Tampereen yliopisto

ANNE PARKATTI

Ammatillinen toimijuus digitalisoituneen työn käytännöissä finanssi- ja media-aloilla

Tampereen yliopiston väitöskirjat 1372

Tampereen yliopiston väitöskirjat 1372

ANNE PARKATTI

Ammatillinen toimijuus digitalisoituneen työn käytännöissä finanssi- ja media-aloilla

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Esitetään Tampereen yliopiston
Yhteiskuntatieteiden tiedekunnan
suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi
Tampereen yliopiston Päätalon
luentosalissa D11, Kalevantie 4,
Tampere, 19.12.2025, klo 12

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Vastuuohjaaja ja Kustos	Professori Marita Husso Tampereen yliopisto Suomi	
Ohjaaja	Apulaisprofessori Mia Tammelin Tampereen yliopisto Suomi	
Esitarkastajat	Professori Anne Kovalainen Turun yliopisto Suomi	Dosentti Armi Mustosmäki Itä-Suomen yliopisto Suomi
Vastaväittäjä	Professori Sakari Taipale Jyväskylän yliopisto Suomi	

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality -ohjelmalla.

Copyright ©2025 tekijä

Kannen suunnittelu: Roihu Inc.

ISBN 978-952-03-4250-0 (painettu)
ISBN 978-952-03-4251-7 (verkkojulkaisu)
ISSN 2489-9860 (painettu)
ISSN 2490-0028 (verkkojulkaisu)
http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-4251-7

PunaMusta Oy – Yliopistopaino
Joensuu 2025

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

KIITOKSET

Aloittaessani tätä väitöskirjaprojektia olin täynnä intoa ja odotuksia, mutta tiesin samalla, että edessä olisi pitkä ja vaativa matka. Väitöskirjan kirjoittaminen on ollut minulle ennen kaikkea oppimisprosessi – sekä tutkittavaan aiheeseen että omaan minuuteeni. Prosessi on paitsi syventänyt ymmärrystäni ammatillisesta toimijuudesta digitalisoituneessa työympäristössä, myös kehittänyt minua ihmisenä tunnistamaan omat vahvuuteni ja rajani. Matkan varrella olen oppinut katsomaan ilmiöitä tutkijan tavoin: pysähtymään, tarkastelemaan yksityiskohtia ja etsimään kokonaisuuksien taustalla vaikuttavia merkityksiä. Työskentely aineistojen, teoreettisten viitekehysten ja käsitteiden parissa on vahvistanut ymmärrystäni siitä, että tutkimus on ennen kaikkea kykyä hahmottaa ilmiöiden moniulotteisuus. Tämä on opettanut tarkastelemaan asioita useista näkökulmista, ottaen huomioon niin ihmisten kuin muun ympäristön vaikutukset osana laajempaa kokonaisuutta.

Väitöskirjatyöni aikana olen saanut arvokasta tukea monilta tahoilta, ja siksi haluan nyt osoittaa heille kiitokseni. Kiitän lämpimästi ohjaajiani, professori Marita Hussoa ja apulaisprofessori Mia Tammelinia, jotka ovat tukeneet minua tässä projektissa. Yhteistyömme on ollut arvokasta ja antoisaa. Väitöskirjani esitarkastajia professori Anne Kovalaista ja dosentti Armi Mustosmäkeä kiitän väitöskirjani huolellisesta kommentoinnista ja erinomaisista huomioista. Kiitos professori Sakari Taipaleelle lupautumisesta vastaväittäjäkseni.

Erityisesti kiitän perhettäni, joka on ollut rinnallani arjessa, johon väitöskirja tuli mukaan yhtenä perheenjäsenenä. Teidän kärsivällisyytenne, kannustuksenne ja rakkautenne ovat olleet korvaamattomia tämän matkan aikana. Ilman teitä tämä väitöskirja ei olisi valmistunut. Tämä prosessi on ollut täynnä oppimista ja oivalluksia, ja teidän ansiostanne se on ollut palkitseva ja merkityksellinen matka.

Helsingissä 11. marraskuuta 2025

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa tarkastellaan ammatillista toimijuutta ja digitaalisen työn käytäntöjä finanssi- ja media-aloilla. Digitalisaatio on muuttanut toimijuuden ehtoja erityisesti aloilla, joilla teknologinen murros on nopeaa ja laaja-alaista. Digitalisaatio haastaa perinteiset työnteon muodot ja edellyttää uudenlaista osaamista sekä organisaatioilta että työntekijöiltä. Digitalisaation vaikutukset näkyvät taloudessa, yhteiskunnassa ja kulttuurissa, ja ne haastavat työelämän rakenteita sekä osaamisvaatimuksia, mikä tekee teknologisesta muutoksesta myös yhteiskuntapoliittisesti merkittävän.

Väitöskirja koostuu kolmesta laadullisesta alkuperäisartikkelista sekä yhteenvedosta. Ensimmäinen osatutkimus oli systemaattinen kirjallisuuskatsaus (artikkeli I), jossa jäsennetään kokonaiskuvaa työn digitalisoitumista koskevasta tutkimuksesta. Katsauksen tavoitteena oli kartoittaa ja analysoida aiempaa tutkimusta finanssialan työn digitalisoitumisesta 2010-luvulla sekä tarkastella tutkimuksen maantieteellistä painottumista, aineistoja, menetelmiä ja keskeisiä teemoja. Toisessa osatutkimuksessa analysoitiin digitaalista kompetenssia mediatyön käytännöissä yksilön, tiimin ja organisaation tasoilla Goffmanin kehysanalyysiä hyödyntäen (artikkeli II). Aineistona oli 30 suomalaisen toimittajan puolistrukturoidut haastattelut. Kolmannessa artikkelissa tutkittiin työntekijöiden ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetun etätyön kontekstissa teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla (artikkeli III). Aineistona oli 20 finanssialan työntekijän haastattelua. Tutkimus keskittyy työn digitalisoitumiseen, työn käytäntöihin ja tunteisiin, joiden kautta ammatillista toimijuutta tarkastellaan digitalisoituneen työn kontekstissa. *Tutkimuksessa kysytään, miten ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneen työn käytännöissä finanssi- ja media-aloilla?*

Tulosten mukaan toimijuus rakentuu organisaation ja tiimityön käytännöissä, kollegiaalisissa suhteissa sekä niitä tukevissa digitaalisissa ratkaisuissa. Osallistumismahdollisuudet, tiedon jakaminen ja kuulluksi tuleminen luovat perustan, jota kollegiaalinen tuki vahvistaa nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Organisaation kulttuuriset käytännöt, kuten digitaaliset osallistumisen muodot ja viestintäalustojen käyttö vaikuttavat toimijuuden rakentumiseen. Teknologian käytettävyys ja soveltuvuus vaikuttavat merkittävästi työntekijöiden mahdollisuuksiin työskennellä itsenäisesti. Samalla digitalisaatio voi kuitenkin lisätä kontrollia ja standardointia, mikä voi puolestaan kaventaa toimijuutta.

Tunteet vaikuttavat ammatillisen toimijuuden rakentumiseen digitalisoituneessa työympäristössä. Myönteiset tunteet, kuten innostus ja onnistumisen kokemukset, vahvistavat osallistumista työyhteisön toimintaan, kun taas epävarmuus, turhautuminen ja ulkopuolisuuden tunne voivat heikentää toimijuuden kokemusta. Toimivat organisaation käytännöt ja järjestelmät, positiivinen palaute ja kollegiaalinen tuki lisäävät

usein motivaatiota ja tukevat osallistumista. Digitaaliset työkalut, kuten Teams, voivat tukea yhteydenpitoa ja yhteenkuuluvuuden tunnetta etätyössä, mutta teknologiset haasteet ja vähäinen vuorovaikutus voivat myös heikentää yhteenkuuluvuuden kokemusta.

Teknologialla on keskeinen rooli ammatillisen toimijuuden rakentumisessa digitalisoituneessa työssä. Toimivat digitaaliset järjestelmät ovat yhteydessä työntekijän toimijuuden mahdollisuuksiin, kun taas teknologiset haasteet ja infrastruktuurin puutteet usein rajoittavat toimijuutta. Tulokset osoittavat, että teknologian käytettävyys ja toimivuus vaikuttavat ratkaisevasti työntekijöiden mahdollisuuksiin toimia itsenäisesti. Toisaalta järjestelmät voivat tukea aikataulujen hallintaa ja oman työn esiin tuomista, mikä voi vahvistaa hallinnan ja toimijuuden tunnetta. Digitaalinen kompetenssi mahdollistaa osallistumisen vuorovaikutteisiin käytäntöihin ja asiantuntemuksen jakamiseen. Sen kehittämistä tukevat esimerkiksi organisaation tarjoama koulutus ja kannustava ilmapiiri. Tulosten perusteella väitöskirjassa ehdotetaan uusmaterialistista näkökulmaa ammatillisen toimijuuden jäsentämiseen. Tämä voi mahdollistaa toimijuuden tarkastelun osana teknologisten järjestelmien, sosiaalisten suhteiden ja organisatoristen käytäntöjen muodostamaa kokonaisuutta. Uusmaterialistinen lähestymistapa voi tarjota käsitteellisiä välineitä ammatillisen toimijuuden tutkimiseen ja avata näkökulmia myös työelämän käytäntöjen jäsentämiseen ja kehittämiseen.

Avainsanat: ammatillinen toimijuus, työkäytännöt, finanssiala, media-ala, digitalisaatio, uusmaterialismi

ABSTRACT

This dissertation examines professional agency and digital work practices in the finance and media sectors. Digitalisation has significantly reshaped the conditions for agency, particularly in fields characterised by rapid and extensive technological change. It challenges conventional modes of working and requires new competencies from both organisations and employees. The effects of digitalisation and technological transformation, including artificial intelligence (AI), are evident across the economy, society, and culture. They reshape work structures and skill requirements, rendering technological change a socially and politically significant phenomenon.

The dissertation comprises three qualitative sub-studies and a summary chapter. The first sub-study is a systematic literature review (Article I) providing an overview of research on the digitalisation of work. Its objective was to map and analyse studies on the digitalisation of work in the finance sector during the 2010s, examining their geographical focus, data, methodologies and key themes. The second sub-study applied Goffman's frame analysis (Article II) to explore digital competence in media work practices at individual, team and organisational levels. The data consisted of semi-structured interviews with 30 Finnish journalists. The third sub-study investigated employees' professional agency and emotions in the context of enforced remote work through theory-driven content analysis (Article III). The data comprised interviews with 20 employees in the finance sector. The present study focuses on the digitalisation of work, work practices and emotions through which professional agency is examined in the context of digitalised work. *The research asks how professional agency is manifested and constructed in the practices of digitalised work in the finance and media sectors.*

The findings indicate that professional agency is shaped in organisational and team practices, collegial relationships and the digital solutions that support them. Opportunities for participation, information sharing and being heard form a foundation strengthened by collegial support, particularly in times of rapid change. Organisational culture and practices, including digital forms of participation and the use of communication platforms, influence the construction of agency. The usability and functionality of technology significantly affect employees' capacity for autonomous work, while digitalisation may simultaneously increase control and standardisation, thereby constraining agency.

Emotions play a central role in the construction of professional agency in digitalised work environments. Positive emotions such as enthusiasm and experiences of success strengthen engagement in the work community, whereas uncertainty, frustration and feelings of exclusion may weaken the sense of agency. Effective organisational practices and systems, positive feedback and collegial support enhance motivation and participation. Digital tools such as Microsoft Teams can foster connectedness and a sense of belonging in remote work, yet technological challenges and limited interaction may also diminish these experiences.

Technology plays a key role in the formation of professional agency in digitalised work. Well-functioning digital systems support employees' capacity to act autonomously, whereas technological difficulties and infrastructural shortcomings often restrict it. The findings indicate that the usability and functionality of technology are crucial to enabling professional agency. At the same time, digital systems facilitate time management and enhance the visibility of one's work, strengthening the sense of control and agency. Digital competence enables participation in interactive practices and the sharing of expertise, supported by organisational training and an encouraging work culture. Based on the findings, the dissertation proposes a new materialist perspective for conceptualising professional agency. This approach enables the examination of agency as part of the assemblage formed by technological systems, social relations and organisational practices. The new materialist perspective provides conceptual tools for studying professional agency and offers insights into understanding and developing contemporary work practices.

Keywords: professional agency, work practices, finance sector, media sector, digitalisation, new materialism

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 13
1.1 Digitalisaatio yhteiskunnallisena prosessina 13
1.2 Ammatillinen toimijuus ja digitalisaatio 15
1.3 Tutkimuksen konteksti 17
1.4 Tutkimuksen tavoite ja yhteenvetoartikkelin rakenne 20

2 TYÖN DIGITALISOITUMINEN 22
2.1 Digitalisaatio ja työn muutos 22
2.2 Digitalisaatio työkäytännöissä 26
2.3 Työn arki ja muuttuvat käytännöt 29

3 AMMATILLINEN TOIMIJUUS 33
3.1 Teoreettiset lähtökohdat 33
3.2 Affektit, emootiot ja tunteet 38
3.3 Tunteet, toimijuus ja käytännöt 41
3.4 Tunteet ja affektit työssä 43
3.5 Ammatillinen toimijuus, organisaation käytännöt ja vuorovaikutus 48

4 TUTKIMUKSEEN TOTEUTUS 51
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys 51
4.2 Tutkimusaineistot 52
4.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi 54
4.4 Osatutkimusten tulokset 58
4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus 64

5 TULOSTEN TARKASTELU 66
5.1 Sosiaaliset suhteet ja yhteisölliset käytännöt 66
5.2 Tunteet ja ammatillinen toimijuus 68
5.3 Teknologia toimijuuden rajaajana ja mahdollistajana 70

6 JOHTOPÄÄTÖSET JA POHDINTA 73

7 LÄHTEET 81

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Ammatillisen toimijuuden osatekijät 35

Kuvio 2 Ammatillinen toimijuus digitalisoituneen työn käytännöissä.....50

Taulukkoluettelo

Taulukko 1. Tutkimukseen sisältyvät osatutkimukset ja tulokset 63

ALKUPERÄISJULKAISUT

Julkaisu I Parkatti, A. & Tammelin, M. (2020): Digitalisoitunut työ – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus työn digitalisoitumisesta finanssialalla.

Julkaisu II Parkatti, A., Saari, T., Tammelin, M. & Villi, M. (2022): Framing digital competence in media work – the case of Finland.

Julkaisu III Parkatti, A., Husso, M. & Tammelin, M. (2023): Ammatillinen toimijuus ja tunteet pakotetussa etätyössä.

Artikkelit I–III julkaistaan uudelleen kustantajien antamilla luvilla, ja ne ovat tämän väitöskirjan liitteinä.

1 JOHDANTO

Digitalisoituneessa työelämässä työn ja vapaa-ajan sekä fyysisen ja digitaalisen tilan rajat voivat liikkua ja hämärtyä, eikä työ enää sijoitu vain tiettyyn aikaan tai paikkaan. Se saa uusia muotoja digitaalisissa työkäytännöissä, joissa toimijuus voi muuttua. (Wajcman 2015; Acemoglu & Restrepo 2020; Orlikowski & Scott 2023.) Toimijuuden tarkastelu auttaa jäsentämään, millä tavoin digitalisaatio muovaa työn käytäntöjä. (Vähäsantanen, Paloniemi, Räikkönen & Hökkä, 2020; Vähäsantanen, Nissinen, Paloniemi, Ikävalko, Hökkä & Tarmo 2024.)

Aloittaessani yhteenvetoartikkelin kirjoittamista esitin itselleni kysymyksen: mikä on digitalisoituneeseen työelämään sijoittuneiden osatutkimusten yhteinen nimittäjä. Keskeisin havaintoni oli, että digitalisoitunut työ ei rajoitu vain ihmisiin vaan myös materiaan, kuten teknologiaan, ohjelmiin, artefakteihin ja tiloihin, sekä aikaan, vuorovaikutukseen, käytäntöihin ja tunteisiin. Kiinnostukseni tarkentui toimijuuteen, tarkemmin siihen, miten ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneissa työkäytännöissä. Osatutkimusten tulokset herättivät kiinnostuksen pohtia, miten ihmiset, teknologia, artefaktit ja käytännöt muodostavat toisiinsa vaikuttavan kokonaisuuden. Digitalisaation vaikutukset näkyvät taloudessa, yhteiskunnassa ja kulttuurissa, ja ne haastavat työelämän rakenteita sekä osaamisvaatimuksia, mikä tekee teknologisesta muutoksesta myös yhteiskuntapoliittisesti merkittävän (Alasoini 2019a; 2019b; Alasoini, Hirvonen & Känsälä 2024). Johtopäätösluvun lopuksi ehdotan keskustelua uusmaterialistisen teoretisoinnin mahdollisuuksista jäsentää ammatillista toimijuutta digitalisoituneessa työssä. Yhteenvetoartikkeli alkaa katsauksella digitalisaation vaikutuksiin työelämässä, jonka jälkeen tarkastelen tutkimuksen kannalta keskeisiä teoreettisia käsitteitä.

1.1 Digitalisaatio yhteiskunnallisena prosessina

Maria Gradillasin ja Llewellyn D. W. Thomasin (2023) mukaan digitalisaatio tarkoittaa digitoidun tiedon ja digitaalisten teknologioiden käyttöä organisaation liiketoimintamalleissa, prosesseissa ja käytännöissä. Tässä tutkimuksessa digitalisaatio määritellään digitaalisiksi teknologioiksi, jotka vaikuttavat työprosesseihin ja työn sisältöön

(Brynjolfsson & McAfee 2014). Digitalisaatio on kokonaisvaltainen ilmiö, jossa hyödynnetään digitointia eli tiedon muuttamista digitaaliseen muotoon (Yoo, Lyytinen, Boland & Berente 2010, 5; Brynjolfsson & McAfee 2011). Digitaalisten teknologioiden, kuten tieto- ja viestintätekniikan (ICT), tekoälyn (AI) ja robotiikan, käyttö voi johtaa perustavanlaatuisiin muutoksiin (esim. Leonardi & Treem 2020; Verhoef ym. 2021). Näin ollen digitalisaatiossa on kyse yhteiskunnallisesta prosessista, jossa teknologinen innovointi ymmärretään yhteiskunnan digitaalisen muutoksen mahdollistajaksi (Alasoini 2015). Tämä prosessi on integroitunut arkielämään muuttaen työvälineitä, -käytäntöjä ja ammatillista toimijuutta.

Teknologinen kehitys on kautta historian ollut tärkeä yhteiskunnallisen muutoksen ajuri. Esimerkiksi 1700-luvun lopulla ensimmäisen teollisen vallankumouksen keskeinen innovaatio, höyry- ja vesivoiman hyödyntäminen, sekä 1800-luvun lopun ja 1900-luvun ensimmäisen vuosikymmenen väliseen aikaan sijoittuvan toisen teollisen vallankumouksen sähköenergian ja kemian sovellusten innovaatiot ohjasivat 1900-luvun kehitystä ja loivat perustan modernille teollisuusyhteiskunnalle. Kolmannen teollisen vallankumouksen katsotaan ajoittuvan 1900-luvun lopun teollisuuden globalisoitumiseen, jolloin innovaatiot olivat digitalisaatio, mikroelektroniikka ja tietokoneet. (Brynjolfsson & McAfee 2014.) Nykyinen, neljäs teollinen vallankumous, johon kuuluvat digitalisaatio ja tekoäly, jatkaa tätä kehitystä.

Edellisten teollisten vallankumousten tapaan neljännellä teollisella vallankumouksella on merkittävä vaikutus työmarkkinoihin, työprosesseihin (Arntz, Gregory & Zierahn 2016; Frey & Osborne 2017; Arntz, Gregory & Zierahn 2019) sekä ammatilliseen osaamiseen ja koulutukseen (Avis 2022). Se synnyttää uudenlaisia liiketoimintaekosysteemejä, joissa saumattoman digitaalisuuden mahdollistamat aineeton ja aineellinen arvonluonti yhdistyvät asiakaslähtöisiksi innovaatio-, tuotanto- ja palveluprosesseiksi. Vaikutukset ulottuvat valmistavan teollisuuden lisäksi esimerkiksi asiantuntijapalveluihin, ohjelmistokehitykseen, kauppaan ja logistiikkaan sekä yhteiskunnalliseen infrastruktuuriin ja energian tuotantoon. (TEM 2021, 12.)

Nykyinen teknologian kehitys eroaa olennaisesti aiemmista teknologisista aalloista haasteidensa, mahdollisuuksiensa ja nopeutensa osalta (Brynjolfsson & McAfee 2014; Ford 2015; Frey & Osborne 2017). Tämä onkin herättänyt keskustelua siitä, mikä vaikutus näillä teknologisilla edistysaskeleilla on työntekijän työkäytäntöihin vaadittavaan osaamiseen ja ammatilliseen toimijuuteen. Jan Bednorzin, Audrone Sadauskaiten, Jan Czarzastyn ja Barbara Surdykowskan (2022, 16) mukaan teknologian vaikutukset työntekijöiden arkeen pohjautuvat kolmeen digitalisaation ajuriin: 1) digitaalisten teknologioiden käyttöönottoon, mikä vaatii organisaatioilta

liiketoimintamallien päivittämistä, 2) kilpailun lisääntymiseen toimintaympäristössä, mikä ohjaa innovatiivisempiin ratkaisuihin ja teknologian hyödyntämiseen, sekä 3) asiakaskäyttäytymisen ja odotusten muuttumiseen. Organisaatiot reagoivat tähän toimintaympäristön muutokseen työn automatisoinnilla, prosessien digitalisoinnilla ja digitaalisten alustojen käyttöönotolla. Koronapandemia kiihdytti edellä mainittuja ajureita entisestään: laaja etätyösuositus laajensi digitaalisten alustojen käyttöä työkäytännöissä (Sostero, Milasi, Hurley, Fernández-Macías & Bisello 2020).

Teknologian kehitys on vaikuttanut merkittävästi palkkatyöhön, muuttaen työpaikkojen ja työtehtävien luonnetta sekä ihmisten suhdetta työhön ja yhteiskuntaan (Wajcman 2006). Teknologiset muutostekijät eivät kuitenkaan ole deterministisiä, vaan työn muutos tapahtuu sosiaalisissa ympäristöissä, joissa on institutionaalisia rakenteita ja niitä muokkaavia toimijoita (Alasoini 2018; 2019a; 2019b). Vaikutusten suuruus, laatu ja nopeus vaihtelevat eri toimialoilla, työorganisaatioissa ja ammateissa. Erityisesti dataintensiivisillä aloilla, kuten media- ja finanssialoilla, sekä useissa asiantuntijatehtävissä, joissa työn tuloksia välitetään verkon kautta, vaikutukset työkäytäntöjen muuttumiseen ovat olleet huomattavia. Erot johtuvat toimialan teknologisen kehityksen edellytyksistä sekä toimintaympäristöistä, joissa on institutionalisoituneita sosiaalisia rakenteita ja niitä muokkaavia toimijoita. (Alasoini 2019a; 2019b; Haapakorpi, Leinonen & Otonkorpi-Lehtoranta 2022; Wallin, Nokelainen & Kira 2022; Alasoini & Selander 2023; Hökkä, Vähäsantanen & Ikävalko 2023.)

Teknologiset muutokset eivät muokkaa työelämää yksinään, vaan muutoksiin vaikuttavat myös institutionalisoituneet sosiaaliset ja kulttuuriset rakenteet sekä niitä muokkaavat toimijat (Alasoini 2018, 7, 24). Työelämässä digitaalisuus konkretisoituu ja saa merkityksensä työkäytäntöjen kautta. Keskittymällä näihin luodaan perusta ymmärtää, miten teknologian toimijuus vaikuttaa inhimilliseen toimijuuteen sekä miten merkitykset muuttuvat eri tilassa ja ajassa (ks. esim. Orlikowski 2000; Gherardi 2006; Leonardi 2011; Gherardi, 2012; Leonardi 2012; 2013). Davide Nicolini (2013) suosittelee käytäntöjen tarkasteluun tutkimusprosessia, jossa vuorotellaan yksityiskohtaisen ja laajemman kontekstin välillä. Tämä auttaa ymmärtämään käytäntöjen vakiintumista ja muuttumista digitalisoituvassa työelämässä.

1.2 Ammatillinen toimijuus ja digitalisaatio

Työn muutokset eivät määrää ammatillista toimijuutta yksin, vaan siihen vaikuttavat myös työorganisaation rakenteet ja inhimillisen toimijan kokemukset työstä. Digitaalisen teknologian kytkeytyminen osaksi työelämää merkitsee sitä, että sekä

materiaalinen että sosiaalinen muokkaavat kokemusta ammatillisesta toimijuudesta. Työn muutos ja sen vaikutukset voidaan kuvata ja kokea niin myönteisinä ja hyödyllisinä kuin kielteisinä ja haastavinakin.

Työelämän digitalisoituminen on nostanut ammatillisen toimijuuden yhdeksi työelämän tutkimuksen keskeisistä tutkimuskohteista (Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi 2017; Alasoini, Laurinaho, Känsälä, Saari & Seppänen 2022, 21). Ammatillinen toimijuus määritellään mahdollisuudeksi tehdä työtä koskevia päätöksiä, tulla kuulluksi eli toimia sosiaalisena vaikuttajana, osallistua yhteisiin käytäntöihin sekä uudistaa ja muuttaa niitä (Vähäsantanen, Paloniemi, Räikkönen, Hökkä & Eteläpelto 2017b, 16–17). Työelämää koskevassa nykykeskustelussa painotetaan proaktiivisuuden, luovuuden ja adaptiivisen oppimisen tarvetta, mikä edellyttää työntekijöiltä jatkuvaa oma-aloitteisuutta ja ammatillisen toimijuutensa jatkuvaa uudelleenmuotoilua työympäristön muuttuessa (Hökkä, Vähäsantanen, Paloniemi, Herranen & Eteläpelto 2019). Työntekijöiltä odotetaan myös jatkuvaa ammatillista uudistumista ja oppimista (Collin 2017; Vähäsantanen, Eteläpelto, Paloniemi & Hökkä 2017a, 50). Nämä odotukset korostavat ammatillisen toimijuuden vahvistamisen tarvetta (Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi 2013; Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi 2014b).

Ammatillista toimijuutta on aikaisemmin tarkasteltu muun muassa subjektikeskeisenä sosiokulttuurisena ilmiönä kontekstissa, joka huomioi organisaation toimintaympäristön sekä teknologian ja ihmisen toiminnan vuorovaikutuksen (Eteläpelto ym. 2013; 2014b). Useat tutkimukset (mm. Kidd 2008; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Hökkä, Räikkönen, Ikävalko, Paloniemi & Vähäsantanen 2022; Hökkä, Vähäsantanen & Ikävalko 2023; Vähäsantanen ym. 2024) ovat huomioineet tunteiden merkityksen ammatillisen toimijuuden rakentumisessa sekä yksilön osaamisen, taitojen, motivaation ja kokemusten toimimisen toimijuuden resursseina.

Ammatillisen toimijuuden käsitettä on hyödynnetty tutkimuksissa, jotka käsittelevät esimerkiksi yksilöiden sopeutumista muutoksiin, organisaatioiden navigointia digitalisaation haasteissa sekä digitalisaation tarjoamien mahdollisuuksien tunnistamista ammatillisen toimijuuden vahvistamiseksi (Eteläpelto ym. 2013; 2014b; Vähäsantanen ym. 2017b; Vähäsantanen ym. 2020). Ammatillisen toimijuuden käsitettä on käytetty myös tutkimuksissa, joissa jäsennetään työelämän konkreettisia käytäntöjä sekä toimijan ja rakenteiden välistä suhdetta (Eteläpelto ym. 2014b; Vähäsantanen ym. 2017b; Houtbeckers & Kallio 2019; Hökkä ym. 2019). Tämä on erityisen tärkeää digitalisoituneessa työympäristössä, jossa teknologiat ja infrastruktuurit muovaavat toimijuutta.

1.3 Tutkimuksen konteksti

Tämän tutkimuksen kontekstina on finanssi- ja media-alan työ. Sekä finanssiala, joka sisältää pankki- ja vakuutusalat, että media-ala ovat molemmat digitaalisen muutoksen eturintamassa, sillä näillä datavaltaisilla toimialoilla tuotteet ja palvelut voidaan jo nyt välittää pitkälti digitaalisia kanavia myöten (Alasoini 2021). Toimialojen työ on riippuvaista digitaalisista välineistä ja sovelluksista, ja työtehtävät on mahdollista suorittaa paikkariippumattomasti (Sostero ym. 2020). Valitut toimialat ovat näytteitä suomalaisesta työelämästä, eikä niitä vertailla keskenään. Asiantuntijaorganisaatioihin keskittymistä puoltavat viimeaikaiset ammatti- ja toimialarakenteen muutokset, jotka ovat lisänneet asiantuntijoiden osuutta palkansaajakunnassa (Sutela, Pärnänen & Keyriläinen 2019).

Finanssiala

Finanssialan muutokset ovat olleet 2000-luvulla merkittäviä. Toimialan muutokseen ovat vaikuttaneet rahoitusmarkkinoiden vapautuminen, teknologinen kehitys ja vuosien 2008–2010 finanssi- ja talouskriisin jälkeinen sääntelyn tiukentuminen. (Finanssiala 2020; Alasoini 2021.) EU:n direktiivien tavoitteena on ollut varmistaa rahoitusvakaus ja markkinoiden tehokkuus sekä parantaa rahoitusmarkkinoiden valvontaa ja asiakkaiden suojelua. Toimialan muutokset ovat kasvattaneet kustannuksia, mikä on vauhdittanut säästämistoimenpiteitä ja henkilöstörakenteen muutosta (Tooze 2018; Finanssiala 2020; Kettunen 2022).

Digitalisaation laajentaminen on ollut keskeinen strateginen valinta, jolla on vastattu toimintaympäristön muutokseen (Alasoini 2021; Kettunen 2022). Tämä on näkynyt työprosessien automatisointina (Frey & Osborne 2017; Arntz ym. 2019) ja palveluiden digitalisoitumisena (Finanssiala 2020; Kettunen 2022). Lisäksi tiukentuva kilpailu, lainsäädännön muutokset ja asiakkaiden toiveiden ja odotusten muuttuminen ovat tuoneet alalle uusia finanssialan teknologiaa hyödyntäviä toimijoita, jotka kilpailevat markkinoista perinteisten finanssipalveluiden tarjoajien kanssa (Dapp 2017; Thakor 2019).

Toimialan digitalisoituminen on vähentänyt rutiinitöitä ja muuttanut työkulttuuria perinteisestä palvelukulttuurista myyntikulttuuriin. Työntekijöiden näkökulmasta tämä on tarkoittanut henkilöstön siirtymistä uusiin, enemmän arvoa tuottaviin asiantuntijatehtäviin. (Finanssiala 2020; Alasoini 2021; Kettunen 2022.) Automaatiota käsittelevissä tutkimuksissa (Ford 2015, 103; Frey & Osborne 2017, 260) on todettu, että algoritmit ja tekoäly voivat tarjota henkilökohtaista finanssineuvontaa. Puhelinmyyjät

ja asiakaspalvelijat on jo osittain korvattu tai heidän rivejään on täydennetty interaktiivisilla puhevastejärjestelmillä. Nämä pystyvät esittämään soittajille tai kuuntelijoille ennalta ohjelmoituja vaihtoehtoja sekä joissakin tapauksissa tulkitsemaan ihmisen puhetta ja vastaamaan kysymyksiin rajoitetusti. Vaikka joidenkin mielestä nämä työpaikat ovat erityisen alttiita korvautumiselle tekoälyn kehittyessä, toiset pitävät asiakaspalvelutehtäviä vähemmän automatisoitavina (Brynjolfsson & McAfee 2014, 139; Frey & Osborne 2017, 259, 265; Alasoini 2021). Digitalisaation on todettu lisänneen finanssialan työntekijöiden autonomiaa, vahvistaneen heidän ongelmanratkaisukykyään (Bisello, Peruffo, Fernández-Macías & Rinaldi 2019) ja korostaneen tarvetta itsensäjohtamistaitoihin (Finanssiala 2020). Toisaalta EU:n direktiivien mukainen sääntely (European Commission 2021) on vähentänyt työntekijöiden mahdollisuuksia mukauttaa työprosessejaan (Bisello ym. 2019; Alasoini 2021).

Tekoäly vaikuttaa finanssialan työllisyyteen monin tavoin. Se parantaa palvelujen tehokkuutta ja asiakaskokemusta sekä vähentää toimintakustannuksia. Samalla se voi kuitenkin korvata työtehtäviä ja vähentää ihmistyövoiman tarvetta. Tekoäly myös lisää tuottavuutta ja automatisoi toistuvia tehtäviä. Tämä parantaa tehokkuutta mutta voi samalla aiheuttaa työpaikkojen menetystä ja hidastaa palkkakehitystä, sillä esimerkiksi asiakaspalvelutehtäviä voidaan automatisoida. (Vetrivel, Mohanasundaram, Sarananan & Maheswari 2024.)

Muutos näkyy myös työntekijöiden uudenlaisina osaamisvaatimuksina. Toimialalla tehdyssä tutkimuksessa alan johto ja kouluttajat pitivät tärkeimpinä taitoina itsensäjohtamiskykyä (46 %), kuten kykyä kehittää omaa osaamistaan, sopeutua muutoksiin, huolehtia omasta jaksamisestaan ja kestää paineita, sekä sosiaalisia taitoja (22 %), kuten empatiaa ja verkostojen hallintaa. Niiden jälkeen tulivat digitaaliset taidot (15 %), kuten datan käsittelyyn ja hyödyntämiseen sisältyvät taidot. Myös myyntitaitoja ja liiketoimintaosaamista (12 %) sekä kansainvälisyystaitoja (3,5 %) arvostettiin. (Finanssiala 2020.) Finanssialalla tunteiden ilmaiseminen on osa tunnetyötä, jossa työntekijöiden odotetaan noudattavan tiettyjä tunnesääntöjä ja sosiaalisia normeja (Hochschild 1983).

Media-ala

Digitalisaatio on muokannut työkäytäntöjä merkittävästi myös media-alalla (Malmelin & Villi 2017). Se on vaikuttanut mediakonsernien liiketoimintamalleihin (Lehtisaari, Grönlund, Villi & Lindén 2016; Kueng 2017), media-alan rakenteeseen (Schena, Besalú & Casellas 2018; Marta-Lazo, Rodríguez & Peñalva 2020) sekä ihmisten mediankäyttötottumuksiin (Beckett & Deuze 2016). Kehitys on asettanut journalisteille

uudenlaisia haasteita, sillä heidän on nyt hallittava monipuolisesti työssään erilaisia digitaalisia työkaluja ja aineistoja (Uskali & Kuutti 2016; Cohen 2019). Digitaalinen toimintaympäristö tuo mukanaan sekä haasteita että mahdollisuuksia media-alan ammattilaisille, jotka joutuvat jatkuvasti päivittämään osaamistaan ja sopeutumaan muuttuviin työolosuhteisiin (Ala-Mutka 2011; Ferrari 2012; 2013).

Media-alalla käytännön materiaalisuus on olennainen osa journalismin olemusta. Toimittajien työ on kytkeytynyt tiiviisti materiaaliseen ympäristöön, kuten käytettäviin teknologioihin ja työtiloihin. (Deuze & Witschge 2018.) Adrienne Russell (2015) määrittelee nykypäivän journalismin verkottuneeksi käytännöksi, johon osallistuu monenlaisia toimijoita, kuten yleisö ja uutisia tuottavat robotit, ja jota samalla määrittelevät aikaisemmat rakenteet. Teknologisoitumisen myötä kilpailu media-alalla on kiristynyt ja yleisön mediakulutus muuttunut (Witschge 2012), mikä näkyy toimittajien arjessa muuttuneina työkäytäntöinä ja työn vaatimuksina (Deuze & Witschge 2018). Organisaation tehokkuuden tavoittelu laajennetaan yksilöihin, ja toimittajilta odotetaan sopeutumiskykyä, joustavuutta ja vastuullisuutta (Storey, Salaman & Platman 2005, 1036; Küng 2015). Organisaation prosessien ja resurssien uudelleenmuotoilu tarjoaa teknologian tuomiin muutoksiin strategisia vastauksia, jotka niiden on toteutettava pysyäkseen kilpailukykyisinä (García-Avilés 2021).

Digitalisaatio on muokannut media-alan arkea muuttamalla työn vaatimuksia ja käytäntöjä. Tämä on johtanut siihen, että journalistien on muokattava ja määriteltävä omaa ammatillista toimijuuttaan entistä enemmän itse. (Malmelin & Villi 2017; Royal & Kiesow 2021; Väliverronen, Pöyhtäri & Villi 2023.) Toimittajien on yhä useammin hallittava kuva-, ääni- ja videosisältöjen tuottaminen ja jakaminen sosiaaliseen mediaan sekä sisällön kaupallistaminen (Cohen 2019), mikä vaatii uusien työkalujen ja työkäytäntöjen omaksumista. Lisäksi yksinkertaisten uutisjuttujen laatimisessa hyödynnetään tekoälyä (Brynjolfsson & McAfee 2014, 35).

Etätyö on vakiintunut osaksi media-alaa (Koivula ym. 2023). Siihen liittyvä sosiaalisen vuorovaikutuksen väheneminen on herättänyt toimittajissa kielteisiä tuntemuksia, kuten turhautumista ja yksinäisyyttä (ks. myös Libert, Le Cam & Domingo 2021; Šimunjak & Menke 2023). Toisaalta digitalisaatio on helpottanut tiedonkulkua sekä lisännyt työn joustavuutta ja tehokkuutta. Tutkimustulokset ovat osittain ristiriitaisia – työn tekeminen on helpottunut, mutta sitä on enemmän ja se on kuormittavampaa. (Rantanen ym. 2020.) Tämä viittaa siihen, että toimittajien ammatillinen toimijuus edellyttää entistä proaktiivisempaa asennetta, jolla he pystyvät reagoimaan alan muutoksiin (ks. Malmelin & Villi 2017; Royal & Kiesow 2021; Väliverronen ym. 2023).

Journalistien työhön liittyviä tunteita on tarkasteltu myös affektiteorioiden näkökulmasta (mm. Nikunen & Pantti 2018; Rantasila 2018; 2022). Anna Rantasila ja kollegat (2023) ovat tarkastelleet tunteita verkkokommentoinnin yhteydessä. Charlie Beckett ja Mark Deuze esittävät (2016), että tunteet ovat journalismissa yhä keskeisempiä. Heidän mukaansa tunteisiin vetoaminen on journalismin keino vastata toimialan kolmeen keskeiseen haasteeseen: teknologian kehitykseen, kilpailuun ja yleisön odotusten tunnistamiseen. Tämä vaatii tunteita herättävän, yleisöä sitouttavan sisällön luomista. Arlie Russell Hochschildin (1983) ajatus tunteiden hallinnasta ja tuottamisesta työssä on relevantti myös journalistin digitalisoituneissa työkäytännöissä.

1.4 Tutkimuksen tavoite ja yhteenvetoartikkelin rakenne

Digitalisaatiota voidaan tarkastella useista eri näkökulmista ja lähtökohdista. Ilmiön laaja-alaisuuden vuoksi sitä tarkastellaan tässä väitöskirjassa työelämässä siten, että sen voidaan nähdä aiheuttavan muutoksia organisaation työkäytännöissä, työntekijän arjessa ja hänen ammatillisessa toimijuudessaan (Gherardi 2012; Eteläpelto ym. 2013; Brynjolfsson & McAfee 2014; Alasoini 2015; Frey & Osborne 2017). Tässä tutkimuksessa ammatillisen toimijuuden ymmärretään muotoutuvan digitalisoituneen työn kontekstissa ja sen muutosprosessissa vuorovaikutuksessa inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden kanssa. Tutkimus keskittyy työn digitalisoitumiseen, työn käytäntöihin ja tunteisiin, joiden kautta ammatillista toimijuutta tarkastellaan digitalisoituneen työn kontekstissa. Tutkimuksessa kysytään, *miten ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneen työn käytännöissä finanssi- ja media-aloilla?*

Tutkimuksen aineistona on hyödynnetty systemaattista kirjallisuuskatsausta ja finanssi- sekä media-alan työntekijöiden haastatteluja. Finanssi- ja media-alan työntekijöiden haastatteluissa käsiteltiin työn digitaalista muutosta. Näiden toimialojen työntekijät käyttävät työprosesseissaan digitaalisia alustoja tiedon hankintaan ja analysointiin, vuorovaikutukseen sidosryhmien, asiakkaiden, kollegoiden ja esihenkilöiden kanssa sekä työn tehokkuuden mittaamiseen. Digitalisoituneet työprosessit ovat osa molempien toimialojen strategiaa kilpailukyvyn säilyttämiseksi (Malmelin & Villi 2017; Alasoini 2021), mikä on osaltaan vaikuttanut työntekijöiden ammatillisen toimijuuden muotoutumiseen (Vähäsantanen ym. 2024).

Väitöskirja koostuu kolmesta osatutkimuksesta sekä yhteenveto-osasta. Luvussa 2 tarkastellaan työn digitalisoitumista ilmiönä sekä sitä, miten se näkyy työntekijän arjen käytännöissä. Luvussa 3 käsitellään toimijuutta, affekteja ja tunteita

digitalisoituneen työn käytännöissä. Luvussa 4 kuvataan tutkimuksen toteutus, ja luvussa 5 esitellään keskeisimmät tutkimustulokset. Luvussa 6 esitetään tutkimuksen johtopäätökset ja tarkastellaan uusmaterialismin mahdollisuuksia ammatillisen toimijuuden tarkasteluun digitalisoituneessa työssä.

2 TYÖN DIGITALISOITUMINEN

Kuten johdannossa todettiin, digitalisaatio on yksi nykytyöelämän merkittävimmistä muutostekijöistä, joka vaikuttaa työn rakenteisiin, sisältöihin ja tapoihin sekä asettaa uusia vaatimuksia ammatilliselle toimijuudelle. Ihmisten ja koneiden laajenevan integraation vaikutukset työhön ja työmarkkinoihin ovat myös yleinen yhteiskuntatieteellisten keskusteluiden aihe (esim. Brynjolfsson & McAfee 2014; Frey & Osborne 2017; Harteis, Goller & Gerholds 2022; Konle-Seidl & Danesi 2022). Työelämän tutkimuksessa digitalisaation vaikutukset jaetaankin tyypillisesti kahteen päälinjaan: työllisyysvaikutuksiin, kuten työpaikkojen määrän muutokseen, ja työn laadullisiin muutoksiin, kuten työn sisältöjen ja työnteon tapojen kehitykseen (Konle-Seidl & Danesi, 2022, 8).

Työllisyysvaikutuksista keskustellaan työpaikkojen määrän muutoksen sekä ammattien katoamisen ja syntymisen näkökulmasta (Frey & Osborne 2017). Työn laadulliset muutokset koskevat työn sisältöjen, työnteon tapojen ja oppimismahdollisuuksien kehitystä, ja ne vaikuttavat työntekijöiden kokemaan työn laatuun (Arntz ym. 2016; Haapakorpi 2017; Alasoini 2018). Muutokset asettavat uusia vaatimuksia myös ammatilliselle toimijuudelle ja sen rakentumiselle.

Tässä luvussa tarkastellaan työn digitalisoitumista ja sen vaikutuksia kolmesta näkökulmasta. Luvussa 2.1 käsitellään digitalisaation vaikutuksia työelämään yhteiskunnan ja talouden näkökulmasta, luvussa 2.2 jäsennetään organisaatioiden työkäytäntöjen muutoksia ja luvussa 2.3 näkökulmana ovat yksilöihin kohdistuvat osaamisvaatimukset. Nämä muodostavat pohjan ammatillisen toimijuuden tarkastelulle.

2.1 Digitalisaatio ja työn muutos

Keskeisimmät tekijät, joiden kautta digitalisaatio vaikuttaa työhön ja työllisyyteen, ovat työn automatisointi, prosessien digitalisointi eli tiedon muuntaminen fyysisestä muodosta digitaaliseen muun muassa tekoälyn, pilvipalveluiden ja big datan avulla sekä alustatyön laajentuminen (ks. Konle-Seidl & Danesi 2022, 1, 17). Nykyinen teknologian kehitys eroaa olennaisesti aiemmista teknologisista aalloista mahdollisuuksiensa ja nopeutensa osalta, mikä tekee työtä koskevien vaikutusten ennakoinnista

vaikeaa (Brynjolfsson & McAfee 2014; Ford 2015; Frey & Osborne 2017; Acemoglu & Restrepo 2019). Vaikutusten ennustettavuuden haasteellisuus koskee aikajänteen lisäksi vaikutusten sisältöä: teknologian kehitys ei suoraan määrää, kuinka työ muuttuu, vaan siihen vaikuttavat myös monet muut toimintaympäristöön vaikuttavat tekijät. Tällaisia ovat esimerkiksi taloudellinen kehitys, kilpailutilanne, ekotehokkuuden ja ympäristövastuullisuuden vaatimukset sekä ihmisten arvojen muutos. (Alasoini 2018, 4–5.) Kaikkia uusien teknologioiden luomia mahdollisuuksia ei edes välttämättä koskaan hyödynnetä, jos niiden mukanaan tuomia muutoksia ei pidetä yhteiskunnallisesti hyväksyttävinä (Arntz ym. 2016).

Tuomo Alasoini (2019a) kiteyttää automaation vaikutukset neljään päätyyppiin: Ensiksi työtehtävä voi kadota automaation vuoksi kokonaan tai osittain. Toiseksi työtehtävä köyhtyy laadullisesti, ellei automaation korvaamia työtoimintoja korvata uusilla, vaativammilla työtoiminnoilla. Kolmanneksi automaation lisääntyminen kehittää työtehtävää laadullisesti. Rutiininomaisten työtoimintojen korvautuessa automaatiolla työtehtävään liittyvät uudet, vaativammat toiminnot rikastuttavat tehtävää. Neljänneksi automaatio synnyttää uudenlaisia työtehtäviä joko yhdistämällä aiempia työtoimintoja toisiinsa innovatiivisesti tai luomalla tarpeen kokonaan uudenlaisille työtoiminnoille. Olennaista on, miten organisaatiot toimivat muutoksessa ja millaiset päätöksentekoprosessit tukevat työn sisällön ja osaamisen kehittämistä työn standardoitumisen ja hajanaisuuden sijaan (Alasoini 2019a; 2019b).

Teknologinen muutos nähdään usein keskeisenä työpaikkojen polarisaation aiheuttajana. Teknologialla on kuitenkin vaikea korvata ongelmanratkaisukykyä, luovuutta tai sosiaalisia taitoja vaativaa työtä. Tämän on sanottu johtavan kehitykseen, jossa työvoima jakautuu asiantuntija-ammatteihin ja matalapalkkaisiin palveluammatteihin. (Esim. Goos, Manning & Salomons 2009; Autor & Dorn 2013; Levy 2018; Battisti, Del Gatto, Gravina & Parmeter 2022.) Teknologisen muutoksen vaikutukset työvoiman kysyntään ovat kuitenkin kiistanalaisia: osa tutkimuksista korostaa teknologisen muutoksen lisäävän työttömyyttä (Autor 2015; Frey & Osborne 2017), toiset taas tähdentävät teknologian kehityksen lisäävän työvoiman kysyntää ja siten työllisyyttä aikaisempien teknologisten aaltojen tapaan (Handel 2022).

Wolfgang Dauth, Sebastian Findeisen, Jens Suedekum ja Nicole Woessner (2018) osoittavat Saksan työmarkkinoita koskeneessa tutkimuksessaan, että palvelualan työpaikkojen lisääntyminen kompensoi rutinoituja työtehtäviä sisältäneiden tehdasteollisuuden työpaikkojen menetyksiä. Tutkimus osoittaa, että digitalisaation ja robotisaation vaikutus muuttaa työvoiman kysynnän rakennetta, ei kokonaiskysyntää. Tutkimuksessa havaittiin myös, että työntekijät työllistyivät uudelleen alkuperäisessä

työpaikassaan vaihtamalla uusiin tehtäviin ja/tai kouluttautumalla. Tämä tarkoittaa, että sekä työntekijöiden että organisaatioiden sopeutumismekanismit ovat tärkeässä roolissa muuttuvaan toimintaympäristöön sopeutumisessa.

Uudet teknologiset alustat madaltavat työmarkkinoille pääsyn kynnystä. Esimerkkeinä voidaan mainita keikkatalouden sovellukset osa-aikatyön saamiseksi (Barnes, Green & Hoyos 2015) sekä alustatyön luomat mahdollisuudet (European Commission 2019, 23). Digitaalisuus liittyy myös epätyypillisten työllistymismuotojen lisääntymiseen, kuten osa-aikaisten ja määräaikaisten työsuhteiden kasvuun. Työpaikkojen säilyminen on osin riippuvaista myös töiden ulkoistamisesta ja siitä saadusta kustannushyödystä. Teknologian kehityksen ansiosta organisaatiot voivat helpommin ulkoistaa standardoituja töitään, kuten puhelinpalvelukeskuksia halvempien kustannusten maihin, tai ostaa asiantuntijatyötä, kuten kirjanpidon, siihen erikoistuneesta organisaatiosta, jolloin organisaatiolle itselleen jäävät vain ydintoiminnot. (European Commission 2019, 23–24.) Arvioita, joiden mukaan automatisaatio vähentäisi voimakkaasti työpaikkoja (mm. Frey & Osborne 2017; Acemoglu & Restrepo 2019; 2020) on kritisoitu sillä, etteivät ne huomioisi tehtäväkuvien muutosta (Arntz, Gregory & Zierahn 2017) eivätkä työtekijöiden ja organisaatioiden sopeutumismekanismeja (Dauth ym. 2018). Vaikka rutiiniammateissa työskentelevien työntekijöiden määrä vähenee, tuottavuuden kasvu voi luoda uusia työpaikkoja ja tehtäväkuvia (Gallego & Kurer 2022), samoin kuin työntekijöiden ja organisaatioiden sopeutumismekanismit (Dauth ym. 2018).

Uudemmissa teoreettisissa malleissa teknologisen kehityksen vaikutusta työmarkkinoihin tarkastellaan työntekijöiden suorittamien tehtävien kautta (Galliano & Kurer 2022, 466). Daron Acemoglu ja Pascual Restrepo (2019) tarkastelevat teknologisen muutoksen vaikutuksia toisaalta olemassa olevien työtehtävien syrjäyttämisenä ja toisaalta uusien tehtävien syntynä. Mallin ydinajatuksena on markkinamekanismien kyky sopeutua ja tasapainottaa näitä vaikutuksia. Esimerkiksi automatisoinnin lisääntyessä liikaa työvoimakustannukset laskevat, mikä vähentää kannustimia jatkaa automatisointia ja vastaavasti lisää kannustimia uusien tehtävien luomiseen. Malli selittää, miksi aikaisempien teorioiden (Autor, Levy & Murnane 2003; Acemoglu & Autor 2011; Frey & Osborne 2017) massiivista teknologista työttömyyttä ei olekaan esiintynyt.

Työelämän muutoksessa keskeisessä roolissa ovat digitalisaation ja tekoälyn ja robotiikan mahdollistamat innovaatiot (Handel 2022; Konle-Seidl & Danesi 2022). Kuten aiemmatkin teknologiat, nämä voivat sekä korvata että täydentää ihmistyötä. Tällä hetkellä on usein vaikea erottaa, kumpaan – digitalisaatioon vai tekoälyyn –

muutokset ensisijaisesti pohjautuvat (Agrawal, Gans & Goldfarb 2018). Uudet sovellukset ovat usein tehokkaampia ja kustannustehokkaampia rutiinitehtävissä, mikä voi siirtää ihmistyötä monimutkaisempien, osaamista vaativien tehtävien suuntaan (Handel 2022). Tämä on herättänyt keskustelua tekoälyä hyödyntävän algoritmisen hallinnan riskeistä työpaikoilla, mutta toistaiseksi niistä on edelleen vain niukasti näyttöä. Teknologian käyttöönottoa työpaikoilla pidetään yleisesti positiivisena, sillä se voi edistää siirtymistä monimutkaisempiin tehtäviin, osaamisen kehittymistä, työolosuhteiden parantumista sekä työ- ja yksityiselämän tasapainoa (Bednorz ym. 2022). Tekoäly muuttaa työtehtävien sisältöä ja tarvittavaa osaamista, mutta tekoälyn käytön ja työllisyyden muutosten välillä ei ole selvää yhteyttä (Acemoglu, Autor, Hazell & Restrepo 2021, 337; Georgieff & Hyee 2022).

Yhteiskunnalliset muutokset ja organisaatioiden tekemät teknologiset ratkaisut vaikuttavat työn rakenteisiin, sisältöihin ja käytäntöihin. Ne näkyvät konkreettisesti työelämässä esimerkiksi työtehtävien muuttumisena ja ammattien sisällöllisinä uudelleenmäärittelyinä (Orlikowski 2007; Gherardi 2012; Haapakorpi 2017, 7–8). Työllisyysvaikutusten lisäksi uudet teknologiat ja niiden mahdollistamat työtavat tuovat muutoksia työntekijöille. Samoin kuin aikaisemmassa teollisessa kehityksessä uudet teknologiat ovat muuttaneet tapoja tehdä työtä sekä luoneet uusia työtehtäviä ja kadottaneet vanhoja. (Ks. Acemoglu ym. 2021.)

Matalan ammattitaidon työpaikkojen on väitetty olevan alttiimpia automatisoinnille (Autor ym. 2003; Brynjolfsson & McAfee 2014): esimerkiksi Carl Benedikt Frey ja Michael A. Osborne (2017) arvioivat automatisaation kohdistuvan teollisuudessa, myynnissä tai toimistotyössä oleviin keskiluokkaisiin ja -tuloisiin ammatteihin. Teknologia muuttaa työn tekemisen tapoja ja työelämän osaamisvaatimuksia. Osaamisvaatimusten lisääntymisen vuoksi asiantuntijatyön määrä kasvaa ja rutiinityö vähenee. Nämä yhdessä vähentävät keskiluokkaisia töitä ja siten lisäävät tuloeroja. (Galliano & Kurer 2022, 467.)

Automaatioriski ei kuitenkaan enää rajoitu vain perinteisiin, rutiininomaisiin teollisuustyötehtäviin. Uudemmat digitaaliset teknologiat, kehittynyt robotiikka ja tekoäly ovat pystyneet suorittamaan kognitiivisia ja manuaalisia ei-rutiininomaisia tehtäviä yhä paremmin (Brynjolfsson & McAfee 2014; Arntz ym. 2016; 2017; Frey & Osborne 2017; Alasoini 2019a), mikä laajentaa edelleen digitalisaation ja automatiikan vaikutuksia ammatteihin ja ihmistyövoiman korvaamiseen. Vaativammatkaan tehtävät eivät näin ollen ole välttämättä turvassa automatisoinnilta, sillä big datan ja tekoälyn hyödyntäminen mahdollistaa monimutkaisemman tietojen käsittelyn ja hallinnan (esim. Gallego & Kurer 2022; Parker & Grote 2022; Wallin ym. 2022). Toisaalta

työntekijätasoinen analyysi on osoittanut, että tekoälyn kanssa työskentely lisää työpaikan säilyttämisen todennäköisyyttä, vaikka työtehtävät muuttuisivatkin (Dauth, Findeisen, Suedekum & Woessner 2021).

Nykyisten taloustieteellisten mallien mukaan uusi teknologia voi sekä täydentää että korvata työtä (Acemoglu & Restrepo 2020; Galliano & Kurer 2022, 466). Teknologisen muutoksen vaikutukset ammatteihin ja työvoimaan riippuvat siitä, mitä ammatteja korvataan tai täydennetään, sekä siitä, minkä tyyppiseen työntekijöiden osaamiseen korvaaminen tai täydentäminen kohdistuu (Galliano & Kurer 2022, 466). Ne työntekijät, joilla on hyvät digitaaliset taidot, voivat siirtyä uusiin, vaativampiin tehtäviin helpommin. Sen sijaan heikot digitaaliset taidot saattavat estää kaikkien teknologian mahdollisuuksien tehokkaan hyödyntämisen, mikä voi näkyä työn korvautumisena teknologialla. (Georgieff & Hyee 2022, 28; Konle-Seidl & Danesi 2022, 22.) Digitaalisen kompetenssin onkin todettu olevan keskeinen työelämätaito (ks. van Laar, van Deursen, van Dijk & de Haan 2017; van Laar, van Deursen, van Dijk & de Haan 2020). Työntekijät, joilla on heikommat digitaaliset taidot, eivät pysty hyödyntämään tekoälyn mahdollisuuksia yhtä tehokkaasti. Yang Shenin ja Xiuwu Zhangin (2024) sekä Chandan Sharman ja Ritesh Kumar Mishran (2023) tutkimusten mukaan tekoäly ei vähennä työpaikkoja mutta muuttaa työn sisältöä. Havainnot tukevat ajatusta digitaalisen osaamisen merkityksestä työllistävänä ja työn sisältöön vaikuttavana tekijänä.

Teknologian vaikutus työmarkkinoihin ja työhön on monitahoinen. Vaikka arviot digitaalisen teknologian hyödyistä ja haitoista vaihtelevat, on yksimielisyyttä siitä, että digitalisaatio vaikuttaa työpaikkojen määrään, sisältöön ja laatuun sekä siihen, miten ja missä työtä tehdään. Teknologia korvaa ja täydentää ihmisen työpanosta, muuttaa ja synnyttää uutta ja uudenlaista työtä (Alasoini 2018; Levy 2018). Digitalisaation muutos vaikuttaa eri toimialoilla jossakin määrin eri tavalla (Buyst, Goos & Salomons 2018). Lisäksi teknologian vaikutus riippuu poliittisista valinnoista, organisaatioiden valinnoista, asiakaskäyttäytymisen muutoksesta ja työvoiman saatavuudesta (Levy 2018). Lisäksi digitalisaation vaikutuksiin työelämässä vaikuttaa, miten ihmiset sopeutuvat teknologiseen muutokseen, ja miten he toimivat yhteiskunnallisissa muutoksissa esimerkiksi kehittämällä työtään ja osaamistaan (Alasoini 2015).

2.2 Digitalisaatio työkäytännöissä

Työkäytännöillä tarkoitetaan tapoja, joilla työtä tehdään, organisoidaan ja johdetaan. Niihin sisältyvät teknologia ja työprosessit, joita käytetään työtehtävien

suorittamiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen, sekä normit ja arvot, jotka muokkaavat työpaikan kulttuuria ja organisaatiokäyttäytymistä. (Gherardi 2006; 2015.) Työn käytäntöjen tutkimus pohjautuu sekä Pierre Bourdieun (1990) käytännön toiminnan teoriaan että organisaatiotutkimuksen perinteeseen (Gherardi 2006; 2012). Bourdieun (1990) teoria tarkastelee inhimillisen toimijuuden rakentumista sosiaalisissa kentissä, joita määrittävät yksilön kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen pääoma. Kulttuuriset toimintamallit ja käytännöt perustuvat Bordieun keskeiseen habituksen käsitteeseen. Habitus viittaa yhteiskunnallisesti muotoutuneeseen ja kehollistuneeseen tapaan, joka sekä ehdollistaa että mahdollistaa toimintaa. Habitus yhdistää yksilön tietoiset käytännöt rakenteisiin ja sosiaalisiin kenttiin luoden yhteyden toimijuuden ja rakenteiden välille.

Käytäntöteorioita on useita, eikä yhtenäistä määritelmää sosiaalisille käytännöille ole olemassa. Yhteistä teorioille on toimijuuden tarkastelu yksilön, symbolisten merkitysten, diskurssien ja rakenteiden näkökulmasta. (Houtbeckers & Kallio 2019.) Ammatillisen toimijuuden tutkimisen kannalta käytäntöteorioiden anti liittyy sosiaalisten käytäntöjen ylläpitoon, muokkautumiseen ja uudelleentuottamiseen sekä ei-inhimillisten ja inhimillisten toimijoiden välisiin suhteisiin (Eteläpelto ym. 2013; 2014b). Digitaalisen työympäristön kontekstissa tämä tarkoittaa ammatillisen toimijuuden, organisaation sosiaalisten käytäntöjen, artefaktien, tietojen, taitojen ja vuorovaikutuksen välisiä suhteita.

Eeva Houtbeckers ja Galina Kallio (2019) jakavat käytäntöteoriat kahteen kategoriaan sen perusteella, miten ”käytäntö” niissä ymmärretään. Ensimmäiseen ryhmään sijoittuvat sellaiset käytäntöteoriat, joissa toiminta nähdään rutiininomaisena, yhteisiin suoritustapoihin ja oletuksiin perustuvana (esim. Reckwitz 2002; Schatzki 2012). Toisessa ryhmässä toimijuuden tarkastelu on monitahoisempaa, osallistujiltaan tietoa, taitoa ja tahtoa vaativaa, ja siinä käytännöt nähdään muokkautuvina ja uusiutuvina (esim. Nicolini 2011; Gherardi 2012). Sosiologisessa organisaatiotutkimuksessa on viime aikoina korostunut niin sanottu käytäntölähtöinen työn tutkimus, joka tarkoittaa sosiaalisen rakenteen, toimijuuden, instituutioiden ja eletyn kokemuksen sekä kulttuurin ja toiminnan välisiä yhteyksiä (Okhyusen ym. 2013).

Andreas Reckwitzin (2002) käytäntöteoriassa käytäntö määritellään rutiininomaiseksi käyttäytymiseksi, joka rakentuu kehollisista ja mentaalisista toiminnoista, kuten tunteista ja motivaatiosta, asioista, esineistä, diskursseista, tiedoista ja taidoista, olemassa olevista rakenteista ja prosesseista sekä toimijuudesta. Organisoituminen työssä syntyy osana kollektiivista, symbolista toimintaa, joka on vahvasti sidoksissa ympäröivään kontekstiin ja kulttuuriin. Reckwitzin (2002) käytäntöteoriassa yksilöt

ovat kehollisia ja mentaalisia toimijoita, joiden kehoa ja mieltä ei voida erottaa omiksi alueikseen – molemmat ovat yhtä oleellisia käytäntöjen osa-alueita. Kehollinen suoritus eli osallistuminen johonkin käytäntöön vaatii toimijalta tietoa siitä, miten se tehdään, mikä on toiminnan tavoite ja miten muiden toimijoiden käytöstä tulisi tulkita (Reckwitz 2002; Sandberg & Tsoukas 2011). Tiivistäen käytäntö on rutiininomainen tapa käyttää esineitä, käsitellä asioita, kuvailla ja ymmärtää maailmaa sekä liikuttaa kehoa.

Silvia Gherardin (2006; 2012) mukaan käytännöt välittyvät kehon, sosiaalisten suhteiden, materiaalisen maailman, aiempien kokemusten ja sen, mitä tiedetään, kautta. Gherardin (2012) käytäntöjen käsite pyrkii eroon esimerkiksi yksilön ja organisaation, mielen ja kehon sekä henkilön ja esineen kahtiajaosta, jotka ovat olleet esteenä tiedon, oppimisen, luovuuden ja innovaation teoretisoinnille. Epistemologisten lähtökohtien mukaan työkulttuurin ja siihen liittyvän tiedon voidaan nähdä sijaitsevan joko ihmisen mielen sisällä, diskursseissa, vuorovaikutuksessa tai käytännöissä, rutinoituneissa ja kehollisissa tavoissa toimia tietyssä ympäristössä (Reckwitz 2002; Gherardi 2012).

Digitalisoitunut yhteiskunta ja työ perustuvat tietoon ja sen ymmärtämiseen. Gherardi (2012) kritisoi käytäntöjen käsitettä tietoa ja tietotyötä teorioitaessa. Hänen mukaansa ”käytännöt” on usein ymmärretty välilliseksi käsitteeksi, jolla yksilö liitetään toimintarakenteeseen. Hän ymmärtää tiedon ja oppimisen olevan erillään toisistaan: tieto on verkostoissa, oppiminen taas käytäntöön pätevöitymistä. Toiminnan suorittamiseksi eli osallistumiseksi käytäntöön ja sen uudistamiseen tarvitaan erilaisia oppimisen tapoja, mikä tuo esille sen, miten keho, mieli ja tieto ovat kietoutuneita toisiinsa. (Gherardi 2009; 2012, 74.) Gherardin (2012) mukaan tieto ei ole ainoastaan havaittua ja tiedostettua, vaan sitä tuotetaan. Hän käyttää sosiaalitieteistä peräisin olevaa käytäntöjen käsitettä kuvaillessaan tietoa henkilökohtaisten ja aineellisten suhteiden verkostoksi, jossa tieto, tarkoitus, kyky ja konteksti yhdistyvät saavuttaakseen tarkoituksenmukaisen lopputuloksen.

