

Sanna Kaura

INFORMAATIOERGONOMIA ASTUU SOSIAALITOIMISTOON
- CASE AIKUISSOSIAALITYÖ

Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma

Ylempi AMK

2017

INFORMAATIOERGONOMIA ASTUU SOSIAALITOIMISTOON -CASE AIKUISSOSIAALITYÖ

Kaura, Sanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma, ylempi AMK
Marraskuu 2017
Sivumäärä: 52
Liitteitä: 3

Asiasanat: informaatioergonomia, informaatioteknologia, tietotyö, aikuissosiaalityö, tapaustutkimus

Informaatioteknologiakehitys ja tietotyön yleistymisen ovat muokanneet työelämää tuoden siihen uusia haasteita, myös sosiaalitoimistoissa. Tietotyöläisten on todettu tarvitsevan työssään aiempaa tehokkaampaa ja osaavampaan informaatioteknologian hallintaa sekä kykyä selviytyä informaatiointensiivisemmässä häiriöalttiissa työympäristössä. Kehityskulku on johtanut tarpeeseen laajentaa työergonomian käsitettä tietotyöläisten informaatiokuorman hallintaa tarkastelemaan ja kehittävään informaatioergonomiaan. Kyseessä on vähän tutkittu uudehko ilmiö, josta ei sosiaalialan kontekstissa ole aiempaa tutkimustietoa.

Tässä tutkimuksessa lähdettiin tapaustutkimuksen keinoin tutkimaan informaatioergonomiasta sosiaalitoimistolla aikuissosiaalityön case-organisaatiossa. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa aikuissosiaalityön ammattilaisten kokemuksia työnsä informaatioergonomiasta ja sen kehittämistarpeista. Tavoitteeksi asetettiin 1) informaatioergonomian merkityksen tunnistaminen aikuissosiaalityössä ja 2) tiedon tuottaminen informaatioergonomian tilasta työhyvinvoinnin ja työn teknologisen ympäristön kehittämistyön tueksi. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu informaatioergonomiasta tietotyössä ja informaatioteknologiasta sosiaalialan työssä. Tutkimuksen empiirinen aineisto koottiin teemahaastattelulla ja havainnoiden. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimus osoitti, että aikuissosiaalityön case-organisaatiossa tehdään tietotyötä, jossa informaatioergonomia huomioinnilla on merkitystä työn sujuvuuden ja työhyvinvoinnin kannalta. Työn informaatioympäristön, johon informaatioteknologia olennaisesti kytkeytyy, havaittiin altistavan työntekijöitä kuormitukselle. Kuormitustekijöiksi tunnistettiin informaatiotulva, keskeytykset, monitehtäväisyys ja informaatioteknologian käyttöön liittyvät haasteet. Työntekijän ominaisuuksilla ja osaamisella oli vaikutusta kuormitukseen kokemiseen. Tutkimus osoitti myös, että työntekijöiltä löytyy jo useita keinoja informaatioergonomian ylläpitoon ja hyviä ehdotuksia sen kehittämiseen.

INFORMATION ERGONOMICS ENTERS THE SOCIAL OFFICE -AN ADULT SOCIAL WORK CASE STUDY

Kaura, Sanna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Welfare Technology

November 2017

Number of pages: 52

Appendices: 3

Keywords: information ergonomics, information technology, knowledge work, adult social work, case study

Information technology development and the increase of information work have challenged and shaped the working life, including social services. Knowledge workers need for more effective and competent information technology management in their work has been acknowledged, as well as the ability to manage in increasingly information intense and vulnerable working environment. The evolvement in knowledge intensive professions has ended up extending work ergonomics also to cover information ergonomics, especially in terms of knowledge workers' ability to manage increasing information load. Information ergonomics in the field of social services, is scarcely research area.

This research is a case study aiming at investigating information ergonomics at one social office in western Finland specialised in adult social work context. The aim of this research was to map the current situation of information ergonomics and its development needs perceived by the professionals working in the field of adult social work. The objectives were to: 1) identify the importance of information ergonomics in adult social work; and 2) to provide information on the role of information ergonomics in promoting well-being and technological development in the sector concerned. The theoretical framework consists of information ergonomics in information intensive work and the use of information technology in social work sector. The research data were collected by thematic interviews and observation, and the data were analysed by a qualitative contents analysis method.

The study evidenced the work performed in the target organisation being no doubt a knowledge intensive work, and information ergonomics playing an important role regarding work flow and well-being at work. The information environment, including information technology used, essentially exposed workers to the information load. Factors causing the information load were identified as information infiltration, constant interruptions, multi-tasking, and challenges related to the daily based use of information technologies. The professionals' personal characteristics and competences had an impact on the experienced information load. The findings also indicated that social work professionals already have developed several methods and ways to manage and maintain information ergonomics, as well as had good and concrete ideas for further development.

TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET

Aikuissosiaalityö	Kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tapahtuva moniammatillinen viranomaistyö, jonka kohderyhmään kuuluu yli 18-vuotiaat sosiaalipalvelujen tarpeessa olevat henkilöt perheineen. (vrt. Jokinen & Juhila 2008, 26-40; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40.)
Informaatioergonomia	Työergonomian erikoisalue, johon kuuluu informaationkäsittelyn ja hallinnan tarkastelu, sekä kehittäminen tietotyössä, erityisesti teknologiavälitteisissä työprosesseissa. (vrt. Franssila, Okkonen, Savolainen, 2014).
Informaatioteknologia	Tiedon automaattisen käsittelyn ja siirron välineet, kuten laitteet ja ohjelmistot. (Sanastokeskus TSK 2017). Tässä tutkimuksessa tietokoneet ja mobiililaitteet, ja niiden sovellukset.
Kuormitus	Ihmisen fyysisten ja psyykkisten toimintojen ja ominaisuuksien käyttö työssä ja työprosesseissa. Kuormitus voi olla yli- tai alikuormitusta, joista molemmat voivat olla varsinkin pitkään jatkuessa terveydelle haitallisia. Kuormitusta voi kokea myös optimaalisella tasolla, jolloin se tukee työtä. (Lindström ym. 2005, 6; Työturvallisuuskeskus 2017.)
Kuormitustekijä	Työympäristöön, -menetelmiin, -välineisiin, -tiloihin liittyviä tekijöitä, psykososiaaliset tekijät ja työaika, joilla on vaikutusta ihmiseen fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. (Lindström ym. 2005, 5-6.)
Tietojärjestelmä	Järjestelmä tietojenkäsittelykokonaisuuden suorittamiseen, johon liittyy muun muassa laitteet ja henkilöt (Sanastokeskus TSK 2017.) Tässä tutkimuksessa tietojärjestelmillä viitataan myös yksittäisiin sovelluksiin, jotka toimivat osana työn tietojenkäsittelykokonaisuutta, kuten sähköposti ja asiakastietojärjestelmät.
Tietotyö	Informaatiointensiivinen asiantuntijatyö, jonka toteutus edellyttää päivittäistä informaatioteknologian käyttöä ja isojen tietomäärien käsittelyä.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	INFORMAATIOERGONOMIA TIETOTYÖN TUKENA	8
2.1	Tietotyön luonne ja toimintaympäristöt.....	8
2.2	Tietotyön kuormittavuus ja -tekijät.....	9
2.3	Informaatioergonomia.....	11
3	INFORMAATIOTEKNOLOGIAT SOSIAALIALAN TYÖSSÄ.....	13
3.1	Sosiaalialan teknologiakehityksen nykytila ja tulevaisuus	14
3.2	Sosiaalialan ammattilaisten teknologiaosaaminen.....	15
4	AIKUISSOSIAALITYÖ	17
4.1	Aikuissosiaalityö käsitteenä.....	17
4.2	Case-organisaatio	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	18
5.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	19
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	19
5.3	Aineistonkeruu	20
5.4	Aineiston analysointi	22
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	22
6.1	Informaatioympäristö.....	23
6.2	Informaatioergonomiiaa heikentävät kuormitustekijät	27
6.2.1	Kuormituksen aiheuttajat ja seuraukset.....	28
6.2.2	Kuormituksen estäjät	33
6.3	Informaatioergonomian kehittämisisideat	36
6.4	Aikuissosiaalityön informaatioergonomia tiivistettynä	39
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	40
7.1	Tulosten tarkastelu	41
7.2	Tutkimusprosessin, eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta	45
7.3	Jatkotutkimusaiheet.....	47
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Elämme informaatioteknologian ympäröimässä kehittyvässä tietoyhteiskunnassa, jonka ammattirakenteen painopiste on siirtynyt perinteisistä fyysisistä tai suorittavista työtehtävistä informaatiointensiivisiin korkeaa osaamista, koulutusta ja uuden tekniikan hallintaa vaativiin tehtäviin (mm. Blom, Melin & Pyöriä 2001, 16). Tällaista nykyaikaista informaatiointensiivistä työtä on alettu kutsua tietotyöksi. Sosiaalityö kytkeytyy tähän tietoyhteiskunnan kehitykseen ja myös sen on todettu olevan tietotyötä (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10). Informaatioteknologian kehityksestä on hyötyä työelämään, mutta sillä on myös kääntöpuolensa. Tietotyöläisen vaativiin työpäiviin liittyy häiriötekijöitä, kuten jatkuvaa informaatiotulvaa ja keskeytyksiä, jotka voivat altistaa haitalliselle kuormitukselle ja työhyvinvoinnin heikkenemiselle.

Tietotyö ja siihen liittyvä työntekijän ja informaatioteknologian välinen vuorovaikutus vaatii uudenlaista työergonomista tarkastelua; johon informaatioergonomia vastaa. Informaatioergonomiassa on kyse uudesta ja vähän tutkitusta, vasta muotoutumassa olevasta työergonomian osasta. Informaatioergonomia tarkastelee tietotyöhön kohdistuvaa informaatiokuormaa ja muita häiriötekijöitä, ja niiden vaikutusta työntekijään. Kyseessä on työntekijän kognitiivisten kykyjen - kuten ajattelun, muistin ja ongelmanratkaisun - ja informaatioympäristön yhteensovittamisesta. Informaatioergonomiassa kehittämisen tarkoituksena on löytää työtä tukevat informaatiokäytännöt ja -työkalut, joilla edistetään työn hallintaa ja työhyvinvointia. (Franssila, Okkonen & Savolainen ym. 2014).

Sosiaalialan työn ja tietotyön vaatimusten yhdistäminen on mielenkiintoinen kokonaisuus. Sosiaalialan työ mielletään ihmisläheiseksi vuorovaikutustyöksi, jossa teknologiat ovat sivuosassa. Sosiaalialan teknologiakehitys onkin tapahtunut jälkijunassa suhteessa muihin aloihin, vaikkakin tällä hetkellä kehitys on kiihdyttänyt vauhtiaan. Informaatioteknologiset laitteet ja sovellukset ovat tulleet vähitellen osaksi sosiaalitoimistojen arkea (Kuronen & Isomäki 2010, 185), mutta niiden vaikutuksesta työn hallintaan ja työhyvinvointiin alalla ei ole juurikaan tutkimustietoa (vrt. Laine ym. 2010; Saarinen, Blomberg, Kroll 2012; Salo ym. 2016).

Tässä tutkimuksessa vietiin informaatioergonomia kunnalliseen sosiaalitoimistoon aikuissosiaalityön pariin, ja tarkasteltiin tapaustutkimuksen keinoin onko informaatioergonomian huomioinnilla merkitystä aikuissosiaalityön arjessa. Tutkimus pyrki selvittämään millaiseksi aikuissosiaalityön informaatioympäristö on rakentunut nykyteknologian kehityksen rattaissa ja aiheutuuko siitä haitallista kuormitusta työntekijöille. Lisäksi etsittiin keinoja haitallisten kuormitustekijöiden estämiseksi ja informaatioergonomian kehittämiseksi. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu informaatioergonomiasta tietotyössä, sosiaalialan informaatioteknologian kehityssuunnista ja sosiaalialan ammattilaisten teknologiaosaamisesta.

”Sähköpostiin piippaa viestiä, puhelin piippaa, oveen koputetaan ja asiakaskin on kohta tulossa, sit tarttis vielä asiakkaan tiedot ehtiä etsimään ennen sitä, ja joku kokonaiskuva muodostaan. Välillä mieltii miten tästä selviää, mut kyl siit sit vaan jotenkin selviää. Mut en oo kyl koskaa aiemmin miettinyt et nää jutut on osa sitä, ettei aina kerkee ajois kotiin...”

