne saattaa olla toisenlainen, etenkin jos siirtymä etätöihin tapahtuu nopeasti, ilman työntajien mahdollisuutta varautua kunnolla. Fellowesin vuonna 2018 tekemän tutkimuksen mukaan 26 prosenttia, eli noin neljännes, istumatyötä tekevästä vastaajista kuvasi huonon työergonomian ja istumatyön aiheuttavan erilaisia kivistyksiä ja kiputiloja, joilla on myös vaikutusta työtehokkuuteen (Fellowes, 2018).

Varsinaisen työympäristön lisäksi työssä suoriutumiseen ja siinä hyvinvointiin liittyy monia muitakin tekijöitä, joista kenties tunnetuin on stressi. Stressi on tahdosta riippumaton reaktio, joka nostaa elimistön vireystilaa ja valmistelee kehoa mahdollista uhkaa vastaan toimintaan. Stressillä on erilaisille terveysongelmille altistava vaikutus ja sen synty-miseen vaikuttavat erilaiset työn ja työyhteisön ominaispiirteet, mutta varsinaiseen stressikokemuksen syntyä ja sen voimakkuutta määrittävät jokaisen yksilölliset piirteet ja voimavarat. (Manka, 2015).

Stressin vuorovaikutusmalli lähestyy stressiä yksilön ja tämän ympäristön välisen vuoro-vaikutuksen tarkastelun kautta. On huomionarvoista, että tässä yhteydessä stressistä

saatetaan myös käyttää termiä kuormitus. Työympäristön ärsykkeisiin perustuva stressimalli keskittyy taas ympäristöön stressireaktioiden aiheuttajana. Tällaisia ympäristöstä lähtöisin olevia stressitekijöitä on muun muassa työhön sisältyvät vaatimukset, sekä niiden hallinta, organisaation piirteet ja johtaminen, sekä ilmapiiri työyhteisössä. Yksilötasolla stressireaktioita voidaan tarkastella yksilön reaktioihin perustuvan stressimallin kautta, jolloin tarkastelun keskiössä on se, millaisia psykologisia, fysiologisia tai käyttäytymiseen vaikuttavia reaktioita ympäristö saa aikaan yksilössä. (Manka, 2015)

Vapaa-aika, sekä muu henkilökohtainen elämä toimivat stressiä lieventävinä voimavaroina (Manka, 2015). Positiivisen psykologian ja voimavaramallien näkökulmasta tarkasteltuna työtä, työyhteisöä ja työntekijöitä voidaan tarkastella aktiivisina toimijoina, jolloin työhyvinvointi, sekä sen kehittäminen, ovat seurausta työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen pyrkivästä toiminnasta, sekä positiivisesta ajattelusta. Positiivisessa psykologiassa voimavaratekijät nousevatkin erityisen tarkastelun kohteeksi ja niihin panostamisella katsotaan olevan suoraa vaikutusta työhyvinvointiongelmien ehkäisyssä. Tällöin kyse on sitoutuneisuudesta, luovuudesta, innovatiivisuudesta ja innostuneisuudesta, eikä vain kuuliaisesta ja nöyrästä ahertamisesta. (Manka & Manka, 2016.)

Etätöön ja lähityön osuus kokonaistyöskentelyajasta määrittää sitä, miten kuormittavaksi työ koetaan, koska tällöin myös tavanomaisen työympäristön ja siihen kuuluvien elementtien ja resurssien, kuten työkavereiden ja esimiesten tai muun toimistoympäristön, saavutettavuuskin vaihtelee. On esitetty, että työn korkea autonomia etätyössä saattaa vähentää työntekijöiden kokemaa kuormitusta. Tosin tällöin työntekijän henkinen tasapaino määrittää sitä, minkälainen vaikutus autonomialla on kuormituksen kokemukseen. (Perry, Rubino & Hunter, 2018, s. 578, 589.)

Stressiin, sekä muuhun työhyvinvointiin liittyy myös erilaisten epävarmuustekijöiden vaikutusta. Työn epävarmuutta voidaan kuvata kolmella eri tasolla; yhteiskunnan, organisaation ja yksilön tasoilla. Vaihtoehtoisesti voidaan puhua myös työn rakenteellisesta epävarmuudesta, esimerkiksi määräaikaisen työsuhteen tapauksessa, tai koetusta epävarmuudesta, jolloin kyse on taas työntekijän omasta itsearviostaan. Epävarmuuden seurauksia voidaan taas tarkastella yksilön, organisaation ja perheen tasoilla.

Yksilötasolla voidaan nähdä erilaisia fysiologisia oireita, kuten niska- ja hartiasärkyjä, uupumusta tai vatsavaivoja, organisaation tasolla sitoutumisen heikkenemistä ja työilmapiirin ongelmia, perhetasolla vaikutukset voivat olla parisuhteeseen tai vanhemmuuteen tyytymättömyyden lisääntymistä tai ongelmatilanteita työn ja arjen yhteen sovittamisessa. (Feld, Kinnunen & Mauno, 2005, s. 137, 141, 144; Mäkikangas, Mauno & Feld, 2017, s. 62.)

4 MITÄ INFORMAATIOERGONOMIALLA TARKOITETAAN

Ergonomia voidaan luonnehtia ihmislähtöiseksi tavaksi suunnitella ja kehittää toimintaympäristöjä. Ihmislähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että niin käytettävä tekniikka ja työvälineet, kalusteet kuin tilat itsessäänkin on suunniteltu siten, että ne tukevat ihmisen henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin edellytyksiä. Työelämän kontekstissa henkisen hyvinvoinnin ergonomisia ulottuvuuksia ovat esimerkiksi työn ja työtehtävien mielekkyys ja kuormittavuus, työn tekemiseen vaadittavan informaation oikeellisuus ja saavutettavuus. Ergonomiatyö tähtää työterveyden, työturvallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen muokkaamalla toimintaympäristöjen tekniikkaa ja toimintaa ihmiselle paremmin sopivaksi. (Launis & Lehtelä, 2018, s. 18–20.)

Kansainvälinen ergonomiajärjestö IEA on hyväksynyt määritelmän kognitiiviseen, fyysiseen ja organisatoriseen osa-alueeseen jakautuvasta ergonomiasta. Kognitiivisen tason ergonomia käsittää ihmisen havainnointikyvyn, muistin ja esimerkiksi tietokoneiden kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen. Fyysisen ergonomian tekijöitä ovat ihmisen anatomia, fysiologia ja antropometria. Organisatorisella osa-alueella käsitellään toimintaa sosioteknisessä ympäristössä, yhteistyötä ja ryhmätyöskentelyä. (IEA n.d.)

Tietotyön kontekstissa kognitiivisen ergonomian kannalta ihmisen olennaisin tiedonkäsittelytoiminto on muisti, sekä erityisesti työmuisti. Työmuistin avulla suoritetaan erilaisten tietoteknisten tiedonlähteiden tarjoaman informaation prosessointia, joka voi olla luonteeltaan hyvinkin automaattista tai sitten kuormittavampaa, kuten oppimistilanteissa. Kognitiivisen kuormituksen aste vaihtelee eri työtehtävien ja tilanteiden välillä. (Muistiliitto, 2013.)

Informaatioergonomia on uudehko ergonomiatyön käsite, joka tarkoittaa keskittymistä nimenomaan tietointensiivisen työn kannalta olennaisiin seikkoihin, eli ihmisen toimintaan informaatioympäristössä. Tämä tarkoittaa erilaisia kognitiivisia prosesseja, kuten

informaatiovuorovaikutusta ja informaatiokäyttäytymistä. Jos informaatioympäristöä tarkastellaan myös organisatorisen ergonomian lähestymiskannalta, eli informaatioympäristöä määrittävien sosiaalisten seikkojen kautta, on perusteltua nähdä informaatioergonomia omana alueenaan, eikä osana kognitiivista ergonomiaa. (Franssila, Okkonen & Savolainen, 2014, s. 11.)

Informaatioergonomian ja työn sujuvuuden kannalta on merkityksellistä, että kertaalleen löydetty informaatio saavutetaan jatkossakin. Epäonnistumiseen päätyvät yritykset löytää haluttua tietoa johtavatkin jopa voimakkaaseen turhautumiseen ja ahdistukseen (Whittaker, Bergman & Clough, 2010, s. 34–35). Jones (2007, s. 3–4) nostaa tämän teeman vahvasti esiin henkilökohtaisen informaationhallinnan yhteydessä ja toteaa, että informaatiotakin pitää ylläpitää ja hoitaa samoin kuin monia muitakin jokapäiväisen elämän asioita, joita etsimme ja haluamme löytää jatkossakin. Jonesin toteamuksella voidaan nähdä olevan yhteys Bergmanin ja Whittakerin edellä käsitellyyn kuratointiparadigmaan, joka tältä osin on myös relevantti informaatioergonomian ja siihen mahdollisesti liittyviin tuntemuksiin, kuten esimerkiksi turhautumiseen, kun haluttua valokuvaa ei löydy. Kuten henkilökohtainen tiedonhallinta, myös työhyvinvoinnin ja ergonomian kokemukset ovat luonteeltaan hyvin subjektiivisia. Tästä syystä työhyvinvointiin ja sen arviointiin liittyvän problematiikan keskiössä on se, miten ihmiset kokevat ja kuvaavat työhyvinvointiin liittyviä tunteita hyvin erilaisin tavoin (Oerlemans, 2011, s. 4–5).

5 KATSAUS AIEMPAAN TUTKIMUKSEEN

Tämä luku on aiempien aihepiiriin liittyvien tutkimusten esittelyä. Ensin esitellään tutkimusta informaatioergonomiasta, sitten tietojärjestelmien yhteydestä henkilöstön hyvinvointiin ja lopuksi COVID-19-pandemian vaikutuksista työskentelyyn yliopistoyhteisössä ja kotihoidossa Tampereella.

5.1 Tietotyön ergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä

Franssila, Okkonen ja Savolainen (2014) tutkivat informaatioergonomiaa tietotyön kontekstissa ja pyrkivät selkeyttämään ja operatinalisoimaan suhteellisen vähän tutkittua informaatioergonomian käsitteistöä. Tutkimuksen keskeisimpänä tavoitteena oli tutkia ja määritellä tapoja, joilla olisi mahdollista havainnoida ja mitata informaatiointensiivisessä työssä toimivien henkilöiden kokemaa kuormitusta ja siinä kehitettiin ja testattiin *tietotyön informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä*. Tutkimuksen lähtökohtana oli oletus siitä, että riittämätön informaatioergonomia heijastuu negatiivisesti ihmisten työskentelyyn ja sitä kautta myös työn tuottavuuteen. Hyvin huomioidulla informaatioergonomialla katsottiin taas olevan päinvastainen vaikutus, eli se lisäisi työntekijöiden kokemusta työnsä hallinnasta ja tuottavuudesta. (Franssila, Okkonen & Savolainen, 2014, s. 5, 16.)

Tutkimuksessa käytettiin Kirshin (2000) kolmiosaista jaottelua työympäristön kognitiivisen kuormituksen lähteistä, sekä monitehtäväisyyden ja keskeytysten toisiinsa liittymisestä kuormitustekijöinä, jotka aiheuttavat kognitiivisia kustannuksia tehtävien välillä siirtymisen yhteydessä. Myös tietotyön verkostollisuuden aiheuttaman voimakkaan sidoksellisuuden ja sen aikaansaaman työn fragmentoitumisen merkitys tunnistettiin osaksi käytännön tietotyön tekemistä. (Franssila et al., 2014, s. 16, 17.)

Tietotyöntekijän informaatioympäristön kuormitustekijät kuvattiin tutkimuksen lähtökohdissa toisiinsa eri tavoin liittyväksi eläväksi ja monimutkaiseksi kokonaisuudeksi. Suurten informaatiomäärien jatkuva vastaanotto katsottiin lisäävän todennäköisyyttä keskeytyksille ja monitehtäväisyydelle. Mikäli saapuvan ja vastaanotettavan informaation hallintaan ei ole riittäviä työkaluja, sen saavutettavuus voi heiketä myöhemmin, kun kyseistä informaatiota mahdollisesti tarvittaisiin. Työn informaatioympäristö taas monimutkaistuu, mikäli vastaanotettu informaatio on tallennettu puutteellisesti ja työn tekeminen hidastuu ja keskeytyksien mahdollisuus lisääntyy edelleen. (Franssila et al., 2014, s. 18.)

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin erilaisin menetelmin, kuten haastatteluin, kyselyjä käyttämällä, toimintatutkimuksellisin interventioin. Käytetyt menetelmät luonnehdittiin innovatiivisiksi ja toisiaan tukeviksi. Käyttäjien navigointia ja heidän tekemään siirtymiä eri sovellusten ja ikkunoiden välillä tallennettiin Manictime 2014- ja Snagit 2014- ohjelmilla. Tällä tavoin saatiin tarkkaa tietoa käyttäjien poluista eri sovellusten välillä ja sovellusten käyttöajoista. Haastatteluilla kartoitettiin työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia oman työnsä ja siihen sisältyvän informaatioympäristön hallinnasta, henkilökohtaisista käytänteistä ja työn ominaispiirteistä. Otos koostui kahden eri organisaation työntekijöistä; yksityisestä organisaatiosta mukana oli kuusi työntekijää ja julkisesta organisaatiosta 10. Tutkijat keräsivät analysoitavaa aineistoa kaiken kaikkiaan 250 tuntia ja sen analysoinnissa hyödynnettiin aineisto- ja tutkijatriangulaatiota, jotka mahdollistivat monitahoisen aineiston tarkastelun erilaisten rinnakkaisten näkökulmien kautta. (Franssila et al., 2014, s. 20–21.)

Tutkimukseen osallistuneet asiantuntija-, tai avustavissa asiantuntijatehtävissä työskentelevät henkilöt toimivat erilaisissa rooleissa, osan työtehtävissä oli enemmän tavoitettavuutta ja lyhyttä vastausaikaa edellyttävää palvelullisuutta, kun taas osalla oli taas huomattavan itsenäinen ja työjonon järjestelyn suhteen vapaa työtehtävä. Suuri osa osallistuneista työskenteli tehtävissä, jotka olivat voimakkaasti sidoksellisia muiden työskentelyyn, jolloin muiden työpanos vaikutti heidän tuloksellisuuteensa. Osallistujien fyysiset työskentelytilat olivat kirjoiltaan moninaisia ja vaihtelevia ja heidän käyttämänsä

tietojärjestelmät olivat Microsoftin tuotteita ja organisaatioiden omaan käyttöön tuotettuja sovelluksia. (Franssila et al., s. 33.)