Davide Nicolini (2011) ymmärtää käytännönlähtöisyyden perustuvan toiminnan ja yhteiskunnallisten rakenteiden vastavuoroiseen suhteeseen: toiminta muokkaa rakenteita, ja rakenteet tuottavat uutta toimijuutta. Käytäntö on jatkuvuutta luova inhimillisen toiminnan muoto, jonka muuttaminen edellyttää yksilöltä mahdollisuuksia ja valtaa toimia eli toimijuutta (Bourdieu 1990; Saari, Kurki & Mattila-Holappa 2021). Tiedon muodostuminen sosiaalisena konstruktiona tulee näkyväksi käytännöissä (Nicolini 2011).

Kontekstilla on aina vaikutusta käytäntöön (Nicolini 2011; Gherardi 2012), minkä vuoksi ammatillinen toimijuus rakentuu paikallisesti. Ammatillisen toimijuuden rakentumista voidaan ymmärtää tarkastelemalla tapoja, toimijoita ja heidän välisiä suhteitaan erilaisissa työympäristöissä (Leonardi 2013). Arkiset kokemukset, kuten tunteet, tuovat esiin sen, miten ammatillinen toimijuus rakentuu ja saa merkityksensä osana työkäytäntöjä.

2.3 Työn arki ja muuttuvat käytännöt

Työelämän digitaalisen muutoksen kannalta keskeisiä innovaatioita ovat langaton internet ja pilviteknologia, jotka mahdollistavat etä- ja monipaikkaisen työn (Alasoini 2018, 15–18). Etätyö viittaa työhön, joka perustuu vapaaehtoisuuteen ja on joustavaa: sitä voidaan tehdä työpaikan ulkopuolella, kuten kotona. Monipaikkainen työ puolestaan tarkoittaa paikasta ja ajasta riippumatonta, joustavaa työskentelyä, jossa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa. (ILO 2020, 7; Sostero ym. 2020; Alasoini, Hirvonen & Känsälä 2022, 5.)

Koronapandemia ja siihen liittyneet sosiaalisen kanssakäymisen rajoitukset johtivat etätyön nopeaan ja laaja-alaiseen yleistymiseen. Viimeaikaisessa työelämän tutkimuksessa on tarkasteltu koronapandemian seurauksena lisääntyneen etätyön vaikutuksia työkäytäntöihin (esim. Sostero ym. 2020; García-Avilés 2021; van Zoonen ym. 2021; Huhtasalo 2022) sekä ammatilliseen toimijuuteen ja tunteisiin (Vähäsantanen ym. 2024). Pandemia on edesauttanut etätyön ja työpaikalla tapahtuvan läsnätyön yhdistävän hybrideityön yleistymistä sekä mahdollistanut etätyön uusille työntekijäryhmille vaikuttaen siten ammatillisiin rooleihin ja työn luonteeseen. Etätyön määrän merkittävä kasvu on avannut etätyön myös niille, joille se ei ole aiemmin ollut mahdollista, mikä on muuttanut ammatillisen position ja työn sisällön välistä suhdetta. (Sostero ym. 2020, 47.)

Suomessa etätyötä tekevien palkansaajien määrä kaksinkertaistui pandemian aikana: jopa viidennes teki tällöin etätyötä päivittäin. Ylemmistä toimihenkilöistä päivittäin etätyötä teki jopa 41 prosenttia. Alemmilla toimihenkilöillä osuus oli 18 prosenttia ja työntekijöillä vain prosentti. (Sutela & Pärnänen 2021, 40; TEM 2022, 46–47.) Eurofoundin (2023) kyselytutkimuksen tulokset osoittavat, että etätyön määrä pysyi vakaana vuosina 2021 ja 2022 ja että yli 60 prosenttia ihmisistä haluaisi työskennellä kotoa käsin ainakin useita kertoja kuukaudessa. Vaikka koronapandemia lisäsi etätyöntekijöiden määrää, arvioiden mukaan vain noin 37 prosenttia EU:n työntekijöistä työskentelee ammateissa, joissa etätyö on mahdollista. Ammattien ja toimialojen

välillä ja sisällä on vaihtelevuutta, mikä lisää työntekijöiden välistä epätasa-arvoa. (Sostero ym. 2020.)

Ammatillisen toimijuuden näkökulmasta lisääntyneen etätyön vaikutukset työntekijöihin eivät ole yksiselitteisiä tai ristiriidattomia (van Zoonen ym. 2021). Teknologian lisääntyneistä mahdollisuuksista ja työntekijöiden digitaalisista taidoista huolimatta fyysinen eristyneisyys on lisännyt työntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta eristyneisyydestä (Toscano & Zappalá 2020; Spilker & Breaugh 2021) ja yksinäisyydestä (Ellis, Dumas & Forbes 2020; Wang, Liu, Qian & Parker 2021; Wright & Silard 2021) etätyössä. Toisaalta teknologiapohjaisten viestintävälineiden käyttö nähdään eristyneisyyttä lisäävänä (Toscano & Zappalá 2020; Spilker & Breaugh 2021), toisaalta sen nähdään lieventävän eristyneisyyden kielteisiä puolia ja vaikuttavan myönteisesti työhyvinvointiin (van Zoonen ym. 2021).

Etätyön yhteydessä eristyneisyys liittyy fyysiseen, sosiaaliseen, emotionaaliseen ja ammatilliseen eristyneisyyteen (Davidson & Dwyer 2014; Sahai, Ciby & Kawaji 2020; Bautista, Stanley & Candusso 2021). Eristyneisyyden kokemukset voivat vaikuttaa kielteisesti ammatilliseen toimijuuteen (Vähäsantanen ym. 2024). Etätyöntekijöiltä puuttuu kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus työyhteisön muiden toimijoiden kanssa, kuten epäviralliset keskustelut, jotka voivat vahvistaa yhteenkuuluvuuden kokemusta työyhteisössä ja lievittää eristyneisyyden aiheuttamia ahdistuksen ja turhautumisen tunteita (Golden, Veiga & Dino 2008). Koska fyysinen eristyneisyys muuttaa vuorovaikutussuhteita ja työhön liittyviä kokemuksia ja tunteita (Cooper & Kurland 2002), sillä on todettu olevan vaikutusta työntekijöiden asenteisiin ja käyttäytymiseen työelämässä (Marshall, Michaels & Mulki 2007). Kollegoiden, esihenkilön ja organisaation tuen sekä epävirallisten, sosiaalisten ja vuorovaikutussuhteiden puutteen onkin todettu lisäävän sosiaalista eristyneisyyttä (Sahai ym. 2020; Wright & Silard 2021; van Zoonen ym. 2021).

Sosiaalinen eristyneisyys viittaa tilaan, jossa kontaktit muihin ihmisiin ovat vähäiset, kun taas yksinäisyydellä tarkoitetaan usein subjektiivista tilaa, jossa koetaan negatiivisia tunteita siitä, että sosiaalisia kontakteja on toivottua vähemmän (Perlman & Peplau 1982). Sosiaalinen eristyneisyys ja yksinäisyys liittyvät toisiinsa ja esiintyvät usein rinnakkain – yksinäisyys aiheuttaa sosiaalisen eristyneisyyden riskin ja päinvastoin (esim. Wright & Silard 2021). Sosiaalisella eristyneisyydellä viitataan sosiaalisten verkostojen tai kontaktien todelliseen puuttumiseen ja subjektiiviseen eristyneisyyteen, kun taas yksinäisyyden tunteella tarkoitetaan tietyn henkilön tai läheisen tunnesiteen puuttumista. (Weiss 1973, 17; Hawkley & Cacioppo 2010.)

Emotionaaliseen eristyneisyyteen liittyy usein tunne siitä, että ihminen on irrallaan muista ja että häneltä puuttuvat halutut sosiaaliset kontaktit ja verkostot sekä tarvittava tuki ja ymmärrys (Golden ym. 2008). Työelämässä tämä tunne voi johtua ylikuormituksen kokemisesta, kollegiaalisen ja ammatillisen tuen puutteesta sekä tunteesta, ettei kuulu työyhteisöön (Davidson & Dwyer 2014; Bautista & Candusso 2021). Tämän emotionaalisen eristyneisyyden kokeminen voi johtaa sekä ammatillisiin että henkilökohtaisiin seurauksiin, kuten kielteisiin asenteisiin, ahdistukseen, stressiin, masennukseen ja uupumukseen (Bautista & Candusso 2021). Emotionaalisen eristyneisyyden on havaittu vaikuttavan työntekijöiden henkilökohtaiseen hyvinvointiin, ja se on yhdistetty negatiivisesti etätyöntekijöiden suorituskykyyn ja työtyytyväisyyteen (Spilker & Breaugh 2021). Työntekijät, jotka kokevat emotionaalista eristyneisyyttä, osoittavat usein vähäisempää affektiivista sitoutumista organisaatioonsa ja kokevat emotionaalista uupumusta (Wang ym. 2021). Maja Šimunjakin (2021) tutkimuksen mukaan pandemian aikainen etätyö ja eristyneisyys olivat pääosin negatiivisten tunteiden, kuten ahdistuksen ja turhautumisen, sävyttämiä, mikä johti usein stressiin ja uupumukseen. Muita etätyöhön liittyviä haasteita ovat heikentyneet urakehitysmahdollisuudet, työn tehoton seuranta ja työolosuhteiden hankaluudet kotoa käsin työskenneltäessä (Bisello ym. 2019; Eurofound 2023).

Toisaalta etätyö on myös tarjonnut tilaisuuksia vahvistaa ammatillista toimijuutta. Tutkimusten mukaan etätyökäytännöt ovat lisänneet työntekijöiden tuottavuutta ja hyvinvointia (Adrjan ym. 2021), laajentaneet ammatillisia verkostoja, parantaneet työn joustavuutta ja edistäneet ammatillista kehittymistä (mm. Ponting 2021; Román ym. 2021; Xun, Zhu & Rice 2021). Vaikka riittämättömyyden ja uupumuksen tunteet on usein liitetty heikentyneen toimijuuden kokemukseen, näiden negatiivisina pidettyjen tunteiden on havaittu tuovan myös positiivisia seurauksia. Esimerkiksi vihan ja turhautumisen tunteet voivat toimia indikaattoreina käytäntöjen toimimattomuudesta tai organisaation asettamien tavoitteiden epärealistisuudesta. Tällaiset tunteet voivat myös voimaannuttaa ja vaikuttaa sekä yhteiskunnan, yhteisöjen että yksilöiden tavoitteisiin ja toimijuuteen. Negatiivisten tuntemusten kanavoiminen rakentavaksi toiminnaksi auttaa työntekijöitä tunnistamaan ja hyödyntämään uusia vaikutusmahdollisuuksia organisaatiossaan, mikä on osoitus työntekijöiden kyvystä vaikuttaa omaan työhönsä ja organisaationsa käytäntöihin. (Hökkä ym. 2019; 2022.)

Digitaalisilla alustoilla tehtävä työ mahdollistaa työprosessia koskevan tiedon keräämisen ja hyödyntämisen organisaation päätöksenteossa. Lisäksi seuranta on yksityiskohtaisempaa ja jopa reaaliaikaista. (Baiocco, Fernandez-Macías, Rani & Pesole 2022, 20.) Kun työntekijät osallistuvat aktiivisesti tiedon keräämiseen ja analysointiin, he myös muokkaavat työkäytäntöjä ja vaikuttavat johtamisprosesseihin. Ammatillisen

toimijuuden näkökulmasta algoritmeihin perustuvat organisaation käytännöt heijastuvat työntekijöiden mahdollisuuksiin vaikuttaa ja toimia niissä (Kellogg, Valentine & Christin 2020). Tiedon avulla työntekijät voivat myös ymmärtää ja tulkita toimintaympäristönsä muutoksia ja haasteita paremmin, mikä tukee uusien tilanteiden hallintaa ja työtapojen kehittämistä (Wood 2021; Baiocco ym. 2022).

Yhteenvetona digitalisaation vaikutuksista työkäytäntöihin voidaan todeta, että työn arki on subjektiivinen kokemus, jota toimijat muokkaavat päivittäisissä toiminnoissaan ja työkäytännöissään. Työn arki muotoutuu materiaalin, artefaktien ja inhimillisten toimijoiden vuorovaikutuksessa. Kokemuksia muokkaavat organisaation ja yhteiskunnan rakenteet, kulttuuriset normit sekä työntekijöiden henkilökohtaiset mieltymykset, odotukset ja tunteet.

3 AMMATILLINEN TOIMIJUUS

Seuraavaksi esitellään yhteenvetoartikkelin näkökulmasta keskeistä teoreettista keskustelua toimijuudesta työelämässä. Luvussa tarkastellaan ensin toimijuuden ja ammatillisen toimijuuden määrittelyä. Tämän jälkeen avataan tunteiden ja affektien kytkeytymistä ammatilliseen toimijuuteen ja työn käytäntöihin. Lopuksi kiteytetään tämän tutkimuksen näkökulma ammatilliseen toimijuuteen.

3.1 Teoreettiset lähtökohdat

Toimijuutta on tarkasteltu useista teoreettisista lähtökohdista. Yhteiskuntatieteissä toimijuuden käsitettä on käytetty esimerkiksi tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu yksilön kykyä toimia tarkoituksellisesti, merkityksellisesti ja autonomisesti valtasuhteiden sekä rakenteellisten ja kontekstuaalisten tekijöiden rajoittamissa olosuhteissa (esim. Foucault 1975; Giddens 1984; Archer 2003; Layder 2005), tavoitteena ymmärtää yksilöiden ja toimintaympäristön välistä dynamiikkaa. Henkilökohtaisella toimijuudella on aina yhteiskunnallinen merkitys, koska se rakentuu vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa (Bandura 2006, 165). Toimijuudella voidaan viitata mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan toimintaan ja se voi olla samanaikaisesti sekä heikkoa että vahvaa. Esimerkiksi instituution toimintakäytäntöjä ohjaavat säännöt voivat rajoittaa, mahdollistaa tai ohjata ihmisen toimintaa. (Giddens 1984.)

Yksi keskeisimmistä sosiaalitieteiden toimijuusteorioista on Giddensin rakenteistumisteoria (1984), jossa tarkastelu painottuu rakenteisiin. Toimijuuden käsite liittyy oleellisesti Giddensin käsitteeseen rakenteen kaksitahoisuudesta (engl. *duality of structure*): sosiaaliset rakenteet ovat sekä tulos inhimillisestä toiminnasta että toiminnan tuloksen syntymisen edellytys. Toimijuudessa on aina kyse myös vallasta. Giddensin näkökulma toimijuuden ja vallan väliseen suhteeseen perustuu yksilön kykyyn vaikuttaa vallitsevaan tilanteeseen (Giddens 1984, 14). Toimijuus on inhimillistä toimintaa, joka sisältää motivaation ja sekä rationaalisen että reflektiivisen toiminnan, mutta teknologialla ei ole toimijuutta (em. 5, 137). Yksilön toimijuutta laajentavat sosiaalisten kontekstien tarjoamat resurssit, mahdollisuudet ja vaihtoehdot, mutta toisaalta samoissa konteksteissa vallitsevat (valta)rakenteet saattavat myös haastaa toimijuutta. Esimerkiksi työpaikoilla organisatoriset valtarakenteet ohjaavat

työntekijöiden toimintamahdollisuuksia toimijuutta rajoittavina tai mahdollistavina. (Eteläpelto ym. 2014a; Gherardi 2015; Vähäsantanen ym. 2017b; Houtbeckers & Kallio 2019; Hökkä ym. 2019; Hökkä, Vähäsantanen & Paloniemi 2020a.) Toimijuus on vuorovaikutusta ihmisten, materian, ajan ja tilan kesken (Hirvonen, Mankki, Lehto & Jokinen 2020, 224).

Ammatillinen toimijuus käsitteellistetään kyvyksi vaikuttaa, tehdä valintoja ja neuvotella työhön liittyvistä asioista, identiteetistä ja urasta. Katja Vähäsantanen ja kollegat (2017a, 16–18) määrittelevät ammatillisen toimijuuden kuuden ulottuvuuden avulla: *Päätösten tekeminen työssä* kattaa työn suorittamiseen ja yhteisiin käytäntöihin liittyvät asiat, kuten työtehtävien organisoinnin, yhteisöllisten toimintatapojen ja kulttuurin kehittämisen, käytettävissä olevien resurssien hyödyntämisen sekä työn ja organisaation uudistusten toteuttamisen. Ammatillinen toimijuus nähdään usein keskeisenä osana ammatillista autonomiaa eli ammattilaisen valtaa toimia itsenäisesti ja tehdä päätöksiä ilman ulkopuolista puuttumista (Collin ym. 2017, 250; Vähäsantanen ym. 2017a; 2017b).

Yksilön vaikutusmahdollisuudet työkäytäntöihin ja organisaation kehittämiseen edellyttävät *kuulluksi tulemista työssä* ja sosiaalisissa suhteissa toimimista (esim. Vähäsantanen ym. 2020). *Osallistuminen yhteisiin työkäytäntöihin* on yhteydessä työssä oppimiseen ja organisaation kehittämiseen (Eteläpelto ym. 2014b). Yhteistyö sekä käytäntöjen, kokemusten ja tietojen jakaminen kollegoiden kanssa edistävät oppimista, mutta teknologian rajoitteet voivat rajoittaa myös yhteistyötä ja käytäntöjen jakamista (Vähäsantanen ym. 2017a).

Työkäytäntöjen uudistaminen ilmentää työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia ja aktiivista osallistumista. Se tuo esiin toimijuutta, joka mahdollistaa sekä henkilökohtaisen oppimisen että organisaation jatkuvan kehittymisen muuttuvassa työympäristössä. (Collin ym. 2017, 265–266.)

Työn sisällön, työskentelytapojen tai työympäristön muuttuessa työntekijällä on usein tarve tarkastella ammatillisia tavoitteitaan ja ammatillista identiteettiään sekä muokata ammatillista toimijuuttaan vastaamaan uusia olosuhteita (Eteläpelto ym. 2014a; Hökkä ym. 2019; Harteis ym. 2022). Esimerkiksi viimeaikaisen etätyön lisääntymisen on todettu korostaneen ammatillisen toimijuuden roolia ammatillisen identiteetin rakentumisessa (Ponting 2021). Vähäsantanen ja kollegat (2017a, 17) käyttävät tästä nimitystä *ammatillisen identiteetin neuvottelu*. Ammatillinen identiteetti pitää sisällään ammattilaisen henkilökohtaiset tavoitteet, kiinnostuksen kohteet, arvot, eettiset periaatteet, sitoumukset työssä ja tulevaisuuden suunnitelmat. Se liittyy ammatilliseen

toimijuuteen sekä tekoina, jotka suuntaavat työtä ammatillisen identiteetin mukaisesti, että ammatillisen identiteetin rakentamiseen ja uudistamiseen liittyvinä toimina. (Eteläpelto ym. 2014a; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Vähäsantanen ym. 2020.) Toimijuus on olennaista myös ammatillisen identiteetin ja urasuunnittelun yhteydessä. Ammatillinen toimijuus voi ilmetä uusina käsityksinä itsestä ammatillisena toimijana (Hökkä ym. 2019), ja sillä on merkittävä rooli *uran rakentamisessa* (Harteis & Goller 2014). Ammatillinen identiteetti ohjaa urasuunnittelua, kun taas toimijuus mahdollistaa yksilön aktiivisen osallistumisen tähän prosessiin (Eteläpelto ym. 2014a; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015).

Kuviossa 1 Anneli Eteläpelto ja kollegat (2014b, 2; 2017, 8) tiivistävät ammatilliseen toimijuuteen liittyvät ulottuvuudet. Työpaikan sosiokulttuuriset ja materiaaliset olosuhteet joko mahdollistavat tai rajoittavat ammatillista toimijuutta ja käytäntöjen muutoksia. Yksilön näkökulmasta ammatillinen toimijuus kytkeytyy työntekijän ammatilliseen identiteettiin, osaamiseen ja työhistoriaan. (Gherardi 2009; Husso & Hirvonen 2012; Eteläpelto ym. 2014b; Collin ym. 2017, 252; Eteläpelto ym. 2017, 8.) Tämä antaa ammatilliselle toimijuudelle myös ajallisen ulottuvuuden. Sekä menneisyys että kertyneet kokemukset vaikuttavat siihen, miten toimijuus ja ammatillinen rooli rakentuvat ja muotoutuvat nykyhetkessä. Helena Hirvonen ja kollegat (2020) määrittelevätkin ammatillisen toimijuuden prosessiksi, joka tapahtuu eräänlaisina virtauksina vuorovaikutuksessa toimijoiden kesken.

Kuvio 1. Ammatillisen toimijuuden osatekijät (Eteläpelto ym. 2014b; 2017)

Eteläpelto ja kollegat (2014b, 212) sisällyttävät ammatillisen toimijuuden malliin työpaikan sosiokulttuuriset olosuhteet, joihin kuuluvat myös materiaalit ja fyysiset artefaktit. Nämä muodostavat toimijuuden kontekstuaalisia ehtoja, jotka voivat sekä

tukea että rajoittaa työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua työhönsä. Myöhemmin Eteläpelto ym. (2017, 8) ovat laajentaneet näkökulmaa koskemaan myös aineettomia työvälineitä, kuten tietojärjestelmiä, mikä tuo esiin materiaalisen ulottuvuuden kiinteänä osana sosiokulttuurisia olosuhteita ja toimijuuden ehtoja. Subjektikeskeinen sosiokulttuurinen näkökulma korostaa toimijuuden neuvotteluluonnetta ja yhteyttä ammatilliseen identiteettiin. Viitekehyksessä toimijuus ymmärretään yksilön kykynä vaikuttaa omaan työhönsä ja sen ehtoihin, mutta myös prosessina, joka rakentuu vuorovaikutuksessa organisaation, rakenteiden ja kulttuuristen käytäntöjen kanssa (ks. esim. Eteläpelto ym. 2014a; 2014b; 2017; Vähäsantanen ym. 2017a; 2017b; 2020; Hökkä ym. 2019; 2020a; 2022; Hirvonen ym. 2020).

Eveliina Saaren ja kollegoiden (2021) tutkimuksen mukaan verkostoituneessa työelämässä toimijuutta tapahtuu monitoimijaisissa verkostoissa. Sirkka Alho (2021) määrittelee useamman toimijan yhteistyön tuloksena syntyvän toimijuuden kollektiiviseksi toimijuudeksi. Kollektiivinen toimijuus viittaa ryhmän kykyyn toimia kollektiivisesti yhteisten päämäärien tai tavoitteiden saavuttamiseksi. Sillä tarkoitetaan ryhmän kykyä käyttää toimijuutta koordinoidusti ja kollektiivisesti. Ammatillista toimijuutta voidaan tarkastella joko yksilöllisenä tai kollektiivisena vuorovaikutussuhteena toimijan ja työympäristön välillä (Collin ym. 2017, 252).

Digitalisaation vaikutus työkäytäntöjen muutokseen vaikuttaa ammatillisen toimijuuden rakentumiseen. Uudenlaiset käytännöt vaativat uudenlaista osaamista toimiakseen digitaalisessa ympäristössä ja työntekijöiden hyödyntäessä uusia työkaluja ja järjestelmiä (van Laar ym. 2017; 2020). Digitalisoituneessa työssä digitaalinen toimijuus on osa ammatillista toimijuutta. Don Passey ja kollegat (2018, 426–427) määrittelevät yksilön digitaalisen toimijuuden liittyvän yksilön digitaaliseen kompetenssiin, digitaaliseen luottamukseen ja digitaaliseen vastuullisuuteen, jotka nähdään tapoina hallita yhteiskunnallisia muutoksia ja sopeutua niihin. Määritelmässä toimijuus nähdään ymmärryksenä siitä, miten teknologian tuomat muutokset vaikuttavat yksilöiden käyttäytymiseen, viestintään ja vuorovaikutukseen muuttuvassa yhteiskunnassa. Digitaalinen toimijuus mahdollistaa sopeutumisen teknologian tuomiin muutoksiin – kyse on valinnoista ja toiminnasta digitaalisessa toimintaympäristössä. Maria Hvid Stenalt (2021) kritisoi Passeyn ja kollegoiden (2018) toimijuus-kontekstidikotomiaa, jossa digitaalinen toimijuus ymmärretään digitaalisilla alustoilla toimimiseen vaadittavaksi osaamiseksi. Sen sijaan hän esittää digitaalisen toimijuuden ja kontekstin välisen vuorovaikutuksen vaikuttavan siihen, miten digitaalinen toimijuus mahdollistuu digitalisoituneessa toimintaympäristössä.

Työelämän digitalisoituminen edellyttää uudelleenkouluttautumista ja luovien ja sosiaalisten taitojen kehittämistä (Frey & Osborne 2017). Vaikka osaaminen on luonteeltaan yksilöllistä, sen kehittäminen vaatii vuorovaikutusta yksilön ja toimintaympäristön välillä. Työ- ja organisaatiotutkimuksessa kehitetyn posthumanistisen käytäntöteorian (Orlikowski 2007; Gherardi 2015) mukaan ammatillinen kompetenssi on ihmisen toiminnan tulosta työkäytännöissä. Kompetenssi on kollektiivisen toiminnan tulos, ei yksilön ominaisuus eikä omaisuus. Kompetenssit ja toimijuus rakentuvat tässä inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden vuorovaikutuksessa (Gherardi 2015). Organisaation osaamisen taas muodostavat kulttuuri, prosessit, järjestelmät ja käytännöt, joiden avulla yksilöiden osaaminen muutetaan organisaation osaamiseksi (Viitala 2021).

Digitaalisella kompetenssilla viitataan digitalisoituneessa työelämässä tarvittavaan osaamiseen (Ala-Mutka 2011; Ferrari 2012; 2013; van Laar ym. 2017; 2020). Se on monitasoinen ja -ulotteinen, useita osaamisalueita sisältävä kokonaisuus (Janssen ym. 2013, 479). Ester van Laar ja kollegat (2017) luokittelevat digitaaliset taidot seitsemään ydintaitoon, jotka ovat tekniset taidot, tiedonhallinta, viestintä, yhteistyö, luovuus, kriittinen ajattelu ja ongelmanratkaisu, sekä viiteen kontekstuaaliseen taitoon, jotka ovat eettinen tietoisuus, kulttuuritietoisuus, joustavuus, itseohjautuvuus ja elinikäinen oppiminen. Tässä yhteydessä ydintaidot tarjoavat perustan ammatilliselle toimijuudelle, kun taas kontekstuaaliset taidot mahdollistavat ydintaitojen hyödyntämisen erilaisissa ammatillisissa ympäristöissä. Ammatillinen toimijuus rakentuu kykynä hyödyntää osaamista ja arviointikykyä tilanteisesti suhteessa työympäristön ehtoihin. (Eteläpelto ym. 2013 Janssen ym. 2013; Oberländer, Beinicke & Bipp 2020; Hökkä ym. 2022).

Maria Stenaltin (2021) mukaan digitaalinen toimijuus ilmenee ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksessa. Teknologia on osa toimijuuden ehtoja ja mahdollisuuksia, jotka vaikuttavat yksilön toimintaan ja valintoihin. Toisaalta teknologia voi myös haastaa yksilön toimijuutta. Corentin Curchod, Gerardo Patriotta, Laurie Cohen ja Nicolas Neysen (2020) muistuttavat, että ihmisten ja teknologian vuorovaikutussuhde ei ole ristiriidaton. Teknologia voi rajoittaa toimijuutta ja aiheuttaa jännitteitä, jotka heikentävät kokemusta omasta vaikutusmahdollisuudesta työssä.

Ammatillisen toimijuuden tarkastelussa digitalisoitumisen vaikutukset ulottuvat myös identiteetin muotoutumiseen. Anna Wallin ja kollegat (2022) painottavatkin, että on tärkeää tunnistaa digitalisoitumisen vaikutukset yksilön ammatilliseen identiteettiin ja toimijuuteen, jotta voidaan rakentaa kannustava työympäristö.

3.2 Affektit, emootiot ja tunteet

Yhteiskuntatieteellisessä tunteiden tutkimuksessa on kiinnitetty viime vuosikymmeninä, huomiota tunteiden ja toimijuuden yhteyksiin ja rooliin yhteiskunnallisissa prosesseissa ja rakenteissa (esim. Hochschild 1983; Mannevuo 2015; Jacobsen 2019, 6). Tunteiden lisäksi on puhuttu affektiivisesta käänteestä, joka tarkoittaa uutta tapaa lähestyä ihmisen ja maailman välistä suhdetta tuntemisen ja kokemisen näkökulmasta (von Scheve 2017). Kyse on tieteiden rajat ylittävästä tutkimuksesta, jossa tutkijat pyrkivät löytämään uusia metodologisia ja epistemologisia mahdollisuuksia ilmiöiden selittämiseen sekä keinoja ilmentää yksilön ja ympäröivän todellisuuden rajoja, kuten työn ja kehon keskinäistä vuorovaikutusta (Koivunen 2008; 2010; Jokinen, Venäläinen & Vähämäki 2015; Ott 2017). Affektiivinen käänne viittaa teoreettiseen suuntaukseen, jonka keskiössä ovat tunteet, affektit ja kehollisuus. Se korostaa affektien dynaamista roolia tiedon tuottamisessa ja käytännöissä. (Salmela 2017; Gherardi, Murgia, Miele & Carreri 2019.)

Tunteita ja affekteja käsittelevissä tutkimuksissa tunteet, emootiot ja affektit erotellaan usein toisistaan (Jokinen ym. 2015, 18; Hörnfelt 2020, 119). Englannin kielessä näitä vastaavat sanat *feeling*, *emotion* ja *affect*. Suomen kielessä tunne toimii kuitenkin yleisterminä, joka voi kattaa niin emootiot kuin affektiiviset tuntemuksetkin (Salmela 2017; von Scheve 2017). Tässä tutkimuksessa käytetään käsitettä tunteet viittaamaan sekä emootioihin eli nimettyihin ja merkityksellisiin tunteisiin että affekteihin eli kehollisiin kokemuksiin ja niiden vaikutuksiin. Näitä ei erotella erillisiksi ilmiöiksi, vaan ne ymmärretään toisiaan tuottavina ja kontekstisidonnaisina (Ahmed 2004; 2010; Jokinen ym. 2015).

Brian L. Ott (2017) jakaa affektitutkimuksen kolmeen päähaaraan: psykologiseen ja neurotieteelliseen näkemykseen, filosofiseen ja humanistiseen näkemykseen sekä näiden yhdistelmään. Psykobiologinen näkökulma (Damasio 2000; 2003; Tomkins 2008) painottaa affektin kehollisuutta ja sisäsyntyisyyttä. Silvan S. Tomkins (2008, 619, 627) määrittelee affektin biologiseksi motivaatiomekanismiksi, joka ilmenee kehollisena tuntemuksena ja emotionaalisena reaktiona.

Filosofisesta ja humanistisesta näkökulmasta affektia on tarkasteltu intensiivisenä voimana, joka muokkaa subjektia ja maailmaa. Gilles Deleuzen ja Félix Guattarin (1993) ajattelussa affekti on dynaaminen prosessi, joka muuntuu liikkeeksi ja tulemiseksi. He tulkitsevat affektin Baruch de Spinozan (1994, 154) filosofian pohjalta, jonka mukaan affektit ovat kehon tiloja, jotka vaikuttavat kehon toimintakykyyn.

Affekti ei ole menneisyyteen sidottu, vaan se suuntautuu tulevaisuuteen ja tuo esiin potentiaalin muuttua ja tulla liikutetuksi. (Deleuze & Guattari 1993, 178.)

Kolmas suuntaus, jota edustavat esimerkiksi Sara Ahmed ja Brian Massumi, korostaa affektia kulttuurisena ja sosiaalisena ilmiönä. Massumin (1995) mukaan affekti on potentiaalinen voima, joka voi voimistua tai heikentyä riippuen siitä, miten sitä ilmaistaan ja millaisiin tiloihin se tarttuu. Ahmed (2004; 2010) puolestaan näkee affektin kulttuurisidonnaisena, sosiaalisena ja kehollisena. Affektit eivät sijaitse yksilön sisällä tai ulkopuolella, vaan ne liikkuvat ihmisten, esineiden ja tilojen välillä. Hän käyttää termiä ”tahmea affekti” (engl. *sticky affect*) kuvatessaan, kuinka tietyt tunteet ja affektit tarttuvat tiettyihin objekteihin, teknologioihin ja kehoihin (Ahmed 2004, 89–92).

Affektin käsite on sateenvarjotermi, jota käytetään monin eri tavoin eri tieteenaloilla (Ott 2017). Psykologiassa affekti liitetään usein fysiologisiin reaktioihin, kun taas yhteiskuntatieteissä ja filosofiassa se nähdään kulttuuristen ja sosiaalisten ilmiöiden kautta muotoutuvana voimana. Yhteiskuntatieteissä affekti viittaa esimerkiksi maailman toimimiseen liittyvään yhteiskunnallisiin suhteisiin sekä primitiiviseen kehollisen asennoitumiseen, joka muokkaa havaintoja ympäröivästä maailmasta ja johon kuuluu toiminnallinen kehote. (Berlant 2011.) Affektin käsite auttaa kuvaamaan sellaista ihmisen toimintaa, jossa yhdistyvät vaikeasti sanoiksi ja kuviksi puettavat kehollisen ja mielelliset ilmiöt (Koivunen 2008, 6). Affekti on riippumaton kielestä, ajattelusta ja käsitteellisistä edustuksista, se on emootiota ja tunnetta ambivalentimpi. Toisin kuin emootiot affekti on käsitteenä jatkuva, jolloin sen käsitetään olevan erilaisten kehojen ja kappaleiden välinen voima, joka vaikuttaa niiden kykyyn vaikuttaa ja tulla vaikutetuksi (Ahmed 2004; 2010).

Affekti viittaa jäsentymättömään, fysiologisesti primitiiviseen kehollisen asennoitumiseen, joka värittää havaintojamme ja johon kuuluu arvottavia ominaisuuksia ja toimintakehote (von Scheve 2017, 40). Se tarkoittaa jonkin ärsykkeen aiheuttamaa muutosta, joka saa ihmisen liikkeelle. Esimerkiksi kehon jännittyminen on affekti. Emootio puolestaan on nimetty tuntemus, kuten pelko. (Jokinen ym. 2015, 18–19; von Scheve 2017.) Emootiot ovat subjektiivisia kokemuksia, jotka sisältävät arviointeja, tavoitteita, toimintataipumuksia ja tuntemuksia (von Scheve 2017, 40). Emootiot ovat myös historiallisesti ja kulttuurisesti muotoutuneita: historia ja kulttuuri määrittävät, mitä tunteita saa ilmaista ja kokea tietyissä tilanteissa (von Scheve 2017, 40; Hörnfelt 2020, 119). Tunteet voivat myös välittyä kasvotusten tai kehosta toiseen, ryhmiin tai väkijoukkoihin, tai kehittyä jopa laajoiksi kulttuurisiksi affektiivisiksi käytännöiksi (Ahmed 2004, 63–64). ”Tunteet” on laajempi käsite kuin ”emootiot”, ja se kuvaa monenlaisia tieteellisesti vaikeasti mittavia aistillisia ja kehollisia aistimuksia, joita

herää kohtaamisissamme ympäröivän maailman kanssa. Tunteet ohjaavat käyttäytymistämme ja saavat meidät toimimaan. Niitä voidaan myös jakaa ja välittää viestinnän avulla. Tunteisiin voi kuulua emootioiden lisäksi affekteja, asenteita ja mielipiteitä. (Scheve 2017.) Tunnekokemukset luovat sillan sisäisen ja ulkoisen maailman välille (Nummenmaa 2017, 36).

Massumin (1995) mukaan affekti on autonominen ja toimii tiedostamattomalla tasolla, mutta voi ilmentyä tuntemuksina ja emootioina. Ahmed (2010) puolestaan esittää, että affektit ovat tahmaisia ja tarttuvat esineisiin, teknologioihin ja tiloihin, mikä muokkaa ihmisten työskentelytapoja ja organisaatiokulttuuria. Työelämässä tämä näkyy esimerkiksi siinä, miten digitaalinen viestintä ja etätyövälineet luovat uusia affektiivisia tiloja, jotka voivat lisätä työntekijän tuottavuutta tai aiheuttaa eristyneisyyden tunnetta. Affekti toimii työympäristössä monitasoisena prosessina, jossa teknologia ja työn fyysiset puitteet osallistuvat aktiivisesti tunteiden ja kokemusten rakentumiseen.

Affektit ovat osa kehollisen subjektiviteetin rakentumista, suhdetta maailmaan ja yksilön toimijuutta (Ahmed 2004, 11). Tunteet ja affektit toimivat voimina, jotka joko saavat meidät liikkeelle tai pitävät meidät paikoillamme. Affekti voi olla selkeästi määritelty ja tunnistettu tunne, kuten viha, ilo tai suru, mutta se voidaan myös ymmärtää dynaamiseksi voimaksi, joka virtaa, kiertää, voimistuu, kerääntyy ja kiinnittyy eri kohteisiin. (Ahmed 2004, 89–92; Mustosmäki & Sihto 2023, 110.) Esimerkiksi Ahmedin (2010) teoretisointiin onnellisuusobjekteista viitaten myös etätyö voi olla työntekijälle onnellisuusobjekti, joka tarjoaa vapauden työskennellä joustavasti kotona ja mahdollistaa paremman työ- ja perhe-elämän tasapainon. Tämä voi luoda odotuksia työn tuomasta onnellisuudesta ja tyytyväisyydestä. Työntekijä voi kokea voimakasta iloa ja tyydytystä, kun hän pystyy suorittamaan tehtäviään tehokkaammin ja vähemmän stressaavassa ympäristössä.

Bennettin (2020) mukaan affekti ei rajoitu ainoastaan ihmisiin, vaan myös esineet ja ei-inhimilliset toimijat voivat synnyttää affektiivisia reaktioita. Hän korostaa, että materia on aktiivista ja osallistuu tunteiden ja kokemusten muotoutumiseen. Työelämässä tämä voidaan nähdä siinä, miten teknologiat ja fyysiset työympäristöt vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin ja tehokkuuteen. Materiaalisten elementtien vaikutus affektiivisiin prosesseihin näkyy esimerkiksi siinä, kuinka työtilan järjestely, ergonomia ja laitteiden sijoittelu voivat muokata työntekijän tunnetiloja ja asenteita.

Ahmed (2004; 2010) määrittelee affektin kokemukselliseksi, sosiaaliseksi ja kulttuurisidonnaiseksi. Affekteja pidetään myös kehollisina ja materiaalisina. Ne eivät sijaitse kehon ”sisällä” tai ”ulkopuolella”, vaan ne ovat sidoksissa sekä kehoon että

mieleen (Ahmed 2004). Affektit siirtyvät sekä ihmisten kesken että ihmisten ja heidän ympäristönsä välillä. Näin ollen affekti sijoittuu oman mielen ja subjektin sekä ympäröivän toimintaympäristön välille (Ahmed 2010; Wetherell 2012.) Affektit eivät ole erillisiä vaan relationaalisia; ne ovat yhtä aikaa historiallisesti ja kulttuurisesti paikantuneita sekä kehollisia ja sosiaalisia kokemuksia (Ahmed 2004). Ahmed (2004) teoretisoi tunteiden, kielen ja kehojen välisten suhteiden vaikutusta osallisuuden ja syrjäytymisen dynamiikkaan yhteisöissä, mikä korostaa tunteiden roolia kulttuuristen käytäntöjen tuottamisessa. Tunteet toimivat materiaalisena retoriikkana, jolla on affektiivista voimaa, sekä avaavat ja paljastavat ihmisten mahdollisuuksia sosiaalisissa ja materiaalisissa maailmoissa. Affektilla on taipumus tarrautua ihmisestä toiseen ja suunnata yksilön käyttäytymistä. Tunteet kohdistuvat aina johonkin, ja ne ovat kulttuurisesti kontekstualisoituneita.

Ahmed (2004; 2010) kuvaa affektia tahmaiseksi, mikä liittyy affektin vuorovaikutuksellisuuteen ja suhteellisuuteen poliittisessa ja sosiaalisessa kontekstissa. Affektin tahmaisuutta rakennetaan kielenkäytössä esineiden, kehojen, ajatusten ja arvojen välille. Tunteiden kyllästämät kohteet voivat muuttua tahmeiksi affektiivisuuden vuoksi, jolloin ne keräävät ympärilleen myös sosiaalisia ja henkilökohtaisia jännitteitä. Tunteet tuotetaan liikkuvuuden kautta, mikä auttaa ymmärtämään niiden sosiaalista ja jaettua luonnetta. (Ahmed 2004; 2010.) Työelämän tutkimuksen näkökulmasta Ahmedin (2004; 2010) kuvaus affektin tahmaisuudesta, tarrautuvuudesta ja sosiaalisuudesta konkretisoituu etenkin tiimityöskentelyssä. Hänen mukaansa positiiviset tunteet, kuten iloisuus, aktivoivat, kun taas negatiiviset tunteet passivoivat yksilöä. Positiivisilla ja negatiivisilla tunteilla on merkitystä myös organisaatioon sitoutumisessa (Saari & Koivunen 2017, 68).

3.3 Tunteet, toimijuus ja käytännöt

Affektien ja toimijuuden näkökulmia on hyödynnetty myös käytäntöjen tutkimuksissa Esimerkiksi Ahmed (2004; 2010) ja Wetherelln (2012) määrittelevät affektin sekä subjektiiviseksi että sosiaaliseksi. Affekteja ja emootioita on siten mahdollista tutkia sekä määrällisin että laadullisin menetelmin, arjessa ja käytännöissä, teoreettisella sekä käsitteellisellä tasolla, niin abstrahoiden ja spekuloiden kuin keskittymällä mitattuihin ja raportoituihin reaktioihin.

Silvia Gherardi ja kollegat (2019) ovat puolestaan yhdistäneet affektiteorian ja käytäntöjen tutkimuksen tarkastellessaan materiaalisuuden ja affektien vuorovaikutusta. Heidän mukaansa affektit toimivat liikkeellepanevina voimina, jotka ohjaavat ihmisten

toimintaa ja päätöksentekoa. (Lefebvre 2000; Jokinen 2005; Gherardi 2006; Nicolini 2011; Gherardi 2012). Affektin relationaalisuus ja monikerroksisuus mahdollistavat toimijuuden tarkastelun työkäytännöissä eri näkökulmista (Husso ym. 2021, 6), ja affekti soveltuu siten jokapäiväisen sosiaalisen elämän tarkasteluun (Berlant 2011; Wetherell 2012, 4).

Käytäntöteoreettisen ajattelun mukaan affektit kytkeytyvät olennaisesti sosiaalisten käytäntöjen ylläpitämiseen ja ihmisten osallistumiseen niihin (ks. Nicolini 2012; Gherardi 2015). Esimerkiksi työpaikalla koettu innostus tai turhautuminen voi vaikuttaa suhtautumiseen työtehtäviin tai kollegoiden kanssa toimimiseen. Sosiaaliset käytännöt ovat materiaalisesti sijoittuneita, joten affektit ilmenevät ja vaikuttavat fyysisissä ja sosiaalisissa ympäristöissä. Affektien käsittely auttaa analysoimaan, miten ne muokkaavat ja ovat muokkaantuneita ympäristöjen kautta muovaten ja uudistaen käytäntöjä. Affektien ymmärtäminen antaa keinoja tarkastella uusien käytäntöjen syntyä ja vanhojen muutosta affektiivisten prosessien myötä. Käytäntöteoriassa affektiiviset käytännöt (Wetherell 2012) ovat toimintoja, joissa affektit ovat merkityksellisiä ja keskeisiä – kuten palveluammateissa, joissa empatia ja ystävällisyys ovat toiminnan ydintä (ks. Hochschild 1983).

Gherardin ja kollegoiden (2019) toimijuus on osa laajempia käytäntöjä, joissa toiminta ei ole vain yksilöiden suorittamaa vaan syntyy yhteisön ja kulttuurin tarjoamissa puitteissa. Toimijuus on enemmän kuin vain tekoja: se on osallistumista jaettuihin, jatkuvasti kehittyviin käytäntöihin, jotka muokkaavat toimijuuden merkityksiä ja mahdollisuuksia. Affektit ovat keskeisiä toimijuuden muotoutumisessa, sillä niiden kautta yksilöt ja ryhmät reagoivat ympäristöönsä ja muokkaavat aktiivisesti sosiaalisia ja materiaalisia käytäntöjä. Toimijuus ilmenee affektien välityksellä, kun toimijat vastaavat tai mukautuvat vallitseviin olosuhteisiin ja rakenteisiin tai haastavat niitä. Toimijuus ei rajoitu pelkästään inhimillisiin toimijoihin vaan ilmenee myös ei-inhimillisten entiteettien välisissä suhteissa ja vuorovaikutuksessa. Affektin käsite on saanut osakseen kritiikkiä, sillä sen on nähty vievän ihmisiltä toimijuuden ohittaen sen, miten ihmiset asemoituvat aktiivisesti toimintaympäristössään (Wetherell 2013, 232).

Wetherellin (2012) affektiivisen käytännön käsite selkiyttää käytännöissä ilmenevien affektien tutkimista. Hän määrittelee, että affektiivisessa käytännössä yhdistyvät tunteen kehollisuus, sosiaalisuus ja merkityksen muodostumisen kontekstuaalisuus. Näin affektiivinen käytäntö teoreettisena lähestymistapana kokoaa yhteen erilaiset näkökulmat tunteiden ja affektien tutkimuksessa. Affektiivinen käytäntö on ”figuraatio”, jossa kaikki sen ulottuvuudet konstituoivat suhteessa toisiinsa (em. 9, 19). Wetherellin (2012) mukaan affektiiviset käytännöt muodostavat kaavamaisia tapoja ja

tottumuksia, jotka konkretisoituvat ihmisten toimintana työpaikkojen käytännöissä. Käsite kattaa myös tunnereaktiot (Smith, Wetherell & Campbell 2018). Affektit ja tunteet muokkaavat sosiaalisia suhteita ja ohjaavat toimintaa, ja vastaavasti niihin vaikuttavat kulttuuriset normit, käytännöt ja sosiaaliset rakenteet (Wetherell 2012, 103). Wetherell (2012) keskittyy yksilön emootioihin vuorovaikutuksessa sekä tapoihin, joilla affektiiviset käytännöt muokkaavat sosiaalista elämää suhteessa yksilöön ja tämän toimintaympäristöön.

3.4 Tunteet ja affektit työssä

Tunteet ovat keskeinen osa työelämää ja vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten toimijuus rakentuu arjen käytännöissä. Eteläpellon ja kumppaneiden (2014b, 209) mukaan tunteet voidaan käsittää sekä yksilön sisäisinä kokemuksina että sosiokulttuurisesti rakentuneina ilmiöinä, jotka liittyvät työyhteisöjen normeihin, rooleihin ja sosiaalisiin suhteisiin. Yksilöllisessä lähestymistavassa tunteet syntyvät ja kehittyvät yksilön sisällä aiheuttaen erilaisia tunnereaktioita (Damasio 2003; 2007; Tomkins 2008). Sosiokulttuurisessa viitekehyksessä tunteet ymmärretään yhteisesti muovatuiksi kategorioiksi, jotka eivät ole pelkästään yksilön sisäisiä kokemuksia. Näkökulma korostaa, että kulttuuriset säännöt, normit ja sosiaalinen ympäristö määrittävät, mitä tunteita yksilöt kokevat ja mitkä tunteet ovat hyväksyttävää ilmaista työelämässä (Zembylas 2007; Hökkä, Ikävalko, Paloniemi, Vähäsantanen & Rantanen 2020b, 71). Uusimmissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota myös siihen, miten digitaaliset teknologiat muokkaavat työntekijöiden emotionaalisia kokemuksia ja toimijuuden ehtoja työyhteisöissä. Ward van Zoonen ja Anu Sivusen (2025) mukaan viestintäteknologiat, kuten organisaatioiden sosiaalisen median alustat, muuttavat tunneilmaisun muotoja, lisäävät niiden näkyvyyttä ja pysyvyyttä, ja vaikuttavat siten sosiaalisiin suhteisiin sekä emotionaaliseen ilmapiiriin työssä. Tällä on merkitystä myös sen kannalta, miten työntekijät voivat osallistua ja vaikuttaa työyhteisöissä sekä millaisia emotionaalisia ehtoja heidän toimijuudelleen muodostuu.

Tunteet muokkaavat ammatillista toimijuutta ja vaikuttavat työelämän käytäntöihin (Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Chaaban, Al-Thani & Du 2021). Työn ilon kaltaiset myönteiset tunteet edistävät uusien käytäntöjen omaksumista, lisäävät työn mielekkyyttä ja sujuvoittavat yhteistyötä (Vähäsantanen ym. 2017b; Hökkä ym. 2020a). Ne vahvistavat sopeutumista, resilienssiä ja ammatillista toimijuutta (Howe & Menges 2021; Román ym. 2021; Xun ym. 2021). Vaikka riittämättömyyden ja uupumuksen tunteet on usein yhdistetty heikoksi koettuun toimijuuteen, myös negatiiviset tunteet, kuten viha ja turhautuminen, voivat tarjota mahdollisuuksia muutokseen. Ne voivat

välittää tärkeää tietoa toimimattomista käytännöistä tai organisaation epärealistisista tavoitteista. Parhaimmillaan ne voivat voimaannuttaa yksilöitä ja yhteisöjä sekä ohjata tavoitteiden tarkentamiseen ja toiminnan kehittämiseen (Hökkä ym. 2020a).

Viimeaikainen tutkimus on käsitellyt tunteiden tärkeyttä työelämässä niin yksilöiden kuin organisaatioidenkin tasolla (Hökkä ym. 2022; Vähäsantanen, Paloniemi, Hökkä & Vasama 2022; Hökkä ym. 2023; Vähäsantanen ym. 2024). Tunteet vaikuttavat työntekijöiden motivaatioon, hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen sekä ammatilliseen toimijuuteen (Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Hökkä ym. 2019). Tunnetoimijuus yhdistää ammatillisen toimijuuden ja tunteiden hallinnan (Hökkä, Räikkönen, Ikävalko, Paloniemi & Vähäsantanen 2020c). Se pohjautuu subjektikeskeiseen sosiokulttuuriseen lähestymistapaan ammatillisesta toimijuudesta sekä sosiokulttuuriseen teoriaan tunteista (Zembylas 2007; Eteläpelto ym. 2013; 2014b). Tunnetoimijuus viittaa kykyyn tunnistaa, ymmärtää ja hallita omia tunteitaan sekä huomioida ne organisaation toiminnassa. Se vahvistaa joustavaa toimintaa työelämässä ja lisää tietoisuutta tunteiden vaikutuksista. Tunnetoimijuus sekä emotionaalinen ja affektiivinen työ ovat läheisessä yhteydessä toisiinsa. Ne myös korostavat tunteiden merkitystä työelämässä. (Hochschild 1983; Kolehmainen & Mäkinen 2019; Hökkä ym. 2020c, 69; Hökkä ym. 2023.)

Tunteet vaikuttavat myös organisaation toimintaan. Sigal Barsade ja Donald Gibson (2007, 51) osoittavat, että myönteiset affektit edistävät työn sujuvuutta, päätöksentekoa sekä luovat luottamukseen perustuvaa ilmapiiriä työyhteisössä. Genevieve Johnson, Jennifer Griffith ja Ronald Buckley (2016) tarkastelevat, miten tunteiden ilmaisu vaikuttaa siihen, millaisia vaikutelmia työntekijöistä syntyy ja miten heidän toimijuuttaan organisaatiossa tulkitaan. Myös työssä jaksamisen näkökulmasta tunteilla on merkitystä. Aimee Maxwell ja Philip Riley (2017) osoittavat, että emotionaalisen työn vaatimukset, kuten tunteiden piilottaminen, ovat yhteydessä heikentyneeseen työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen sekä lisääntyneeseen uupumuksen riskiin.

Tunteilla on todettu olevan keskeinen merkitys myös liike-elämän sosiaalisissa suhteissa, kuten asiakaspalvelussa (Powers & Reagan 2007). Organisaation käytännöt määrittävät työntekijän ammatillista toimijuutta (Eteläpelto ym. 2013; 2014a; 2014b), mutta näitä käytäntöjä muovaavat sekä inhimilliset että ei-inhimilliset toimijat, jotka toimivat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään (Barad 2003; 2007). Tunteet ja affektit rakentuvat kulttuurisesti ja muodostuvat sosiaalisissa kohtaamisissa, kuten työkäytännöissä (Hochschild 1983; Ahmed 2004), ja ovat kiinnittyneitä myös materiaalisiin käytäntöihin (Barad 2003; 2007).

Emotionaalinen ja affektiivinen työ

Tunteiden ja toimijuuden yhteyttä työelämässä voidaan tarkastella myös emotionaalisen (engl. *affective labor*) ja affektiivisen työn (engl. *affective labor*) käsitteiden kautta. Nämä käsitteet ovat vakiintuneet organisaatiotutkimuksessa, sosiologiassa ja työelämätutkimuksessa, ja ne auttavat ymmärtämään, miten tunteet kytkeytyvät työhön, vuorovaikutukseen ja organisaation toimintaan. Vaikka molemmat käsitteet viittaavat tunteiden rooliin työssä, emotionaalinen työ keskittyy yksilön kykyyn hallita tunteitaan ammattinsa vaatimusten mukaisesti, kun taas affektiivinen työ korostaa tunteiden tuottamista ja ylläpitämistä osana laajempaa sosiaalista ja taloudellista kontekstia. Hochschildin (1983, 21–22) kehittämä emotionaalisen työn käsite paikantuu organisaatiotutkimukseen. Käsite kuvaa työntekijöiden pyrkimyksiä hallita työhön liittyviä tunteitaan ammattinsa vaatimusten mukaisesti. Se liittyy paikallisiin käytäntöihin ja perustuu ajatukseen, että tunteet vaikuttavat keskeisesti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja toimintaan organisaatiossa. Emotionaalinen työ ja sen seuraukset tapahtuvat sekä yksilö-, ryhmä- että organisaatiotasolla, jotka kietoutuvat yhteen työntekijöiden toiminnassa. (Korvajärvi 2001, 213.)

Hochschild (1983) korostaa teoriassaan ihmisten toiminnallista aktiivisuutta. Hän tarkoittaa tunnetyöllä palveluyhteiskunnassa tarvittavaa tunteiden ilmaisemista ja välittämistä työkäytännöissä. Työntekijä ja työnantaja ovat keskeisiä toimijoita, mutta myös työyhteisö ja -kulttuuri määrittävät, millainen käyttäytyminen ja millaiset tunteet ovat sallittuja työtilanteessa (Hochschild 1983; Korvajärvi 2001, 211).

Organisaatioiden säännöt (engl. *feeling rules*) voivat rajoittaa työntekijöiden tunteiden sisältöä ja käyttöä työssä (Hochschild 1983, 118–119). Tunnetilojen säätelyyn liittyvät vaatimukset, ilmaisusäännöt (engl. *display rules*), voivat olla julkisia ja jopa ohjekirjoihin tai työsopimukseen painettuja (em. 147–149). Tunteet ovat kehollisia, esimerkiksi naurua ja itkua, ja niitä luodaan ja muokataan jatkuvasti.

Ihminen tekee emotionaalista työtä käsitellessään omaa toimintaansa suhteessa organisaation tavoitteisiin. Tunteiden käsittely on monitahoinen prosessi, jossa toimijan ulkopuoliset säännöt ja valtasuhteet sekä omat pyrkimykset suhteutuvat toisiinsa kehollisina tapahtumina. (Korvajärvi 2001, 201–205, 208–209.) Asiakaspalvelutilanteessa työntekijä ei ole vapaa organisaation ohjeistuksesta tunteiden käytön suhteen vaan tuottaa yrityksen tavoittelemaa mielialaa asiakkaille. Emotionaalinen työ on siten myös muiden ihmisten tunteiden käsittelyä. (Hochschild 1983, 7–14; Korvajärvi 2001, 205.) Emotionaalinen työ ei ole vain yksilöllistä vaan myös kollektiivista, ja se tuottaa työntekijöiden keskinäistä solidaarisuutta. Emootiot antavat tietoa ympäristöstä, mikä tekee niistä tärkeitä tiimissä toimimisen kannalta. (Hochschild 1983, 82; Korvajärvi 2001, 211.)

Asiakaspalvelutyössä – kuten muissakin palveluammateissa – tunteet saavat erityisen painoarvon, minkä perusteella ne voidaan määritellä tunnetyöksi (engl. *emotional work*). Finanssialan asiakaspalvelutyö on tyypillinen emotionaalinen työ, jossa palvelusuoritus on yksi onnistumisen kriteereistä (Hochschild 1983, 89, 150). Myyntityötä tekevät ammattilaiset tuottavat työpäivän aikana lyhyitä sanallisia ja kehollisia ystävällisyyden eleitä sekä hallitsevat tunteitaan. Vaativassa asiantuntijatyössä tunnetyö voi olla hienovaraisempaa, mutta samalla vaativampaa. Asiakkaalle täytyy viestiä luotettavuutta, läsnäoloa ja aitoa sitoutuneisuutta pitkäkestoiseen asiakassuhteeseen (Karjalainen 2021). Tutkimukset osoittavat, että myös journalismissa tunnetyön rooli on kasvussa. Toimittajat hallitsevat erilaisia tunteita työprosessin kaikissa vaiheissa. (Hopper & Huxford 2015; Šimunjak 2021; Thomson 2021.)

Emotionaalinen työ on sukupuolittunutta, sillä tunnetyötä tehdään erityisesti naisvaltaisilla aloilla, kuten palvelu- ja hoiva-aloilla (Hochschild 1983, 111–112, 153–153; Korvajärvi 2001, 212; Hirvonen & Husso 2012a; 2012b). Aiemmat tutkimukset osoittavat, että sukupuolittuneet identiteetit ja kulttuuriset käsitykset vaikuttavat työn käytäntöihin ja toimijuuden odotuksiin. Marita Husson ja Helena Hirvosen (2012) tutkimus osoittaa, että sukupuolittuneet identiteetit muokkaavat toimijuuden odotuksia hoivatyössä.

Mira Karjalaisen (2021) mukaan etätyö toi korona-aikana esiin työn sukupuolittuneisuuden myös asiantuntijatyössä. Sukupuolen ohella työntekijän ikä ja perhetilanne vaikuttivat työn ja vapaa-ajan rajojen hämärtymiseen. Etätyö näyttäytyi sukupuoleen ja hoivavastuuseen liittyvien tekijöiden kautta: naiset raportoivat miehiä useammin kokemuksia huonosta omatunnosta ja riittämättömyyden tunteista työn ja hoivavelvollisuuksien yhteensovittamisessa. Lisäksi ikä ja perhetilanne muokkasivat työn ja hoivan yhteensovittamisen edellytyksiä. Hanna Sutelan ja kollegoiden (2019) mukaan myös työuupumuksen uhka on sukupuolittunut: naisista vakavaa työuupumusta kokee noin kaksi kolmasosaa, miehistä taas noin puolet.

Affektiivisen työn käsite liittyy työn tunnesisältöjen ja vuorovaikutuksen tarkasteluun osana laajempia sosiaalisia käytäntöjä. Ahmedin (2004, 7–9) mukaan tunteet muotoutuvat vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja ovat siten osa sosiaalisia, kulttuurisia ja materiaalisia käytäntöjä. Myös Wetherellin (2012) on todennut, että affektiiviset käytännöt syntyvät merkityksenannossa ja käytännön vuorovaikutuksessa. Hän painottaa, että affekteja tulee tarkastella käytännön tasolla – siinä, miten toimijat ilmaisevat ja tulkitsevat tunteitaan suhteessa toisiinsa. Affektiivinen työ edellyttää työntekijöiltä emotionaalisten ja sosiaalisten taitojen hyödyntämistä ammatillisissa tavoitteissa, mikä johtaa yksityisen ja julkisen sekä epävirallisen ja virallisen rajojen hämärtymiseen. Vaikka affektit eivät ole aineellisia, ne vaikuttavat kehoon ja näkyvät työssä esimerkiksi tunnelmana, vireytenä tai reaktioina (Ahmed 2004; Wetherell 2012; Hardt & Negri 2000).

Marjo Kolehmainen ja Katariina Mäkinen (2019) esittävät, että affektiivinen työ hämärtää työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä eroja sekä työn ja vapaa-ajan rajaa. Heidän mukaansa affektiivinen työ on kollektiivista ja ilmenee sekä tarkoituksellisina että tahattomina muotoina niin kasvotusten kuin verkossa tapahtuvissa prosesseissa. Affektiivinen työ korostaa kehojen välisiä suhteita sekä kykyä vaikuttaa ja tulla vaikutetuksi (Clough, Goldberg, Schiff, Weeks & Willse 2007). Affektiivisen työn käsite tarjoaa välineitä työn käytäntöjen tarkasteluun ja mahdollistaa työntekijöiden toimijuuden pohtimisen inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden keskinäisen vuorovaikutuksen kautta (Kolehmainen & Mäkinen 2019).

Affektiivisen työn keskeinen piirre on sen kyky tunnistaa, miten sosiaaliset suhteet ja affektiivisuus valjastetaan osaksi palkkatyötä (Kolehmainen & Mäkinen 2019). Mona Mannevuo (2015) osoittaa myös, kuinka työtä tehostavat rakenteet luovat affekteja, jotka lisäävät tuottavuutta parantamalla työntekijöiden myönteisiä ominaisuuksia organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Affektit eivät ole pelkkiä subjektiivisia tunnetiloja, vaan ne rakentavat ja muokkaavat aktiivisesti sosiaalista ja materiaalista todellisuutta (Khan 2009, 103; Bennett 2020). Työprosesseissa tämä näkyy esimerkiksi siinä, kuinka inhimilliset toimijat ja heidän tunteensa sekä ei-inhimilliset toimijat, kuten tietokoneet ja ohjelmistot, kietoutuvat yhteen ja muokkaavat toimintaympäristöä (ks. myös Roberts 2012; Ganz 2024). Affektiivinen työ on kollektiivista, ja sitä tuotetaan yksilön ulkopuolella vuorovaikutteisissa kohtaamisissa, joissa ovat läsnä ihmiset, materiaalit ja artefaktit (Kolehmainen & Mäkinen 2019). Lisäksi tutkimukset ovat osoittaneet, että positiiviset affektit työpaikalla johtavat positiiviseen käyttäytymiseen, kuten sitoutumiseen ja haluun auttaa muita (Fisher 2002), sekä parantavat työtyytyväisyyttä (Grandey, Tam & Brauburger 2002).

Affektiivisen työn käsitteellä on yhtäläisyyksiä Hochschildin (1983) emotionaalisen työn käsitteen kanssa, jossa korostetaan tunteiden herättämistä toisissa ja omien tunteiden hallintaa. Emotionaalinen työ liittyy erityisesti naisvaltaisiin palkkatöihin, kuten palvelu- ja hoiva-aloille. Hardtin ja Negrin (2000) kuvaus affektiivisesta työstä ammentaa feministisestä analyysistä ja lähenee siten emotionaalisen työn käsitteitä. Heidän teoriansa mukaan affektiivinen työ tuottaa hyvien tunteiden ja asianmukaisten mielentilojen lisäksi sosiaalisia verkostoja ja monenlaisia yhteisöllisyyden muotoja.

Tunteiden merkitys ammatillisen toimijuuden rakentumisessa korostuu digitalisoituvassa työelämässä, jossa globaalit muutokset heijastuvat yksilötason kokemuksiin ja käytäntöihin (Jokinen ym. 2015). Tunteilla on merkittävä rooli myös ammatillisen toimijuuden toteuttamisessa ja käytäntöjen muuttamisessa: ne voivat joko tukea tai estää ammatillista toimijuutta (mm. Kidd 2008; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Smith ym. 2018; Hökkä ym. 2019; 2020a; Chaaban ym. 2021; Vähäsantanen ym. 2024). Tunteet vaikuttavat ajatteluumme, tietoisuuteemme, asenteisiimme ja toimijuuteemme. Ne heijastelevat työntekijöiden kokemuksia ja sitoutumista sekä muovaavat

tapoja suhtautua käytäntöihin ja niiden muuttamiseen. (Smith ym. 2018; Vähäsantanen ym. 2024.)

3.5 Ammatillinen toimijuus, organisaation käytännöt ja vuorovaikutus

Tutkimus keskittyy työntekijöiden ammatilliseen toimijuuteen, mutta se tarkastelee samalla työntekijöiden, organisatoristen ja yhteiskunnallisten rakenteiden vuorovaikutusta. Kuvio 2 havainnollistaa tutkimuksen näkökulman ammatilliseen toimijuuteen, jossa työn digitalisoituminen, organisaation käytännöt ja yksilölliset kokemukset vaikuttavat toisiinsa.