(Sitaatti haastatteluaineistosta)

2 INFORMAATIOERGONOMIA TIETOTYÖN TUKENA

Nykyaikaisten työympäristöjen olosuhteet ovat pitkälle teknistyneitä, eli työtä tehdään enenevässä määrin erilaisia koneita ja laitteita hyödyntäen. Työskentelyn viihtyvyyden, sujuvuuden, turvallisuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi, tekniikka tulisi suunnitella ihmiselle ja työntekoon sopivaksi. Suunnittelu vaatii ergonomiaa, eli ymmärrystä ihmisestä ja ihmisen tarpeista. Ergonomian voidaankin lyhyesti todeta tarkoittavan tekniikan ja toiminnan sovittamisesta ihmiselle sopivaksi. Hyvällä ergonomialla tuetaan järjestelmien, laitteiden, työtehtävien sekä työympäristöjen muokkaamista käyttäjille ja työhön sopiviksi. (Launis & Lehtelä 2011, 17-19.)

Ergonomia on perinteisesti jaettu kolmeen osa-alueeseen: fyysinen, kognitiivinen ja organisatorinen ergonomia (International Ergonomics Association 2017). Näiden rinnalle on noussut informaatioergonomia uudenlaisena tarkastelukulmana nykyaikaisen tietotyön vaatimuksiin ja työhyvinvoinnin kehittämiseen, jonka Franssilan ym. (2014) ovat määritelleet erilliseksi työergonomian erikoisalueeksi. Informaatioergonomiaan kytkeytyy piirteitä ja samankaltaisuutta muistakin työergonomian osa-alueista, varsinkin kognitiivisesta ergonomiasta. Erotuksena muihin ergonomia-alueisiin on, että informaatioergonomiassa keskitytään erityisesti työn informaatiointensiivimpiin prosesseihin, joihin informaatioteknologian käyttö olennaisesti kytkeytyy.

Seuraavassa tarkastellaan tietotyön luonnetta, toimintaympäristöjä, kuormittavuutta ja informaatioergonomiaa. Informaatioergonomian tarkastelu painottuu Franssilan ym. (em.) tutkimushankkeen tuloksiin.

2.1 Tietotyön luonne ja toimintaympäristöt

Informaatioergonomia liittyy erityisesti tietotyötä tekevien työhön. Blom ym. (2001, 26-29) mukaan tietotyön keskeisiä tunnuspiirteitä ovat tietotekniikan käyttö, työn edellyttämä ideointi ja suunnittelu sekä koulutustaso. Mankan (2015, 120) määritellyssä tietotyöhön liittyy suurien tietomäärien hahmottaminen, muistaminen ja muokkaaminen. Lisäksi Mankan (em.) mukaan tietotyön piirteisiin liittyy projektimaisuus ja yli organisaatorajojen menevä verkostotyö. Nygård ym. (2007, 105) mukaan

tietotyön tekijällä tarkoitetaan työntekijää, joka suurimman osan työajastaan käyttää uuden tiedon tekemiseen, jalostamiseen ja hyödyntämiseen. Sosiaalityö omana alanaan on määritelty tietotyöksi (Pohjola ym. 2010, 10).

Tietotyötä tehdään pääsääntöisesti toimisto-olosuhteissa ja työstä iso osa kuuluu näyttöpäätteellä erilaisia tietojärjestelmiä hyödyntäen. Työtiloja on erilaisia, ja niiltä odotetaan nykyään joustavuutta, muuntuvuutta ja monikäyttöisyyttä. Perinteisten kiinteiden työpisteiden tilalle onkin tullut niin sanottuja monitilatoimistoja, avokonttoreita ja monipaikkaista työskentelyä, joihin liittyy tietotyön kannalta huomionarvoisia tekijöitä. Monitilatoimistoihin liitetään suurempi sosiaalinen kuormitus ja erilaiset työn häiriötekijät. Avokonttorin ongelmana voi olla häiritsevä melu, työrauhan puute ja erilaiset työskentelytavat ja tottumukset. Myös asiakaspalvelu voi olla avokonttorissa haastavampaa. Työn monipaikkaisuuteen ja liikkuvaan työhön liitetään normaalia suurempi riski työn keskeytyksille ja työn hallinnan ongelmille. (Haapman ym. 2012, 30-33.)

2.2 Tietotyön kuormittavuus ja -tekijät

”Työkuormituksella tarkoitetaan ihmisen fyysisten ja psyykkisten toimintojen ja ominaisuuksien käyttöä työssä ja työprosesseissa” (Lindström ym. 2005, 5). Kuormitus voi olla yli- tai alikuormitusta, joista molemmat voivat olla varsinkin pitkään jatkuessa terveydelle haitallisia. Kuormitusta voi kokea myös sopivalla tasolla, jolloin se voi tarjota työhön myönteisiä vaikutuksia. Kuormitus on aina yksilöllinen kokemus, johon vaikuttaa työn lisäksi työntekijän ominaisuudet ja työn lisäksi muut elämänalueet. Mahdollinen kuormittuminen syntyy yleensä usean kuormitustekijän yhteisvaikutuksesta ja sen kesto on yksilöllistä. Kuormittuneisuus näkyy työntekijöissä eri tavoin, reaktiot voivat näkyä fysiologisina, tunneperäisinä, toiminnan muutoksina tai muina oireina. Pitkittyessään oireet voivat kasaantua, ja aiheuttaa pysyvämpiä haittoja, kuten työperäisiä sairauksia. (Lindström ym. 2005, 5-6.)

Kuormitustekijät voivat syntyä työstä, työympäristöstä, työprosesseista työmenetelmistä, työvälineistä, työaikajärjestelyistä tai työtiloista. Ne voivat syntyä myös työn psykososiaalisista tekijöistä, kuten organisoinnista, johtamisesta, suunnittelusta,

työjärjestelyistä, työtehtävistä ja työyhteisöstä. Kuormitustekijöiden johtaminen kuormittuneisuuteen riippuu niiden voimakkuudesta, kestosta ja kohdistumisesta, ja toisaalta myös ihmisen henkilökohtaisista voimavaroista ja elämäntilanteesta. (Lindström 2005, 5; Työturvallisuuskeskus 2017.)

Tietotyöläisen työelämä on ristiriitaista kuormituksen osalta (Pyöriä 2002, 57-60; Blom ym. 2001, 211-212). Positiivisessa valossa työhön voidaan liittää keskimääräistä vahvempi työmarkkina-asema, palkkaus ja haastavat itsenäiset työtehtävät; mutta negatiivisemmassa valossa työhön liittyy keskimääräistä suurempi psyykkinen kuormittavuus ja ylityöt, työn vaativuus, kiire, työn liiallinen määrä ja näyttöpäätetyön ergonomiset ongelmat. Franssilan ym. (2014, 8) mukaan tietotyöhön liittyviksi keskeisiksi huolenaiheiksi on viime aikoina nousseet informaatiokuormitukseen, monitehtäväisyyteen ja keskeytyksellisyyteen liittyvät ilmiöt, joilla on vaikutusta työntekijän suorituskykyyn, työn hallintaan ja näiden kautta työhyvinvointiin.

Työsuojeluhallinnon työsuojeluoppaassa todetaan (Työsuojeluhallinto 2014, 3-4), fyysisten tapaturmien olevan tietotyössä harvinaisia, mutta sen sijaan työssä voi esiintyä epäsuotuisista työoloista ja -välineistä ja työn organisointitavoista johtuvaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kuormitusta. Työympäristössä huomioitavia tekijöitä ovat esimerkiksi työtilan valaistus, lämpötila tai ilman laatu. Työn organisointiin liittyviä tekijöitä ovat johtamisen ja suunnittelun toteutus, työn organisointi, perehdytyksien ja koulutuksien tarjoaminen ja tietotuen saanti. Näiden huomiointi on sekä henkilöstön että esimiesten, työterveyden ja työsuojelun asia. Lisäksi oma roolinsa on myös laite- ja ohjelmistosuunnittelulla. (Työsuojeluhallinto 2014, 3-4.)

Erityisesti psyykkinen kuormittavuus korostuu tietotyön tarkastelussa. Psyykkiseen kuormittavuuteen liittyy työmäärä, työtahti ja niihin liittyvät työntekijän vaikuttamismahdollisuudet. Työmäärään ja -tahtiin liittyy aikataulut ja muun muassa asiakasmäärät. Myös vastuullisuus voi kuormittaa, varsinkin jos se liittyy taloudellisiin asioihin tai ihmisiin. Lisäksi työtä häiritsevilla keskeytystekijöillä ja usean samanaikaisen työtehtävän tekemisellä on vaikutusta psyykkiseen kuormittumiseen. Psyykkisten kuormitustekijöiden vaikutus ja mahdolliset terveyshaitat saattavat näkyä vasta pitkäaikaisen kuormituksen jälkeen. Psyykkisen kuormituksen kokemiseen voidaan vaikuttaa positiivisesti työntekijän mahdollisuuksilla vaikuttaa oman vastuun, työtahdin ja

työtapojen säätelyyn, ja muun muassa taukojen pitoon. Myös perehdytyksellä, koulutuksella ja muilla kehittämis- ja oppimismahdollisuuksilla on myönteinen vaikutus. (Lindström ym. 2005, 38-39.)

2.3 Informaatioergonomia

Informaatioergonomia on uudehko informaatioteknologian ja tietotyön yleistymisen myötä esiin noussut lähestymistapa työelämän hyvinvoinnin tarkasteluun ja kehittämiseen. Informaatioergonomian tutkimus nivoutuu hyvin pitkälle Tampereen yliopiston informaatiotieteiden yksikössä vuosina 2012-2014 toteutettuun Työsuojelurahaston rahoittamaan Tietotyön informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmän rakentaminen – tutkimushankkeeseen, jossa jäsennettiin ja käsitteellistettiin informaatioergonomiiaa, ja rakennettiin mittareita sen arviointia ja kehittämistä varten. Hankkeen tutkimustulosten on todettu antaneen hyvät lähtökohdat jatkotutkimuksille, joissa voitaisiin kehittää informaatioergonomian mittareita laajempaa tutkimusjoukkoa hyödyntäen ja erityyppisissä organisaatioissa. (Franssila ym. 2014.) Tämän jälkeen informaatioergonomian tutkimusta ja kehittämistä on jatkettu 2015-2017 Tampereen yliopiston ja Tekesin yhteistyöhankkeessa Tuottavuutta, laadukasta asiakaskokemusta ja työhyvinvointia informaatioergonomialla.

Franssila ym. (em., 5-9) määrittelee informaatioergonomian uudeksi kehittymässä olevaksi työergonomian erikoisalueeksi, jossa tarkastellaan informaation käsittelyyn ja hallintaan liittyviä ilmiöitä ja prosesseja tietotyössä. Informaatioergonomian pyrkii tunnistamaan työn informaatioympäristön, -käytäntöjen ja -vuorovaikutuksen aiheuttamia kuormitustekijöitä; ja pitämään näitä kuormitustekijöitä hallittavalla tasolla. Kuormituksen hallinnalla pyritään tietotyön työhyvinvoinnin ja työn tuloksellisuuden edistämiseen. Käytännössä kyse on työntekijän kognitiivisten kykyjen yhteensovittamisesta työn informaatioympäristön kanssa siten, että työssä koettu informaatiokuorma pysyisi optimaalisella tasolla. (myös Bordi ym. 2015, 1; Mäkinieniemi, Bordi, Heikkilä-Tammi, Seppänen & Laine 2014, 14-15.)

Osa informaatioergonomian tarkastelua on informaatioteknologian käytettävyystekijät ja erilaiset mukauttamismahdollisuudet, mutta ennen kaikkea on kyse työntekijän ja

digitaalisen ympäristön vuorovaikutuksesta kokonaisvaltaisemmin. Kokonaisvaltaiseen tarkasteluun liittyy työntekijän, sekä koko työyhteisön informaatiokäytännöt ja käyttötottumukset; eli suhteellisen vakiintuneet tavat suorittaa työtehtäviä informaatioteknologian tukemana. Informaatioergonomian tarkasteluun liittyy myös organisaatiokulttuuri ja -käytännöt, johtaminen ja työtiimien sisäiset käytännöt. (Franssila ym. 2014, 11-14.)