Tutkimuksen ensimmäisen iteraatio oli osallistujakohtainen työn informaatioympäristön analyysi, sekä informaatiokäytäntöjen informaatioergonomian analyysi. Jälkimmäistä peilattiin informaatioympäristön tunnettuihin kuormittavuustekijöihin ja tallenteista paikannettiin osallistujien omia käytänteitä, joilla oli joko positiivinen tai negatiivinen vaikutus tietotyön kuormitustekijöihin. Raportteihin kirjattiin työpäivän pituus ja tietokoneen ja sovellusten käytön osuus siitä, suunnitellut työtehtävät, sekä niiden ja työtehtäville asetetun ajankäytön toteuma, informaatiokäytäntöjen informaatioergonomiaan liittyvät havainnot, sekä työntekijöiden aikaansaamiseen ja työhyvinvointiin liittyvät kokemukset suhteutettuna sovellusten käyttöön. Toisella iteraatiolla laadittu henkilökohtaisen informaatioergonomian analyysipalauteraportti käsitti erilaisia teemoja, joiden avulla kartoitettiin osallistujien omaa kokemusta, kyseisen organisaation keskiarvoa, sekä kyseisen mittarin minimi- ja maksimiarvoja. Teemat olivat tietotyöpiirteet, informaatio- ja viestiympäristöpiirteet, informaatiokuormitus, keskeytyksellisyys, monitehtäväisyys, työn hallinta- ja tuottavuuskokemukset ja informaatioergonomiakehitysehdotukset. (Franssila et al., 2014, s. 26–27, 30–31.)

Valtaosalla osallistujista kului runsaasti aikaa erilaisten viestintäsovellusten käyttöön, pääasiassa sähköpostin ja vähäisessä määrin myös erilaisten pikaviestimien. Sähköpostin osalta on huomionarvoista, että sitä voidaan myös käyttää työn aikataulutukseen ja resurssipankkina. Sähköpostin runsas käyttö olikin havaittavissa painotuksena informaatiokuormituksen suhteen ja osallistujat kävivät vain silmäilytarkoituksessa katsomassa saapuneita viestejä keskimäärin 55 kertaa työpäivän aikana. Viestintätyökalujen, sekä muiden runsaasti käytettyjen sovellusten ja järjestelmien käyttötaidot olivat yleisesti ottaen hyvät, mutta useimmissa tapauksissa työkalujen käytön opettelu oli työntekijän omalla vastuulla. Osallistujat kuvasivat kokevansa eniten vastoinkäymisiä harvemmin käytettyjen työkalujen osalta. (Franssila et al., 2014, s. 32, 34, 37, 40.)

Tutkimukseen osallistujat nostivat esiin viestinnän suhteen organisaation runsaan ja huonosti kohdennetun sisäisen viestinnän aikaansaaman kuormituksen. Suurelle

massalle varmuuden vuoksi lähetetyt, lähinnä vain yleisesti tiedoksi tarkoitetut, viestit, jotka toimitettiin pääasiassa sähköpostitse, aiheuttivat kognitiivista kuormitusta, koska vastaanottajat joutuivat myös arvioimaan sitä, miksi olivat ylipäättään saaneet kyseisiä viestejä ja niiden erottelu olennaisista viesteistä aiheutti lisää työtä. Osallistujilla ei ollut mahdollisuutta käyttää työkaluja, jotka olisivat helpottaneet tiedoksi- tyyppisten sisäisten viestien käsittelyä ja jäsentämistä. (Franssila et al., 2014, s. 40.)

5.2 Tietojärjestelmät ja hyvinvointi -terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Miten tietojärjestelmät palvelevat terveydenhuollon ammattilaisten työtä -hankkeen osana tehtiin tutkimus tietojärjestelmien vaikutuksista terveydenhuollon ammattilaisten työhyvinvointiin. Tutkimus toteutettiin fokusryhmähaastatteluna, jonka eduiksi katsottiin menetelmän mahdollistava ja aineistoa monipuolistava vuoropuhelu haastattelutilanteissa. Tutkimuksen aineisto kerättiin perusterveydenhuoltoon kuuluvassa yksikössä, sekä päivystysyksikössä. (Vehka, Hyppönen, Ryhänen, Tuukkanen, Ketola & Heponiemi, 2018, s. 145.)

Tutkitusta tietojärjestelmäympäristöstä tunnistettiin ongelmiksi käyttökatkokset ja hitaus ja kirjautumisongelmat, joita leimasi myös näihin ongelmiin nivoutuvat stressiä aiheuttavat epävarmuustekijät järjestelmien käytettävyyden ja salasanojenhallinnan suhteen. Helppokäyttöisyyttä ei koettu yhtä merkittävänä ongelmana, mutta sen osalta tutkimuksessa nousivat esiin puutteet näkymien kronologisuudessa, lääkityslistojen puuttumisissa, monitulkintaisuuksissa ja virheettömyydessä, virheiden korjauksessa, sekä järjestelmien käytössä tapahtuva jatkuva käyttöliittymäikkunasta toiseen siirtyminen. Käytettävyyden osalta erityisesti ikkunasta toiseen tapahtuva hyppely koettiin erityisen stressaavana ja kuormittavana. Muita helppokäyttöisyyden osalta esiin nousseita ja käsiteltyjä ongelmakohtia tunnistettiin olevan toimivuusongelmat päätöksenteontuessa, monimutkaiset navigaatorakenteet ja järjestelmien itseselitteisyyden puute, eli ne eivät

rakenteensa puolesta ohjanneet käyttäjää. Myös puuttuvat ominaisuudet tunnistettiin helppokäyttöisyysongelmaksi, joka hankaloitti eritoten potilastietojärjestelmäympäristössä toimimista. (Vehka et al., 2018, s. 149–152.)

Organisaatioiden välinen yhteistyö oli tutkimuksessa kolmas kategoria, johon kuului monen järjestelmän samanaikainen käyttö, jota katsottiin leimaavan eritoten integraatio-ongelmat. Ne konkretisoituivat stressinä siitä, että haastateltavat käyttivät työssään erittäin montaa eri ohjelmaa tai tietojärjestelmää, joihin kaikkiin oli omat erilliset tunnukset ja salasanat. Järjestelmien välillä ei myöskään ollut välttämättä minkäänlaista tiedonkulkua. Tiedonsaannissa koettiin myös olevan viiveitä ja tiedot saattoivat olla puutteellisia siten, että kaikki tieto ei ollut saatavissa digitaalisena, vaan haastatellut joutuivat turvautumaan paperitietojen tilaamiseen. Tutkimuksessa kirjattiin myös yksi maininta tehtäväkehotteiden tehdyksi merkitsemisen epäselvyyksistä eri organisaatioiden välillä, ja yksi maininta Reseptikeskuksen merkintöjen paljoudesta. Reseptikeskuksen katsottiin kuitenkin muilla tavoin tuoneen helpotusta työtehtäviin. (Vehka et al., 2018, s. 153–154.)

Sisäisen yhteistyön kategoriassa tunnistettiin puuttuvat ja puutteelliset kirjaukset ja potilastyössä tapahtuvien ristiriita- tai konfliktitilanteiden kirjauksen vaikeus. Myös keskeytysten katsottiin hankaloittavan ja stressaavan kirjaamistyötä tekeviä. Tietoa jouduttiin myös kirjaamaan useampaan kertaan eri järjestelmiin, sekä kirjattavaa tietoa jouduttiin koostamaan useasta eri lähteestä. (Vehka et al., 2018, s. 154.)

Tutkimuksen työhyvinvoinnin parantamismahdollisuuksien osalta kartoitettiin kehityskohteita osaamisessa tai osaamisen kehittämässä; jokaisen ohjelman käytön joutui opettelemaan erikseen, koska kaikki olivat keskenään niin erilaisia, eikä tarjolla ollut riittävän helppo- tai nopeakäyttöistä tuki- ja ohjemateriaalia. Haastateltavat kokivat myös, että olisi tarvetta rakentaa palautekanavia, joiden avulla järjestelmistä voisi antaa käyttäjäpalautetta ja kehitysehdotuksia ja toivottiin mahdollisuutta vaikuttaa ohjelmistopäivitysten toteutusajankohtaan. (Vehka et al., 2018, s. 155.)

Tutkimuksessa tietojärjestelmien toimivuuden ja työhyvinvoinnin kokemuksen väliltä tunnistettiin yhteyksiä. Stressiä ja ahdistusta liittyi niin järjestelmien toimintavarmuuteen kuin järjestelmien käytön edellyttämään salasanojen ja tunnusten hallintaan. Myös monet rinnakkain käytettävät eri tietojärjestelmät ja ohjelmat aiheuttivat stressiä, kuormitusta, turhautumista ja päällekkäistä tai moninkertaista työtä. Vaikka kirjaamista ei katsottukaan potilastyön kuormittavimmaksi osa-alueeksi, ongelmat siinä aiheuttivat kuitenkin lisäkuormitusta, joilla on merkitystä työn yleisen sujuvuuden ja työssä viihtyvyyden ja hyvinvoinnin kannalta. (Vehka et al., 2018, s. 156–158.)

5.3 COVID-19-pandemian vaikutuksista digitaalisissa työympäristöissä toimimiseen

Tampereen yliopiston Hyvinvointikysely 2020- Työskentely koronaepidemian aikana- kyselytutkimuksessa ja sen seurantalutkimuksessa kartoitettiin etätööhön siirtymisen vaikutuksia opiskeluun ja työskentelyyn Tampereen yliopistossa. Seuranta- ja poikkileikkaustutkimuksena toteutettu ja ensimmäisen vaiheen osalta huhtikuussa 2020 ja seurantavaiheen osalta kesäkuussa 2020 toteutettuun tutkimukseen vastasi seurantaosiossa 2098 ja poikkileikkaustutkimukseen 1440 henkilöä. Tutkimuksiin osallistui vastaajia Tampereen yliopiston (TREY) ja Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijoista (Tamko) ja Tampereen yliopiston, sekä Tampereen ammattikorkeakoulun henkilöstöstä. (Tampereen yliopisto, 2020a.)

Seurantalutkimuksessa kartoitettiin vastaajien kokemuksia viidessä eri kategoriassa; etätö, työn kuormitus, korkeakouluyhteisön toimivuus, kotitalouden voimavarat ja yksilön tukirakenteet. Viidesosa vastanneista Tampereen ammattikorkeakoulun työntekijöistä ei ollut tehnyt aiemmin etätöitä. Kyselyn toteuttamisen aikaan kesäkuussa 2020 lähes kaikki vastanneet työskentelivät edelleen etänä, mutta suurin osa haluaisi vähentää etätöön osuutta, mutta työskennellen silti etänä ainakin yhtenä päivänä viikossa. Hieman alle puolet vastanneista koki kodin työympäristön ainakin jossain määrin

epäergonomiseksi. Ajallisten muutosten osalta työntekijöiden pystyvyysuskossa tapahtui laskua huhti- ja kesäkuun välillä ja siinä, missä tukipalvelujen henkilöstön kokema uupumus väheni, niin johtotehtävissä työskentelevillä se lisääntyi. (Tampereen yliopisto, 2020b.)

Tampereen yliopiston työntekijöiden kokemukset etätyöskentelystä olivat erittäin samankaltaiset Tampereen ammattikorkeakoulun henkilöstön kokemusten suhteen. Myös tässä ryhmässä hieman alle puolet koki, ettei kotona työskentely tukenut työn ergonomiaa. Kaikkien työntekijäryhmien kokema kuormituksen ja stressin tunteet lisääntyivät, ryhmäkohtaisten erojen tapauksessa opetuksen ja tutkimustyön parissa työskentelevät kokivat enemmän stressiä, palautuivat kuormituksesta heikommin ja arvioivat toimintakyvyn ja turvallisuusilmapiirin tason alhaisemmaksi kuin tukipalveluiden parissa työskentelevät. Tutkituista ryhmistä jatko-opiskelijat kokivat eniten kuormitusta. Ajallisten muutosten osalta tukipalvelujen työntekijät kokivat verkossa tapahtuvan työskentelyn tehostuneen siinä missä kaikki muut ryhmät kokivat päinvastaista. Sekä tukipalveluissa, että opetuksen ja tutkimustyön parissa koettiin korkeakoulu yhteisön toiminnan heikkenemistä. (Tampereen yliopisto, 2020c.)

Seurantatutkimukseen vastanneiden opiskelijoiden kokema hyvinvointi oli lisääntynyt, mutta koettu kuormitus oli pysynyt samantasoisena. Opiskelijat alkoivat liikkua, katsoa televisiota ja valmistaa ruokaa enemmän, tosin epäterveellisiä ruokia suosittiin myös enemmän kuin seurantajakson alussa. Yksinäisyyden ja yhteenkuuluvuudentunteet olivat vähentyneet, kuten myös pystyvyyskokemukset. Yliopiston opiskelijoiden keskimääräinen hyvinvointi oli alhaisemmalla tasolla kuin Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijoilla. Yliopiston opiskelijat kokivat taas parannusta turvallisuusilmapiirissä, kun taas Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kokemuksissa ei tapahtunut muutosta tältä osin. (Tampereen yliopisto, 2020d.)

Koronakriisi sai aikaan muutoksia tietotyön lisäksi myös toisenlaisissa työympäristöissä ja -tehtävissä. Maalis-huhtikuussa 2020 tehtiin Tampereella tutkimusta siitä, miten pandemia muutti kotihoidon työntekijöiden asenteita sähköistä terveydenhuoltoa (engl. *e-Welfare*) kohtaan. COVID-19 triggering homecare professionals' change of attitudes

towards e-welfare- tutkimuksessa kerättiin 20 teemahaastattelulla tietoa siitä, miten kotihoidon työntekijät ja heidän esimiehensä käyttävät ja kokevat videopuheluita työssään. Tutkimuksen kohdeorganisaatiossa käytetty järjestelmä oli VideoVisit- videopuhelin. (Kuoppakangas, Lindfors, Stenwall, Kinder & Talonen, 2020, s. 241.)

Haastatteluissa selvitettiin sitä, missä roolissa videopuhelujen käyttö oli kotihoidon ammattilaisten työssä ennen COVID-19-pandemiaa ja kuinka pandemia on vaikuttanut tähän rooliin. Analyysi toteutettiin neljässä vaiheessa, joista ensimmäisessä vaiheessa laadittiin haastatteluaineiston perusteella yleiskäsitys aineistosta temaattista ryhmittelyä varten. Toisessa vaiheessa abduktiivisella päättelyllä tunnistettiin neljä keskeistä aihepiiriä ja kolmannessa vaiheessa laskettiin kuinka monta kertaa nämä aihepiirit tulevat esiin haastatteluissa. Tutkimuksessa kartoitettiin neljä aihepiiriä, jotka olivat videopuheluohjelmiston epäileminen osana kotihoitotyötä, COVID-19 pandemian mahdollistama videopuhelujen käytön tarpeen uudelleen arviointi kotihoitotyössä ja uusi videopuhelujen käytön hyväksyminen osana kotihoidontyötä ja videopuheluohjelmiston käyttäminen kotihoitontyöntekijöiden työtä ja asemaa halventavana. Neljännessä ja viimeisessä analyysin vaiheessa aihepiirit jaoteltiin kolmeen kategoriaan, jotka olivat merkityksellisyys, itseoivallisuus ja laajempi merkitys. (Kuoppakangas et al., 2020, s. 243–244.)