Tutkimuksessa organisaatio ymmärretään toimintaympäristönä, jossa sosiaaliset ja teknologiset näkökulmat ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen maailma nähdään koostuvan yksilöistä ja kollektiivisista rakenteista, joita tarkastellaan osana tätä toimintaympäristöä. (Nicolini 2012.) Ammatillisen toimijuuden ilmenemistä ja rakentumista tarkastellaan finanssi- ja media-alan työkäytännöissä, joissa tunteet, teknologia ja sosiaaliset suhteet ovat läsnä arjen työprosesseissa ja vaikuttavat niihin.

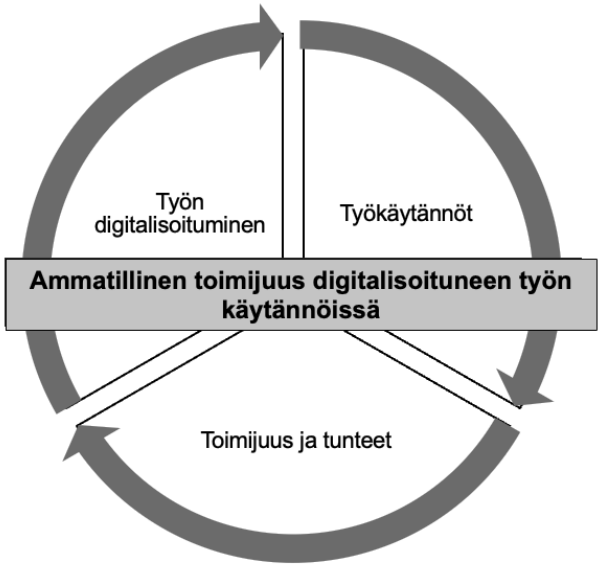
Digitalisaatio on yhteiskunnallisena ilmiönä muokkaa työn rakenteita, sisältöjä ja osaamisvaatimuksia. Se vaikuttaa siihen, millaisia mahdollisuuksia työntekijöillä on osallistua, vaikuttaa ja kehittää omaa työtään. Digitalisaation vaikutukset eivät rajoitu yksittäisiin teknologisiin ratkaisuihin, vaan ne heijastavat laajempaa yhteiskunnallista suuntausta, jossa painottuvat tehokkuus, palveluiden nopeus ja jatkuva teknologinen kehittäminen (Acemoglu & Restrepo 2019; Alasoini 2019b; 2021). Tämä kehitys ulottuu myös organisaatioiden käytäntöihin, kun digitalisaatiostrategioiden toimeenpano ja teknologisten innovaatioiden hyödyntäminen muovaavat työn prosesseja ja käytäntöjä (Acemoglu ym. 2022; Alasoini ym. 2022).

Samaan aikaan digitalisaatio on asettanut yksilöille paineita sopeutua uusiin toimintaympäristöihin, joissa edellytetään aktiivista roolia, jatkuvaa oppimista ja oman työn kehittämistä. Tämä korostaa yhteiskunnallisten ja poliittisten rakenteiden roolia ammatillisen toimijuuden mahdollisuuksien määrittelemisessä ja työntekijän roolin uudelleenmuotoutumisessa. (Acemoglu & Restrepo 2019; 2022; Alasoini, 2019b.) Ammatillista toimijuutta ei voida tarkastella pelkästään yksilöllisenä valintana, vaan se rakentuu suhteessa työelämän rakenteisiin ja muutoksiin, joissa teknologia, odotukset ja toimintaympäristö vaikuttavat siihen, millaisia toimimisen mahdollisuuksia työntekijöille avautuu.

Organisaation työkäytäntöjen tarkastelu tarjoaa näkökulman ammatilliseen toimijuuteen, sillä käytäntöteorian mukaan työ näyttäytyy ensisijaisesti toiminnallisena ilmiönä (Nicolini 2011; 2012; Gherardi 2012). Työkäytännöt toimivat siltana yksilöllisten kokemusten ja yhteiskunnallisten rakenteiden välillä. Niiden tarkastelu auttaa ymmärtämään, miten toimijuuden mahdollisuudet rakentuvat yksilön arjessa sekä laajemmissa organisatorisissa ja institutionaalisissa konteksteissa (Gherardi 2012).

Käytäntöteoreetikot (esim. Reckwitz 2002; Orlikowski 2007; Nicolini 2012; Gherardi 2015) painottavat materiaalisten elementtien merkitystä käytäntöjen muodostumisessa. Tämä tekee työkäytännöistä jatkuvasti kehittyviä sosiaalisia ja materiaalisia kokonaisuuksia. Niihin vaikuttavat niin yhteiskunnalliset ilmiöt kuin organisaation toimintaympäristö (Alasoini 2018; 2019a). Käytännöt eivät ole pysyviä, vaan ne muuttuvat ajan myötä ja muokkaavat samalla myös toimijoiden toimintamahdollisuuksia (Gherardi 2006; Barad 2007; Orlikowski 2007; Nicolini 2012; Bennett 2020; Scott & Orlikowski 2023).

Tässä tutkimuksessa tunteita käsitellään osana ammatillista toimijuutta ja työelämän käytäntöjä, joissa ne toimivat ennen kaikkea ammatillisen toimijuuden selittäjinä. Tunteita tarkastellaan käytäntöjen kautta: miten ihmiset toimivat tunteita kokiessaan ja miten tunteet ilmenevät arjen toiminnassa. Tällöin ei keskitytä ainoastaan siihen, mitä ihmiset tuntevat, vaan siihen, mitä he tekevät tunteita kokiessaan ja miten tunteet näkyvät vuorovaikutuksessa ja työtilanteissa. Tunteet voivat muovata työn tekemisen tapoja, ohjata toimijuutta ja kiinnittyä aikaan, tilaan ja materiaan. Ne nähdään osana laajempaa sosiaalisesti ja materiaalisesti rakentuvia työkäytäntöjä, jotka muokkaavat työntekijöiden toimijuutta (Archer 2004; Stein, Newell, Wagner & Galliers 2014; Walsh 2021). Seuraavassa luvussa kuvaan tutkimuksen toteutuksen ja esittelen, millaisin aineistoin ja menetelmin tätä ilmiötä on tarkasteltu.



Kuvio 2 Ammatillinen toimijuus digitalisoituneen työn käytännöissä

4 TUTKIMUKSEEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimuksessa kysytään, miten *ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneen työn käytännöissä finanssi- ja media-aloilla?*

Tutkimuskysymykseen vastataan analysoimalla kolmea osatutkimusta, jotka kuuluvat väitöskirjan kokonaisuuteen. Kukin osatutkimus edistää väitöskirjan yhteistä tutkimustavoitetta, mutta ne myös vastaavat itsenäisinä kokonaisuuksina omiin tutkimuskysymyksiinsä. Osatutkimuksissa ammatillisen toimijuuden ilmenemisen ja rakentumisen välinen ero ei ole tarkkarajainen, vaan näkökulmat limittyvät ja täydentävät toisiaan.

Ensimmäisessä osatutkimuksessa tarkasteltiin, miten digitalisoitunutta työtä on lähestytty aiemmassa tutkimuksessa työntekijän näkökulmasta. Osatutkimuksen I tavoitteena oli analysoida olemassa olevaa tutkimustietoa finanssialan työn digitalisaatiosta. Osatutkimuksessa tutkittiin, mitä teemoja aikaisempi tutkimus on käsitellyt, ja miten työntekijöiden kokemukset on tutkimuksissa huomioitu. Lisäksi tarkasteltiin, missä määrin tutkimusta on tarjolla sekä millaisilla aineistoilla ja menetelmillä tutkimusta on toteutettu. Osatutkimuksessa painopiste oli siinä, miten ammatillinen toimijuus ilmeni aiemmassa tutkimuksessa. Osa tarkastelluista teemoista kuitenkin liittyi olennaisesti toimijuuden rakentumisen edellytyksiin.

Tutkimuksessa vastattiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin: *Miten finanssialan työn muutosta on käsitelty työntekijän näkökulmasta tutkimuskirjallisuudessa 2010-luvulla? Miten finanssialan työ on muuttunut tutkimuskirjallisuuden valossa?*

Toinen osatutkimus keskittyi digitaaliseen kompetenssiin mediatyön käytännöissä. Tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää, miten työntekijät kehystävät digitaalista kompetenssia mediatyön kontekstissa. Osatutkimuksessa digitaalinen kompetenssi oli sekä toimijuuden ilmenemisen että sen rakentumisen ulottuvuus. Se teki toimijuuden näkyväksi, mutta toimi myös välineenä ammatillisen toimijuuden rakentumiselle.

Tutkimuksessa vastattiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin: *Miten journalistit kehystävät digitaalista kompetenssia mediatyössä? Miten digitaalista kompetenssia*

kehystetään yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasoilla? Miten journalistit kehystävät digitaalisen kompetenssin kehittämisvaatimuksia eri tasoilla?

Kolmannessa osatutkimuksessa käsiteltiin ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä. Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella pakotettua etätyötä työn käytäntöjen, ammatillisen toimijuuden ja tunteiden näkökulmasta. Osatutkimuksessa pääpaino oli ammatillisen toimijuuden rakentumisessa etätyön käytäntöjen ja muuttuneiden työolosuhteiden yhteydessä. Toimijuuden ilmenemistä kuvattiin esimerkiksi kokemuksina epävarmuudesta, kuormituksesta, itsenäisyydestä ja hallinnan tunteesta.

Tutkimuksessa vastattiin tutkimuskysymykseen: *Miten finanssialan työntekijät kuvaavat työn tekemisen käytäntöjen muutosta, ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä?*

4.2 Tutkimusaineistot

Tutkimusta varten kerättiin kolme erillistä aineistoa, joista jokainen kytkeytyy omaan osatutkimukseensa.

Osatutkimus I

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aineistona oli 64 englanninkielistä, vertaisarvioitua kansainvälistä tieteellistä artikkelia. Kirjallisuuskatsaukseen sisältyi sekä kvalitatiivisia (n = 13) että kvantitatiivisia (n = 47) tutkimuksia sekä neljä monimenetelmällistä tutkimusta. Mukaan valikoituneista artikkeleista kuusi oli tapaustutkimuksia ja yksi pitkittäistutkimus. Artikkelit käsittelivät finanssialan työntekijöitä pankki- ja vakuutussektorilla. Kaksi tutkimusta käsitteli vakuutussektoria, loput sijoittuivat pankkisektorille. Julkaisuajankohta rajattiin vuosiin 2010–2018, sillä vuotta 2010 pidetään finanssialalla tapahtuneen digitalisaation merkittävänä taitekohtana useasta eri syystä. Artikkelit käsittelivät finanssialan työntekijöitä pankki- ja vakuutussektorilla.

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus toteutettiin sähköisiä tietokantoja hyödyntäen. Hakustrategian tavoitteena oli löytää mahdollisimman kattavasti aihepiiriin liittyvää tutkimusta, ja hakuprosessissa määriteltiin selkeästi sisäänotto- ja poissulkukriteerit. Hakusanoina olivat: *financial services, banking industry, insurance industry, digitalisation, automatisation, robotisation*.

Koehakujen perusteella tutkimuksessa päädyttiin käyttämään Web of Science-, Ebsco Business Elite- ja Academic Search Elite -tietokantoja. Lisäksi aineistohakuja testattiin Google Scholar-, Scopus- ja ARTO-tietokannoista, mutta ne eivät tuottaneet edellisten lisäksi muita hakukriteerit täyttäviä artikkeleita.

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tulokset auttoivat jäsentämään olemassa olevaa aihepiirin tutkimusta ja rakentamaan kokonaiskuvaa siitä, miten digitalisoitunutta työtä on aikaisemmin tutkittu. Se toi esiin teemoja ja kysymyksenasetteluja, jotka suuntasivat myöhempien osatutkimusten tarkastelunäkökulmia ja tutkimuskysymyksiä. Kirjallisuuskatsauksen aineistoissa toistuivat kuvaukset tilanteista, joissa työntekijät kohtasivat muutoksia teknologisissa järjestelmissä, osaamisvaatimuksissa ja asiakasodotuksissa. Näihin tilanteisiin liittyi usein kokemuksia epävarmuudesta, kuormittuneisuudesta ja hallinnan tunteen katoamisesta. Tämän tutkimuksen näkökulmasta tällaiset kokemukset liittyvät työkäytännöissä tapahtuviin muutoksiin.

Osatutkimus II

Tutkimuksen aineisto perustui 30 toimittajan haastatteluihin, jotka tehtiin keväällä 2020. Haastateltavat rekrytoitiin aiempaan, vuonna 2019 toteutettuun sähköiseen kyselyyn osallistuneiden joukosta (Rantanen ym. 2020). Kutsu osallistua sähköiseen kyselyyn lähetettiin sähköpostitse Journalistiliiton jäsenille Suomessa (n = 13 652). Kyselyyn vastasi yhteensä 1 004 mediatyöntekijää. Osa kyselyyn vastanneista kutsuttiin lisäksi teemahaastatteluihin. Valintakriteerien määrittelyssä tähdättiin siihen, että haastateltavien joukossa olisi henkilöitä erikokoisista organisaatioista, eri-ikäisiä miehiä ja naisia. Lisäksi huomioitiin työkokemuksen pituus, joka haastateltavilla oli 5–42 vuotta.

Aineisto kerättiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina (Tuomi & Sarajärvi 2018) helmi-toukokuussa 2020. Haastattelusta 3 toteutettiin kasvokkain, loput puhelimitse aineistonkeruun aikana vallinneesta etätyösuosituksesta johtuen. Haastatteluiden tavoitteena oli syventää 2019 kerätyn e-kyselyn aineistoa seuraavien teemojen kautta: 1) media-alan työn ja sen muutokset, 2) digitalisaatio mediatyössä, 3) työhyvinvointi, 4) työn tulevaisuus media-alalla.

Aineiston analyysi tuotti tietoa siitä, miten toimittajat jäsensivät työn muutoksia, teknologisia vaatimuksia ja organisaation odotuksia sekä niihin liittyviä tunteita ja asenteita. Aineisto mahdollisti sen tarkastelun, miten ammatillinen toimijuus ilmeni ja rakentui erilaisissa työtilanteissa, joita muovasivat teknologian käyttö, tilalliset järjestelyt, sosiaaliset käytännöt ja tunnekokemukset.

Osatutkimus III

Analyysin aineistona oli 20 finanssialan työntekijöiden haastattelua. Aineisto kerättiin touko-kesäkuussa 2020. Haastatteluiden määrä oli 20, ja niiden keskimääräinen kesto oli 54 minuuttia (vaihteluväli 36–65 minuuttia).

Kaikki haastateltavat työskentelivät finanssialalla eri puolilla Suomea. Kukaan ei toiminut esihenkilötehtävissä. Ennen pakotettua etätyötä vain neljännes (n = 5) oli tehnyt säännöllisesti etätyötä, ja lähes puolella (n = 8) ei ollut aiempaa etätyökokemusta. Viisitoista työskenteli pankkisektorilla, kuudessa eri pankkiryhmittymässä. Viisi työskenteli vakuutusyhtiöissä, joista kaksi yrittäjinä. Vakuutussektorin haastateltavat edustivat kolmea eri vakuutusyhtiötä. Osallistujat rekrytoitiin lumipallo-otantaa hyödyntäen (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Aineisto kerättiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina (Tuomi & Sarajärvi 2018) Haastattelut toteutettiin Microsoftin Teams-alustalla aineistonkeruun aikana vallinneen etätyösuosituksen vuoksi. Haastattelurunko sisälsi taustatietojen lisäksi viisi pääteemaa: 1) tyypillinen työpäivä, 2) työ ja digitalisaatio, 3) työ ja autonomia, 4) työ ja digitaalinen palaute sekä 5) työ ja etiikka. Vastaajia pyydettiin kuvailemaan kokemuksiaan eri teemojen yhteydessä ja antamaan konkreettisia esimerkkejä teemojen vaikutuksesta työhönsä. Lisäksi heitä pyydettiin kuvaamaan kutakin teemaa koskien, millaisia tunteita työhön liittyi.

Haastatteluaineiston analyysi tuotti tietoa siitä, miten työntekijät kokivat digitalisoituvan työn sekä millaisia tunteita ja kokemuksia he liittivät muuttuneisiin työkäytäntöihin ja teknologisiin ratkaisuihin. Aineisto mahdollisti pakotetun etätyön olosuhteiden ja ammatillisen toimijuuden ilmenemisen ja rakentumisen tarkastelun korona-ajan etätyössä.

4.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi

Osatutkimus I: Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on laadullinen, jäsennelty tutkimusmenetelmä, joka pyrkii löytämään, arvioimaan ja yhdistämään olemassa olevaa tietoa tietystä aiheesta tai kysymyksestä (Salminen 2011; Aveyard 2014). Aikaisemman kirjallisuuden tarkastelu saattaa myös auttaa tunnistamaan tutkimusten välisiä yhteyksiä ja tutkimusaukkoja. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus eroaa perinteisestä

kirjallisuuskatsauksesta siten, että se noudattaa tarkkaa, läpinäkyvää prosessia, joka kuvataan tutkimusraportissa yksityiskohtaisesti. Menetelmä lisää luotettavuutta ja mahdollistaa tulosten vertailtavuuden. (Aveyard 2014.) Tässä tutkimuksessa systemaattinen kirjallisuuskatsaus oli hyödyllinen menetelmä. Se tuotti kattavan kuvan finanssialan työntekijöiden työn digitalisoitumista käsittelevästä tutkimuksesta sekä tutkimuksen aukoista.

Helen Aveyardin (2014) mallin mukaisesti katsaus käynnistettiin tutkimuskysymyksen asettamisella, jonka perusteella valittiin tarkoituksenmukaisimmat tietokannat ja hakusanat. Osa tutkijoista on sitä mieltä, että systemaattinen kirjallisuuskatsaus voidaan toteuttaa vain sellaisille tutkimuksille, jotka perustuvat samaan metodologiaan (Jensen & Allen 1996). Osatutkimuksessa I noudatettiin kuitenkin Aveyardin (2014, 139–140) ajatusta siitä, että systemaattista katsausta ei tarvitse rajoittaa vain yhteen tietotyyppiin vaan se voidaan laatia kvantitatiivisen tai kvalitatiivisen tutkimuksen pohjalta tai niiden yhdistelmänä. Lopullinen valinta määräytyi tutkimuskysymyksen asettelun ja kiinnostuksen kohteen perusteella.

Osatutkimuksessa I analyysiin valikoituneet tutkimukset analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä (Tuomi & Sarajärvi 2018; Aveyard 2014, 138, 143.) Se on menetelmä, joka mahdollistaa dokumenttien systemaattisen, objektiivisen analyysin. Sen avulla voidaan tiivistää tutkittava ilmiö ja kuvata sitä yleisesti keskittyen inhimillisiin merkityksiin, jotka nousevat esiin laadullisen tutkimuksen perinteestä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Laadullisen sisällönanalyysin koodaus toteutettiin aineistolähtöisesti muodostamalla tutkimuskysymysten kannalta olennaisia kokonaisuuksia. Nämä kokonaisuudet ryhmiteltiin ensin suppeammiksi alateemoiksi ja myöhemmin laajemmiksi pääteemoiksi, tavoitteena tuottaa selkeä ja tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018; Vaismoradi, Turunen & Bondas 2013, 400; Vuori 2021). Analyysin tuloksena muodostui 15 alaluokkaa. Samansisältöiset alaluokat yhdistettiin kuudeksi yläluokaksi, jotka nimettiin alaluokkien sisältöä kuvaavilla nimittäjillä. (Braun, Clarke, Hayfield & Terry 2018). Lisäksi aineistosta koottiin kuvailevia tietoja, kuten artikkeleiden lukumäärä eri vuosina, tutkimuksen kohdemaa ja käytetyt menetelmät.

Osatutkimus II: Kehysanalyysi

Osatutkimuksen II hyödynnettiin Erving Goffmanin (1986) kehysanalyysiä sekä teoreettisena että metodologisena lähestymistapana. Kehysanalyysin keskeinen ajatus on, että ihmiset jäsentävät sosiaalista todellisuutta erilaisten kehysten avulla, jotka

antavat merkityksen tapahtumille ja kokemuksille. Goffmanin mukaan kehysanalyysin tavoitteena on tunnistaa ne peruskehykset, joiden kautta yksilöt ymmärtävät tilanteita ja määrittelevät, *"mitä tässä oikeastaan tapahtuu"* (Goffman 1986, 8).

Yhteiskuntatutkimuksessa kehykset viittaavat rakenteisiin ja lähtökohtiin, joiden kautta ilmiön, asian tai tilanteen merkitys tai merkitykset voidaan tulkita ja ymmärtää. Goffman (1986, 10) kuvaa tätä pyrkimykseksi tunnistaa yhteiskunnassa vallitsevia kehystämisen tapoja, joiden avulla tapahtumia tulkitaan. Kehysanalyysissä on keskeistä ymmärtää tilanteen konteksti (Goffman 1986, 499; Karvonen 2000, 83): ”Mitä tässä oikein on meneillään?” (Goffman 1986, 8–10). Analyysin perusyksikkönä on siten sosiaalinen tilanne, ei yksittäinen toimija (em. 8). Kehysanalyysi perustuu ajatukseen, että tilanne ja konteksti vaikuttavat tulkintoihimme. (Puroila 2002, 28). Kehys toimii näkymättömänä rakenteena, joka muotoilee merkityksiä ja jäsentää yksilön kokemuksia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja maailmassa (Creed ym. 2002, 481).

Osatutkimuksessa keskityttiin primäärikehyksiin. Jokaisella tilanteella on niin sanottu primäärikehys, jonka pohjalta tilanne tulee ymmärrettäväksi. Primäärikehykset ovat suhteellisen vakiintuneita käsityksiä todellisuudesta, ja ne auttavat yksilöitä ymmärtämään tilanteita ja ilmiöitä yhtenäisellä tavalla. Ne toimivat usein tiedostamattomasti ja mahdollistavat yhteisen, kulttuurisesti vakiintuneen käsityksen todellisuudesta (Goffman 1986, 21, 24, 27). Primäärikehysten avulla yksilö pyrkii ymmärtämään tapahtumia ja toimimaan niiden mukaisesti, mikä vaatii tietoa sekä luonnon tapahtumista että sosiaalisista tapahtumista. Goffman jakaa primäärikehykset kahteen pääluokkaan: luonnollisiin ja sosiaalisiin kehyksiin. Luonnolliset primäärikehykset ovat luonteeltaan tahdosta riippumattomia, eikä yksilöllisillä toimilla ole niissä merkitystä. Sosiaaliset primäärikehykset puolestaan mahdollistavat yksilön tahdon, tavoitteiden ja intentionaalisuuden vaikuttavan tilanteen tulkintaan ja sen myötä tilannemääritelmään. Yhteistä näille kehyksille on, että ne tarjoavat yksilöille objektiivisen todellisuuden näkökulman (em. 22).

Tämän tutkimuksen analyysimenetelmäksi valittiin Goffmanin kehysanalyysi (1986), koska kehykset luovat kontekstin ja korostavat sitä, mitä asioita pidetään merkityksellisinä ja tärkeinä muihin verrattuna (Karvonen 2000). Kontekstuaalinen kehys selventää työntekijöiden tulkintoja digitaalisesta kompetenssista mediatyön yhteydessä. Lisäksi Goffmanin (1986) kehysanalyysi keskittyy siihen, miten yksilö jäsentää mielessään erilaisia arkielämän ilmiöitä (Puroila 2002, 24). Osatutkimuksessa kehysanalyysiä käytettiin lähestymistapana, ei pelkästään mekaanisen analyysin menetelmänä. (Burns 1992; Puroila 2002, 51.) Tavoitteena oli ymmärtää ja selittää journalistien käsityksiä kehysanalyysin kautta sekä pohtia, mitä löydetyt käsitykset ja tulkinnat

merkitsivät digitaalisen kompetenssin näkökulmasta. Analyysin yksikkönä oli tilanne ja siihen liittyvät merkitykset.

Analyysiprosessi eteni vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena oli hahmottaa digitaalisen kompetenssin ymmärtämistä mediatyön kontekstissa. Aineisto koodattiin jäsentämällä temaattisia kokonaisuuksia, sanoja ja fraaseja. (Braun ym. 2018). Ilmaisut toimivat vihjeinä, joiden avulla kehykset määritettiin. Toisessa vaiheessa vastattiin tutkimuskysymyksiin kehysanalyysin avulla: tunnistettiin primaarikehykset ja jäsennettiin toimittajien kokemuksia digitaalisen kompetenssin kautta. Erityistä huomiota kiinnitettiin siihen, millä tasolla kehykset sijaitsivat – yksilön, tiimin tai organisaation tasolla. Viimeisessä vaiheessa tarkasteltiin kehysten ominaispiirteitä ja sitä, miten ne ilmensivät digitaalisen kompetenssin rakentumista työyhteisön käytännöissä.

Osatutkimus III: Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Osatutkimuksessa III hyödynnettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jossa aineiston analyysi tapahtuu teoriasidonnaisesti aineiston ja teorian vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2018). Teoreettisena viitekehyksenä toimi Vähäsantasen ja kollegoiden (2017a) sekä Eteläpellon ja kollegoiden (2014b) ammatillisen toimijuuden käsitteellistämisen kehikko. Analyysi aloitettiin kartoittamalla, millaisia aihepiirejä ja temaattisia kokonaisuuksia aineisto sisälsi. Pelkistämisen jälkeen aineisto koodattiin ja jäsennettiin ylä- ja alaluokiksi kuvauksista nousseiden teemojen mukaisesti. Seuraavassa vaiheessa tutkittiin, miten käytäntöjen muutokset, ammatillisen toimijuuden kuvaukset ja tunneilmaisut liittyivät toisiinsa aineistossa. Analyysin kohteeksi valittiin otteita, joissa haastateltavat kuvasivat pakotettuun etätyöhön liittyviä käytäntöjä, ammatillista toimijuuttaan ja tunteitaan.

Tämän jälkeen tarkasteltiin lähemmin pakotettuun etätyöhön liittyviä tunteita, jotka koodattiin haastateltavien käyttämien sanallisten ilmaisujen perusteella. Analyysiyksikkönä toimivat ilmaukset, joissa kuvattiin työn arkea, käytäntöjä, toimijuutta ja tunteita.

Toimijuuden tarkastelu pohjautui näkemykseen, jossa toimijuus ymmärretään mahdollisuutena vaikuttaa omaan työhön, tulla kuulluksi, osallistua yhteisiin käytäntöihin sekä muokata ja uudistaa niitä (ks. esim. Eteläpelto ym. 2013; Vähäsantanen ym. 2017a; Eteläpelto ym. 2014b). Analyysissa huomioitiin, miten organisaation rakenteet, vuorovaikutussuhteet ja työvälineet loivat ehtoja toimijuuden ja tunneilmaisujen rakentumiselle pakotetussa etätyökontekstissa.

4.4 Osatutkimusten tulokset

Osatutkimus I

Ensimmäisen osatutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa aikaisempaa kirjallisuutta finanssialan digitalisoituneesta työstä työntekijän näkökulmasta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Katsaukseen valikoituneiden tutkimusten perusteella havaittiin, että toimialan rakenteelliset tekijät ja asiakaskäyttäytymisen muutokset ovat muokanneet työn sisältöjä. Uusien toimijoiden tulo alalle on lisännyt kilpailua, luonut uusia toimintamalleja sekä kehittänyt uusia palveluita ja tuotteita. Digitalisaation hyödyntäminen tiedon ja asiakassuhteiden hallinnassa sekä työprosessien tehostamisessa on vaikuttanut työprosessien muutokseen, työnkuviin ja osaamisvaatimuksiin. Työprosessin käsitteellä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka kattaa ihmiset, materiaalin, työvälineet, työn sisällön, organisoinnin sekä työhön vaadittavan osaamisen.

Digitalisaatio on laajentanut asiakkaille tarjottavia tuote- ja palveluvalikoimia sekä muuttanut henkilöstön työnkuvaa kasvokkain tapahtuvasta asiakaspalvelusta ennakoivampaan ja yksilöllisempään neuvontaan. Teknologian lisääntyminen organisaatioissa on vaikuttanut työn rakenteisiin asiantuntijatyössä, mikä on näkynyt monipaikkaisen työn lisääntymisenä. Lisäksi työn digitalisoituminen on johtanut työn polarisoitumiseen. Esimerkiksi puhelinpalvelukeskuksissa, joissa korostetaan prosessien tehokkuutta, on havaittavissa työn rutinoitumista ja tayloristisen työparadigman piirteitä.

Finanssialalla digitalisaatio on siirtänyt työtehtäviä yhä enemmän asiakkaan itsensä suoritettaviksi, mikä on muuttanut työntekijöiden roolit asiantuntijuutta korostaviksi. Työprosessien ja asiakaskäyttäytymisen muutokset ovat muuttaneet työntekijöiden osaamisvaatimuksia. Digitaalisesta kompetenssista on tullut keskeinen osaamisalue, mikä edellyttää työntekijöiltä sopeutumiskykyä ja itseohjautuvuutta.

Tutkimuksen tuloksissa korostuu digitalisoituneen työn ristiriitaisuus. Digitalisaatio on tehostanut työn määrällisten tavoitteiden seurantaa, mikä näyttää jopa paradoksaaliselta, sillä teknologian oletetaan väljentävän työn sidosta aikaan ja paikkaan. Seurannan ja kontrollin lisääntyminen on heikentänyt työn autonomiaa rutiinityötä tekevien keskuudessa, kun taas asiantuntijoiden työssä autonomia toteutuu paremmin. Määrällisten tavoitteiden korostaminen laadullisten tavoitteiden kustannuksella on aiheuttanut joillekin työntekijöille eettisiä ja identiteettiin liittyviä ristiriitoja. Toisaalta digitalisaatio on myös demokratisoinut viestintää ja tiedon jakamista organisaatioissa.

Vaikka digitalisaatio kuormittaa työympäristöä ja prosesseja, henkilökohtaisen kasvun mahdollisuudet motivoivat työntekijöitä omaksumaan uusia toimintatapoja.

Aineiston sisällöllinen analyysi tuotti kuusi teemaa, jotka kuvaavat digitalisaation vaikutuksia finanssialan työhön ja työkäytäntöihin: 1) *Digitalisaatio muovaa työprosessia*, jossa teknologian hyödyntäminen on muuttanut työn rytmiä, rakennetta ja vuorovaikutuksen tapoja; 2) *Digitalisaatio on muokannut asiakaskäyttäytymistä*, mikä näkyy asiakkaan vahvempana roolina palveluprosessin toteuttajana ja työntekijän roolin siirtymisenä kohti asiantuntijatyötä; 3) *Työprosessin ja asiakaskäyttäytymisen muutos muokkaavat osaamisvaatimuksia*, erityisesti digitaalisen kompetenssin ja viestintätaitojen osalta; 4) *Digitalisaatio tehostaa työn määrällisten tavoitteiden seurantaa*, mikä on lisännyt kontrollia ja herättänyt eettisiä jännitteitä työn laadullisten tavoitteiden jäädessä taka-alalle; 5) *Viestintä ja yhteiset toimintamallit luovat positiivista teknologia-asennetta*, kun teknologian käyttöönottoa tuetaan organisaation yhteisillä käytännöillä ja sosiaalisella tuella; ja 6) *Digitalisoitunut työ vaatii tuekseen työhyvinvointia*, sillä muutosten nopeus, tiedon määrän kasvu ja työn rytmin tiivistyminen haastavat työn hallintaa ja vaativat uudenlaisia voimavaroja työntekijöiltä. Teemat jäsentävät työelämää, jossa digitalisaatio muokkaa arjen käytäntöjen kautta edellytyksiä ammatillisen toimijuuden muotoutumiselle.

Osatutkimus II

Osatutkimus II täydentää ensimmäisen osatutkimuksen havaintoja tarkentamalla, miten digitaalinen kompetenssi näkyy ja saa merkityksensä mediatyön käytännöissä yksilön, tiimin ja organisaation tasoilla. Osatutkimuksen tarkoituksena oli tutkia digitaalista kompetenssia mediatyössä. Vaikka kyseessä oli eri toimiala kuin osatutkimuksen I finanssiala, molemmilla aloilla havaittiin samanlaisia piirteitä digitaalisten alustojen merkityksessä työn muutokselle. Kehysanalyysin tulokset osoittavat, että digitaalista kompetenssia rakennetaan ja jäsennetään eri tavoin yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasolla. Samoin kuin finanssialalla myös media-alalla rakenteelliset muutokset ja asiakaskäyttäytymisen muutos ovat vaikuttaneet osaamisvaatimuksiin. Media-alalla työnkuvaa ovat muuttaneet erityisesti verkkojournalismi sekä digitaalisten alustojen monimuotoisuus ja monikanavaisuus.

Yksilöllinen asennekehys keskittyi työntekijöiden asenteisiin digitaalista kompetenssia kohtaan painottaen yksilön vastuuta ja asenteiden merkitystä digitaalisen osaamisen kehittämisessä. Samoin kuin finanssialalla myös media-alalla digitaalinen kompetenssi nähtiin keskeisenä osaamisalueena, joka lisää työn tehokkuutta. Haastateltavien myönteiset asenteet heijastuivat toimina ja valintoina, joilla he haastoivat

itseään kehittämään digitaalista osaamistaan. Positiivista asennetta ammatillista kehitystä kohtaan perusteltiin journalistien ammattitaidon keskeisillä arvoilla, kuten yleisön ja yhteiskunnan etujen palvelemisella, riippumattomuudella ja objektiivisuudella. Toisaalta työn tehokkuusvaatimukset, kiire ja jatkuva muutos heijastuivat negatiivisina asenteina itsensä kehittämiseen, sillä aikaa opiskeluun koettiin jäävän liian vähän. Monet haastateltavat korostivat yksilön omaa vastuuta digitaalisen osaamisensa kehittämisessä.

Tiimitason tukikehys korosti tiimityön ja yhteistyön merkitystä digitaalisen kompetenssin kehittämisessä sekä sitä, että oppiminen ja tiedon jakaminen hyödyttävät koko työyhteisöä. Tiimitasolla vastuu digitaalisesta kompetenssista nähtiin osittain kollegiaalisena, mikä eroaa yksilön asennekehyksen henkilökohtaisesta vastuusta. Yksilön osaamisen kehittäminen parantaa koko tiimin osaamistasoa ja tehokkuutta – samoin kuin kollegiaalinen osaaminen rikastuttaa yksilön osaamista. Oppimisen nähtiin tapahtuvan päivittäisissä työtilanteissa, joissa tiedon tunnistaminen ja jakaminen digitaalisilla alustoilla sekä verkostoituminen olivat keskeisiä oppimista edistäviä tekijöitä digitalisoituneissa työprosesseissa. Keskusteleva, avoin ilmapiiri, yhteishenki ja työyhteisön jäsenten keskinäinen luottamus vahvistivat yksilöiden motivaatiota ja myönteisiä asenteita digitaalista kompetenssia kohtaan. Toisaalta organisaatioiden rakenteelliset ongelmat, kuten kiire, epäselvä vastuunjako ja puutteellinen viestintä, rajoittivat oppimismahdollisuuksia. Koulutukseen osallistumisen koettiin lisäävän muiden tiimin jäsenten työtaakkaa.

Organisaatiotason kehyksessä digitaalinen kompetenssi nähtiin mahdollisuutena ammatilliseen kasvuun, jota organisaation käytännöt ja johtaminen voivat tukea ja edistää. Tämä kehys korosti digitaalisen osaamisen merkitystä ammatillisten kehitysmahdollisuuksien ja organisaation tarjoaman tuen näkökulmasta. Työntekijöiden odotukset organisaatiota kohtaan liittyivät vahvasti organisaation asettamiin vaatimuksiin ja journalistisen työn ammatillisiin standardeihin, joita ympäröivä toimintaympäristö muokkaa. Organisaation vaatimukset ja työn asettamat tavoitteet vaikuttivat merkittävästi siihen, millaista tukea ja kehitysmahdollisuuksia työntekijät arvostivat ja millaisia taitoja heidän tuli hankkia menestyäkseen työssään. (Ks. myös Vikman 2020.)

Työntekijät arvioivat digitaalisia taitojaan suhteessa tulevaisuuden vaatimuksiin ja muuttuvaan työympäristöön. Hyvillä digitaalisilla taidoilla varustetut henkilöt pystyivät tarkastelemaan digitaalista ympäristöä ja mukauttamaan omaa osaamistaan vastaamaan muuttuviin vaatimuksiin. Tulokset korostavat elinikäisen oppimisen ja jatkuvan ammatillisen kehittymisen merkitystä. Työnkuvien ja tehtävien monipuolistuminen on

tarjonnut mahdollisuuden hankkia uusia taitoja ja vahvistanut kykyä sopeutua muutoksiin, minkä nähtiin lisäävän työntekijöiden kilpailukykyä työmarkkinoilla. Vaikka digitaalisen kompetenssin kehittäminen edellyttää itseohjautuvaa oppimista, työntekijät odottivat esihenkilöiltä tukea niin yksilöllisten tavoitteidensa saavuttamiseen kuin organisaation ammatillisen osaamisen kehittämiseenkin.

Tulokset korostavat, että digitaalinen kompetenssi näyttäytyy työssä yksilön, tiimin ja organisaation tasoilla, ja saa eri merkityksiä kunkin näkökulmasta. Oppiminen, yhteistyö ja organisaation tarjoama tuki muovaavat konkreettisesti sitä, miten osaamista kehitetään ja miten työntekijät vastaavat muutoksiin. Digitaalinen kompetenssi ei siten hahmotu erillisenä tavoitteena, vaan liittyy tiiviisti työn arkeen, ammattirooleihin ja työyhteisön käytäntöihin. Tässä kontekstissa digitaalinen kompetenssi voi vaikuttaa siihen, miten ammatillinen toimijuus vahvistuu.

Osatutkimus III

Tutkimuksessa tarkasteltiin finanssialan työntekijöiden ammatillista toimijuutta ja tunnekokemuksia pakotetussa etätyössä korona-aikana. Tulokset osoittavat, että etätyöhön siirtyminen vaikutti merkittävästi työkäytäntöihin ja ammatilliseen toimijuuteen ja että muutokset herättivät työntekijöissä erilaisia tunnekokemuksia. Haastateltavat kertoivat, miten tunteet vaihtelivat kielteisistä (kuten vihasta, surusta, turhautumisesta, riittämättömyydestä, yksinäisyydestä ja epävarmuudesta) myönteisiin (kuten yhteenkuuluvuuteen, innostukseen, onnistumiseen ja iloon). Äkillinen etätyöhön siirtyminen ja valmistautumattomuus siihen olivat aiheuttaneet pelkoa, epävarmuutta ja stressiä erityisesti niille työntekijöille, joilla ei ollut aiempaa etätyökokemusta. Sopeutumisen eroja kuvattiin liittyvän paitsi aiempaan etätyökokemukseen myös siihen, miten työvälineet, ohjeistus ja organisaation tuki vastasivat muuttuneen tilanteen tarpeisiin.

Korona-aika toi esiin rakenteellisten ratkaisujen, järjestelmien toimivuuden, keskinäisen tuen ja luottamuksen, työhön perehdyttämisen sekä yksilöllisten kehittämistarpeiden huomioimisen merkityksen työn käytäntöjen ja ammatillisen toimijuuden kannalta. Pakotettu etätyö korosti hybrideityön käytäntöjen kehittämisen tarpeellisuutta, sillä hybrideityö koettiin tilanteen mukaan sekä kuormittavaksi että myös työn mielekkyyttä ja tuloksellisuutta parantavaksi. Tutkimus myös vahvisti digitaalisten alustojen merkitystä kollegoiden välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteisiin käytänteisiin osallistumisessa: digitaalisia alustoja pidettiin usein ammatillista toimijuutta tukevina. Aiemmat tutkimukset tukevat tätä havaintoa: esimerkiksi Tapani, Sinkkonen, Sjöblom Vangrieken & Mäkikangas (2022) osoittavat, että pakotettu etätyö lisäsi joidenkin

työntekijöiden kokemusta työn hallinnasta, mutta myös kuormitti niissä tilanteissa, joissa sosiaalinen tuki ja vuorovaikutus vähenivät.

Työkäytäntöjen muutoksilla on ollut merkittävä vaikutus ammatillisen toimijuuden muokkautumiseen sekä työssä koettuihin tunteisiin. Uudet käytännöt ovat tuoneet mukanaan myös oppimismahdollisuuksia. Ammatillisen toimijuuden ylläpitämistä kuvattiin aineistossa sekä yksilöllisenä että yhteisöllisenä asiana. Itsensä kehittämistä ja uuden oppimista kuvattiin yksilötasolla ratkaisuksi puutteellisten työelämätaitojen aiheuttamaan ahdistuksen, riittämättömyyden ja uupumuksen tunteisiin.

Tulosten mukaan digitalisaatio loi tilanteita, joissa työn tekeminen edellytti nopeaa oppimista ja uudenlaista sopeutumiskykyä. Tämä haastoi niitä työntekijöitä, joilla ei ollut aiempaa kokemusta digitaalisista työtavoista. Jatkuva oppiminen, aloitteellisuus ja itseohjautuvuus mainittiin aineistossa keskeisiksi keinoiksi vastata muutoksiin ja ylläpitää toimijuutta. Tilanteissa, joissa uusien työvälineiden käyttöönottoon suhtauduttiin rakentavasti ja osaamisen kehittämiselle oli tilaa, toimijuuden koettiin vahvistuvan. Samanaikaisesti organisaation käytännöt, kuten johdon tuki, resurssien saatavuus ja mahdollisuus osallistua työn kehittämiseen, vaikuttivat keskeisesti siihen, millaiseksi toimijuus lopulta muotoutui. Puutteellinen tuki tai epäselvät odotukset heikensivät kokemusta vaikuttamisen mahdollisuuksista ja vahvistivat riittämättömyyden tunteita.

Taulukossa 1. esitetään yhteenveto osatutkimusten tutkimuskysymyksistä, aineistoista, analysointimenetelmistä ja keskeisistä tuloksista.

Taulukko 1. Tutkimukseen sisältyvät osatutkimukset ja tulokset

Osatutkimukset	Tutkimuskysymykset	Aineisto	Analysointi-menetelmä	Keskeiset tulokset
Osatutkimus I: Digitalisoitunut työ – systemaattinen kirjallisuuskatsaus työn digitalisoitumisesta finanssialalla	Miten finanssialan työn muutosta on käsitelty työntekijän näkökulmasta tutkimuskirjallisuudessa 2010-luvulla? Miten finanssialan työ on muuttunut tutkimuskirjallisuuden valossa?	Kansainväliset artikkelit finanssialan työn digitalisoitu-misesta (n = 64)	Systemaattinen kirjallisuus-katsaus	Digitalisaatio on keskeinen tekijä finanssialan työprosessien muutoksessa, mikä on johtanut työn sisältöjen, roolien ja osaamisvaateiden muutokseen. Digitaalisesta kompetenssista on tullut uusi työelämätaito.
Osatutkimus II: Digitaalisen kompetenssin kehystäminen mediatyössä – tapaus Suomi	Miten toimittajat kehystävät digitaalista kompetenssia mediatyössä? Miten digitaalista kompetenssia kehystetään yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasoilla? Miten toimittajat kehystävät digitaalista kompetenssia organisaation eri tasoilla?	Journalistien haastattelut (n = 30)	Goffmanin kehysanalyysi	Tunnistettiin kolme kehystä, joiden kautta media-alan työntekijät keskustelevat digitaalisesta kompetenssista: yksilön asenne ja toimijuus, tiimin tuki sekä organisaation käytännöt ja tuki.
Osatutkimus III: Ammatillinen toimijuus ja tunteet pakotetussa etätyössä	Miten finanssialan työntekijät kuvaavat työn tekemisen käytäntöjen muutosta, ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä?	Finanssialan työntekijöiden haastattelut (n = 20)	Teoriaohjaava sisällön-analyysi	Pakotettu etätyö covid-19-pandemian aikana muutti merkittävästi finanssialan työntekijöiden työkäytäntöjä ja ammatillista toimijuutta, mikä aiheutti monenlaisia tunteita. Rakenteelliset ratkaisut, keskinäinen tuki ja luottamus ovat merkittäviä sopeuduttaessa muutokseen.

Artikkeli I on kirjoitettu yhdessä Mia Tammelinin kanssa. Minä toimin artikkelin päävastuullisena kirjoittajana sekä vastasin aineiston keräämisestä ja kirjallisuuskatsauksen aineiston analysoinnista. Teoreettis-käsitteellisen työn ideoin ja toteutin yhdessä Tammelinin kanssa.

Artikkeli II on kirjoitettu yhdessä Tiina Saaren, Mia Tammelinin ja Mikko Villin kanssa. Minä toimin artikkelin vastuullisena kirjoittajana ja vastasin aineiston analysoinnista. Aineisto oli kerätty MediaTyö2030-projektin yhteydessä. Teoreettis-käsitteellisen työn ideoin ja toteutin yhdessä muiden kirjoittajien kanssa.

Artikkeli III on kirjoitettu yhdessä Marita Husson ja Mia Tammelinin kanssa. Minä toimin artikkelin vastuullisena kirjoittajana sekä vastasin aineiston keräämisestä ja analysoinnista. Teoreettis-käsitteellisen työn ideoin ja toteutin yhdessä muiden kirjoittajien kanssa.

4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK, 2023) ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä sekä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (Euroopan unioni 2016). Aineistonkeruu perustui vapaaehtoisuuteen, anonymiteettiin ja informoituun suostumukseen. Jokaiselle osallistujalle kerrottiin kirjallisesti ja suullisesti tutkimuksen tarkoituksesta, osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä oikeudesta keskeyttää osallistuminen milloin tahansa. Kaikilta haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus ennen haastattelujen toteuttamista.

Osatutkimus I on systemaattinen kirjallisuuskatsaus, jonka tekemisessä hyödynnettiin Aveyardin (2014) ohjetta. Sisäänottokriteerit täyttävien artikkelien laadun arviointi toteutettiin hyödyntäen Aveyardin (2014, 109) kriittisen arvioinnin työkalua. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen yhteydessä eettisyys huomioitiin arvioimalla tutkimusartikkeleiden tutkimusmenetelmien läpinäkyvyys. Englannin kieli sisäänottokriteerinä rajoitti osaltaan maantieteellistä edustavuutta, mutta tarjosi samalla yhtenäisen ja kansainvälisesti vertailtavan aineistopohjan.

Osatutkimusten II ja III aineistoina toimivat työntekijöiden haastattelut. Molemmissa tutkimuksissa aineistonkeruu toteutettiin tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Haastattelut litteroitiin ja anonymisoitiin, ja niitä säilytettiin turvallisesti tutkimusorganisaation käytäntöjen mukaisesti.

Analyysin luotettavuutta kaikissa osatutkimuksissa vahvisti aineiston kontekstin huolellinen huomioiminen, analyysin vaiheittainen eteneminen sekä analyysin kytkeminen tutkimustehtävään ja teoreettiseen viitekehykseen (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Tutkimuksen eettisyydessä huomioitiin myös tutkijapositio ja refleksiivisyys osana laadullisen tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja tulkinnallista luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018). Osatutkimuksen II aineisto on kerätty osana MediaTyö2030-projektia. Media-alan haastatteluaineiston keräsi toinen tutkija, mikä tarjosi analyyttistä etäisyyttä ja tuki aineiston objektiivista tulkintaa. Aineisto oli litteroitu valmiiksi ennen analyysin aloittamista. Aineiston analyysin luotettavuutta tuki analyysin vaiheittainen eteneminen sekä kehysten tulkinnan kytkeminen tutkimustehtävään ja teoreettiseen viitekehykseen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan asema suhteessa tutkittavaan ilmiöön voi vaikuttaa aineiston tulkintaan (Tuomi & Sarajärvi 2018). Osatutkimuksessa III haastattelutilanteisiin saattoi vaikuttaa se, että haastattelijana toimi artikkelin ykköskirjoittaja, joka on aikaisemmin toiminut finanssialalla asiantuntijatehtävissä. Toimialan tunteminen edesauttoi tarkentavien kysymysten esittämistä, ymmärrystä kontekstista sekä haastateltavien ja haastattelijan keskinäisen luottamuksen rakentamista. Toisaalta tämä saattoi johtaa siihen, että haastateltavat jättivät kertomatta asioita, jotka olettivat haastattelijan jo tietävän. Koska ykköskirjoittaja keräsi ja litteroi aineiston itse, se oli hänelle hyvin tuttu jo ennen analyysivaihetta. Aihepiirin tuntemus tuki kontekstuaalista ymmärrystä ja koodauksen huolellinen dokumentointi vahvistivat analyysin luotettavuutta.

Eettisiä näkökohtia arvioitaessa on tärkeää tunnistaa myös aineiston rajoitukset ja erityispiirteet (Aveyard 2018; Tuomi & Sarajärvi 2018). Osatutkimusten II ja III aineistojen rajoituksena on niiden sijoittuminen koronapandemian alkuvaiheeseen. Tämä toisaalta mahdollisti ainutlaatuisen näkökulman nopeasti lisääntyneen etätyön vaikutuksista ammatilliseen toimijuuteen.

Aiempi tutkimus on tuonut esiin sukupuolittuneita eroja etätyön kokemuksissa ja ammatillisen toimijuuden rakentumisessa. Karjalaisen (2021, 561) mukaan sukupuolella on merkittävä rooli etätyössä, sillä naiset kokevat miehiä useammin riittämättömyyttä työn rajojen hämärtyessä. Anne Kovalaisen, Seppo Poutasen ja Johanna Arvosen (2022, 352) tutkimus osoittaa, että miesten ja naisten välillä on eroja työnantajan luottamuksen ja epävarmuuden kokemuksessa etätyön yhteydessä. Nämä sukupuolittuneet kokemukset tuovat esiin kulttuuristen normien merkityksen ammatillisen toimijuuden rakentumisessa. Katja Vähäsantasen ja kollegoiden (2024) tutkimuksen mukaan myös koulutus ja työkokemus ovat yhteydessä ammatillisen toimijuuden ulottuvuuksiin.

Tässä tutkimuksessa osallistujia ei kuitenkaan ryhmitelty sukupuolen, koulutuksen tai työkokemuksen mukaan, sillä tarkastelun kohteena oli yleisemmin ammatillisen toimijuuden ilmeneminen ja rakentuminen digitalisoituneen työn kontekstissa. Valinta pohjautuu osatutkimusten tutkimuskysymyksiin, jotka ohjasivat analyysiä työelämän käytäntöjen ja vuorovaikutussuhteiden tarkasteluun laajemmassa kontekstissa. Sukupuolen ja työkokemuksen merkityksiä käsiteltiin paikoin, mutta niiden erittely ei ollut analyysin pääkohteena.

Aineiston vahvuutena on sen tarjoama mahdollisuus tarkastella ammatillista toimijuutta kahden eri toimialan työssä. Aineistot ovat kontekstisidonnaisia, ja niiden tulkinta edellyttää työympäristöjen ja toimialojen erityispiirteiden huomioimista.

5 TULOSTEN TARKASTELU

Tässä luvussa tutkimuksen tuloksia tarkastellaan sosiaalisten suhteiden, käytäntöjen sekä tunteiden ja teknologian näkökulmista. Analyysissä hyödynnetään osatutkimusten tuloksia ja tarkastellaan, miten ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneessa työssä.

5.1 Sosiaaliset suhteet ja yhteisölliset käytännöt

Osatutkimusten tulokset osoittivat, että ammatillinen toimijuus rakentui tiimityön käytännöissä ja kollegiaalisissa suhteissa. Näissä tilanteissa työntekijöiden osallistumismahdollisuudet, tiedon jakaminen ja kuulluksi tuleminen muodostivat keskeisiä ehtoja toimijuudelle. Ammatillinen toimijuus rakentui osatutkimuksissa vuorovaikutuksessa käytäntöjen, organisatoristen rakenteiden ja työyhteisön kulttuuristen odotusten kanssa. Tulokset toivat esiin, että kollegiaalinen tuki vahvisti yhteisöllisyyttä ja auttoi hahmottamaan omaa roolia muuttuvissa työtilanteissa. Tuki ja vuorovaikutus muotoutuivat osana työyhteisön käytäntöjä ja muuttuvia tilanteita.

Toimijuuden rakentuminen näyttäytyi jatkuvasti muotoutuvana prosessina. Kaikissa osatutkimuksissa havaittiin, että yhteiset käytännöt ja kollegiaalinen tuki tukivat toimijuuden rakentumista. Osatutkimuksen III tulokset osoittivat, että yhteisiin käytäntöihin osallistumista vahvistivat säännölliset videopalaverit, yhteiset ohjeistukset ja epämuodollinen vuorovaikutus, jotka lisäsivät kuulluksi tulemisen tunnetta ja vahvistivat yhteisöllisyyttä digitalisoituneessa työssä. Kollegiaalinen tuki oli paitsi emotionaalinen voimavara myös toimijuutta tukeva käytäntö, jonka avulla työntekijät neuvottelivat rooliaan ja löysivät vaikuttamisen mahdollisuuksia nopeasti muuttuvissa tilanteissa (ks. myös Collin ym. 2017; Hökkä ym. 2019). Se mahdollistui ja vahvistui osana yhteisöllisiä käytäntöjä ja toimi keskeisenä osana työyhteisöjen arkea (ks. myös Gherardi 2012; 2015; Nicolini 2012; Eteläpelto ym. 2014a; Gherardi ym. 2019; Hökkä ym. 2019).

Etätyöhön siirtyminen pandemian aikana haastoi monia työn arjen rakenteita, mutta jaetut käytännöt, kuten säännölliset videopalaverit ja tiimin pikaviestiryhmät lievensivät epävarmuutta ja tukivat toimijuuden säilymistä. Osatutkimusten II ja III tulokset osoittavat, että teknologian avulla välittyvä yhteydenpito vahvisti kokemusta työyhteisöön kuulumisesta ja lisäsi halukkuutta osallistua sen käytäntöjen kehittämiseen.

Tämä toi esiin teknologian ja sosiaalisen vuorovaikutuksen keskeisyyden työyhteisön käytännöissä (ks. Orlikowski 2007; Leonardi ym. 2024).

Organisaation kulttuuriset käytännöt, kuten digitaaliset osallistumisen muodot ja viestintäalustojen hyödyntäminen vaikuttivat toimijuuden rakentumiseen (ks. myös Eteläpelto ym. 2014b; Vähäsantanen ym. 2020). Toimijuutta vahvisti kokemus siitä, että oma asiantuntemus tunnistettiin ja sitä voitiin hyödyntää organisaatiossa. Osatutkimuksissa I ja II digitaalinen kompetenssi näyttäytyi keskeisenä edellytyksenä ammatillisen toimijuuden rakentumiselle. Se mahdollisti osallistumisen digitaalisten alustojen kautta toteutuvaan työntekoon, sujuvoitti työprosesseja ja tuki yhteisöllistä työskentelyä – esimerkiksi tilanteissa, joissa tuotettiin sisältöä useille eri kanaville tai hallittiin asiakasdataa monien järjestelmien kautta (ks. myös van Laar ym. 2017; 2020). Digitaalinen kompetenssi ei ainoastaan tukenut työn teknistä sujuvuutta, vaan se myös vahvisti kokemusta omasta asiantuntemuksesta ja vaikutusmahdollisuuksista. Tulokset osoittivat lisäksi, että tilanteissa, joissa digitaalisen osaamisen mahdollisuuksia ei tunnistettu tai niitä ei hyödynnetty, toimijuuden edellytykset usein heikkenivät ja epävarmuus lisääntyi.

Johtamiskäytännöillä oli olennainen rooli toimijuuden rakentumisessa. Esihenkilöiden saatavilla olo, palautteen antaminen ja luottamukseen perustuva vuorovaikutus vahvistivat toimijuuden edellytyksiä (ks. myös Gherardi 2012; van Wijk ym. 2019; Leonardi ym. 2024). Esihenkilöiden näkyvä tuki ja palaute korostuivat hybridi- ja etätyötilanteissa. Säännölliset palaverit, kahdenkeskiset keskustelut ja informaalit yhteydenpidon muodot lisäsivät tunnetta osallisuudesta. Toimijuus vahvistui tilanteissa, joissa työntekijöille annettiin tilaa käyttää asiantuntemustaan ja tehdä itsenäisiä ratkaisuja. Sen sijaan kontrolloivat johtamiskäytännöt, kuten tiukka seuranta tai määrällisiin mittareihin perustuva arviointi kavensivat toimijuuden mahdollisuuksia, mikä tuli esiin osatutkimuksissa II ja III.

Osatutkimuksen III tulokset osoittivat, että viestintävälineiden toimimattomuus ja tuen puute heikensivät toimijuutta. Havaintojen mukaan toimijuuden vahvistumista tukivat tilanteet, joissa saatavilla oli riittävästi tukea ja mahdollisuuksia osallistua yhteisiin käytäntöihin. Tulosten mukaan toimijuuden rakentuminen oli yhteydessä digitaalisen työn olosuhteisiin ja tuen saatavuuteen.

Etä- ja hybrideityössä roolit ja vastuut neuvoteltiin usein uudelleen. Työtehtävät muuttuivat digitalisaation myötä ja edellyttivät uudenlaista asiantuntemusta. Myös aiemmissa tutkimuksissa (ks. Eteläpelto ym. 2014a; Vähäsantanen ym. 2020) on tuotu esiin, että työntekijät joutuvat kohtaamaan uusia rooleihin ja osaamiseen liittyviä odotuksia, kun työorganisaatioiden rakenteet ja toimintaympäristöt muuttuvat. Roolien muutokset vaativat työntekijöiltä joustavuutta, halua oppia uusia toimintatapoja ja kykyä sopeutua nopeasti muuttuviin olosuhteisiin. Toimijuus ilmeni tällöin kykynä tarttua uusiin mahdollisuuksiin, omaksua uusia välineitä ja osallistua aktiivisesti yhteisten

käytäntöjen muotoiluun. Se rakentui paitsi yksilön valmiudesta oppia ja mukautua myös organisaation tarjoamasta tuesta, selkeistä rakenteista ja kannustavasta ilmapiiristä (ks. myös Nicolini 2012).

Tutkimustulokset osoittavat, että ammatillinen toimijuus rakentuu vuorovaikutuksessa työyhteisön ja organisaation käytäntöjen ja sosiaalisten suhteiden kanssa. Osatutkimuksissa se neuvoteltiin ja muotoutui uudelleen muuttuvien odotusten, vuorovaikutuksen ja organisaation rakenteiden puitteissa. Seuraavaksi tarkastellaan, millä tavoin tunteet ja affektiiviset kokemukset vaikuttavat toimijuuden rakentumiseen digitalisoituneessa työympäristössä.

5.2 Tunteet ja ammatillinen toimijuus

Osatutkimusten tulokset osoittivat, että tunteet ja affektiiviset kokemukset ovat keskeisiä ammatillisen toimijuuden rakentumisessa digitalisoituneessa työympäristössä. Tunteet vaikuttivat kokemuksiin osallisuudesta, työn merkityksellisyydestä ja mahdollisuuksista vaikuttaa työyhteisössä. Ne muotoutuivat työtilanteissa, organisaatiokäytännöissä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, ja liittyvät kokemuksiin osallisuudesta, työn merkityksellisyydestä ja mahdollisuuksista toimia työyhteisössä. Myös Hochschild (1983) on todennut, että tunteet kytkeytyvät kiinteästi työelämän rakenteisiin ja kulttuurisiin odotuksiin. Samansuuntaisesti Ahmed (2004; 2010) tarkastelee tunteita sosiaalisen järjestyksen rakentajina, ja Gherardi ym. (2019) osoittavat, kuinka affektiivisuus on kiinnittynyt työn arjen käytäntöihin.

Etätyöhön siirtyminen pandemian aikana herätti osin ristiriitaisia tunteita, jotka vaikuttivat kokemukseen toimijuudesta. Tulokset perustuvat pääosin osatutkimuksiin II ja III, joissa käsitellään epävarmuutta, turhautumista ja ulkopuolisuuden sosiaalisen vuorovaikutuksen vähentyessä. Toisaalta myönteiset tunteet, kuten innostus ja onnistumisen kokemus, vahvistivat halua osallistua aktiivisesti työyhteisön toimintaan.

Osatutkimuksen III tulokset toivat esille kehollisia kokemuksia, kuten stressin tuntemista “painona kehossa”, mikä osoitti, miten affektiivinen kuormitus kiinnittyi konkreettisesti arjen työhön. (ks. myös Ahmed 2004; 2010; Burkitt 2004; Wetherell 2012). Tulosten mukaan myös kielteiset tunteet, kuten viha tai turhautuminen saattoivat herättää tarpeen vaikuttaa vallitseviin työkäytäntöihin. Ne paljastivat toimimattomia käytäntöjä ja synnyttivät kriittistä pohdintaa organisaation käytännöistä ja odotuksista (ks. myös Hökkä ym. 2020a; Chaaban ym. 2021; Román ym. 2021). Tällaisia kokemuksia kuvattiin etenkin osatutkimuksissa II ja III tilanteissa, joissa teknologiset ongelmat aiheuttivat ärtymystä tai turhautumista.

Tulosten perusteella kokemus kuulumisesta työyhteisöön – siitä, että oma osaaminen koettiin merkitykselliseksi – vahvisti ammatillista toimijuutta, kun taas epävarmuus ja ulkopuolisuuden tunne heikensivät sitä. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on tuotu esiin, että tunteet ovat keskeisessä roolissa siinä, miten työntekijät kokevat mahdollisuutensa vaikuttaa ja osallistua työyhteisössä (esim. Husso & Hirvonen 2012a; Eteläpelto ym. 2013; Hökkä ym. 2019; Vähäsantanen ym. 2020; Hirvonen ym. 2020).

Osatutkimusten tulosten perusteella myönteinen palaute, esihenkilön tuki ja kollegiaalinen vuorovaikutus lisäsivät motivaatiota ja tukivat työntekijöiden aktiivista osallistumista työyhteisön käytäntöihin. Tulokset osoittivat, että vastuunotto uusista tehtävistä, työyhteisön kehittämiseen osallistuminen ja proaktiivinen toiminta vahvistuivat arvostuksen ja tuen kokemusten myötä. Affektiiviset kokemukset liittyivät vahvasti motivaatioon ja oppimishalukkuuteen silloin, kun uuden oppiminen näyttäytyi mahdollisena ja työyhteisö tarjosi mahdollisuuksia osaamisen hyödyntämiseen. Palautteella, kollegiaalisella tunnustuksella ja esihenkilön läsnäololla oli keskeinen merkitys motivaation ylläpitämisessä ja ammatillisen toimijuuden rakentumisessa (ks. myös Harteis & Goller 2014; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Hökkä ym. 2019; Chaaban ym. 2021).

Yhteisöllisyyden kokemus rakentui digitaalisia työvälineitä hyödyntävissä käytännöissä. Digitaaliset työkalut, kuten Teams, tarjosivat välineitä yhteydenpidolle ja osallisuuden ylläpitämiselle myös etätyön aikana. Havainto perustuu osatutkimukseen III, jossa säännölliset digitaaliset palaverit, vertaistuki ja jaettu selviytymisen kokemus lisäsivät yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tukivat aktiivista osallistumista. Tunteet ja affektiiviset kokemukset rakentuivat työyhteisön käytäntöjen ja teknologisten välineiden vuorovaikutuksessa. Kokemukset syntyivät arkisissa tilanteissa, kuten yhteisessä työskentelyssä tai järjestelmien toimivuudessa, ja vaikuttivat siihen, miten toimijuuden mahdollisuudet muotoutuivat työyhteisön arjessa.

Vastaavasti teknologiset haasteet heikensivät kokemusta kuulumisesta. Epäselvät viestintäkäytännöt, tekniset ongelmat tai vähäinen vuorovaikutus digitaalisissa palavereissa herättivät epävarmuutta ja kokemusta siitä, ettei tullut nähdyksi tai kuulluksi työyhteisössä. Myös se, miten teknologiaa käytettiin ja millaisia osallistumisen odotuksia organisaatiokulttuuri loi, muokkasi kokemuksia toimijuudesta työyhteisössä (ks. myös Ahmed 2004; Barad 2007; Khan 2009; Bennett 2020).