Informaatioergonomian tarkastelussa keskeisiä käsitteitä ovat informaatiokäytännöt, informaatiokuormitus ja informaatioympäristö. Informaatiokäytännöillä tarkoitetaan työntekijän tapoja hallita informaatiokuormitusta, pitää yllä tarkkavaisuuttaan työtehtävään tehdessä, selviytyä monitehtäväisistä työprosesseista ja hallita tehtävien keskeytyksellisyttä. Informaatiokuormitusta syntyy, kun työntekijän informaatiokäytännöt ovat epätarkoituksenmukaisia. Informaatio(yli)kuormitus voi näkyä muun muassa keskittymisen häiriintymisenä, hallinnan tunteen menetyksenä ja stressitason nousuna. (Bordi ym. 2015, 1; Franssila ym. 2014, 5-10, 18.) Informaatioympäristöksi voidaan nähdä se kokonaisuus, työympäristö, jossa kaikki informaation ja informaatioteknologian kanssa tapahtuva vuorovaikutus tapahtuu.

Informaatiointensiivisten työympäristöjen kognitiivisia kuormitustekijöitä voidaan lähteä tarkastelemaan: informaation ylitarjontaa, monitehtäväisyyttä ja keskeytyksiä, ja työympäristön monimutkaisuutta havainnoimalla. Informaation ylitarjonta voi kuormittaa, jos työntekijällä ei ole tehokkaita käytäntöjä hallita ja varastoida saapuvaa informaatiovirtaa. Lisäksi tarjolla oleva informaation määrä ja sieltä relevantin ja laadukkaan tiedon haku lisää informaatiokuormaa. Monitehtäväisyys ja keskeytyksellisyys ovat toisiinsa liittyviä, ja osittain itse aiheutettuja kuormitustekijöitä. Monimutkaisuus liittyy erilaisten järjestelmien käyttämiseen ja niiden välillä siirtymiseen ja myös pitkiin monimutkaisiin toteutus ja siirtymäketjuihin sovellusten sisällä. Kuormitusta voi aiheutua myös työtehtävien voimakkaasta sidoksellisuudesta suhteessa muiden työhön, jolloin työvaiheiden sovittaminen toisten työvaiheisiin monimutkaistaa työtä. Nämä kaikki kuormitustekijät ovat monilta osin yhteydessä toisiinsa. (Franssila em. 16-18; Kirsh 2000, 48-49.)

Franssilan ym. (em.) tutkimushankkeessa kehitettiin menetelmä informaatioergonomian mittaamiseen. Informaatioergonomia tarkastelu jakautuu menetelmässä

kuuteen ulottuvuuteen: tietotyötä kehystävät piirteet, monitehtäväisyys, informaatiokuormitus, keskeytyksellisyys, informaatiokäytännöt, työn aikaansaamis-, hallinta- ja tuottavuuskokemukset. Näiden ulottuvuuksien tarkasteluun on laadittu 24 informaatioergonomiamittaria. Menetelmään on yksilöity ne tavat, joilla havaintoaineisto kunkin mittarin osalta voidaan kerätä. Havaintoaineiston keruutapoja ovat muun muassa tietokoneen käyttöä seuraavien sovellusten hyödyntäminen, alkuhaastattelulomake ja aamu- ja iltapäivälomakkeet. (em. 30.)

Franssilan ym. (em.) tutkimushankkeen empiirinen aineisto muodostui informaatioergonomian mittaamismenetelmää testaten yhdestä yksityisestä ja yhdestä julkisesta organisaatiosta, yhteensä 16 työntekijältä. Tietokonetyöskentelyn tallenneaineistoa koottiin yhteensä 250 tuntia. Tulokset osoittivat, että työntekijöiden työajasta kului keskimäärin yli 70 prosenttia tietokoneen ääressä työskennellen ja siitä jopa 37 prosenttia sähköpostin äärellä. Sovelluksia päivittäisessä aktiivisessa käytössä oli keskimäärin 11. Sähköposti ja verkkoselain olivat tyypillisimmin käytetyt ohjelmat. Työssä koetut keskeytykset ja informaatiokuormitus liittyivät hyvin pitkälle sähköpostin käyttöön, ja syyksi havaittiin osittain työntekijöiden omat käyttötottumukset. Tutkimuksessa havaittiin myös työntekijöiden kokevan sidoksellisuus-, koordinaatio-, aika- taulu- ja monimutkaisuuskuormitusta. Kuormituskokemukset todettiin kuitenkin suhteellisen neutraaleiksi, mutta sitä suuremmiksi mitä pirstoutuneempia omat työnkulut olivat. Informaatiokuormituksen hallinnan kannalta tärkeäksi nousi sekä tietojärjestelmien käytettävyys ja virheettömyys, mutta ennen kaikkea toiminnallisuuksien ja mukauttamismahdollisuuksien käyttöönotto työntekijän työtä tukevalla tavalla, sekä sähköisen työskentelyn pelisääntöjen kehittäminen.

3 INFORMAATIOTEKNOLOGIAT SOSIAALIALAN TYÖSSÄ

Informaatioergonomian tarkasteluun ja taustaan liittyy olennaisesti työssä hyödynnettävä informaatioteknologia. Aikuissosiaalityön teknologiakehitystä oli hankala lähteä tarkastelemaan omana alueenaan vähäisestä asiakaskohderyhmittäisestä aiemmasta tutkimuksesta johtuen, joten tarkastelukulma laajennettiin koko sosiaalialan kenttää

koskevaan teknologiakehitykseen ja työntekijöiden teknologiaosaamiseen. Sosiaalialan työllä ymmärrettiin tässä tutkimuksessa pääasiassa sosiaalitoimistoissa tapahtuva sosiaalialan ammattilaisten tekemä työ.

3.1 Sosiaalialan teknologiakehityksen nykytila ja tulevaisuus

Sosiaalialan työn nähdään kiinnittyvän olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, mutta teknologisten sovellusten hyödyntämisen nähdään olevan vielä melko uutta (Pohjola ym. 2010, 10-11). Teknologiakehitys on saavuttanut sosiaalialaa muita aloja, kuten terveydenhuoltoa hitaammin (Kortelainen 2010, 39). Tällä hetkellä lähes kaikkien kuntien sosiaalitoimistoissa on jokin asiakastyön tietojärjestelmä sekä muuta informaatioteknologiaa; kuten oma tietokone, pääsy internetiin ja sähköposti (Kärki & Ryhänen 2015, 95; Laaksonen ym. 2011, 9-10). Työntekijät ovat siis saaneet työnsä tueksi teknologiaa ja vuorovaikutus verkon välityksellä on lisääntymään päin (Heikkonen & Ylönen 2010, 114, 123).

Tietokoneesta on tullut sosiaalialan työn tärkein tekninen työkalu asiakastietojärjestelmien myötä. Asiakastiedon käsittelyyn ja dokumentointiin tulee varata työpäivästä runsaasti aikaa. Työssä syntyy valtava määrä asiakkaan elämää koskevaa tietoa, jonka asianmukainen kirjaaminen työn tueksi, ja asiakkaan vuoksi on välttämätön osa työtä. Asiakastyön dokumentoinnilla edistetään asiakkaan etua, mutta myös työn laatua, kehittämistä ja vaikuttavuutta. Sosiaalihuollossa laaditaan asiakirjoja palvelujen ja etuuksien järjestämisestä eli viranomaispäätöksiä, palvelutarpeen arviointeja ja asiakassuunnitelmia sekä dokumentoidaan asiakastyötä, tapaamisia, ja keskusteluja asiakaskertomuksiin. Lisäksi laaditaan muun muassa lausuntoja ja selvityksiä. Dokumentointi on kiinteä osa arkipäiväistä työtä ja ammatillista toimintakulttuuria. (Laaksonen ym. 2011. 6-11.)

Monet yhteiskunnalliset muutokset ja monimuotoistuneet asiakastarpeet vaativat tukeen tehokkaampaa ja innovatiivisempaa informaatioteknologian hyödyntämistä sosiaalialalla (Laaksonen ym. 2011, 9-10). Teknologiset mahdollisuudet asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseen nähdään laajoina (Pohjola ym. 2010, 10-11), mutta haasteena ja hidasteena on osaltaan teknologian sovellusten taipuisuus

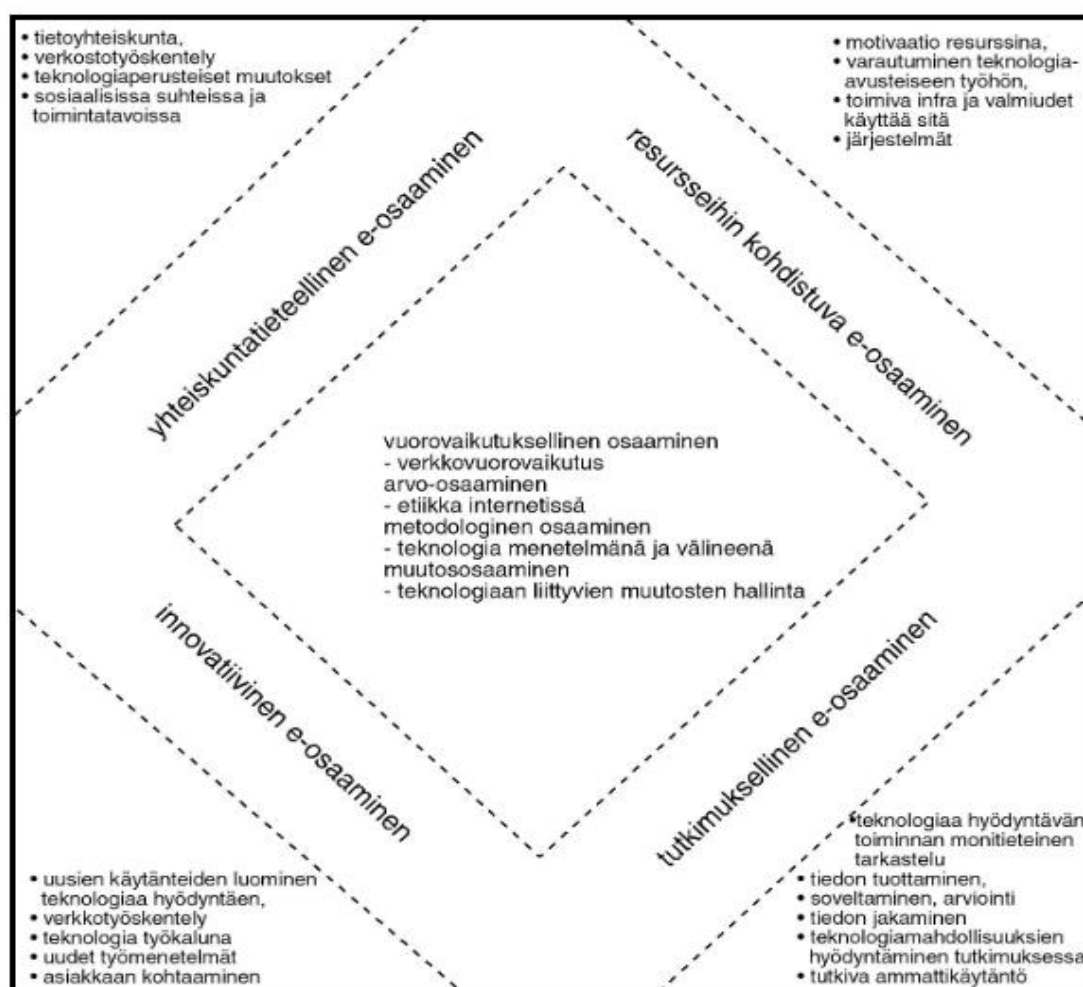
sosiaalihuollon tarpeisiin. Nykyiset teknologiset ratkaisut ovat harvoin substanssiosajien kanssa yhdessä suunniteltuja tai käyttöönottovaiheessa heillä testattuja (mm. Kilpeläinen ja Sankala 2010, 281; Kuronen & Isomäki 2010, 193). Kehitys on edennyt hyvin pitkälle tekniikan asiantuntijoiden vastuulla, jonka vuoksi tietojärjestelmien käytettävyys kohtaa kritiikkiä. Sosiaalialan teknisten ratkaisujen pohjaksi pitäisi huomioida enenevässä määrin sosiaalialan ammattilaisten tarpeet ja kehittämistyöhön tulisi ottaa mukaan sosiaalialan sisältöasiantuntijat. (Forsman & Metteri 2005, 36-39.)