Tutkimuksen tuloksena huomattiin haastateltujen asenteissa muutoksia videopuheluteknologian käytön suhteen. Ennen pandemia-aikaa kotihoidon työntekijät käyttivät videopuheluita ottaakseen yhteyden säännöllistä lääkitystä käyttäviin asiakkaisiin ja henkilöstön asenteita leimasi se, että he eivät uskoneet videopuhelujen voivan korvata suoria asiakaskontakteja potilastyössä. Kuitenkin käytännön pakko käyttää videopuheluita työssä sai aikaan muutoksen henkilöstön asenteissa ja videopuhelujen käytöllä todettiin olevan positiivisia vaikutuksia. Asenteiden muutoksen taustalla katsottiin olevan harjoitus ja kokemuksen karttuminen. (Kuoppakangas et al., 2020, s. 244.)

Pandemia aiheutti asiakkaille yksinäisyyttä ja videopuhelut koettiin helpotukseksi eristyksessä elämiseen, tältä osin henkilöstö alkoi kokea videopuhelujen käytön työn tekoa merkityksellistävänä tekijänä. Asiakkailta saatu positiivinen palaute vaikutti haastateltujen itseoivaltamiseen. Laajemman tarkoituksen kategoriassa ilmeni, että

videopuheluohjelmiston käytön ei koettu parantavan asiakaspalvelun ja asiakaskontakteja sisältävän työn laatua, mutta pandemian aiheuttaman tilanteen takia ilmeni, että tosiasiasa asiakaspalvelun toteuttaminen olisi ollut lähtökohtaisesti vaikeaa ilman videopuhelujen käyttöä. Asiakkaat kokivat videopuhelujen parantaneen hoitohenkilöstön saavutettavuutta sekä mahdollistavan sen, että useiden eri työntekijöiden kohtaamisen sijaan oli mahdollista asioida yhden ja saman kotihoidon työntekijän kanssa. Tällä oli taas edelleen vaikutuksia asiakassuhteen syvyyteen. (Kuoppakangas et al., 2020, s. 244–245.)

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että merkityksellisyyden, itseoivalluksen ja laajemman merkityksen kokemuksilla on vaikutusta työn merkityksellisyyden kokemukseen kotihoitossa ja nämä kokemukset taas alentavat kynnystä omaksua digitaalisia työvälineitä. Tutkimustilanteen alkuasetelmana oli tilanne, jossa kotihoitossa työskenteelijät suhtautuivat ennakkoluuloisesti perinteiselle potilastyölle vaihtoehtoisten työkalujen käyttöön, koska tunsivat niillä olevan heidän omaa ammatillista arvoansa alentava vaikutus. Nämä ennakkoasenteet kumoutuivat käytännön kokemuksen ja käytännön pakon sanelemina, kun haastateltavien oli välttämätöntä käyttää videopuheluja asiakaskontaktien hoitamisessa. (Kuoppakangas et al., 2020, s. 245.)

6 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Kuten edellä käsitellyistä tutkimuksista käy ilmi, maailmanlaajuisella COVID-19-pandemialla on ollut monenlaisia vaikutuksia työelämään. Etätyötä on tehty jo pitkään, mutta ei siinä laajuudessa kuin koronakriisin aikana. Siirtymä etätyöhön on ollut varsin nopea ja omalla tavallaan odottamaton; organisaatiot ja yritykset, joissa ei ole aiemmin toteutettu laajamittaista etätyöskentelyä joutuivat mukautumaan muuttuneeseen tilanteeseen hyvin nopealla aikataululla.

Erilaiset informaatioergonomian osa-alueet ovat tietotyölle ominaisia aihealueita. Vaikka tietotyön informaatioympäristö onkin pääasiassa digitaalinen, eli etätyöhön siirryttäessä työn informaatioisisältöjen kannalta ei ole merkittävää, tapahtuuko työskentely työpaikalla vai kotona. Koettuun informaatioergonomiaan vaikuttavat kuitenkin myös lukemattomat muut, digitaalisen työympäristön ulkopuoliset, osatekijät. Työskennellessä etänä kokemus työyhteisöön kuulumisesta ja siinä toimimisesta saattaa muuttua luonteeltaan tai merkitykseltään. On myös mahdollista, että tietoturvatekijöiden tai järjestelmäteknisten syiden takia työssä käsiteltävä informaatio tai sen käsittelyyn käytettävät ohjelmistot saattavat olla eri tavalla saavutettavissa. Myös työpisteen fyysinen ergonomia voi poiketa lähityön ergonomiasta ja tällä voi olla myös epäsuoraa vaikutusta kokemukseen työn informaatioisisältöjen hallinnasta.

Työhyvinvoinnilla, joka käsittää niin fyysisen ergonomian, informaatioergonomian, yksilön sosiaaliset, henkiset ja terveydelliset tarpeet, on suoraa vaikutusta työssä toimimiseen, työtehoon ja työn tuloksellisuuteen. Työmatkan pois jääminen lyhentää työhön käytettävää aikaa ja pidentää työntekijän palautumiseen käytettävissä olevaa aikaa. Kotona saattaa joko olla mahdollista viettää enemmän aikaa perheen kanssa tai perhe saattaa olla häiriötekijä. Myös kodin ympäristö saattaa tarjota erilaisia virikkeitä tai kiusauksia, jotka aiheuttavat keskeytyksellisyyttä työhön. Toisaalta koti saattaa taas tarjota työpaikkaa rauhallisemman ympäristön, jossa pikaviestimien kautta saapuvia yhteydenottoja ja näiden aikaansaamia keskeytyksiä saattaa olla vaivattomampi hallita, jolloin on

mahdollista keskittyä työhön paremmin. Ilman työyhteisöä työpäivää rytmittävät erilaiset tauot saattavat myös muuntua tai jäädä jopa kokonaan pois. Valvonnan puute saattaa kannustaa tehottomampaan työntekoon tai lisätä tunnollisuuden tunnetta ja lietsoa työskentelemään entistäkin tehokkaammin ja tunnollisemmin.

Muutokset työympäristön aiheuttamassa kognitiivisessa kuormituksessa voivat omalta osaltaan vaikuttaa henkilökohtaisen tiedonhallinnan kokemukseen ja toteutustapaan. Riippuen informaatiojärjestelmien saavutettavuudesta, muutokset keskittymisessä ja työssä hyvinvoinnissa saattavat mahdollistaa paremman paneutumisen oman henkilökohtaisen informaation hallintaan. Toisaalta ympäristön muutos voi myös kannustaa täysin päinvastaiseen toimintaan, etenkin jos informaation saavutettavuus vaikeutuu tai sitä leimaa erilaiset epävarmuustekijät. Epävarmuus saattaa kannustaa liioiteltuunkin tietojen tallentamiseen ja se saattaa vaikuttaa siihen, miten omat mahdollisuudet työn informaatioympäristön hallintaan koetaan.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa kuvailevaa tietoa siitä, miten työympäristön muutos voi vaikuttaa informaatioergonomian kokemukseen tietointensiivisessä työssä. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten etätyöhön siirtyminen on vaikuttanut tietotyöläisten henkilökohtaiseen informaatioergonomian kokemukseen?
2. Miten etätyöympäristön tiedonhallinnan kokemus eroaa lähityöympäristön tiedonhallinnan kokemuksesta?

Samalla tarkoituksena on pyrkiä tunnistamaan etätyöhön siirtymisen, sekä siinä toimimiseen ja siihen sisältyvän informaatioympäristön hallintaan positiivisesti, sekä negatiivisesti vaikuttavia osatekijöitä. Tutkimuksessa pyritään myös kartoittamaan kognitiivisen kuormituksen kannalta merkittävien tekijöiden, kuten erilaisten keskeytysten, vaikutusta sekä lähi- ja etätyöympäristöissä.

Tutkimuksen toteuttamistavaksi on valittu puolistrukturoidut haastattelut, tarkoituksena kartoittaa tietointensiivisessä työssä toimivien henkilöiden kokemuksia

informaatioympäristönsä hallinnasta ennen etätyöhön siirtymistä sekä erityisesti sen jälkeen. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti informaatioergonomian kokemuksen subjektiivisuus ja tutkimuksen lähtökohtaisesti kuvaileva tarkoitus.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, jotka analysoitiin aineistolähtöisesti, sisälönanalyysin keinoin. Tässä luvussa kuvataan tarkemmin tutkimuksen toteutusta; haastattelumenetelmää ja aineiston analyysiä.

7.1 Teemahaastattelu

Tutkimuksen menettelytapaa valitessa hyvä käytäntö on lähestyä menetelmän valintaa ongelmalähtöisesti, eli asettamalla menetelmän valinnan lähtökohdaksi tavoitteen saada paras ratkaisu käsiteltävään ongelmaan. Kvalitatiivinen lähestymistapa valitaan silloin kun tavoitteena on tuottaa lisäymmärrystä tutkittavasta aihepiiristä ja tehdä tästä päätelmiä (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 1997, s. 133—134, 219). Tästä syystä tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusote, koska tutkittava ilmiö käsittää hyvin subjektiivisia kokemuksia, ja jonka analysoinnin lähtökohtana on näin ollen ymmärtäminen ja ilmiön kuvailu.

Teemahaastattelulle, eli puolistrukturoidulle haastattelulle, ominaista on se, että tarkkojen kysymysten sijaan keskustelu haastattelutilanteessa seuraa ennalta määriteltyjä teemoja. Teemahaastattelu mahdollistaa myös sen, että haastattelutilanteessa kerätävä tieto rakentuu myös keskustellen tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Verrattuna muihin menetelmiin, teemahaastattelu on vapaamuotoisempi ja tarjoaa enemmän liikumatilaa, mutta se ei ole kuitenkaan täysin vapaamuotoinen kuten syvähaastattelu, mutta se mahdollistaa poikkeamisen tarkasta muotoilusta ja järjestyksestä. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47—48.)

Jokaisella ihmisellä on oma käsityksensä ja omat merkityksensä tässä tutkimuksessa käsitellyille aihepiireille, kuten informaatioergonomian kokemukselle, työhyvinvoinnille,

kuormitukselle ja rauhalliselle tai häiritsevälle ympäristölle. Tästä syystä oli jo haastattelurunkoa laadittaessa selvää, että jokainen haastattelutilanne saisi omat, haastateltavan subjektiivisista kokemuksista kumpuavat, painotuksensa ja suuntansa. Tietointensiivistä työtä tekevien ihmisten toimenkuvat ja työtehtävien sisällöt, sekä työympäristöt poikkeavat luontaisesti toisistaan, joten oli myös oletettavaa, että kokemusten lisäksi myös varsinaiset työympäristöt, niin etä- kuin lähityössä, ovat erilaisia ja haastattelutilanteissa antavat erilaisia näkökulmia ja painotuksia käsiteltäviin aiheisiin. Puolistrukturoitu, eli teemahaastattelu, valikoitui menetelmäksi, koska tutkimusaiheen subjektiivisuus voisi menetelmän tarjoaman liikkumavaran ansiosta tuottaa mahdollisimman kattavasti tietoa, jonka haastateltavat itse kokivat kaikista olennaisimmaksi.

Tutkimuksessa käytettävät käsitteet voidaan nähdä työkaluina, joiden varaan koko tutkimustyö perustuu, koska käsitteiden avulla sekä hankitaan uutta tietoa, että merkityksellistetään ja tulkitaan sitä. Tieteellisessä tutkimuksessa esiintyvät käsitteet voidaan jakaa konkreetteihin ja abstrakteihin käsitteisiin, joista konkreetit ovat yhteydessä tiettyyn aikaan ja paikkaan, kun taas abstraktit käsitteet ovat luonteeltaan teoreettisia. (Eskola & Suoranta, 1998, s. 45; Hirsjärvi et al., 1997, s. 142—143.) Käsitteiden ymmärrettävyyden ja mahdollisimman oikeellisten tulkintojen takia tässä tutkimuksessa ja erityisesti siihen sisältyneissä teemahaastatteluissa, niin varsinaisessa haastattelurungossa kuin haastattelutilanteessa esiin nousseissa lisäkysymyksissä ja tarkennuksissa, pyrittiin käyttämään mahdollisimman yleistajuisia ja tietointensiivistä työtä tekeville ihmisille tuttuja termejä ja käsitteitä. Samasta syystä käytettäviä termejä, kuten esimerkiksi digitaalinen työympäristö, ja niiden merkitystä tämän tutkimuksen kontekstissa, pyrittiin selittämään, jotta yhteisen ymmärryksen rakentaminen olisi mahdollista haastattelutilanteissa.

Haastateltavaksi valittiin kymmenen eri aloilla tietointensiivistä työtä tekevää henkilöä, jotka olivat olleet tai olivat haastattelun toteutushetkellä etätyössä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina joko kasvotusten tavaten haastattelijan tai haastateltavien kotona tai Zoom ja Teams- ohjelmistojen välityksellä videopalaverina, aikavälillä marraskuu 2020 – helmikuu 2021. Kaikki haastattelut tallennettiin joko puhelimen

ääninauhurilla tai käytetyn videopalaverisovelluksen tallennustoiminnolla, jonka jälkeen haastattelut litteroitiin tekstimuotoiseksi aineistoksi. Haastattelurunko (liite 1) lähetettiin jokaiselle haastateltavalle etukäteen ja jokainen kysymys käsiteltiin jokaisen haastateltavan kanssa. Lyhimmän haastattelun kesto oli 28 minuuttia ja pisimmän noin 75 minuuttia. Yksi haastatteluista jouduttiin suorittamaan kahteen kertaan tallennuksessa tapahtuneen vikatilanteen takia.

Haastateltavien iät jakautuivat välille 27—55. Samassa työtehtävässä oli työskennellyt pisimmillään hieman alle 36 vuotta ja lyhimmillään kolme kuukautta. Etätyötä oli haastatteluhetkellä tehty lyhimmillään kuukauden yhtäjaksoisesti, pisimmillään 11 kuukautta. Kaksi haastateltavaa oli haastattelun tekemisen aikana palannut osittaiseen lähityöhön ja yksi haastateltava ei työskennellyt enää käytännössä ollenkaan etänä. Yksi haastateltavista ei koronarajoitusten vuoksi ollut työskennellyt tehtävässään lainkaan lähityössä.

7.2 Analyysimenetelmä

Laadullisen aineiston käsittely voidaan katsoa käsittävän varsinaisen analysoinnin, että synteesin laatimisen. Analyysi tarkoittaa aineiston jäsentämistä erilaisin luokittelun ja erittelyn keinoin. Synteesi taas on käsiteltävän aineiston kokoavaa käsittelyä, jonka tarkoituksena on luoda aineistosta kokonaiskuva, joka mahdollistaa tulkintojen tekemisen. (Hirsjärvi & Hurme, 2001, s. 143—144.)