Tulosten perusteella tunteet ja affektit rakentuivat osana arjen työprosesseja ja vaikuttivat siihen, millaisina toimijuuden mahdollisuudet ja osallisuus työyhteisössä muotoutuivat. Tämä korostui osatutkimuksissa II ja III tilanteissa, joissa digitaalisten välineiden käytettävyys ja sosiaalinen vuorovaikutus loivat edellytyksiä kuulumisen ja vaikuttamisen kokemuksille. Vastaavasti teknologiset haasteet tai palautteen puute heikensivät toimijuuden kokemusta. Seuraavaksi tarkastellaan, millä tavoin

teknologiset rakenteet, järjestelmät ja fyysiset tilat osallistuivat ammatillisen toimijuuden rakentumiseen digitalisoituneessa työympäristössä.

5.3 Teknologia toimijuuden rajaajana ja mahdollistajana

Osatutkimusten perusteella teknologialla oli keskeinen rooli ammatillisen toimijuuden rakentumisessa digitalisoituneessa työssä. Teknologia kytkeytyi työn arkeen sekä työvälineenä että vuorovaikutuksen ja osallistumisen edellytyksenä. Digitaaliset järjestelmät osallistuivat työn toteutumisen ehtoihin ja kytkeytyivät organisaation käytäntöihin (ks. myös Leonardi 2011; Orlikowski & Scott 2015).

Osatutkimusten II ja III tuloksissa ammatillinen toimijuus rakentui tilanteissa, joissa teknologian saatavuus ja käytettävyys mahdollistivat osallistumisen ja asiantuntemuksen hyödyntämisen. Siirtyminen etä- ja hybridityöhön toi esiin teknologisten ratkaisujen, kuten verkkoyhteyksien, ohjelmistojen ja kotityötilojen merkityksen. Teknologiset ratkaisut vaikuttivat siihen, miten työ sujui ja miten ammatillinen toimijuus muotoutui arjen käytännöissä. Kun teknologiset järjestelyt tukivat työskentelyä, ne usein lisäsivät myös osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Vastaavasti puutteet digitaalisessa infrastruktuurissa, esimerkiksi hidas verkkoyhteys, häiritsivät työn sujuvuutta ja heikensivät toimijuuden edellytyksiä (ks. myös Eteläpelto ym. 2013; 2014a; Leonardi 2012; Roberts 2012; Ganz 2024).

Osatutkimusten havainnot osoittavat, että toimivat digitaaliset välineet tukevat tiimityötä ja uusien työmuotojen käyttöönottoa. Teknologiset esteet herättivät turhautumisen lisäksi epävarmuuden, riittämättömyyden ja ulkopuolisuuden tunteita, jotka kavensivat toimijuuden ja työn hallinnan kokemusta (Ks. myös Hökkä ym. 2019; Hirvonen ym. 2020; Hökkä ym. 2022.)

Osatutkimusten tulokset toivat esiin myös teknologian keskeisen merkityksen ammatillisen toimijuuden rakentumisessa finanssi- ja media-alalla. Osatutkimuksessa I havaittiin, että finanssialalla rutiinitehtävien automatisointi siirsi työn painopistettä asiantuntemusta edellyttäviin tehtäviin. Osatutkimuksessa II media-alan työntekijöiden toimijuus rakentui monialustaisen sisällöntuotannon ja sosiaalisen median hallinnan ympärille. Osatutkimuksessa III digitaalinen työympäristö näyttäytyi sekä toimijuutta tukevana että sitä rajoittavana tekijänä. Ammatillinen toimijuus rakentui kontekstuaalisesti: se ilmeni osallistumisena, vaikuttamisena ja asiantuntemuksen hyödyntämisenä. Toimijuus vahvistui tilanteissa, joissa teknologiset ratkaisut tukivat työtä. Vastaavasti teknologin toimivuuteen liittyvä epävarmuus, työn kuormittavuus ja ulkoapäin määritellyt rakenteet heikensivät työn hallintaa ja vaikutusmahdollisuuksia.

Osatutkimuksissa havaittiin, että digitaaliset seurantajärjestelmät vaikuttivat työn sisältöön ja sen arvottamisen tapoihin. Teknologian ohjaava vaikutus näkyi tilanteissa, joissa työn arvoa mitattiin kvantitatiivisin mittarein. Osatutkimukseen I valikoiduissa artikkeleissa todettiin, että määrälliset tuottavuustavoitteet ja tiukka tulosohjaus kavensivat finanssialan työntekijöiden mahdollisuuksia hyödyntää ammattitaitoaan ja vaikuttaa työn sisältöön. Tämä heikensi työn mielekkyyttä ja loi kokemuksia ulkoapäin ohjatusta työstä, jossa toimijuus rakentui lähinnä sopeutumisena ennalta määriteltyihin tavoitteisiin. Vastaavasti osatutkimus II osoittaa, kuinka verkkoartikkelien klikkaus- ja jakomäärät ohjasivat sisällöntuotantoa toimittajan työssä. Näissä tilanteissa työntekijät eivät voineet vaikuttaa itsenäisesti työhönsä, vaan mukautuivat mittareiden logiikkaan.

Osatutkimuksen tulokset osoittivat, että digitaalisilla seurantajärjestelmillä on keskeinen rooli työn ehtojen ja arjen käytäntöjen määrittelyssä. Osatutkimuksissa I ja II ilmeni, että seurantajärjestelmät muokkaavat työn rytmiä, sisältöä ja sitä, mitä työssä pidettiin arvokkaana ja näkyvänä. Työn arvioinnin lisäksi seurantajärjestelmät osallistuivat työn normien ja tavoitteiden muotoiluun, mikä vaikutti organisaation toimintakulttuuriin.

Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että teknologia muovaa työn tekemisen tapoja ja mahdollisuuksia organisaation käytäntöjen kautta (Leonardi 2013; Orlikowski & Scott 2015), ja että digitaaliset seurantajärjestelmät osallistuvat merkitysten muodostamiseen työssä (Barad 2007; Scott & Orlikowski 2023). Osatutkimusten perusteella määrällisiin mittareihin perustuva arviointi rajoitti vaikutusmahdollisuuksia ja heikensi työn mielekkyyden kokemusta. Toisaalta järjestelmien tarkoituksenmukainen hyödyntäminen, esimerkiksi aikataulujen hallinnassa tai oman työn näkyväksi tekemisessä, saattaa vahvistaa toimijuutta.

Digitaaliset järjestelmät voivat ohjata työprosesseja tavoilla, jotka rajoittavat työntekijöiden osallistumista päätöksentekoon. Ne voivat myös mahdollistaa reflektiivistä osallistumista ja tiedon hyödyntämistä työn kehittämisessä, mikäli työntekijöillä on riittävä ymmärrys järjestelmien toiminnasta ja mahdollisuus vaikuttaa niiden käyttöön (ks. myös Kellogg ym. 2020; Wood 2021; Baiocco ym. 2022). Digitaaliset järjestelmät eivät yksin määritä toimijuutta, vaan sen rakentuminen tapahtuu organisaation käytäntöjen ja niihin liittyvien merkityksenantojen kautta (ks. Leonardi 2011; Orlikowski & Scott 2015).

Osatutkimusten perusteella digitaalinen kompetenssi mahdollisti työtehtävistä suoriutumisen sekä loi edellytyksiä osallistua työyhteisön vuorovaikutteisiin käytäntöihin ja jakaa asiantuntemusta digitaalisissa ympäristöissä (ks. myös Ala-Mutka 2011; Ferrari 2012; van Laar ym. 2017; 2020). Se mahdollisti työyhteisön täysivaltaisena jäsenenä toimimisen. Näissä tilanteissa digitaalinen kompetenssi toimi resurssina, joka vahvisti ammatillista toimijuutta. Ammatillinen toimijuus vahvistui silloin, kun

digitaalisen kompetenssin kehittämiselle oli tarjolla riittävästi tukea, mahdollisuuksia kokeiluun ja organisaation käytännöt edistivät uuden oppimista.

Osatutkimusten perusteella teknologian käyttöönotto ja omaksuminen hahmottuivat prosessina, jossa kollektiivinen oppiminen ja arjen käytännöt tukivat toimijuuden rakentumista. Digitaaliset järjestelmät muotoutuvat ajan myötä sujuvaksi osaksi työn arkea. Sopeutuminen tapahtui kollegiaalisen tuen ja jaettujen onnistumisten kautta, jotka loivat vakautta muuttuvaan työympäristöön. Teknologinen muutos kohdattiin kollektiivisesti käytännöissä, joissa vuorovaikutus, yhteinen asiantuntemus ja reflektio vahvistivat toimijuutta. Ammatillinen toimijuus rakentui kontekstisidonnaisesti teknologisten, organisatoristen ja sosiaalisten käytäntöjen vuorovaikutuksessa. (Ks. myös Gherardi 2012; Eteläpelto ym. 2014a; Harteis & Goller 2014; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Leonardi 2013; Gherardi ym. 2019; Alho 2021; Orlikowski & Scott 2022.)

6 JOHTOPÄÄTÖSET JA POHDINTA

Aloittaessani tätä tutkimusta esitin itselleni kysymyksen: miten ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneessa työssä. Tutkimusprosessin edetessä hahmottui yhä selvemmin, että ammatillinen toimijuus kietoutuu inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden, kuten ihmisten, teknologian, tilojen, käytäntöjen ja tunteiden, välisiin suhteisiin. Se rakentuu jatkuvasti uudelleen suhteessa kontekstiin ja toimintaympäristön muutoksiin. Tässä johtopäätösluvussa kokoan yhteen osatutkimusten havainnot ja jäsennän tulosten merkitystä ammatillisen toimijuuden näkökulmasta. Lopuksi pohdin, millaisia mahdollisuuksia uusmaterialismi tarjoaa ammatillisen toimijuuden tutkimukselle tulevaisuudessa.

Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoite

Tutkimuksessa kysyttiin, *miten ammatillinen toimijuus ilmenee ja rakentuu digitalisoituneessa työssä*. Tutkimus vastaa ajankohtaiseen tarpeeseen hahmottaa työn murrosta aikana, jolloin teknologinen kehitys, globaalit kriisit ja organisaatiomuutokset muovaavat työelämän rakenteita, vuorovaikutuksen muotoja ja osaamisvaatimuksia. Samanaikaisesti työelämässä korostetaan yksilön vastuuta, muutoskykyä ja aktiivista osallistumista työn kehittämiseen esimerkiksi jatkuvan oppimisen ohjelmissa ja innovaatiopolitiikassa (Hökkä ym. 2017; Euroopan unionin neuvosto 2018; OKM 2020; Holford 2022). Tällaisessa toimintaympäristössä työelämän muutosten ymmärtäminen edellyttää myös ammatillisen toimijuuden tarkastelua.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että digitalisaation, tekoälyn ja automaation yleistyminen muokkaavat työn sisältöä ja työntekijän vaikutusmahdollisuuksia työssä. Digitalisoituneet työkäytännöt vaikuttavat siihen, miten työ toteutuu ja millaisia toimintamahdollisuuksia työssä avautuu. Ammatillinen toimijuus rakentuu suhteessa teknologisiin välineisiin, organisatorisiin rakenteisiin, tunteisiin ja yhteisöllisiin toimintatapoihin (ks. myös Gherardi 2012; Eteläpelto ym. 2013; Gherardi ym. 2019). Tässä luvussa esitettävät päätelmät perustuvat kolmen osatutkimuksen tuloksiin, joissa tarkasteltiin digitalisoitunutta työtä eri näkökulmista ja jotka yhdessä valottavat ammatillisen toimijuuden ilmenemistä ja rakentumista.

Ammatillisen toimijuuden monikerroksinen rakentuminen

Osatutkimukset tarkastelivat digitalisoitunutta työtä finanssi- ja media-alalla. Yhdessä ne ovat osoittaneet, miten sosiaaliset, affektiiviset ja teknologiset tekijät kytkeytyvät toisiinsa arjen käytännöissä ja muovaavat työntekijöiden ammatillista toimijuutta. Tutkimustuloksia voi jäsentää kolmen toisiaan täydentävän näkökulman – yhteiskunnallisen, organisatorisen ja yksilöllisen – kautta. Tämä jäsennys mahdollistaa toimijuuden tarkastelun monitasoisena, kontekstuaalisena ja prosessinomaisesti muotoutuvana ilmiönä, johon vaikuttavat yhteiskunnalliset odotukset, organisatoriset käytännöt ja yksilölliset kokemukset sekä niiden keskinäiset suhteet (Barad 2007; Eteläpelto ym. 2013; Gherardi 2012; Leonardi 2011).

Yhteiskunnallinen näkökulma korostaa, että digitaalinen muutos vaikuttaa sekä teknologisiin järjestelmiin että osaamisen ja toimijuuden edellytysten määrittymiseen (Brynjolfsson & McAfee 2014; Frey & Osborne 2017; Alasoini 2018; Scott & Orlikowski 2023). Strategiset linjaukset, kuten digitalisaatiota ohjaavat linjaukset ja osaamisen kehittämisen tavoitteet, asettavat ehtoja ja suuntaavat odotuksia, joiden määrittämissä puitteissa työntekijöiden toimijuus rakentuu (Euroopan unionin neuvosto 2018; Holford 2022). Nämä linjaukset näkyvät käytännössä osaamisvaatimuksina, teknologisina ratkaisuina ja käytäntöinä, jotka voivat joko tukea tai rajoittaa osallistumisen mahdollisuuksia.

Ammatillinen toimijuus rakentuu osaksi yhteiskunnallisesti tuotettua normistoa ja teknologista infrastruktuuria. Politiikat, joilla edistetään digitaalista kompetenssia ja jatkuvaa oppimista, näkyvät organisaatioiden arjessa käytäntöinä, jotka voivat vahvistaa tai heikentää työntekijöiden toimijuutta sen mukaan, miten heidän osaamisensa vastaa työelämän muuttuviin vaatimuksiin (van Laar ym. 2017; 2020; OKM 2020; Scott & Orlikowski 2023).

Toimijuutta vahvistavat käytännöt tarjoavat tukea, kuten koulutusta, teknisiä resursseja ja osaamisen kehittämismahdollisuuksia. Rajoituksia syntyy puolestaan tilanteissa, joissa kehittämismahdollisuudet ovat jakautuneet epätasaisesti tai teknologian käyttö edellyttää osaamista, jota kaikilla ei ole. Tehokkuutta, muutosvalmiutta ja jatkuvaa oppimista painottavat strategiat voivat näin tuottaa paineita mukautua järjestelmiin, jotka eivät aina huomioi työntekijöiden erilaisia lähtökohtia (Holford 2022; Leonardi ym. 2024).

Organisaation näkökulmasta tarkasteltuna ammatillinen toimijuus rakentuu käytännöissä, jotka heijastavat rakenteellisia ja organisaation kulttuurisia käytäntöjä. Organisaatiot tulkitsevat yhteiskunnallisia tavoitteita ja toteuttavat niitä johtamisen, teknologisten ratkaisujen ja työn organisoinnin käytännöissä. Tällaisessa toimintaympäristössä työntekijän osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet jäsentyvät arjen vuorovaikutuksen ja neuvottelun kautta. (Vähäsantanen ym. 2017a; 2020.)

Organisaation teknologinen infrastruktuuri, vuorovaikutuksen muodot ja johtamiskäytännöt vaikuttavat siihen, millaiseksi työntekijän kokemus osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista muotoutuu (ks. myös Vähäsantanen ym. 2017a; 2020; Hökkä ym. 2020a; 2022). Etätyössä korostuu esihenkilöiden saavutettavuus sekä tiimityön käytännöt, jotka muokkaavat kokemusta työn hallittavuudesta ja yhteisöllisyydestä. Työntekijät toivovat palautetta ja osallistavaa vuorovaikutusta, mutta näiden puute heikentää kokemusta kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta. Vuorovaikutuksen korvautuminen kontrolloivilla mittareilla kaventaa toimijuuden tunnetta ja vaikutusmahdollisuuksia.

Ammatillinen toimijuus rakentuu käytännöissä, joissa teknologiset välineet, tilaratkaisut ja sosiaalinen vuorovaikutus ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Työkalujen, tilojen ja vuorovaikutuksen muodot muovaavat työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa, osallistua ja tulla kuulluksi. (Orlikowski 2010a; Kuismin 2021.) Toimijuus ei rakennu yksin työntekijän toiminnasta tai valmiuksista, vaan muotoutuu arjen käytäntöjen ja työympäristön vuorovaikutuksessa. (Barad 2007; Orlikowski & Scott 2015; Hökkä ym. 2020a; 2022.) Organisaatiot näyttäytyvät tässä prosessissa sekä toimijuuden mahdollistajina että rajoittajina: ne tukevat toimijuutta esimerkiksi tarjoamalla tilaa oppimiselle, palautteelle ja reflektiolle, mutta voivat samalla rajoittaa sitä painottamalla määrällisiä tavoitteita ja kontrollia (ks. myös Orlikowski 2010b; Orlikowski & Scott 2023).

Yksilön näkökulmasta tarkasteltuna ammatillinen toimijuus rakentuu työn arjessa suhteessa valintoihin, emotionaalisiin kokemuksiin ja reflektiivisiin käytäntöihin. Se muovautuu kontekstuaalisena ilmiönä, joka syntyi vuorovaikutuksessa teknologisten välineiden, sosiaalisten suhteiden ja työn tilallisten ehtojen kanssa (Barad 2007; Ahmed 2004; Leonardi 2011; Wetherell 2012; Heikkilä & Manki 2023). Toimijuus jäsentyy jatkuvasti uudelleen suhteessa työn tekemisen tapoihin, organisatorisiin odotuksiin ja työn käytäntöihin. Toimijuuden rakentuminen edellyttää mahdollisuuksia tehdä valintoja, vaikuttaa omaan työhön.

Tunteet vaikuttavat ammatilliseen toimijuuteen etätyön kontekstissa, jossa työn hallinnan säilyminen, työn arvostus ja kollegiaalinen tuki edistävät osallistumista ja vahvistavat sitoutumista työhön (ks. myös Hökkä ym. 2020a; 2022; Salmela 2022). Nämä kokemukset rakentuvat arjen tilanteissa, joissa teknologiat, tilat ja vuorovaikutuksen muodot muovaavat kokemusta osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista (Ahmed 2004; Gherardi 2019; Vähäsantanen ym. 2024).

Sosiomateriaalisuuden ja uusmaterialimin näkökulmat digitalisoituneen työn ja toimijuuden jäsentäjinä

Lopuksi pohdin, miten digitalisoitunutta työtä ja toimijuutta olisi mahdollista tutkia jatkossa. Väitöskirjan tulosten pohjalta esittelen sosiomateriaalisuuden ja

uusmaterialismin näkökulmia ja niiden hyödyntämisen mahdollisuuksia syventää ymmärrystä siitä, miten ammatillinen toimijuus, teknologia ja materiaaliset käytännöt muodostuvat ja muovaat toisiaan digitalisoituneessa työssä.

Tutkimustulokset osoittavat, että teknologian materiaaliset ulottuvuudet ovat tärkeä osa työnteon arkea, jossa inhimillisen ja ei-inhimillisen toimijan rajat hämärtyvät. Ammatillinen toimijuus rakentuu vuorovaikutuksessa näiden toimijoiden, teknologisten välineiden ja sosiaalisten käytäntöjen kesken. Työpaikalla fyysisen ja digitaalisen tilan materiaaliset ominaisuudet sekä sosiaaliset käytännöt muodostavat sosiomateriaalisia kokonaisuuksia, jossa työntekijät (toimijat), ympäristö (rakenne), välitettävät tiedot ja taidot (tehtävä) sekä käytettävät teknologiset alustat (teknologia) kytkeytyvät toisiinsa synnyttäen vuorovaikutteisia kokonaisuuksia (mm. Barad 2003; 2007; Leonardi & Barley 2008; 2010). Tällainen kontekstuaalinen ja prosessimaisesti rakentuva toimijuus edellyttää teoreettista viitekehystä, joka mahdollistaa inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden välisten suhteiden sekä niiden vaikutusten analyysin (Barad 2007; Leonardi 2011; Gherardi 2012; Nicolini 2012; Orlikowski & Scott 2015).

Aiemmissa ammatillista toimijuutta koskevissa tutkimuksissa (ks. esim. Eteläpelto ym. 2014b; 2017; Vähäsantanen ym. 2017a; Hökkä ym. 2019) materiaalinen ulottuvuus on tunnistettu osana työpaikan sosiokulttuurisia olosuhteita, mutta sitä on käsitelty ensisijaisesti toimijuuden ehtona tai taustatekijänä. Digitalisoituneessa työssä materiaalinen ja teknologinen ympäristö eivät kuitenkaan ainoastaan muodosta toimijuuden kontekstia, vaan osallistuvat aktiivisesti sen muotoutumiseen. Tämä tutkimus ehdottaa mahdollisuutta tarkastella ammatillista toimijuutta myös uusmaterialistisen ajattelun näkökulmista**,** joissa toimijuus ymmärretään inhimillisen ja ei-inhimillisen yhteismuotoutuvana prosessina (Barad 2007, 33–34, 139–140).

Osatutkimuksessa III toimijuuden tarkastelussa hyödynnettiin subjektikeskeistä sosiokulttuurista lähestymistapaa, jossa painottui yksilön kyky ja halu vaikuttaa omaan työhönsä ja sen ehtoihin (ks. Eteläpelto ym. 2014b; 2017). Sosiomateriaalisessa lähestymistavassa huomio siirtyy vahvemmin käytäntöihin ja suhteisiin: toimijuus syntyy ihmisten teknologioiden ja materiaalisten elementtien yhteenkietoutuneissa käytännöissä. Sosiomateriaalinen lähestymistapa tarjoaa kattavan viitekehyksen työelämän tarkasteluun. Se on monitieteinen tutkimusperinne, joka on syntynyt tarpeesta ymmärtää, miten sosiaaliset ja materiaaliset tekijät kytkeytyvät toisiinsa työelämän käytännöissä ja vuorovaikutuksessa ihmisten ja materiaalisten asioiden välillä Orlikowski 2007; Leonardi 2011; Kuismin 2021).

Sosiomateriaalisuus toimii yläkäsitteenä, jonka alle sijoittuu erilaisia teorioita, joissa painotetaan vaihtelevasti materiaalisten ja sosiaalisten ulottuvuuksien välistä suhdetta. Sosiomateriaalisen teorian tulkinnat eroavat toisistaan painotuksiltaan, ja osa niistä on myös osittain päällekkäisiä (Fenwick, Edwards & Sawchuk 2011; Parmiggiani & Mikalsen 2013; Cecez-Kecmanovic, Galliers, Henfridsson, Newell & Vidgen

2014; Bavdaz 2018; Moura & Bispo 2019). Sosiomateriaalinen näkökulma sijoittuu teknologian, työn ja organisaation risteyskohtaan, ja sen tavoitteena on ymmärtää, miten sosiaaliset käytännöt ja materiaalinen ympäristö muodostuvat ja muokkaavat toisiaan osana työn arkea (Orlikowski 2007; Orlikowski & Scott 2008a; 2008b; Leonardi 2012; 2013; Cecez-Kecmanovic ym. 2014).

Sosiomateriaalisuuden näkökulmasta on mahdollista tarkastella, miten sosiaaliset ja materiaaliset tekijät nivoutuvat yhteen ja muovaavat yhdessä organisaatioiden toimintaa (Orlikowski 2007; Jarzabkowski & Pinch 2013; Kuismin 2021). Lähestymistavassa teknologia, tilat ymmärretään osatekijöinä, jotka vaikuttavat toimintaan ja merkityksen rakentumiseen (Leonardi 2011; 2013; Cooren 2020). Sosiomateriaalinen tutkimusperinne ei muodosta yhtä yhtenäistä teoriaa, vaan sen sisällä näkemykset eroavat sen suhteen, miten ontologia, materiaalisuus, toimijuus, kausaalisuus sekä aika ja tila ymmärretään (Leonardi 2013; Jones 2014; Niemimaa 2015). Uusmaterialistisessa lähestymistavassa (Barad 2007; Bennett 2020) yhteenkietoutuminen saa ontologisen merkityksen: inhimillinen ja ei-inhimillinen eivät ole valmiita toimijoita, vaan muodostuvat toistensa kautta jatkuvassa yhteismuotoutumisen prosessissa.

Uusmaterialistinen teoretisointi on määritelty sosiomateriaalista tutkimusperinnettä täydentäväksi ja vahvistavaksi lähestymistavaksi (Dolphijn & van der Tuin 2012; Cecez-Kecmanovic ym. 2014; Bavdaz 2017; Moura & Bispo 2019; Bennett 2020; Meskus 2024). Karen Barad kuuluu uusmaterialistisen ajattelun keskeisimpiin teoreetikoihin, ja hänen kehittämänsä toimijuusrealismi on vaikuttanut laajasti uusmaterialistiseen teoretisointiin. Koska uusmaterialismi on muotoutunut osana monitieteisiä keskusteluja, erityisesti filosofian ja yhteiskuntatieteiden piirissä, se avaa vuoropuhelua eri tieteenalojen välille ja tuo uusia näkökulmia työelämän ja toimijuuden tarkasteluun (Dolphijn & van der Tuin 2012; Braidotti 2013; Tiainen ym. 2015, 7).

Uusmaterialistinen lähestymistapa eroaa sosiomateriaalisesta tarkastelusta siinä, että se laajentaa huomion inhimillisen ja ei-inhimillisen välisestä vuorovaikutuksesta materian omaan toimijuuteen. Siinä missä sosiomateriaalisuus korostaa sosiaalisen ja materiaalisen erottamattomuutta käytännöissä, uusmaterialismi painottaa aineellisen maailman aktiivista roolia suhteessa inhimilliseen toimintaan (Barad 2007, 132–135; Bennett 2020, 4–7, 22–23). Näkökulma tarjoaa välineitä tarkastella ammatillista toimijuutta prosessina, joka rakentuu ihmisten, teknologioiden ja muiden materiaalisten tekijöiden yhteenkietoutumisessa. Se mahdollistaa digitalisoituneen työn ilmiöiden ymmärtämisen prosessuaalisina kokonaisuuksina, joissa teknologiat ja muut ei-inhimilliset tekijät ovat aktiivisia toimijoita, jotka muovaavat ja tuottavat toiminnan ja toimijuuden ehtoja osana jatkuvasti muotoutuvaa työympäristöä (Barad 2007, 139–140; 178–179).

Uusmaterialistisessa ajattelussa toimijuus ymmärretään intentionaalisuutta laajempana käsitteenä. (Choat 2018, 1030). Baradin (2007) mukaan toimijuus

yhteismuotoutuu entiteettien ja käytäntöjen kietoutuessa toisiinsa. Toimijuus ei ole yksilön sisäinen ominaisuus, vaan rakentuu prosessissa, jossa digitaalinen, sosiaalinen ja materiaalinen kietoutuvat toisiinsa ja ovat jatkuvassa keskinäisessä muotoutumisessa (Barad 2007; Bennett 2020). Tämä avaa mahdollisuuden tarkastella ammatillista toimijuutta prosessina, joka rakentuu sosiaalisten, teknologisten ja affektiivisten tekijöiden yhteenkietoutumisen kautta digitalisoituneessa työssä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että digitalisoituneen työn tutkimuksessa tarvitaan käsitteitä, joiden avulla on mahdollista tarkastella materiaalisten teknologioiden ja inhimillisten käytäntöjen välistä vuorovaikutusta (ks. van der Tuin & Dolphijn 2012). Uusmaterialismi tarjoaa ajankohtaisen lähestymistavan digitalisaation tutkimukseen, sillä se mahdollistaa teknologisten ilmiöiden tarkastelun ihmisen ja ei-inhimillisen vuorovaikutuksena (ks. myös Browaeys 2019). Tämä lähestymistapa auttaa ymmärtämään, miten ihmiset ja teknologiat muovaavat toisiaan ja millaisia suhteita tästä vuorovaikutuksesta syntyy. Se soveltuu teknologisten käytäntöjen ja digitalisaation tutkimukseen, koska se perustuu ihmisten ja ei-inhimillisten toimijoiden yhteenkietoutumisen analyysiin sekä materiaalisten järjestelmien roolin tarkasteluun käytäntöjen rakentumisessa. (Meskus 2024.)

Uusmaterialistinen lähestymistapa ei rajoitu yksittäisten käytäntöjen tai teknologisten järjestelmien tarkasteluun, vaan mahdollistaa myös yhteiskunnallisesti ja eettisesti kestävämmän analyysin työelämästä. Meskuksen (2024, 311–313) mukaan uusmaterialismi tuo analyysiin mukaan vallan, vastuun ja eettisen toiminnan ulottuvuudet mahdollistaen kriittisen tarkastelun siitä, kenen osaaminen tunnistetaan merkitykselliseksi, kuka saa osallistua ja millaiset kehot tai kokemukset jäävät näkymättömiin.

Uusmaterialistinen lähestymistapa tarjoaa välineitä tarkastella digitalisoitunutta työelämää osana laajempia materiaalis-diskursiivisia suhteita, joissa aineelliset ja merkitykselliset käytännöt kietoutuvat yhteen ja muovaava toisiaan (Barad 2007, 132–135, 139–140; Coole & Frost 2010, 27–35; Bennett 2020, 4–7, 22–23**).** Tämä lähestymistapa avaa uuden tavan jäsentää, miten teknologiat ja käytännöt osallistuvat työelämän muutoksen rakentumiseen ja vaikuttavat toimijuuden ehtojen muotoutumiseen. Se luo perustan jatkotutkimukselle, joka suuntautuu eettisesti ja yhteiskunnallisesti kestävään analyysiin, ja jossa toimijuus ymmärretään suhteissa ja tilanteissa muotoutuvana ilmiönä (Meskus 2024, 311–313).

Työelämän tutkimuksessa tarvitaan lisää tietoa siitä, miten teknologian suunnittelu ja käyttöönotto voivat tukea työntekijöiden toimijuutta tavalla, joka ylittää yksilö- tai organisaatiolähtöisen tarkastelun ja vahvistaa yhteiskunnallista ymmärrystä digitalisaation vaikutuksista työn rakenteisiin ja toimijuuden mahdollisuuksiin. Uusmaterialistinen lähestymistapa tuo tähän keskusteluun näkökulman, joka mahdollistaa digitaalisten teknologioiden tarkastelun vallan, vastuun ja yhteiskunnallisten ehtojen kautta. Se tekee näkyväksi, miten teknologiat osallistuvat työnjaon ja osallistumisen ehtojen

rakentumiseen sekä kietoutuvat kehoihin, tiloihin ja materiaalis-diskursiivisiin käytäntöihin (Barad 2007, 132–140; Coole & Frost 2010, 26–35; Meskus 2024, 311–313). Uusmaterialistinen käsitteistö auttaa jäsentämään toimijuutta suhteisena ja tilannesidonnaisena prosessina, jossa inhimillinen ja ei-inhimillinen ovat erottamattomasti yhteydessä toisiinsa (Barad 2007, 139–140; Bennett 2020, 4–7, 22–23).

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että digitaalisilla viestintäalustoilla, kuten Teamsilla, on keskeinen rooli siinä, miten työntekijät kokevat osallistumisen mahdollisuutensa ja rakentavat ammatillista toimijuuttaan. Alustat eivät ainoastaan mahdollista yhteydenpitoa, vaan myös määrittävät, kuka voi osallistua, miten ja millä ehdoilla. Ne toimivat teknologisina järjestelminä, jotka muokkaavat työn rytmiä, ajankäyttöä ja vuorovaikutuksen muotoja osana digitalisoituneen työn arkea, sekä osallistuvat työn sosiaalisten ja materiaalisten ehtojen rakentumiseen (Barad 2007, 132–135, 146–149). Jatkossa olisi tärkeää tarkastella, Miten digitaaliset viestintäalustat muovautuvat erilaisissa organisatorisissa ja kulttuurisissa konteksteissa, ja millä tavoin ne vaikuttavat työntekijöiden toimijuuden, vallan ja osallisuuden ehtoihin.

Tekoälyn käyttö työelämässä on keskeinen ilmiö, joka muokkaa ammatillisen toimijuuden ehtoja. Se osallistuu työn käytäntöjen, sääntöjen ja roolien muotoutumiseen (ks. Barad 2007, 132–135, 146–149). Jatkotutkimuksessa olisi tärkeää tarkastella, miten tekoäly vaikuttaa eettisesti kestävän ja vastuullisen toimijuuden rakentumiseen sekä tunnistaa uusia, teknologisesti välittyneitä vallankäytön ja osallisuuden muotoja. Erityisen kiinnostavaa olisi tutkia tekoälyä toimijana, joka rakentaa ja jakaa toimijuutta ihmisten kanssa työelämän käytännöissä. Tällainen tarkastelu voisi tuoda näkyväksi, miten inhimillinen ja ei-inhimillinen toimijuus yhteismuotoutuvat työn arjessa ja miten tämä muokkaa työn tekemisen, päätöksenteon ja eettisen vastuun rajoja. Samalla se avaisi mahdollisuuksia ymmärtää, miten tekoälyyn liittyvät affektiiviset kokemukset syntyvät ihmisen ja teknologian välisessä vuorovaikutuksessa.

Laajemmin tarkasteltuna tutkimuksessa on tärkeää pohtia yhteiskunnallisia käytäntöjä, joiden kautta teknologinen kehitys joko tukee tai rajoittaa osallistavaa ja eettisesti kestävää työelämää. Coole ja Frost (2010, 26–35), Irni, Meskus ja Oikkonen (2014) sekä Meskus (2024) korostavat, ettei materiaalisten järjestelmien merkitystä poliittisessa toimijuudessa voi sivuuttaa, sillä ne määrittävät, kuka voi osallistua, miten ja millä ehdoilla. Tämä näkökulma auttaa ymmärtämään, miten digitaalisten järjestelmien suunnittelu ja käyttö vaikuttavat työntekijöiden mahdollisuuksiin toimia ja vaikuttaa. Tutkimus on myös eettinen teko: se, mitä tuodaan näkyviin tai huomioidaan, muokkaa tulevaisuuden mahdollisuuksia (Barad 2007, 176–178, 392–393). Meskus (2024, 311–313) painottaa, että uusmaterialistinen näkökulma yhdistää materiaalisten suhteiden tarkasteluun eettisen ja poliittisen vastuun ulottuvuuden, mikä tekee näkyväksi tutkimuksen ja teknologian yhteiskunnallisen merkityksen.

Tämän tutkimuksen tulokset jäsentävät ammatillisen toimijuuden rakentumista digitalisoituneessa työssä teknologian, organisatoristen rakenteiden ja työntekijäkokemusten vuorovaikutuksessa. Tulokset korostavat tarvetta ymmärtää, miten organisatoriset käytännöt ja teknologiat sekä mahdollistavat että rajoittavat ammatillista toimijuutta. Ammatillisen toimijuuden rakentumisen ja sen tukemisen tarkastelu edellyttää näkökulmaa, joka ylittää yksilölliset selviytymisstrategiat ja organisaation tavoitteet ja huomioi työn ajalliset, teknologiset ja kokemukselliset ulottuvuudet. Ammatillisen toimijuuden vahvistaminen kytkeytyy paitsi työelämän rakenteellisiin ja teknologisiin uudistuksiin myös laajempiin poliittisiin ja eettisiin kysymyksiin siitä, millaiseksi työ ja toimijuus tulevaisuudessa muotoutuvat.

7 LÄHTEET

Acemoglu, D., Anderson, G., Beede, D., Buffington, C., Childress, E., Dinlersoz, E., Foster, L., Goldschlag, N., Haltiwanger, J., Kroff, Z., Restrepo, P., & Zolas, N. (2022). *Automation and the Workforce: A Firm-Level View from the 2019 Annual Business Survey*. https://doi.org/10.3386/w30659

Acemoglu, D., & Autor, D. (2011). Skills, tasks and technologies: Implications for employment and earnings. Teoksessa D. Card & O. Ashenfelter (Toim.) *Handbook of Labour Economics*, 4, osa B, 1043–1171. Elsevier. https://doi.org/10.1016/S0169-7218(11)02410-5

Acemoglu, D., Autor, D., Hazell, J., & Restrepo, P. (2021). Artificial Intelligence and Jobs: Evidence from Online Vacancies. *Journal of Labor Economics*, *40*(S1), S293–S340. https://doi.org/10.1086/718327

Acemoglu, D., & Restrepo, P. (2019). Automation and New Tasks: How Technology Displaces and Reinstates Labor. *Journal of Economic Perspectives*, *33*(2), 3–30. https://doi.org/10.1257/jep.33.2.3

Acemoglu, D., & Restrepo Pascual. (2020). Robots and Jobs: Evidence from US Labor Markets. *Journal of Political Economy*, *128*(6). Verkkojulkaisu: Robots and Jobs: Evidence from US Labor Markets

Adrjan, P., Ciminelli, G., Judes, A., Koelle, M., Schwellnus, C., & Sinclair, T. (2021). *Will it stay or will it go? Analysing developments in telework during COVID-19 using online job postings data* (OECD Productivity Working Papers). Verkkojulkaisu: https://doi.org/10.1787/aed3816e-en

Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2018). *Prediction Machines: The Simple Economics of Artificial Intelligence.* Harvard Business Review Press.

Ahmed, S. (2004). *The Cultural Politics of Emotion* (Second Edition 2014). Routledge.

Ahmed, S. (2010). Happy Objects. Teoksessa M. Gregg & G. J. Seigworth (Toim.), *The Affect Theory Reader* (29–51). Duke University Press.

Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Euroopan Komissio, Raportti JRC67075, http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.18046.00322

Alasoini, T. (2015). Digitalisaatio muuttaa työtä - millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Teoksessa *Työpoliittinen aikakausikirja, 2/2015,* (26–37). Työ- ja elinkeinoministeriö. Verkkojulkaisu: https://www.tem.fi/files/43130/alasoini.pdf

Alasoini, T. (2018). Work in the age of intelligent automation: Some remarks on the current automation debate. Teoksessa M. Tammelin & K. Otonkorpi-Lehtoranta (Toim.), *Työelämän tutkimuspäivät 2018. Kestävä tuottavuus ja inhimillinen työelämä.* (13–22). Työelämän tutkimuskeskus. Verkkojulkaisu: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105586/978-952-03-1025-7.pdf

Alasoini, T. (2019a). Askelmerkkejä työelämän todelliseen digiloikkaan. Teoksessa *Työpolittiinen aikakauskirja, 1/2019,* Lyly-Yrjänäinen, M. (Toim.), (11–19). Työ- ja elinkeinoministeriö. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-418-1

Alasoini, T. (2019b). *Digitalisaatiolla työn uudelleen ajatteluun. Millaista tutkimusta ja kehittämistä tarvitaan?* Työterveyslaitos, Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:9789522618429

Alasoini, T. (2021). Pankkien asiantuntijatyö digitalisaation ja EU-sääntelyn puristuksessa. *Työelämän Tutkimus*, *19*(3), 296–321. https://doi.org/10.37455/tt.100399

Alasoini, T., Ala-Laurinaho, A., Känsälä, M., Saari, E., & Seppänen, L. (2022). *Työelämän digikuilujen yli: digitalisaatio kaikkien kaveriksi*. Työterveyslaitos, Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-997-6

Alasoini, T., Hirvonen, S. & Känsälä, M. (2024). Etätyö, hybrideityö ja monipaikkainen työ. Työterveyslaitos. Verkkojulkaisu: https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybrideityo-ja-monipaikkainen-tyo

Alasoini, T., & Selander, K. (2023). *Työntekijöiden osallistumismahdollisuudet ja yrityksen tuloksellisuus: Pitkittäistutkimukseen perustuva MEADOW-analyysi 2023.* Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-093-5

Alho, S. (2021). Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa A.-L. Matthies, A.-L. Svenlin, & K. Turtiainen (Toim.), *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus.* Gaudeamus.

Archer, M. S. (2004). Emotions as commentaries on human concerns. Teoksessa M. S. Archer & J. H. Turner (Toim.), *Theory and research on human emotions. Advances in group processes.* (Vol. 21, 327–356). https://doi.org/10.1016/S0882-6145(04)21013-X

Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2016). *The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries. A Comparative Analysis.* https://doi.org/10.1787/5jlz9h56dvq7-en

Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2017). Revisiting the risk of automation. *Economics Letters*, *159*, 157–160. https://doi.org/10.1016/j.econlet.2017.07.001

Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2019). Digitalization and the future of work: Macroeconomic consequences. Teoksessa K. F. Zimmerman (Toim.), *Handbook of Labor, Human Resources and Population Economics*. ZEW - Centre for European Economic Research Discussion Paper No. 19-024, 6/2019. Verkkojulkaisu: Digitalization and the Future of Work: Macroeconomic Consequences

Autor, D. H. (2015). Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation. *Journal of Economic Perspectives*, *29*(3), 3–30. https://doi.org/10.1257/jep.29.3.3

Autor, D. H., & Dorn, D. (2013). The Growth of Low-Skill Service Jobs and the Polarization of the US Labor Market. *American Economic Review*, *103*(5), 1553–1597. https://doi.org/10.1257/aer.103.5.1553

Autor, D. H., Levy, F., & Murnane, R. J. (2003). The Skill Content of Recent Technological Change: An Empirical Exploration. *The Quarterly Journal of Economics*, *118*(4), 1279–1333. https://doi.org/10.1162/003355303322552801

Aveyard, H. (2014). *Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide* (kolmas painos). McGraw Hill Education.

Avis, J. (2022). Thinking about the Future: The Fourth Industrial Revolution, Capitalism, Waged Labour, and Anti-Work. Teoksessa M. Malloch, L. Cairns, K. Evans, & B. N. O'Connor (Toim.), *The SAGE Handbook of Learning and Work* (497–511). SAGE Publications Ltd.

Baiocco, S., Fernández-Macías, E., Rani, U., & Pesole, A. (2022). *The algorithmic management of work and its implications in different contexts* (JRC129749; JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2022/02).

Bandura, A. (2006). Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on Psychological Science*, *1*(2), 164–180. https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2006.00011.x

Barad, K. (2003). Posthumanist Performativity: Toward an Understanding of How Matter Comes to Matter. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, *28*(3), 801–831. https://doi.org/10.1086/345321

Barad, K. (2007). *Meeting the universe halfway: Quantum physics and the entanglement of matter and meaning.* Duke University Press.

Barnes, S., Green, A., & de Hoyos, M. (2015). Crowdsourcing and work: individual factors and circumstances influencing employability. *New Technology, Work and Employment*, *30*(1), 16–31. https://doi.org/10.1111/ntwe.12043

Barsade, S. G., & Gibson, D. E. (2007). Why Does Affect Matter in Organizations? *Academy of Management Perspectives*, *21*(1), 36–59. https://doi.org/10.5465/amp.2007.24286163

Battisti, M., del Gatto, M., Gravina, A. F., & Parmeter, C. F. (2022). *Robots versus labor skills: a complementarity/substitutability analysis.* Verkkojulkaisu: Battisti.pdf

Bautista, A., Stanley, A. M., & Candusso, F. (2021). Policy strategies to remedy isolation of specialist arts and music teachers. *Arts Education Policy Review*, *122*(1), 42–53. https://doi.org/10.1080/10632913.2020.1746713

Bavdaz, A. (2017). Past and Recent Conceptualisations of Sociomateriality and its Features: Review. *Athens Journal of Social Sciences*, *5*(1), 51–78. https://doi.org/10.30958/ajss.5-1-3

Beckett, C., & Deuze, M. (2016). On the Role of Emotion in the Future of Journalism. *Social Media + Society*, *2*(3). https://doi.org/10.1177/2056305116662395

Bednorz, J., Sadauskaitė, A., Czarzasty, J., & Surdykowska, B. (2022). *Unionisation and the twin transition: good practices in collective action and employee involvement*. Verkkojulkaisu: Unionisation and the twin transition

Bennett, J. (2020). *Matrian väre. Olioiden poliittinen ekologia. (Vibrant Matter: A Political Ecology of Things, 2004). Suomennos Tapani Kilpeläinen*. Eurooppalaisen filosofian seura ry/niin & näin.

Berlant, L. (2011). *Cruel Optimism*. Duke University Press.

Bisello, M., Peruffo, E., Fernández-Macías, E., & Rinaldi, R. (2019). *How computerisation is transforming jobs: Evidence from Eurofound's European Working Conditions Survey.* Verkkojulkaisu: https://www.researchgate.net/publication/337673521

Bourdieu, P. (1990). *The Logic of Practice*. Polity Press.

Braidotti, R. (2013). *The Posthuman*. Polity Press.

Braun, V., Clarke, V., Hayfield, N. & Terry, G. (2018). Thematic analysis. Teoksessa P. Liamputtong (Toim.), *Handbook of Research Metods in Health Social Sciences*. Singapore: Springer nature Pte Ltd., 843–860. https://doi.org/10.1007/978-981-10-5251-4_103

Browaeys, C. (2019). *Materiality in the digital age: Human beings connected to matter.* Verkkojulkaisu: https://www.t3nel.fr/images/documents/MANUSCRIPT_materiality_in_the_digital_age_Browaeys_PUG_2019_intro_EN.pdf

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2011). *Race Against the Machine: How the Digital Revolution is Accelerating Innovation, Driving Productivity, and Irreversibly Transforming Employment and the Economy*. Digital Frontier Press.

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W.W. Norton & Company.

Burkitt, I. (2004). The time and space of everyday life. *Cultural Studies*, *18*(2–3), 211–227. https://doi.org/10.1080/0950238042000201491

Burns, T. (1992). *Erving Goffman*. Routledge.

Buyst, E., Goos, M., & Salomons, A. (2018). Job polarization: an historical perspective. *Oxford Review of Economic Policy*, *34*(3), 461–474. https://doi.org/10.1093/oxrep/gry003

Cecez-Kecmanovic, D., Galliers, R. D., Henfridsson, O., Newell, S., & Vidgen, R. (2014). The Sociomateriality of Information Systems: Current Status, Future Directions. *MIS Quarterly*, *38*(3), 809–830. https://doi.org/10.25300/MISQ/2014/38:3.3

Chaaban, Y., Al-Thani, H., & Du, X. (2021). A narrative inquiry of teacher educators' professional agency, identity renegotiations, and emotional responses amid educational disruption. *Teaching and Teacher Education*, *108*(103522). https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103522

Choat, S. (2018). Science, Agency and Ontology: A Historical-Materialist Response to New Materialism. *Political Studies*, *66*(4), 1027–1042. https://doi.org/10.1177/0032321717731926

Clough, P. T., Goldberg, G., Schiff, R., Weeks, A., & Willse, C. (2007). Notes towards a theory of affect itself. *Ephemera, Theory & Politics in Organization*, *7*(1), 60–77. https://doi.org/10.5749/j.ctt21c4tp8.4

Cohen, N. S. (2019). At Work in the Digital Newsroom. *Digital Journalism*, *7*(5), 571–591. https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1419821

Collin, K., Lemmetty, S., Herranen, S., Paloniemi, S., Auvinen, T., & Riivari, E. (2017). Professional agency and creativity in information technology work. Teoksessa *Agency at work: An agentic perspective on professional learning and development* M. Goller & S. Paloniemi (Toim.), *(*249–270). Springer.

Coole, D., & Frost, S. (2010). Introducing the new materialisms. In *New materialisms: Ontology, agency, and politics* (1–43). Duke University Press.

Cooper, C. D., & Kurland, N. B. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, *23*(4), 511–532. https://doi.org/10.1002/job.145

Cooren, F. (2020). Beyond Entanglement: (Socio-) Materiality and Organization Studies. *Organization Theory*, *1*(3), 1–24. https://doi.org/10.1177/2631787720954444

Creed, W. E. D., Langstraat, J.A. and Scully, M. A. (2002), A picture of the frame: frame analysis as technique and as politics, *Organizational Research Methods*, *5*(1), 34–55, https://doi.org/10.1177/1094428102051004

Curchod, C., Patriotta, G., Cohen, L., & Neysen, N. (2020). Working for an Algorithm: Power Asymmetries and Agency in Online Work Settings. *Administrative Science Quarterly*, *65*(3), 644–676. https://doi.org/10.1177/0001839219867024

Damasio, A. (2000). *Tapahtumisen tunne. Miten tietoisuus syntyy. Suomentanut Kimmo Pietiläinen*. Hakapaino.

Damasio, A. (2003). *Spinozaa etsimässä: Ilo, suru ja tuntevat aivot. Suomentanut Kimmo Pietiläinen*. Terra cognita.

Dapp, T. F. (2017). Fintech: The Digital Transformation in the Financial Sector. Teoksessa T. Osburg & T. Lohrmann (Toim.), *Sustainability in a Digital World. New*

Opportunities Through New Technologies (189–199). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-54603-2_16

Dauth, W., Findeisen, S., Suedekum, J., & Woessner, N. (2018). *Adjusting to Robots: Worker-Level Evidence*. https://doi.org/10.21034/iwp.13

Dauth, W., Findeisen, S., Suedekum, J., & Woessner, N. (2021). The Adjustment of Labor Markets to Robots. *Journal of the European Economic Association*, *19*(6), 3104–3153. https://doi.org/10.1093/jeea/jvab012

Davidson, J., & Dwyer, R. (2014). The role of professional learning in reducing isolation experienced by classroom music teachers. *Australian Journal of Music Education*, *1*, 38–51.

Deleuze, G., & Guattari, F. (1993). *Mitä filosofia on? Suomentanut Leevi Lehto*. Gaudeamus.

Deuze, M., & Witschge, T. (2018). Beyond journalism: Theorizing the transformation of journalism. *Journalism*, *19*(2), 165–181. https://doi.org/10.1177/1464884916688550

Dolhijn, R., & van der Tuin, I. (2012). *New Materialism: Interviews & Cartographies.* Open Humanities Press. Verkkojulkaisu: New Materialism: Interviews & Cartographies

Ellis, W. E., Dumas, T. M., & Forbes, L. M. (2020). Physically isolated but socially connected: Psychological adjustment and stress among adolescents during the initial COVID-19 crisis. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, *52*(3), 177–187. https://doi.org/10.1037/cbs0000215

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2013). What is agency? Conceptualizing professional agency at work. *Educational Research Review*, *10*, 45–65. https://doi.org/10.1016/j.edurev.2013.05.001

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2014a). Identity and Agency in Professional Learning. Teoksessa S. Billett, H. Gruber, & C. Harteis (Toim.), *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning* (645–672). Springer. Springer International Handbooks of Education. https://doi.org/10.1007/978-94-017-8902-8_24

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2014b). Miten käsitteellistää ammatillista toimijuutta työssä? *Aikuiskasvatus*, *34*(3), 202–214. https://doi.org/10.33336/aik.94100

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2017). Tutkimus- ja kehittämishankkeen tausta ja lähtökohdat. Teoksessa K. Vähäsantanen, S. Paloniemi, P. Hökkä, & A. Eteläpelto (Toim.), *Ammatillinen toimijuus: rakenne, mittari ja tuki* (5–13). Jyväskylän yliopistopaino.

Eurofound (2023), *The future of telework and hybrid work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg. https://eurofound.link/ef22028

European Commission (2019) Report of the High-Level Expert Group on the Impact of the Digital Transformation on EU Labour Markets. https://edge.sitecorecloud.io/zurichinsur6934-zwpcorp-prod-ae5e/media/project/zurich/dotcom/industry-knowledge/workforce-protection/docs/hlg-on-the-impact-of-the-digital-transformation-on-eu-labour-markets.pdf.

Euroopan unioni (2016). *Asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (yleinen tietosuoja-asetus, GDPR)*. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj

Euroopan unionin neuvosto (2018) Neuvoston suositus, annettu 22 päivänä toukokuuta 2018, elinikäisen oppimisen avaintaidoista (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti). 2018/C 189/01. Euroopan unionin virallinen lehti 4.6.2018. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018H0604(01).

Fenwick, T., Edwards, R., & Sawchuk, P. (2011). *Emerging Approaches to Educational Research.* Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203817582

Ferrari, A. (2012). *Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks.* Publications Office of the European Union, Luxembourg. Verkkojulkaisu: https://data.europa.eu/doi/10.2791/82116

Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: A framework for developing and understanding digital competence in Europe.* Raportti EUR 26035 EN. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2013. doi:10.2788/52966

Finanssiala (2020). Töissä finanssialalla 2020. Verkkojulkaisu: Töissä finanssialalla 2020 - Finanssiala

Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. Motivation and Emotion. *Motivation and Emotion*, *26*(1), 3–30. https://doi.org/10.1023/A:1015190007468

Ford, M. (2015). *Rise of the Robots: Technology and the Threat of a Jobless Future*. Basic Books.

Foucault, M. (1975). *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. Random House.

Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, *114*, 254–280. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019

Gallego, A., & Kurer, T. (2022). Automation, Digitalization, and Artificial Intelligence in the Workplace: Implications for Political Behavior. *Annual Review of Political Science*, *25*(1), 463–484. https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-051120-104535

Ganz, A. (2024). Emotions and securitisation: a new materialist discourse analysis. *European Journal of International Relations*, *30*(2), 280–305. https://doi.org/10.1177/13540661221151038

García-Avilés, J. A. (2021). Journalism as Usual? Managing Disruption in Virtual Newsrooms during the COVID-19 Crisis. *Digital Journalism*, *9*(9), 1239–1260. https://doi.org/10.1080/21670811.2021.1942112

Georgieff, A., & Hyee, R. (2022). Artificial Intelligence and Employment: New Cross-Country Evidence. *Frontiers in Artificial Intelligence*, *5*(Artikkeli 832736). https://doi.org/10.3389/frai.2022.832736

Gherardi, S. (2006). *Organizational Knowledge: The Texture of Workplace Learning*. Blackwell.

Gherardi, S. (2009). Knowing and learning in practice-based studies: an introduction. *The Learning Organization*, *16*(5), 352–359. https://doi.org/10.1108/09696470910974144

Gherardi, S. (2012). *How to Conduct a Practice-based Study*. Edward Elgar.

Gherardi, S. (2015). Authoring the female entrepreneur while talking the discourse of work–family life balance. *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, *33*(6), 649–666. https://doi.org/10.1177/0266242614549780

Gherardi, S., Murgia, A., Bellè, E., Miele, F., & Carreri, A. (2019). Tracking the sociomaterial traces of affect at the crossroads of affect and practice theories. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, *14*(3), 295–316. https://doi.org/10.1108/QROM-04-2018-1624

Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration.* University of California Press.

Goffman, E. (1986). *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Harvard University Press.

Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *Journal of Applied Psychology*, *93*(6), 1412–1421. https://doi.org/10.1037/a0012722

Goos, M., Manning, A., & Salomons, A. (2009). Job Polarization in Europe. *American Economic Review*, *99*(2), 58–63. https://doi.org/10.1257/aer.99.2.58

Gradillas, M., & Thomas, L. D. W. (2023). Distinguishing digitization and digitalization: A systematic review and conceptual framework. *Journal of Product Innovation Management*, *42*(1), 112–143. https://doi.org/10.1111/jpim.12690

Grandey, A. A., Tam, A. P., & Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, *26*(1), 31–55. https://doi.org/10.1023/A:1015142124306

Haapakorpi, A. (2017). Työkuvien muutokset metallialan teknologiavälitteisessä ympäristössä: katkoksellisuus ja asteittaisuus. *Työelämän Tutkimus*, *15*(1).

Haapakorpi, A., Leinonen, M., & Otonkorpi-Lehtoranta, K. (2022). Time, Space and Agency in the Finnish Cultural Sector at the Time of COVID-19. *Challenges*, *13*(1), 4. https://doi.org/10.3390/challe13010004

Handel, M. (2022). Growth trends for selected occupations considered at risk from automation. *Monthly Labor Review*. https://doi.org/10.21916/mlr.2022.21

Hardt, M., & Negri, A. (2000). *Empire*. Harvard University Press.

Harteis, C., & Goller, M. (2014). New Skills for New Jobs: Work Agency as a Necessary Condition for Successful Lifelong Learning. Teoksessa S. Billett, T. Halttunen, &

M. Koivisto (Toim.), *Promoting, Assessing, Recognizing and Certifying Lifelong Learning* (37–56). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-017-8694-2_3

Harteis, C., Goller, M., & Gerholz, K.-H. (2022). Digitalization of Work: Challenges for Workplace Learning. Teoksessa M. Malloch, L. Cairns, K. Evans, & B. N. O'Connor (Toim.), *The SAGE Handbook of Learning and Work* (329–342). SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781529757217.n21

Hawkley, L. C., & Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness Matters: A Theoretical and Empirical Review of Consequences and Mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, *40*(2), 218–227. https://doi.org/10.1007/s12160-010-9210-8

Heikkilä, M., & Mankki, V. (2023). Luokanopettajien toimijuus koronapandemian aikana: Armollisuutta, olennaisuutta ja epävarmuutta. *Kasvatus*, *54*(2), 118–129. https://doi.org/10.33348/kvt.129148

Hirvonen, H., & Husso, M. (2012a). Hoivatyön ajalliset kehykset ja rytmiristiriidat. *Työelämän Tutkimus*, *10*(2), 119–133.

Hirvonen, H., & Husso, M. (2012b). Living on a knife's edge: Temporal conflicts in welfare service work. *Time & Society*, *21*(3), 351–370. https://doi.org/10.1177/0961463X12454382

Hirvonen, H., Mankki, L., Lehto, I., & Jokinen, E. (2020). Ammatillinen toimijuus lean-ajattelussa. Teoksessa J. Kantola, P. Koskinen-Sandberg, & H. Ylöstalo (Toim.), *Tasa-arvopolitiikan suunnanmuutoksia. Talouskriisistä tasa-arvon kriiseihin* (222–245). Gaudeamus.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Holford, J., Milana, M. (2022). The European Union and Lifelong Learning Policy. In: Evans, K., Lee, W.O., Markowitsch, J., Zukas, M. (Toim.) *Third International Handbook of Lifelong Learning. Springer International Handbooks of Education*. (1–24) Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67930-9_27-1

Hopper, K. M., & Huxford, J. E. (2015). Gathering emotion: examining newspaper journalists' engagement in emotional labor. *Journal of Media Practice*, *16*(1), 25–41. https://doi.org/10.1080/14682753.2015.1015799

Houtbeckers, E., & Kallio, G. (2019). Talous käytäntöteoreettisesti: kotitalouksien omaehtoinen ruuanhankinta taloutta koskevan tiedon lähteenä. *Tiede & Edistys*, *2*, 150–169. https://doi.org/10.51809/te.105312

Howe, L. C., & Menges, J. I. (2021). Remote work mindsets predict emotions and productivity in home office: A longitudinal study of knowledge workers during the Covid-19 pandemic. *Human–Computer Interaction*, *37*(9773), 1–27. https://doi.org/10.1080/07370024.2021.1987238

Huhtasalo, J. (2022). *Asiantuntijuus, digitaalinen teknologia ja moniaineksiset toimijaverkostot*. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatutkimus. Väitöskirja. Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-2246-5

Husso, M., & Hirvonen, H. (2012). Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. *Gender, Work & Organization*, *19*(1), 29–51. https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2011.00565.x

Husso, M., Karkulehto, S., Saresma, T., Eilola, J., Siltala, H., & Laitila, A. (2021). Teoksessa M. Husso, S. Karkulehto, T. Saresma, A. Laitila, J. Eilola, & H. Siltala (Toim.), Violence*, Gender and Affect* Palgrave Macmillan Ltd.

Hökkä, P., Ikävalko, H., Paloniemi, S., Vähäsantanen, K., & Rantanen, J. (2020b). Tunto-hankkeen taustat ja lähtökohdat. Teoksessa P. Hökkä, Ikävalko.H., S. Paloniemi, K. Vähäsantanen, & A. Nordling (Toim.), *Tunnetoimijuus ja sen tuki työssä* (5–7). Jyväskylän yliopisto. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8284-3

Hökkä, P. K., Räikkönen, E., Ikävalko, H., Paloniemi, S., & Vähäsantanen, K. (2022). Emotional Agency at Work: The Development and Validation of a Measure. *Frontiers in Education*, *7*. https://doi.org/10.3389/feduc.2022.852598

Hökkä, P., Räikkönen, E., Ikävalko, H., Paloniemi, S., & Vähäsantanen, K. (2020c). Tunto-hankkeen taustat ja lähtökohdat. Teoksessa P. Hökkä, H. Ikävalko, S. Paloniemi, K. Vähäsantanen, & A. Norling (Toim.), *Tunnetoimijuus ja sen tuki työssä* (67–92). Jyväskylän yliopisto. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8284-3

Hökkä, P., Vähäsantanen, K., & Ikävalko, H. (2023). An Integrative Approach to Emotional Agency at Work. *Vocations and Learning*, *16*(1), 23–46. https://doi.org/10.1007/s12186-022-09299-3

Hökkä, P., Vähäsantanen, K., & Paloniemi, S. (2020a). Emotions in Learning at Work: a Literature Review. *Vocations and Learning*, *13*(1), 1–25. https://doi.org/10.1007/s12186-019-09226-z

Hökkä, P., Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Herranen, S., & Eteläpelto, A. (2019). Emotions in leaders' enactment of professional agency. *Journal of Workplace Learning*, *31*(2), 143–165. https://doi.org/10.1108/JWL-07-2018-0086

Hörnfelt, H. (2020). Jos nyt Amazonia on vielä olemassa, kun olen aikuinen". Ruotsalaisten lasten peloista atomipommeja ja ilmastonmuutosta kohtaan. Teoksessa J. Rinne, A. Kajander, & R. Haanpää (Toim.), *Affektit ja tunteet kulttuurien tutkimuksessa* (113–144). Ethnos.

ILO, (2020). *Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work. ILO policy brief.* International Labour Organization. Verkkojulkaisu: https://www.ilo.org/publications/defining-and-measuring-remote-work-telework-work-home-and-home-based-work

Irni, S., Meskus, M., & Oikkonen, V. (2014). *Muokattu elämä. Teknotiede, sukupuoli ja materiaalisuus*. Vastapaino.

Jacobsen, M. H. (2019). Introduction. Emotions, Emotions, Everywhere Emotions. In M. H. Jacobsen (Ed.), *Emotions, Everyday Life and Sociology* (1–12). Routledge.

Janssen, J., Stoyanov, S., Ferrari, A., Punie, Y., Pannekeet, K., & Sloep, P. (2013). Experts' views on digital competence: Commonalities and differences. *Computers & Education*, *68*, 473–481. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2013.06.008

Jarzabkowski, P., & Pinch, T. (2013). Sociomateriality is 'the New Black': accomplishing repurposing, reinscripting and repairing in context. *Management*, *16*(5), 579–592. https://doi.org/10.3917/mana.165.0579

Jensen, L. A., & Allen, M. N. (1996). Meta-Synthesis of Qualitative Findings. *Qualitative Health Research*, *6*(4), 553–560. https://doi.org/10.1177/104973239600600407

Johnson, G., Griffith, J. A., & Buckley, M. R. (2016). A new model of impression management: Emotions in the 'black box' of organizational persuasion. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *89*(1), 111–140. https://doi.org/10.1111/joop.12112

Jokinen, E. (2005). *Aikuisten arki*. Gaudeamus.

Jokinen, E., Venäläinen, J., & Vähämäki, J. (2015). Johdatus prekaarien affektien tutkimukseen. Teoksessa E. Jokinen & J. Venäläinen (Toim.), *Prekarisaatio ja affekti* (7–30). Jyväskylän yliopisto.

Jones, M. (2014). A Matter of Life and Death: Exploring Conceptualizations of Sociomateriality in the Context of Critical Care. *MIS Quarterly*, *38*(3), 895–925. https://www.jstor.org/stable/26635006

Karjalainen, M. (2021). Työn rajojen hämärtyminen koronapandemian aikana: etätyö ja sukupuoli. *Työelämän Tutkimus*, *19*(4), 546–569. https://doi.org/10.37455/tt.112500

Karvonen, E. (2000). Tulkintakehys (frame) ja kehystäminen. *Tiedotustutkimus*, *23*(2), 78–84. Verkkojulkaisu: https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/61529

Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *Academy of Management Annals*, *14*(1), 366–410. https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174

Kettunen, J. (2022). Pankkivuosi 2021, Finanssiala ry. Verkkojulkaisu: https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2022/04/FA_Pankkivuosi_2021.pdf

Khan, G. (2009). Agency, nature and emergent properties: An interview with Jane Bennett. Contemporary. *Political Theory*, *8*, 90–105.

Kidd, J. M. (2008). Exploring the Components of Career Well-Being and the Emotions Associated with Significant Career Experiences. *Journal of Career Development*, *35*(2), 166–186. https://doi.org/10.1177/0894845308325647

Koivula, M., Rouvali, T., Rantanen, J., Saari, T., Veistola, S., Parkatti, A., & Villi, M. (2023). Media-alan työntekijöiden kokemuksia etätyöstä ja työhyvinvoinnista koronapandemian aikana. *Media & Viestintä*, *46*(4), 45–66. https://doi.org/10.23983/mv.127909

Koivunen, A. (2008). Affektin paluu? Tunneongelma suomalaisessa mediatutkimuksessa. *Media & Viestintä*, *31*(3). https://doi.org/10.23983/mv.63018

Koivunen, A. (2010). Affective turn? Reimagining the subject of feminist theory. Teoksessa M. Liljeström & S. Paasonen (Toim.), *Working with Affect in Feminist Readings: Disturbing Differences* (8–28). Routledge.