Sosiaalialan teknologiakehityksessä puhaltaa tällä hetkellä valtakunnallisia kehittämistyön tuulia, terveydenhuollon vanavedessä. Sosiaalihuollon tiedonhallintaa lähdettiin kehittämään jo 2005 laajamittaisessa sosiaali- ja terveysministeriön (myöhemmin STM) johtamassa Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa. Hanke päättyi vuonna 2011, jonka jälkeen tiedonhallinnan kehittämistä on jatkettu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (myöhemmin THL) toimesta. Vuoden 2015 aikana THL julkaisi Sosiaalihuollon valtakunnallisen kokonaisarkkitehtuurin tavoitetilän vuoteen 2020. Samoihin aikoihin julkaistiin myös STM:n Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategia, jonka tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveysalan uudistamista tiedonhallintaa kehittämällä ja edistää kansalaisten mahdollisuuksia oman hyvinvoinnin ylläpitoon sähköisiä palveluja kehittämällä. (mm. Laaksonen ym. 2015, 16; Laaksonen ym. 2011, 6; Rötsä ym. 2016, 3-10.)

3.2 Sosiaalialan ammattilaisten teknologiaosaaminen

Informaatioteknologian sujuva hyödyntäminen ja sen muotoutuminen työtä tukevaksi työkaluksi edellyttää sosiaalialan ammattilaisilta uudenlaista osaamista. Kilpeläinen ja Sankala (2010, 273) ovat määritelleet tätä tarvetta e-osaamiseksi, joka tulisi laajentaa osaksi sosiaalityön perinteistä asiantuntijuutta. Myös Kuronen ja Isomäki (2010, 185-186) ovat todenneet osaamisen lisäämiselle tarvetta, ja samalla pohtineet miten informaatioteknologian hyödyntäminen sosiaalityössä tapahtuisi työntekijöitä ja asiakkaita palvelevalla tavalla, niin ettei se kuitenkaan muodostuisi esteeksi sosiaalityön keskeisten tavoitteiden, toiminnan logiikan ja ammatillisen ja eettisten periaatteiden toteuttamiselle.

Kilpeläinen ja Sankala (2010, 285) ovat muodostaneet sosiaalityön e-osaamisesta jäsenyyksen (Kuvio 1), jonka mukaan e-osaaminen jakautuu yhteiskuntatieteelliseen-, resursseihin kohdistuvaan-, tutkimukselliseen- ja innovatiiviseen osaamiseen. e-Osaamisen ytimessä nähdään avoimuus ympäröivälle yhteiskunnalle ja sen mukana tuomille muutoksille. Resursseihin perustuvassa e-osaamisessa huolehditaan sosiaalityön valmiuksista ottaa käyttöön uusia välineitä ja järjestelmiä. Innovatiivisuudella luodaan edellytykset uusien käytänteiden ja työmenetelmien käyttöönottoon teknologiaa hyödyntäen, ja kykyä ottaa haltuun uudenlaisia vuorovaikutustapoja. Tutkimukselliseen e-osaamiseen liittyy uudenlaisen toiminnan kriittinen tarkastelu ja arviointi.



Kuvio 1. e-Osaamisalueet sosiaalityössä (Kilpelä & Sankala 2010, 285).

Informaatioteknologian käyttöönottoa, osaamista ja tehokkaampaa hyödyntämistä ei kuitenkaan pitäisi tarkastella erillisenä, eikä ensi sijassa tietoteknisenä asiana; vaan siihen kytkeytyy sosiaalityön ja koko sosiaalialan palvelujärjestelmä muutos- ja kehittämisvaatimuksineen (Kuronen ja Isomäki 2010, 185-186). Uudenlaisiin

osaamisvaatimukseen vastataan parhaiten riittävällä koulutuksella. Kilpelä ja Sankala (em. 282) epäilevät riittääkö nykyinen sosiaalityön koulutus vastaamaan informaatioyhteiskunnan vaatimukseen. Nykyisessä sosiaalityön koulutuksessa teknologisten sovellusten huomiointi jää heidän mukaan liian vähälle, joten teknologiaosaamista ja siihen liittyvää kriittistä ajattelua ja näkemystä olisi tarpeen lisätä alan koulutusohjelmien substanssisältöihin.

4 AIKUISSOSIAALITYÖ

4.1 Aikuissosiaalityö käsitteenä

Sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty niin kauan, kun sosiaalityötä on kaiken kaikkiaan tehty. Ilmiönä sitä ei siis voi pitää uutena, mutta tarkempaan tarkasteluun se on noussut vasta 2000-luvun sosiaalialan kehittämistyön myötä. Sosiaalityön organisoinnin muutokset yhdenntystystä sosiaalityöstä erikoistuneisiin toimenkuviin ja sitä kautta kunnallisten sosiaalipalvelujen organisointi niin sanotun elämänkaarimallin mukaan, on lisännyt aikuissosiaalityön profiloinnin tarvetta. (Jokinen & Juhila 2008, 7).

Aikuissosiaalityönä nähdään tavallisesti sosiaalitoimistoissa tehtävä sosiaalityö, sosiaaliohjaustyö ja etuuskäsittelytyö, jotka ovat keskittyneet aikuisväestön (yli 18-vuotiaiden) auttamiseen tilanteissa joissa ongelmiin liittyy sosiaalipalvelujen ja/tai sosiaalityön tarvetta. Aikuissosiaalityöhön linkittyy kunnasta riippuen päihdehuollon tehtävät, toimeentulotuki, kuntouttava työtoiminta, mielenterveystyö, maahanmuuttopalvelut ja asumispalvelut. Aikuisten parissa tehdään sosiaalityötä muuallakin kuin julkisissa palveluissa; järjestöt ja diakoniatyö ovat osaltaan mukana aikuissosiaalityön prosesseissa. Tyypillisiä aikuissosiaalityön asiakkaan ongelmia ovat mm. toimeentulo-ongelmat, työttömyys, päihdeongelmat ja asunnottomuus. (Jokinen & Juhila 2008, 26-40; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40.)

Toimeentulotuen jakamiseen painottuva työote, josta aikuissosiaalityötä on usein kritisoitu, ei ole riittävä kuva aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä (Jokinen & Juhila 2008, 7), eikä varsinkaan enää, kun perustoimeentulotuen käsittely ja maksatus

siirtyivät toimeentulotukilain uudistuksen myötä kuntien vastuulta Kansaneläkelaitokselle vuoden 2017 alussa. Kunnat, ja näin ollen myös aikuissosiaalityö vastaavat edelleen harkintaan perustuvasta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotulosta, ja niiden käsittelystä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Toimeentulotukilain muutoksella oli vaikutusta aikuissosiaalityön työtehtäviin ja tehtävärakenteeseen (Virtanen & Niemelä 2016, 14-15). Etuuskäsittelytyön ei vaadi enää entisiä resursseja ja suunnitelmallisen sosiaalityön ja -ohjauksen toteuttamiselle on paremmat mahdollisuudet.

4.2 Case-organisaatio

Tämä tutkimuksen case-organisaatio on keskisuuren kaupungin sosiaalitoimistolla sijaitseva aikuissosiaalityön yksikkö. Aikuissosiaalityön vastuulle kuuluu sosiaalityötä ja sosiaali ohjausta tarvitsevat aikuiset ja perheet. Suunnitelmallisen sosiaalityön ja ohjauksen lisäksi aikuissosiaalityöhön kuuluu virka-aikainen sosiaalipäivystys, ohjauksen ja neuvontatyö, sosiaalinen luototus, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen järjestäminen ja maahanmuuttajien ohjaus- ja kotouttamistyö. Aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaalitoimistolla sosiaalityöntekijöitä, sosiaali ohjaajia, toimistosiihteereitä ja psykiatrisen sairaanhoitaja. Sosiaalitoimiston lisäksi samaan organisaatioon kuuluu päihde- ja mielenterveystyöhön ja työllisyysasioihin liittyvät erilliset yksiköt. Lastensuojelu- ja vammaispalvelut tuotetaan kyseissä kunnassa erillisinä palveluina.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutettiin kesän ja syksyn 2017 aikana aikuissosiaalityön case-organisaatio. Tutkimukseen osallistui aikuissosiaalityössä työskentelevät kaksi sosiaali ohjaajaa, kolme sosiaalityöntekijää ja yksi toimistosiihteri. Aikuissosiaalityön organisaatioon kuului muitakin työntekijöitä, mutta tutkimukseen valikoitui työntekijät, joiden työhön sisältyi runsaasti sosiaalitoimisto- ja teknologiakeskeistä päätöksentekoa, dokumentaatiota ja asiakasasiakirjojen käsittelyä. Lisäksi tätä kohdejoukkoa yhdisti yhteiset tiiviit asiakas- ja työprosessit.

Tutkimusaiheen valinnan taustalla oli kiinnostus yhteiskunnallisesti ajankohtaista sosiaalialan työn teknologiakehitystä kohtaan, ja siihen liittyvät case-organisaatiosta nousseet kehittämistoiveet. Aihevalintaa edelsi yhteinen kysymys siitä, miten sosiaalialan ammattilainen selviytyy teknologian kehityksen rattaissa yhdistäen työnsä ytimen; asiakastyön sujuvaan teknologian käyttöön. Informaatioergonomia löytyi näitä tarpeita tarkastellessa ja valikoitui tutkimuksen viitekehykseen. Aihevalintaa vahvisti informaatioergonomian tutkimuksen ajankohtaisuus.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa aikuissosiaalityön parissa työskentelevien kokemuksia informaatioergonomiasta ja ajatuksia sen kehittämistarpeista. Aiheen tutkimisen tavoitteena oli tunnistaa informaatioergonomian merkitys aikuissosiaalityössä, ja tiedon tuottaminen aikuissosiaalityön informaatioergonomian tilasta työhyvinvoinnin ja työn teknologisen ympäristön kehittämistyön tueksi.

Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Millaisessa informaatioympäristössä aikuissosiaalityössä työskennellään?
- 2) Millaista informaatioergonomiaan liittyvää kuormitusta aikuissosiaalityössä koetaan, ja mitkä ovat kuormituksen aiheuttajat ja estäjät?
- 3) Miten informaatioergonomiaa voitaisiin kehittää aikuissosiaalityössä?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen, jossa sovellettiin tapaustutkimuksen strategiaa. Tutkimusmenetelmävalinta perustui tarpeeseen ymmärtää vähän tutkittua ilmiötä syvällisesti. Lisäksi tutkimuksella haluttiin luoda pohjaa case-organisaation kehittämistyölle.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana pidetään todellisen elämän kuvaamista ja tavoitteena tutkimuskohteen kokonaisvaltaista kuvaamista (Hirsjärvi ym. 2009, 161).

Tapaustutkimuksellinen tutkimusstrategia sekä laadulliset tutkimusmenetelmät on todettu sopivan hyvin tutkimusotteeksi, kun kyseessä on pieneen tutkimusjoukkoon kohdistuva mahdollisimman yksityiskohtaisen tiedon keräämiseen tähtäävä tutkimus (Eskola & Suoranta 2014, 18; Saarela-Kinnunen & Eskola 2010, 190). Tapaustutkimus on myös hyvä lähestymistapa, kun tutkitaan ilmiötä, josta on vain vähän aiempaa empiiristä tutkimusta (Eriksson & Koistinen 2014, 5). Tapaustutkimus on myös todettu erityisesti sosiaalityön tutkimukseen hyvin soveltuvaksi tutkimusotteeksi (mm. Pohjola 1999, 253).

Informaatioergonomisten työkäytäntöjen kehittämiseen ei tutkimuksen alkuvaiheessa ollut kiinnitetty tutkimuskohteessa suurta huomiota, mutta kehittämistyön suhteen oli toiveita. Pohjolan (1999, 270) mukaan tapaustutkimuksella voidaan sosiaalialan työssä tuottaa tietoa tapahtumien ja ilmiöiden yksityiskohdista ja sillä voidaan pyrkiä hahmottamaan ja avaamaan erilaisia työn piileviä ja vaikeasti lähestyttäviä osa-alueita. Lisäksi tapaustutkimuksella voidaan löytää ideoita muutoksiin, kehittämishankkeisiin ja mahdollisten ongelmien ratkaisuun. Tapaustutkimuksen vahvuuksiksi käytännön työn näkökulmasta lukeutuu havainnollistaminen, konkretisoiminen, toiminnan tasolla toimiminen, pulmakohtien esiin nostaminen ja evaluaatiokeinona toimiminen. Nämä Pohjolan (em.) näkökulmat antoivat vahvistuksen tapaustutkimuksen tekemiselle.