Kerätyn haastatteluaineiston aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkoi litteroitujen ja anonymisoitujen haastattelujen huolellisella lukemisella ja alustavalla yhteyksien ja havaintojen kirjaamisella. Aineistoa verrattiin tämän jälkeen käytettyyn haastattelurunkoon, jonka avulla laadittiin koontitiedosto, johon kirjattiin kysymysten ja teemojen mukaisesti tiivistelmät haastatteluaineistosta, jossa eri kysymyksille, sekä lisäkysymyksille ja lisätiedoille, sekä vastaajille annettiin satunnaisessa järjestyksessä omat numeraaliset

tunnuksensa, joiden avulla oli mahdollista luoda kattava yleiskuva jokaisesta kysymyksestä ja teemasta. Koontitiedoston vastaukset myös värikoodattiin teemoittain, esimerkiksi negatiiviset kokemukset kuormituksessa koodattiin punaiseksi, positiiviset vihreäksi ja ei osaa sanoa, sekä ei muutosta- vastaukset siniseksi.

Saatua värikoodattua aineistotiivistelmää verrattiin tämän jälkeen aiemmin laadittuihin tutkimuskysymyksiin ja tälle kartoitukselle asetettuihin tavoitteisiin ja laadittiin jäsenyyden tuloksista. Aineistotiivistelmä käytiin tämän jälkeen vielä uudelleen läpi ja sitä verrattiin alkuperäiseen aineistoon ja pyrittiin poistamaan tulkinnanvaraisuudet ja kokonaiskuvaa vääristävät henkilöitymät, joista jälkimmäisellä tarkoitetaan sitä, että joku tietty haastatettava olisi tuonut tiettyä teemaa erityisen painokkaasti esiin.

Aineistoa pyrittiin tarkastelemaan mahdollisimman objektiivisesti, tiedostaen käsitellyn aihepiirin subjektiivisuuden ja siitä, sekä aineiston suppeudesta johtuvan yleistettävyyden vaikeuden. Tulosten esittämisessä lähtökohdaksi otettiin mahdollisimman kattavan kokonaiskatsauksen laatimisen. Henkilöitymien poistamiseksi ja haastateltujen yksityisyyden turvaamiseksi tulokset pyrittiin esittämään riittävällä tarkkuudella, ottaen huomioon kuitenkin aineiston suppeuden ja poistaen kaikki yhteydet vastaajien työtehtäviin tai muihin tunnistettavissa oleviin tietoihin.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään haastattelun tuloksia. Ensin käsitellään etätyöympäristöä, sen muutosta, siihen kuuluvia epävarmuustekijöitä ja haastateltavien kokemuksia etätyöhön totumisesta. Tämän jälkeen käsitellään tehokkuutta ja kognitiivista kuormitusta etätyössä, sekä henkilökohtaisen tiedonhallinnan ja informaatioergonomian kokemuksia, etätyöhön ja siihen siirtymiseen vaikuttavia asioita, sekä tulevaisuudennäkymiä ja toiveita laajamittaisen etätyöskentelyn jälkeisestä ajasta. Luvun lopuksi on kokoava yhteenveto tutkimuksen tuloksista.

8.1 Muuttunut työympäristö ja sen merkitys

Merkittävin ja konkreettisin muutos etätyöhön siirtymisessä koettiin ensisijaisesti olevan työympäristössä, joka tarkoitti jokaisen haastateltavan kohdalla omassa kodissa työskentelyä. Lähityöympäristöt vaihtelivat erikokoisista avokonttoriratkaisuista omiin työhuoneisiin tai jaettuihin työhuoneisiin. Jokainen haastateltava toi esiin sen, että työympäristön vaihtuminen aikaansai keskeytysten ja muiden häiriöiden vähenemistä.

Kotityöympäristön suurimmaksi ongelmaksi luonnehdittiin huonoa ergonomiaa ja aivan erityisesti työtuolien osalta. Varsinaiset työkalut, tietokoneet, näppäimistöt ja näyttölaitteet, eivät tuottaneet ongelmia yhdellekään osallistujalle. Huonon istumaergonomian lisäksi etätyössä katsottiin puuttuvan lähityöhön kuuluvat erilaiset siirtymät, joita kuvattiin olevan niin vessassa käynnit, kahvihuoneeseen tai lounaalle tai työkaverin luokse siirtymiset, jotka toivat työhön sekä vaihtelua että liikuntaa, joiden puuttuminen osaltaan pahensi istumiseen liittyvää epämukavuutta.

Lähityöhön kuuluvat keskeytykset kuvattiin toisaalta kuormitusta aiheuttaviksi, mutta toisaalta myös tavoiksi siirtää erilaista hiljaista tietoa ja muuta ajankohtaista tai

olennaista asiaa, sekä tavanomaiseksi työhön liittyväksi kanssakäymiseksi. Häiriötekijöitä tunnistettiin taas enemmän etätyössä, erityisen häiritseväksi luonnehdittiin lemmikkieläimet ja erityisesti kissat. Myös liikenteen melu, naapurissa tehtävät remontoinnit ja etätyötä tekevän asuinkumppanin kovaääniset työpuhelut tunnistettiin häiriöiksi, mutta ei varsinaisiksi keskeytyksiksi. Keskeytykset etätyössä katsottiin enemmän säsäsyntyisiksi ja erityisesti työskentely-ympäristöstä johtuviksi; sotkuinen koti, pestävät pyykkit kummittelivat mielessä tai jopa estivät työhön tarttumisen. Myös oman henkilökohtaisen matkapuhelimen koettiin saavan enemmän huomiota lähityössä kuin etänä.

Miltei kaikissa haastatteluissa tunnistettiin ”Teams- syndrooma”, eli kotona työskentelyyn koettiin liittyvän lähityöhön verrattuna huomattavan korostunut tehokkuuden ja tunnollisuuden velvoite, joka sai aikaan tarvetta tarkistella oman Teams- tai Skype- pikaviestimen henkilökohtaisen tilan statusta, koska useimmat haastateltavat kokivat tunnetta, että joku tarkkailee heidän työskentelyään ja paheksuu tai tuomitsee taukojen pitämistä tai saavuttamattomana olemista. Samasta syystä useat haastateltavat toivat esiin myös taukojen tarkkaa kellottamista, jota eivät tunnistanee tekevänsä lähityössä, jossa tauot koettiin luonnolliseksi ja ansaituksi osaksi työpäivää.

Lähityöskentely tunnistettiin jollakin tapaa oikeutetummaksi tai oikeammaksi työskentelyksi, joka kenties kumpuaa yleisistä ennakoasenteista tai oletuksista työnantajien työntekijöitä kohtaan tuntemasta epäluottamuksesta. Tehottomammat työpäivät lähityössä eivät aiheuttaneet haastatelluissa vastaavan kaltaista ahdistusta kuin etätyössä. Myös muiden kuin työyhteisöön kuuluvien ihmisten negatiivisia ja vähätteleviä mielipiteitä etätyöskentelyä kohtaan tuotiin esiin ja niitä pohdittiin taustavaikuttimiksi asiaan.

Etätyötä luonnehdittiin äärimmillään eräänlaiseksi epätyöksi, jota piti kompensoida yrittämällä tavanomaista enemmän, koska lähityössä fyysinen paikallaolo toimi eräänlaisena kompensaattorina. Työpaikalla läsnäolo katsottiin siis eräänlaiseksi oikeuttajaksi ja osaksi työnkuvaa ja jonka puuttuminen sai aikaan oman työidentiteetin uudelleenarviointia, kuten myös oman työnkuvan katsomista uudessa valossa ja uudelleen määritellyä työntekijöille itselleen. Yksikään haastateltava ei tuonut esiin työnantajan taholta

tapahtuvaa etätöiden tehokkuuden epäilyä, vaan jokainen asiaa pohtinut tiedosti asian olevan enemmän omasta mielentilasta riippuva kuin työnantajan asettamista odotuksista.

Yhtenä taustatekijänä tähän fyysisen työpaikalla olemisen merkityksellisyyteen liittyväksi asiaksi pohdittiin työmatkoja, jotka toimivat siirtymävaiheena kotona vallitsevan vapaa-ajan ja työpaikalla eletävän työelämän välillä. Työmatkan aikana tapahtuisi siirtymä työntekoon ja työn mielentilaan, ”mindsettiin” tai vastaavaan orientoitumiseen, joka kotona työskennellessä jää tapahtumatta. Samoin siirtymä työelämästä takaisin vapaa-ajalle koettiin hivenen ongelmalliseksi, joskin ei läheskään samassa määrin kuin työhön orientoituminen.

Osa haastatelluista toi esiin konkreettisia rutiineja tai rituaaleja, joilla rajasivat työtä ja vapaa-aikaa kotonaan. Joillekin se merkitsi fyysistä poistumista työpisteeltä, eli liikuntaharrastusta tai kiireistä ja pois kotoa vievää vapaa-aikaa tai työvälilinjoiden pois näkösalta siivousta viikonvaihteen ajaksi. Muita vastaavia rutiineja oli myös rutiininomainen puhelinsoitto läheiselle tai työpäivän päättymistä ilmaisevan kännykkähälytyksen soiminen erään vastaajan tapauksessa, joka koki uppoavansa etätöissä työhönsä niin paljon, ettei tahtonut muistaa aina lopettaa ajallaan ilman hälytystä.

Eräät haastateltavat toivat kuitenkin myös esiin työtä ja vapaa-aikaa jakavien rutiinien tai rituaalien puuttumista, jotka he kokivat sekä ongelmallisiksi, että ongelmattomiksi asioiksi. Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen aiheutui sekä pitkälle iltaan tai viikonlopuille venyneistä työtehtävistä, että työhön liittyvistä yhteydenotoista, joita kuvattiin lähityöhön verrattuna paljon rajattomammiksi, eli yhteydenotot eivät enää kohdentuneet entiseen tapaan vain työ- tai virastoaikaan, vaan niitä saattoi tulla milloin ja mihin aikaan tahansa.

8.2 Etätyön epävarmuustekijät

Haastatteluissa nousi vahvasti esiin erilaisten työskentelyyn liittyvien epävarmuustekijöiden tai niiden puuttumisen merkitys työssä koettuun kuormitukseen ja stressiin. Työntekijän pääsy digitaaliseen työympäristöön on etätyössä käytännössä täysin riippuvainen sekä tietoteknisistä laitteista, kuten tietokoneista oheislaitteineen, sekä verkko-laitteista, sähkö-, 4G- ja matkapuhelinverkkojen toiminnasta, sekä työssä käytettävien tiedonsäilytysratkaisujen kuten pilvipohjaisten tallennusjärjestelmien saavutettavuudesta ja toimivuudesta. Vaikka lähityössä tunnistettiinkin olevan samoja ongelmia käytettyjen tekniikoiden ja laitteiden toiminnassa tai saavutettavuudessa, esimerkiksi työpaikalla tapahtunutta sähkökatkoa tai ohjelmistojen kaatumista ei pidetty vastaavanlaisena ongelmana ja ahdistusta aiheuttavana tekijänä kuin etätyössä.

Haastatteluissa esiin nousseet epävarmuustekijät asettuivat karkeasti jaettuna kahteen eri kategoriaan; etätyöskentelyn alkuvaiheen, tai niin sanotun siirtymävaiheen, epävarmuustekijöihin ja etätyöskentelyn arjen epävarmuustekijöihin. Alkuvaiheen epävarmuustekijöihin kuuluivat erilaiset etäyhteyslisenssien tai -kaistan lisäämisen ongelmat, työpaikalle jääneet laitteet, sekä erilaiset ohjelmisto-ongelmat. Ohjelmisto-ongelmia aiheuttivat ohjelmistot ja sovellukset, joiden päivittäminen tai käyttö ei onnistunut aluksi etänä tai joiden käyttö onnistui vasta työpaikalla käymisen ja it-tuen konsultoinnin myötä.

Etätyöskentelyn arjen epävarmuustekijät, jotka linkittyivät nimenomaan tavanomaisen tai rutinoituneen etätyöskentelyn arkeen, olivat erilaisia yhtäkkisiä häiriöitä ja maailmantilanteesta johtuvia epävarmuuksia. Työnantajien epäluuloisuus tai pelko siitä aiheuttivat myös etätyöskentelyn arjessa epävarmuutta.

Yhtäkkisiä häiriöitä olivat erilaiset verkkoyhteysongelmat, ohjelmistojen kaatumiset, laiterikot ja sähkökatkokset. Maailmantilanteesta johtuviin epävarmuuksiin kuuluivat valamedian uutiset ja Suomen hallituksen asettamat koronatoimet ja -rajoitukset. Koronatoimien katsottiin aiheuttavan epävarmuutta sekä henkilökohtaisessa elämässä,

että siinä, miten työnantajat reagoisivat erilaisiin suosituksiin ja rajoituksiin. Työnantajien toimien osalta epävarmuus yhdistyi erityisesti huoleen siitä, aiheutuisiko uusista toimintamalleista ja käytännöistä lisärasitusta, kuormitusta tai muuta työskentelyyn liittyvää vaikeutta, huolta tai epätietoisuutta. Maailmantilanteeseen ja rajoituksiin liittyviä epävarmuustekijöitä katsottiin olevan muun muassa Uudenmaan sulku ja haastateltavien työhön liittyvien asiakasrajapintojen katoaminen erilaisten kokoontumisrajoitusten myötä tai työntekijän oma koronakaranteeni.

Työnantajien epäluuloisuuteen liittyville epävarmuustekijöille etätyössä katsottiin olevan ominaista eräänlainen oletus syyllisyydestä. Esimerkiksi teknisten ongelmien sattuessa koettiin suurta huolta siitä, että muut työyhteisössä olettaisivat työntekijän laiskottelevan, vaikka hän ei tosiasiaa voinut tilanteelle itse mitään. Erilaiset katkot ja häiriöt tunnistettiin samaan tapaan paikkasidonnaisiksi kuin aiemmin käsitelty niin sanottu ”Teams-syndrooma”. Samaa tapaan nämä tekniset ongelmat eivät olleet liki minkäänlaisia kynnyskysymyksiä lähityössä, mutta etätyössä ne aiheuttivat osittain jopa hyvinkin voimakasta ahdistusta, huonommuudentunnetta ja jopa irtisanomisen pelkoa. Näihin tilanteisiin yhdistyi tunne siitä, että ongelmatilanteessa etätyöläinen joutuu muun työyhteisön tai esimiehen suurennuslasin alle ja eräällä tapaa tilivelvolliseksi tapahtuneesta, jolle ei olisi voinut käytännössä mitään. Myös taukojen pitämisen suhteen koettiin suurta epävarmuutta ja haastatteluissa tuotiin esiin taukojen sekunnintarkkaa kellottamista tai niiden kokonaan pois jättämistä, koska etätyöskentelyä leimasi tunne siitä, että työnantajat seuraisivat työntekijän paikallaoloa erityisen tarkasti. Jokainen asian esiin tuonut haastateltava kuitenkin myös tunnisti seurannan tunteen olevan lähinnä vain omaa kuvitelmaa, ilman varsinaista todellisuuspohjaa.