Kolehmainen, M., & Mäkinen, K. (2021). Affective labour of creating atmospheres. *European Journal of Cultural Studies*, *24*(2), 448–463. https://doi.org/10.1177/1367549419886021

Konle-Seidl, R., & Danesi, S. (2022). *Digitalisation and changes in the world of work – Literature review*. Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, European Parliament. Verkkojulkaisu: http://www.europarl.europa.eu/supporting-analyses

Korvajärvi, P. (2001). Arlie Russell Hochschild: Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. Teoksessa V. Hänninen, J. Partanen, & O.-H. Ylijoki (Toim.), *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä* (201–222). Vastapaino.

Kovalainen, A., Poutanen, S., & Arvonen, J. (2022). Luottamus ja työn valvonta pandemian aikana. *Työelämän Tutkimus*, *20*(3), 333–361. https://doi.org/10.37455/tt.112955

Kueng, L. (2017). *Going digital, a roadmap for organisational transformation.* Reuters Institute for the study of journalism. University of Oxford. *DOI: 10.60625/risj-xce5-7e64*

Kuismin, A. (2021). Sosiomateriaalinen näkökulma vuorovaikutukseen muuttuvissa työtiloissa. *Prologi*, *17*(1), 30–35. https://doi.org/10.33352/prlg.111723

Küng, L. (2015). *Innovators in Digital News*. I.B. Tauris & Co. Ltd in association with the Reuters Institute for the Study of Journalism, University of Oxford. Verkkojulkaisu: Innovators in Digital News

van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. Computers in Human Behavior, 72, 577–588. https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010

van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2020). Determinants of 21st-Century Skills and 21st-Century Digital Skills for Workers: A Systematic Literature Review. Sage Open, 10(1). https://doi.org/10.1177/2158244019900176

Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford University Press.

Layder, D. (2005). *Understanding Social Theory. Toinen painos.* SAGE Publications Inc.

Lefebvre, H. (2000). *Everyday Life in the Modern World.* Athlone Press.

Lehtisaari, K., Grönlund, M., Villi, M., & Lindén, C.-G. (2016). *Uutismedian uudet liiketoimintamallit Pohjoismaissa*. Verkkojulkaisu: http://blogs.helsinki.fi/crc-centre/files/2016/08/Uutismedian_uudet_liiketoimintamallit_pohjoismaissa.pdf

Leonardi, P. M. (2011). When Flexible Routines Meet Flexible Technologies: Affordance, Constraint, and the Imbrication of Human and Material Agencies. MIS Quarterly, 35(1), 147–167. https://doi.org/10.2307/23043493

Leonardi, P. M. (2012). Materiality, sociomateriality, and sociotechnical systems: What do these terms mean? How are they related? Do we need them? Teoksessa P. M. Leonardi, B. A. Nardi, & J. Kallinikos (Toim.), *Materiality and Organizing: Social Interaction in a Technological World* (25–48). Oxford University Press.

Leonardi, P. M. (2013). Theoretical foundations for the study of sociomateriality. *Information and Organization*, *23*(2), 59–76. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2013.02.002

Leonardi, P. M., & Barley, S. R. (2008). Materiality and change: Challenges to building better theory about technology and organizing. *Information and Organization*, *18*(3), 159–176.

Leonardi, P. M., & Barley, S. R. (2010). What's Under Construction Here? Social Action, Materiality, and Power in Constructivist Studies of Technology and Organizing. *The Academy of Management Annals*, *4*(1), 1–51. https://doi.org/10.1080/19416521003654160

Leonardi, P. M., Parker, S. H., & Shen, R. (2024). How Remote Work Changes the World of Work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *11*(1), 193–219. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-091922-015852

Leonardi, P. M., & Treem, J. W. (2020). Behavioral Visibility: A new paradigm for organization studies in the age of digitization, digitalization, and datafication. *Organization Studies*, *41*(12), 1601–1625. https://doi.org/10.1177/0170840620970728

Levy, F. (2018). Computers and populism: artificial intelligence, jobs, and politics in the near term. *Oxford Review of Economic Policy*, *34*(3), 393–417. https://doi.org/10.1093/oxrep/gry004

Libert, M., le Cam, F., & Domingo, D. (2022). Belgian Journalists in Lockdown: Survey on Employment and Working Conditions and Representations of Their Role. *Journalism Studies*, *23*(5–6), 588–610. https://doi.org/10.1080/1461670X.2021.1944280

Malmelin, N., & Villi, M. (2017). Media work in change: Understanding the role of media professionals in times of digital transformation and convergence. *Sociology Compass*, *11*(7). https://doi.org/10.1111/soc4.12494

Mannevuo, M. (2015). *Affektitehdas. Työn rationalisoinnin historiallisia jatkumoita*. Akateeminen väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja. Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6134-4

Marshall, G. W., Michaels, C. E., & Mulki, J. P. (2007). Workplace isolation: Exploring the construct and its measurement. *Psychology & Marketing*, *24*(3), 195–223. https://doi.org/10.1002/mar.20158

Marta Lazo, C., Rodríguez Rodríguez, J. M., & Peñalva, S. (2020). Competencias digitales en periodismo. Revisión sistemática de la literatura científica sobre nuevos perfiles profesionales del periodista. *Revista Latina*, *75*, 53–68. https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1416

Massumi, B. (1995). The Autonomy of Affect. Cultural Critique. *Cultural Critique*, *31*, 83–109. https://doi.org/10.2307/1354446

Maxwell, A., & Riley, P. (2017). Emotional demands, emotional labour and occupational outcomes in school principals. *Educational Management Administration & Leadership*, *45*(3), 484–502. https://doi.org/10.1177/1741143215607878

Meskus, M. (2024). Uusmaterialismi ja sosiaalinen konstruktionismi. Teoksessa M. Niska, S. Venäläinen, A. Olakivi & J. A. Canada (Toim.), Sosiaalinen konstruktionismi. Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista (291-–312). Tampere: Vastapaino. DOI:10.58181/VP9789523970458_13

Moura, E. O. de, & Bispo, M. de S. (2020). Sociomateriality: Theories, methodology, and practice. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, *37*(3), 350–365. https://doi.org/10.1002/cjas.1548

Mustosmäki, A., & Sihto, T. (2023). Äitiyden katumus. Teoksessa T. Sihto & P. Vasara (Toim.), *Hoivan pimeä puoli* (109–128). Gaudeamus.

Mutch, A. (2013). Sociomateriality — Taking the wrong turning? *Information and Organization*, *23*(1), 28–40. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2013.02.001

Nicolini, D. (2011). Practice as the Site of Knowing: Insights from the Field of Telemedicine. *Organization Science*, *22*(3), 602–620. https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0556

Nicolini, D. (2012). *Practice Theory, Work, and Organization*. Oxford University Press.

Niemimaa, M. (2015). Imbrications or constitutive entanglements: A matter of ontologies [work-in-progress]. *ResearchGate*. http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.1123.3124

Nummenmaa, L. (2017). Mistä puhumme, kun puhumme tunteista? *Tieteessä Tapahtuu*, *35*(2). Verkkojulkaisu: https://journal.fi/tt/article/view/61791

Oberländer, M., Beinicke, A., & Bipp, T. (2020). Digital competencies: A review of the literature and applications in the workplace. *Computers & Education*, *146*, 103752. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103752

Okhuysen, G. A., Lepak, D., Ashcraft, K. L., Labianca, G. (Joe), Smith, V., & Steensma, H. K. (2013). Theories of Work and Working Today. *Academy of Management Review*, *38*(4), 491–502. https://doi.org/10.5465/amr.2013.0169

OKM (2020). Jatkuvan oppimisen parlamentaarisen uudistuksen linjaukset. Osaaminen turvaa tulevaisuuden. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:38. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-610-5

Oksala, J. (2016). Affective Labor and Feminist Politics. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, *41*(2), 281–303. https://doi.org/10.1086/682920

Orlikowski, W. J. (2010a). The sociomateriality of organisational life: considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics*, *34*(1), 125–141. https://doi.org/10.1093/cje/bep058

Orlikowski, W. J. (2010b). Practice in research: Phenomenon, perspective, and philosophy. Teoksessa D. Golsorkhi, L. Rouleau, & E. Vaara (Toim.), *Cambridge Handbook of Strategy as Practice* (23–33). Cambridge University Press.

Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, *11*(4), 404–428. http://www.jstor.org/stable/2640412

Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization Studies*, *28*(9), 1435–1448. https://doi.org/10.1177/0170840607081138

Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2008a). Sociomateriality: Challenging the Separation of Technology, Work and Organization. The Academy of Management Annals, 2(1), 433–474. https://doi.org/10.1080/19416520802211644

Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2008b). *The Entangling of Technology and Work in Organizations* (LSE Working Paper Series (168). Verkkojulkaisu: http://eprints.lse.ac.uk/id/eprint/33898

Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2015). Exploring Material-Discursive Practices. *Journal of Management Studies*, *52*(5), 697–705. https://doi.org/10.1111/joms.12114

Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2023). The Digital Undertow and Institutional Displacement: A Sociomaterial Approach. *Organization Theory*, *4*(2). https://doi.org/10.1177/26317877231180898

Ott, B. L. (2017). Affect in Critical Studies. In *Oxford Research Encyclopedia of Communication* (1–26). Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228613.013.56

Paasonen, S. (2017). Affekti suhteina ja intensiteettinä. *Tieteessä tapahtuu*, *35*(2). https://journal.fi/tt/article/view/62067

Parker, S. K., & Grote, G. (2022). Automation, Algorithms, and Beyond: Why Work Design Matters More Than Ever in a Digital World. *Applied Psychology*, *71*(4), 1171–1204. https://doi.org/10.1111/apps.12241

Parmiggiani, E., & Mikalsen, M. (2013). *The Facets of Sociomateriality: A Systematic Mapping of Emerging Concepts and Definitions* (87–103). https://doi.org/10.1007/978-3-642-39832-2_6

Passey, D., Shonfeld, M., Appleby, L., Judge, M., Saito, T., & Smits, A. (2018). Digital Agency: Empowering Equity in and through Education. *Technology, Knowledge and Learning*, *23*(3), 425–439. https://doi.org/10.1007/s10758-018-9384-x

Perlman, D., & Perlau, L. A. (1982). Theoretical Approaches to Loneliness. *ResearchGate*. Verkkojulkaisu: https://www.researchgate.net/publication/284634633

Ponting, S. S.-A. (2021). “I am not a party planner!”: setting a baseline for event planners’ professional identity construction before and during COVID-19. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, *4*(2), 205–223. https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2020-0164

Powers, T. L., & Reagan, W. R. (2007). Factors influencing successful buyer–seller relationships. *Journal of Business Research*, *60*(12), 1234–1242. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.04.008

Puroila, A.-M. (2002). *Erving Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Lapin yliopisto.

Rantanen, J., Koivula, M., Hiltunen, P., Niemi, L., Saari, T., Tammelin, M., Parviainen, T., & Villi, M. (2020). *Mediatyöntekijöiden kokemuksia työstä digitaalisessa toimintaympäristössä: Media Work 2030-kyselyn alustavat tulokset.* Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1549-8

Rantasila, A. (2018). Tahmaiset affektit. *Lähikuva – Audiovisuaalisen Kulttuurin Tieteellinen Julkaisu*, *31*(3), 30–45. https://doi.org/10.23994/lk.76570

Rantasila, A. (2022). Managing unpleasant moods: Affective discipline in Facebook discussions. *European Journal of Cultural Studies*, *25*(1), 256–274. https://doi.org/10.1177/1367549420973217

Rantasila, A., Väätäjä, H., Kiskola, J., Olsson, T., Syrjämäki, A., Ilves, M., Isokoski, P., & Surakka, V. (2023). Tunteiden, teknologian ja journalismin ristipaineessa: Verkkokommentoinnin moderointi suomalaisissa uutistoimituksissa. *Media Ja Viestintä*, *46*(2), 1–21.

Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of Social Practices. *European Journal of Social Theory*, *5*(2), 243–263. https://doi.org/10.1177/13684310222225432

Roberts, T. (2012). From 'New Materialism' to 'Machinic Assemblage': Agency and Affect in IKEA. *Environment and Planning A: Economy and Space*, *44*(10), 2512–2529. https://doi.org/10.1068/a44692

Román, D. X., Castro, M., Baeza, C., Knab, R., Huss-Lederman, S., & Chacon, M. (2021). Resilience, collaboration, and agency: Galapagos teachers confronting the disruption of COVID-19. *The Journal of Environmental Education*, *52*(5), 325–334. https://doi.org/10.1080/00958964.2021.1981204

Royal, C., & Kiesow, D. (2021). From Boundary to Bridge and Beyond: The Path to Professionalization of Product Roles in Journalism. *Journalism Studies*, *22*(11), 1546–1565. https://doi.org/10.1080/1461670X.2021.1944277

Russell, A. (2016). Networked journalism. Teoksessa T. Witschge, C. W. Anderson, D. Domingo, & A. Hermida (Toim.), *The SAGE Handbook of Digital Journalism* (149–163). SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781473957909

Saari, E., Kurki, A.-L., & Mattila-Holappa, P. (2021). Yksilön toimijuudesta yhteiseksi käytännöksi. *Aikuiskasvatus*, *41*(1), 18–35. https://doi.org/10.33336/aik.107386

Saari, T., & Koivunen, T. (2017). Työhön sitoutuminen. Teoksessa P. Pyöriä (Toim.), *Työelämän myytit ja todellisuus* (63–80). Gaudeamus.

Sahai, S., Ciby, M. A., & Kahwaji, A. T. (2020). Workplace isolation: Systematic review and synthesis. *International Journal of Management*, *11*(12). https://doi.org/10.34218/IJM.11.12.2020.257

Salmela, M. (2017). Affektiivinen käänne. yksi vai monia? Käsitteellisiä ja metodologisia pohdintoja. *Tieteessä Tapahtuu*, *35*(2). Verkkojulkaisu: https://journal.fi/tt/article/view/61405

Salminen, A. (2011). *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin.* Vaasan yliopiston julkaisut (627). Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-349-3

Sandberg, J., & Tsoukas, H. (2011). Grasping the Logic of Practice: Theorizing Through Practical Rationality. *Academy of Management Review, 36*(2), 338–360.

Schatzki, T. (2012). A primer on practices. Theory and research. Teoksessa J. Higgs, R. Barnett, S. Billett, M. Hutchings, & F. Trede (Toim.), *Practice-based education: Perspectives and strategies* (13–26). Sence Publisher.

Schena, J., Besalú, R., & Singla Casellas, C. (2018). *Updated assessment of the competencies required from Spanish journalists in the professional workplace*. https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-1268en

Scott, S., & Orlikowski, W. (2022). The Digital Undertow: How the Corollary Effects of Digital Transformation Affect Industry Standards. *Information Systems Research*, *33*(1), 311–336. https://doi.org/10.1287/isre.2021.1056

von Scheve, C. (2017). Affekteista, emootioista ja tunteista. Tieteessä Tapahtuu, 35(2). Verkkojulkaisu: https://journal.fi/tt/article/view/61919

Sharma, C., & Mishra, R. K. (2023). Imports, technology, and employment: Job creation or creative destruction. *Managerial and Decision Economics*, *44*(1), 152–170. https://doi.org/10.1002/mde.3671

Shen, Y., & Zhang, X. (2024). The impact of artificial intelligence on employment: the role of virtual agglomeration. *Humanities and Social Sciences Communications*, *11*(1), 122. https://doi.org/10.1057/s41599-024-02647-9

Šimunjak, M. (2022). Pride and Anxiety: British Journalists' Emotional Labour in the Covid-19 Pandemic. *Journalism Studies*, *23*(3), 320–337. https://doi.org/10.1080/1461670X.2021.2021106

Šimunjak, M., & Menke, M. (2023). Workplace well-being and support systems in journalism: Comparative analysis of Germany and the United Kingdom. *Journalism*, *24*(11), 2474–2492. https://doi.org/10.1177/14648849221115205

Smith, L., Wetherell, M., & Campbell, G. (2018). Introduction: Affective heritage practices. Teoksessa L. Smith, M. Wetherell, & G. Campbell (Toim.), *Emotion, affective practices, and the past in the present*. Routledge.

Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernández-Macías, J., & Bisello, M. (2020). *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?* European Commission, 2020, JRC121193. Verkkojulkaisu: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121193

Spilker, M. A., & Breaugh, J. A. (2021). Potential ways to predict and manage telecommuters' feelings of professional isolation. *Journal of Vocational Behavior*, *131*, 103646. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103646

Spinoza, B. (1994). *The Ethics – A Spinoza Reader. The Ethics and Other Works.* Käännös Curley, Edwin. Princeton University Press.

Stein, M.-K., Newell, S., Wagner, E. L., & Galliers, R. D. (2014). Felt quality of sociomaterial relations: Introducing emotions into sociomaterial theorizing. *Information and Organization*, *24*(3), 156–175. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2014.05.003

Stenalt, M. H. (2021). Digital student agency: Approaching agency in digital contexts from a critical perspective. *Frontline Learning Research*, *9*(3), 52–68. https://doi.org/10.14786/flr.v9i3.697

Storey, J., Salaman, G., & Platman, K. (2005). Living with enterprise in an enterprise economy: Freelance and contract workers in the media. *Human Relations*, *58*(8), 1033–1054. https://doi.org/10.1177/0018726705058502

Sutela, H., & Pärnänen, A. (2021). *Koronakriisin vaikutus palkansaajien työoloihin* (Työpaperi / 1/2021). Tilastokeskus. Verkkojulkaisu: http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-244-690-9

Sutela, H., Pärnänen, A., & Keyriläinen, M. (2019). *Digiajan työelämä – Työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018*. Tilastokeskus. Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978–952–244–634–3

Tapani, A., Sinkkonen, M., Sjöblom, K., Vangrieken, K., & Mäkikangas, A. (2022). Experiences of Relatedness during Enforced Remote Work among Employees in Higher Education. *Challenges*, *13*(2), 55. https://doi.org/10.3390/challe13020055

TEM (2021). *Tekoäly 4.0.* Ensimmäinen väliraportti: käynnistysvaiheesta toteutusvaiheeseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:9. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-643-7

TEM (2022). *Työolobarometri 2021*. Työ- Ja Elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:46. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-692-5

Thakor, A. v. (2019). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, *41*, 100833. https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833

Thomson, T. (2021). Mapping the emotional labor and work of visual journalism. *Journalism*, *22*(4), 956–973. https://doi.org/10.1177/1464884918799227

Tiainen, M., Kontturi, K.-K., & Hongisto, I. (2015). Preface. *Cultural Studies Review*, *21*(2). https://doi.org/10.5130/csr.v21i2.4737

Tomkins, S. S. (2008). *Affect Imagery Consciousness. The Complete Edition*. Springer Publishing Company.

Tooze, A. (2018). *Crashed: How a decade of financial crises changed the world*. Allen Lane.

Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Sustainability*, *12*(23), 9804. https://doi.org/10.3390/su12239804

van der Tuin, I. (2015). Generational feminism: new materialist introduction to a generative approach. Lexington Books.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (11. painos). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023* (2/2023; Tutkimuseettisen Neuvottelukunnan Julkaisuja). https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Uskali, T., & Kuutti, H. (2016). *Datajournalismin työkäytännöt*. Vastapaino.

Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & Health Sciences*, *15*(3), 398–405. https://doi.org/10.1111/nhs.12048

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, *122*, 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022

Vetrivel, S. C., Mohanasundaram, T., Saravanan, T. P., & Maheswari, R. (2024). Impact of AI Adoption in Current Trends of the Financial Industry. Teoksessa A. K. Mishra, S. Anand, N. C. Debnath, P. Pokhariyal, & A. Patel (Toim.), *Artificial Intelligence for Risk Mitigation in the Financial Industry* (103–131). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781394175574.ch5

Viitala, R. (2021). *Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit*. Edita Publishing Oy.

Vikman, S. (2020). Työntekijöiden kokemuksia ammatillista toimijuutta tukevasta ja tunteet huomioivasta johtajuudesta organisaatiomuutoksessa. Teoksessa P. Hökkä, H. Ikävalko, S. Paloniemi, K. Vähäsantanen, & A. Nordling (Toim.), *Tunnetoimijuus ja sen tuki työssä* (46–63). Verkkojulkaisu: https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8284-3

Vuori, J. (2021). Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (ylläpitäjä ja tuottaja). Verkkojulkaisu: https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/

Vähäsantanen, K., & Eteläpelto, A. (2015). Professional Agency, Identity, and Emotions While Leaving One's Work Organization. *Professions and Professionalism*, 5(3). https://doi.org/10.7577/pp.1394

Vähäsantanen, K., Eteläpelto, A., Paloniemi, S., & Hökkä, P. (2017b). Toimijuus ja oppiminen ohjelmistoammattilaisen työssä. Teoksessa K. Vähäsantanen, S. Paloniemi, P. Hökkä, & A. Eteläpelto (Toim.), *Ammatillinen toimijuus: Rakenne mittari ja tuki* (49–64). Jyväskylän yliopisto. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6980-6

Vähäsantanen, K., Nissinen, K., Paloniemi, S., Ikävalko, H., Hökkä, P., & Tarmo, A. (2024). Ammatillinen toimijuus ja tunteet työssä. *Työelämän Tutkimus*, 22(1), 59–99. https://doi.org/10.37455/tt.116925

Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Hökkä, P. & Vasama, T. (2022) Tunteet ja työssä oppiminen: Rohkeus, turvallisuus, epävarmuus ja häpeä. Teoksessa S. Lemmetty & K. Collin (Toim.) *Jatkuva oppiminen ja aikuispedagogiikka työssä* (300–330). Jyväskylän yliopisto. Sophi, 150.

Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Räikkönen, E., & Hökkä, P. (2020). Professional agency in a university context: Academic freedom and fetters. *Teaching and Teacher Education*, 89, Artkkeli 103000. doi: 10.1016/j.tate.2019.103000

Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Räikkönen, E., Hökkä, P. & Eteläpelto, A. (2017a). Ammatillisen toimijuuden moniulotteinen rakenne ja mittarikehittely. Teoksessa K. Vähäsantanen, S. Paloniemi, P. Hökkä, & A. Eteläpelto (Toim.), *Ammatillinen toimijuus: Rakenne mittari ja tuki* (14–33). Jyväskylän yliopisto. Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6980-6

Väliverronen, J., Pöyhtäri, R., & Villi, M. (2023). Paljon vanhaa, jotain uutta ja jotain lainattua. Suomalaisjournalistien ammattikuva Worlds of Journalism Study -kyselyssä. Jyväkylän yliopiston raportti, 17. Verkkojulkaisu: https://doi.org/10.17011/jyureports/2023/17

Wajcman, J. (2006). New connections: social studies of science and technology and studies of work. *Work, Employment and Society*, *20*(4), 773–786. https://doi.org/10.1177/0950017006069814

Wajcman, J. (2015). *Pressed for Time: The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. University of Chicago Press.

Wallin, A., Nokelainen, P., & Kira, M. (2022). From Thriving Developers to Stagnant Self-Doubters: An Identity-Centered Approach to Exploring the Relationship Between Digitalization and Professional Development. *Vocations and Learning*, *15*(2), 285–316. https://doi.org/10.1007/s12186-022-09288-6

Walsh, P. (2021). Emotions, personhood and social ontology: A critical realist approach. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, *51*(3), 371–390. https://doi.org/10.1111/jtsb.12276

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, *70*(1), 16–59. https://doi.org/10.1111/apps.12290

Weiss, R. S. (1973). *The experience of emotional and social isolation*. MIT Press.

Wetherell, M. (2012). *Affect and Emotion: A New Social Science Understanding*. SAGE Publications Inc.

Wetherell, M. (2013). Feeling Rules, Atmospheres and Affective Practice: Some Reflections on the Analysis of Emotional Episodes. Teoksessa C. Maxwell & P. Aggleton (Toim.), *Privilege, Agency and Affect* (221–239). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/9781137292636_13

van Wijk, J., Zietsma, C., Dorado, S., de Bakker, F. G. A., & Martí, I. (2019). Social Innovation: Integrating Micro, Meso, and Macro Level Insights from Institutional Theory. Business & Society, 58(5), 887–918. https://doi.org/10.1177/0007650318789104

Witschge, T. (2012). Changing audiences, changing journalism? In *Changing Journalism* (117–134). Routledge.

Wood, A. (2021). *Algorithmic Management: Consequences for Work Organisation and Working Conditions* (JRC124874; JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology).

Wright, S., & Silard, A. (2021). Unravelling the antecedents of loneliness in the workplace. *Human Relations*, *74*(7), 1060–1081. https://doi.org/10.1177/0018726720906013

Xun, Y., Zhu, G., & Rice, M. (2021). How do beginning teachers achieve their professional agency and resilience during the COVID-19 pandemic? A social-ecological approach. *Journal of Education for Teaching*, *47*(5), 745–748. https://doi.org/10.1080/02607476.2021.1945415

Yoo, Y., Lyytinen, K. J., Boland, R. J., & Berente, N. (2010). The Next Wave of Digital Innovation: Opportunities and Challenges: A Report on the Research Workshop “Digital Challenges in Innovation Research.” *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.1622170

Zembylas, M. (2007). Theory and methodology in researching emotions in education. *International Journal of Research & Method in Education*, *30*(1), 57–72. https://doi.org/10.1080/17437270701207785

van Zoonen, W. & Sivunen, A. E. (2025). Finding support in emotional expression: An analysis of the implications of emotional communication on enterprise social media. *European Management Journal*, https://doi.org/10.1016/j.emj.2025.04.003

van Zoonen, W., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K., & Vartiainen, M. (2021). Factors Influencing Adjustment to Remote Work: Employees’ Initial Responses to the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), Artikkeli 6966. https://doi.org/10.3390/ijerph18136966

JULKAISU
1

Digitalisoitunut työ – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus finanssialan työn digitalisoitumisesta

Parkatti, A. & Tammelin. M.

Työelämän tutkimus 18(2), 154–178
https://doi.org/10.37455/tt.94888

Artikkelin käyttöön väitöskirjan osana on saatu kustantajan lupa

Anne Parkatti & Mia Tammelin

VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

Digitalisoitunut työ – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus finanssialan työn digitalisoitumisesta

Abstrakti

Digitalisaatio on muokannut finanssialan palvelu- ja työprosesseja sekä asiakkaille tarjottuja palveluja ja tuotteita. Finanssiala on kulkenut työn digitalisaation edelläkävijänä, joten se on tärkeä tutkimuskohde. Tässä systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa selvitettiin 2010-luvulla tehtyä finanssialan työprosessia ja työtä koskevaa tutkimusta. Havaitsimme, että julkaistut tutkimukset raportoivat merkittävistä muutoksista työprosessissa sekä työntekijöiden polarisaatiosta finanssialalla, mutta tutkimukset antavat toistaiseksi keskenään ristiriitaisia havaintoja esimerkiksi työn autonomian kehityksestä. Työn sisältöjen muutoksiin ovat vaikuttaneet toimialan rakenteelliset tekijät ja asiakaskäyttäytymisen muutos. Digitalisaatiota hyödynnetään tiedon ja asiakassuhteiden hallinnassa sekä työprosessien tehostamisessa. Työn muuttuessa moniosaamisen ja digitaalisten taitojen vaatimus on kasvanut, mikä vaatii työntekijöiltä uudistuskykyä ja itseohjautuvuutta. Tämän kirjallisuuskatsauksen tulokset osoittavat digitaalisen kompetenssin olevan keskeinen uusi osaamisalue finanssialan työssä.

Johdanto

Digitalisaation yhteydessä puhutaan neljännestä teollisesta tai tuotantovallankumouksesta (Brynjolfsson & McAfee 2014). Digitalisaatio näkyy siinä, miten ja millä välineillä työtä tehdään ja mitä työhön kuuluu. Tämän vuoksi on tärkeää tutkia digitalisaation vaikutusta työtehtäviin ja -prosesseihin liittyviä työntekijäkokemuksia. Olemassa oleva tutkimustieto työn digitalisaatiosta on jossain määrin pirstaleista erityisesti työntekijäkokemusten näkökulmasta. Tässä artikkelissa tarkastelemme finanssialan työn digitalisoitumista työprosessin ja työntekijäkokemusten kautta. Finanssiala on tutkimuskohteena antoisa, sillä digitalisaatio ja automaatio ovat muuttaneet merkittävästi alan palveluja ja työtä (Pousttchi, Moormann & Felten 2015). Voidaan jopa väittää, että finanssiala on digitalisaation ja automaation eturintamassa.

Finanssialalla tarkoitetaan asiakkaille pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluja tarjoavia yrityksiä sekä vakuutusyhtiöitä. Finanssiala työllistää 5,7 prosenttia kaikista palkansaajista Suomessa (EK-palkkatilastot 2018). Vuonna 2017 toimialalla työskenteli 34 000 henkilöä, joista pankeissa noin kuusikymmentä prosenttia. (Finanssivalvonta 2019.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on analysoida olemassa olevaa tutkimustietoa finanssialan työn digitalisaatiosta. Analyysissa keskitytään työntekijöihin ja työprosesseihin. Tarkastelemme erityisesti sitä, mitä teemoja tutkimus on käsitellyt ja miten työntekijöiden kokemukset on tutkimuksissa huomioitu. Lisäksi olemme kiinnostuneita siitä, missä määrin

tutkimusta on tarjolla sekä millaisilla aineistoilla ja menetelmillä tutkimusta on toteutettu. Tutkimuksen aineistoksi olemme valinneet 2010-luvulla julkaistut englanninkieliset vertaisarvioidut tieteelliset artikkelit.

Taustoitamme tutkimusta tarkastelemalla palvelujen digitalisoitumista ja sen merkitystä finanssialan toimintaympäristöön ja työhön. Tämän jälkeen esittelemme artikkelin metodologiset valinnat, analyysin ja aineiston. Empiirisen analyysin tulokset esitellään kuudessa yläluokassa alaluokkineen. Näiden jälkeen tehdään analyysin pohjalta yhteenveto ja pohdinta.

Digitalisaatio ja automatisaatio finanssialan työssä

Digitalisaatio on vaikuttanut monin tavoin työmarkkinoiden rakenteeseen, työpaikkojen määrään, töiden sisältöön sekä niiden laatuun (Adams 2018). Teknologia voi korvata, täydentää ja muuttaa työtä sekä synnyttää uudenlaista työtä (Levy 2018; Alasoini 2019a). Vaikka digitalisaatiota kuvataan usein vallankumouksena (esim. Brynjolfsson & McAfee 2014), eivät muutokset väistämättä ole radikaaleja tai äkillisiä. Tutkijat ovat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että digitaalinen muutos vaikuttaa työmarkkinoihin ja työprosesseihin monin eri tavoin (Brynjofsson & McAfee 2014; Autor 2015; Arntz, Gregory & Zierahn 2016; Frey & Osborne 2017; Sánchez 2019). Digitalisaation käsitettä käytetään usein määrittelemättä tarkemmin, mitä sillä tarkoitetaan tai mihin käsitteellä viitataan. Tässä tutkimuksessa digitalisaatio viittaa digitaalisiin teknologioihin, jotka vaikuttavat työn tekemisen tapoihin, työn sisältöön sekä vuorovaikutukseen organisaatioissa (Brynjolfsson & McAfee 2014; 2017).

Finanssialan rakenne, toimintatapa ja työ ovat muuttuneet nopeasti viime vuosina niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Muutokset ovat merkinneet muun muassa liiketoiminnan uudelleensuunnittelua ja lisääntynyttä kilpailua. Toimialan palveluja on ulkoistettu ja työntekijät ovat kokeneet lisääntynyttä työn epävarmuutta sekä työtehtävien muutoksia. (Mannocci ym. 2018). Digitalisaation vaikutusten ilmenemistä erityisesti finanssialalla selittänee se, että toimiala on tietovaltainen ja teknologiaa voidaan laajasti hyödyntää palveluprosessissa ja toimialan ydintoiminnoissa (Campanella, Del Giudice & Della Peruta 2013).

Teknologian kehittyminen on mahdollistanut asiakaskäyttäytymistä koskevan tiedon keräämisen, analysoinnin ja hyödyntämisen palveluissa (Holmlund, Strandvik & Lähteenmäki 2017). Myös markkinat ja kilpailuympäristö ovat muuttuneet alustapohjaisten liiketoimintamallien myötä. Tämän takia yritystoiminnan ansaintalogiikka on muuttunut ja kilpailu lisääntynyt (Brynjolfsson & McAfee 2014; Holmlund ym. 2017). Edellä mainitut toimintaympäristön muutokset ovat johtaneet toiminnan tehostamistarpeeseen sekä digitaalisten muutosprosessien hyväksymiseen ja hyödyntämiseen organisaation toimintatavoissa (Karimi & Walter 2015).

Asiakaspalveluprosessi on mukautunut digitalisaatioon, ja voidaan jopa sanoa, että työntekijän, teknologian hyödyntämisen ja asiakkaan välinen suhde on muovautunut kokonaan uudelleen. Palveluprosessissa hyödynnetään muun muassa puheentunnistusteknologiaa sekä ohjelmistorobotiikkaa. Teknologisista sovelluksista ja roboteista onkin tullut palveluprosessin keskeisiä toimijoita. Esimerkiksi lainaprosessissa hyödynnetään ohjelmistorobotiikkaa. (Leyer & Moorman 2015.)

Rutiinitehtävien korvaaminen ohjelmistorobotiikalla on tarkoittanut sitä, että prosessissa tarvitaan aiempaa vähemmän työtekijöitä (Finanssiala 2018). Työntekijät vastaavat edelleen asiantuntijatehtävistä, jotka vaativat joustavuutta, luovuutta, ongelmanratkaisukykyä sekä viestinnällisiä taitoja, eli sellaisista tehtävistä, joiden hoitaminen ei palveluprosessissa ole pilkottavissa toisiaan seuraaviin tehtäviin eivätkä ne perustu tiettyihin sääntöihin (Brynjolffson & McAfee 2014; Frey & Osborne 2017). Teknologiasovellusten ja robottien käyttöönottoon, ylläpitoon ja hallitsemiseen tarvitaan niin ikään työntekijöitä.

Finanssialalla on monenlaisia töitä ja työprosesseja, joten digitalisaation vaikutus ei ole yksiselitteistä. Finanssialalla työskentelee sekä rutiininomaista työtä tekeviä asiakaspalvelijoita ja korvauskäsittelijöitä että autonomista työtä tekeviä sijoitus- ja rahoitusalan asiantuntijoita, sekä hallinto-, tuotekehitys- ja johtotehtävissä toimivia henkilöitä (Finanssiala 2019). Kognitiivisia kykyjä vaativissa tehtävissä digitaaliset sovellukset useimmiten täydentävät ihmistyötä, mutta eivät korvaa sitä (Buyst, Goost & Salamons 2018). Työn teknologisoitumisessa ei ole kysymys ennenkuulumattomasta muutoksesta, vaan teknologia on vaikuttanut finanssialan työtehtäviin jo vuosikymmeniä. Esimerkiksi pankkiautomaattien käyttöönotto 1970-luvulla muokkasi alan työnkuvia ja vapautunutta aikaa käytettiin aiempaa enemmän asiakkaiden neuvontaan sekä finanssialan palvelujen ja tuotteiden myyntiin. (Bessen 2015.)

2010-luvun automatisaatio- ja digitalisaatiokeskustelu on keskittynyt tekoälyn (Artificial Intelligence, AI), koneoppimisen, älykkään robotiikan ja alustatyön mahdollisuuksiin (Alasoini, 2019a; 2019b). Teknologian uudet toiminnalliset mahdollisuudet, kuten kommunikaatio- ja oppimiskyky, laajentavat automatiikan käyttöä, mikä mahdollistaa asiantuntijatyön automatisoinnin (Alasoini 2019a; 2019b; Brynjolfsson & McAfee 2017; Frey & Osborne 2017; Ford 2015). Ihmisten käyttäessä teknologiaa rutiinit muuttuvat ja muokkaavat rakenteita toimiviksi (Orlikowski 1992). Kehittyneen teknologian mahdollisuuksien hyödyntäminen vaatii tuekseen myös organisatorisia, liiketoiminnallisia, institutionaalisia ja muita sosiaalisia innovaatioita vanhojen ja uusien toimintalogiikoiden välisten jännitteiden ja ristiriitojen hallitsemiseksi (Alasoini 2019a).

Tuomo Alasoini (2019a; 2019b) korostaa digitalisaatiokeskustelussa ihmisen ja koneen välisen suhteen uudelleenorganisointia sen sijaan, että keskityttäisiin yksinomaan työpaikkojen katoamiseen. Hän on koonnut työn automatisaatiota koskevaa keskustelua yhteen pitkällä aikavälillä ja toteaa automatisaatiolla olevan tutkijasta ja näkökulmasta riippuen joko positiivisia (esim. Brynjolfsson & McAfee 2014) tai negatiivisia (esim. Piketty 2016; Ford 2015) vaikutuksia. Positiivisia vaikutuksia painottavat tutkijat tuovat esille muun muassa työn laadun ja osaamisen kehittymisen. Negatiivisia vaikutuksia esiin tuovat tutkijat puolestaan painottavat työmarkkinoiden polarisaatiota, työn köyhtymistä ja jopa työn loppumista (Alasoini 2019b).

Usein digitalisaation odotetaan tehostavan työn tuottavuutta (Brynjolfsson & McAfee 2014), mutta siihen liittyy myös työn tuottavuutta heikentäviä tekijöitä. Erityisesti tietotyössä digitalisaatio saattaa lisätä kokemusta aikapaineesta ja ajan rikkonaisuudesta (Wajcman 2015). Lisäksi uusien teknologioiden mahdollistama etätyö ja sosiaalisten siteiden hajautuminen toimiston ulkopuolelle saattaa haurastuttaa organisaatioiden sisäisiä sosiaalisia siteitä (Albano ym. 2018) sekä vaikeuttaa työn ja perheen rajojen hallintaa (Ollier-Malaterre, Rothbard & Berg 2013). Tämä voi heikentää hyvinvointia ja tuottavuutta (Ahola ym. 2018). Eri vaikutusten mittaaminen voi myös olla hankalaa, sillä usein tapahtuu monia samanaikaisia muutosprosesseja, joiden yhteisvaikutus voi lisätä työntekijöiden kuormitusta ja stressiä sekä heikentää tuottavuutta (Giorgi ym. 2017).

Tutkimustavoite, aineisto ja menetelmät

Tarkastelemme tässä artikkelissa finanssialan digitalisoitumista työntekijän näkökulmasta perehtymällä aiheesta tehtyyn tutkimukseen. Kokoamme yhteen aikaisempaa tutkimusta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen avulla. Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa tutkimuskysymykseen etsitään systemaattisesti vastausta aihealuetta käsittelevästä aikaisemmasta tutkimuskirjallisuudesta, tavoitteena on saada kattava kuva aihealueesta. (Aveyard 2014.) Huomiomme kohdistuu erityisesti siihen, kuinka paljon finanssialan työn digitalisoitumista ja työntekijöitä koskevaa tutkimus-

ta on julkaistu 2010-luvulla sekä miten tämä tutkimus on kohdentunut maantieteellisesti. Tarkastelemme myös sitä, millä aineistoilla ja menetelmillä tutkimusta on toteutettu ja mihin teemoihin tutkimus on kohdentunut.

Tutkimuksen aineiston valintakriteerit kuvataan kuviossa 1. Koehakujen perusteella tutkimuksessa päädyttiin käyttämään sähköisiä Web of Science-, Ebsco Business Elite- ja Academic Search Elite -tietokantoja. Lisäksi aineistohakuja testattiin Google Scholar-, Scopus- ja ARTO-tietokannoista, mutta ne eivät tuottaneet edellisten lisäksi muita hakukriteerit täyttäviä artikkeleita.

Kirjallisuuskatsaukseen valittujen artikkelien julkaisuajankohta rajattiin vuosiin 2010–2018. Vuotta 2010 pidetään finanssialalla tapahtuneen digitalisaation merkittävänä taitekohtana useasta eri syystä. Ensinnäkin maailmanlaajuisen finanssikriisin (2007–2009) jälkeinen tehostamistarve ja alalle tulleet uudet toimijat kiihdyttivät osaltaan toimialan digitalisaatiota. Toiseksi 2010-luvun alkuun mennessä perinteiset pankkipalvelut olivat saatavilla digitaalisina verkkopalveluina. Kolmanneksi 2010-luvun alussa älypuhelimien tulo markkinoille muutti asiakaskäyttäytymistä, minkä vuoksi toimialan oli investoitava digitaalisiin alustapohjaisiin ekosysteemeihin. (Dapp 2017; Watson 2016.) Sisäänottokriteerinä käytettiin lisäksi sitä, että artikkelin tuli olla englanninkielinen vertaisarvioitu tieteellinen artikkeli. Käytimme seuraavia hakusanoja: *financial services, banking industry, insurance industry, digitalisation, automatisation, robotisation*. Käytetyt hakusanat ja aineiston valikoitumisprosessi on esitelty kuvassa 1.

Sisäänottokriteeriksi ei määritelty tutkimuksessa käytettyä menetelmää tai aineistoja. Joidenkin tutkijoiden mukaan systemaattinen kirjallisuuskatsaus voidaan toteuttaa vain samaan metodologiaan tukeutuvien tutkimusten osalta (Jensen & Allen 1996; Morse 1999), mutta tukeuduimme Aveyardin (2014, 139–140) ajatukseen siitä, että systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa voidaan käyttää yhtä aikaa sekä kvalitatiivisin että kvantitatiivisin menetelmin ja aineistoin tehtyjä tutkimuksia taikka molempia asetelmia yhdistäviä ja hyödyntäviä tutkimuksia. Näkökulma on perusteltu, sillä kiinnostuksemme kohteena oli se, millaisin tutkimusasetelmin, aineistoin ja menetelmin aihetta on tutkittu.

Sisäänottokriteerit täyttäviä tutkimuksia löytyi yhteensä 64 (ks. liite 1). Kvantitatiivisia tutkimuksia oli 47 ja kvalitatiivisia 13, ja neljässä tutkimuksessa oli käytetty monimenetelmällistä tutkimusasetelmaa. Mukaan valikoituneista artikkeleista kuusi oli tapaustutkimuksia ja yksi pitkittäistutkimus. Kaksi tutkimusta käsitteli vakuutussektoria, loput sijoittuivat pankkisektorille.

Tutkimukset arvioitiin ensin hyödyntäen Aveayardin (2014, 109) kriittisen arvioinnin työkalua. Jokaisen valitun artikkelin kohdalla pohdittiin, täyttääkö kyseinen artikkeli sisäänottokriteerit. Toisessa vaiheessa aineisto analysoitiin sekä kvantifioimalla että laadullisesti aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Artikkelien taulukoinnin jälkeen laskimme ja järjestimme artikkeleita niiden ominaispiirteiden mukaan sekä tiivistimme ja koodasimme artikkeleiden tutkimusteemat ja -tulokset. Lisäksi laskimme aineistosta kuvailevia tietoja, kuten artikkeleiden lukumäärän eri vuosina, tutkimuksen kohdemaan ja käytetyn menetelmän.

Laadullisen sisällönanalyysin koodit muodostettiin aineistolähtöisesti tutkimuskysymysten kannalta olennaisiksi ajatuskokonaisuuksiksi. Aineiston analyyttiset kokonaisuudet ryhmiteltiin ensin suppeammiksi alateemoiksi ja tämän jälkeen laajemmiksi pääteemoiksi. (Braun ym. 2018.) Analyysin tuloksena syntyi 15 alaluokkaa. Sisällöllisesti samankaltaiset alaluokat yhdistettiin yläluokiksi, jotka nimettiin alaluokkien sisältöä kuvaavalla nimittäjällä (ks. kuvio 2). Tulokset raportoidaan kuudessa yläluokassa alaluokkineen. Työprosessiin ja työhyvinvointiin liittyvien tutkimusten lisäksi tutkimusartikkeleissa käsiteltiin johtamisen merkitystä ja muutosta osana finanssialan työn digitalisaatiota. Päädyimme rajaamaan johtamiseen liittyvät artikkelit tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimuskysymys:

1. Miten finanssialan työn muutosta on käsitelty työntekijän näkökulmasta tutkimuskirjallisuudessa 2010-luvulla?
2. Miten finanssialan työ on muuttunut tutkimuskirjallisuuden valossa?

Hakusanat: englanninkielinen haku: financial services OR banking industry OR insurance indrustry AND digitalisation OR automatisation OR robotisation
suomenkielinen haku: finanssipalvelut OR pankki OR vakuutus AND digitalisaatio OR automatisaatio OR robotisaatio
Tietokannat: ARTO-tietokanta, Academic Search Elite, Ebsco Business Elite, Scopus, Web of Science

Sisäänottokriteerit:
vertaisarvioitu, akateemisessa lehdessä julkaistu artikkeli, aikajakso: 1/2010 – 6/2018, englannin tai suomenkielinen alkuperäisartikkeli, empiirinen tutkimus, kohdemaata ei rajoitettu, koko teksti saatavilla.

Poissulkukriteerit:
vertaisarvioimattomat artikkelit, raportit, kirjallisuuskatsaukset, uutiset, kolumnit, pääkirjoitukset, opinnäytetyöt, ammattilehdet sekä muut kuin englannin ja suomen kieliset artikkelit.

Haku tulos kokonaisuudessaan:
ARTO-tietokanta: n=18, Academic Search Elite: n=380, Ebsco Business Elite: n= 1245, Scopus-tietokanta: n=41, Web of Science: n= 2834
Yhteensä: N=4518

Poissulkukriteerit:
Academic Search Elite -tietokannan tutkimukset päällekkäisiä Ebsco Business Elite -tietokannan kanssa. ARTO-tietokannan tutkimukset eivät olleet empiirisiä. Scopus-tietokannan tutkimukset hylättiin, koska eivät empiirisiä, eivätkä vastanneet tutkimuskysymykseen.

Valikoituneet tietokannat: Ebsco Business Elite: n=1245 ja Web of Science: n=2834. Yhteensä: n=4079

Poissulkukriteerit:
Artikkelit, joiden otsikossa, abstraktissa tai aihesanana ei esiintynyt "employee" -sanaa, ellei valintakriteeriä pystytty tekemään edellä mainitulla kriteerillä, luettiin koko artikkeli. Lisäksi poistettiin valittujen tietokantojen päällekkäiset artikkelit.

Otsikon, abstraktin ja/tai avainsanan perusteella valittu: Web of Science: n= 116 ja Ebsco Business Elite: n= 47. Yhteensä: n= 163

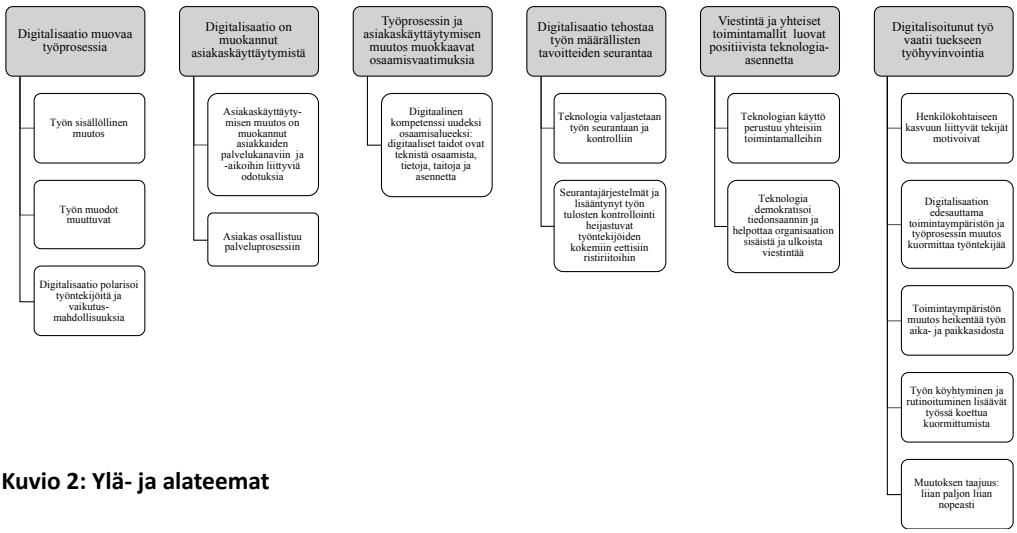
Poissulkukriteerit: Tutkimuksen empiirisessä aineistossa käytetty useampaa toimialaa, eikä toimialoja eritelty analyysissa. Tutkimus ei vastannut tutkimuskysymykseen; työn muutosta ei käsitelty työntekijän näkökulmasta.

Analysoitavat artikkelit: n=52

Tutkimusaineistoa täydennettiin ajanjaksolla 7/2018 – 12/2018. Vuoden 2018 haku suoritettiin kokonaisuudessaan uudelleen ja verrattiin aikaisempaan hakuun. Koko vuoden haku tuotti 717 artikkelia. Näistä valikoitui aikaisempien valintakriteerien pohjalta tarkempaan tarkasteluun 54 artikkelia, josta analyysiin valikoitui 12 artikkelia.

Analysoitavat artikkelit: n=64

Kuvio 1: Aineiston valikoitumisprosessi



Kuvio 2: Ylä- ja alateemat

Tulokset

Tutkimuksen kehittyminen ja painopistealueet

Ensimmäisessä vaiheessa aineistoa tarkasteltiin tutkimusten julkaisuajankohdan, lukumäärän ja kohdemaan mukaan. Toisessa vaiheessa aineisto teemoiteltiin tutkimusaiheiden mukaisesti. Seuraavaksi kuvaamme havaintojamme yksityiskohtaisesti.

Vuosina 2010–2013 julkaistujen finanssialan työn digitalisaatiota koskevien englanninkielisten tutkimusten määrä oli varsin vähäinen, mutta tutkimuksen volyymi on selvästi kasvanut vuosikymmenen loppua kohden (ks. taulukko 1). Tutkimukseemme valikoituneista 64 artikkelista vain 15 oli julkaistu vuosina 2010–2013. Tarkastelimme myös tutkimusten maantieteellistä kohdentumista. On kuitenkin muistettava, että sisäänottokriteerinä käytetty englannin kieli rajaa osin tutkimusten maantieteellistä kohdentumista. Valtaosa tutkimuksista kohdentuu Aasian ja Pohjois-Amerikan alueille. Analyysiin valikoituneiden artikkelien kohdemaista 32 sijoittui Aasiaan, 14 Pohjois-Amerikkaan, 11 Eurooppaan, yksi Australiaan ja neljä Afrikkaan, ja kahden tutkimuksen aineisto oli kerätty eri puolilta maailmaa.

Taulukko 1: Kooste mukaan otetuista artikkelista; prosenttiosuudet (frekvenssit kaarisulkeissa)

Tutkimuksen kohdemaanosat	%	n
Aasia	50	(32)
Pohjois-Amerikka	21,9	(14)
Eurooppa	17,2	(11)
Afrikka	6,3	(4)
Useita kohdemaanosia	3,1	(2)
Australia	1,5	(1)
Yhteensä		(n=64)

Julkaisuvuodet	%	n
2010	4,7	(3)
2011	7,7	(5)
2012	4,7	(3)
2013	6,3	(4)
2014	10,9	(7)
2015	9,4	(6)
2016	17,2	(11)
2017	17,2	(11)
2018	21,9	(14)
Yhteensä		(n=64)

Aineiston sisällöllinen analyysi tuotti kuusi teemaa, jotka kuvaamme seuraavaksi. Käsittelemme digitalisaation vaikutuksia finanssialan työhön sekä sitä, miten digitalisaation mahdollistama asiakaskäyttäytymisen muu-

tos on muovannut työtä. Kunkin alaluokan yhteydessä kuvataan kyseisen alaluokan muodostavat tulokset sekä se, kuinka monessa tutkimuksessa kyseinen tulos havaittiin. Suluissa olevat numerot viittaavat aineiston artikkeleihin.

Digitalisaatio muovaa työprosessia

Työn sisällöllinen muutos. Finanssialan työ on tyypillisesti myynti- ja tietotyötä. Työntekijät työskentelevät kilpailuympäristössä (11, 14, 19, 29, 57, 58, 62), jossa myynnistä ja myyntitavoitteista on tullut merkittävä osa alan työtä (11, 19, 27, 32, 33). Myös palkkaus on sidottu työssä suoriutumiseen (14, 18, 28, 33, 48, 52). Tätä toimintaympäristön muutosta kuvattiin monissa tutkimuksissa (1, 4, 9, 16, 31, 32, 33, 34, 47, 56, 59, 61). Toimintaympäristön muutoksessa työntekijät näyttäytyivät enemmänkin passiivisina sopeutujina kuin aktiivisina toimijoina. Työntekijät kokivat digitalisoitumisen olevan työkalu tiedon ja asiakassuhteiden hallintaan sekä työprosessin optimointiin. Digitalisaatio toimii myös työelämän muutosagenttina. (61.)

Kehittyneen teknologian avulla kerättyä tietoa hyödynnetään työprosessin eri vaiheissa, kuten myynnissä ja ongelmanratkaisussa. Digitalisaatiolla tavoitellaan palvelutapahtuman nopeutta ja yksilöllisyyttä. (34, 47.) Työprosessin eri osia myös seurataan tarkasti, ja työntekijät järjestetään suorituksen perusteella sisäiseen paremmuusjärjestykseen hyödyntäen yksittäisiä indikaattoreita. Tämän todettiin instrumentalisoivan sosiaalisia suhteita (32) ja vähentävän sitoutumista organisaatioon (18).

Uusimmat tutkimukset raportoivat myös tekoälyn hyödyntämisestä palveluprosessissa, joskin sen soveltaminen on vielä vähäistä. Tyypillisesti tekoälyä käytetään työn automatisointiprosesseissa vähentämään manuaalisia työvaiheita, minimoimaan riskejä ja tarjoamaan yksilöllisiä palveluja asiakkaille. (2, 47.) Vaikka teknologisesta näkökulmasta keinoälyn hyödyntäminen olisi mahdollista asiakasneuvonnassa, työntekijät uskoivat toimialan sääntelyn rajoittavan keinoälyn käyttämistä lähivuosien aikana eivätkä he uskoneet tekoälyn korvaavan ihmistä kokonaan (47).

Työn muodot muuttuvat. Digitalisaatio voi muuttaa myös työn ehtoja ja tekemistä sekä mahdollistaa paikasta irrallisen työskentelyn. Yhtenä joustavana työjärjestelynä on etätyö, joka on yleistynyt finanssialalla kuluvan vuosikymmenen jälkipuoliskolla (22), mutta mahdollisuutta etätyöhön on hyödynnetty vasta vähän (55). Etätyö sallitaan yleisemmin asiantuntijatehtävissä toimiville korkeasti koulutetuille työntekijöille (22). Toimialan sääntely, tietoturvavaatimukset, tietoturvan hajanaisuus sekä toimintaa säätelevät lait selittävät sitä, miksi etätyömahdolisuutta ei käytetä. Myös työaikakäytäntöjen ja organisaatiokulttuurin täytyy tukea etätyömahdollisuutta.

Digitalisaatio sekä työelämän ja talouden muutos liitetään usein itsensätyöllistäjiin ja alustatalouteen. Alustatyö muuttaa työsuhteiden luonnetta yrittäjämäiseksi (Kovalainen, Poutanen & von Bonsdorff 2018). Myös finanssialalla on itsenäisiä ammatinharjoittajia vakuutus-, rahoitus- ja sijoitussektorilla. Tähän systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen valikoitui yksi aihetta käsitellyt artikkeli. Artikkeli (18) käsitteli yrittäjämuotoisesti itsensä työllistävien ja palkansaajien eroja organisaatioon sitoutumisen näkökulmasta. Tutkimuksessa ei otettu kantaa siihen, miksi kyseisen tutkimuksen kohderyhmästä osa toimi yrittäjinä eikä siihen, oliko kyse palkkatyön ulkoistamisesta (24, 41) näennäisyrittäjyydeksi työn luonteen ja sisällön muuttumatta.

Digitalisaatio polarisoi työntekijöitä ja vaikutusmahdollisuuksia. Toimialan työtehtävät ovat polarisoituneet sekä rutiini- ja kassatyötä tekevään asiakas- tai peruspalveluhenkilöstöön että konsultoivaa ja myyntityötä tekeviin asiantuntijoihin. Eriytyminen näkyy paitsi työhön liittyvissä tehtävissä myös työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksissa. Asiakaspalveluhenkilöstö ei juurikaan pysty suunnittelemaan työtään, eikä heillä ole suurta itsenäistä harkinta- ja päätösvaltaa työn painottues-

sa lyhyisiin palvelutapahtumiin. (31, 38, 46, 56, 57.) Erityisesti markkinointiin keskittyvät puhelinpalvelukeskukset sisältävät paljon rutiinitehtäviä. Näissä tehtävissä työtä on standardoitu ja työprosessissa korostetaan tehokkuutta. (28, 31, 32, 38, 46, 57) Tutkimukset eivät varsinaisesti käsittele digitalisaation tuomaa muutosta, sillä palvelukeskustyö ja ulkoistaminen (41) ovat nimenomaan syntyneet digitalisaation mahdollistamina. Työprosessien automatisointi ja itsepalvelu ovat vähentäneet asiakaspalvelussa tarvittavien työntekijöiden määrää. Ei-rutiininomaista asiantuntijatyötä tekevät työskentelevät itseohjautuvissa myyntitehtävissä (11, 18, 37), esimiestehtävissä (25, 47) ja erikoisosaamista vaativissa tehtävissä, kuten datan analysoinnissa (4, 33) sekä teknologista osaamista vaativissa (5) ja varallisuudenhoitoon liittyvissä (23, 58) tehtävissä.

Digitalisaatio on muokannut asiakaskäyttäytymistä

Asiakaskäyttäytymisen muutos on muokannut asiakkaiden palvelukanaviin ja -aikoihin liittyviä odotuksia. Finanssiala on panostanut palvelujen monikanavaisuuteen. Asiakkaat kohdataan pääsääntöisesti erilaisten teknologiavälitteisten kanavien kautta keskitetyissä yksiköissä, joissa palveluajat joustavat (31, 32, 33, 34, 42, 46).

Asiakas osallistuu palveluprosessiin. Yksi kirjallisuuskatsauksen mielenkiintoisimmista havainnoista on asiakkaan roolin ja työprosessin muuttuminen palveluprosessin digitalisoituessa. Palveluprosessin muuttuminen tarkoittaa, että asiakas itse vastaa yhä enenevässä määrin palveluprosessin toteutumisesta ja asiantuntijapalvelut yhdistyvät digitaalisiin palvelukanaviin (8, 10, 31, 33, 34, 47, 63). Asiakkaan osallistaminen vaikuttaa siihen, että työntekijän rooli muuttuu aiempaa vahvemmin palvelutuotteen asiantuntijaksi (11, 33, 34, 47) siinä missä työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen muuttuu teknologiavälitteisemmäksi. Lisäksi palvelutapahtuma on osin ajasta ja paikasta riippumaton (21, 32, 34, 42). Työntekijän näkökulmasta asiakkaan osallistaminen on ristiriitaista; yhtäältä sen havaittiin lisäävän koettua työtyytyväisyyttä, sillä se lisäsi asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta (10, 53), toisaalta asiakkaan osallistaminen oli yhteydessä työntekijän stressikokemuksiin ja kuormittumiseen (8, 10).

Työprosessin ja asiakaskäyttäytymisen muutos muokkaavat osaamisvaatimuksia

Digitaalinen kompetenssi uudeksi osaamisalueeksi: digitaaliset taidot ovat teknistä osaamista, tietoja, taitoja ja asennetta. Finanssialan työssä digitaalisuus on kaikkialla: asiakaskohtaamisissa, vuorovaikutuksessa ja viestinnässä, verkosto-osaamisessa, oppimisessa, tiedon soveltamisessa ja johtamisessa (4, 7, 12, 23, 29, 30, 34, 35, 36, 59). Työntekijänäkökulmasta digitalisaatio merkitsee myös osaamistarpeiden ja työelämätaitojen muutosta.

Digitaalisen kompetenssin (van Laar ym. 2017) käsite kuvaa uuden kokonaisvaltaisen osaamisen ja ominaisuuksien kokonaisuutta. Lisäksi tarvitaan ongelmanratkaisutaitoja (4, 44) sekä ajan ja kokonaisuuksien hallintaa (45, 50). Työntekijöiden digitaalinen kompetenssi sisältää seitsemän ydinosaamisaluetta: tekninen osaaminen, tiedonhallinta, viestintä, yhteistyö, luovuus, kriittinen ajattelu ja ongelmanratkaisukyky. Lisäksi se sisältää viisi kontekstuaalista taitoa, joita vaaditaan hyödynnettäessä näitä ydinosaamisalueita. (van Laar ym. 2017.) Kontekstuaalisia taitoja ovat eettinen ja kulttuuritietoisuus, joustavuus, itseohjautuvuus sekä elinikäinen oppiminen. Digitaalinen kompetenssi ei siten tarkoita yksinomaan teknisten taitojen omaksumista, vaan se on tietojen, taitojen ja asenteen kokonaisuus (12, 18, 30, 33, 40). Ensinnäkin työn suorittaminen vaatii taitoa käyttää erilaisia digitaalisia alustoja ja sovelluksia (6, 7, 23, 34) sekä yhdistää näistä saatuja tietoja kokonaisuudeksi (4, 16, 34, 47). Toiseksi työyhteisön viestintä tapahtuu digitaalisesti, ja siinä

korostuvat digitaalisissa palveluissa tarvittavat itseilmaisutaidot ja dialogisuus (7, 35, 37, 59). Kolmanneksi sosiaalisen median ja verkko-oppimisympäristöjen hyödyntäminen tukee organisaation asiantuntijoiden välistä kommunikointidynamiikkaa (4), mikä lisää organisaatiossa olevan tiedon läpinäkyvyyttä (16, 35, 36). Neljänneksi positiivinen asenne (15, 40, 49) teknologiaan ja sen tuomiin toimintatapojen ja työprosessien muutoksiin on yhteydessä haluun kehittää omaa osaamistaan (36). Viidenneksi toimintaympäristön muutos haastaa johtamisen: tulevaisuuden haasteina ovat resursointi, organisointi, henkilöstön jaksamisesta huolehtiminen muutostilanteissa sekä osaamisen mahdollisuuksien luominen. (23, 47, 60.)

Digitalisaatio tehostaa työn määrällisten tavoitteiden seurantaa

Teknologiaa valjastetaan työn seurantaan ja kontrollointiin. Digitaalinen teknologia mahdollistaa sen, että työtä seurataan ja kontrolloidaan entistä tehokkaammin. Työntekijöiden määrälliset tavoitteet on sidottu aikaan ja tehtävänkuvaukseen (32, 18). Aikasidonnaisuutta voi pitää jopa paradoksaalisena, sillä siinä missä teknologian oletetaan väljentävän työn sidosta aikaan ja paikkaan, sidotaan työn seuranta ja tulokset edelleen tiukasti tiettyihin ajallisiin raameihin. Etenkin asiakaspalvelutyöntekijät työskentelevät usein valvotuissa ympäristöissä, joita kontrolloidaan tiukasti (32, 33, 57). Sähköiset mittaus- ja raportointijärjestelmät toimivat johdon päätöksenteon tukena (15, 21, 40, 47), mikä työntekijöiden näkökulmasta tarkoittaa asiakaskontaktien ja niihin käytetyn ajan ja käyttäytymiskriteerien sähköistä seurantaa (32). Työntekijät kokevat autonomiansa vähenevän (55).

Seurantajärjestelmät ja lisääntynyt työn tulosten kontrollointi heijastuvat työntekijöiden kokemiin eettisiin ristiriitoihin. Työlle asetetut tavoitteet ovat ensisijaisesti yksilöllisiä aikaan ja tehtävään sidottuja määrällisiä myyntitavoitteita (18, 32). Työn laadulliset tavoitteet, kuten työn laatu ja asiakaslähtöisyys, koetaan toissijaisiksi (32, 41), vaikka organisaatiot samaan aikaan painottavat asiakassuuntautuneisuutta (11, 18, 52, 58). Määrällisten tavoitteiden ensisijaisuus laadullisten sijaan aiheutti työntekijöissä eettisiä ristiriitoja ja esimerkiksi kokemuksen siitä, että työntekijä joutui valitsemaan asiakkaan, organisaation sekä omien etujensa väliltä. Näin tapahtui etenkin tilanteessa, jossa palkka perustui määrällisiin tavoitteisiin ja myyntipalkkiot vaihtelivat tuotteittain. (18.)