5.3 Aineistonkeruu

Tutkimuksen aineisto muodostui teemahaastatteluista ja havainnoinneista. Molempia aineistonkeruumenetelmiä pidetään hyvinä suhteellisen uuden tai vähän kartoitetun ilmiön tutkimiseen (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35; Grönfors 2010, 157), ja toisaalta tapaustutkimuksellinen lähestymistapa ei sido tutkijan käsiä tiettyyn aineistonkeruutapaan eikä analyysimenetelmään (Eriksson ym. 2014, 5; Saarela-Kinnunen ym. 2010, 198-199). Kahteen erilaiseen aineistonkeruutapaan päädyttiin, jotta saatiin kerättyä mahdollisimman syvällistä, monipuolista ja kattavaa aineistoa ja toisaalta myös tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi (mm. Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 23-26).

Tutkimus eteni siten, että ensin toteutettiin teemahaastattelut ja sen jälkeen havainnoinnit. Hirsjärven ym. (2009, 212) mukaan haastattelujen avulla voidaan saada

selville mitä haastateltavat ajattelet, tuntevat tai uskovat, mutta aineisto ei välttämättä kerro mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin keinoin voidaan saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa; eli näin voidaan täydentää teemahaastattelusta saatuja tuloksia. Informaatioergonomian oli todettu olevan ennen tutkimusta vieras ilmiö tutkimuskohteessa, joten näiden aineistonkeruutapojen kautta oli mahdollista aineistonkeruutilanteissa vapaasti vuorovaikutuksessa pohtia epäselviä tai vieraaksi koettuja teemoja. Lisäksi tutkittavassa ilmiössä oli kyse arkisen työn toteuttamisesta, jonka yksityiskohtiin oli mahdollista päästä kiinni parhaiten arjessa mukana havainnoiden.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina, eli teemahaastatteluina tutkittavien työpaikalla. Haastattelua varten varattiin rauhallinen tila ja haastattelut nauhoitettiin tutkittavien luvalla. Teemahaastattelussa kaikille esitettiin ennalta määritettyihin teemoihin liittyviä kysymyksiä (Liite 2) (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48; Eskola & Suoranta 2014, 87). Teemojen suunnittelussa hyödynnettiin tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä esitettyjä aiheita, erityisesti Franssilan ym. (2014) informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenettelmää. Teemahaastattelujen tavoitteena oli löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuskysymyksiin ja suhteessa tutkimuksen tarkoitukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelut valittiin haastattelutavaksi, koska etukäteen tutkittavaan aihepiiriin sidotun teemakokonaisuuden nähtiin olevan tukena haastattelutilanteiden sujuvalle etenemiselle ja aihepiirissä pysymiselle. Toisaalta teemahaastattelujen luonteeseen kuuluvat avoimuus ja väljyys antoivat tutkittaville mahdollisuuden kertoa asioista täysin omasta näkökulmastaan.

Havainnoinnit toteutettiin tutkittavien yhtä aamu- tai iltapäivää työssä mukana seuraten. Havainnointi piti sisällään systemaattisen, tarkkailevan ja osallistuvan havainnoinnin piirteitä. Systemaattisuus tarkoittaa, että havainnoinneissa käytettiin apuna haastattelujen teemarunkoa (Liite 2), johon kirjattiin samoihin teemoihin liittyviä havaintoja. Osallistuvalla roolilla tarkoitetaan sitä, että tilanteita ei havainnoitu salassa, vaan havainnoijan rooli oli olla avoimesti mukana havainnointipäivässä ja keskustelut havainnoinnin aikana olivat mahdollisia. Hirsjärven (ym. 2009, 213-215) mukaan havainnoinnin etuna voidaan pitää sitä, että sillä voidaan saavuttaa välitöntä ja suoraa tietoa organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnoinnin haittapuolena voi olla, että tutkija aiheuttaa häiriötä työpäivään ja normaali toiminnan kulku saattaa

vääristyä sen vuoksi. (em. 213-214.) Havainnoinnit pyrittiin toteuttamaan niin, että työpäivän kulku oli mahdollisimman luonnollinen.

5.4 Aineiston analysointi

Analyysivaiheen tarkoituksena on selkeyttää ja tiivistää kerätty aineisto ja sitä kautta tuottaa uutta informaatiota tutkittavasta asiasta. Aineisto pyritään tiivistämään siten, että se avulla pystyttiin luomaan mahdollisimman selkeää ja mielekästä informaatiota. (Eskola & Suoranta 2014, 138.) Laadullisen tutkimuksen aineiston selkeyttämisen ja tiivistämisen työläyteen varauduttiin. Erityisesti kun kyseessä oli kaksi tapaa kerätä aineistoa, oli ennakoitavissa iso aineistomäärä. Tämän tutkimuksen aineiston purkuvaiheessa litteroinnit ja havainnointien muistiinpanot tuottivat yhteensä 78 sivua tekstiä.

Litteroidut haastattelut ja havainnointimuistiinpanot analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin, Tuomen ym. (2009, 118) esittämää taulukointia hyödyntäen (Liite 3). Teoriaohjaavaan analyysiin kuuluu aiemman tiedon olemassa olon tiedostaminen ja sitä lähdetään ikään kuin uudistamaan aineiston ja teorian vuoropuhelulla. Analysoinnin perusta on kuitenkin aineistossa. Sisällönanalyysissä on kyse tekstimuotoon muutetun aineiston tarkastelusta eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysin tavoitteena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivis kuvaus, joka kytkee saadut tulkinnat ja tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aiheeseen liittyviin tutkimustuloksiin. (em., 105-108.)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitetään teemahaastattelujen ja havainnointien kautta saadut keskeiset tutkimustulokset aikuissosiaalityön case-organisaation informaatioergonomiasta. Tulokappaleiden välissä on kursiivilla kirjoitettuja sitaatteja tutkittavien puheesta tulosten toteennäyttämiseksi. Sitaattien kieliasuihin on tehty selventäviä korjauksia ja murresanoja on muutettu yleiskielisiksi, muokkaamatta kuitenkaan asiasisältöä.

6.1 Informaatioympäristö

Aikuissosiaalityön informaatioympäristön tarkastelu jaettiin haastattelu- ja havainnointiaineiston perusteella neljään elementtiin: 1) työn luonne, 2) informaation luonne, 3) fyysinen työympäristö ja 4) informaatioteknologia. Näitä elementtien kautta muodostui kuva aikuissosiaalityön informaatioympäristöstä ja tietotyöläisyyden piirteistä.

Työn luonne. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityön, sosiaalihoituksen ja toimistoalan ammattilaiset työskentelivät itsenäisessä ja vastuullisessa virkasuhteessa, osana moniammatillista tiimiä. Tämän moniammatillisen tiimiin tehtäväkenttä oli monialainen; jokaisen tutkittavan työnkuvaan liittyi useampi työtehtävä ja asiakaskohderyhmä oli laaja. Tämä asiantuntijatiimi muodosti yhteisten työ- ja asiakasprosessien vuorovaikutuksessa osan aikuissosiaalityön informaatioympäristöstä.

”Työskentelen aikuisten, lapsiperheiden, paitsi lastensuojeluasiakkuudessa olevien perheiden, ja ikääntyneidenkin asiakkaiden kanssa, siis se ikähaarukka ja tarpeet on niinku tosi vaihtelevia ja niihin vaihteleviin tarpeisiin sitten koitetaan löytää ne oikeat apukeinot. Joskus ne keinot löytyy omasta takaa ja joskus sitä asiakkaan tilannetta pitää hoitaa muiden avulla.”

Moniammatilliseen vuorovaikutukseen liittyi oman asiantuntijuuden jakaminen. Konsultointi kuului jokaisen tutkittavan työpäiviin. Konsultointia tapahtui paljon työyhteisön sisällä, mutta myös yli organisaatorajojen menevä konsultointi oli tyypillistä. Työhön kuuluvat kehittämistyöryhmät sekä muut verkostomaista työtettä hyödyntävät työryhmät olivat myös osa oman asiantuntijuuden hyödyntämistä, sekä organisaation sisällä että ulkopuolella. Osa tutkittavista oli työnsä puolesta toiminut myös kouluttajan tai luennoitsijan roolissa.

”Konsultointia on paljon, niinku työkavereiden ja yhteistyökumppaneiden, ja niinku puolin ja toisin. Sit sellanen toinen juttu on kun osallistutaan monenlaisiin kehittämistyöryhmiin.”

Työn konkreettisen toteuttamisen keskiössä olivat asiakastyö ja sitä tukevat toimistotyöt. Asiakastyössä oli kyse lyhytaikaisesta ohjauksesta ja neuvonnasta, suunnitelmallisesta muutostyöstä tai päivystysluonteisista tilanteista. Asiakastyöhön liittyi tapamisia, puhelinkeskusteluja, asiakasasioiden selvittelyä, hakemusten käsittelyä ja

päätöksien tekoa. Asiakastyön sisällöllinen painotus vaihteli koulutuksesta ja työnkuvasta riippuen. Sosiaalialan osaajan vastuulle kuuluivat sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta vaativat asiakastyöt, joihin linkittyi runsaasti myös toimistopainotteista tiedonkäsittelyä ja dokumentointia. Toimistoalan osaajan työ keskittyi toimistopainotteisiin asiakastyötä tukeviin työtehtäviin, mutta työhön kuului myös asiakaspalvelua.

”Työ kohdistuu siihen ihmisen tai perheen johonkin elämäntilanteeseen, joko se on joku akuutti, äkillinen tai pitkittynyt vaikee elämäntilanne, mihin tarvitaan jotain apua tai muutosta. Joskus se on ihan sellasta neuvomista ja joskus asiakasta koskevien päätösten tekoa.”

Työn luonteeseen kuului työtehtävien, aikataulujen ja oman kalenterin itsenäistä suunnittelua. Aikatauluja raamittivat organisaation puhelinajat, asiakaspalvelu ja -päivystysajat, lakisääteiset asiakasasioiden käsittelyajat sekä kokousten ja koulutusten ajankohdat. Vaikka tutkittavat kokivat mahdollisuutensa kalenterin suunnitteluun hyväksi, toisaalta he nostivat monella tapaa esiin akuutit päivystysluonteiset työtehtävät, kollegoiden poissaolot ja muualta tulleet kokousajat, jotka vaikuttivat suunniteltujen työtehtävien toteutukseen.

”Tavallaan sellaset hallitut ja ennakoidut työasiat mä pystyn suunnittelemaan kalenteriin, just niinku sellaset puhelinajat ja kiireettömät asiakasasiat, mutta yllätyksiä tulee paljon. Sen on ihan tyypillistä, että kalenteri elää ja muuttuu, eikä aina aamulla voi tietää mitä päivä tuo tullessaan.”

Tiedon luonne. Tutkittavien työpäiviin kuului runsain määrin tiedon etsintää, keräämistä, käsittelyä, muodostamista, jakamista ja välittämistä. Asiakkaat ja yhteistyökumppanit odottivat saavansa työntekijöiltä tietoa ja työntekijät heiltä. Merkittävä osa työssä käsiteltävästä tiedosta oli asiakastietoa ja asiakkaan tilanteen tukemista tai ratkaisua koskevia ammatillista tietoa kuten lakitietoa, etuusohjeita ja palveluohjauksellisia ja työmenetelmiin liittyviä tietoja. Havainnointipäivien aikana työntekijät hakivat ja käyttivät myös organisaation työprosesseihin, työnjakoon ja perehdytykseen liittyvää tietoa. Työssä käsiteltävää tietoa kuvailtiin arkaluonteiseksi ja nopeasti muuttuvaksi.

”Asiakkaasta pitää kerätä tietoa, asiakkaan tarpeeseen ja tilanteiden ratkaisuun liittyen pitää hakee tietoa, käytännös se voi olla asunnon

hakuu, taloudenhallinnan tietoa, lakitietoo...sitä asiakastyöhön liittyvää tietoa.”

”Välillä on haaste pysyä kiinni ajankohtaises tiedossa. Asiakkaan tilanteet muuttuu hetkessä, lakimuutoksia tulee ja työkäytännöt muuttuu.”