Kuvattu ahdistus tunnistettiin pääosin ylireagoinniksi tai liialliseksi tunnollisuudeksi. Eikä haastattelutilanteissa käynyt ilmi, että tekniset ongelmat olisi aiheuttaneet minkäänlaisia todellisia sanktioita tai että niitä olisi välttämättä edes huomattu työyhteisössä mitenkään. Samassa yhteydessä tuli esiin myös pohdintaa työajanseurannan todentamisesta ja ongelmallisuutta tuntikirjauksissa, kun järjestelmät eivät tukeneet kunnolla etätyöskentelyä tai paikasta riippumatonta työskentelyä. Tästä tunnistettiin seuranneen

ongelmia liukumasaldojen kerryttämisessä, koska etätyöskentelyyn epäileväisesti suhtautuvat työnantajat pyrkivät aluksi rajaamaan työpäivän kestoja. Liukumatumen ja kertyneitä lomien kannustettiin myös etätyöskentelyn alkuvaiheessa käyttämään pois.

Ongelmat, epävarmuudet tai tavalla tai toisella hämmentävät tiedotteet ja vaatimukset työajanseurannassa, käytännön etätyöskentelyn toteuttamisessa, liukumissa, sekä lomapäivissä koettiin etätyöskentelyyn orientoitumista hankaloittaviksi tekijöiksi. Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että työnantajien asenteet lieventyivät etätyöskentelyn pidentyessä. Organisaatioissa alettiin tavalla tai toisella elämään niin sanottua uutta normaalia ja etätyöskentely alettiin kokea tavanomaisena ja paikoitellen hyvinkin toimivana järjestelyinä.

Joissakin organisaatioissa palattiin koronarajoitusten lieventämisen myötä kokonaan tai osittain lähityöskentelyyn ja koronatilanteen tiukentumisen myötä taas takaisin etätyöskentelyyn tai jonkinlaiseen etä- ja lähityöskentelyn yhdistelmään. Paluu takaisin etätyöskentelyyn näyttäytyi aineistossa hyvin ristiriitaisessa valossa. Nopealla aikataululla tapahtuneet muutokset koettiin kuormittaviksi tai vähintäänkin hämmentäviksi. Siinä, missä työkavereiden tapaaminen pitkästä ajasta näyttäytyy yhdelle piristävänä voimavarana, se voi olla toiselle tuskallinen muistutus etätyöskentelyn yksinäisyydestä. Tällöin etätyöskentelyyn takaisin palaaminen saa aikaan suoranaista menetyksen tunnetta.

Yleisellä tasolla erilaiset epävarmuustekijät eivät kuitenkaan aiheuttaneet kohtuutonta tai edes kohtuullista kuormitusta, vaan ajan myötä niihin alettiin suhtautua samaan tapaan kuin esimerkiksi avokonttoriympäristön epämukavuuksiin ja kuormitustekijöihin. Vaikka kummassakin työskentelytavassa katsottiinkin olevan omat positiiviset ja negatiiviset aspektinsa, niin yleisellä tasolla aineistosta välittyi voimakkaasti haastateltavien kokemus siitä, että etätyöympäristö kuormittaa ja rasittaa pääsääntöisesti vähemmän kuin perinteinen lähityöympäristö.

8.3 Havainnot etätyöstä ja siihen totumisesta

Etätyöskentelyyn siirtymä sai aikaan sekä käytännön pohdintaa työn tekemisestä, työn fyysisestä ergonomiasta, sekä sen tärkeydestä, että itsensä uudelleenmäärittelyä ammattilaisena ja etätyöntekijänä, että pohdintaa voimavaroista ja jaksamisesta. Tapahtuneet muutokset sekä työssä, että ympäröivässä yhteiskunnassa loivat erityislaatuisen tilanteen, joka kannusti ja edellytti erilaista käytännön ongelmien ratkaisua, uudelleenjärjestelyä, sekä myös kyseenalaistusta.

Kotona työskentelyyn siirtyessä työpäivän ensimmäinen konkreettinen muutos on työmatkojen pois jääminen, sekä mahdollisesti myös aikaa vievän ehostautumisen muuttuminen tarpeettomaksi tai epäolennaiseksi koetuksi. Työmatkat tunnistettiin eräänlaiseksi siirtymävaiheeksi, jolloin kotiminästä tulee työminä ja matkan aikana alkaa orientoituminen tulevaan päivään ja osana työyhteisöä toimimiseen. Osalle työmatkat merkitsivät myös omaa aikaa, rajalinjaa työn ja vapaa-ajan välillä, sekä ne toimivat paikallisena liikuntana ja palaututumistekijänä tai voimavarana.

Työmatkojen pois jääminen koettiin lisääntyneenä vapaa-aikana, pidentyneinä yönä tai mahdollisuutena työskennellä entistä pidempään. Työpäivän pidentymistä ei välttämättä koettu yhtä rasittavana kuin lähityössä, koska työmatkan puute kompensoi vapaa-ajan menetystä ja viimeisten pakollisten tai kiireellisten työtehtävien aikana on mahdollista alkaa jo orientoitumaan vapaa-aikaan ja käyttää kulutettua aikaa eräänlaisena siirtymävaiheena itsessään. Konkreettisten fyysisten siirtymien puutetta korvattiin myös työmatkaa vastaavilla rutiineilla, joihin kuului muun muassa joka-aamuinen ulkoilu tai vapaa-ajan aikatauluttaminen ja järjestäminen niin, että työpäivän jälkeen vuorossa oli välitön siirtymä jonnekin toisaalle. Työmatkojen pois jäämisessä säästyvä aika koettiin pääosin voimavarakelijäksi, joka toi myös uudenlaista hallinnan tunnetta ja autonomia arkeen.

Kokonaisvaltainen muutos työn tekemisessä, sekä päivittäisessä vuorovaikutuksessa muuhun työyhteisöön, sai aikaan etenkin etätyöskentelyn alussa epävarmuutta,

yksinäisyyttä ja stressiä. Etätyön jatkuessa kommunikaatiotapojen katsottiin monipuolistuneen ja toisaalta kommunikaation lisääntyneen, toisaalta taas epäolennaisen ja turhan informaation katsottiin vähentyneen tai jääneen pois miltei kokonaan. Digitaaliseen muotoon siirtynyt vuorovaikutus katsottiin pääsääntöisesti ongelmalliseksi monikanavaisen ja informaatioisällöltään luonnostaan runsaaseen kasvotusten tapahtuvaan kohtaamiseen verrattuna. Kommunikaation ongelmista tunnistettiin laajemmin etenkin lisäkysymysten, tarkennusten, selkeiden vastausten ja välittömästi saatavan palautteen tai vahvistuksen puute. Toisaalta edellä kuvatut ongelmat tunnistettiin myös avaintekijöiksi etätyöskentelyn aikana tapahtuneessa henkilökohtaisessa- tai ammatillisessa kasvussa, jota kuvattiin esimerkiksi itsejohtajuuden oppimisena.

Kasvotusten tapahtuvan vuorovaikutuksen puute korreloi kerätyssä haastatteluaiaineistossa sen kanssa, tunnistaako henkilö itse olevansa luonteeltaan introvertti tai ekstrovertti tai oliko lähityössä työskentely luonteeltaan miten sosiaalista ja oliko työhön kuuluva kanssakäyminen yksi työn voimavaroista vai aiheuttiko se enemmänkin keskeytyksiä ja kognitiivista kuormitusta päivittäiseen työskentelyyn. Etätyön yksinäisyys koettiin aineistossa sekä työyhteisöstä loitontavana ja työnantajaan sitoutumista vähentävänä, että myös työyhteisöä uudella tavalla yhdistävänä tekijänä, kun yhteisestä virtuaalikaivihetkestä muotoutuu yhteinen ja yhteisiä merkityksiä luova rituaali. Organisaatioissa etätyöhön kuuluva yksinäisyys nähtiin joko itsestäänselvytenä, jonka kanssa itse kukin sai toimia kuten parhaaksi näki, tai se koettiin yhteisenä ongelmana tai mahdollisuutena, jota pyrittiin lähestymään ja ratkomaan yhteistuumin.

Taustavaikuttimena etätyön arjen kokemuksiin tunnistettiin sekä työnantajalta ja työyhteisöstä lähtöisin olevat asenteet ja ajatusmallit, että omat ennakkoasenteet ja -käsitykset. Aineistosta nousee vahvasti esiin erilaisten ennakkokäsitysten ja -asenteiden tunnistaminen ja eräänlainen uudelleenorientoituminen, joka parhaimmillaan näyttäytyi entisen ja vannoutuneen etätyöinhoajan uutena etätyöhön täysin ja antaumuksella vihikeytyneenä työidentiteettinä. Käytännössä yksikään haastateltava ei kokenut tarvetta palata enää tavanomaiseen lähityöhön, vaan keskusteluissa nousi erittäin vahvasti toiveet entistä joustavammasta ja mukautuvammasta työelämästä.

8.4 Tehokkuus ja kognitiivinen kuormitus etätyössä

Tehokkuudesta ja kognitiivisesta kuormituksesta esiintyi aineistossa paljon erilaisia näkemyksiä ja arvioinnin vaikeutta. Erityisesti tehokkuuden osalta koettiin yleisesti hankaluutta tehdä eroa tehokkuudessa lähityön ja etätyön välillä, koska tehokkuuden arviointi tapahtui suurelta osin suhteuttamalla omaa toimintaa muiden työpanokseen. Lisäksi, kuten aiemmin todettiin, työpaikalla fyysisesti läsnä ollessa työskentely arvioitiin pääsääntöisesti aina tehokkaammaksi kuin etänä, koska pelkkä paikalla oleminenkin koettiin omaksi työsuoritteekseen.

Tehokkuuden arviointia vaikeutti kokemus muista työntekijöistä hajanaisina ja vaikeasti hahmotettavina ja laajalle levinneinä, rajapintoina. Kuormituksen osalta tulosten arviointia vaikeutti haastateltujen oman toiminnan osuus kuormitukseen ja vireystilan säätelyyn, esimerkiksi unohtamalla tauot tai tekemällä työtä fyysiseltä ergonomialtaan erittäin kehnossa työpisteessä. Useat haastateltavat tiedostivat työskentelyergonomiansa ja tauotuksensa olevan riittämätöntä tai suorastaan haitallista, mutta eivät kuitenkaan nähneet syytä tehdä mitään asialle. Haastateltavat luonnehtivat tätä ilmiötä eräänlaiseksi jämähtämiseksi. Toisin sanoen, mikäli ergonomisia huonekaluja tai ratkaisuja ei hankittu ensimmäisen puolen vuoden aikana, ei niitä hankittu enää myöhemminkään.

Huonon kotityöskentely-ympäristön tapauksissa haastateltavat kuvasivat ainakin osan kuormituksestaan olevan täysin itse aiheutettua, eikä niinkään työstä tai varsinaisesti työolosuhteistakaan riippuvaista. Tauotuksen osalta koettiin kuormitusta ja lisääntyneitä vaivannäköä ja murehtimista aiemmin kuvatun ”Teams-syndrooman” osalta, eli koettiin, että etätyössä tauotus olisi jotenkin erityisen tarkastelun alaisena ja tauoista pyrittiin pitämään kiinni liki sekunnin tarkkuudella. Äärimmillään tauotuksen avuksi kuvattiin hankituksi sekunnin tarkka munakello.

Haastatteluissa tunnistettiin myös taipumusta sisäsyntyisiin häiriöihin tai keskeytyksiin, eli kotityöympäristössä koettiin suurta kiusausta tai tarvetta kotitöiden tekemiseen. Kotityöympäristön erityisen häiriöttömäksi ja keskittymistä tukevaksi kokevat, sekä

voimakasta velvollisuudentunnetta tai tunnollisuutta etätyössä kokevat kuvasivat joko unohtavansa tauotuksen kokonaan, eivät kokeneet työn uuden rytmityksen tukevan enää minkäänlaisia taukoja, jotka olivat aiemmin sidoksissa työhön kuuluviin erilaisiin siirtymiin tai kokivat etätyöhön kulutetun ajan korostetusti työnantajalle kuuluvaksi, eli eivät tehneet mitään työhön kuulumatonta, vaikka olisivatkin saattaneet tehdä toisin lähityössä.

Tehokkuuden arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös työtavan aikaansaamia muutoksia käytännön työskentelyyn, josta esimerkiksi nostettiin esiin raportointi, jonka tärkeys korostui etätyössä, koska kaikki asiaan liittyvä informaatio olisi kyseisen raportin varassa, toisin kuin lähityössä, missä kaikenlaiset ”hivastavetämiset” olisivat eri tavalla mahdollisia. Toisaalta kuvatun kaltaiset nopeat vuorovaikutustilanteet muuttuivat etätyössä pääosin pikaviestinvälitteisiksi, jolloin nopeatkin yhteydenotot vaativat tarkempaa muotoilua ja vaivannäköä. Yhteydenpitoa pohdittiin muutenkin paljon, koska etätyössä ei ole aina niin yksitulkintaista, onko sopivaa häiritä kollegaa vai ei.

Yleisellä tasolla haastateltavat kokivat itsensä joko tehokkaammiksi tai yhtä tehokkaiksi etätyössä kuin lähityössäkin. Kotiympäristön katsottiin tarjoavan enemmän mahdollisuuksia vireystilan ylläpitämiseen. Häiriöttömän ja keskeytyksettömän ympäristön tarjoama rauha mahdollisti paremman keskittymisen työtehtäviin, joka taas sai aikaan tehokkuutta. Tehokkuuden osalta tunnistettiin myös yhteys työskentelypaikkaan. Esimerkiksi iltapäivisin työskentelyteho ja -motivaatio eivät laske samaan tapaan kuin lähityössä, koska kotona työskennellessä ei koeta harmistusta konttorilla istumisesta. Tehokkuus siis kumpuaa tällöin kodin aikaansaamasta hyvästä mielialasta ja kiitollisuudesta siitä, ettei tarvitse istua ankeassa ja tymeässä toimistoympäristössä.

8.5 Henkilökohtainen tiedonhallinta ja informaatioergonomia etätyössä

Kokemus informaatioergonomiasta linkittyy moniin muihin kokemuksiin työympäristössä ja työyhteisössä toimimisesta. Haastatteluissa kartoitettiin informaatioympäristössä tapahtuneita muutoksia, kuten saavutettavuus ja uudet ohjelmistot tai järjestelmät, koska näillä on merkitystä siihen, miten työympäristössä toimiminen koetaan. Samasta syystä pohdittiin eroja siinä, miltä työ ja siihen kuuluva informaation käsittely tuntui lähityössä ja miltä se tuntui etänä työskennellessä, sekä vaikuttiko etätyöskentelyyn tottuminen asiaan. Haastateltavilta kysyttiin kokevatko he hallitsevansa informaatioympäristönsä ja tunnistavatko he tässä suhteessa tapahtuneen muutoksia.