Viestintä ja yhteiset toimintamallit luovat positiivista teknologia-asennetta

Teknologian käyttöönotto perustuu yhteisiin toimintamalleihin. Yhdeksi teemaksi nousivat teknologian hyväksymismallit (12, 42, 43). Niiden avulla voidaan ennustaa ihmisten valmiutta ottaa teknologia käyttöönsä ja selittää, mitkä tekijät tähän vaikuttavat (Davis 1989). Tulokset osoittavat teknologian koetun hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden vaikuttavan teknologia-asenteisiin ja edelleen käyttöaikomukseen. Tämän lisäksi näihin päätekijöihin vaikuttavat organisaation sosiaalinen sidos, käyttökokemukset sekä teknologiasta saadun hyödyn osoitettavuus. (6, 7, 12, 13, 40, 42, 43.)

Tekniset näkökohdat ovat keskeisessä asemassa, kun tarkastellaan käyttäjien tyytyväisyyttä järjestelmien käyttöön, sillä järjestelmien heikkolaatuisuus ja monimutkaisuus vähentävät käyttäjien tyytyväisyyttä. Ohjeistuksen puute etenkin teknologian käytön vaikeaksi kokevien kohdalla vaikeuttaa teknologian käyttöönottoa. (7, 13, 32, 43.) Avaintekijöitä onnistuneeseen teknologian käyttöönottoon ovat yhteiset ohjeet ja toimintamallit (6, 13, 39, 42) sekä verkostoituminen ja tiedon jakaminen (4, 7, 12, 13, 31, 32, 39, 42, 43). Asenteiden ja teknologian käyttökokemusten ollessa negatiivisia työelämän laatu heikkenee (7, 32). Toisaalta silloin, kun digitaaliset työkalut tehostavat työprosessia, työn-

tekijöiden subjektiivisen hyvinvoinnin on todettu paranevan (61).

Teknologia demokratisoi tiedonsaannin ja helpottaa organisaation sisäistä ja ulkoista viestintää (4, 36, 59). Työntekijän näkökulmasta viestinnnän tehokkuus on ensisijaisesti positiivinen asia. Sosiaalisen median alustoilla tapahtuvan viestinnän pelättiin lisäävän valvontaa ja kontrollointia, mikä saattaa johtaa tiedon jakamisen rajoittamiseen (35, 36). Tämä puolestaan voi vähentää yhteisöllisyyttä ja vastavuoroisuutta (32).

Digitalisoitunut työ vaatii tuekseen työhyvinvointia

Henkilökohtaiseen kasvuun liittyvät tekijät motivoivat. Tutkimuskirjallisuudessa työhyvinvointia käsiteltiin pääsääntöisesti työn vaatimusten ja voimavarojen näkökulmasta. Tutkimustulokset työn voimavaroja lisäävistä ja vähentävistä tekijöistä tukevat aikaisempaa kirjallisuutta (esim. Schaufeli & Bakker 2004; Bakker & Demenouti 2007). Työn voimavarat, kuten organisaatiolta saatu tuki, omien vahvuuksien hyödyntäminen, sosiaaliset suhteet sekä työn ja perheen yhteensovittaminen lisäävät työhyvinvointia ja organisaatioon sitoutumista. Työntekijät odottavat tukea ongelmatilanteisiin (54) ja arvostavat työntekijän ja työnantajan välistä vastavuoroisuutta (53), sisäisen palvelun laatua (46, 51) sekä mielekästä työn sisältöä (10, 24, 23, 25, 31, 49). Hyvät sosiaaliset suhteet työpaikalla sekä kollegoilta, esimieheltä ja organisaatiolta saatu tuki ennustavat työtyytyväisyyttä. Sen sijaan esimieheltä saadun ammatillisen tuen, arvostuksen ja huomioinnin puute vähentää voimavaroja. (21, 23,31, 49, 51.) Kollegoiden välinen tuki ei ole vain yksittäisten yksilöiden voimavaroja lisäävä tekijä, vaan sillä on vaikutusta tiimin keskinäisiin suhteisiin (21).

Digitalisaation edesauttama toimintaympäristön ja työprosessin muutos kuormittaa työntekijää. Työntekijöiden kokemuksia tarkastelleet tutkimukset raportoivat työntekijöiden kokemuksia työssä kuormittumisesta, mutta eivät täsmällisesti erittele digitalisaation vaikutusta työssä kuormittumiseen. Digitalisaatio on kuitenkin vähintään välillisesti osa toimintaympäristön ja työprosessin muutosta. Esimerkiksi kasvaneet myyntitavoitteet (11, 19, 29, 32, 33), keskinäistä kilpailua korostava työympäristö (11, 14, 19, 29, 57, 58, 62) sekä suoritukseen perustuvaa palkkaus (14, 18, 28, 33, 48, 52) lisäävät työntekijöiden kuormittuneisuutta. Tiedon määrän lisääntyminen ja monimutkaistuminen ovat tehneet toimintaprosesseista ja työstä vaikeammin hallittavia, mikä lisää kuormittuneisuutta (4, 33, 34, 47).

Toimintaympäristön muutos heikentää työn aika- ja paikkasidosta. Työn aikataulutus ja sitä koskevat sopimukset vaikuttavat muun muassa työntekijän mahdollisuuksiin sovittaa yhteen elämän eri osa-alueita. Palveluprosessin ja viestintäkanavien digitalisoitumisen raportoidaan ensisijaisesti helpottavan työn ja muun elämän yhteensovittamista, sillä aikaisemmin kasvokkain tapahtuneet tapaamiset voidaan tarvittaessa hoitaa teknologian välityksellä ajasta ja paikasta riippumatta. (9, 26, 27.) Toisaalta tiedetään, että digitalisaatio vaatii työntekijältä aiempaa tiukempaa itsesäätelyä ja kykyä hallita työn ja muun elämän välistä rajaa (Ollier-Malaterre ym. 2013; Tammelin 2018). Voi siis olla, että finanssialan työtä koskevat tutkimukset eivät ole toistaiseksi tunnistaneet digitalisaation raportoituja vaikutuksia ajankäyttöön.

Työn köyhtyminen ja rutinoituminen lisäävät työssä koettua kuormittumista. Työtahdin ja työn aiheuttaman kuormittumisen sääntelymahdollisuudet ovat heikot erityisesti rutiininomaista asiakaspalvelutyötä tekevien keskuudessa (19), sillä työtahti määräytyy pitkälti asiakaskontaktien perusteella. Asiakaskontaktit sinänsä koetaan voimavaroja lisääviksi (8), mutta kiire ja hallinnan puute heikentävät motivaatiota ja vähentävät työtyytyväisyyttä sekä organisaatioon sitoutumista (31). Lisäksi paljon rutiineja sisältävässä asiakaspalvelutyössä turhaudutaan työn haasteet-

tomuuteen (24, 56) sekä työn tehostamiseen pyrkivään standardointiin (56, 57). Työ koetaan merkityksettömäksi työn yksipuolisuuden sekä puutteellisten kouluttautumis- ja kehittymismahdollisuuksien vuoksi (28, 56). Työn itsenäisyyden puolestaan todettiin lieventävän stressitekijöitä (20, 24, 54, 55, 56). Osaamisen kehittäminen (17) ja sen tunnistaminen (51) sekä ongelmanratkaisutaito (4, 41) nähtiin työssä menestymisen ja jaksamisen edellytyksiksi (42). Ajanhallinta (45) ja omasta jaksamisesta huolehtiminen viittaavat kykyyn hallita tehtäväkokonaisuuksia (42).

Muutosten taajuus: liian paljon, liian nopeasti. Digitalisaatio on laajemmassa mittakaavassa organisatorinen muutos, jolla on vaikutusta yksilön subjektiiviseen hyvinvointiin myös työelämän ulkopuolella (61). Jatkuva muutos kuormittaa, vaikka muutos toisaalta koetaan myös mahdollisuutena taitojen kehittymiseen ja urakehitykseen (1, 3, 46). Mitä enemmän muutoksia koetaan, sitä enemmän niillä on vaikutusta työntekijöihin ja sitä vähemmän organisaatioon luotetaan (1, 64).

Johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa tarkastelimme finanssialan työn digitalisoitumista työntekijän kokemukset huomioivasta näkökulmasta. Tarkastelimme erityisesti sitä, kuinka paljon tarjolla on finanssialan työn digitalisoitumista ja työntekijöitä koskevaa tutkimusta sekä millaisia teemoja tämä tutkimus on käsitellyt. Vaikka digitalisaation vaikutusta työmarkkinoihin ja työhön tarkastelevaa tutkimusta on tehty jo paljon, kokoavia katsauksia ei juurikaan ole saatavilla. Tutkimuksen aineistoksi olimme valinneet 2010-luvulla julkaistut englanninkieliset vertaisarvioidut tieteelliset artikkelit. Tutkimustulokset osoittivat, että digitalisaatio on muuttanut merkittävästi finanssialan työprosesseja ja toimintaympäristöä. Digitalisaatio on vaikuttanut erityisesti palveluprosesseihin, jotka tapahtuvat pääsääntöisesti teknologiavälitteisesti riippumatta ajasta ja paikasta. Digitalisaatio ja automatisaatio ovat mahdollistaneet asiakkaan aktiivisen roolin, ja tällä on keskeisiä vaikutuksia myös työntekijän näkökulmasta.

Digitalisaation muokkaama työprosessi ja työnkuva ovat selkeästi muuttaneet osaamistarpeita ja työelämätaitoja. Digitaalinen kompetenssi (van Laar ym. 2017) on keskeinen uusi osaamisalue. Tällä viitataan paitsi tekniseen osaamiseen myös vuorovaikutustaitoihin sekä sosiaalisen median ja erilaisten verkkoympäristöjen hyödyntämiseen työprosesseissa.

Digitalisaatio vaikuttaa työelämän laatuun kaksijakoisesti: yhtäältä se voi kohentaa työelämän laatua muun muassa vähentäen rutiineja, toisaalta seurantaan ja kontrolliin valjastettuna se voi myös heikentää työelämän laatua. Parhaimmillaan digitalisaatio on työkalu, jolla voidaan hallita tietoa ja asiakassuhteita työprosessin eri vaiheissa. Digitalisaatio voi myös demokratisoida työntekijöiden asemaa muun muassa tiedonsaannissa ja sen välittämisessä organisaatiotasolla sekä parantaa organisaation sisäistä viestintää. Toisaalta digitalisaatio myös polarisoi työntekijöitä ja voi vähentää työn autonomiaa. Erityisesti rutiininomaista työtä tekeville työprosessit näyttäytyivät toisistaan irrallisina kokonaisuuksina. Työn sisältö köyhtyy ja osaamisvaatimukset heikkenevät. Asiantuntijatyötä tekevien autonomia saattaa lisääntyä, mutta he kokevat haasteita työn hallittavuudessa tiedon määrän kasvaessa ja monimutkaistuessa. Voidaan sanoa, että toimialan haasteena on mielekkäiden tehtäväkokonaisuuksien rakentaminen ja rutiininomaista työtä tekevien osaamispääoman laajentaminen sekä vaativampien työtehtävien lisääminen osaksi työnkuvaa. Alasoini (2019a) korostaakin työn digitalisaation olevan sosiotekninen prosessi, jossa työn laadun parantamiseksi tulisi huomioida eri toimialojen ja organisaatioiden institutionalisoituneet rakenteet ja näiden toimijat kokonaisuuksina yksittäisten työtoimintojen sijaan. Tämä tarkoittaa osaamisen, teknologian ja rakenteiden yhtäaikaista kehittämistä uudenlaisiksi työkokonaisuuksiksi.

Digitalisaatio tekee osaamisen läpinäkyväksi ja tehostaa viestintää. Organisaation sosiaalisilla alustoilla kommunikointi lisää tietoisuutta organisaatiossa olevasta niin sanotusta hiljaisesta tiedosta ja voi nopeuttaa ongelmien ratkaisemista. Lisäksi sillä on innovaatioita lisäävä vaikutus. Digitaalisilla alustoilla julkaistu tieto on työyhteisön saatavilla yhtäaikaisesti ja samanlaisena, mikä demokratisoi tiedonsaannin. Toisaalta viestinnän muuttuminen digitaaliseksi haastaa aikaisemmat kiinteät kommunikointirakenteet ja ohjaa neuvottelemaan käytänteet uudestaan tiedonkulun ja johtamisen näkökulmista.

Pohdittaessa tutkimustulosten sovellettavuutta suomalaiseen työelämään on tarkasteltava kirjallisuuskatsauksessa käytetyn aineiston ominaisuuksia. Vaikka aineiston artikkeleista puolet sijoittui Aasian maihin, digitalisoitunut työ globaalissa kilpailuympäristössä, kuten finanssialalla, on samankaltaista ympäri maailman. Keskeistä on asiakaslähtöisen liiketoimintalogiikan samankaltaisuus. (Pousa, Hardie & Zhang 2018.) Toisaalta työtä ja finanssialaa koskevat institutionaaliset sääntelyt eroavat merkittävästi toisistaan. Työaikaa, palkkoja ja työn ehtoja koskeva sääntely on varsin erilaista eri maissa, mikä vaikuttaa työn arkeen. Tässä tutkimuksessa emme lähestyneet teemaa tästä näkökulmasta. Tämä olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimuskohde. Olisi niin ikään mielenkiintoista tutkia sitä, miksi tehdyt tutkimukset sijoittuvat pääosin Aasiaan.

Käyttämällämme aineistolla on tiettyjä rajoituksia. Keskeinen rajoitus on tutkimuskirjallisuuden rajoittuminen englanninkielisiin artikkeleihin. Tämä valinta rajaa pois paitsi suuria kielialueita, kuten espanja, kiina ja portugali, myös pienten kielialueiden kielillä julkaistut tutkimukset. Toinen rajoite koskee kirjallisuuskatsaukseen valikoituneita aloja. Kirjallisuuskatsaukseen valikoituneissa artikkeleissa painottui pankkisektorin osuus, ja vain kaksi artikkelia käsitteli vakuutussektoria. Näin ollen finanssiala tässä kuvaa pikemminkin pankkisektoria kuin kattavasti koko finanssisektoria. Toisaalta valikoituminen tarkoittaa myös sitä, ettei vakuutussektoria koskevia englanninkielisiä tutkimuksia liene juuri julkaistu. Aineisto oli suhteellisen laaja (n=64), ja se painottui erityisesti tarkasteluajanjakson loppupäähän, etenkin vuosiin 2016–2018 (n=36). Tämä kertonee aihepiiriä koskevan tutkimuksen kypsymisestä ja ehkä pitkäkestoisista tutkimus- ja julkaisuprosesseista.

Jatkotutkimuksen näkökulmasta tunnistamme selkeitä tutkimustarpeita. Ensinnäkin tarvitaan tutkimustietoa digitalisoituneen työn ja työhyvinvoinnin yhteyksistä. Toisena erityisen mielenkiintoisena teemana näemme työntekijöiden eettiset valinnat ja ristiriidat digitaalisen työn kontekstissa. Edelleen digitalisaation vaikutukset työn autonomiaan näyttäytyvät ristiriitaisina. Jatkossa on syytä tarkastella lähemmin sitä, missä olosuhteissa ja työprosesseissa digitalisaatio vähentää tai lisää työn autonomiaa ja millaisia ristikkäisvaikutuksia eri prosesseilla on. Digitalisaatioon ja teknologiaan liittyvät tunteet ja affektit ovat mielenkiintoisia tutkimuskohteita, sillä tunnetilat välittyvät myös teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa (Salminen 2018). Ihmisten tunteiden ymmärtäminen yhä teknologisoituvassa ja robotisoituvassa ympäristössä auttaa tietotekniikan asiantuntijoita luomaan ihmisen päättelyä jäljitteleviä tietojärjestelmiä (Mayer, Caruso & Salovey 2016). Tutkimuskirjallisuutta on hyvin vähän niistä tietotyön käytännöistä, joissa digitalisaatiota on tutkittu sosioteknisenä prosessina.

Kirjoittajat

Anne Parkatti, YTM, jatko-opiskelija,
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta,
Tampereen yliopisto,
sähköposti: anne.parkatti@tuni.fi

Mia Tammelin, YTT,
akatemiatutkija, Työelämän tutkimuskeskus, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta,
Tampereen yliopisto,
sähköposti: mia.tammelin@tuni.fi

Kirjallisuus

Adams, A. (2018) Technology and the labour market: the assessment. Oxford Review of Economic Policy 34 (3), 349–361. https://doi.org/10.1093/oxrep/gry010

Ahola, S., Eskelinen, J., Heikkilä-Tammi, K., Kuula, M. & Nuutinen, S. (2018) Digistä työn imuun? Tutkimus työhyvinvoinnin ja tuottavuuden yhteydestä finanssialan palveluyrityksessä. Aalto-yliopiston julkaisusarja Crossover 8/2018. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Alasoini, T. (2019a) Askelmerkkejä työelämän todelliseen digiloikkaan. Teoksessa M. Lyly-Yrjänäinen (toim.) Työpoliittinen aikakausikirja 1/2019. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 11–19.

Alasoini, T. (2019b) Work in the age of intelligent automation: Some remarks on the current automation debate. Teoksessa M. Tammelin & K. Otonkorpi-Lehtoranta (toim.) Työelämän tutkimuspäivät 2018. Kestävä tuottavuus ja inhimillinen työelämä. Tampere: Työelämän tutkimuskeskus, 13–22.

Albano R., Bertolini, S., Curzi Y., Fabbrini, T. & Parisi, T. (2018) DigitAgile. The office in a mobile device. Teoksessa E. Ales, Y. Curzi, T. Fabbri, O. Rymkevich, I. Senatori & G. Solinas (toim). Working in Digital and Smart Organizations: Legal, Economic and Organizational Perspectives un the digitalisation of labour relations. Cham: Palgrave McMillan, 193–222. https://doi.org/10.1007/978-3-319-77329-2_10

Arntz, M., Gregory. T. & Zierahn, U. (2016) The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries: A Comparative Analysis. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 189. Pariisi: OECD Publishing. http://doi.org/10.1787/5jlz9h56dvq7-en

Autor, D. H. (2015) Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation. Journal of Economic Perspectives 29 (3), 3–30. https://doi.org/10.1257/jep29.3.3

Aveyard, H. (2014) Doing a Literature Review in Health and Social Care. A Practical Guide. Third edition. Lontoo: Open University Press.

Bakker, A. B. & Demenouti, E. (2007) The job demands-resources model: State of the art. Journal of Managerial Psychology 22 (3), 309–328. https://doi.org/10.1108/02683940710733115

Bessen, J. (2015) Toil and technology. Finance and Development 52 (1).

Braun, V., Clarke, V., Hayfield, N. & Terry, G. (2018) Thematic analysis. Teoksessa P. Liamputtong (toim.) Handbook of Research Methods in Health Social Sciences. Singapore: Springer nature Pte Ltd., 1–18. https://doi.org/10.1007/978-981-10-2779-6_103-1

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2014) The Second Machine Age. Work, Progress and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. New York: W. W. Norton & Company.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2017) Machine, Platform, Crowd: Harnessing our Digital Future. New York: W.W. Norton & Company.

Buyst, E., Goos, M. & Salomons, A. (2018) Job polarization: an historical perspective. Oxford Review of Economic Policy 34 (3), 461–474. https://doi.org/10.1093/oxrep/gry003

Campanella, F., Del Giudice, M. & Della Peruta, M. R. (2013) The role of information in the credit relationship. Journal of Innovation and Entrepreneurship 2 (17), 1–16. https://doi.org/10.1186/2192-5372-2-17

Dapp, T. F. (2017) Fintech: The digital transformation in the financial sector. Teoksessa T. Osburg & C. Lohrmann (toim.) Sustainability in a Digital World. New Opportunities Through New Technologies. Cham: Springer International Publishing, 189–199. https://doi.org/10.1007/978-3-319-54603-2_16

Davis, F. D. (1989) Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly 13 (3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

EK-palkkatilastot (2018). Henkilöstörakenteet 2017. Palkkatilasto. [online]. <URL: https://ek.fi/wp-content/uploads/Henkilostorakenteet-2017-23102018_final_2.pdf>. Luettu 13.6.2019.

Finanssiala (2018) Finanssialan vuositilasto. [online]. <URL:https://www.finanssiala.fi/tilastot/FA-tilasto-Finanssialan-vuositilasto-2017.pdf>. Luettu 26.8.2019.

Finanssiala (2019) Julkaisut ja tutkimukset 2019. Töissä finanssialalla 2019. [online]. <URL:https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA_Töissä_finanssialalla_2019.pdf>. Luettu 10.1.2020.

Finanssivalvonta (2019). Tilastot. [online]. <URL: https://www.finanssivalvonta.fi/tilastot >. Luettu 26.8.2019.

Ford, M. (2015) The Rise of the Robots: Technology and the Threat of Mass Unemployment. Lontoo: Oneworld Publications.

Frey, C. B. & Osborne, M. A. (2017) The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? Technological Forecasting & Social Change 114 (C), 254–280. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019

Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J. & Mucci, N. (2017) Work-related stress in the banking sector: A review of incidence, correlated factors, and major consequences. Frontiers in Psychology 8 (Article 2166). https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02166

Holmlund, M., Strandvik, T. & Lähteenmäki, I. (2017) Digitalization challenging institutional logics. Top executive sensemaking of service business change. Journal of Service Theory and Practice 27 (1), 213–230. https://doi.org/10.1108/JSTP-12-2015-0526

Jensen, L. A. & Allen, M. N. (1996) Meta-synthesis of qualitative findings. Qualitative Health Research 6(4), 553–560. https://doi.org/10.1177/104973239600600407

Karimi, J. & Walter, Z. (2015) The role of dynamic capabilities in responding to digital disruption: A factor-based study of the newspaper industry. Journal of Management Information Systems 32 (1), 39–81. https://doi.org/10.1080/07421222.2015.1029380

Kovalainen, A., Poutanen, S. & von Bonsdoff, M. (2018) Digitalisaatio ja alustatyö - iskusanoista monitasoisten ilmiöiden tutkimukseen. Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning 16 (4), 233–235.

van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M. & de Haan, J. (2017) The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. Computers in Human Behavior 72, 577–588. https://doi.org/ https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010

Levy, F. (2018) Computers and populism: Artificial intelligence, jobs, And politics in the near term. Oxford Review of Economic Policy 34 (3), 393–417. https://doi.org/10.1093/oxrep/gry004

Leyer, M. & Moormann, J. (2015) Comparing concepts for shop floor control of information-processing services in a job shop setting: a case from financial services sector. International Journal of Production Research 53 (4), 1168–1179. https://doi.org/10.1080/00207543.2014.950356

Mannocci, A., Marchini, L., Scognamiglio, A., Sinopoli, A., De Sio, S. Sernia, S. & La Torre, G. (2018) Are bank employees stressed? Job perception and positivity in the bank sector: An Italian observational study. International Journal of Environmental Research and Public Health 15 (4), 707. https://doi.org/10.3390/ijerph15040707

Mayer, J. D., Caruso, D. R. & Salovey, P. (2016) The ability of emotional intelligence: Principles and updates. Emotion Review 8 (4), 290–300. https://doi.org/10.1177/1754073916639667

Morse, J. M. (1999) Qualitative generalizability. Qualitative Health Research 9 (1), 5–6. https://doi.org/10.1177/104973299129121622

Ollier-Malaterre, A., Rothbard, N. P. & Berg, J. M. (2013) When worlds collide in cyperspace: How boundary work in online social networks impacts professional relationships. Academy of Management Review 38 *(*4), 645–669. https://doi.org/10.5465/amr.2011.0235

Orlikowski, W. J. (1992) The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. Organization Science 3 (3), 398–427. https://doi.org/10.1287/orsc.3.3.398

Piketty, T. (2016) Pääoma 2000-luvulla. Suomennos Marja Ollila ja Maarit Tillman-Leino. Helsinki: Into Kustannus.

Pousa, C., Hardie, T. & Zhang, X. (2018) Promoting frontline employee customer orientation in China: A replication and a comparison. International Journal of Bank Marketing 36 (5), 849–867. https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2017-0078

Pousttchi, K., Moormann, J., & Felten, J. (2015) The impact of new media on bank processes: A Delphi study. International Journal of Electronic Business 12 (1), 1–45. https://doi.org/10.1504/IJEB.2015.068305

Salminen, M. (2018) Emotions and Psychophysiological Responses in Organizational Social Interaction. Publications of the University of Helsinki Dissertations in Faculty of Medicine. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Sánchez, J. V. (2019) The decline of the workers as collective subject. Teoksessa A. Serrano-Pascual & M. Jepsen (toim.) The Deconstruction of Employment as a Political Question. Cham: Palgrave

Macmillan, 107–127.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-93617-8

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004) Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. Journal of Organizational Behavior 25(3), 293–315. https://doi.org/10.1002/job.248

Tammelin, M. (2018) Work-family border styles and mobile technology. Teoksessa M. Tammelin (toim.) Family, Work and Well-Being: Emergence of New Issues. Springer Briefs in Well-Being and Quality of Life Research. Cham: Springer International Publishing, 91–103.
https://doi.org.10.1007/978-3-319-76463-4_8

Wajcman, J. (2015) Pressed for Time: The Acceleration of Life in Digital Capitalism. Chicago: University of Chicago Press.

Watson, A. (2016) Disruption or distraction? How digitisation is changing New Zealand banks and core banking systems. The Reserve Bank of New Zealand Bulletin 79 (8), 1–21.

Liite 1: Aineisto

Nro	Tekijä(t), julkaisuvuosi, artikkelin nimi, julkaisumaa	Lähde	Aineisto ja tutkimusmenetelmä	Tutkimuksen tarkoitus	Keskeiset tulokset
1	Akhtar, M. N., Bal, M. & Long, L. (2016) Exit, voice, loyalty, and neglect reactions to frequency of change, and impact of change. A sensemaking perspective through the lens of psychological contract. Pakistan.	Employee Relations 38 (4), 536–62.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 398 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka organisaatioissa tapahtuvien muutosten taajuus vaikuttaa työntekijän käytökseen psykologisen sopimuksen kautta.	Mitä useammin muutoksia koetaan, sitä enemmän ne vaikuttavat työntekijöihin ja sitä vähemmän psykologisen sopimuksen ulottuvuuksia koetaan. Toimiva psykologinen sopimus lisää luottamusta organisaatioon.
2	Alzaidi, A. A. (2018) Impact of Artificial Intelligence on performance of banking industry in Middle East. Lähi-itä.	International Journal of Computer Science and Network Security 18 (10), 140–148.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 200 työntekijää.	Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella keinoälyn soveltamista Lähi-Idän pankkisektorilla.	Vaikka keinoälyn soveltaminen on vielä varhaisessa vaiheessa pankkisektorilla, voidaan sen avulla tehostaa riskienhallintaa ja vähentää manuaalisia tehtäviä ja taustatöitä.
3	Asrar-ul-Haq, M. & Kuchinke, K. P. (2016) Impact of leadership styles on employees' attitude towards their leader and performance: Empirical evidence from Pakistan banks. Pakistan.	Future Business Journal 2 (1), 54–64.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 224 työntekijää.	Tutkimuksessa analysoidaan johtamistyylien vaikutusta työntekijöiden suosituskykyyn.	Tutkimuksen mukaan muutosjohtamisella ja työntekijöiden suorituskyvyllä on selkeä yhteys.
4	Barbour, J. B., Treem, J. W. & Kolar, B. (2018) Analytics and expert collaboration: How individuals navigate relationships when working with organizational data. USA.	Human Relations 71 (2), 256–284.	Monimenetelmällinen. Tutkimukseen osallistui sekä asiantuntijoita että johtajia. Survey-tutkimukseen osallistui 54 ja näistä haastatteluun 12.	Tutkimuksessa tarkastellaan analyysityötä tekevien asiantuntijoiden työn itsenäisyyttä ja asiantuntijoiden yhteistyötä finanssialan organisaatiossa.	Organisaation asiantuntijoiden välisen verkostoituminen on tärkeää, sillä kommunikointidynamiikka tukee ongelmien ratkaisemista asiantuntijatyössä.
5	Bolhari, A., Radfar, R., Alborzi, M., Poorebrahimi, A. & Dehghani, M. (2017) Perceived possibility of disclosure and ethical decision making in an information Technology Context. Iran.	Engineering, Technology & Applied Science Research 7 (2), 1567–1574.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 188 teknologian asiantuntijaa pankkialalta.	Eettisen päätöksenteon mallintaminen informaatioteknologian kontekstissa.	Yksilön eettisiin aikomuksiin vaikuttaa käsitys siitä, onko toiminta hyvää vai pahaa sekä eettinen sitoutuminen, yksilön egon vahvuus ja yksilön hallintakäsitys. Lait ja säännökset eivät vaikuta eettisiin päätöksiin.
6	Brown, S. A., Massey, A. P. & Ward, K. W. (2016) Handle mergers and acquisitions with care: the fragility of trust between the IT-service provider and end-users. USA.	European Journal of Information Systems 25 (2), 170–186.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 130 työntekijää.	Tietotekniikan toteuttaminen organisaatioissa. Tutkimuksessa tarkastellaan IT-palveluntarjoajan suhdetta loppukäyttäjään ja pyritään selvittämään ne tekijät, jotka vaikuttavat kyseiseen suhteeseen ja lopulta vaikuttavat loppukäyttäjän asenteisiin kyseistä järjestelmää kohtaan.	Luottamus parantaa käyttäjien asenteita järjestelmään ja lieventää käytön yhteydessä esiintyviä epävarmuustekijöitä ja riskejä.
7	Cham, T. H., Lim, Y. M., Cheng, B. L. & Lee, T. H. (2016) Determinants of knowledge management systems success in the banking industry. Malesia.	Vine Journal of Information and Knowledge Management Systems 46 (1), 2–20.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 217 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan teknisen ja sosiaalisen näkökulman vaikutusta tiedonhallintajärjestelmän onnistumiseen sekä tiedonhallintajärjestelmän suhdetta menestykseen ja käyttäjien tyytyväisyyteen.	Artikkeli valaisee teknologian ja käyttäjän välistä suhdetta ja tuo esiin työntekijän kokemuksia teknologiasta. Järjestelmän laatu vaikuttaa myönteisesti käyttäjien tyytyväisyyteen. Tekniset näkökulmat ovat keskeisessä asemassa tyytyväisyyden selittämisessä.
8	Chan, K. W., Yim, C. K.B. & Lam, S. S .K. (2010) Is customer participation in value creation a double-edged sword? Evidence from professional financial services across cultures. Hong Kong.	Journal of Marketing 74 (3), 48–64.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 349 asiakas-palvelutyöntekijä -paria.	Tutkimuksessa testataan empiirisesti asiakkaan osallistumisen vaikutuksia arvon luomiseen ja tyydyttämiseen.	Vaikka asiakkaan osallistaminen vahvistaa asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä suhteellisia siteitä, lisää se myös työntekijöiden työstressiä ja vähentää heidän työtyytyväisyyttään.

9	Chaudhary, P. & Lodhwal, R. K. (2017) An analytical study of organizational role stress (ORS) in employees of nationalized banks. A case study of Allahabad Bank. Intia.	Journal of Management Development 36 (5), 671–681.	Kvantitatiivinen tapaustutkimus, jossa tutkimusjoukkona 43 organisaation johtajaa eri hierarkiatasoilta.	Tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa stressiä aiheuttavat tekijät, organisatorisen stressin määrittely, stressaantuneiden tunnistaminen, stressin ja demografisten tekijöiden välisen yhteyden tunnistaminen.	Konflikti organisaation ja henkilökohtaisen roolin välillä oli merkittävin stressin aiheuttaja. Toisin sanoen työn ja perheen eri roolien yhteensovittaminen niin ajallisesti kuin kyvyllisesti saattaa vaikuttaa suoritukseen.
10	Chen, C.-C. V., Chen, C.-J. & Lin, M.-J .J. (2015) The impact of customer participation: The employee's perspective. Taiwan.	Journal of Business & Industrial Marketing 30 (5), 486–497.	Kvantitatiivinen tutkimus, jossa 166 asiakas-työntekijä-paria.	Tutkimuksen tarkoituksena on analysoida asiakkaan osallistumisen vaikutusta palveluntarjoamisprosessiin suunnittelemalla ja testaamalla empiirinen malli, joka huomioi työntekijöiden näkökulman.	Tutkimuksen mukaan asiakkaan osallistuminen lisää työntekijän tyytyväisyyttä, jos osallistuminen vähentää työstressiä ja vastaa työntekijän tarpeita.
11	Chen, Y.-C., Rivas, A. A. & Wu, W.-Y. (2018) Exploring the determinants and consequences of salesperson market orientation behavior: An empirical study in the financial service industry. Taiwan.	Journal of Service Theory and Practice 28 (2), 170–195.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 264 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan asiakaslähtöisyyttä ja sen vaikutusta myyntiprosessiin ja myyjän tuloksellisuuteen.	Asiakaslähtöisyys parantaa epäsuorasti myyjän tuloksellisuutta. Sen avulla myyjä saa kattavammat tiedot asiakkaasta, tuotteista ja kilpailijoista, mikä auttaa vastaamaan asiakkaan tarpeisiin.
12	Cheng, Y.-M. (2011) Antecedents and consequences of e-learning acceptance. Taiwan.	Information Systems Journal 21 (3), 269–299.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 328 työntekijää.	Laajennetun TAM-mallin pohjalta tutkitaan työntekijöiden verkko-oppimisjärjestelmän käyttöä edeltäviä tekijöitä sekä käyttöönoton ja hyväksymisen seurauksia. Mallin testaus.	Tutkimus osoitti, että luottamus tietokoneisiin, käyttökokemus ja kyvyt vaikuttavat merkittävästi käyttäjän asenteisiin verkko-oppimista kohtaan. Verkko-oppimisjärjestelmän toimivuus ja vuorovaikutteisuus lisäsivät kiinnostusta verkko-oppimiseen. Kolmanneksi sosiaalisten tekijöiden havaittiin vaikuttavan merkittävästi järjestelmän käyttöön. Ulkoisella motivoinnilla on positiivinen merkitys.
13	Chompis, E., Bons, R. W. H., van den Hooff, B., Feldberg, F. & Horn, H. (2014) Satisfaction with virtual communities in B2B financial services: Social dynamics, content and technology. Kansainvälinen.	Electronics Markets 24 (3), 165–177.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 138 työntekijää.	Tutkimuksessa kysytään: Mitkä ovat ratkaisevia tekijöitä, jotka lisäävät rahoitusalan ammattilaisten keskuudessa virtuaaliyhteisöjäsenten tyytyväisyyttä?	Tutkimustulosten mukaan sosiaalinen sidos sekä teknologian ja järjestelmän laatu vaikuttavat järjestelmän hyödyllisyyteen ja käyttökelpoisuuteen, mikä on puolestaan yhteydessä koettuun arvoon eli tyytyväisyyteen.
14	Dahake, P. S. (2018) Role of fair reward, incentives and remuneration system for motivating sales people of banking, financial services and insurance (BFSI) sector. Intia.	Helix 8 (6), 4241–4246.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 120 työntekijää.	Oikeidenmukaisten kannustimien tarkastelu finanssialan myyntityössä.	Tehokas kannustinjärjestelmä auttaa rekrytoinnissa, sitouttaa ja motivoi henkilöstöä.
15	Eastburn, R. W. & Boland, R. J. (2015) Inside banks' information and control systems: Post-decision surprise and corporate disruption. USA.	Information and Organisation 25 (3), 160–190.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin 23 johtajaa.	Tutkimuksessa kysytään, miten pankkiirit kokevat päätöksenteon yllättävissä tilanteissa.	Päätöksenteon haasteet koostuvat useiden muuttujien vaikutuksista: organisaation ajattelutapa, johdon rutiininomainen käyttäytyminen, tietojärjestelmien ja osaamisen kyvyttömyys hyödyntää tietoa, kyvyttömyys tunnistaa uhat ja virheistä ei opita.
16	Faraz, J. M., Shahani, T. B. & Safaie, N. (2017) Proposing a model for studying of organizational performance in innovation in banking industry of Iran. Iran.	Quid-Investigación Ciencia y Tecnologia 1 (SI), 235–246.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui yhteensä 126. Aineistossa oli sekä johtajia että työntekijöitä.	Tutkimuksessa tarkastellaan organisaation oppimista ja suorituskykyä innovaatiotoiminnan yhteydessä.	Positiivinen yhteys organisaation oppimisen, innovaatioiden ja organisaation tuottavuuden kesken; mitä enemmän oppimista ja tehokkuutta, sitä enemmän innovaatioita.

17	Fleming, D. E., Artis, A. B. & Hawes, J. M. (2014) Technology perceptions in employees' use of self-directed learning. USA.	Journal of Management Research 14 (2), 71–86.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 199 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on keskustella itseohjautuvasta oppimisesta ja teknologian roolista oppimisessa. Tutkimuksessa testataan työntekijän asennetta teknologiaa kohtaan ja organisaation suhtautumista teknologiaan suhteessa työntekijöiden itseohjautuvaan oppimiseen.	Tutkimus osoittaa, että työntekijöiden omatoimiseen opiskeluun vaikuttaa se, miten ajatus tuodaan esiin organisaatiossa ja se, mitä opiskellaan. Teknologian taitojen opiskelussa on huomioitava, että oppimisprojekteihin valitaan henkilöitä, jotka ovat kiinnostuneita teknologiasta.
18	Furtmueller, E., van Dick, R. & Wilderom, C. P. M. (2011) On the illusion of organizational commitment among finance professionals. Itävalta.	Team Performance Management 17 (5/6), 255–278.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin 41 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia palkansaajien ja itsenäisten ammatinharjoittajien välisiä eroja organisaatioon, asiakkaaseen ja ammatilliseen sitoutumiseen finanssisektorilla.	Sekä työsuhteessa olevat että ammatinharjoittajat totesivat työskentelevänsä kilpailuympäristössä, jossa keskitytään myyntiin. Molemmat ryhmät joutuivat eettisiin ristiriitoihin myyntitilanteissa. Yksilön suorituskyvyn reittaukset estivät tiimiin tai toimialaan sitoutumisen.
19	Garg, S. & Dhar, R. (2017) Employee service innovative behavior. The roles of leader-member exchange (LMX), work engagement, and job autonomy. Intia.	International Journal of Manpower 38 (2), 242–258.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 294 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia työntekijöiden innovointitoimintaa pankkisektorilla.	Työntekijät, joiden esimiehet tukevat heitä, pyrkivät vastavuoroisesti innovatiiviseen käyttäytymiseen. Työhön sitoutuminen ja työn itsenäisyys ovat välittäjän roolissa innovatiivisessa käyttäytymisessä.
20	Gauche, C., de Beer, L. T. & Brink, L. (2017) Managing employee well-being: A qualitative study exploring job and personal resources of at-risk employees. Etelä-Afrikka.	SA Journal of Human Resource Management 15 (2), 1683–7584.	Kvalitatiivinen tutkimus, johon osallistui puhelinpalvelukeskuksen työntekijöitä ja asiantuntijoita yhteensä 26.	Tutkimuksessa tarkastellaan työn ja henkilökohtaisten resurssien suhdetta loppuunpalamisen riskiin.	Heikot resurssit työssä ja henkilökohtaisessa elämässä lisäsivät loppuunpalamisen riskiä.
21	Gill, A., Bunker, D. & Seltsikas, P. (2015) Moving forward: Emerging themes in financial services technologies' adoption. Australia.	Communications of the Association for Information Systems 36, 205–230.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin 30 johtajaa.	Artikkelin tarkoituksena on tutkia, miten finanssiala hyödyntää teknologiaa.	Finanssialan trendit ja prioriteetit teknologian hyödyntämisessä: Asiakastietojen hallinnan mainitsi haastatelluista 93 prosenttia, mobiili pankki (90 %), ydinosaaminen (100 %), turvallisuus 73 prosenttia, sosiaalinen media 67 prosenttia, business intelligence 33 prosenttia, integraatio 37 prosenttia, Green IT 10 prosenttia. Haasteena on teknologian tehokas hyödyntäminen.
22	Groen, B. A. C., van Triest, S .P., Coers, M. & Wtenweerde, N. (2018) Managing flexible work arrangements: Teleworking and output controls. Hollanti.	European Management Journal 36 (6), 727-735.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 897 työntekijää.	Etätyön ja valvonnan välisen suhteen tutkiminen.	Vastoin valvontateorian oletuksia etätyötä tekevien valvonta ei poikkea etätyötä tekemättömien vertailuryhmästä.
23	Gupta, B. (2016) Factors affecting quality of work life among private bank employees. Intia ja Indonesia.	Pacific Business Review International 8 (9), 1–10.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 150 työntekijää.	Työelämän laatuun vaikuttavien tekijöiden selvittäminen.	Tutkimuksessa tunnistettiin kahdeksan työelämän laatuun vaikuttavaa tekijää: työntekijöiden kannustaminen osallistumaan johtamiseen, terveelliseen työympäristöön, työn uudelleen muotoiluun, tuottavuuteen, laadukkuuteen, epäkohtien parantamiseen työelämän laadun parantamiseksi.
24	Gupta, M., Ganguli, S. & Ponnam, A. (2015) Factors affecting employee engagement in India: A study on offshoring of financial services. Intia.	Journal of Management Accounting Research 22 (1), 209–232.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin 60 työntekijää.	Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen.	Tunnistettiin kolme tekijää: implisiittiset hyödyt, organisaatiokulttuuri ja organisaatiopolitiikka.

25	Ha, S. (2018) Surface acting and job-related affective wellbeing: Preventing resource loss spiral and resource loss cycle for sustainable workplaces. Kiina.	Journal of Global Information Management 26 (2), 127–146.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 299 työntekijää.	Työn vaatimusten ja kyynisyyden tarkastelu työntekijän affektiivisen hyvinvoinnin näkökulmasta.	Työn aikapaineilla ei ole välitöntä vaikutusta hyvinvointiin, vaan työn laadullisilla vaatimuksilla saattaa olla suurempi vaikutus koettuun hyvinvointiin. Työn resurssien menetys vaikeuttaa työstä selviytymistä.
26	Idris, A. (2012) Flexible working as an employee retention strategy in developing countries. Malesia.	Journal of Management Research 14 (2), 71–86.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin kahdeksaa henkilöstöjohtajaa.	Tutkimuksella pyritään selittämään, miten makroympäristö, organisaatiokulttuuri ja henkilöstöhallinnon järjestelmät voivat vaikuttaa joustaviin työkäytänteisiin ja työntekijöiden pysyvyyteen.	Viestintäteknologian kehittyminen on helpottanut yhteydenpitoa. Joustavat työajat osoittautuivat tärkeäksi tekijäksi työntekijöiden työpaikassa pysymiselle.
27	Jacob, K. K. (2012) Occupational stress and job satisfaction among working women in banks. Intia.	Paradigm 16 (1), 29–38.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 100 naistyöntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan naistoimihenkilöiden työperäistä stressiä ja työtyytyväisyyttä.	Enemmistö tutkimukseen osallistuneista kokee kohtalaista stressiä ja työtyytyväisyyttä. Naistyöntekijät kokivat ylikuormittumista perheen ja työn yhteensovittamisessa. Työtyytyväisyys ja stressi riippuvat monista toisiinsa liittyvistä tekijöistä. Ohjauksen puute lisää stressiä.
28	Jeffrey, S. A. & Adomdza, G. K. (2011) Incentive salience and improved performance. USA.	Human Performance 24 (1), 47–59.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 208 työntekijää puhelinpalvelukeskuksessa.	Tutkimuksen tarkoituksena on kannustimien psykologisten prosessien ymmärtäminen.	Artikkelissa todetaan, että konkreettisia kannustimia (ei raha), joilla on vastaava ostoarvo, ajatellaan useammin kuin rahaa.
29	Jenkin, T. A., McShane, L. & Webster, J. (2011) Green information technologies and systems: Employees' perceptions of organizational practices. Kanada.	Business & Society 50 (2), 266–314.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin yhteensä 58 henkilöä. Osa oli työntekijöitä, osa IT-johtajia.	Tutkimuksessa selvitetään, missä määrin työntekijät tunnistavat tietotekniikan ja tietojärjestelmien merkityksen suhteessa ympäristön kestävyyteen.	Tulokset osoittivat, että organisaatiot ovat vielä alkuvaiheessa "vihreän IT:n" tietoisuudessa ja käyttämisessä.
30	Karatepe, O. M. & Aga, M. (2016) The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance. Kypros.	International Journal of Bank Marketing 34 (3), 368–387.	Kvantitatiivinen tutkimus. Data kerättiin työntekijöiltä kaksi kertaa (227+214) ja johtajilta kerran 214.	Käsitteellisen mallin testaus, jossa organisaation tehtävän täyttämistä ja organisaatiolta saatua tukea tutkitaan suhteessa työn suorittamiseen.	Tulosten mukaan organisaation työtehtävä vaikuttaa työntekijöiden työhön sitoutumiseen. Työntekijöiden kokiessa, että työnantaja pyrkii investoimaan inhimillisiin voimavaroihin ja teknologiaan, he ovat omistautuneempia ja tyytyväisempiä työhönsä.
31	Kumar, M. & Kumar, N. (2016) Three dimensions of service recovery: Examining relationship and impact. UK.	Supply Chain Management: An International Journal 21 (2), 273–286.	Monimenetelmällinen. Survey-tutkimukseen osallistui 296 ja haastatteluun 15 työntekijää.	Asiakkaiden ja palveluntarjoajien välisen suhteen tarkkailu palvelun parantamiseksi asiakkaan, prosessin ja työntekijän näkökulmista puhelinpalvelu-keskuksessa.	Puolet haastattelujen ja kyselylomakkeiden tuloksista indikoivat koulutuksen puutteesta, vaikeuksista käyttää ja saada tietoa käyttöjärjestelmistä, mikä vaikuttaa vuorovaikutuk -sellisuuteen asiakkaan kanssa. Koulutus, toimivat käytänteet, kannustimet ja palaute tunnistettiin kriittisinä tekijöitä tehokkaaseen palveluun.
32	Laaser, K. & Bolton, S. (2017) Ethics of care and co-worker relationships in UK banks. UK.	New Technology Work and Employment 32 (3), 213–227.	Kvalitatiivinen, johon osallistui työntekijöitä ja johtajia yhteensä 39.	Tarkoituksena oli tutkia digitaalisen seurantajärjestelmän vaikutusta työyhteisön suhteisiin.	Laadullisten tavoitteiden toissijainen rooli tavoiteasetannassa, määrälliset tavoitteet työn tuottavuudessa normeja. Digitaalinen seuranta asettaa työntekijät järjestykseen tuloksen mukaan, mikä aiheuttaa sosiaalisten suhteiden instrumentalisoitumisen.

ARTIKKELIT

33	Lehrer, C., Wieneke, A., vom Brocke, J., Jung, R. & Seidel, S. (2018) How big data analytics enables service innovation: Materiality, affordance, and the individualization of service. Sveitsi.	Journal of Management Information Systems 35 (2), 424–460.	Kvalitatiivinen tutkimus. Tapaustutkimus, jossa neljä tapausta: vakuutus, pankki, telekommunikaatio ja verkkokauppa. Kirjallisuuskatsaukseen valittiin tapaukset vakuutus ja pankki. Tutkimukseen osallistui organisaation asiantuntijoita ja johtajia yhteensä 60; 30 myyntihenkilöä ja 30 teknistä asiantuntijaa.	Tarkoituksena kehittää malli siitä, kuinka big data tukee innovaatioiden kehitystä.	Tutkimuksessa tunnistettiin teknologian (big datan) hyödyntävän asiakaslähtöisen palvelutarjonnan automatisointia sekä uusien asiakaslähtöisten palvelukäytäntöjen innovointia. Kyseiset innovaatiot johtavat palvelun yksilöitymiseen. Teknologia korvaa rutiinit, ihmisille jää aikaa asiakkaan kohtaamiseen.
34	Leonardi, P.M. (2015) Ambient awareness and knowledge acquisition: Using social media to learn "Who knows what" and "Who knows whom"? USA.	MIS Quarterly 39 (4), 747–762.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 15000 työntekijää.	Yrityksen sosiaalisen median käytön vaikutus organisaation hiljaisen tiedon jakamisessa.	Tulokset osoittivat, että tekemällä kommunikoinnin näkyväksi teknologian välityksellä työyhteisön muutkin jäsenet oppivat tunnistamaan organisaatiossa olevan tiedon. Tiedon oikea laatu ja määrä ovat tehokkaita tiedonsiirron ja yhteistyön kehittäjiä.
35	Leonardi, P. M. (2014) Social media, knowledge sharing, and innovation: Toward a theory of communication visibility. USA.	Information Systems Research 25 (4), 796–816.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin 68 työntekijää.	Sosiaalisen verkostoitumisen toteuttaminen rahoituspalveluyrityksessä. Viestinnän näkyvyyden merkitys organisaation sosiaalisen verkoston sivustoilla.	Viestinnän näkyvyys lisää tietoisuutta organisaatioissa olevasta tiedosta. Teknologian koettiin helpottavan viestintää. Kaikki eivät halunneet käyttää yrityksen sosiaalista mediaa, koska pelättiin valvonnan lisääntymistä. Tulokset osoittavat, että tiedon proaktiivinen yhdistäminen tarkkailemalla näkyvää viestintää voi olla tehokkaampaa kuin reaktiivinen haku. Käyttäytymismuutokset mahdollistivat uudet työskentelytavat.
36	Leyer, M., Schneider, C. & Claus, N. (2016) Would you like to know who knows? Connecting employees based on process-oriented knowledge mapping. Saksa.	Decision Support Systems 87, 94–104.	Kvantitatiivinen tutkimus, jossa kaksi tapausta. Pankki A:sta osallistui 153 ja pankki B:sta 62 työntekijää. Pitkittäistutkimus.	Tutkimuksessa esitetään uusi lähestymistapa, jonka tarkoituksena on yhdistää työntekijät sosiaalisesti. Uutuusarvona on käyttää organisaation prosesseja hiljaisen tiedon siirtämiseksi. Tavoitteena on mahdollistaa tietojen jakaminen prosessin suorittamiseksi ja päätöksenteon tueksi. Organisaation hiljaisen tiedon lähteiden tunnistaminen.	Työntekijät kokivat prosessipohjaisen verkoston hyödylliseksi. Käytännön tasolla yrityksen tiedonvaihdon tulisi olla prosessisuuntautunutta ja sen tulisi huomioida työntekijöiden tarpeet. Teoreettisella tasolla tutkimus korostaa vuorovaikutuksen tärkeyttä.
37	Li, J., Sun, G., & Cheng, Z. (2017) The influence of political skill on salespersons' work outcomes: A resource perspective. Kiina.	Journal of Business Ethics 141 (3), 551–562.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui yhteensä 203 työntekijää.	Sosiaalisten taitojen ja myyjän tuloksen välisen yhteyden selvittäminen.	Sosiaaliset taidot vaikuttavat positiivisesti työntekijän tulokseen ja työtyytyväisyyteen. Tulokset korostavat myynnin johtamisen tärkeyttä.
38	Mackinnon Clark, C., Murfett, U., Rogers, P. S. & Ang, S. (2013) Is empathy effective for customer service? Evidence from call center interactions. Singapore.	Journal of Business and Technical Communication 27 (2), 123–153.	Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haastateltiin 26 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan empaattista viestintää puhelinpalvelukeskusten kahdenkeskisissä puheluissa ja kysytään, miten empatia ilmaistaan asiakaspalvelussa ja onko se hyödyllistä jälkimarkkinointi-puheluissa.	Empaattiset ilmaisut voivat lieventää ristiriitoja puheluissa. Empatia ei ole kuitenkaan korvaava toimenpide, vaikka joidenkin asiakkaiden kohdalla se lievensi ristiriitoja. Toisille objektiivisuus nousi etusijalle.
39	Magni, M., Angst, C. M. & Agarwal, R. (2012) Everybody needs somebody: The influence of team network structure on information technology use. USA.	Journal of Management Information Systems 29 (3), 9–42.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 265 naistyöntekijää.	Tiimin ja teknologian käytön välisen suhteen tutkiminen. Tarkastelu tapahtuu sosiaalisen verkoston ja teknologian käytön näkökulmasta. Tutkimuksessa yhdistyy sekä meso- että mikrotason näkökulmat teknologian käytön tutkimuksen yhteydessä.	Keskeiset syyt, joiden vuoksi yksilöt eivät pysty hyödyntämään teknologisten innovaatioiden mahdollisuuksia, ovat epävarmuudet siitä, miten teknologiaa käytetään. Tutkimustulosten mukaan yksilöön kohdistuvien positiivisten vaikutusten lisäksi ulkoisilla tekijöillä on merkitystä.

40	Markina, I. A., Bilovska, O. A. & Yakovenko, O. I. (2018) Analysis of technology acceptance on the effectiveness of the electronic supply chain management and inventory systems in Ukrainian banking industry. Ukraina.	Industrial Engineering and Management Systems 17 (4), 719–729.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui yhteensä 218 työntekijää ja johtajaa.	Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia teknologian käytön valmiutta kiovalaisessa pankissa.	Tutkimustuloksen mukaan yksilön sopeutumiskyvyllä ja asenteilla sekä teknologian päivittäisellä käytöllä ja kokemuksella on keskeinen vaikutus teknologian hyväksymiseen ja käyttöönottoon.
41	McCann, L. (2014) Disconnected amid the networks and chains: Employee detachment from company and union after offshoring. UK.	British Journal of Industrial Relations 52 (2), 237–260.	Monimenetelmällinen. Tutkimukseen osallistui työntekijöitä ja johtajia. Survey-tutkimukseen osallistui 112 ja haastatteluun 20.	Tutkimuksen tavoitteena on työntekijöiden subjektiivisten käsitysten tarkastelu ulkoistamisen vaikutuksista.	Tutkimustulokset indikoivat ulkoistamisen laskevan sekä moraalia että työn arvostusta. Laadullisen aineiston perusteella huoli työelämän laadusta: työllistymisen epävarmuus ja kyynisyys. Survey: taitotason lasku, myös muut kuin heikommin koulutetut olivat haavoittuvaisia, tyytymättömyyden lisääntyminen, virheiden kasvu. Työnantajien eettiset näkemykset kyseenalaistettiin, joka johti tyytymättömyyden tunteeseen ja mahdolliseen irtisanoutumiseen. Mikrotason tutkimus osoittaa työelämässä irtoamisen, eristämisen ja työn heikkenemisen teemoja. Haastatellut raportoivat asiakaspalvelun laadun heikentyneen ulkoistamisen jälkeen ja sen koettiin aiheuttavan virheitä työprosesseissa sekä epäloogisuutta.
42	Mostafapour, M. & Heydariyeh, S. A. (2018) Providing a model of effective factors to successful acceptance of social CRM in banks of Iran. Iran.	Industrial Engineering and Management Systems 17 (4), 757–768.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 128 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan käsitteellisiä malleja ja pyritään löytämään teknologian käyttöön ja sen hyväksymiseen liittyviä tekijöitä iranilaisessa pankissa.	Tutkimuksessa saadun mallin mukaan helppokäyttöisyydellä, turvallisuudella, johdon tuella ja koulutuksella on positiivinen vaikutus kokemukseen tietotekniikan käytön hyödyllisyydestä organisaatioissa.
43	Nath, R., Bhal, K. T. & Kapoor, G. T. (2013) Factors influencing IT adoption by bank employees: An extended TAM approach. Intia.	The Journal for Decision Makers 38 (4), 83–96.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 238 työntekijää.	TAM-mallia laajennettiin tässä tutkimuksessa tunnistamalla myös yhteiskunnallinen vaikuttavuus, tietokoneen tehokkuus ja teknologiset ominaisuudet tekijöinä, jotka vaikuttavat käyttökelpoisuuteen ja helppokäyttöisyyteen.	Tutkimuksen havainnot viittaavat siihen, että laajennetut TAM-mallin muuttujat vaikuttavat positiivisesti teknologian havaittuun hyödyllisyyteen. Tietokoneen tehokkuus ja ominaisuudet vaikuttavat helppokäyttöisyyteen. Helppokäyttöisyys vaikuttaa käyttökelpoisuuteen, mikä puolestaan vaikuttaa käyttöönottoon.
44	Nguyen, N. & Leclerc, A. (2011) The effect of service employees' competence on financial institutions' image: Benevolence as a moderator variable. Kanada.	Journal of Service Marketing 25 (4–5), 349–360.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 445 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan hyväntahtoisuuden vaikutusta palveluhenkilöstön osaamisessa. Hyväntahtoisuus on tässä lähes synonyymi asiakaslähtöisyydelle eli halukkuudelle huomioida toisen osapuolen edut.	Tulokset osoittavat merkittävän vuorovaikutuksen osaamisen ja hyväntahtoisuuden välillä yrityksen imagossa. Vahvistaa käsitystä hyväntahtoisuudesta vuorovaikutusmuuttujana.
45	Pandey, N. & Sharma, M. K. (2016) The impact of emotional intelligence on job satisfaction: Evidence from a large Indian bank. Intia.	Journal of Soft Skills 10 (3), 7–23.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 368 työntekijää.	Emotionaalisen älykkyyden ja työtyytyväisyyden välisen yhteyden selvittäminen sekä niiden emotionaalisen älykkyyden tekijöiden selvittämisen, joilla on vaikutusta työtyytyväisyyteen.	Emotionaalinen älykkyys vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Emotionaalinen älykkyys on tärkeä uusi työelämän taito.

46	Du Preez, R., Bendixen, M. & Abratt, R. (2017) The behavioral consequences of internal brand management among frontline employees. Etelä-Afrikka.	Journal of Product & Brand Management 26 (3), 251–61.	Kvantitatiivinen tutkimus, jossa oli kolme tapausta, kukin eri toimialalta. Pankista 154, telekommunikaatio-yrityksestä 99 ja elintarvikekaupasta 241 työntekijää. Tutkimustulokset eroteltu toisistaan.	Tutkimuksen tarkoitus on kehittää ja testata mallia, joka tutkii sisäisen markkinoinnin, brändikäyttäytymisen ja organisaatiossa pysymistä työtyytyväisyyden ja brändiin sitoutumisen kautta.	Sisäinen brändijohtaminen vaikuttaa välillisesti työntekijöiden aikomukseen jäädä organisaatioon, työtyytyväisyyden ja brändiin sitoutumisen välityksellä. Sisäisen palvelu laatu lisää työtyytyväisyyttä.
47	Prevost, M., Johnston, K. A. & Tanner, M. C. (2018) Awareness and preparedness of IT managers to digital disruption: A South African exploratory case study. Etelä-Afrikka.	The African Journal of Information Systems 10 (4), 280–294.	Kvalitatiivinen, case study, jossa haastateltiin 6 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita digitaalisen distruption yhteydessä on havaittavissa finanssialan organisaatiossa Etelä-Afrikassa.	Tutkimuksen mukaan digitaalinen distruptio muokkaa työprosesseja. Digitaalinen distruptio on sekä mahdollisuus että haaste riippuen näkökulmasta; uudet tavat työskennellä, uudet kilpailumuodot, osaamisen puute.
48	Presslee, A., Vance, T. W. & Webb, A. (2013) The effects of reward type on employee goal setting, goal commitment, and performance. USA.	Accounting Review 88 (5), 1805–1831.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 570 työntekijää.	Tavoitteena käteisen ja konkreettisten etujen vaikutuksen ymmärtäminen tavoitteiden valinnassa ja suorituskyvyssä.	Tulokset osoittavat, että rahapalkkioilla, joilla on vaikutusta tavoitteiden valinnalle, on positiivisia välillisiä vaikutuksia suorituskykyyn.
49	Rai, A., Ghosh, P., Chauhan, R. & Mehta, N. K. (2017) Influence of job characteristics on engagement: Does support at work act as moderator. Intia.	International Journal of Sociology and Social Policy 37 (1/2), 86–105.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 214 työntekijää.	Tarkoituksena on kehittää malli, joka yhdistää työn ominaisuudet ja työhön sitoutumisen huomioiden organisaation ja johtajan tuen.	Työntekijät, joilla on positiivinen käsitys organisaation ja esimiehen tuesta, reagoivat todennäköisesti positiivisemmin työn sisältöön, jolloin he sitoutuvat työhönsä todennäköisemmin. Sisällöllisesti rikas työ lisää tyytyväisyyttä.
50	Ramos, H. M., Francis, F. & Philipp, R. V. (2015) Work life balance and quality of life among employees in Malaysia. Malesia.	International Journal of Happiness and Development 2 (1), 38c51.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 139 työntekijää.	Artikkelissa tarkastellaan työn ja perheen tasapainon sekä elämänlaadun välistä suhdetta. Lisäksi tarkastellaan ajan ja elämänlaadun suhdetta, osallistumisen ja elämänlaadun suhdetta sekä tasapainon ja elämänlaadun suhdetta.	Ajanhallinta parantaa elämänlaatua.
51	Sahi, G. K., Lonial, S., Gupta, M. & Seli, N. (2013) Revisiting internal market orientation: a note. Intia.	Journal of Services Marketing 27 (5), 385–403.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 448 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää työnantajan ja työntekijän välistä suhdetta sekä tutkia henkilöstön asennetta, työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja asiakastyytyväisyyttä pankkisektorilla.	Sisäisen markkinoinnin merkittävimmät indikaattorit ovat työntekijöiden vaatimusten täyttäminen ja urakehityksen turvaaminen. Työpanoksen kunnioittaminen rahapolittiisten kannusteiden ohella ennustaa organisaatiossa pysymistä.
52	Shoeib, M. & Salavati, S. (2018) Relationship of front line employees' emotional intelligence to co-creation, satisfaction, and customer loyalty in banking industry. Intia.	European Journal of Sustainable Development 7 (3), 460–472.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 1016 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella, mitkä tekijät vaikuttavat myyjän suorituskykyyn finanssialalla.	Myyjien asiakaslähtöisyydellä on merkittävä rooli kehitettäessä pitkäaikaisia asiakassuhteita. Tyytyväisyys työstä saatuun palkkaan ja myyntituloksen välinen suhde on positiivinen.
53	Stan, S., Evans, K. R., Todd J. A. & McAmis, G. T. (2012) The moderating influence of organizational support on the development of salesperson job performance: Can an organization provide too much support? USA.	Journal of Personal Selling & Management 32 (4), 405–419.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 830 työntekijää.	Tutkimuksessa kysytään, mikä on organisaation tuen merkitys myyjän suorituskykyyn?	Puuttuva organisaation tuki saattaa häiritä myyjien suorituskykyä ja sen kehitystä. Asiakastyöllä on positiivinen vaikutus työhön.