Fyysinen työympäristö. Aikuissosiaalityön fyysisen työympäristön tukikohta sijaitsi sosiaalitoimistolta. Tutkimukseen osallistuneet työskentelivät merkittävän osan työtään toimisto-olosuhteissa, vaikka työtä kuvailtiin myös monella tapaa liikkuvaksi. Jokaisella tutkittavalla oli toimistolla oma työpiste, joka sosiaalialan ammattilaisilla sijaitsi omassa työhuoneessa ja toimistolan ammattilaisella toisen työntekijän kanssa jaetussa työhuoneessa. Toimiston lisäksi sosiaalialan ammattilaisten työ tapahtui myös asiakkaan kotona ja yhteistyöverkostoissa. Lisäksi lähiaikoina sosiaalityöntekijöille oli perustettu erilliset etätyöpisteet päihde- ja mielenterveystyöhön erikoistuneisiin yksikköihin. Sosiaaliohjaajille oli tutkimushetkellä tulossa etätyöpiste kaupungintalon yleisneuvonnan yhteyteen.

”Kyl mä sanoisin, että mä olen toimisto-olosuhteissa enemmän kuin puolet työajasta. Työhön liittyy kuitenkin niin paljon sitä kirjaamista ja tiedonhakuu koneelta. Asiakkaan kannalta tapaaminen on tietyis asiois paljon helpompaa ja turvallisempaakin toimistolla.”

”Sit on vaihtoehtona se, että tavataan kotikäynnillä, tai se voi olla jonkun yhteistyökumppanin luona asiakkaan kanssa. Verkostopalavereita on ainaki usein yhteistyökumppaneitten luona.”

Informaatioteknologia. Työn luonteesta johtuen tutkittavien tärkeimmäksi tietojärjestelmäksi oli todettava perinteinen kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus, vaikka nykyaikainen teknologia oli myös tärkeä ja välttämätön osa tutkittavien arkea. Laitteista tietokoneet ja kännykät olivat päivittäisessä aktiivikäytössä. Lisäksi yksi tutkittavista oli saanut kokeilukäyttöön tablettitietokoneen.

Tutkittavat olivat seuranneet työurallaan teknologista kehityskulkua, jonka kokivat tulleen omaan työhönsä hitaalla tahdilla. Vasta viime aikoina oli saatu käyttöön uudempiä suorituskykyisempiä tietokoneita ja peruspuhelimien tilalle älypuhelimia; tämä kehityskulku nähtiin tärkeänä. Uudet laitteet olivat nopeuttaneet työtä ja tekniset ongelmatilanteet olivat vähentyneet. Älypuhelimet olivat nostaneet kotikäyntien

laatua mahdollistaen tiedonhaun verkosta asiakkaan tilanteen tueksi ja älypuhelimien WhatsApp-sovelluksen nähtiin parantaneen asiakastavoitettavuutta.

”Mulle ei aiemmin ollut ees tullu mieleenkään että noin nopeita ja hyvin toimivia koneita on ees olemassa...ja kun miettii miten se on mun työtä nopeuttanut ja helpottanut.”

”WhatsAppii käytän asiakkaiden kanssa ja myöskin nettii siitä sitten kotikäynneil nyt kun kerta pystyy. Aiemmin joudun kotikäynneil hakeen tietoa omalla kännykälläni.”

Informaatioteknologiasta keskustellessa kävi ilmi, että työssä oli käytössä runsas määrä erilaisia tietokoneen tai puhelimen välityksellä käytettäviä tietojärjestelmiä. Tutkittavien kanssa näistä puhuessa heidän oli vaikeaa muistaa kaikkia käyttämiänsä järjestelmiä tai niiden nimiä. Tietojärjestelmäviidakon selkeyttämiseksi oli tarpeen koota taulukko, johon on kerätty tutkittavien haastatteluissa mainitsevat ja havainnointipäivinä käytössä olleet tietojärjestelmät.

Taulukko 1. Tutkimukseen osallistuneiden käyttämiä tietojärjestelmiä

Asiakastietoon liittyvät järjestelmät	Pro Consona Sosiaalityö TerveysEfficca Väestörekisterikeskuksen katseluyhteys VTJKysely Kelan etuustietopalvelu Kelmu Kelan kumppaniviestijärjestelmä eTotu KuntaToimisto-asianhallintajärjestelmä
Intranetit	Majakka (Sosiaali- ja terveystoimialan intranet) Neronet (Rauman kaupungin intranet)
Viestijärjestelmät	Outlook sähköposti Skype for Business -pikaviestisovellus Pro Consona -viestitoiminto Kelan suojattu sähköpostiyhteys WhatsApp-sovellus ja tekstiviestit
Ajanhallintajärjestelmät	Pro Consona Ajanvaraus Outlook kalenteri
Henkilö- ja palvelussuhdetietojen hallintajärjestelmät	Ess-järjestelmä
Muut tietojärjestelmät	Internetin hakupalvelimet ja verkkosivustot Finlex lakitietokanta Tietokoneen omat tiedostokansiot Microsoft Office-ohjelmat

Sosiaalityön asiakastietojärjestelmä oli työssä aktiivisimmassa käytössä. Sieltä haettiin asiakkaan tietoja, kirjattiin hakemukset, tehtiin päätökset ja dokumentoitiin asiakastyö. Lisäksi työntekijät käyttivät Kelan ja Väestörekisterikeskuksen tietojärjestelmiä asiakastiedon katseluun. Erityisesti Kelan tietojärjestelmät olivat päivittäisessä käytössä ja koettiin työn toteuttamiseksi erittäin tärkeäksi. Uutena järjestelmänä osalle työntekijöistä oli työtehtävien luonteesta johtuen tullut käyttöön terveydenhuollon potilastietojärjestelmä.

Viestijärjestelmistä erityisesti sähköposti nousi tutkittavien puheessa usein esille ja näkyi havainnointipäivinä aktiivisessa käytössä. Sähköposti oli tärkeä tiedonsiirtokanava organisaation sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sähköpostin lisäksi viestejä vaihdettiin tietokoneen pikaviestisovelluksella ja asiakastietojärjestelmän viestitoiminnolla. Asiakastietoja koskevaan sähköiseen viestintään organisaation sisällä tutkittavat käyttivät kaikkia käytössä olevia viestijärjestelmiä, vailla tarkempia sovittuja käytäntöjä. Sekä sähköpostin että muiden viestijärjestelmien käyttöön liittyi puutteellisesti sovittuja käytäntöjä, joihin palataan edempänä.

Tiedonkäsittelyssä koettiin edelleen hyvin tärkeäksi perinteiset paperit. Asiakkaat tuottivat runsaan määrän paperia tutkittavien työpöydille hakemusten ja liitteiden muodossa. Asiakastietojärjestelmiin saapuvat asiakkaiden hakemukset ja ilmoitukset tulostettiin, ja asiakirjat siirrettiin tulosteena vastuutyöntekijän käsittelyyn. Tämän menettelyn taustalla nähtiin paperin auttavan työn hahmottamisessa. Osa tutkittavista hyödynsi muissakin yhteyksissä paperille kirjattua tai tulostettua tietoa. Paperilla olevan tiedon käsittelyyn jouduttiin myös väistämättä päätöksiä tehdessä, koska arkistointi tapahtui paperiarkistoon ja päätös postitettiin kirjallisena asiakkaalle. Myös saapuvan paperipostin seuranta liittyi päivittäiseen työhön.

”Sit varmaan yllättävän paljon tallennan tällä hetkellä ihan paperille tietoa, niinku muistilappuihin, muovitaskuihin ja mappeihin.”

6.2 Informaatioergonomiaa heikentävät kuormitustekijät

Aikuissosiaalityön informaatioympäristöstä ja työntekijöiden omista työkäytännöistä aiheutui työhön *informaatiotulvaa, työn keskeytymistä sekä tietojärjestelmien*

käyttöön liittyviä ongelmia, jotka aiheuttivat tutkittaville vaihtelevaa kuormittuneisuutta ja informaatioergonomian heikkenemistä. Kuormittuneisuus vaihteli työtilanteista, kiireestä ja työntekijän henkilökohtaisista ominaisuuksista sekä osaamisesta riippuen. Kuormitustekijöiden vaikutukset olivat osalle tutkittavista suurempia kuin toisille. Osa koki haittaavaa kuormitusta päivittäin, ja osa taas piti kuormituksen tämän hetkistä tasoa kohtuullisena. Aineistossa oli siis hajontaa, joka tuodaan tuloksissa esille.

Kuormituksen tarkastelu jaettiin aineiston perusteella kuormituksen aiheuttajiin, seurauksiin ja estäjiin. Aiheuttajat ja estäjät olivat työhön liittyviä informaatiokäytäntöjä ja tietojärjestelmienkäytettävyystekijöitä. Seuraukset olivat kuormituksen vaikutuksia työn hallintaan ja työhyvinvointiin.

6.2.1 Kuormituksen aiheuttajat ja seuraukset

Informaatiotulva, eli työssä käsiteltävän tiedon määrä aiheutti tutkittaville informaatiokuormitusta, ja sen koettiin lisääntyneen viime vuosina. Tietojärjestelmien näkökulmasta merkittävä informaatiokuormituksen aiheuttaja näytti olevan sähköposti. Sähköpostia käytettiin moneen tarkoitukseen; kuten työn suunnitteluun, aikatauluista sopimiseen, yleisen informaation välittämiseen, mutta myös akuuttiluontoisten tilanteiden tiedottamiseen. Työntekijät vastaanottivat työpäivän aikana runsaan määrän sähköpostiviestejä ja joutuvat seulomaan sieltä olennaisen. Olennaisen tiedon poiminta edellytti useimmiten jokaisen viestin läpikäyntiä, koska tutkittavilla oli kokemusta siitä, että sähköpostin otsikko ja alku eivät aina kerro kaikkea. Erityisen sähköpostikuormituksen koettiin aiheutuvan pitkistä keskustelevista viestiketjuista ja tiedottavista laajalla jakelulla tulevista viesteistä.

”...mut sieltä (sähköpostista) tulee niin paljon semmosta niinku informaatioähkyä joka kuormittaa ihan turhanpäiten.”

”...siis sieltä (sähköpostista) tulee ihan jäätävästi sellasta postia, mikä ei välttämättä tarttis tulla just mulle. Siellä jutellaan pitkiä ketjuja ja välitetään kaikkee turhaa.”

Informaatiotulvaa aiheutui myös asiakastiedon saapumiseen liittyvistä puutteellisesti sovitusta työkäytännöistä. Työssä ei ollut sovittua käytäntöä siitä, minkä pikaviestimen kautta lähetetään tiedotustyyppinen tai akuuttiluonteinen asiakasasia tiedoksi toiselle työntekijälle. Osa käytti viestimiseen puhelinta, osa sähköpostia, osa pikaviestiä ja osa asiakastietojärjestelmän viestitoimintoa. Viestejä saapui myös paperilla tai kasvokkain keskustellen. Välillä tieto saapui useaa tietojärjestelmää pitkin. Monikanavaisen tiedon siirron ja päällekkäisyyden koettiin vaikeuttavan työn hallintaa.

”...se on aivoja rasittavaa, että joutuu miettiä mistä niitä yhteydenottoja tulee ja kuinka paljon ja mitä kaikkea ne pitää sisällään. Niitä voi tulla Pro Consona postista, tulee puhelimeen tekstiviestiä, puhelua, tulee soittopyyntöä sähköpostin ja siis tavallisia sähköposteja, tulee Skypen kautta, tulee kirjepostina, tulee oven raosta kysymyksenä, ja sit tän kaiken seurauksena joskus tulee sellanen tunne, että tätä ei niinku hallitse.”

Asiakastyöhön liittyvä tietomäärä ja pirstaleisuus altistivat tutkittavia informaatiokuormitukselle. Asiakkaat tuottivat ison määrän elämäänsä liittyvää tietoa ja laaja-alaisen asiakastyön toteutus vaati tuekseen useita tietolähteitä. Työntekijältä vaadittiin taitoa poimia olennainen tieto asiakkaan tilanteesta ja siihen sopivat työkalut. Työntekijä joutui hakemaan isoista asiakastieto- ja ohjemassoista sitä olennaista, jolloin altistuttiin taas ison tietomäärän käsittelylle. Tätä informaatiotulvan haastetta lisäsi se, että asiakastieto ja työtä tukeva muu tieto oli pirstaloitunut eri järjestelmiin. Asiakastiedon käsittelyyn liittyvä informaatiokuormituksen koettiin tuntuvan turhautumisena ja väsymisenä.

”Mut kyl sit välillä tulee sellanen olo, viimeks eilen kolmen aikaan, että hei täs päivässä on ollut jo niin paljon asioita, että voinko mä jo lopettaa, et nyt musta tuntuu, ettei mulla mene enää enempää asioita päähän.”