Etätyöhön siirtyminen ei aiheuttanut merkittäviä muutoksia sovelluksiin tai niiden saavutettavuuteen siirtymävaiheen jälkeen. Sovellusten ja ohjelmistojen käyttöasteissa tapahtui sen sijaan hyvinkin merkittäviä muutoksia, samaan aikaan kun löydettiin vaihtoehtoisia yhteydenpitotapoja, siirryttiin myös etätyöskentelyyn paremmin sopiviin tai siihen nimenomaisesti tarkoitettuihin tiedon tallennus- ja jakotapoihin. Aiemmin käsitellyt epävarmuustekijät koettiin lisäävän kuormitusta ja negatiivisia tunteita työssä, mutta niiden ei koettu aiheuttavan muutoksia varsinaiseen hallinnan tunteeseen työympäristössä toimimisessa ja siinä liikkuvan informaation käsittelyssä.

Informaation saavutettavuus, käytettävyys ja ymmärrettävyys koettiin entistä merkittävämpänä tekijänä, eikä enää samalla tavalla itsestäänselvytenä kuin aiemmin. Yleisellä tasolla informaatioon alettiin kiinnittää enemmän huomiota, sitä alettiin ylläpitää aktiivisemmin ja sen merkitys jokapäiväisessä työssä muuttui konkreettisemmaksi. Informaation saama huomio kuitenkin koettiin sekä hyväksi, että huonoksi asiaksi.

Parhaissa tapauksissa digitaalisen työympäristön informaatiovirtojen kuvattiin jalostuneen asiakeskeisimmiksi, selkeämmiksi ja kattavammiksi. Tästä seurasi aivan uudenlaisen, syvemmän ja laajemman kokonaiskuvan hahmottuminen sekä työtehtäväkohtaisesti, että organisaatiotasollakin. Turhan informaation kuvattiin tällöin karsiutuneen

pois ja olennaisten asioiden käsittelyyn varattiin entistä enemmän aikaa ja resursseja. Tämä sai aikaan voimakasta hallinnan tunnetta, sekä lisääntyntä sitoutumista työnantajaan että kokemusta tehokkuuden ja työhyvinvoinnin lisääntymisestä.

Huonoimmissa tapauksissa työympäristön ja siihen sisältyvän informaation siirtyminen käytännössä pelkästään digitaalisiksi aiheutti voimakasta informaatiotulvaa, koska käytettävien ja edellytettyjen kanavien määrä moninkertaistui voimakkaasti samaan aikaan kun varsinainen tiedon saavutettavuus vaikeutui monimutkaisilla säilytysratkaisuilla. Huomattavia paperiaineistoja käsittelevissä organisaatioissa etätyöhön siirtyä aiheutti myös vakavia saavutettavuusongelmia, sekaannusta, hämmennystä ja jopa joidenkin informaatiovirtojen täydellistä katkeamista.

Informaatiotulvan vastapainoksi työn tekemiseen vaadittavan ja vaikeasti saavutettavissa olevan informaation etsimistä luonnehdittiin pahimmissa tapauksissa äärimmäisen rasittavaksi, kuluttavaksi ja ennen kaikkea turhauttavaksi rasitteeksi, johon kuvattiin kuluhan pahimmillaan hyvinkin huomattavan paljon aikaa. Paperien käsittelyn mahdottomuus tai huomattava hankaluus aiheutti myös syvää epävarmuutta, huomattavaa lisärasitusta ja valtavaa turhautumista, sekä informaatioympäristöä kohtaan tunnetun hallinnan tunteen heikkenemistä, koska kotoa käsin paperiasiakirjojen käsittely oli käytännössä mahdotonta.

Eriytyisen voimakkaan informaatioympäristön hallinnan tunteen kanssa esiintyi lisääntyntä innovatiivisuutta ja oppimiskykyä. Etätyön ja siihen liittyvien työtapojen tai työympäristön kuvattiin mahdollistavan entistä laajempien kokonaisuuksien hahmottamista, visaisempien ongelmien ratkomista ja mahdollisuutta tehdä syväsukelluksia työssä käsiteltävään informaatioon, sen visualisointia ja ymmärtämistä aiempaa kattavammalla ja paremmalla tavalla. Myös muiden tekijöiden vaikutusta pohdittiin, esimerkiksi esimiehen positiivinen vaikutus ja työnantajan taholta tehdyt erityisen kattavat ja huolelliset määrittelyt etätyön vaatimuksista ja etätyön merkityksistä koettiin hallinnan tunnetta lisäävinä tekijöinä.

Voimakkaan hallinnan puutteen yhteydessä tunnistettiin kokemuksia ammatillisen itsetunnon laskusta ja oman merkityksen vähenemisestä suhteessa työnantajaan ja työyhteisöön. Voimakkaasti lisääntynyt informaation määrä, tai sen suoranainen tulva, koettiin myös kuormittavaksi, ärsyttäväksi ja ahdistavaksi. Myös informaation väheneminen vaikutti samaan tapaan ja aiheutti kuormitusta, ahdistusta ja arvottomuuden tunnetta. Hallinnan tunteen puuttumisen yhteydessä tunnistettiin myös vaikeuksia oppia uutta tai ymmärtää omaa työympäristöään samalla tavalla kuin ennen. Pahimmillaan etätöyön aikaansaaman hallinnan tunteen puutteen vaikutuksen koettiin olevan suorastaan älykkyydosamäärää laskeva ja ammatillista itsetuntoa voimakkaasti murentava.

Etätöskentelyn jatkuessa koettiin jonkinasteisia muutoksia myös hallinnan tunteessa. Osaltaan selittäväksi tekijäksi tunnistettiin tottuminen tai tuorempien työsuhteiden tapauksessa työhön oppiminen ja työyhteisöön sopeutuminen. Myös sosiaalisten kontaktien puutetta esitettiin taustavaikuttajaksi informaation hallinnan tunteen ja samalla myös yleisen työhyvinvoinnin ja työmotivaation vähenemiseen. Yhdeksi hallinnan tunteeseen vaikuttavaksi tekijäksi pohdittiin myös työntekijän itseohjautuvuutta tai ulkopäin ohjautuvuutta, jälkimmäisen tapauksessa työntekijän tarvitsemat henkilörajapinnat ovat tällöin vaikeammin saavutettavissa ja työskentelyä saattaa leimata yleinen hallinnan puutteen tunne ja epävarmuus.

Yksin työskentely sai aikaan myös erilaisia itse luotuja toimintatapoja tai ajatusmalleja, joiden avulla lähestyttiin digitaaliseksi muuttunutta työympäristöä, vaihtelevalla menestyksellä. Aiemmin paperisiin muistiinpanoihin tukeutuneet haastateltavat toivat esiin tarpeen siirtyä digitaalisiin muistiinpanomenetelmiin, koska paperi ei ole riittävän helpposti hallittava ja toimiva formaatti enää etätöyssä, jossa informaation merkitys ja sen määrä ovat kasvaneet. Myös joitakin jo aiemmin määriteltyjä ja toimivaksi koettuja menettelytavat tunnistettiin toimiviksi ja hallinnan tunnetta lisääviksi käytänteiksi.

Erittäin itsenäisissä, korkean autonomian, työtehtävissä tunnistettiin erilaisia mahdollisuuksia hallita ja muokata itse omaa informaatioympäristöään ja näin ollen lisätä suoraan siihen liittyvää hallinnan kokemusta. Käytännössä tämä tarkoitti oman tavoitettavuuden ja vastausaikojen määrittelyä, eli tällöin ympäristön ei annettu vaikuttaa

henkilön omiin informaation hallinnan käytänteisiin tai vastausaikoihin, vaan ympäristö nähtiin mukautuvana ja mukautettavana. Määrityksiä saavutettavuudesta, vastausajoista ja informaation käsittelyn käytänteistä toivottiin myös työnantajilta, jolloin kyseessä olisi enemmänkin yhteiset linjaukset kuin henkilökohtaiset käytänteet ja rajat, joita muut työntekijät joko kunnioittaisivat tai sitten eivät.

Kaiken kaikkiaan informaatioergonomiaa, ja siihen sisältyviä hallinnan ja kuormituksen kokemuksia, pidettiin erittäin mielenkiintoisina ja tärkeinä asioina. Näihin myös toivottiin työnantajien taholta lisähuomiota, kuten lisätutkimusta. Myös fyysisen ergonomian merkitystä pohdittiin laajasti, koska sen koettiin näyttelevän tärkeämpää osaa lähityössä toimimassa, mutta etätyössä se koettiin unohdetun liki kokonaan. Kiteytetysti voitaisiin sanoa, että ergonomia kaikinensa sai uusia merkityksiä ja painoarvoja etätyöhön siirtymässä ja näillä on ollut suoraa vaikutusta siihen, miten käytännön työskentely ja siihen kuuluva informaation käsittely on koettu.

8.6 Etätyöhön ja siihen siirtymiseen vaikuttavia tekijöitä

Haastattelujen loppupuolella keskusteltiin siitä, minkälaisilla tekijöillä on ollut vaikutusta siihen, miltä etätyöhön siirtymä ja etätyössä toimiminen ovat tuntuneet. Koronan aiheuttama laajamittainen ja hyvin nopealla aikataululla tapahtunut etätyöskentelyyn siirtymä on ollut täysin poikkeuksellista ja etätyövalmiudet eri organisaatioissa ovat olleet hyvin vaihtelevia. Keskusteluissa käsiteltiin sekä haastateltavien omaan työhön ja siinä toimimiseen liittyviä tekijöitä, että heidän työhönsä sisältyviä erilaisia asiakasrajapintoja, että yhteiskunnallisia teemoja.

Huolimatta koronan ja siihen liittyvien rajoitusten valtaisasta mediahuomiosta, suhtautuminen etätyöhön siirtymiseen, ja eritoten siitä tiedottamiseen, kuvattiin hyvin vaihteleviksi. Äärimmäisimmässä tapauksessa etätyöhön siirtymään suhtauduttiin kuin organisaation sisäiseen salaisuuteen ja tiedotus asiasta oli erittäin vähäistä. Toisessa

ääripäässä taas kuvattiin kokemuksia erittäin ripeästä ja tehokkaasta, sekä äärimmäisen kattavasti informoidusta siirtymästä, nopeasti laadituista uusista käytänteistä ja näiden sitomisesta henkilöstöhallinnon prosesseihin. Siirtymävaiheella, siihen sisältyneellä tiedotuksella ja työyhteisössä vallinneilla asenteilla koettiin olevan suora vaikutus siihen, miten etätyöskentely koettiin.

Tiedotus, avoimuus ja pelisäännöt tunnistettiin siirtymän kannalta olennaisimmiksi tekijöiksi. Laajamittaisten muutosten tiedostettiin olevan organisaatioille valtaisa rasitus, mutta se oli samaa myös henkilökohtaisella tasolla ja työnantajien osoittamaa tukea ja selkeää viestintää sekä keuhuttiin että kaivattiin. Myös konkreettiset vaatimukset, odotukset sekä pelisäännöt niin erilaisiin käytänteisiin kuin kommunikointiinkin tunnistettiin äärimmäisen olennaisiksi. Siinä, missä työntekijät joutuivat määrittelemään työidentiteettiään ja jopa työtään uudelleen, kaivattiin työnantajien taholta selkeää kannanottoa asiaan. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että vahvistusta entisenkaltaisten taukojen pitämisestä ja tuntikirjausten tekemisestä sekä luottamuksen ilmauksista ja kannustuksesta esihenkilöiden tahoilta tuotiin esiin tai niitä kaivattiin.

Pitkään jatkuneessa etätyöskentelyssä tuotiin erityisesti esiin esihenkilöiden merkitystä. Lähityöajoilta säilyneet osastokokoukset tai keskusteluhetket koettiin äärimmäisen merkityksellisiksi, mutta kasvotusten tapahtuvien ja satunnaisten kohtaamisten puuttuessa peräänkuulutettiin myös epävirallisempien yhteydenottojen tarvetta. Konkreettisenä esimerkkinä nostettiin esiin, että esihenkilöiden olisi tarpeen omistaa kuukausitasolla yksi työpäivä työntekijöilleen soitteluun, jotta voitaisiin luoda yhteinen selvyyttä siitä, missä mennään, miltä tuntuu ja mitä itse kullekin kuuluu.

Erilaisten asiakasrajapintojen parissa työskentelystä nousi esiin voimakas tyytymättömyys tarjottuihin kommunikaatiokanaviin tai niiden puutteeseen. Erityisesti oppilastyön ongelmallisuus etäopetuksessa ja monikanavaisen, toimivan ja vuorovaikutusta tukevan viestinnän puuttuminen nostettiin vakavaksi puutteeksi ja kuormitustekijäksi. Vuorovaikutuksen vaikeuden, erityisesti opetushenkilöstön web-kameroiden puutteen, katsottiin vaikeuttavan oppilaiden syrjäytymisen estämistä sekä normaalia vuorovaikutusta opetustilanteessa.

8.7 Tulevaisuudennäkymiä ja toiveita; ketteryyttä ja päätös paperipainajaiselle

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat vastasivat haluavansa jatkaa etätyöskentelyä ainakin jossain määrin. Osa haluaisi työskennellä erilaisilla etätyö-lähityö-malleilla, kuten puolet työajasta etänä, puolet toimistolla tai kaksi päivää toimistolla ja kolme päivää etänä tai etänä joustavasti, aina tarpeen vaatiessa. Haastattelutilanteissa nousivat vahvasti esiin pohdinnat tulevaisuudesta ja niin sanotusta uudesta normaalista, johon siirtymää odotetaan, kun pandemia, tai ainakin siihen liittyvät rajoitukset, poistuvat.

Uusi normaali kuvattiin uudenaikaiseksi, ketterämmäksi ja asiakeskeisemmäksi työelämäksi, jossa työntekijät eivät ole enää niin kiinnostuneita tarkasta seurannasta ja valvonnasta, vaan keskittyvät enemmän tuloksiin ja tehokkuuteen. Uuteen normaaliin samais-tettiin ajatuksia entistä ketterämmistä ja mukautuvammista käytännöistä, mahdollisuu-desta vaikuttaa enemmän siihen, missä työtä tehdään, ja toiveita työn ja vapaa-ajan sujuvammasta ja toimivammasta limittymisestä. Työmatkojen toivottiin vähenevän tulevaisuudessa, jolloin olisi enemmän vapaa-aikaa ja mahdollisuus pidempiin yöuniin, kun matkaan ja laittautumiseen kuluva aika jäisi pois.