54	Stander, F. W., Mostert, K. & de Beer, L. T. (2014) Organisational and individual strengths use as predictors of engagement and productivity. Etelä-Afrikka.	Journal of Psychology in Africa 24 (5), 403–409.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 218 työntekijää.	Tutkimuksessa pyritään selvittämään organisaation tuen ja proaktiivisen käytöksen vaikutusta sitoutumiseen ja tuottavuuteen.	Organisaation tuki ja proaktiivinen käyttäytyminen ovat merkittäviä työhön sitoutumisen ennustajia. Lisäksi sitoutuminen välitti tuen ja proaktiivisen käyttäytymisen ja tuottavuuden suhdetta, mikä tukee työn vaatimusten mallin teoreettista kontekstia.
55	Van Steenbergen, E .F., van der Ven, C., Peeters, M. C. W. & Taris, T. W. (2018) Transitioning towards new ways of working: Do job demands, job resources, burnout, and engagement change? Hollanti.	Psychological Reports 121 (4), 736–766.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 164 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella uusien työskentelytapojen vaikutusta lyhyellä ja pitkällä aikavälillä työntekijöiden työn vaatimuksiin, työresursseihin sekä niiden vaikutusta loppuunpalamiseen ja työhön sitoutumiseen.	Pitkällä aikavälillä uudet työskentelytavat vähentävät työn vaatimuksia ja stressiä. Uudet työskentelytavat vähensivät työn autonomiaa. Uudet työmuodot voivat olla sekä hyödyllisiä että haitallisia.
56	Stock, R. M. (2016) Understanding the relationship between frontline employee boreout and customer orientation. Saksa.	Journal of Business Research 69 (10), 4259–4268.	Monimenetelmällinen. Survey-tutkimukseen osallistui 147 ja haastatteluun 37 työntekijää.	Tutkimuksessa kysytään, miten kyllästyminen, työn tarkoituksenmukaisuus ja työssä kehittyminen vaikuttavat asiakaslähtöiseen käyttäytymiseen?	Useimmat viittasivat turhautumisen olevan yleisin syy ikävystymiseen. Myös tehokkuuteen pyrkivän työn standardoituminen koettiin merkittävänä. Asiakkaiden odottelu koettiin turhauttavana, työ koettiin merkityksettömäksi ja työntekijät kokivat toimivansa kuin kone, eivätkä he kokeneet omaavansa mahdollisuuksia kehittyä ja kouluttautua.
57	Strandberg, C. & Dalin, R. (2010) The role of strategic context, operational requirements, and work design in in-house call centres in the financial sector. Kansainvälinen.	Managing Service Quality 20 (6), 544–564.	Kvantitatiivinen tutkimus. Data on kerätty 2672 puhelinpalvelukeskuksesta 17 eri maassa vuosina 2003–2006. Tässä tutkimuksessa on käytetty kyseisestä tutkimuksesta 375 näytettä.	Artikkelin tarkoituksena on tutkia ja kuvata yhteyksiä strategian ja operatiivisten vaatimusten sekä puhelinpalvelukeskusten työn suunnittelun välillä.	Massamarkkinoita palvelevat puhelinkeskukset näyttivät korostavan tehokkuutta. Johtajat, jotka painottivat tuloksellista myyntiä, antoivat työntekijöilleen vähän harkintaa työmenetelmistä. Sitä vastoin työntekijät, joilla oli mahdollisuus käyttää omaa harkintavaltaa puhelinpalvelukeskuksissa, rakensivat suhteita työyhteisössä, ja heidän myyntituloksensa oli hyvä.
58	Tauni, M. Z., Majeed, M. A., Mirza, S. S., Yousaf, S. & Jebran, K. (2018) Moderating influence of advisor personality on the association between financial advice and investor stock trading behavior. Kiina.	International Journal of Bank Marketing 36 (5), 947–968.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 314 työntekijä-asiakas-paria (dyad).	Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella, onko taloudellisia neuvojan antavan persoonallisuudella vaikutusta asiakkaan kaupankäyntitaajuuteen.	Taloudelliselta neuvonantajalta saadut tiedot lisäävät kaupankäynnin taajuutta neuvonantajan persoonallisuuden ollessa avoin, tunnollinen ja miellyttävä.
59	Treem, J. W. & Leonardi, P. M. (2017) Recognizing expertise: Factors promoting congruity between individuals' perceptions of their own expertise and the perceptions of their coworkers. USA.	Communication Research 44 (2) 198–224.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 99 työntekijää.	Asiantuntijoiden tunnistaminen organisaatiossa ja miten yksilö kokee asiantuntijana olemisensa.	Kommunikaatiokäytänteet liittyvät työyhteisössä olevien asiantuntijoiden tunnistamiseen, ei kommunikaatiorakenteet. Tulokset laajentavat teoriaa, jossa tarkastellaan yksilöiden työtapojen tuottamaa asiantuntemusta organisaation kommunikoinnissa.
60	Tseng, J.-F., Wang, H.-K. & Yen, Y.-F. (2014) Organisational innovability: Exploring the impact of human and social capital in the banking industry. Taiwan.	Total Quality Management & Business Excellence 25 (9-10), 1088–1104.	Kvalitatiivinen tapaustutkimus, jossa haastateltiin 25 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan inhimillisen pääoman laadun ja sosiaalisen pääoman vuorovaikutusta yritysten innovaatioihin.	Tutkimustuloksen mukaan etiikka on keskeisessä roolissa inhimillisen pääoman osa-alueena, erityisesti rahoitus- ja pankkialalla. Korkealaatuinen inhimillinen pääoma edesauttaa innovatiivisia valmiuksia.

61	Umans, T., Kockum, M., Nilsson. E. & Lindberg, S. (2018) Digitalisation in the banking industry and workers subjective well-being contingency perspective. Ruotsi.	International Journal of Workplace Health Management 11 (6), 411–423.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 161 työntekijää.	Tutkimuksessa tarkastellaan, miten digitalisaatio vaikuttaa pankkiirien subjektiiviseen hyvinvointiin.	Digitalisaatio on työkalu tiedonhallintaan, työn optimointiin ja asiakassuhteiden hallintaan. Digitalisaatio toimii muutosagenttina. Digitaalisten työkalujen käyttö työn optimoinnissa parantaa subjektiivista hyvinvointia ja sillä on positiivinen vaikutus elämän tasapainoon ja tyytyväisyyteen. Tietojohtamisella on positiivinen vaikutus subjektiiviseen hyvinvointiin. Organisaatiokulttuurilla on positiivinen vaikutus digitaalisten työkalujen hyödyntämiseen sekä elämän tasapainoon ja subjektiiviseen hyvinvointiin.
62	Webb, A., Jeffrey, S. & Schulz, A. (2010) Factors affecting goal difficulty and performance when employees select their own performance goals: Evidence from the field. USA.	Journal of Management Accounting Research 22 (1), 209–232.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 476 työntekijää.	Tutkimuksessa kehitetään käyttäytymismallia tekijöistä, joiden odotetaan vaikuttavan työntekijöiden tavoitteiden valintaan ja suorituskykyyn.	Työntekijät, joilla oli paremmat aikaisemmat myyntitulokset, asettivat haastavampia tavoitteita itselleen. Sekä aikaisempi suorituskyky että tavoitteen vaikeus liittyivät positiivisesti nykyiseen suorituskykyyn.
63	Wu, L.-W. (2017) The bright side and dark side of co-production: a dyadic analysis. Taiwan.	Management Decision 55 (3), 614–631.	Kvantitatiivinen tutkimus, johon osallistui 322 työntekijää.	Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia yhteistyön vaikutuksia henkilöstölle ja asiakkaille.	Työntekijän tyytyväisyydellä on positiivinen vaikutus asiakkaan tyytyväisyyteen. Työntekijöiden tyytyväisyys ja arvoketju parantavat asiakastyytyväisyyttä. Yhteistyö vaatii kognitiivisia ja psyykkisiä taitoja.
64	Zin, R. & Talet, A. N. (2016) Empirical evidence of frequency of change and job burnout. Saudi-Arabia.	South African Journal of Business Management 47 (4), 27–33.	Kvantitatiivinen, johon osallistui 200 työntekijää.	Tutkimuksessa kysytään: Millainen yhteys muutoksen taajuudella ja loppuunpalamisella on?	Tuloksen mukaan muutoksen taajuudella ja loppuunpalamisella on positiivinen yhteys. Liian lyhyessä ajassa tapahtuneet muutokset voivat aiheuttaa negatiivisia fyysisiä ja psyykkisiä seurauksia yksilölle. Mitä enemmän keskeytyksiä, sitä enemmän emotionaalista uupumusta.

Anne Parkatti & Mia Tammelin

Digitalised work: A systematic review of the literature on digitalisation in financial work

Digitalisation has shaped financial services and work processes as well as services and customer products. The finance industry has been a pioneer in the digitalisation of work, making it an important research topic. A systematic literature review explored the financial work process and work research in the 2010s. We found that the published studies report significant changes in the work process and the polarisation of employees in the financial sector. However, there are contradictory observations regarding, for example, the development of work autonomy. The changes in the content of the digitalised work have been structural factors in the industry and changes in customer behaviour. Digitalisation is used to manage information and customer relationships and to streamline work processes. As work changes, the demand for multiple skills and digital skills has increased, requiring employees to be innovative and self-directed. The results of this literature review demonstrate that digital competence is a key new area of expertise.

JULKAISU
2

Framing digital competence in media work – the case of Finland

Parkatti, A., Saari, T., Tammelin, M. & Villi, M.

International Journal of Sociology and Social Policy 42(13–4), 15–29
doi:10.1108/IJSSP-02-2022-0040

Julkaisu on lisensoitu Creative Commons Nimellä 4.0 International License CC-BY

The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at:
https://www.emerald.com/insight/0144-333X.htm

Framing digital competence in media work – The case of Finland

Anne Parkatti, Tiina Saari and Mia Tammelin
Faculty of Social Sciences, Tampere University, Tampere, Finland, and
Mikko Villi
Department of Language and Communication Studies, University of Jyväskylä, Jyväskylä, Finland

Received 7 February 2022
Revised 7 April 2022
Accepted 10 April 2022

Abstract

Purpose – This article aims to study digital competence (DC) in media work.
Design/methodology/approach – The authors utilize frame analysis to investigate how DC is framed in media work using 30 semi-structured interviews as data with journalists in Finland.
Findings – The authors identify three main frames of DC in the context of media work. The individual attitude frame emphasizes employees' attitudes toward DC, the team-level support frame underlines the need for support in the work community and the organizational-level practice frame highlights enablers of and organizations' requirements for digital competence.
Practical implications – First, media workers' DC is necessary to enhance work efficiency and accomplish tasks and may be supported with supportive management practices. Second, the findings suggest that DC should be understood and analyzed as a multi-level issue. Third, the findings suggest that appropriate continuing education and study opportunities were needed. Besides formal arrangements for learning, informal contexts of learning are important.
Originality/value – The article contributes to media studies and studies on the digitalization of work by taking account of the organizational, team and individual levels in discussing digital competence in the news media sector.

Keywords Digital competence, Media work, Frame analysis, Digitalization of work
Paper type Research paper

1. Introduction

Digitalization is reshaping ways of working in many sectors, including changes in work tasks (Brynjolfsson and McAfee, 2014). The digitalization of media has been ongoing for several decades and has shaped the business models of media corporations (Kueng, 2017), and of the media sector as a whole (Schena *et al.*, 2018; Marta-Lazo *et al.*, 2020). Digitalization has transformed the daily work of journalists, who must now, for example, be able to use numerous different digital tools and content production methods (Cohen, 2019). Therefore, at the individual level, digitalization poses a new challenge to journalists' digital competence (DC) – that is, their competencies, skills and knowledge (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012, 2013). In recent decades, DC has become a significant concept in discussions on which technology-related skills employees should acquire. The European Parliament and European Council have recommended DC as one of the eight key competencies for lifelong learning. It involves confident, critical and responsible use of and engagement with digital technologies for learning at work and for participation in society (European Commission, 2018).

© Anne Parkatti, Tiina Saari, Mia Tammelin and Mikko Villi. Published by Emerald Publishing Limited. This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Funding: The study was funded by the Helsingin Sanomat Foundation.

International Journal of Sociology and Social Policy
Vol. 42 No. 13/14, 2022
pp. 15-29
Emerald Publishing Limited
0144-333X
DOI 10.1108/IJSSP-02-2022-0040

Earlier studies (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012, 2013; Schena *et al.*, 2018) stress the need to consider DC in a specific sector. Although the digitalization of media work has been extensively studied and the need for DC is widely acknowledged (e.g. Schena *et al.*, 2018; Marta-Lazo *et al.*, 2020), there is a limited body of research on DC in media work and the media sector. Further, the research on DC in organizations in general is rather limited, except from the viewpoint of employment (Kispeter, 2018). Research on journalistic DC is especially scarce and most studies are based on quantitative survey data (e.g. Schena *et al.*, 2018; Drok, 2019). For example, Schena *et al.* (2018) investigate DC in journalism by identifying the most important competencies for the current practice of journalism, while Drok (2019) focuses on journalistic roles, values and qualifications in the 21st century. As there are few qualitative studies (e.g. Marta-Lazo *et al.*, 2020; Estella, 2021) on DC, our study adds to this limited body of qualitative research in this field.

The use of various technologies and applications is currently increasing across life spheres. Technological change has even been described as the Fourth Industrial Revolution (Brynjolfsson and McAfee, 2014). The use of information and communications technology (ICT) and various digital tools has also become routine in the workplace (Marlowe *et al.*, 2017; van Zoonen *et al.*, 2017). In the context of work and employment, digitalization signifies various things: it can replace work or be utilized in work processes or it can create new tasks and even professions (Brynjolfsson and McAfee, 2014; Autor, 2015; Levy, 2018; Parkatti and Tammelin, 2020).

Digitalization at work means that both the context and the means of accomplishing the work are changing. Yet there are differences in the pace of change: some sectors are more affected than others by the digital disruption. It is justified to state that media work is at the forefront of digitalization (Malmelin and Villi, 2017). The media industry has experienced several waves of digital disruption, and the foundations of working as well as doing business in the media industry have changed very rapidly (Achtenhagen and Raviola, 2009; Anderson, 2013). The burgeoning of new digital platforms as well as changes in consumers' media behavior have undermined the media industry's traditional business models (Villi and Picard, 2019) and have led to a constantly changing situation. The inclusion of social media in media work patterns (Bechmann and Lomborg, 2013; Tandoc Jr and Vos, 2016) has resulted in the emergence of other platform-centric practices as media consumption moves online. Thus, media work provides a useful context for understanding the various ways in which digital disruption affects work, particularly regarding contemporary knowledge work. These changes, among others, influence the organizational dynamics and work practices as well as expectations on the individual in the media sector.

Media work is not limited to journalistic work or content production but encompasses other activities undertaken by professionals in the media field (e.g. community managers and data analysts) aimed at promoting the success of media products and services (Malmelin and Villi, 2017). However, in this article, we focus on journalists, whose work has been affected by a tremendous digital change – or disruption – in recent decades. The job descriptions of journalists have expanded from the requirements of conventional journalism to new roles involving creating graphics and interactive story models and analyzing data (Kosterich and Weber, 2019).

In this article, we focus on DC from the perspective of individual workers in Finnish media organizations. The Finnish media sector offers an interesting context for research on DC because it represents a rapidly digitized "media welfare state" with media support provided by the state and a strong public service media company (Ala-Fossi, 2020; Ala-Fossi *et al.*, 2021). In addition to the public service broadcaster *YLE*, the Finnish news media includes a robust but challenged newspaper sector and private broadcasters. The main question of this article is *how is DC framed by journalists*? Thus, we aim to interpret how they perceive the competencies

needed in digitized media work to analyze how DC is framed at the individual, team and organizational levels.

The remainder of the article is organized as follows. In the next section, we present an overview of the theoretical background of the study and define the concept of DC. In the third section, we present the empirical data and analysis method. In the fourth section, we present the results of the analysis and discuss their significance to the understanding of journalistic work. The fifth section concludes the paper.

2. Digital competence

While definitions of DC vary, they have some similarities. Besides including skills and knowledge, most definitions emphasize attitudes and social skills. van Laar *et al.* (2017, 2020) define DC as a combination of knowledge, skills and attitudes. They categorize digital skills into seven core and five contextual skills. The seven core skills are technical and information management, communication, collaboration, creativity, critical thinking and problem-solving. The five digital contextual skills are ethical awareness, cultural awareness, flexibility, self-directedness and lifelong learning (van Laar *et al.*, 2017, 2020).

Van Laar and colleagues do not propose arranging these skills in hierarchical order, in contrast to others, such as Ala-Mutka (2011), who define skills that are prerequisites for developing more advanced skills. According to Ala-Mutka (2011, pp. 6, 18), DC includes, first, instrumental knowledge and skills for digital tool and media usage, which are preconditions for developing or using more advanced skills. Second, there are advanced skills and knowledge for communication and collaboration, information management, learning and problem-solving and meaningful participation. Third, Ala-Mutka adds attitudes to strategic skills usage in intercultural, critical, creative, responsible and autonomous ways and perceives attitudes as the motivators of performance.

Contrary to Ala-Mutka's proposed hierarchy, Jansen *et al.* (2013, p. 479) categorize the dimensions of DC according to their functions. They describe DC as a multi-level, multi-dimensional structure consisting of several "knowledge blocks" based on core, primary and supportive competencies. Core competencies represent the daily use of digital technology and primary competencies involve the use of cognitive skills. Supportive competencies, also referred to as contextual skills, include attitudes, ethics, legality and understanding of digitized society.

DC is not a single, one-dimensional construct. As discussed, the definitions vary, and DC should also be understood as a dynamic construct transforming over time. Oberländer *et al.* (2020), in particular, argue that from the individual perspective, DC is multi-dimensional. In the KSAO concept, DC is based on the combination of knowledge (K), skills (S), abilities (A) and other characteristics (O) that enable employees to accomplish professional tasks relating to digital technology efficiently and productively. The KSAO concept is aimed toward the organizational context of DC by taking account of both the organizational and societal perspectives that contribute to employees' DC. DC can, thus, be divided into the basic DC needed to accomplish everyday tasks, such as writing emails, and the more specific DC needed in organizations, such as using in-house software or communicating the findings of a workgroup (Oberländer *et al.*, 2020). Moreover, the understanding of DC should be dynamic and regularly revised because of the evolving new technologies and their use in society and the context-based nature of DC (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012).

The literature employs different concepts to discuss DC, Internet skills and media literacy depending on the branches of science and focal aspects of studies. Attitudes, practical skills in using technology and digital tools, communication skills, critical thinking, contextuality and problem-solving skills are common to the theories presented above. DC refers to the digital and 21st-century skills needed in work (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2013; van Laar *et al.*, 2017, 2020; Schena *et al.*, 2018). In the literature, terms typically associated with the concept of DC

include digital literacy (e.g. Martínez-Bravo *et al.*, 2020) and digital skills (e.g. van Dijk and van Deusen, 2014; Kispeter, 2018).

Despite the growth in DC research, there are few studies on journalists' DC (Reyes-de-Cózar *et al.*, 2022). Instead, there has been extensive research seeking to define the conceptual frameworks of DC, for example, in the education profession, to establish what is needed to strengthen teachers' professional development in the context of the integration of digital technology (e.g. Ilomäki *et al.*, 2016; McGarr and McDonagh, 2019; Zhao *et al.*, 2021). Instead of concentrating on DC in education, Janssen *et al.* (2013) investigate DC more broadly, focusing on experts' views on what DC means at different proficiency levels, from basic skills to specific professional skills, depending on the context. DC has been examined in relation to policy (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012, 2013; Ilomäki *et al.*, 2016) and these studies have identified the knowledge, skills and attitudes needed to be digitally competent to propose a conceptual model for developing DC.

We chose to adopt the concept of DC in this study because previous studies seem to agree that competence is broader than basic skills and the use of digital devices. Especially in media work, given the nature of the work in the sector, the need for DC is great and varied, as will be explained in the next section.

2.1 Digital competence in media work

In media work, DC is an essential skill, but other skills relating to the profession and specific sectors thereof remain critical. Schena *et al.* (2018) divide journalists' skills into four categories: disciplinary knowledge, professional, academic and other specific competencies. Marta-Lazo *et al.* (2020) suggest that media work currently involves combining the classic competencies of journalists with technological competencies. Besides journalists' traditional professional competencies, Schena *et al.* (2018) recognize that DC is in line with the demands of technological and social changes. On the basis of an extensive literature review, Marta-Lazo *et al.* (2020) highlight the importance of social networks in journalists' work and present three core competencies related to practicing digital journalism in social networks: (1) business-technological competencies referring to multi-channel publishing, (2) content communication competencies relating to editorial requirements for producing material for different digital platforms and (3) professional-user competencies regarding the need to rethink professional practices in a technological environment. Both studies suggest that technology and digital platforms are at the core of present-day journalism, and journalistic competence is understood to be the combination of journalists' traditional professional skills and technological competencies. In the last decade, media work has shifted toward digital and social platforms, demanding that journalists enhance their professional skills to meet the new demands of the digital environment. Therefore, journalists offer an interesting research focus for understanding how DC is perceived in digitized work.

Our study utilized van Laar *et al.*'s (2017, 2020) perspective on DC as a combination of knowledge, skills and attitudes. Additionally, attitudes have been identified as an important aspect of the concept of DC, and our research provides an attitudinal perspective to consider the digital skills needed in media work (Janssen *et al.*, 2013; van Laar *et al.*, 2017, 2020). In Europe, discussions about DC are often based on the DC framework developed by the Joint Research Center Institute for Prospective Technological Studies (JRC-IPTS) (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2013). Therefore, the results of this study can be used and compared at an international level.

Earlier studies (Kispeter, 2018; Oberländer *et al.*, 2020) argue that the recent literature on DC in an organizational context is limited. To fill this gap, we examined DC at three levels: the individual, team and organizational levels. Our study adds to the knowledge of DC by situating it in the context of the media organization.

3. Research methodology

3.1 Aim of the study

The aim of this research is to understand how employees frame DC in the context of media work.

We systematically reviewed our material, asking the following questions:

Q1. How do journalists frame DC in media work?

Q2. How is DC framed at different levels – the individual, team and organizational levels?

Q3. How do journalists frame the requirement to develop their DC at different levels?

3.2 Data

We gathered data for this study from interviews conducted with 30 journalists (Table 1) in early 2020. The target group was Finnish media workers with membership in the Union of Journalists in Finland, an industrial policy interest organization for printing houses and production companies in the graphics industry representing 650 member organizations and approximately 14,000 media workers (Finnmedia, 2021). The sample represented various kinds of media and both women and men of different ages from across Finland. The interviewees were recruited among respondents to an e-survey (n = 1,004) conducted in 2019 on media workers' working conditions and occupational well-being. A qualitative, non-representative sub-sample of respondents was invited to participate in the interviews. The sub-sample was selected to ensure diversity among the interviewees, including both women and men of different ages. The interviewees also had varying lengths of work experience in the media sector, and the selection process ensured the participation of journalists working in organizations of different sizes (see Table 1).

The interviews were semi-structured and their thematic structure comprised three main areas: changes in work and the media sector, digitalization in media work and experiences of well-being at work. Some of the first interviews were conducted face-to-face, but due to the COVID-19 pandemic, the majority of them were conducted by telephone. The interviews lasted between less than an hour (44 min) and just under two hours (119 min). All interviews were recorded and transcribed verbatim. To protect the interviewees' anonymity, their

Dimension	Category	Description
Gender	Female	n = 17
	Male	n = 13
Age	Min	27 years
	Max	63 years
	Mean	45 years
Job title	Journalists	n = 26
	Chief editors	n = 2
	Other	n = 2
Level of education	Master's or equivalent	n = 14
	Bachelor's or equivalent	n = 9
	No university level degree	n = 7
Years in media work	Min	5 years
	Max	42 years
	Mean	21 years
Field of work	Press, magazine journals	n = 22
	Television or radio	n = 4
	Others (e.g. online media, news service)	n = 4

Table 1. Interview data

identities and professional affiliations are not revealed in this article. The interview data are described in Table 1.

3.3 Frame analysis as method and theory

The idea of framing is based upon the work of Goffman (1986), a theorist of social interaction, which has been highly influential across a range of disciplines, including social movement theory (Benford and Snow, 2000; Snow, 2013), media studies (Angelo, 2002; Reese, 2007; de Vreese *et al.*, 2011) and organizational studies (Creed *et al.*, 2002; Mueller, 2018). A frame can be described as an invisible infrastructure giving shape to meanings (Creed *et al.*, 2002, p. 481) and organizing individuals' experiences in social interaction and the world (Goffman, 1986).

According to Goffman (1986, p. 127), the purpose of frame analysis (FA) is to make sense of events by isolating some of the basic frameworks of understanding available. This includes how an individual views the phenomenon and defines the situation through the given frame (pp. 9–10). This entails understanding the context of the situation (p. 499). FA focuses on how individuals structure their experiences. Each interaction is accompanied by the question, "What is really going on here?" (p. 8). Individuals aim to identify clues from the environment to answer this question (pp. 43–45, 441). According to Goffman, some frames can be *primary frames*, which are used to locate, perceive, identify and label events (pp. 21, 24). This is the frame of reference that cannot be traced back to something earlier. Primary frames can be natural or social. Natural frameworks are determinant because of the independence of the will. The social aspects of the primary frame include the individual's intelligence, agency, will and aims (pp. 21–22). Primary frames may vary, but they have some common features: from the individual perspective, they are connected by objective reality. In this study, we concentrated on primary frames.

FA is more of an approach than a narrowly understood method of mechanical analysis (Burns, 1992). We view it as a holistic approach to studying employees' DC in the context of media work. Regarding the digitalization of work, FA has been used, for example, to analyze the challenges and opportunities of digitalization in the Norwegian media industry policy (Sundet *et al.*, 2020). It has also been used to illustrate learning in the context of nursing (Clinton *et al.*, 2020) and to conceptualize education, socialization and care in social situations among teachers (Mertala, 2019). Media scholars have used FA to analyze reported stories and conflicts (e.g. Gever, 2019), news (Casillo and Sandersson, 2018) and social media (Simis-Wilkinson *et al.*, 2018).

We selected FA because frames provide a context, highlight what is considered a relevant issue worthy of attention and mark off what is seen as important compared to the rest. Without a contextual framework, meanings are ambiguous. The first reading allowed us to form a preconceived notion of what could be found in the data.

Our analysis proceeded in stages. The first stage addressed the understanding of DC in the context of media work. We coded the data by identifying the thematic entities rather than one particular phrase or word (Braun and Clarke, 2006). The phrases used in the text were clues which were the basis for determining the frames. In the second stage, FA helped us answer the research questions (Goffman, 1986) by identifying primary frames and conceptualizing interviewees' experiences of DC through these frames. Following FA, we paid attention to how the interviewees defined the situation, what factors they took into account when discussing DC and what these different interpretations were about. This stage also involved identifying the level DC at which was located: individual, team or organization. In the final stage, we identified the qualities related to the frame.

4. Findings

As a result of our analysis, we present three main frames of DC in the context of media work. We name them the *individual attitude frame, team-level support frame* and *organizational-level practice frame*.

4.1 Individual attitude frame

The primary frame of individual attitude describes attitudes toward developing one's own DC. Most interviewees expressed a neutral or positive attitude toward DC. Many interviewees stressed the individual's own responsibility for improving their DC. Their attitudes reflected ambivalent feelings about the digitalization of the media sector, and differences in interpretations were based on selective observations of the multi-dimensional world of media work. They linked a positive attitude to professional development, as the following extract illustrates: "I see that you have to be willing to learn new things. Through it . . . maybe apply and develop the work as a journalist."

In this frame, the performance of the job was considered to influence whether the attitude is negative or positive. When discussing the DC required in a hectic work environment and efficiency in general, interviewees gave clues (Goffman, 1986) that deadlines act as "indicators" of how to accomplish job tasks efficiently and achieve goals set by the organization. All interviewees shared the view that sufficient DC improves work efficiency. Accordingly, we interpret that most of those reporting negative attitudes toward changed work processes were conceding that they possessed insufficient digital skills.

In discussing factors affecting attitudes, interviewees gave examples of their attitudes toward DC. Adjectives such as "investigative", "knowledgeable" and "curious" were related to the qualities of journalists in the context of a positive attitude toward DC. In their research, van Laar *et al.* (2020) show that not only personal determinants but also demographic and socioeconomic determinants are important for DC. Interviewees' positive attitudes are also perceived as actions and choices to challenge themselves to develop their DC. A positive attitude toward the system determines behavioral intentions, which lead, directly or indirectly, to actual system usage (Venkatesh *et al.*, 2003). Positive attitudes toward professional development are justified by the core values of journalistic professionalism: serving the public and societal interests, autonomy and objectivity (Deuze, 2005). Interviewees who expressed passion and enthusiasm for learning perceived DC as an opportunity for professional development. Journalists also reflected on their attitudes in relation to the journalistic profession and future expectations. Phrases used in the interviews referred to strong motivation toward the profession and a future orientation:

> I just like this job so much, or what this is at its best, I just want to do this job and my nature is also that I like to develop myself and my skills and I do not like to get stuck on things. But it, therefore, requires that you have to train and develop yourself all the time. And I have done so.

Yet negative attitudes emerged when discussing the digitalization of the media sector, technological changes and the development of online journalism, the diversity of digital platforms in the work process and multi-channelization. These were all reported to increase the demands of the work. In particular, interviewees criticized the intensification of work. In expressing negative attitudes toward DC, they used adjectives, such as "negative-aggressive", "reluctant" and "annoyed", and lacked the enthusiasm that would indicate a positive attitude. Although they perceived DC as necessary, some interviewees were reluctant or unwilling to invest in it. For example, one interviewee described how "reluctant" she remained to participate in online meetings despite them being a daily practice.

Positive attitudes toward DC extended to the societal level. Journalists conveyed that the social responsibility they feel is a professional obligation to operate in an environment in

which the public also operates. In this context, interviewees considered DC as referring to the skills needed to create content for publication on digital platforms. This could be textual content, music and video, or images and multimedia content. They perceived communicating with the audience as an opportunity to develop perspectives on the work of a journalist as well as to develop professional skills, including DC. However, they saw the easier opportunities for the public to exert an influence on social media platforms as somewhat of a threat to the journalist's work that can be addressed by developing one's own professional skills.

In any event, interviewees shared that they experience their journalistic work, both for themselves and for society, as meaningful, which contributes to the appreciation of their work and the positive attitude toward developing their professional and digital skills. In general, journalists perceived their professional competencies (Schena *et al.*, 2018) and contextual skills (van Laar *et al.*, 2017), such as adapting to technological and organizational changes, critical thinking, flexibility, time management, organizational skills and problem solving as sufficient.

4.2 Team-level support frame

In the context of the team-level support frame, DC is defined as a common, shared cause. Whereas the individual responsibility frame emphasizes an individual's own responsibility and attitude toward competence, this frame emphasizes the sharing of DC as knowledge to benefit the work community.

Team and colleagues had a powerful influence on how interviewees perceived their learning experiences in the workplace. They saw learning as taking place in everyday work situations and through problem-solving by oneself and with colleagues and in training events organized by the employer. Despite the autonomy in journalists' job descriptions, they work in cooperation, where it is perceived as natural to share DC expertise. It follows that collective knowledge within the team is deemed relevant for the development of DC.

Interviewees reported that collaborative and co-operative learning in work processes promoted learning through a conversational and open atmosphere, team spirit, equality of the work community members, a team-oriented attitude and collaboration. Mutual trust in the team strengthened individuals' motivation and positive attitudes toward DC, as described by an interviewee:

> This is a very forward-looking team. When something new comes along, we're very interested in it and we think about how we can do it even better. [. . .]. That we do not become stuck, that's really motivating.

However, some interviewees mentioned structural problems that restricted opportunities for learning, as the team is responsible for carrying out work tasks. For example, having no substitute workers made it impossible to participate in training. Furthermore, haste and unclear division of responsibilities in the work process as well as lack of communication reportedly hampered information sharing.

Departing from the individual frame's personal responsibility for DC, the team frame describes the responsibility for DC as partly collegial. Interviewees perceived individual competence as enhancing team performance; conversely, they observed collegial competence increasing individual DC and, more generally, improving work performance. The phrases typically used within this frame emphasized teamwork skills, such as "respect between colleagues", "team spirit", "co-operation" and "reciprocity". The interviewees used these phrases in a context that idealized both teamwork and learning practices in the work processes. One interviewee summed up the importance of teamwork as follows:

> My work influences the work of my colleagues. I have to be very precise about when certain things are ready. This is teamwork – doing things in a smaller group – so the teams must also be really motivated so that it works, or perhaps so that everyone is aware of the issues.

Networking appeared to have gained new value in the journalists' digitalized work processes. Network discussions were potential opportunities to receive support from other members on both professional and technological issues. Networks were seen as means of accessing relevant information, gaining knowledge and communicating with colleagues. Possessing sufficient digital skills was a requirement for creating networks and enhancing collaboration on digital platforms (Marta-Lazo *et al.*, 2020). In short, the recognition and sharing of knowledge in the work community on digital platforms were deemed key factors in promoting learning in digitized work processes.

4.3 Organizational-level practice frame

The third way of framing DC is the frame of organizational practice, where DC is presented in relation to expectations of professional development, training opportunities and support offered by managers. These are largely dependent on organizational requirements and professional skills related to the work of a journalist.

Within the frames of the individual's attitude and team competence, DC is addressed from the individual and team perspectives. In this frame, DC is viewed from the organization's perspective and is seen as an opportunity for professional development supported by the organization. DC was described as a positive skill when it was perceived as contributing to personal professional development, as enhancing employability and as a factor contributing to autonomy. DC was linked to an autonomous attitude and awareness – that is, taking an interest in developing digital skills demanded in new circumstances (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012). Diverse professional skills were perceived as promoting competitiveness in the labor market and as increasing the ability to adapt to change:

> In my opinion, [digitalization means] the emergence of new ways of telling stories, and it is terribly inspiring and fascinating [. . .]. You can use social media; you can make Instagram using images, sound and text and make a mini-story. I think it's really interesting to see what new ways [of disseminating news] the web offers.

The diversification of job profiles and work tasks was seen as an opportunity to acquire new skills and as a way to use time more efficiently, which in this context, was equated with allowing time for creative writing and for quality work. Among the dimensions of DC in van Laar *et al.*'s (2017) study, theorization, creativity, cognitive skills and self-management are key skills in this context. However, for several interviewees, the multiple roles in media work were an object of criticism due to the perception that digitalization causes specialized skills to diminish in organizations:

> In my opinion, it's a shame that a certain kind of expertise is disappearing. Now, it's a situation where one should know everything about everything, and that leads very easily to a situation where no one knows anything about anything.

When discussing more individual perspectives on training and DC, the frame shifted to more attitudinal perspectives, with interviewees seeing the primary aim of training as the responsibility to develop professional skills. They saw adequate DC as necessitating self-directed learning, meaning that organizations equip their employees with basic skills, but the ability for self-directed learning is needed to acquire more professional digital skills. Journalists recognized a need to acquire more digital skills but also expressed concern over their ability to engage in learning given the lack of time and resources. For example, one interviewee claimed that employees must be proactive in enhancing their DC and find

suitable training by themselves and then ask the employer for an opportunity to participate in such training.

The need for lifelong learning (Ferrari, 2013; van Laar *et al.*, 2017; European Commission, 2018) was presented in all three frames and was particularly common in forward-looking interviews. The interviewees were striving to make their own situational assessments of their digital skills in relation to future needs. The need to develop DC was justified as the conclusion of individuals' self-observations of their aims and need for DC in the future. Digitally competent persons are more flexible and able to evaluate the digital environment and their own expertise in relation to the requirements in changing work environments (Janssen *et al.*, 2013; van Laar *et al.*, 2017). Journalists' willingness to participate in training and their satisfaction with the learning outcomes seemed key to improving their DC in the future.

Interviewees perceived the training opportunities offered by their organizations in two ways. Some interviewees expressed disappointment that their organization did not provide sufficient time for training. Other interviewees had declined the opportunity for training to enhance their DC. Those expressing an interest in training were also aware that a lack of financial resources in their organization possibly prevented participation and that from their employer's perspective, participation in training reduces working hours, which would, in turn, exacerbate haste. Despite a general awareness of the availability of training, the interviewees' preferences and interests caused them either to refuse or seize training opportunities.

Within the organizational frame, interviewees emphasized their expectations regarding competence management. They expected leaders to manage competencies, including DC, in line with the individual's personal goals and the general professional requirements of journalists as defined at the organizational level. They saw supportive management as consisting of functional practices and communicative superior–subordinate relationships. Further, they perceived functional practices as consisting of a fair and clear division of labor and non-hierarchical organization and communicative superior–subordinate relationships as consisting of mutual trust and appreciation.

5. Conclusions

The digitalization of media has transformed the business models of news media (Kueng, 2017), the media sector as a whole (Marta-Lazo *et al.*, 2020) and the daily work of journalists and other media workers. This transformation has changed media workers' requirements in terms of skills and competencies and the overall orientation to technology – that is, DC (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012, 2013). To understand how employees frame DC in the context of media work, we analyzed Finnish journalists' views on the role of DC in media work using FA (Goffman, 1986) as a research method.

We identified three frames through which media workers discussed DC: the individual attitude frame, the team-level support frame and the organizational-level practice frame. Within the individual attitude frame, DC was described as an opportunity for professional development and as a challenge in the context of negative attitudes. The results show generally positive attitudes toward new technologies and mainly sufficient DC. A positive attitude and strong internal motivation to work as a journalist affected an individual's potential and ability to acquire the required DC. This finding is in line with that of Schena *et al.* (2018).

Within the team-level support frame, basic training of DC was understood as the task of the organization, but broader expertise in digital skills required an interest in self-directed learning to develop more DC. Thus, learning, combined with work practices, is an important means for continuing competence development in organizations (Manuti *et al.*, 2015; Lemmetty and Collin, 2020). In particular, our results indicate the use of self-initiated learning

and communities of practice as effective ways for journalists to acquire professional DC (see also Schena *et al.*, 2018).

Within the organizational-level practice frame, the organization's positive approach to organizational development was seen to strengthen interviewees' positive attitudes to self-development in the work community. Practices enabled by organizations confirmed reciprocally interviewees' intention to develop their professional and digital skills. Organizations develop DC through an ongoing process which is also oriented to meet the anticipated DC needs (i.e. Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2012, 2013; European Commission, 2018; Kispeter, 2018). Our analysis showed that perceiving supervisors as supportive and motivative seemed to elevate media workers to express a positive attitude toward their professional development. To sum up, concurring with Goffman (1986), the individual and organizational levels had similar views on "What is it that's going on here?"

The results of this study have practical implications. First, media workers' DC is necessary to enhance work efficiency and accomplish tasks and may be supported with supportive management practices. Second, our findings contribute to the research field by broadening the focus of research on DC beyond the individual level to include team- and organizational-level DC (see e.g. Schena *et al.*, 2018). The findings suggest that DC should be understood and analyzed as a multi-level issue. Therefore, DC and its development should not be left to the responsibility of employees alone. Our findings suggest that an individual's positive attitude did not guarantee a high level of proficiency; appropriate continuing education and study opportunities were also needed. Besides formal arrangements for learning, informal contexts of learning were important. Self-learning, practical experiments and peer support were typical ways of developing DC and, thus, were built in everyday life and in interaction with others (Janssen *et al.*, 2013).

Third, our results are in line with those of previous studies (Ala-Mutka, 2011; Ferrari, 2013; European Commission, 2018) in suggesting that DC also provides a new dimension to lifelong learning. It provides an opportunity for developing one's own profession, offers means of developing work processes, gives tools for learning from colleagues and broadens collaboration with colleagues. In particular, social technologies enable the sharing of expertise. This has practical implications for management: successful management of these processes can leverage dispersed expertise across an organization. For example, by combining collective knowledge and expertise, teams can promote the development of innovative solutions. Thus, collective DC is situated within social interactions among team members, and it is contextualized.

This study has some limitations. For example, individuals, teams and organizations have specific characteristics that vary, and our approach did not allow for a careful systematic analysis of these. The significance of the specific field of work and responsibilities of the individual or the size of the organization and the need for DC should be analyzed using a different research strategy. Furthermore, teams and organizations could be studied using a multi-informant approach; this would allow for identifying varying views that together form a context for DC. Such an analysis was beyond the scope of this study.

A better understanding of media work is still needed in the field of research on DC. An interesting topic for further research would be how DC evolves and transforms over time at different levels and in the context of a changing digital landscape. A qualitative longitudinal setting would benefit the theoretical and empirical knowledge. To conclude, media work is an interesting context for DC owing to the far-reaching digitalization of the sector. For media organizations to cope with the changes taking place, they require knowledge of DC to achieve their strategic goals and develop digitized work processes that support sustainable work development.

References

Achtenhagen, L. and Raviola, E. (2009), "Balancing tensions during convergence: duality management in a newspaper company", *International Journal on Media Management*, Vol. 11 No. 1, pp. 32-41, doi: 10.1080/14241270802518505.

Ala-Fossi, M. (2020), "Finland: media welfare state in the digital era?", *Journal of Digital Media and Policy*, Vol. 11 No. 2, pp. 133-150, doi: 10.1386/jdmp_00020_1.

Ala-Fossi, M., Grönvall, M., Karppinen, J.K. and Nieminen, H. (2021), "Finland: sustaining professional norms with fewer journalists and declining resources", in Trappel, J. and Tomaz, T. (Eds), *The Media for Democracy Monitor 2021: How Leading News Media Survive Digital Transformation (1)*, Nordicom Göteborg, pp. 153-196.

Ala-Mutka, K. (2011), *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, available at: http://www.dctest.org/uploads/6/8/7/0/68701431/jrc67075_tn.pdf (accessed 10 September 2021).

Anderson, C.W. (2013), "Towards a sociology of computational and algorithmic journalism", *New Media and Society*, Vol. 15 No. 7, pp. 1005-1021, doi: 10.1177/1461444812465137.

Angelo, P. (2002), "News framing as a multiparadigmatic research program: a response to Entman", *Journal of Communication*, Vol. 52 No. 4, pp. 870-888, doi: 10.1111/j.1460-2466.2002.tb02578.x.

Autor, D.H. (2015), "Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation", *Journal of Economic Perspectives*, Vol. 29 No. 3, pp. 3-30, doi: 10.1257/jep29.3.3.

Bechmann, A. and Lomborg, S. (2013), "Mapping actor roles in social media: different perspectives on value creation in theories of user participation", *New Media and Society*, Vol. 15 No. 5, pp. 765-781, doi: 10.1177/1461444812462853.

Benford, R.D. and Snow, D.A. (2000), "Framing processes and social movements: an overview and assessment", *Annual Review of Sociology*, Vol. 26 No. 1, pp. 611-639, doi: 10.1146/annurev.soc.26.1.611.

Braun, V. and Clarke, V. (2006), "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3 No. 2, pp. 77-101, doi: 10.1191/1478088706qp063oa.

Brynjolfsson, E. and McAfee, A. (2014), *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*, W.W. Norton and Company, London.

Burns, T. (1992), *Erving Goffman*, Routledge, London.

Casillo, D. and Sandersson, J. (2018), "'I don't think it's worth the risk': media framing of the Chris Borland retirement in digital and print media", *Communication and Sport*, Vol. 6 No. 1, pp. 86-110, doi: 10.1177/2167479516654513.

Clinton, M., Doumit, M., Ezzeddine, S. and Rizk, U. (2020), "Using frame analysis to re-analyse the results of inductive thematic analysis: a methodological discussion of investigating meanings and learning context in baccalaureate nurse education", *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 76 No. 11, pp. 3204-3212, doi: 10.1111/jan.14485.

Cohen, N. (2019), "At work in the digital newsroom", *Digital Journalism*, Vol. 7 No. 5, pp. 571-591, doi: 10.1080/21670811.2017.1419821.

Creed, W.E.D., Langstraat, J.A. and Scully, M.A. (2002), "A picture of the frame: frame analysis as technique and as politics", *Organizational Research Methods*, Vol. 5 No. 1, pp. 34-55, doi: 10.1177/1094428102051004.

de Vreese, C.H., Boomgaarden, H.G. and Semetko, H.A. (2011), "(In) direct framing effects: the effects of news media framing on public support for Turkish membership in the European Union", *Communication Research*, Vol. 38 No. 2, pp. 179-205, doi: 10.1177/0093650210384934.

Deuze, M. (2005), "What is journalism? Professional identity and ideology of journalists reconsidered", *Journalism*, Vol. 6 No. 4, pp. 442-464, doi: 10.1177/1464884905056815.

Drok, N. (2019), "Journalistic roles, values and qualifications in the 21st century: how European journalism educators view the future of a profession in transition", available at: https://www.

ejta.eu/sites/ejta.eu/files/2019%2004%2012%20DROK%20Report%20RVQ.pdf (accessed 12 September 2021).

Estella, P.G. (2021), "Digital populism, digital network and the concept of journalistic competence: the Philippine condition", *Media International Australia*, Vol. 179 No. 1, pp. 80-95, doi: 10.1177/1329878X211003568.

European Commission (2018), "Proposal for a council recommendation on key competences for lifelong learning", available at: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:395443f6-fb6d-11e7-b8f5-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_1&format=PDF (accessed 12 September 2021).

Ferrari, A. (2012), *Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, available at: http://ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/JRC68116.pdf (accessed 10 September 2021).

Ferrari, A. (2013), "DIGCOMP: a framework for developing and understanding digital competence in Europe", available at: http://digcomp.org.pl/wp-content/uploads/2016/07/DIGCOMP-1.0-2013.pdf (accessed 10 September 2021).

Finnmedia (2021), "Finnish media federation", available at: https://www.medialiitto.fi/finnmedia/ (accessed 23 November 2021).

Gever, C.V. (2019), "When solution triggers more conflicts: frames and tone of media coverage of the anti-open grazing law of Benue State, Nigeria", *Media, War and Conflict*, Vol. 12 No. 4, pp. 468-482, doi: 10.1177/1750635218810908.

Goffman, E. (1986), *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*, Repr., New ed., Northeastern University Press, Boston, MA.

Ilomäki, L., Paavola, S., Lakkala, M. and Kantosalo, A. (2016), "Digital competence – an emergent boundary concept for policy and educational research", *Education and Information Technologies*, Vol. 21 No. 3, pp. 655-679, doi: 10.1007/s10639-014-9346-4.

Janssen, J., Stoyanov, S., Ferrari, A., Punie, Y., Pannekeet, K. and Sloep, P. (2013), "Experts' views on digital competence: commonalities and differences", *Computers and Education*, Vol. 68, pp. 473-481, doi: 10.1016/j.compedu.2013.06.008.

Kispeter, E. (2018), "Digital Skills and Inclusion Research Working Group evidence brief. What digital skills do adults need to succeed in the workplace now and in the next 10 years?", available at: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/807831/What_digital_skills_do_adults_need_to_succeed_in_the_workplace_now_and_in_the_next_10_years_.pdf (accessed 11 September 2021).

Kosterich, A. and Weber, M.S. (2019), "Careers in modern professional journalism: a case study of NYC journalist networks histories 2011–2015", *Journalism Practice*, Vol. 13 No. 8, pp. 982-987, doi: 10.1080/17512786.2019.1642134.

Kueng, L. (2017), "Going digital, a roadmap for organisational transformation", available at: https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2017-11/Going%20Digital.pdf (accessed 16 November 2021).

Lemmetty, S. and Collin, K. (2020), "Self-directed learning as a practice of workplace learning: interpretative repertoires of self-directed learning in ICT work", *Vocations and Learning*, Vol. 13, pp. 47-70, doi: 10.1007/s12186-019-09228-x.

Levy, F. (2018), "Computers and populism: artificial intelligence, jobs, and politics in the near term", *Oxford Review of Economic Policy*, Vol. 34 No. 3, pp. 393-417, doi: 10.1093/oxrep/gry004.

Malmelin, N. and Villi, M. (2017), "Media work in change: understanding the role of media professionals in time of digital transformation and convergence", *Sociology Compass*, Vol. 11 No. 7, p. e12494, doi: 10.1111/soc4.12494.

Manuti, A., Pastore, S., Scardigno, A.F., Giancaspro, M.L. and Morciano, D. (2015), "Formal and informal learning in the workplace: a research review", *International Journal of Training and Development*, Vol. 19 No. 1, pp. 1-17, doi: 10.1111/ijtd.12044.

Marlowe, J.M., Bartley, A. and Collins, F. (2017), "Digital belongings: the intersections of social cohesion, connectivity and digital media", *Ethnicities*, Vol. 17 No. 1, pp. 85-102, doi: 10.1177/1468796816654174.

Marta-Lazo, C., Rodríguez Rodríguez, J.M. and Peñalva, S. (2020), "Digital journalism competences. Systematic review of the scientific literature on new professional profiles of the journalist", *Revista Latina de Comunicación Social*, Vol. 75, pp. 53-68, doi: 10.4185/RLCS-2020-1416en.

Martínez-Bravo, M.C., Sádaba-Chalezquer, C. and Serrano-Puche, J. (2020), "Fifty years of digital literacy studies: a meta-research for interdisciplinary and conceptual convergence", *Profesional de la informacion*, Vol. 29 No. 4, doi: 10.3145/epi.2020.jul.28.

McGarr, O. and McDonagh, A. (2019), "Digital competence in teacher education, output 1 of the Erasmus+ funded developing student teachers' digital competence (DICTE) project", available at: http://hdl.handle.net/10344/7700 (accessed 20 September 2021).

Mertala, P. (2019), "Digital technologies in early childhood education – a frame analysis of preservice teachers' perceptions", *Early Child Development and Care*, Vol. 189 No. 8, pp. 1228-1241, doi: 10.1080/03004430.2017.1372756.

Mueller, F. (2018), "Taking Goffman seriously: developing strategy-as-practice", *Critical Perspectives on Accounting*, Vol. 53, pp. 16-30, doi: 10.1016/j.cpa.2017.03.009.

Oberländer, M., Beinicke, A. and Bipp, T. (2020), "Digital competencies: a review of the literature and applications in the workplace", *Computers and Education*, Vol. 146, doi: 10.1016/j.compedu.2019.103752.

Parkatti, A. and Tammelin, M. (2020), "Finanssialan työn digitalisaatio [Digitalization of work in the financial sector]", *Työelämän tutkimus*, Vol. 18, pp. 145-178, doi: 10.37455/tt.94888.

Reese, S.D. (2007), "The framing project: a bridging model for media research revisited", *Journal of Communication*, Vol. 57 No. 1, pp. 148-154, doi: 10.1111/j.1460-2466.2006.00334.x.

Reyes-de-Cózar, S., Pérez-Escolar, M. and Navazo-Ostúa, P. (2022), "Digital competencies for new journalistic work in media outlets: a systematic review", *Media and Communication*, Vol. 10 No. 1, pp. 27-42, doi: 10.17645/mac.v10i1.4439.

Schena, J., Besalú, R. and Casellas, C.S. (2018), "Updated assessment of the competencies required from Spanish journalists in the professional workplace", *RLCS, Revista Latina de Comunicación Social*, Vol. 73, pp. 531-555, doi: 10.4185/RLCS-2018-1268en.

Simis-Wilkinson, M., Madden, H., Lassen, D., Yi-Fan Su, L., Brossard, D., Scheufele, D.A. and Xenos, M.A. (2018), "Scientist joking on social media: an empirical analysis of #overlyhonestmethods", *Science Communication*, Vol. 40 No. 3, pp. 314-339, doi: 10.1177/1075547018766557.

Snow, D.A. (2013), "Framing and social movements", in Snow, D., Della Porta, D., Klandermans, B. and McAdam, D. (Eds), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*, Wiley-Blackwell, Oxford, pp. 470-475.

Sundet, V.S., Ihlebaek, K.A. and Steen-Johnsen, K. (2020), "Policy windows and converging frames: a longitudinal study of digitalization and media policy change", *Media, Culture and Society*, Vol. 42 No. 5, pp. 711-726, doi: 10.1177/0163443719867287.

Tandoc, E.C. Jr and Vos, T.P. (2016), "The journalist is marketing the news. Social media in the gatekeeping process", *Journalism Practice*, Vol. 10 No. 8, pp. 950-966, doi: 10.1080/17512786.2015.1087811.

van Dijk, A.J.A.M. and van Deusen, J.A.G.M. (2014), "The digital divide shifts to differences in usage", *New Media and Society*, Vol. 16 No. 3, pp. 507-526, doi: 10.1177/1461444813487959.

van Laar, E., van Deursen, A.J.A.M., van Dijk, J.A.G.M. and de Haan, J. (2017), "The relation between 21st-century skills and digital skills: a systematic literature review", *Computers in Human Behavior*, Vol. 72, pp. 577-588, doi: 10.1016/j.chb.2017.03.010.

van Laar, E., van Deursen, A.J.A.M., van Dijk, J.A.G.M. and de Haan, J. (2020), "Determinants of 21st-century skills and 21th-century digital skills for workers: a systematic literature review", *Sage Open*, Vol. 10 No. 1, pp. 1-14, doi: 10.1177/2158244019900176.

van Zoonen, W., Verhoeven, J.W.M. and Vliegenthart, R. (2017), "Understanding the consequences of public social media use for work", *European Management Journal*, Vol. 35 No. 5, pp. 595-605, doi: 10.1016/j.emj.2017.07.006.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. and Davis, F.D. (2003), "User acceptance of information technology: toward a unified view", *MIS Quarterly*, Vol. 27 No. 3, pp. 425-478, doi: 10.2307/30036540.

Villi, M. and Picard, R.G. (2019), "Transformation and innovation of media business models", in Deuze, M. and Prenger, M. (Eds), *Making Media. Production, Practices, and Professions*, Amsterdam University Press, Amsterdam, pp. 121-131.

Zhao, Y., Sánchez Gómez, M.C. and Pinto Llorente, A.M. (2021), "Digital competence in higher education research: a systematic literature review", *Computers and Education*, Vol. 168, 104212, doi: 10.1016/j.compedu.2021.104212.

Corresponding author
Anne Parkatti can be contacted at: anne.parkatti@tuni.fi

For instructions on how to order reprints of this article, please visit our website:
www.emeraldgrouppublishing.com/licensing/reprints.htm
Or contact us for further details: **permissions@emeraldinsight.com**

JULKAISU
3

Ammatillinen toimijuus ja tunteet pakotetussa etätyössä

Parkatti, A., Husso, M. & Tammelin, M.

Focus Localis 51(3), 23–39
https://journal.fi/focuslocalis/article/view/120871

Artikkelin käyttöön väitöskirjan osana on saatu kustantajan lupa

Ammatillinen toimijuus ja tunteet pakotetussa etätyössä

Anne Parkatti, Marita Husso & Mia Tammelin

Tiivistelmä

Tutkimuksessa tarkastellaan finanssialan työntekijöiden ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä korona-aikana. Ammatillisen toimijuuden tarkastelussa hyödynnetään subjektikeskeisen sosiokulttuurisen teorian näkökulmia. Aineisto koostuu kahdenkymmenen finanssialan työntekijän haastatteluista, jotka on analysoitu laadullisen sisällönanalyysin menetelmillä. Tulokset osoittavat, että pakotettu etätyö on muuttanut merkittävästi työn käytäntöjä ja ammatillista toimijuutta, ja muutoksiin on liittynyt monenlaisia tunteita. Haastateltavat kertoivat kokeneensa vihaa, surua, turhautumista, riittämättömyyttä, yksinäisyyttä ja epävarmuutta, mutta myös yhteenkuuluvuuden ja innostuksen tunteita sekä onnistumisen ja ilon hetkiä. Työn käytäntöjen ja ammatillisen toimijuuden näkökulmasta korona-aika nosti esille rakenteellisten ratkaisujen keskeisyyden, järjestelmien toimivuuden, keskinäisen tuen ja luottamuksen merkityksen sekä työhön perehdyttämisen ja yksilöllisten kehittämistarpeiden huomioimisen oleellisuuden. Pakotettuun etätyöhön liittyvät tunteet olivat yhteydessä aiempiin etätyökokemuksiin: jos kokemusta etätyöstä ei ollut, pakotettu etätyö lisäsi helpommin epävarmuutta ja stressiä. Toisaalta aiempi etätyökokemus ei käytäntöjen muuttuessa suojannut kuormittumiselta ja paineilta.

Avainsanat:

pakotettu etätyö, ammatillinen toimijuus, tunteet, korona-aika

Abstract

In the article professional agency and emotions of financial employees are studied in the context of forced remote work. The analysis of professional agency is based on perspectives from subject-centered socio-cultural theory. The data consisted of twenty interviews, which were analyzed using content analysis. The results show that forced remote work has significantly changed work practices and professional agency, and these changes have been accompanied by a wide range of emotional experiences. Interviewees reported experiencing anger, sadness, frustration, inadequacy, loneliness, and insecurity, but also feelings of belonging and excitement, as well as moments of success and joy. From the perspective of work practices and professional agency, the period of the pandemic highlighted the importance of structural solutions, the functioning of systems, the importance of mutual support and trust, and the importance of induction and attention to indi-

vidual development needs. Feelings related to forced remote work were associated with previous teleworking experience: if there was no experience of teleworking, forced teleworking was more likely to increase insecurity and stress. On the other hand, previous teleworking experience did not protect against stress and pressure as practices changed.

Keywords:

forced remote work, professional agency, emotions, Covid-pandemia

Johdanto

Korona-aika on muuttanut merkittävästi työn tekemisen tapoja ja vaikuttanut myös ammatilliseen toimijuuteen ja kokemuksiin työstä (Haapakorpi ym. 2022). Etenkin tietotyötä tekevät siirtyivät pakotettuun etätyöhön, kasvokkaisista kohtaamisista luovuttiin ja tapaamiset toteutettiin verkossa (Binder 2021; Sostero ym. 2020). Pakotettu etätyö eroaa monin eri tavoin perinteisestä vapaaehtoisesta etätyöstä. Siinä missä etätyö yleensä on liitetty autonomian lisääntymiseen, eli mahdollisuuteen tehdä itsenäisiä päätöksiä työn paikkaan, ajoitukseen tai työskentelytapaan (Wang 2021), yleinen etätyösuositus rajoitti työn autonomiaa sekä paikan että työskentelytapojen suhteen (Sostero ym. 2020). Aiemmin etätyö on tyypillisesti täydentänyt työpaikalla tehtävää työtä (Sutela ym. 2019), ja työtä on tehty sekä työnantajan tiloissa että kotona. Koronasulun aikaisessa pakotetussa etätyössä työ siirtyi kokonaan ja etukäteen valmistautumatta työntekijöiden yksityiseen tilaan eli kotiin tai esimerkiksi mökille. Työntekijät olivat pakotettuja omaksumaan hyvin nopealla aikataululla uusia työskentelytapoja. Käytännössä tämä tarkoitti muun muassa uudenlaisten järjestelmien ja etätyön käytäntöjen hallintaa sekä ammatilliseen ja sosiaaliseen eristäytyneisyyteen liittyviä haasteita. Työn käytännöt ja ammatillinen toimijuus määrittyivät – ja oli määriteltävä – uudelleen (Alasoini & Selander 2023; Bromfield 2022; Hökkä ym. 2022a.)

Korona-ajan vaikutuksia työelämään on tutkittu runsaasti. Pakotetun etätyön tutkimus on kuitenkin toistaiseksi ollut melko vähäistä. (ks. Mäkikangas ym. 2022; Sjöblom ym. 2022). Ammatillisen toimijuuden tarkastelu pakotetun etätyön yhteydessä on tärkeää, sillä etätyön käytännöt ovat muuttuneet ja etätyö on korona-aikana laajentunut uusille toimialueille ja tehtäviin, joissa on totuttu kasvokkaisiin kohtaamisiin (Binder 2021), mikä itsessään nostaa uusia asioita keskusteltavaksi. Finanssialan etätyössä on jouduttu pohtimaan, missä määrin asiakaspalvelutyötä on mahdollista tehdä etänä. (Sostero ym. 2020). Organisatoristen muutosten yhteydessä työntekijöiltä odotetaan joustavuutta ja uusia taitoja (Hökkä ym. 2019), mikä edellyttää ammatillista toimijuutta (Hökkä ym. 2022a; 2022b; Wallin ym. 2022). Työn käytäntöjen muuttuessa myös ammatillista toimijuutta on perusteltua tarkastella pakotetun etätyön kontekstissa (mm. Haapakorpi ym. 2022; Pass & Ridgway 2022; Chaaban ym. 2021; Ponting 2021).

Tässä artikkelissa kysymme, miten finanssialan työntekijät kuvaavat työn tekemisen käytäntöjen muutosta, ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä? Tutkimuksen aineistona on kahdenkymmenen finanssialan työntekijän teemahaastattelut. Touko-kesäkuussa 2020 toteutetuissa haastatteluissa käsiteltiin digitalisoitumisen mukanaan tuomia muutoksia, haasteita ja mahdollisuuksia ja muutokseen liittyviä tunteita. Haastattelut analysoitiin laadullista sisällönanalyysiä hyödyntäen.

Teoreettinen viitekehys

Pakotettu etätyö

Pakotetun etätyön käsite viittaa tässä tutkimuksessa siihen, että työntekijällä ei ole vapautta valita tekeekö hän työtä työnantajan tiloissa vai etänä, vai työskenteleekö hän hybridityölle ominaisesti

sekä kotona että työnantajan toimitiloissa. Korona-aikana laaja etätyösuositus vei työntekijöiltä valinnanvapauden etätyön tekemisen suhteen (Sostero ym. 2020). Lisäksi pakotettuun etätyöhön siirryttiin odottamatta, joten siihen liittyy myös ennakoimaton ja nopea käytäntöjen ja ammatillisen toimijuuden muutos (Haapakorpi ym. 2022; Hökkä ym. 2022a; Wallin ym. 2022). Etenkin asiantuntijatyössä moni joutui äkillisesti järjestämään työlle soveltuvan fyysisen tilan, pohtimaan työskentelypaikan ja työtapojen ergonomiaa sekä esimerkiksi sitä, miten järjestää toimiva vuorovaikutus asiakaspalvelu- ja työyhteisötilanteissa (Bromfield 2022).

Työskentelyyn sopivat tilat, välineet, tietoliikenneyhteydet, järjestelmät sekä aiemmat kokemukset ja olemassa olevat rutiinit vaikuttavat etätyöskentelyyn sekä kokemuksiin työn käytännöistä ja ammatillisesta toimijuudesta. Toisaalta korona-ajan etätyö myös erosi oleellisesti aiemmasta etätyöskentelystä. (Bromfield 2022.) Laaja yleinen etätyösuositus ja koulujen ja päiväkotien etätyöskentelyyn siirtyminen tarkoittivat sitä, että kotona saattoi olla useampia etätyöläisiä ja -koululaisia tai läsnäoloa kaipaavia lapsia (Wang ym. 2021). Lisäksi koronan aikaisessa etätyössä kodin tilasta ja esimerkiksi tietoliikenneyhteyksistä kamppaili useampi perheenjäsen, ja perheen hoivan ja huolenpidon tarpeet olivat monille kiinteä osa työpäivää. Tutkimusten mukaan kodin etätyöhön soveltumattomat työskentelyolosuhteet, kuten esimerkiksi tietoliikenneyhteyksien tai sopivan työskentelypaikan puuttuminen, ovat kuormittaneet työntekijöitä ja niiden järjestäminen on jäänyt paljolti työntekijöiden vastuulle (Binder 2021). Suomessa rauhallinen työskentelytila saattoi korona-aikana löytyä esimerkiksi kylmästä saunasta (Saari ym. 2020).

Kokemukset pakotetusta etätyöstä ovat yhteydessä sekä työn organisoimisen tapoihin ja käytäntöihin että yksilöllisiin tekijöihin (Mäkikangas ym. 2022; Tapani ym. 2022; Franken ym. 2021). Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, työn joustavuus, autonomia, tekninen tuki ja laitteistojen toimivuus (Franken ym. 2021; Liz ym. 2021) sekä luottamus organisaatioon ja johtoon näyttävät vähentävän stressiä (mm. Pass & Ridgway, 2022; Ubaniec ym. 2022; Liz ym. 2021). Myös sitoutuminen, motivaatio sekä esimieheltä saatu emotionaalinen ja sosiaalinen tuki on koettu työhyvinvointia ylläpitäväksi (Becker ym. 2022). Organisaatiot, joissa on vahvat ja vakiintuneet tiimit ja korkea keskinäinen luottamus näyttäisivät myös siirtyneen etätyöskentelyyn korona-aikana muita saumattomammin (Alasoini & Selander 2023; Pass & Ridgway 2022).

Tutkimuksissa etätyön keskeisiksi kuormitustekijöiksi on tunnistettu muiden muassa työn rajojen hämärtyminen ja kollegoiden välisten sosiaalisten kontaktien väheneminen työssä (Karjalainen 2021; Wright & Silard 2021; Allen ym. 2015). Yhtäältä yhteydenpidon rajoittuminen digitaalisille alustoille on lisännyt eristyneisyyden kokemuksia (Wright & Silard 2021). Toisaalta hyvät vuorovaikutussuhteet voivat toteutua myös verkkovälitteisesti ja vähentää yksinäisyyden tunteita (Franken ym. 2022; Shuck ym. 2021). Organisaation ja työn käytäntöjen näkökulmasta keskeiset etätyön haasteet liittyvät puuttuviin ja toimimattomiin järjestelmiin ja välineisiin sekä johdon asenteisiin ja pelkoihin etätyön mukanaan tuomasta tehokkuuden ja tuottavuuden heikentymisestä (Ubaniec ym. 2022; Liz ym. 2021). Koronan aikaiset tutkimukset kuitenkin osoittavat, että sekä työntekijät että esimiehet ovat raportoineet tehokkuuden lisääntyneen pakotetussa etätyössä, mikä on osaltaan vähentänyt etätyön uhkaavuutta ja nopeuttanut etätyöhön sopeutumista ja sen laajenemista. (Becker ym. 2022; Urbaniec ym. 2022; Binder ym. 2021; Franken ym. 2021; Urbaniec ym. 2022).