Tiedon varastointiin liittyvät puutteelliset käytännöt altistivat myös informaatiokuormitukselle. Tiedon koettiin levittäytyneen laajalle, ja käytössä oli kirjava määrä tiedon tallennuspaikkoja. Tiedonhaku ei aina sujunut ongelmitta. Sähköpostin saapuneet-kansio ja sähköpostiin perustetut muut erilliset kansiot ilmenivät hyvin yleisiksi tietovarastoiksi. Sähköpostivaraston lisäksi tietoa talletettiin tietokoneen oman työaseman kansioihin. Organisaatiotason tietoa löytyi talletettuna intranetteihin ja tietokoneen jaetulle asemalle.

” Jotenkin tuntuu, että sitä tietoa on niin valtavasti ja se on niin laajalle levittänyt. Sitä on niinku niin mones eri paikassa, ja sitten kun ei enää muista onko se y-aseamalla, sähköpostis vai Majakassa niin sit se etsintä rasittaa.”

Keskeytykset tunnistettiin kuormitustekijäksi, joita työssä joutui kohtamaan usein. Työn luonteesta johtuen tutkittavien kokivat, että heidän tulee olla jatkuvasti tavoitettavissa, joka lisää keskeytyksien määrää. Akuutit asiakasasiat ja konsultointi kasvokain, puhelimessa, sähköpostin tai pikaviestimen kautta nähtiin hyväksytyinä työn keskeytymisen syinä. Ei-toivottuja keskeytyksiä koettiin, kun työhuoneeseen tultiin toimittamaan jotain työhön kuulumatonta tai kiireetöntä asiaa; tai työ keskeytyi vähäpätöiseksi koettuun sähköpostiin.

”Pääasiassa mä ajattelen, että vaiks keskeytyy monta kertaa päivässä se työ, mut jos se keskeytyy asiasta, niin sit se vaan keskeytyy, se kuuluu tuohon työn luonteeseen ja ainakin tällä hetkellä on sellainen kulttuuri.”

Pahimpia työn keskeyttäjiä tietojärjestelmien osalta olivat sähköposti, pikaviestin ja puhelin. Jokaisella tutkittavalla oli tapana seurata sähköpostia, ja osalla sähköpostin lisäksi kaikkia muitakin viestintävälineitä reaaliajassa mahdollisuuksien mukaan. Näiden seuranta liitettiin myös jatkuvan tavoitettavuuden velvollisuuteen. Ainoastaan asiakastapaamisilla viestintävälineiden seurantaan ei koettu velvollisuutta, eikä niitä käytetty kuin kyseistä asiakastapaamista tukeviin toimiin. Viestintävälineiden aiheuttamat keskeytykset jakoivat mielipiteitä niiden kuormittavuuden suhteen. Osa koki niiden aiheuttaman keskeytyksen olevan niin vähäinen, ettei työnteko häiriinny. Osa koki niiden johtavan keskittymisen herpaantumiseen ja päällekkäiseen työhön ryhtymiseen.

”...kun mä oon esimerkiksi tekemässä, vaikka asiakaskertomusta ja mä nään, että tulee sähköposti, niin mä huomaan usein keskeyttäväni sen asiakaskertomuksen ja katon mikä se (sähköposti) on. Joskus se kattominen johtaa sit siihen, että huomaan olevani vastaamassa sähköpostiin ja se edellinen työ odottaa.”

”Mut kyl se sähköposti, Skype ja puhelinkin väkisinkin sellasen jonkun keskeytyksen aina aiheuttaa, vaikka niistä kuuluis pelkkä äänikin niin silti, vaikka toisaalta emmä koe, että se mitään suurta häiriötä mun työhön tekee, eikä mul oo sellasta pakottavaa tarvetta niihin heti vastailta.”

Työtiloista johtuvat häiriöt keskeyttivät työtä. Häiriöt aiheutuivat toisista työhuoneista kantautuvista toisten työntekijöiden ja asiakkaiden äänistä, huonosta äänieristyksestä johtuen. Jaetussa työtilassa ääniärsykkeet olivat vielä lähempänä. Lisäksi jokaisen työtilasta oli ikkunoiden kautta näkyvyys käytävälle ja ulos, jonne vilkuile keskeytti käsillä olevaa työtä. Nämä keskeytykset näkyivät konkreettisesti havainnointipäivinä jokaisen työhuoneessa.

”Sit yksi on äänieristys, et kuuluu käytävästä ja naapurihuoneesta äänet ja ihan normaali puhe. Joskus huomaa oman ajattelutyön pysähtyneen, kun jää kuuntelemaan mitä naapurihuoneesta tapahtuu.”

Työn keskeytyminen koettiin kuormittava erityisesti silloin kun päivän aikataulu oli tiukka tai käsillä oleva työ vaati äärimmäisen tiukkaa keskittymistä. Näitä keskeytyksille herkimpiä työtehtäviä olivat - erityisesti sosiaalityöntekijöiden työstä nousseet - runsasta ajattelutyötä vaativat asiakaskirjaukset, päätöksen, lausunnon tai vastineen teko tai asiakkaan talous- ja velkatilanteen selvittely. Työn keskeytymisen näissä tilanteissa koettiin kuormittavan muistia, häiritsevän keskittymistä, lisäävän virheiden riskiä ja johtavan aikataulupaineisiin.

”Kun mä oon tekemässä, vaikka päätöstä ja sit sen keskeytyy johonkin, niin kyl se jatkaminen on taas oma prosessointi...sit mä taas joudun kysyyn iteltäni, et missä mä olinkaan ja sit mä mietin et kuinka monta kertaa mä vielä tänään ehdin ton iteltäni kysyyn.”

Monitehtäväisyys, niin sanottu multitaskaus (eng. multitasking), eli useiden työtehtävien samanaikaisuus ja nopeat siirtymiset tehtävästä toiseen koettiin osan tutkittavista osalta kuormitustekijänä. Monitehtäväisyyteen ajaututtiin usein keskeytyksien seurauksena. Monitehtäväisyyden seurauksiksi tunnistettiin töiden kasautuminen, työajan venyminen, keskittymisen häiriintyminen, unohtelu, kaaoksen tunne ja työn hallinnan heikkeneminen. Osa tutkittavista koki multitaskauksen itselleen luontevaksi tavaksi tehdä työtä, kunhan keskeytysten ja monitehtäväisyyden määrä pysyy kohtuullisella tasolla.

”Sit ku on jotakin tekemäs ja siihen tulee joku muu asia yhtäkkiä hoidettavaksi ja sä joudut niinku siirtyä työtehtävästä ihan toiseen, niinku sosiaalisesta luotosta jonkun akuutin perheväkivallan uhrin tukemiseen ja

*sit taas palaamaan siihen luottoon, niin kyl keskittyminen ja muu on koe-
tuksella.”*

*”Koen että mä oon sellanen multitaskaaja ja se on mulle luontasta, tie-
dän kyl ettei kaikille oo...Mut voin mä silti ajatella että tietyt keskeytykset
häiritsee mun työtä ja koitan pyrkiä ajatteleen että ensin tää homma lop-
puun ja sit vasta toi.”*

Tietotekniset ongelmat ja tietojärjestelmiin liittyvät osaamisvajeet olivat kuormituste-
kijänä osalle tutkittavista. Työn koettiin häiriintyvän kun tietojärjestelmä toimi moni-
mutkaisesti, epäluotettavasti ja hitaasti; tai silloin kun käyttöön liittyvä osaaminen ei
ollut riittävällä tasolla. Ongelmatilanteet ja osaamisvajeet johtivat turhautumiseen,
kiukkuun, virheisiin ja ajanhukkaan.

Toistuvia tietoteknisiä ongelmia kohdattiin erityisesti asiakastietoa käsitellessä. Asia-
kastietojärjestelmän rakenne koettiin rakentuneen monimutkaiseksi asiakastiedon et-
sinnän, kirjaamiskäytäntöjen ja päätöksentekoprosessin osalta. Asiakastiedon käsitte-
lyn monimutkaisuutta syntyi myös usean järjestelmän samanaikaisesta käytöstä, kun
työntekijä joutui muodostamaan kokonaiskäsitystä asiakkaan tilanteesta usean järjes-
telmän tietoja yhdistelemällä.

*Mun mielestä se on (asiakastietojärjestelmä) epälooginen...siellä on
ihan hassuis paikois niitä tarvittavia juttuja. Jotkut on jossain asiakas-
kertomuksen alla, toiset taas lomakkeiden alla ja kolmannet jossain
muualla. Se ei oo sellanen yksoikoinen. Sit lisäksi sitä tietoa pitää pystyy
ettiin muista paikoista niinku Kelasta (Kelan Kelmu tai eTotu-järjes-
telmä).”*

*”...ainakin just semmonen sekavuus on ainakin näis kirjaamisjutuis, et
mihin niistä asioista kirjais, ja että kaikki olis samalla tavalla ja sa-
moissa kohdissa, josta ne löytäis, ettei tarttis monista eri paikoista ha-
kea. Tuntuu turhautavalta, kun aina joutuu etsimään ja etsimään.”*

Samanlaista monimutkaisuutta ja päällekkäisyyttä ilmeni ajanhallintaan tarkoitetuista
sähköisistä kalentereista, joita oli kaksi. Lisäksi tutkittavat käyttivät paperikalenteria,
joka koettiin tärkeimmäksi ja helpoimmaksi käyttää. Toisen sähköisen kalenterin käyt-
töä ja ajantasaisuutta edellytettiin työyhteisön kirjoittamattomissa säännöissä, ja osaa
tämän kalenterin käyttö häiritsi sen hitaudesta ja monimutkaisuudesta johtuen. Ajan-
hallintajärjestelmien päällekkäisyys ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat aiheuttivat
turhautumista ja hidastivat työntekoa.

”Se on jotain niin järkyttävää sen (kalenteriohjelman) käyttö. Se on todella turhauttavaa, ku olis muutakin tekemistä kuin takuta sen ohjelman kanssa niinku puol tuntii per päivä.”

Teknisten ongelmatilanteiden kuormittavuus näytti olevan yhteydessä riittävän tietoteknisen perehdytyksen ja koulutuksen puutteeseen. Kuormittavuuskokemukset näyttäytyivät voimakkaampina, mikäli tutkittava oli kokenut riittämätöntä perehdytystä tai omaavansa vähemmän tietoteknistä osaamista. Tutkittavien kokemuksista oli todettavissa, että tietojärjestelmiin liittyvä perehdytys oli jäänyt toisinaan valitettavan vähäiseksi, ja koulutuksiinkaan ei oltu joka kerta ehditty. Työn resurssoinnin ja nopeitempisuuden koettiin edellyttävän uudet työntekijät nopeasti asiakastyön toteuttamiseen, jolloin tietotekniselle perehdytykselle ei aina ollut jäänyt tilaa. Työnantajan tarjoamiin koulutuksiinkaan ei aina oltu ehditty samasta asiakastyön etusijalle priorisoinnista johtuen.

”Mun mielestä näiden (sähköisten tietojärjestelmien) perinpohjaseen opetteluun ei löydy sellasta kunnollista aikaa kun muilla töillä on kii-reempi aikataulu. Näiden käyttö opitaan sit siinä työssä kyselemällä ja ihmettelemällä. Mitä huonommin nää hallitsee, sitä enemmän niitten kans takkuua.”

6.2.2 Kuormituksen estäjät

Informaatiokuormitusta, ja myös muuta työssä koettua kuormitusta helpotettiin työn tauotuksella. Säännölliset kahvi- ja ruokatauot, joilla on mahdollisuus unohtaa työt hetkeksi, koettiin tärkeiksi työhyvinvoinnin ylläpitäjiksi. Tutkittavat kokivat nykyisen tauotustahdin noin kahden tunnin välein sopivaksi, vaikka jokaiselle tauolle ei aina ehdittykään. Osalla tutkittavista oli perinteisten kahvi- ja ruokataukojen lisäksi tapana tauottaa päiväänsä omassa työhuoneessaan taukoliikuntaohjelman tahdissa, tai vaan hengitellen rauhassa, joko yksin tai kollegan kanssa.

”Tauot on tosi tärkeitä, että voi olla hetken miettimättä työasioita. kunhan kukaan ei puhu tauolla työasioita.”

”Puhallus työkaverin kanssa auttaa hengähtämään hetkeksi.”

”Sit jos menee siihen sellaseen tunteeseen ettei hallitse, niin siitä pitäis poistua ja niinku työkaveri aina sanoo, että hengittää, hengittää ja hengittää.”