Työelämän käytänteiden osalta useat haastateltavat toivoivat palaverikäytäntöjen muuttumista ja sitä, että tapaamiset voitaisiin jatkossa hoitaa useammin etäyhteyksien varassa. Myös tauotukseen käytetyt erilaiset ohjelmat, kuten Break Pro, oli omaksuttu kiinteäksi osaksi työskentelyn arkea. Työtä oli opittu jaksottamaan ja aikatauluttamaan tehokkaammin etätyössä, jossa on korostunut vastuu oman työn hallinnasta. Työn paikasta riippumattomuuden lisäksi toivottiinkin, että työntekijät suhtautuisivat jatkossa ymmärtäväisemmin ja luottavaisemmin myös ajan hallintaan ja toisivat joustavuutta tuntikirjauskäytänteisiin myös pandemian jälkeisessä työelämässä.

Ne haastateltavat, jotka olivat palanneet välillä lähityöhön ja sen jälkeen takaisin etätyöhön, toivat esiin huolensa siitä, että työhön liittyvä kommunikaatio oli muuttunut

etätyöskentelyn aikana rajattomammaksi ja muutos vaikutti jääneen voimaan myös lähityöhön palattua. Tältä osin tuotiin esiin toiveita yhteisten pelisääntöjen luomisesta tai muotoutumisesta. Esimerkkejä tällaisista kaivatuista ohjeistuksista oli, että minkälaisia vastausaikoja on sopivaa odottaa ja milloin, sekä mitä kanavia pitkin on korrektaa lähettää yhteydenottoja.

Etätyöhön siirtymä myös konkretisoi ja korosti joidenkin haastateltavien osalta työn ongelmakohtia ja kuormitustekijöitä. Eräs haastateltava luonnehti oman työnsä digitaalisuutta poikkeuksellisen kehnoksi:

Digitaalisuus mun työssä on fiasko (Haastattelu 4).

Hän kritisoi erityisesti paperiaineistojen sitkeää suosimista. Hän toi esiin, että digitaalisempaan informaatioon siirtyminen koetaan työyhteisössä kustannustehottomammaksi vaihtoehdoksi, koska paperimuotoisen informaation aiheuttamia kustannuksia on käytännössä mahdotonta laskea.

Paperiaineistojen yhteydessä pohdittiin myös aineistojen saavutettavuutta ja käsittelyn vaikeutta silloin kun työpaikka sijaitsee kaukana kotoa. Samaan tapaan myös lähityöpiisteestä kaukana sijaitseviin tiloihin kannettu posti aiheuttaa lähityössäkin ongelmatilanteita ja hitautta tiedonkulussa, mutta ei läheskään samassa mittakaavassa kuin etätyössä. Myös leimasimien vaikea saavutettavuus koettiin ongelmaksi. Samoin sähköisten allekirjoitusten puutetta tuotiin esiin, koska tavanomainen allekirjoittaminen vaatii muuten etätyössä sen, että asiakirja tulostetaan, allekirjoitetaan, skannataan ja lähetetään eteenpäin, jolloin vastaanottaja joutuu tekemään samat toimet.

Etätyöskentelyn jatkuessa myös ergonomiset ongelmat alkoivat huolestaa enemmän. Siinä, missä toimistolla oli mahdollista saada fysioterapeutin opastusta tai henkilökohtaisille tarpeille sopivaksi räätälöityjä työpisteratkaisuja, kuten sähköpöytiä, satulatuoleja tai näyttöpäätelaseja, näiden kaikkien kuvattiin jääneen pois etätyössä. Myös työpaikalla tarjottavat hierontapalvelut jäivät pois. Valtaosa haastatelluista ei ollut hankkinut omakustanteisesti uusia kalusteita tai työskentelyä helpottavia välineitä kotiin. Useassa tapauksessa kesän 2020 aikana työpisteeltä sai käydä hakemassa oman

työpisteensä kalustuksen pois, mutta tällöin syntyi uusi ongelma lähityöhön palaamisen suhteen, koska työpiste jäi kalustamattomaksi.

Henkilöstöhallinnon käytänteiden osalta pohdittiin sitä, osaavatko esihenkilöt mukautua tarpeeksi, joko työelämän muuttuessa ketterämmäksi tai COVID-19-rajoituksista johtuvan etätyöskentelyn mahdollisesti pidentyessä. Esihenkilöasemassa toimivat taas toivat esiin huolensa työntekijöiden kohtaamisen vaikeudesta ja pohtivat erilaisia ratkaisuja työhyvinvoinnin seurantaan, sekä yhteishengen ja sitoutumisen ylläpitoon. Haastatteluissa pohdittiin myös etätyötä edeltävien ja organisaatiotasolla määriteltyjen johtamiskäytänteiden ja HR-prosessien soveltamisen vaikeutta ja huonoa soveltuvuutta etätyöskentelyyn. Samassa yhteydessä pohdittiin myös ongelmatilanteisiin tai ongelmakäyttäytymiseen puuttumisen vaikeutta ja työterveyden roolia, josta toivottiin entistä aktiivisempaa toimijaa.

8.8 Yhteenveto tutkimustuloksista

Etätöihin siirtyminen on vaikuttanut tietointensiivistä työtä tekevien haastateltavien informaatioergonomian kokemukseen usealla eri tavalla. Yksikään haastateltava ei tuonut esiin merkittäviä tietojärjestelmätekniisiä muutoksia työssään, eli etätyösiirtymän yhteydessä ei otettu käyttöön merkittävässä määrin uusia työkaluja, lukuun ottamatta erilaisia etäkirjautumistekniikoita ja verkkoratkaisuja. Tästä syystä digitaalisen työympäristön muutoksilla ei ole tässä yhteydessä suurempaa merkitystä informaatioergonomian kokemuksen tai digitaalisessa työympäristössä toimimisen kokemuksen kannalta.

Etätyöympäristö, eli tämän tutkimuksen kontekstissa kotiympäristö, kuvattiin työnteon tukemisen ja työrauhan kannalta samaan tapaan ristiriitaisesti kuin lähityöympäristö, mutta erilaisin painotuksin. Lähityöympäristöön liitettiin keskeytyksellisyyttä, ulkoisia häiriötekijöitä, turhautumista siirtymien ja vapaa-ajan hallinnan suhteen, sekä sosiaalisia voimavaroja ja tiedonkulun vaivattomuutta. Lähityöympäristön

informaatioergonomia näyttäytyi toisaalta helposti saavutettavassa valossa; apua ja vertaistukea oli helpommin saatavissa ja kommunikaatio kollegojen kanssa koettiin suoraviivaisemmaksi ja helpommaksi. Samaan aikaan lähityön hälyisiä ja keskeytyksellisyyttä sisältävä ympäristö kuitenkin myös esti tehokkaan, tai pahimmillaan edes riittävän, paneutumisen työssä käsiteltävään informaatioon.

Etätyöympäristössä tunnistettiin lähityöympäristöön verrattuna enemmän sisäisiä, itsesyntyisiä, häiriötekijöitä. Toisaalta nämä nähtiin myös mahdollisuutena tauottaa työtä ja säädellä omaa jaksamista, toisaalta taas työntekoa ja keskittymistä estävinä asioina. Työyhteisön puuttuminen ympäriltä aiheutti myös yksinäisyyden, ulkopuolisuuden tai suoranaisen arvottomuuden tunteita, joilla oli suora vaikutus työssä toimimiseen ja informaation käsittelyyn. Näissä yhteyksissä kuvattiin vaikeuksia ymmärtää informaation sisältöjä sekä oppimisen vaikeuksia. Häiriötekijöitä kuvattiin kuitenkin kaiken kaikkiaan olevan huomattavasti vähemmän tai ne olivat luonteeltaan nimenomaan enemmän häiriöitä kuin varsinaisia keskeytyksiä. Ympäristön rauhallisuuden ja turvallisuuden kuvattiinkin mahdollistavan parempi keskittyminen ja informaation käsittelyn kuvattiin tehostuneen jopa siinä määrin, että siihen kuvattiin liittyvän uudenlaista innovatiivisuutta ja hahmottamisen helppoutta.

Etätyöskentelyn jatkuessa työyhteisön etätyöskentelytavat, sekä oma kokemus etätyöskentelystä normalisoituivat. Uudenlaiseen tilanteeseen tottuminen sai aikaan myös uusien toimintatapojen omaksumista, että jo aikaisemmin käyttöön otettujen työkalujen käytön tehostumista. Tämä nähtiin sekä positiivisena asiana, joka mahdollisti entistä paremman kokonaiskuvan hahmottumisen ja turhan informaation pois jäännin, mutta aiheutti myös ennennäkemätöntä informaatiotulvaa ja informaatiokanavien voimakasta lisääntymistä. Erityisesti informaatiokanavien lisääntyminen ja niiden käytön intensiteetin voimakas kasvu vähensivät huomattavasti informaatioympäristöön liittyvää hallinnan tunnetta.

Etätyöympäristön tiedonhallinnan kokemuksen katsottiinkin eroavan lähityöympäristön tiedonhallinnan kokemuksesta sekä positiivisilla että negatiivisilla tavoilla. Varsinaisen hallinnan tunteen kannalta aineistosta nousi esiin erilaisia epävarmuustekijöitä, liittyen

sekä järjestelmien tai palvelinympäristöjen saavutettavuuteen erilaisissa ongelmatilanteissa, sähkökatkoja, matkapuhelinverkon häiriöitä ja erilaisia teknisiä ongelmia järjestelmien käytössä ja tiedonsiirrossa etäyhteyksien varassa. Yhteyksien hitaudella ei koettu olevan merkittävää vaikutusta tiedonhallinnan kokemukseen sinällään, mutta sen koettiin laskevan tehokkuutta, toisaalta taas tarjoavan mahdollisuuden tauotukselle tai syvällisemmälle ajattelulle.

Tiedonhallinnan kokemusta vähentäväksi tekijäksi tunnistettiin myös erilaiset työnantajan taholta antamatta jääneet yhteiset pelisäännöt, käytänteet tai se, ettei työntekijöille selkeästi kerrottu, mitä etätyöskentelyltä käytännössä odotettiin. Työyhteisöstä fyysisesti erilleen joutuminen sai aikaan niin itsejohtajuuden oppimista kuin työhön liittyvän informaation ajattelua uudessa valossa, sekä informaation aikaisempaa aktiivisempaa ylläpitoa.

Etätyöympäristön tiedonhallinnan kokemuksen ei yleisellä tasolla kuvattu eroavan merkittävästi lähityöympäristön tiedonhallinnan kokemuksesta. Asiaan saattaa toki vaikuttaa se, että ennen etätyöskentelyä tai ylipäätään muutenkaan työn arjessa ei ole totuttu ajattelemaan asiaa sen enempää.

9 POHDINTA

Tutkimuksessa esiin tulleet kokemukset informaatioympäristön hallinnan tunteen vähenemisestä vastaavat PIM- ja GIM-informaationhallintamenetelmien ominaispiirteitä ja ongelmakohtia (vrt. Bergman & Whittaker, 2016, s. 149, 154, 163–164). Yhteiskäyttöisten GIM- informaatiokokoelmien runsastunut käyttö aiheutti suoranaista informaatio-tulvan kokemusta, sekä myös hallinnan tunteen vähenemistä (vrt. Bawden & Robinson, 2009, s. 183). Samoin myös lisääntyneen autonomian kokemusten yhteys kuormituksen vähenemiseen tuli ilmi (vrt. Perry, Rubino & Hunter, 2018, s. 578, 589). Organisaation sisäisen viestinnän toimimattomuudella koettiin olevan kielteisiä vaikutuksia ja sen katsottiin aiheuttavan lisäkuormitusta ja ahdistusta (vrt. Franssila et al., 2014, s. 40) ja tekniset ongelmat ja haasteet tietojärjestelmien kanssa aiheuttivat epävarmuutta ja kuormituskokemuksen lisääntymistä, ja hyvinvoinnin heikkenemistä (vrt. Vehka et al., 2018, s. 156–158).

Henkilökohtaista tiedonhallintaa etätyössä voidaan tarkastella kuratointinäkökulmasta (Bergman & Whittker, 2016, s. 8–9), koska etätyöhön siirtyminen sai aikaan työhön sisältyvän digitaalisen informaation näkemistä erilaisessa valossa, tärkeämpänä kuin ennen tai konkreettisesti ylläpidettävänä resurssina. Samaan tapaan kuin henkilökohtaista informaatiota voidaan ylläpitää, voi kuratointiparadigman ydinajatuksia laajentaa koko digitaaliseen työympäristöön. Tällöin voidaan puhua toiminnasta, jolla muokataan tai totutetaan omaa informaatioympäristöään haluttuun suuntaan ja ollaan aktiivisena toimijana tässä vuorovaikutuksessa, passiivisuuden sijaan. Yksinkertaisimmillaan tällä voidaan tarkoittaa työyhteisön totuttamista omiin viestintätapoihin tai osallistumista yhteisten viestintäpelisääntöjen laadintaan tai omaehtoista siirtymistä etätyöskentelyyn, jolloin fyysinen ympäristö tukisi tiedonhallinnan kokemusta.

Yhteiskäyttöisten informaatioresurssien ja niiden luontaisesti heikompi hallittavuus voidaan kuitenkin nähdä myös ristiriitaisena suhteessa lisääntyneeseen autonomiaan ja

siihen liittyvään kuormituksen vähenemiseen. GIMin ja työhyvinvoinnin yhteys tietointensiivisessä työssä ja tietointensiivisessä etätyössä voisi tarjota aihetta lisätutkimukselle.

Yhteiskäyttöisiin informaatioresursseihin yhdistettiin selkeästi henkilökohtaisia informaatioresursseja enemmän hallinnan tunteen vähyyden kokemuksia. Syynä tähän oli resurssien monikanavaisuus, sekä digitaalisten informaatioympäristöjen monimutkaisuus. Tutkimuksessa ei käynyt ilmi informaation löytämiseen tai tallennuspaikoissa navigointia helpottavien käytänteiden, kuten kansiorakenteiden tai tägien (vrt. Bergman & Whittaker, 2016, s.121–122; Hsieh, Chen, Lin & Sun, 2008, 1–2) käyttöönottoa, vaan sekalaisin menetelmin ja järjestystavoin tallennetun tiedon löytäminen oli valtaosin muistin tai itse kerättyjen linkkilistojen tai osoitteistojen varassa.

Henkilökohtaisen tiedonhallinnan ja informaatioympäristön hallinnan tunteeseen liittyvä kokemus voidaan nähdä työhyvinvoinnin positiivisen psykologian voimavarana (vrt. Manka & Manka, 2016). Kokemus informaation hallinnasta sekä mahdollisuudesta paneutua tietoresursseihin paremmin lisäsivät työhön liittyviä positiivisia tuntemuksia ja jopa saivat aikaan innovatiivisuuden lisääntymisen kokemusta. Työrauhaa ja keskittymiskykyä lisännyt työyhteisön etäännyminen aiheutti toisaalta lisäkuormitusta, myös kognitiivisella tasolla, jolloin myös informaatioympäristöön liittyvä hallinnan kokemus ja esimerkiksi oppimiskyky saattoivat vähentyä. Kuormituskokemuksen muuttuminen työympäristön vaihdoksen yhteydessä sai aikaan myös oman työn ominaispiirteiden, sekä siihen liittyvien voimavarojen uudelleen tarkastelua ja uudelleenarviointia.