Ammatillinen toimijuus ja tunteet

Toimijuus voidaan määritellä vaikutusmahdollisuuksina omaan toimintaan (Giddens 1984). Se on vuorovaikutusta ihmisten, materian, ajan ja tilan kesken (Hirvonen ym. 2020). Ammatillista toimijuutta voidaan tarkastella joko yksilöllisenä tai kollektiivisena vuorovaikutussuhteena toimijan ja työympäristön välillä (Collin ym. 2017). Se määritellään mahdollisuudeksi tehdä työtä koskevia päätöksiä, tulla kuulluksi eli toimia sosiaalisena vaikuttajana, osallistua yhteisiin käytäntöihin sekä uudistaa ja muuttaa niitä (Vähäsantanen ym. 2017). Toimijuus ilmenee työkäytän-

töjen ja -prosessien kehittämisenä työpaikan sosiokulttuurillisissa ja materiaalisissa olosuhteissa (Hökkä ym. 2022b; Wallin ym. 2022). Ammatillinen toimijuus toteutuu siten valintoina, joita on mahdollista tehdä ammatillisessa toimintaympäristöissä (Collin ym. 2017).

Tässä tutkimuksessa jäsennämme ammatillista toimijuutta subjektikeskeisenä sosiokulttuurisena ilmiönä, jota tunnekokemukset muokkaavat pakotetun etätyön käytäntöjen kontekstissa. Subjektilähtöinen lähestymistapa korostaa yksilön toiminnan olevan määrittynyt sosiokulttuurillisen kontekstin muun muassa ajan ja olosuhteiden mukaan (Eteläpelto ym. 2014a). Näkökulma mahdollistaa yksilöiden kokemusten ja rakenteiden välisten suhteiden analysoimisen sekä ammatillisen toimijuuden tarkastelun suhteessa organisaation tarjoamiin mahdollisuuksiin ja ammatillista toimijuutta muokkaaviin tekijöihin (Hökkä ym. 2020a; Vähäsantanen ym. 2017; 2019; Eteläpelto ym. 2014a). Yksilön osaaminen, taidot, motivaatio, työhistoria ja -kokemukset toimivat ammatillisen toimijuuden resursseina. Työpaikan sosiokulttuuriset ja materiaaliset olosuhteet joko mahdollistavat tai rajoittavat ammatillista toimijuutta ja käytäntöjen muutoksia. (Eteläpelto ym. 2017; 2014a; Husso & Hirvonen 2012; Gherardi 2006.)

Tunteilla on merkittävä rooli ammatillisen toimijuuden toteuttamisessa ja käytäntöjen muuttamisessa (mm. Hökkä ym. 2022a; Tapani ym. 2022; Chaaban ym. 2021; Hökkä ym. 2020b; 2019; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Kidd 2008). Tunteet vaikuttavat ajatteluumme, tietoisuuteemme, asenteisiimme ja toimijuuteemme. Samalla ne muovaavat tapojamme suhtautua käytäntöihin ja niiden muuttamiseen (Husso ym. 2021; Hökkä ym. 2022a; Smith ym. 2018). Voimme sopeutua muutoksiin tai vastustaa ja haastaa niitä. Tunteet eivät ole pelkästään reaktioita organisaation tapahtumiin tai sosiaalisiin vuorovaikutustilanteisiin (Chaaban ym. 2021; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Sieben & Wettergren 2010). Ne vaikuttavat ammatillisen toimijuuden tapoihin sekä käytäntöihin. Esimerkiksi työn ilon kaltaiset myönteiset tunteet ovat yhteydessä uusien käytäntöjen omaksumiseen, mielekkyyteen ja yhteistyön tekemiseen (Hökkä ym. 2020a; Vähäsantanen ym. 2017).

Korona-aikana pakotettu etätyö on tutkimusten mukaan useissa tapauksissa laajentanut ammatillisia verkostoja, lisännyt työn joustavuutta ja vahvistanut ammatillista kehittymistä (mm. Ponting 2021; Román ym. 2021; Xun ym. 2021; Campbell 2020). Riittämättömyyden ja uupumuksen tunteet on puolestaan liitetty heikoksi koettuun toimijuuteen. Toisaalta negatiivisiksi tulkituilla tunteilla voi olla myös positiivisia vaikutuksia. Esimerkiksi vihan ja turhautumisen tunteet voivat välittää tärkeää tietoa käytäntöjen toimimattomuudesta tai organisaation tavoitteiden epärealistisuudesta. Ne voivat voimaannuttaa ja vaikuttaa sekä yhteiskunnan, yhteisöjen että yksilöiden tavoitteisiin, toimintaan ja toimijuuteen. (Hökkä ym. 2020b.)

Korona-aika on kuormittanut työntekijöitä emotionaalisesti (Chaaban ym. 2021). Erityisesti yksinäisyys ja eristäytyminen ovat heikentäneet työn hallintaa ja lisänneet emotionaalista uupumusta (Becker ym. 2022; Van Zoonen ym. 2021; Sostero ym. 2020). Tutkimusten mukaan työntekijät ovat kokeneet muun muassa pelkoa työn menettämisestä, surua ja vihaa sekä ahdistusta työhön liittyvistä muutoksista (Rožman & Čančer 2022; Rožman & Tominc 2021). Myönteisten tunteiden on puolestaan todettu edesauttaneen etätyöhön sopeutumista, vahvistaneen resilienssiä ja tukeneen ammatillista toimijuutta (Howe & Menges 2021; Román ym. 2021; Xun ym. 2021).

Tutkimuksen tavoite ja metodologia

Tässä tutkimuksessa tarkastelemme pakotettua etätyötä työn käytäntöjen, ammatillisen toimijuuden ja tunteiden näkökulmasta. Tutkimuksessa kysymme, miten finanssialan työntekijät kuvaavat työn tekemisen käytäntöjen muutosta, ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä?

Tutkimuksen kontekstina on rahoitus- ja vakuutusalasta muodostuva finanssiala, jossa työskentelee suorittavaa työtä tekeviä asiakaspalvelijoita ja korvauskäsittelijöitä, autonomista työtä tekeviä asiantuntijoita sekä hallinto-, tuotekehitys ja johtotehtävissä toimivia henkilöitä. Alalla työskentelevistä noin 36 000 henkilöstä lähes kaksikolmannesta (64 %) on naisia, mutta miesten

osuus on kasvanut tasaisesti. Naisten osuus suorittavissa töissä ja lähijohtajan tehtävissä on suurempi kuin miesten, mutta johtotehtävissä miehiä on selkeästi enemmän. Kaupallinen koulutus on yleisin, mutta teknologian kehitykseen, työn käytäntöjen ja asiakaskunnan tarpeiden muutoksiin liittyen viime aikoina alan tehtäviin on palkattu aiempaa enemmän esimerkiksi juristeja sekä data- ja IT-puolen osaajia. (Finanssiala 2020.)

Yli 90 prosenttia finanssialan henkilöstöstä siirtyi etätyöhön korona-aikana (Finanssiala 2021). Työntekijöiden oli mukautettava ammatillinen toimijuus kotoa tehtävän etätyön vaatimuksiin ja huolehdittava etätyön edellytyksistä ja käytännöistä kuten työn ergonomiasta, tietoturvallisesta työympäristöstä, työn ja perheen yhteensovittamisesta, työn ja vapaa-ajan rajoista, toimenkuvan mielekkyydestä sekä omasta jaksamisesta. Finanssialalla etätyösuositus tarkoitti etätyön laajentumista yksittäisistä päivistä säännölliseksi ja pitkäkestoiseksi työskentelyksi. Organisaatiotasolla se laajeni koskemaan uusia työntekijäryhmiä, joille etätyö ei aiemmin ollut mahdollista (Sostero ym. 2020; Finanssiala 2021). Korona-aikana henkilöstöä siirrettiin myös toisiin tehtäviin ja toimipisteisiin. Koska pandemia kasvatti työmäärää, uusia työpaikkoja syntyi erityisesti uusien järjestelmien ja teknisten laitteiden käyttöönottoon liittyen. (Finanssiala 2021.) Vaikka toimialan työ on digitalisoitunut (Parkatti & Tammelin 2020) ja teknologiset mahdollisuudet etätyöhön ovat hyvät (Sostero ym. 2020), muutos oli merkittävä. Ennen pandemiaa 53 % työntekijöistä ei ollut lainkaan tehnyt etätöitä ja etätyön tekeminen oli satunnaista: vain 1 % teki etätöitä 4–5 päivää viikossa (Finanssiala, 2021).

Aineistonkeruussa käytettiin lumipallo-otantaa (Tuomi & Sarajärvi 2018). Aineisto kerättiin puolistrukturointuina teemahaastatteluina touko-kesäkuussa 2020. Haastattelut toteutettiin hyödyntäen Microsoft Teams -alustaa. Haastattelurunko sisälsi taustatietojen lisäksi viisi pääteemaa: 1) tyypillinen työpäivä, 2) työ ja digitalisaatio, 3) työ ja autonomia, 4) työ ja digitaalinen palaute ja 5) työ ja etiikka. Aineisto on osa laajempaa digitalisoituneen työn tutkimusaineistoa. Aineistonkeruun ajankohta touko-kesäkuussa 2020 mahdollisti pakotetun etätyön tarkastelun. Vastaajia pyydettiin kertomaan kokemuksiaan kunkin teeman yhteydessä sekä kertomaan konkreettisia esimerkkejä teemojen vaikutuksesta työhön. Lisäksi vastaajia pyydettiin kuvailemaan jokaisen teeman kohdalla, millaisia tunteita työhön liittyi. Nauhoitettujen haastatteluiden keskimääräinen kesto oli 54 minuuttia vaihdellen 36 minuutin ja 65 minuutin välillä. Litteroituna aineiston koko on 272 sivua.

Kaikki 20 haastateltavaa työskentelivät finanssialalla eri puolilla Suomea, eikä kenelläkään ollut esihenkilötehtäviä. Vain neljännes (n=5) teki etätyötä säännöllisesti ennen pakotettua etätyötä, lähes puolella (n=8) ei ollut lainkaan aikaisempaa etätyökokemusta. Haastateltavista 15 työskenteli pankissa, kuudessa eri pankkiryhmittymässä. Viisi haastateltavaa työskenteli vakuutusyhtiössä, kaksi heistä yrittäjänä. Vakuutusyhtiöissä työskentelevät olivat kolmesta eri vakuutusyhtiöstä.

Aineiston analyysi on tapahtunut teoriasidonnaisesti aineiston ja teorian vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2018; Braun & Clarke 2006). Aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa kartoitimme, millaisia aihepiirejä ja temaattisia kokonaisuuksia aineistossa käsitellään. Koodasimme aineistoa ja jäsensimme aineiston kuvauksista ylä- ja alaluokkia. Seuraavassa vaiheessa tutkimme, miten käytäntöjen muutosten ja ammatillisen toimijuuden kuvaukset sekä tunneilmaukset liittyivät toisiinsa aineistossa. Rajasimme tarkastelun niihin kokemuksiin, joiden haastateltavat kuvasivat liittyvän käytäntöihin, ammatilliseen toimijuuteen ja tunteisiin pakotetussa etätyössä. Tämän jälkeen tarkastelimme lähemmin pakotettuun etätyöhön liittyviä tunteita. Koodasimme tunteet haastateltavien käyttämien sanallisten ilmaisujen mukaan. Lopuksi analysoimme käytäntöihin ja ammatilliseen toimijuuteen liittyviä kuvauksia niihin yhdistettyjen tunteiden näkökulmasta.

Analyysi ja tulokset

Seuraavaksi raportoimme, miten tunneilmaukset sekä ammatillisen toimijuuden ja käytäntöjen kuvaukset liittyvät yhteen aineistossa. Sitaattien yhteydessä on maininta, millaista etätyökoke-

musta haasteltavalla aikaisemmin oli: E= ei kokemusta, K= säännöllisesti etätyötä tekevä ja S= satunnaisesti etätyötä tekevä.

Pelko ja epävarmuus

Pakotetun etätyön laajuus ja tapa, jolla se otettiin käyttöön, johtivat siihen, että tilanne herätti työntekijöissä voimakkaita tunnereaktioita. Äkillinen muutos ja pakotettuun etätyöhön valmistautumattomuus aiheutti pelon, epävarmuuden ja jännityksen tunteita etenkin niiden haastateltavien keskuudessa, joilta puuttui aikaisempi etätyökokemus tai se oli satunnaista.

> *"Alkuunsa jännitti, kun mä en ollu ikinä ennen tehny etänä."* (H10, E)

Aineistosta käy ilmi, että esimerkiksi jännityksen kaltaiset tunnereaktiot hankaloittivat hetkellisesti työskentelyä pakotetun etätyön alkuvaiheessa. Pelko ja epävarmuus liittyi aineistossa teknologian toimimattomuuteen sekä haasteisiin oman työn hallinnassa. Muutostilanteessa työntekijöiden on työstettävä käsitystä itsestään ammatillisena toimijana (ks Haapakorpi ym. 2022; Hökkä ym. 2022a; Wallin ym. 2022). Pakotetun etätyön yhteydessä muutoksen nopeus ja kokemus vaikutusmahdollisuuksien puutteesta haastoi välittömän sopeutumisen tilanteeseen. Aikaisemmin etätyötä tehneet kertoivat sen sijaan pystyneensä nopeasti hyödyntämään ammatillisen toimijuuden resurssejaan:

> *"Mulla on tuplanäytöt ja on työpöydät ja on kaikki niinku silleen ihan ok. Kotona ollu jo aikasemminkin, koska mä tässä näitä tehny. Siihen löi koneen vaan taas tulille ja se lähti ihan vaan siitä."* (H5, K)

Aikaisempi etätyökokemus hälvensi päivittäisen työn suorittamiseen liittyviä pelkoja ja epävarmuutta. Se ei kuitenkaan aineistossa vähentänyt uhkakuvia liittyen koronan mukanaan tuomien käytäntöjen pidempiaikaisiin vaikutuksiin. Silloinkin kun haastateltavat näkivät etätyön lisääntymisen hyvänä asiana, työtä varjosti huoli ja epävarmuus oman tilanteen muuttumisesta, pakotetun etätyön jatkumisesta sekä työn loppumisesta digitalisaation myötä tulevaisuudessa:

> *"Konttorit häipyy ja meitä ei enää tarvita"* (H3, E)

Turhautuminen ja suuttumus

Turhautumisen, ärtymyksen ja suuttumuksen tunteet liittyivät aineistossa epävarmuuteen ja epäilyksiin käytäntöjen ja järjestelmien toimivuudesta, niiden omiin työtehtäviin soveltuvuudesta ja omasta teknisestä osaamisesta. Ärtymyksen aiheuttajista puhuttaessa teknologian ajoittainen toimimattomuus kiireisissä tilanteissa nousi haastateltavien kommenteissa toistuvasti esille. Se oli keskeinen teema epäonnistuneen työstä suoriutumisen, tehokkuusvaatimusten ja tehtäviin liittyvien aikataulupaineiden kuvauksissa:

> *"Tekniikassa yleensäkin se tökkiminen […] semmoset on kaikkein ärsyttävintä, koska se hiastaa sitä ommaa tekemistä."* (H9, K)

Työn käytäntöihin ja teknologian toimivuuteen liittyvät ongelmat haastoivat ja kyseenalaistivat työntekijöiden ammatillista toimijuutta ja mahdollisuutta työn tekemisen tapoihin liittyviin valintoihin (Vähäsantanen ym. 2020; 2017). Turhautumisen ja suuttumuksen ilmaukset liittyivät paljolti kuvauksiin etätyön mukanaan tuomista ammatillisen toimijuuden haasteista ja rajoituksista. Ammatillisen toimijuuden rajoittumisesta kertoessaan haastateltavat ilmaisivat myös epä-

varmuuden, pelon, ärtymyksen, riittämättömyyden ja vihan tunteita. Työmäärän kasvu ja tehostetut työprosessit kuvattiin vaikutusmahdollisuuksia heikentävinä:

> *"Prosessit ja vaiheet on tosi pitkälle liinattuja (lean). Ne on katottu niin, että siinä ei oo hirveesti sitä vaikutusvaltaa."* (H7, K)

Myös asiakkaiden koronaan liittyvät huolet lisäsivät työntekijöiden kuormitusta ja työmäärää, mikä vähensi heidän mahdollisuuksiaan vaikuttaa työn aikatauluttamiseen. Työmäärän kasvuun liittyi myös suuttumuksen ja riittämättömyyden tunteita:

> *"Koen semmosta riittämättömyyden tunnetta […]. Neuvottelumäärät ei oo vähentynny, ei edes tänä korona-aikana."* (H6, S)

Etätyön autonomia ja joustavuus eivät pakotetussa etätyössä toteutuneet odotetulla tavalla. Osa haastateltavista, erityisesti aiemmin etätyötä tekemättömät, ilmaisivat olevansa turhautuneita vaikutusmahdollisuuksien vähäisyyteen. Myös Kiddin (2008) tutkimuksessa todetaan autonomian vähenemisen aiheuttavan vihan tunteita, koska se koetaan uhaksi omalle toimijuudelle. Vaikka etätyöhön liitetään ajatus siitä, että työntekijä voi valita työaikansa, ei työpisteen siirtyminen fyysisesti kotiin poistanut työhön ja toimenkuvaan liittynyttä valvontaa ja keskitettyä suunnittelua:

> *"Keskitetty yksikkö suunnittelee meiän päivän."* (H19, E)

Turhautumisen ja suuttumuksen tunteet kohdistuivat aineistossa ammatillisen toimijuuden näkökulmasta omaan riittämättömyyteen ja tehottomuuteen, vaikka varsinainen syy haasteisiin ja ongelmiin oli usein työn käytännöissä ja rakenteissa, kuten teknologian toimimattomuudessa tai kohtuuttoman suuressa työmäärässä. Yksi haastateltavista kuvaa, miten teknologian toimimattomuudesta juontuva tehottomuuden tunne herättää pettymyksen tunteita itseen ja omaan ammatilliseen toimijuuteen.

> *"Ärtymystä, suuttumusta, tavallaan olen myös osittain pettynyt itseeni, että jos en ole jotain asiaa saanu vietyä eteenpäin. On semmonen olo, että päivä oli täysin turha, että en saanut mitään aikaiseksi. Se on semmoinen ärtymyksen tunne, kun töistä kotiin lähtee."* (H2, S)

Haasteet ammatillisen toimijuuden toteuttamisessa näkyivät vastaajien kuvauksissa stressin lisääntymisenä ja hyvinvoinnin heikentymisenä. Aikaisemmissa tutkimuksissa ammatillisen toimijuuden on todettu parantavan työntekijöiden hyvinvointia (ks. Vähäsantanen ym. 2017). Seuraavassa siteerauksessa kuvataan ammatillisen toimijuuden ja työhyvinvoinnin kyseenalaistumista tilanteessa, jossa järjestelmien keskeneräisyys ja teknologisten ratkaisujen toimimattomuus hankaloittavat työskentelyä:

> *"Mun työhyvinvointi on yks asia, mitä oon tässä nyt viime viikkoina kauheesti miettinny. Niistä (työtehtävistä) ei niin kun vaan tuu yhtään mitään, niin se on vähän turhauttavaa. Toki tietyllä tavalla se vaikuttaa mun työhyvinvointiin, kun sit mä kiroan täällä."* (H19, E)

Turhautumisen kuvausten lisäksi haastateltavien pohdinnoissa näkyi pyrkimys muutoksiin sopeutumiseen ja uusien haasteiden kohtaamiseen. Kuormittaviin tilanteisiin etsittiin haastatteluissa aktiivisesti myös ratkaisuja, koska niiden nähtiin heikentävän myös omaa hyvinvointia:

> *"Täytyy sopeutua, se on oikeastaan energian hukkaan heittämistä, jos pullikoi muutoksia vastaan."* (H1, S)

Riittämättömyys ja syyllisyys

Etätyön itsenäisyyteen liittyi aineistossa myös riittämättömyyden tunteita. Haastateltavat pohtivat, olivatko he suoriutuneet tehtävistään riittävän hyvin organisaation, kollegoiden ja asiakkaiden odotuksiin nähden. Esimerkiksi etäasiakastapaamisissa kommunikointihaasteet, kuten vuorovaikutusta ja viestintää tukevien ilmeiden ja eleiden poisjäänti koettiin tehokkuutta ja ammatillista toimijuutta rajoittavaksi, mikä aiheutti työntekijöille riittämättömyyden tunteita. Riittämättömyyden tunteista puhuivat etenkin ne haastateltavat, joilla ei ollut aikaisempaa etätyökokemusta. Haastateltavat kuvasivat työmäärän liittyvän pakotettuun etätyöhön. Seuraava aineistoesimerkki kuvaa tehokkuusvaatimusten jopa lisääntyneen pakotetun etätyön aikana.

> *"Ei mulla ylimääräistä aikaa oo jäänyt yhtään ja tuntuu, että kiireempää on välillä, kun normaali aikana."* (H5, K)

Riittämättömyyden tunteista puhuttaessa haastateltavat mainitsivat usein syyllisyyden tunteen, johon liittyi myös kokemus heikosta tai epäonnistuneesta ammatillisesta toimijuudesta (ks. myös Hökkä ym. 2020b). Jotkut haastateltavat syyllistivät itseään epäonnistumisestaan:

> *"Itellä on semmonen tunne (omasta tehottomuudesta), että kaikki menee ihan hirvittävän huonosti, ei onnistu oikein missään. Yrittää parhaansa, mut sit kuitenkin huomaa, että voi vitsit, tulipas taas töpeksittyä tämäkin asia."* (H1, S)

Syyllisyys liittyi aineistossa tyypillisesti työn ja perhe-elämän yhdistämiseen sekä yksityisen ja julkisen rajan katoamiseen etätyöskentelyssä. Yhtä aikaa pakotetun etätyön kanssa myös lasten päivähoito ja koulut olivat osin tai kokonaan kiinni tai toimivat etäyhteydellä. Näin ollen työntekijät joutuivat sovittelemaan kotona työtä ja hoivaa yhteen uudella tavalla. Etenkin pienten lasten vanhemmat kertoivat kokeneensa syyllisyyttä ajankäytöstään suhteessa sekä työhön että perhe-elämään. Työn ja vapaa-ajan väliset rajat ja niiden hallinta nousivat pakotetun etätyön kuvauksissa ajankohtaiseksi ja kuormittavaksi teemaksi:

> *"Meillä on ollu aikalaista härdelliä, kun on lapset ollu kotona. Niin se on tietenkin tuonut tähän työhön ittelle haastetta ja kuormitusta aika paljon, niin kun pääkoppaan."* (H9, K)

Yksinäisyys ja tuen puute

Yksinäisyyden kokemukset etätyössä liittyvät fyysiseen eristäytymiseen ja siitä johtuvaan kasvokkaisten kontaktien puutteeseen sekä vähentyneisiin mahdollisuuksiin jakaa kuulumisia ja kokemuksia kollegoiden kanssa. Yhtäältä haastateltavat kertoivat olevansa eristyksissä asiakkaista, työyhteisöstä sekä kollegoiden ja johdon tuesta. Etätyötä aiemmin kokemattomat työntekijät raportoivat jonkin verran enemmän yksinäisyyden tunnetta kuin etätyötä aikaisemmin tehneet. Aiempi kokemus etätyöstä ei kuitenkaan suojannut etätyöntekijöitä yksinäisyyden kokemuksilta. Pakotettu etätyö näyttäytyi yhteisenä asiana, mikä osaltaan lievensi etätyöhön tyypillisesti liittyvää eristäytyneisyyttä (Pass & Ridgway 2022). Seuraava sitaatti on tyypillinen esimerkki siitä, miten hyvinvointia vähentävästä fyysisestä eristäytyneisyydestä haastatteluissa puhuttiin:

> *"Tietysti se etätyön tekeminen kokoaikaisesti viikosta toiseen on aika yksinäistä. Koen, että se tuo sillä tavalla tietyn raskaudenkin."* (H7, K)

Monet haastateltavat pohtivat, miten etätyössä koettu yksinäisyys liittyy viestintään, osaamiseen ja vaikutusmahdollisuuksiin. Pakotetussa etätyössä työntekijät eivät voineet käydä ammatillista vuoropuhelua muiden kollegojen ja esihenkilön kanssa. Työntekijät kokivat jäävänsä ulkopuolisik-

si niin tiedon kuin vaikutusmahdollisuuksien suhteen, mikä haastoi ammatilliseen toimijuuteen liittyvät kuulluksi tulemisen ja käytäntöihin vaikuttamisen mahdollisuudet (ks. myös Hirvonen & Husso, 2012; Vähäsantanen ym. 2017). Myös oma vastuu ongelmatilanteiden ratkaisussa jäi pakotetussa etätyössä korostetusti työntekijälle itselleen:

> *"Ei oo enää se osaaminen siinä viiden metrin säteellä itsestä, ennen tehtiin kaikki konttorilla oman tiimin kesken, niin nyt se osaaminen voi olla vähän kauempana. Pitää olla hirveesti tietoo, että mistä mä lähden tätä asiaa edes etsimään tai miten mä lähden tätä asiaa viemään eteenpäin, kun se aiemmin oli se osaaminen siinä ympärillä."* (H2, S)

Ilo ja yhteisöllisyys

Pakotetun etätyön haasteiden ja kuormittavuuden lisäksi aineistossa kuvattiin myös etätyön mukanaan tuomia onnistumisen kokemuksia. Ilon, onnellisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteet liitettiin aineistossa vuorovaikutukseen ja osallistumiseen. Kun pakotettu etätyö siirsi kommunikoinnin digitaalisille alustoille, haastateltavat kertoivat kehittäneensä kasvokkaisen kommunikoinnin puuttuessa luovia digitaalisten alustojen käyttötapoja ja hyviä käytäntöjä tiimihengen vahvistamiseksi ja yksinäisyyden tunteen lieventämiseksi. Yksi haastateltavista kertoi tiiminsä innovatiivisista käytännöistä työyhteisön yhteenkuuluvuuden vahvistamiseksi seuraavasti:

> *"Meillä on pidetty tällästä barometria, että mikä on fiilis. Meillä on semmonen barometri aamulla, että ykkösestä vitoseen, mikä olotila ja miksi. Se tuli tässä etäilyn myötä."* (H10, E)

Olotilan kuvaamisen ja kuulumisten raportoimisen lisäksi haastateltavat kertoivat järjestäneensä epämuodollisia kokouksia ja etäkahvihetkiä. Moni mainitsi myös päivittäin toistuvien kollegoiden tapaamisten tärkeyden. Pääsääntöisesti digitaaliset kommunikointivälineet koettiin aineistossa toimiviksi työyhteisön välisessä vuorovaikutuksessa.

Luottamus ja yhteenkuuluvuus

Digitaalisten alustojen tehokkaan käytön viestinnässä ja vuorovaikutuksessa koettiin lisäävään yhteenkuuluvuuden tunteita ja luottamusta kollegoiden välillä (ks. myös Liz ym. 2021). Haastateltavat kertoivat, että verkostojen luominen etänä oli helppoa, sillä tiimin jäsenten välinen luottamus oli rakennettu ennen pakotettuun etätyöhön siirtymistä jokapäiväisissä vuorovaikutussuhteissa (Shuck ym. 2021). Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu vuorovaikutuksen perustuvan keskinäiselle luottamukselle ja luottamuksen tukevan ammatillisen toimijuuden toteutumista (Choi & Cho 2019; Liz ym. 2021). Ensimmäinen sitaatti osoittaa tiimin keskinäisen luottamuksen sekä ammatillisen toimijuuden toteuttamisen tiedon hankinnassa. Vaikuttamismahdollisuuksista ja luottamuksesta puhuttaessa haastateltavat kuvasivat iloa ja ylpeyttä omasta työstä:

> *" Luottamus porukan osaamiseen on kuitenkin niin vahva. Jollain saattaa olla tieto jo suoraan. Joka tapauksessa sä ite etit tietoo myös samalla. Mä etin tiedon tai sit soitan helppiin jos en heti löydä ja jaan muille."* (H10, E)

> *"Oon hyvin ylpee, että tiimissäkin saa vaikuttaa (toimintamallien kehittämiseen) ja sitä kautta olla tekemässä arkea".* (H4, S)

Luottamuksen ja ammatillisen toimijuuden pohdinta kietoutui myös koettuun johtajuuteen ja siihen liittyviin tunteisiin. Yhtäällä joissain organisaatioissa esihenkilöt olivat lisänneet työn valvontaa ja kontrollointia. Liian usein tapahtuvat yhteydenotot koettiin ahdistavina. Toisaalla johto

ja esihenkilöt luottivat työntekijän ja tiimin itseohjautuvuuteen, mikä osaltaan siirsi vastuuta ammatillisesta toimijuudesta työntekijöille ja tiimille. Odotus itseohjautuvuudesta lisäsi puolestaan epävarmuutta ja yksinäisyyttä. Suurin osa haastateltavista kaipasi esihenkilön tukea päivittäiseen työhön riippumatta siitä, oliko heillä aikaisempaa etätyökokemusta vai ei.

Ennen korona-aikaa vähemmän tai ei lainkaan etätyötä tehneet suhtautuivat etätyöhön etuoikeutena, arvostettuna ratkaisuna, ja luottamuksen osoituksena työnantajan ja työntekijän välillä, eli työkäytäntönä, johon liittyi vastavuoroisesti vastuuta. Nämä haastateltavat kuvasivat pakotettua etätyötä ammatillista toimijuutta edistävänä, ja mahdollisuutena lisätä vaikutusmahdollisuuksia ja työn autonomiaa. Seuraavassa sitaatissa kuvataan, miten työnantajan osoittama luottamus muokkasi ammatillista toimijuutta sekä lisäsi työn mielekkyyttä ja positiivisia tunnekokemuksia:

> *"Tää (etätyö) tuo vapautta, mut myös suurempaa vastuuta, mut sit taas se ruokkii sitä tekemisen iloa. […] Koen, että mulle on annettu mahdollisuus ja mun pitää vastata siihen. Ett muhun luotetaan, että mä hoidan sen hyvin ja tulosta tulee hyvin ja sit mä saan tehdä just, kun mä haluan".* (H3, E)

Onnistuminen ja innostus

Haastateltavat ilmaisivat myös ilon ja ylpeyden tunteita onnistuneesta ammatillisesta toimijuudesta. Etätyössä onnistumisen kokemusta selitettiin usein digitaalisella kompetenssilla (Parkatti & Tammelin 2020), eli teknologisella osaamisella ja myönteisellä suhtautumisella teknologiaan. Samanlaisia havaintoja on raportoitu myös aikaisemmissa tutkimuksissa (mm. Hökkä ym. 2019; Vähäsantanen ym. 2017; Kidd 2008), joissa on kiinnitetty huomiota innostumisen ja tehokkuuden väliseen yhteyteen. Myös haastatteluissa onnistumisen kokemukset liitettiin tehokkuuteen:

> *"Jos haluaa keskittyä rauhassa johonkin asiaan niin, koen itseni hyvin paljon tehokkaammaksi kotona."* (H4, S)

Onnistumisen kokemukset kuvataan aineistossa innostusta ja työniloa ruokkiviksi. Myönteisten tunteiden ja hyvien kokemusten voimaannuttava vaikutus ammatilliseen toimijuuteen näkyy myös haastateltavien kommenteissa:

> *"Siitä (onnistumisesta) tulee sitä jaksamisen fiilistä ja muistaa, miksi mä teen tätä työtä. Kun tulee energisempi olo, kun onnistuu ja pääsee taas eteenpäin."* (H12, K)

Onnistumisen tunteiden kuvattiin aineistossa vaikuttavan positiivisesti myös käsityksiin itsestä työntekijänä. Toimijuutta tukevat kokemukset liitettiin usein omien voimavarojen ja kehitysmahdollisuuksien tunnistamiseen sekä niiden toteuttamiseen. (ks. Hökkä ym. 2020a; 2020b; 2019) Aineistosta käy ilmi, että haastateltavat ottivat vastuuta omasta ammatillisesta toimijuudestaan. Kuvauksissa korostui pyrkimys omien taitojen kehittämiseen ja ammatillisen toimijuuden muokkaamiseen.

> *"Vaikeinta siinä on, että sä itte uskallat ottaa sen ensimmäisen askeleen.[…]Sitä alkaa sit pikkuhiljaan oppiin. Vaik muutoksista ei tykkää, niitten kaa pitää oppii elää. Enhän mä ikinä osais niiku näin paljon tehdä näitä digijuttuja ilman mun työtä."* (H3, E)

Ammatillinen toimijuus ja tunteet käytäntöjen muutoksessa

Tarkastelimme lisäksi ammatillisen toimijuuden, tunteiden ja käytäntöjen välisiä yhteyksiä käytäntöjen muutokseen sopeutumisessa. Monet pakotetussa etätyössä työskennelleet kertoivat siirtyneensä alun epävarmuuden jälkeen sopeutumisvaiheeseen. Onnistumisen kokemukset työssä

vähensivät epävarmuuden ja pelon tunteita. Ne innostivat omaan ammatilliseen kehittymiseen panostamiseen ja organisaation hyvien käytäntöjen luomiseen. Havainto on yhteneväinen Howe & Mengesin (2021) tutkimuksen kanssa, jossa positiivisten tunteiden osoitettiin nopeuttavan pandemian aikaiseen etätyöhön sopeutumisessa. Aineistosta kävi myös ilmi, että tunteet muuttuivat uuteen tilanteeseen sopeutumisen myötä:

> *"Mulle tuli ensin niin kun semmonen suru. Ja sit must tuntu, että on ihan semmonen viha ja kiukku. Ja sit rupee tuleen semmonen seesteinen. Ne on varmaan ne tunteet, mitkä ihmisen pitää käydä läpi niin kun muutenkin elämäntilanteissa. Se on semmonen oma kaarensa. niin kun näille jutuille."* (H11, S)

Etätyöhön tottumattomat työntekijät kertoivat kohdanneensa pakotetun etätyön alkuvaiheessa muita enemmän haasteita sekä teknologian että itseohjautuvuuden osalta, mutta kertoivat niiden vähentyneen alun epävarmuuden jälkeen (ks. myös Franken ym. 2021). Uudessa tilanteessa heidän mukaansa keskeisiä vaatimuksia olivat johdon ja organisaation tuki, luottamus, ja työn joustavuus. Haastateltavat nostivat esille myös oman asenteen ja oman vastuun sekä tietojen ja taitojen kehittämisen tärkeyden siten, että ne vastaavat etätyön vaatimuksia nyt ja tulevaisuudessa:

> *"Ainakin pitää olla se halu kehittyä ja oppii. Pitää olla semmonen valmis oppimaan ja halu oppia. Että kaikki ei mee niin, että joku sulle kertoo, että sä opit sen siinä, vaan täytyy myös ite jatkaa sitä."* (H16, S)

Ammatillisia kehityskohteita etätyön edellyttämässä muutoksessa tarkasteltiin aineistossa paljolti tehokkuuden näkökulmasta. Monet haastateltavista nimesivät digitaalisten taitojen kehittämisen, itsensä johtamiseen perehtymisen sekä priorisoinnin taidon työn tehokkuutta lisääviksi toimenpiteiksi. Aineistossa korostuivat tehokkuuden ohella myös itsetuntemus, työn hallinta ja johtamistaidot. Seuraavassa sitaatissa haastateltava kuvaa, miten hyvä itsetuntemus ja työnhallinta voivat tukea ammatillista toimijuutta:

> *"Siinä (muutoksessa) korostuu ne työelämätaidot. Kyky priorisoida asioita ja olla myöskin itselleen armollinen ja ottaa sit se aika niihin asioihin mihin tarvitsee. Se oma hallinta siitä, että tajuaa sen, että asioita tapahtuu nyt tosi nopeesti ja siihen ei pysty itse vaikuttamaan. Mut itse pystyy vaikuttaan siihen, että miten ne asiat ottaa ja millä tavalla sitten niitä käsittelee ja ottaa sen ajan itselleen, ettei ala ahdistaan."* (H18, S)

Ammatillisen toimijuuden ylläpitämistä kuvattiin aineistossa sekä yksilöllisenä että yhteisöllisenä asiana. Itsensä kehittämistä ja uuden oppimista kuvattiin yksilötasolla ratkaisuksi puutteellisten työelämätaitojen aiheuttamaan ahdistuksen, riittämättömyyden ja uupumuksen tunteisiin. Myös Vähäsantasen ym. (2020) tutkimuksessa havaittiin ammatillisen toimijuuden toteuttamisen edellyttävän riittävää osaamista. Yhteisöllisestä toiminnasta puhuttaessa kuvattiin esimerkiksi yhdessä tekemistä ja tiimin jäsenten keskinäistä tukea. Haastateltavat mainitsivat toisten auttamisen tuottavan iloa ja lisäävän oman toiminnan hyödylliseksi kokemista.

> *"Nyt jo korostunut suhteessa aikaisempaan ja varmaan se jatkossakin korostuu, sellanen niinku yhteisöllinen, yhdessä pienemmissä ryhmissä niitten asioitten läpikäynti."* (H16, S)

> *"Tottakai mä oon iloinen että saan auttaa (tiimiä), jos siellä on ongelmii, niin ratkaistua niitä heidän ongelmia."* (H3, E)

Sopeutumisesta puhuttaessa esille nousivat myös mahdollisuudet vaikuttaa työn käytäntöihin organisaatiotasolla. Keskeiseksi kehittämisehdotukseksi nousi lähi- ja etätyön yhdistäminen, hybrideityö, jota perusteltiin valinnanvapautta, työn hallintaa, hyvinvointia ja tehokkuutta edistävänä työmuotona. Kokoaikaista etätyötä ei aineistossa nähty hyvänä ratkaisuna, sillä vaikutusmahdollisuudet ja työyhteisön sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen koettiin helpommaksi kasvotusten. Hybrideityön tehokkuuden nähtiin perustuvan tilannesidonnaisuuden ymmärtämiseen ja mahdollisuuksiin vaikuttaa oman työhön ja työskentelytapoihin.

> *"Läpikäyntipalaverit on hyvä käydä etänä, koska siinä yleensä yks käy sen läpi. Mut sit, kun oikeesti suunnitellaan tai kehitetään, niin sit on kiva olla läsnä. Näkee kaikki. Fiilikset ja muut."* (H16, S)

Taulukossa 1. on tiivistetty yhteenveto tuloksista. Aineistosta käy ilmi, että pakotettu etätyö herätti erilaisia tunteita. Etätyöhön valmistautumattomuus herätti aluksi pelkoa ja epävarmuutta. Haastateltavat kuvasivat valmistautumattomuuden liittyvän rajalliseen mahdollisuuteen tehdä päätöksiä, tulla kuulluksi ja osallistua yhteisiin käytänteisiin. Tässä yhteydessä monet kuvailivat myös turhautumisen ja suuttumuksen tunteita. Fyysinen eristäytyminen liitettiin yksinäisyyteen ja tuen puutteeseen. Riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteet yhdistettiin työstä suoriutumisen odotuksiin ja haasteisiin yhdistää työ perhe.

Kun työntekijät sopeutuivat uuteen tilanteeseen, he tunnistivat etätyöhön liittyviä mahdollisuuksia, kuten digitaalisten alustojen tehokkaan hyödyntämisen kommunikoinnissa. Monet ilmaisivat onnistumisen ja innostumisen tunteita oppiessaan uusia toimintatapoja. Yhteisiin työkäytänteisiin osallistuminen ja niiden kehittäminen sekä etätyön tuomien mahdollisuuksien tunnistaminen vahvistavat positiivisia tunteita. Ilo ja yhteisöllisyys sekä keskinäinen luottamus ja yhteenkuuluvuus yhdistettiin yhteisissä käytännöissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen sekä mahdollisuuteen uudistaa työkäytäntöjä. (ks. Vähäsantanen ym. 2017; Eteläpelto ym. 2014a.)

Taulukko 1. Yhteenveto tuloksista

Tunne	Pakotetun etätyön konteksti	Ammatillisen toimijuuden ulottuvuus (mukaillen Vähäsantanen ym. 2017; Eteläpelto ym. 2014a)
Pelko ja epävarmuus	Äkillinen muutos, valmistautumattomuus, työnhallinta	Päätösten tekeminen työssä
Turhautuminen ja suuttumus	Toimijuuden puute, tehokkuusvaatimukset, teknologia	Kuulluksi tuleminen työssä ja päätösten tekeminen
Riittämättömyys ja syyllisyys	Työstä suoriutumisen odotukset, työn ja kodin yhteensovittaminen	Kuulluksi tuleminen työssä, päätösten tekeminen
Yksinäisyys ja tuen puute	Fyysinen eristäytyminen, oman vastuun korostuminen	Kuulluksi tuleminen työssä, päätösten tekeminen, yhteisiin käytänteisiin osallistuminen
Ilo ja yhteisöllisyys	Vuorovaikutus, digitaalinen viestintä, yhteiset käytännöt	Kuulluksi tuleminen työssä, työkäytäntöjen uudistaminen, yhteisiin käytäntöihin osallistuminen
Luottamus ja yhteenkuuluvuus	Vuorovaikutus, digitaalinen viestintä, yhteiset käytännöt, johtaminen	Kuulluksi tuleminen työssä, yhteisiin käytäntöihin osallistuminen
Onnistuminen ja innostus	Onnistumis- ja oppimiskokemukset	Työkäytäntöjen uudistaminen, tulevaisuuden rakentaminen

Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa tarkastelimme sitä, miten finanssialan työntekijät kuvaavat työn tekemisen tapojen muutosta, ammatillista toimijuutta ja tunteita pakotetussa etätyössä. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että ammatillisen toimijuuden toteuttaminen on monitahoinen vuorovaikutuksellinen prosessi (Eteläpelto ym. 2014a), jota tunteet muokkaavat - ja päinvastoin (Hökkä ym. 2020b; 2019). Tämä näkyy myös tutkimuksessamme, jossa toimintaympäristön muutos sekä haastateltavien kokemat tunteet kietoutuvat toisiinsa ja muovasivat sekä käytäntöjä että ammatillista toimijuutta.

Organisaation sosiokulttuuriset ja materiaaliset olosuhteet voivat joko mahdollistaa tai rajoittaa ammatillista toimijuutta (Eteläpelto ym. 2017; 2014a). Sosiokulttuurisen näkemyksen mukaan ammatillisen toimijuuden tukeminen edellyttää myös organisaation sosiokulttuurisien tekijöiden, kuten rakenteisiin ja toimenkuviin liittyvien käytäntöjen muokkaamista. Yksilön toimijuuteen ja valintoihin vaikuttavat myös organisaation taloudelliset edellytykset, tavat, tottumukset, normit, johtamiskäytänteet ja muut ihmiset. (Eteläpelto ym. 2015; 2014a; Vähäsantanen ym. 2020; 2017). Pakotetun etätyön yhteydessä organisaation digitaalinen kehittyneisyyden ja organisatorisen luottamuksen on todettu tukevan etätyöhön siirtymistä (Alasoini & Selander 2023).

Pakotettu etätyö toimintaympäristönä osoitti ammatillisen toimijuuden haavoittuvuuden (ks. Bromfield 2022; Haapakorpi ym. 2022). Etätyön alkuvaiheen turhautumisen, suuttumuksen ja riittämättömyyden tunteet liitettiin aineistossamme muutoksen nopeuteen ja etätyöskentelyyn valmistautumattomuuteen sekä fyysisestä eristäytyneisyydestä juontuvaan sosiaalisten kontaktien puutteeseen eli tilanteisiin, joissa ammatillisen toimijuuden toteuttaminen ja autonomia oli rajallista. Pakotettu etätyö rajoitti työntekijän päätösten tekemistä paikan suhteen, ja fyysinen eristäytyminen haastoi yhteisiin käytäntöihin osallistumisen, työkäytäntöjen uudistamisen sekä kuulluksi tulemisen työssä (ks. Vähäsantanen ym. 2017; Eteläpelto ym. 2014a). Digitaalisten alustojen hyödyntäminen arjen käytännöissä ja vuorovaikutuksessa lievensivät fyysisestä eristäytymisestä nousseita ammatillisen toimijuuden haasteita. Digitaalinen toimintaympäristö mahdollisti kollegoiden välisen vuorovaikutuksen ja yhteisiin käytänteisiin osallistumisen, jotka nähtiin aineistossa ammatillista toimijuutta tukevina (ks. Eteläpelto ym. 2014a).

Esihenkilöiden tuki, sekä omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistaminen edesauttoivat työntekijöitä muuttamaan ammatillista toimijuuttaan etätyön vaatimuksiin sopiviksi (Ponting 2021). Esimerkiksi hybrideityön käytäntöjen kehittämisessä ammatillinen toimijuus oli keskeistä. Työntekijät kehittivät työn käytäntöjä sekä osaamistaan etä- ja hybrideityöhön soveltuviksi, koska se koettiin työn mielekkyyttä ja tuloksellisuutta parantavaksi. (Vähäsantanen ym. 2017.) Itsensä kehittäminen ja uuden oppiminen vahvistivat ilon ja onnistumisen tunteita. Etätyön järjestelmien ja välineiden käytön hallitsemisesta tuli nopeasti väline oman työn tehostamiseen ja yhteenkuuluvuuden ylläpitämiseen työyhteisön kanssa, mikä osaltaan korosti teknologian roolia ja merkitystä finanssialan etätyössä. Havainnot tukevat aiemmissa tutkimuksissa (esim. Chaaban ym. 2021; Hökkä ym. 2020b; 2019; Kidd 2008) esiin nostettuja kytköksiä myönteisten tunteiden ja vahvan ammatillisen toimijuuden välillä.

Aineistomme ammatillisen toimijuuden kuvaukset tukevat havaintoja, joiden mukaan ammatillinen toimijuus rakentuu työkäytäntöjä ja omaa osaamista kehitettäessä (mm. Hökkä ym. 2020b; 2019; Eteläpelto ym. 2014a; 2014b). Pakotettuun etätyöhön siirryttäessä työntekijöiden oletettiin muokkaavan olosuhteitaan, arkeaan, kotiaan ja ammatillista toimijuuttaan etätyön käytäntöihin ja uuden toimintaympäristön vaatimuksiin sopiviksi (Chaaban 2021). Korona-aikana työn ja perhe-elämän sekä yksityisen ja julkisen tilan rajojen hämärtyminen kuormitti etenkin lapsiperheiden arkea, ja kohteli eri tavalla eri sukupuolia, eri ikäisiä ja eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä (ks. Karjalainen 2021).

Korona-aikana siirtymä pakotettuun etätyöhön tapahtui hyvin nopeasti ja edellytti työntekijöiltä sekä joustoa että aktiivisuutta. Muutos vaati ammatillisen toimijuuden nopeaa sopeuttamista uuteen tilanteeseen ja nosti toimijuuden toteuttamiseen liittyvät haasteet ja mahdollisuudet

poikkeuksellisella tavalla näkyviksi. Korona-aika oli kuitenkin selkeä syy pakotetulle etätyölle, eivätkä työn autonomiaa koskevat rajoitukset aiheuttaneet juurikaan vastustusta (Ks. myös Wright & Silard, 2021; Vähäsantanen & Eteläpelto 2015; Allen ym. 2015). Aineiston mukaan yksilön vastuullistaminen oli yleistä pakotetun etätyön aikana. Yksilökeskeinen "itsestä kiinni- ajattelu ja itsensä syyllistäminen työhön liittyvistä ongelmista oli yleistä myös tilanteissa, joissa ongelmat johtuivat käytännöistä, järjestelmien toimimattomuudesta tai kohtuuttomasta työmäärästä. Työn kuormittavuuden ja työhyvinvoinnin näkökulmasta on siten tärkeää tarkastella myös työn käytäntöihin ja rakenteisiin liittyviä ongelmia.

Tutkimuksemme lisää tietoa ammatillisesta toimijuudesta dynaamisena ja alati muotoutuvana. Pakotetun etätyön kontekstissa ammatillinen toimijuus kuvattiin yhteiskunnan ja organisaation vaatimuksiin mukautumisena sekä oman toimijuuden uuteen tilanteeseen sopeutumisessa, ymmärtämistä ja sopeuttamista uudessa tilanteessa. Vaikka pakotettu etätyö haastoi työntekijöiden ammatillista toimijuutta, se osoitti samalla työntekijöiden kyvyn sopeutua (ks. Franken ym. 2021; Howe & Menges 2021) ja muuttaa ammatillista toimijuuttaan (ks. Haapakorpi ym. 2022; Chaaban ym. 2021). Tulokset viittaavat siihen, että pakotettu etätyö on edistänyt työntekijöiden digitaalisia taitoja ja heidän ammatillista toimijuuttaan digitaalisen osaamisen lisääntyessä (ks. Alasoini & Selander 2023). Pakotettu etätyö osoitti myös vuorovaikutuksen, luottamuksen, esihenkilöiden palautteen ja kannustuksen tärkeyden (ks. Campbell, 2020) sekä työn autonomian ja toimivien järjestelmien, laitteiden, teknisen tuen sekä käytäntöjen merkityksen etätyön sujuvuudelle (ks. Urbaniec ym. 2022).

Tässä tutkimuksessa kokemuksia pakotetusta etätyöstä kartoitettiin poikkileikkausasetelmalla ja tilanteessa, jossa pakotettua etätyötä oli eletty joitakin viikkoja. Asetelma ei mahdollista pakotetun etätyön pidempiaikaisten vaikutusten tarkastelua. Toinen aineistoon ja tutkimusasetelmaan liittyvä rajoite on, että aineisto on kerätty yhdeltä toimialalta. Toisaalta finanssialan työ on digitalisoitunut ja tulokset ovat siten sovellettavissa myös muuhun digitaalisilla alustoilla tehtävään etätyöhön.

Korona-aika vakiinnutti käsitteen "hybridi" kuvaamaan joustavia ja liikkuvia työn järjestämisen tapoja. Etätyön laajentuminen tuo uusia ulottuvuuksia myös ammatillisen toimijuudelle. Koska ammatillinen toimijuus on merkittävä työorganisaatioiden kehittymiselle ja tuottavuudelle sekä työntekijöiden oppimiselle, luovuudelle ja työhyvinvoinnille (Eteläpelto ym. 2014a), organisaatioissa on arvioitava uudelleen toimijuuden merkitystä ja ratkaistava, miten työntekijöitä tuetaan hybrideissä, ja miten työprosessit ja vuorovaikutus järjestetään, jotta ammatillista toimijuutta voidaan ylläpitää ja vahvistaa. Tutkimustuloksemme osoittavat, että organisaation materiaalisten resurssien lisäksi vuorovaikutuksella, yhteisöllisyydellä ja tunteilla on merkitystä työn mielekkyyden näkökulmasta.

Lähteet

Alasoini, T. & Selander, K. (2023). Etätyö organisaation resilienssitekijänä: Meadow-työnantajakyselyyn perustuva analyysi. *Focus Localis*, Vol 51, No. 1. Noudettu osoitteesta https://journal.fi/focuslocalis/article/view/119599. Viitattu 16.3.2023.

Allen, T. D., T. D. Golden, and K. M. Shockley. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science in the Public Interest* Vol. 16, No. 2, s. 40–68, doi:10.1177/1529100615593273.

Becker, W. J., Belkin, L. Y., Tuskey, S. E. & Conroy, S. A. (2022). Surviving remotely: How job control and loneliness during a forced shift to remote work impacted employee work behaviors and well-being. *Human Resource Management*, Vol. 61, No. 4, s. 449–464, doi:10.1002/hrm.22102.

Binder, P. (2021). The Social Experiment of Remote Work Forced by the Pandemic from a Qualitative Research Perspective. *Kultura i społeczeństwo,* Vol. 65, No. 1, s. 65–86, doi:10.35757/KiS.2021.65.1.2.

Bromfield, S. M. (2022). Worker Agency versus Wellbeing in the Enforced Work-From-Home Arrangement during COVID-19: A Labour process Analysis. challenges Vol. 13 No 1, 11, doi.org/10.3390/challe13010011.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No. 2, s. 77–101, doi:10.1191/1478088706qp063oa.

Campbell, P. (2020). Rethinking professional collaboration and agency in a post-pandemic area. *Journal of Professional Capital and Community* Vol. 5 No. ¾, s. 337–341, doi: 10.1108/JPCC-06-2020-0033.

Chaaban, Y. Al-Thani, H. & Du, X. (2021), A narrative inquiry of teacher educators' professional agency, identity renegotiations, and emotional responses amid educational disruption. *Teaching and Teacher Education,* Vol. 108, No. 1035822, doi:1035822, doi:10.1016/j.tate.2021.103522.

Choi, O-K. & Cho, E. (2019). The mechanism of trust affecting collaboration in virtual teams and the moderating roles of the culture of autonomy and task complexity. *Computers in Human Behavior*, Vol. 91, s. 305–315, doi: 10.1016/j.chb.2018.09.032.

Collin, K., Lemmetty, S., Herranen, S., Paloniemi, S., Auvinen, T., & Riivari, E. (2017). Professional agency and creativity in information technology work. Teoksessa M. Goller, & S. Paloniemi (Toim.), Agency at Work: An Agentic *Perspective on Professional Learning and Development* (s. 249–270). Springer Netherlands. Professional and Practice-based Learning, 20, doi:10.1007/978-3-319-60943-0_13.

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P. & Paloniemi, S. (2014a). Miten käsitteellistää ammatillista toimijuutta työssä? *Aikuiskasvatus*, Vol. 34, No. 3, s. 202–214. doi: 10.33336/aik.94100.

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2014b). Identity and agency in professional learning. Teoksessa Billett, S. (Toim.), Teoksessa Gruber, H., & Harteis, C. *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning* (s. 645– 672). Dordrecht: Springer.

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., & Hökkä, P. (2015). How do novice teachers in Finland perceive their professional agency? *Teachers and Teaching*, Vol. 21, No. 6, s. 660–680, doi:10.1080/13540602.2015.1044327.

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2017). Tutkimus- ja ke- hittämishankkeen tausta ja lähtökohdat. Teoksessa Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Hökkä, P., & Eteläpelto, A. *Ammatillinen toimijuus: Rakenne, mittari ja tuki*, (s. 14–33). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Finanssiala (2020). *Töissä finanssialalla 2020*. Noudettu osoitteesta: https://www.finanssiala.fi/ materiaalipankki/tilastot/Sivut/default.aspx. Viitattu 9.8.2022.

Finanssiala (2021). *Finanssityö 2030*. Kysely rahoitusalan henkilöstölle ja työnantajien edustajille – miten korona muutti rahoitusalan työtä. Noudettu osotteesta: https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/05/FinanssiTYO2030_kyselyn_yhteenveto_toukokuu_2021_kuvat.pdf Viitattu 8.8.2022.

Franken, E., Bentley, T., Shafaei, A., Farr-Wharton, B., Onnis, L-A. & Omari, M. (2021). Forced flexibility and remote working: opportunities and challenges in the new normal, *Journal of Management & Organization*, Vol 6, No. 27, s. 1131–1149, doi:10.1017/jmo.2021.40.

Gherardi, S. (2006). *Organizational knowledge. The texture of workplace learning*. Oxford: Blackwell.

Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society. Online of the Theory of Structuration.* Berkeley: University of California Press.

Haapakorpi, A., Leinonen, M., Otonkorpi-Lehtoranta, K. (2022). Time, Space and Agency in the Finnish Cultural Sector at the Time of COVID-19, *Challenges* Vol. 13 No. 1, 4, doi.org/10.3390/ challe13010004.

Hirvonen, H, Mankki, L., Lehti, I. & Jokinen, E. (2020). Ammatillinen toimijuus lean-ajattelussa. In Kantola, J. Koskinen-Sandberg, P., & Ylöstalo, H., *Tasa-arvopolitiikan suunnanmuutoksia*. Gaudeamus.

Howe, L. C. & Menges, J.I. (2021). Remote work mindsets predict emotions and productivity in home office: A longitudinal study of knowledge workers during the Covid- 19 pandemic. *Human-Computer Interaction*, Vol. ahead-of-print, s. 1–27, doi: 10.1080/07370024.2021.1987238.

Husso, M. & Hirvonen, H. (2012). Husso, M., & Hirvonen, H. (2012). Gendered agency and emotions in the field of care work. *Gender, Work & Organization*, Vol 19, No. 1, s. 29–51.

Husso, M., Karkulehto, S., Saresma, T., Eilola, J., Siltala, H., Laitila, A. (2021). Ideological, Institutional and Affective Practices of Interpersonal Violence. In: Husso, M., Karkulehto, S., Saresma, T., Laitila, A., Eilola, J., Siltala, H. (eds) *Violence, Gender and Affect . Palgrave Studies in Victims and Victimology*. Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-030-56930-3_1.

Hökkä, P., Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Herranen, S. & Eteläpelto, A. 2019. Emotions in leaders' enactment of professional agency. *Journal of Workplace Learning,* Vol. 31. No. 2, s. 143–16, doi: 10.1108/JWL-07-2018-0086.

Hökkä, P., Ikävalko, H., Paloniemi, S., Vähäsantanen, K. & Rantanen, J. (2020a). Tunto-hankkeen taustat ja lähtökohdat. Teoksessa P. Hökkä, H. Ikävalko, S. Paloniemi, K. Vähäsantanen & A. Nordling (Toim.). *Tunnetoimijuus ja sen tuki työssä*, s. 5-–17. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Noudettu osoitteesta: http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8284-3. Viitattu 18.5.2022.

Hökkä, P., Vähäsantanen, K. & Paloniemi, S. (2020b), Emotions in Learning at Work: A Literature Review. *Vocations and Learning* Vol. 13, No. 1, s. 1–25, doi:10.1007/s12186-019-09226-z.

Hökkä, P., Räikkönen, E., Ikävalko, H., Paloniemi, S. & Vähäsantanen, K. (2022a). Emotional Agency at Work: The Development and Validation of a Measure. *Frontiers in Education*, 7:852598. doi: 10.3389/feduc.2022.852598.

Hökkä, P., Vähäsantanen K. & Ikävalko, H. (2022b). An Integrative Approach to Emotional Acency at Work, *Vocations and Learning*, doi: 10.1007/s12186-022-09299-3.

Karjalainen, M. (2021). Työn rajojen hämärtyminen koronapandemian aikana: etätyö ja sukupuoli. *Työelämän tutkimus* Vol. 19, No. 4, s. 546–569.

Kidd, J. M. (2008). Exploring the components of career well-being and the emotions associated with significant career experiences. *Journal of Career Development*, Vol. 35, No. 2, s. 166–186, doi:10.1177/0894845308325647.

Lis, T., Ptak, A.& Lis, Marek (2021). Trust as an Element of the Functioning of the Information System in Management in Conditions of Forced Remote Work. *Energies,* Vol. 14, No. 21, (7425), doi:10.3390/en14217425.

Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkiniemi, J-P., Sjöblom, K. & Oksanen, A. (2022). Work engagement and its antecedents in remote work: A person-centered view. *Work & Stress*, Vol. ahead-of-print, s. 1–25, doi:10.1080 /02678373.2022.2080777.

Parkatti, A. & Tammelin, M. (2020). Digitalisoitunut työ. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus finanssialan työn digitalisoitumisesta. *Työelämän tutkimus*, Vol. 18, No. 2, doi: https://doi.org/10.37455/tt.94888.

Pass, S. & Ridgway, M. (2022). An informed discussion on the impact of COVID-19 and "enforced" remote working on employee engagement, *Human Resource Development International*, Vol. 25, No 2, s. 254–270, doi:10. 1080/13678868.2022.2048605.

Ponting, S. S.-A, (2021). "I am not a party planner!": setting a baseline for event planners' professional identity construction before and during COVID-19", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. 4, No. 2, s. 205–223, doi:10.1108/JHTI-09-2020-0164.

Román, D. X., Castro, M., Baeza, C., Knab, R., Huss-Ledermann, S. & Chacon, M. (2021). Resilience, collaboration, and agency: Galapagos teachers confronting the disruption of Covid-19, T*he Journal of Environmental Education*, Vol. 52, No. 5, s. 325–334, doi:10.1080/00958964.2021.1981204.

Rožman, M. & Čančer, Vesna (2022). Appropriately organized work and employees´ concerns related to work from home during the Covid-19 pandemic: the case in Slovenia. *Employee relations: The International Journal*, Vol. 44, No. 7, s. 63–80, doi: 10.1108/ER-09-2021-0402.

Rožman, M. & Tominc, P. (2022). The physical, emotional and behavioral symptoms of health problems among employees before and during the Covid-19 epidemic. *Employee relations: The International Journal*, Vol. 44, No. 7, s. 19–45, doi: 10.1108/ER-10-2020-0469.

Saari, T., Koivula, M. & Tammelin, M. (2020). *Uutisia kylmästä saunasta: Korona toi esiin toimitusten erilaiset digivalmiudet*. Noudettu osoitteesta: https://jyunity.fi/ajattelijat/uutisia-kylmasta-saunasta-korona-toi-esiin-toimitusten-erilaiset-digivalmiudet/. Viitattu 14.8.2022.

Shuck, B., Woocheol, K. & Fletcher, L. (2021). Engagement at 30: a Retrospective and Look Forward through an International Cross-cultural Context, *Human Resource Development International* Vol. 24, No. 5, s. 465–467, doi:10.1080/13678868.2021.1987657.

Sieben, B., & Wettergren, Å. (2010). Organizations and organizing emotions. Teoksessa B. Sieben & Å. Wettergren (Toim.), *Emotionalizing organizations and organizing emotions*, s. 1–20. New York: MacMillan, doi.org/10.1057/9780230289895.

Sjöblom, K., Juutinen, S. & Mäkikangas, A. (2022), The Importance of Self-Leadership Strategies and Psychological Safety for Well-Being in the Context of Enforced Remote Work, The Importance of Self-Leadership Strategies and Psychological Safety for Well-Being in the Context of Enforced Remote Work, *Challenges* Vol.13, No. 1, 14, doi:10.3390/challe13010014.

Smith, L., Wetherell, M., & Campbell, G. (2018). *Emotion, affective practices, and the past in the present*. New York, NY: Routledge.

Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernandez-Macías, E. & Bisello, M. (2020). *Teleworkability and the COVID-19 Crisis: A New Digital Divide?* JRC Working Paper Series on Labour, Education and Technology 2020/05. Seville: European Commission. Noudettu osoitteesta https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2020-07/jrc121193.pdf. Viitattu 10.5.2022.

Sutela, H., Pärnänen, A. & Keyriläinen, M. (2019). *Digiajan työelämä–Työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018*. Helsinki: Tilastokeskus. Noudettu osoitteesta: https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977- 2018_2019_21473_net.pdf. Viitattu 12.8.2022.

Tapani, A., Sinkkonen, M., Sjöblom, K., Vangrieken, K., Mäkikangas, A. (2022). Experiences of Relatedness during Enforced Remote Work among Employees in Higher Education. *Challenges* Vol. 13, No. 2, 55, doi.org/10.3390/ challe13020055.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Urbaniec, M., Małkowska, A. & Włodarkiewicz-Klimek, H. (2022). The Impact of Technological Developments on Remote Working: Insights from the Polish Managers' Perspective. *Sustainability* Vol. 14, No. 1, 552, doi:10.3390/su14010552.

Vähäsantanen, K. & Eteläpelto, A. (2015). Professional agency, identity, and emotions while leaving one's work organization. *Professions and Professionalism*, Vol. 5, No. 3, doi:10.7577/pp.1394.

Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Räikkönen, E., Hökkä, P. & Eteläpelto, A. (2017). Ammatillisen toimijuuden moniulotteinen rakenne ja mittarikehittely. Teoksessa K. Vähäsantanen, S. Paloniemi, P. Hökkä, & A. Eteläpelto (toim.), A*mmatillinen toimijuus: Rakenne mittari ja tuki* (s. 14–33). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Räikkönen, E., & Hökkä, P. (2020). Professional agency in a university context: Academic freedom and fetters. *Teaching and Teacher Education*, Vol. 89, No. 103000, doi: 10.1016/j.tate.2019.103000.

Wallin, A., Nokelainen, P., and Kira, M. (2022). From thriving developers to stagnant self-doubters: an identity-centered approach to exploring the relationship between digitalization and professional development. *Vocations and Learning* Vol. 15, s. 285–316, doi: 10.1007/s12186-022-09288-6.

Wang, B., Liu, Y. Qian, J. & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working during the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology Vol.* 70 No. 1, s. 16–59, doi:10.1111/apps.12290.

Wright, S., & Silard, A. (2021). Unravelling the antecedents of loneliness in the workplace. *Human Relations,* Vol. 74, No. 7, s. 1060–1081, doi:10.1177%2F0018726720906013.

Xun, Y., Zhu, G. & Rice, M. (2021). How do beginning teachers achieve their professional agency and resilience during the COVID-19 pandemic? A social-ecological approach, *Journal of Education for Teaching*, Vol. 47, No. 5, s. 745–748, doi:10.1080/02607476.2021.1945415.

Van Zoonen, W., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K., & Vartiainen, M. (2021). Understanding stressor–strain relationships during the COVID-19 pandemic: The role of social support, adjustment to remote work, and work–life conflict, *Journal of Management & Organization*, Vol. 27, No 6, s. 1038–1059, doi:10.1017/jmo.2021.50.