Julkisessa keskustelussa erittäin runsaasti esillä ollut käsite ”uusi normaali” koettiin tutkimusaineistossa vahvasti entistä notkeammaksi ja työntekijälähtöisemmäksi työelämäksi, jolloin koronatoimien myötä tulleet käytänteet sulautuvat osaksi työn arkea. Etätyöskentelyn muuttuessa tavanomaiseksi arjeksi ja sen rutinoitumisessa oli nähtävissä vaikutuksia tutkimukseen osallistuneiden kokemuksiin, omaksutut ja toimiviksi osoittautuneet toimintatavat ja käytänteet nähtiin vahvasti osana myös niin sanottua uutta normaalia (vrt. Kuoppakangas et al., 2020, s. 245). Työympäristön muuttuessa ja työyhteisön ja työnantajan etäännyessä fyysisesti kauemmaksi, digitaalinen työympäristö tulee

taas entistä läheisemmäksi, konkreettisimmillaan se sijaitsee keittiön pöydällä. Tällöin digitaalisen työympäristön saamat uudet painoarvot ja merkitykset saattavat muuttaa sitä, miten arkiseen informaationhallintaan suhtaudutaan. Kenties myös informaatioergonomiaan kiinnitetään tulevaisuudessa enemmän huomiota, nyt kun tavanomaisempi fyysinen ergonomiakaan ei ole entiseen tapaan itsestäänselvyys työympäristön muuntuessa entistä korostetummin digitaalisiksi.

Etätyöskentelyssä on omat hyvät ja huonot puolensa, samaan tapaan kuin lähityöskentelyssäkin. Rauhallinen ja keskittymistä tukeva kotityöympäristö edesauttaa keskittymistä ja työhön uppoutumista. Samaan aikaan kuitenkin työyhteisön tavanomaiset ja arkiset vuorovaikutustilanteet jäävät pois tai vähenevät huomattavasti. Duncan (2008, s. 236) kuvaa samankaltaisia kokemuksiaan etätyöstä ja nostaa esiin työpaikan arjen pienet kohtaamiset, jotka voidaan nähdä perustana yhtenäisemmälle organisaatiokulttuurille ja -toiminnalle. Käytävä- tai kahvihuonekeskusteluja on hyvin vaikea toistaa samankaltaisina digitaalisessa työympäristössä, kuin mitä ne olisivat työpaikalla. Fyysinen etäisyys saattaa aiheuttaa eriytymistä työyhteisöstä ja kotoa työskentely saattaa myös vaikeuttaa rajanvetoa työn ja muun elämän välille.

Tämän tutkimuksen tarkastelussa on tietointensiivinen työelämä, mutta vastaavan kaltaisen ja yhtä perusteltu tutkimuskohde olisivat opiskelijat, joista erityisesti korkeakouluopiskelijat ovat joutuneet mukautumaan uudenlaiseen työympäristöön (Tampereen yliopisto, 2020d). Kognitiivisen kuormituksen ja informaationhallinnan kannalta opiskelu on tietyiltä osin rinnastettavissa tietointensiiviseen työskentelyyn ja on mahdollista, että tietotyön tekeminen etänä vastaa joiltakin osin opiskelua etänä.

Kartoituksen suppeuden ja aihepiirin subjektiivisuuden nimissä yksilötasolla suoritettu katsaus ei ole yleistettävissä laajemmin. Informaatio on arvokas resurssi, päätöksenteon mahdollistaja tai jopa katastrofin aiheuttaja (Feldman 2004). Tästä syystä informaatioergonomian kokemuksia ja informaation hallinnan kokemuksia etätyöskentelyssä olisi kuitenkin perusteltua tutkia sekä laajamittaisemmin että myös organisaatiotasolla. COVID-19-pandemiasta johtuvan laajamittaisen etätyöskentelyn kestosta ei ole tämän tutkimuksen aikana voitu esittää kuin valistuneita arvauksia kuten Craft (2020, s. 230–231)

esittää, on perusteltua tutkia sitä, mitä sekä etätyöhön siirtymisestä on opittu, että min-
kälaisia pidemmän aikavälin vaikutuksia etätyöskentelyllä on.

LÄHTEET

- Aulankoski, S. (2016). Työterveys, työhyvinvointi ja työkyky. Teoksessa *Törmäyksistä työniloon - Työterveyshuolto tukena työn ristiriidoissa*. Helsinki, Duodecim. Haettu osoitteesta: https://www-terveysportti-fi.libproxy.tuni.fi/dtk/tyt/avaa?p_artik-keli=trt00028&p_haku=Ty%C3%B6st%C3%A4%20terveytt%C3%A4#R2
- Bailey, G. (2018). Office workers spend 1,700 hours a year in front of computer screen. *Independent*, 23.7.2018, haettu osoitteesta: <https://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/office-workers-screen-headaches-a8459896.html> (Viitattu 6.3.2021.)
- Bawden, D. & Robinson, L. (2009). The Dark side of information: Overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science* 35, 2 (2009), 180–191. Haettu osoitteesta: <http://dx.doi.org/10.1177/0165551508095781>
- Benson, J. & Brown, M. (2007). Knowledge workers: what keeps them committed; what turns them away. *Work, Employment and Society*, 21(1), 121–141. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.1177/0950017007073623>
- Bergman, O. & Whittaker, S. (2016). *The Science of Managing Our Digital Stuff*. MIT Press, Cambridge, MA.
- Craft, A. (2020). Remote Work in Library Technical Services: Connecting Historical Perspectives to Realities of the Developing COVID-19 Pandemic. *Serials Review*, 46(3), 227–231. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.1080/00987913.2020.1806658>
- Duncan, J. (2008). Working from afar: A new trend for librarianship. *College & Research Libraries News*, 69(4), 216–219. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.5860/crln.69.4.7972>
- Erickson, T. (2006). From PIM to GIM: personal information management in group contexts. *Communications of the ACM*, 49(1), 74–75. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.1145/1107458.1107495>
- Eskola, J. & Suoranta J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy.

- Feld, T. Kinnunen, U. & Mauno, S. (2005). *Työ leipälajina : työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. PS-Kustannus.
- Feldman, S. (2004). The high cost of not finding information. *KM World*, 13, 8-10.
- Fellowes. (2018). A Little Movement for Big Success, verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta: <https://assets.fellowes.com/downloads/gb/levado/sit-stand-whitepaper.pdf>
- Franssila, H. Okkonen, J. & Savolainen, R. (2014). Tietotyön informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä. *TRIM Research Reports 15*, Tampereen yliopisto. Haettu osoitteesta: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9700-1>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Keuruu, Otavan Kirjapaino Oy.
- Hsieh, J. Chen, C-H. Lin, I.W. & Sun, C-T. (2008). A Web-based Tagging Tool for Organizing Personal Documents on PCs. *International Conference of Computer-Human Interaction 2008*, 1—6. New York: ACM Press. Haettu osoitteesta: https://www.researchgate.net/publication/39730978_A_Web-based_Tagging_Tool_for_Organizing_Personal_Documents_on_PC
- IAE n.d. What is Ergonomics? Definition and Applications. Haettu osoitteesta: <https://iea.cc/what-is-ergonomics/> (Viitattu 14.4.2020.)
- Jones, W. (2007). *Keeping Found Things Found : the Study and Practice of Personal Information Management*. Elsevier Science & Technology, San Francisco.
- Kielitoimiston sanakirja. (2020). Kotimaisten kielten keskus. Verkkosivusto. Haettu osoitteesta: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/>
- Kirsh, D. (2000). A few thoughts on cognitive overload. *Intellectica. Revue de l'Association pour la Recherche Cognitive*, 30, 19-51. Haettu osoitteesta: http://intellectica.org/SiteArchives/archives/n30/30_01_Kirsh.pdf
- Kuoppakangas, P. Lindfors, J. Stenwall, J. Kinder, T. & Talonen, A. (2020). COVID-19 triggering homecare professionals' change of attitudes towards e-Welfare. *Finnish*

- Journal of EHealth and EWelfare*, 12(3), 241-249. Haettu osoitteesta:
<https://doi.org/10.23996/fjhw.95131>
- Lampinen, M., Viitanen, E. & Konu, A. (2013). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 50(1). Haettu osoitteesta: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201703241339>
- Launis, M. & Lehtelä, J. 2018: Ergonomia. Työterveyslaitos. Haettu osoitteesta:
<http://urn.fi/URN:9789522610591>
- Malone, T., W. (1983). How do people organize their desks? Implications for the design of office information systems. *ACM Trans. Inf. Syst.* 1, 1 (Jan. 1983), 99–112. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.1145/357423.357430>
- Manka, M-L. (2015). *Stressikirja: mistä virtaa?*. Helsinki, Talentum.
- Manka, M-L. & Manka M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki, Talentum Pro.
- Maslow, A., H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*. [Online] 50 (4), 370–396.
- Muistiliitto (2013). Hyvä työ aivoille – Kognitiivinen ergonomia työhyvinvoinnin tukena. Haettu osoitteesta: [http://www.muistiliitto.fi/files/9613/7586/9975/KognErgHuoneentaulu_esite WEB.pdf](http://www.muistiliitto.fi/files/9613/7586/9975/KognErgHuoneentaulu_esite_WEB.pdf)
- Mäkikangas, A. Mauno, S. & Feld, T. (2017). *Tykkää työstä : työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. PS-kustannus.
- Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations, teoksessa *Advances in Positive Organizational Psychology*, Bakker.
- Perry, S. Rubino, C. & Hunter, E. (2018). Stress in remote work: two studies testing the Demand-Control-Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577-593. Haettu osoitteesta:
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1487402>
- Speier, C. Vessey, I. Valacich, J.S. (2003): The effects of interruptions, task complexity, and information presentation on computer-supported decision-making performance. *Decision Sciences*, 34, 771–797. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.1111/j.1540-5414.2003.02292.x>

- Tampereen yliopisto (2020)a. Hyvinvointikyselyn toisen vaiheen tulokset kertovat: Opiskelijoilla suunta parempaan, yliopiston henkilöstön stressi lisääntynyt. Uutinen Tampereen yliopiston intranetissä. 25.6.2020. Haettu osoitteesta: <https://intra.tuni.fi/content/news/14161> (Viitattu 20.11.2020.)
- Tampereen yliopisto (2020)b. Hyvinvointikysely 2020, seurantatutkimus. Yhteenveto tutkimuksen tuloksista, työntekijät, Tampereen ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta: https://content-webapi.tuni.fi/proxy/restricted/2020-06/hyvinvointikysely_seuranta_henkilosto_tamk_final.pdf
- Tampereen yliopisto (2020)c. Hyvinvointikysely 2020, seurantatutkimus. Yhteenveto tutkimuksen tuloksista, työntekijät, Tampereen yliopisto. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta: https://content-webapi.tuni.fi/proxy/restricted/2020-06/hyvinvointikysely_seuranta_henkilosto_tau_final.pdf
- Tampereen yliopisto (2020)d. Hyvinvointikysely 2020, seurantatutkimus. Yhteenveto tutkimuksen tuloksista, opiskelijat: yliopisto ja ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu, Haettu osoitteesta: https://content-webapi.tuni.fi/proxy/restricted/2020-06/hyvinvointikysely_seuranta_opiskelijat_final.pdf
- Teevan, J. & Jones, W. (2007). *Personal Information Management*. University of Washington Press.
- Tilastokeskus n.d : Käsitteet. Verkkosivusto. Haettu osoitteesta: <https://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html> (Viitattu 3.3.2021.)
- Sanastokeskus TSK. *Työsuojelusanasto* (TSK 35), 2006/2008. Haettu osoitteesta: <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/tietoty%C3%B6> (Viitattu 3.3.2021.)
- Työterveyslaitos n.d: Työhyvinvointi on yhteinen asia. Verkkosivusto. Haettu osoitteesta: <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvalisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/> (Viitattu 20.2.2020.)
- Vehko, T. Hyppönen, H. Ryhänen, M. Tuukkanen, J. Ketola, E. & Heponiemi, T. (2018): Tietojärjestelmät ja työhyvinvointi – terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 10(1), 143-163. Haettu osoitteesta: <https://doi.org/10.23996/fjhw.65387>

Walther, J., B. (2008). Social Information Processing Theory: Impressions and Relationship Development Online, teoksessa *Engaging Theories in Interpersonal Communication*, Leslie A. Baxter and Dawn O. Braithwaite, Sage, Newbury Park, CA, 2008, 391–404.

Whittaker, S., Bergman, O., Clough, P. (2010). Easy on that trigger dad: a study of long term family photo retrieval. *Personal and ubiquitous computing*, 14 (1), 31–43.

LIITE 1: HAASTATTELURUNKO

Taustatiedot:

- Ikä
- Työtehtävä
- Työsuhteen pituus
- Etätyöskentelyn kesto

Työympäristön kartoitus:

- Minkälaisessa työpisteessä ja työympäristössä työskentelit ennen etätyöhön siirtymistä?
- Minkälaisessa työpisteessä ja työympäristössä työskentelet nyt?
- Haluatko täydentää aiempia vastauksia tai tuoda esiin jotain muuta olennaista työympäristöjesi eroista?

Digitaalisen työympäristön muutoksista:

- Aiheuttiko etätyöhön siirtymä järjestelmien käyttöön tai saavutettavuuteen muutoksia?
- Onko tullut käyttöön uusia järjestelmiä?
- Onko jotain muuta huomionarvoista tähän liittyen?

Informaation käsittelystä työssä ja siitä, miltä se tuntuu:

- Miltä työhön liittyvän informaation käsittely tuntui ennen etätyöhön siirtymistä?
- Tuntuuko informaation hallinta nyt erilaiselta? Onko sen määrässä, laadussa tai hallinnassa tullut muutoksia?
- Onko tiedon käsittelyyn liittyvässä kuormituksessasi (kognitiivinen kuormitus) tapahtunut muutosta? Huomaatko eroa työpäivän aikana vireystilassasi?
- Huomaatko eroa työskentelyn tehokkuudessasi?
- Jos muistelet sitä, miltä työskentely tuntui etätyöskentelyn alussa, onko asiaan tullut muutosta etätyöskentelyn jatkuessa?
- Tunnetko hallitsevasi nykyisen informaatioympäristösi? (Enemmän vai vähemmän kuin ennen?)

Loppupohdinnat:

- Haluaisitko jatkaa etätyöskentelyä vai palata tavanomaiseen työpaikalla työskentelyyn?
- Miksi/ miksi ei?
- Osaatko tunnistaa joitakin tekijöitä, joilla on ollut erityisen suuri merkitys informaation hallinnan (ja sen tunteen) kannalta uuteen työskentelytapaan siirryttäessä?
- Oliko jotain muuta, mitä haluaisit tuoda esiin tai kommentoida?