Kalenteri koettiin työssä hyvin tärkeäksi ajanhallinnan, työn suunnittelun, priorisoinnin ja muistamisen työvälineeksi. Tutkittavat käyttivät perinteistä paperikalenteria aktiivisesti työnsä tueksi. Kalenterimerkinnät muodostuivat sovituista asiakastapaamista, päivystysajoista, kokouksista ja koulutuksista. Osa tutkittavista merkitsi kalenteriin kirjalliseen työhön varatun ajan. Useamman kalenteria värittivät muistilaput, joihin merkattiin ennalta muistiin sovittujen tapaamisten yksityiskohtia, ja osa lapuista oli muistuttamassa tulevista tehtävistä.

Muistilaput työvälineinä nousivat esiin muutenkin kuin kalenterimerkintöjen tukena. Tutkittavat merkitsivät muistettavia asioita muun muassa asiakaspapereihin ja työpöydälleen muistilapuun. Tyypillinen muistilappuun kirjaamistilanne oli asiakkaan tai toisen työntekijän kohtaaminen, puhelinsoitto tai sähköposti, jolloin vastaanotettu tieto siirrettiin muistilapulle odottamaan asian käsittelyä. Perinteisten paperisten muistilappujen lisäksi osa tutkittavista hyödynsi asiakastietojärjestelmän muistutustoimintoa.

”Mä laitan koneelle muistutuksen tai almanakkaan lippusen tai lappusen.”

”Kalenteriin teen sellasii pidemmän aikavälin ja lyhyemmän aikavälin työsuunnitelmia, siel on siis kaikki sovitut tapaamiset ja kokoukset ja nykyään koitan merkitä sinne aikaa myös kirjalliseen työhön.”

Tyypillinen työjonon hallintakeino tutkittavilla näytti olevan paperinen. Paperinen työjono tarkoitti joko muovitaskuihin talletettuja työtehtäviä, kuten asiakashakemuksia, tai yhdelle paperille kerättyä tehtävälistaa. Paperista työjonoa täydensi asiakastietojärjestelmän sähköinen työjono, josta työntekijä näki käsittelyä odottavat asiakasiat. Asiakastietojärjestelmän työjonon vahvuudeksi luettiin sen ominaisuus näyttää asian käsittelyyn määritelty lakisääteinen käsittelyaika.

”jokainen hoidettava asia on omassa muovitaskussa. Sit ne on siinä laatikossa missä on keskeneräiset, ja sit on toinen laatikko missä on keskeneräiset ei-kiireelliset.”

”Kyl mä sitä (pro conconan työjonotoimintoa) sillai käytän, et siis mä katon sen päivittäin sillai aamulla, harvemmin päivän kuluessa. Se on kyl siitä sillai mainio, että joo...se kertoo sen sieltä montaks juttuu sul on tässä niinku kesken ja paljon niihin on aikaa tehdä niitä töitä.”

Keskittymistä vaativaa työtä varten tutkittavat pyrkivät hillitsemään työhön kohdistuvia turhia keskeytyksiä. Päivittäisessä työssä tyypillinen keskeytyksien hallintatapa oli työhuoneiden välissä olevien väliovien sulkeminen. Joillakin oli tapana vaimentaa puhelimen päivystysaikojen ulkopuolella. Muutamalla tutkittavalla oli sähköpostin ääni- ja ponnahdusilmoitukset kokonaan pois käytöstä.

”No mulla on toimintamalli pitää väliovia kiinni naapurityöntekijöihin, et tota, se tuo niinku sitä keskittymisrauhaa siihen kirjottamiseen.”

”Mulle ei pompahda sähköpostit, ku en tykkää sellasesta lainkaan.”

Muut keskeytyksien hallintatavat otettiin käyttöön pääasiassa vasta erityistä keskittymistä vaativissa tilanteissa ja kiireessä. Hyväksi koettu tapa oli joidenkin työhuoneissa olevat niin kutsutut liikennevalot, joilla he pystyivät viestimään huoneen ulkopuolelle olevansa varattuja. Liikennevaloja koettiin pääsääntöisesti myös kunnioitettavan. Toinen keino oli liukuva työajan hyödyntäminen, eli tutkittavat kertoivat tullessaan töihin muita aiemmin tai lähtevänsä töistä muita myöhemmin saadakseen työtehtävän hoidettua mahdollisimman rauhassa.

”jos sulla on sellanen akuutti työtehtävä ettet halua tulla häirityksi, niin pitäis laittaa se punanen valo.”

”...jos mä teen vaikka lausuntoa ja mä en halua että mua keskeytetään niin mä tuun sitten aamusti aikasin töihin tai lähden myöhemmin eli mä itte vaikutan siihen koska mä teen sen työn...”

Tietojärjestelmiin liittyvien ongelmatilanteiden aiheuttamaa kuormitusta kevennettiin pyytämällä teknistä tukea matalalla kynnyksellä. Apua haettiin yleensä ensimmäisenä työkavereilta, joiden apuun tartuttiin erityisesti nopeissa tilanteissa, joissa yksittäinen ongelma piti saada työn etenemisen kannalta pikaisesti ratkaistua. Tutkittavilla oli työyhteisössä niin sanottuja luottohenkilöitä, kollegoita, joiden tietotekniseen osaamista hyödynnettiin ongelmatilanteissa. Työyhteisön sisäistä auttamiskulttuuria pidettiin arvossaan, ja siihen kerrottiin turvautuvan melko usein.

”Kyl siis aika usein sit ensiks meen ...(kollegan) huoneeseen joo. Joko mä pyydän että näytä äkkiä siinä sun koneella mistä mä löydän tai tuutko kattomaan ja neuvomaan.”

”Kyllä täältä seuloutuu ne työkaverit jotka osaa käyttää paremmin. Eli kyllä sitä sit itelle luo sellasen tukiverkoston, että keneltä voi kysyä.”

Ammatilliseen tietoteknisen tuen saaminen koettiin tärkeänä, mikäli ongelmaan liittyi sellaista haastavuutta, ettei ei ollut ratkaistavissa työyhteisön turvin. Organisaatiossa oli sosiaali- ja terveystoimialan oma ATK-tiimi, jonka työntekijä työskenteli samassa toimistossa aikuissosiaalityön kanssa; hänen työtilan fyysinen läheisyys ja häneltä saatu tuki koettiin hyvin tärkeäksi. Asiakastietojärjestelmän ongelmatilanteissa apua löytyi myös omalta toimistolta asiakastietojärjestelmän muilta pääkäyttäjiltä. Koko kaupungin ATK-tuki eli Helpdesk-palvelu löytyi myös toimiston läheisyydestä, jonka apua kerrottiin pyydettävän erityisesti laiteongelmissa. Tietoteknisen ammatillisen tuen saatavuus koettiin hyväksi.

”Jos en omasta väestä saa apua, niin pääkäyttäjältä tai Helpdeskistä pyydän ja kyl ne sit kertoo keneltä pyytää apua, jos eivät ite osaa auttaa. Sillai ei tartte kyllä koskaan yksin jäädä.”

”Tosi hienoa ku se (ATK-tukihenkilö) on nyt siinä meidän lähellä niin siinä voi ohimennessä kysyä. Se on niinku tosi hyvä, että hän on siinä.”

6.3 Informaatioergonomian kehittämisideat

”Tavallaan ku ei oo aiemmin miettinyt näitä tiedonkäsittelyjuttuja aiemmin, niin sitä on pitänyt vähempiarvosena verrattuna asiakastyöhön, mut ku vertaa niihin prosentteihin mitä päivästä menee siihen, niin ei sen pitäis kai olla näin. Enkä kyllä tiä onko työnantajakaan miettinyt tätä näin.”

Informaatioergonomian kehittämisestä keskustellessa tutkittavat tuottivat tärkeitä oivalluksia. Tieto ja sen käsittely oivallettiin työn yhdeksi tärkeimmistä resursseista ja sitä kautta avautui ajatus informaatioergonomian merkityksestä ja kehittämistarpeista.

Tutkittavat toivoivat, että heidän työnsä teknologisiin tarpeisiin suhtauduttaisiin arvostavasti ja työn teknologisiin tarpeisiin vastattaisiin asianmukaisesti. Tutkittavat kokivat, että työstä odotetaan selviytyvän muita aloja vaatimattomilla teknologisilla työkaluilla, ja niihin liittyvät hankinta- ja kehittämistoimet etenevät hitaasti. Työntekijätasolla tämä oli saattanut näkyä niin, että työtä oli tehty keunoilla työkaluilla, ja uutta vaatiessa koettu jopa pelkoa tai syyllisyydentuntoa.

”Jotenkin mä ajattelen, että meidän työ ajatellaan ihmissuhdetyöksi, ja ei mietitä sitä millä tavalla sitä voi helpottaa tommosilla tietoteknisillä systeemeillä.”

”Tärkeää olis se meidän työn kunnioittaminen ja arvostaminen, että täänkin on tärkeää työtä ja tääl tarvitaan yhtä lailla hyvät pelit ja vehkeet kuin jossain kirurgiassa.”

”Jos vaikka joskus pyydetään jotain, niin ei me pyydetä sitä turhaa, vaan me aidosti tarvitaan sitä helpottamaan meidän työtä. Välillä vaan tuntuu, että kun jotain pyytää, niin siitä tulee joskus syyllisyyden tuntoa.”

Työtä tehtiin enenevässä määrin toimiston ulkopuolella ja vaihtelevissa työpisteissä. Työ saattoi tapahtua asiakkaiden kodeissa, kokoushuoneissa, yhteistyöverkostoissa, tai muissa erillisissä työpisteissä. Tutkittavat kokivat, että liikkuvan työn kehittämiseen oli lähdetty informaatioteknologiat viimeisenä huomioiden. Jatkon suhteen toivottiin, että informaatioteknologinen kehitys kulkisi työtehtävien muutosten tahdissa ja työvälineet vastaisivat työn nykyaikaisia vaatimuksia.

”Kun viime aikoina on paljon puhuttu siitä, että meidän työaika pitäis olla jossain muualla kuin toimistolla, niin tää on yks se että nää pelit ja vehkeet pitäis olla sen mukaisesti. Näitten työvälineiden pitäis niinku vastata näitä meidän työn vaatimuksia.”

”Teen tosi paljon kotikäyntejä niin kyl aika paljo helpottais jos olis riittävät työvälineet siel asiakkaan kotona, ettei tarttis palata aina toimistolle kirjaamaan ja tarkistaan jotain asiakkaan asiaa.”

Tutkittavat kiinnittivät kehitysajatuksissaan huomiota työpaikan viestikäytäntöihin. Yksi tutkittavista toivoi, että työntekijöiden keskinäiseen viestimiseen kannattaisi sopia tarkempia pelisääntöjä, erityisesti asiakasta koskevien akuuttiasioiden tiedottamiseen. Mikäli akuuttiasia siirretään sähköisten tietojärjestelmien välityksellä, tulisi sopia mikä siihen on oikea kanava, ja miettiä miten päällekkäinen viestintä voidaan estää.

Hän myös muistutti, että yhteisesti pitää pohtia minkä tyyppiset asiat vaativat sähköisen viestin sijaan edelleen kasvokkain keskustelua.

Useampi tutkittava nosti esiin tarpeen sähköpostin käytön pelisäännöistä sopimiseen. Sähköpostissa voitiin tutkittavien mielestä keskustella ja sopivia kevyitä työhön liittyviä asioita. Lisäksi organisaation sisäisten ja ulkoisten yleisten tiedottavien asioiden sallittiin tulevan sähköpostissa, kunhan vastaanottaja kokee ne työnsä kannalta relevanteiksi. Negatiivisiksi ja sähköpostiin sopimattomiksi viesteiksi koettiin raskaat ja pitkät viestiketjut, joissa tehdään työtä koskevia linjavetoja. Lisäksi isoja työhön vaikuttavia tai jopa työtehtäviä muuttavia viestejä ei tahdottu lukea sähköpostista.

”On ihan ok sopia sähköpostis vaikka kokouksen perumisesta tai siirtämisestä, mutta ei siitä että sut on valittu johonkin työryhmään tai johonkin juttuun josta sulta ei oo edes kysytty.”

”Mun mielestä se sähköposti on niinku ottanut turhan tärkeen roolin isoissakin asioissa ja mun mielestä siellä ei ihan kaikkee voitais kyllä hoitaa. ja kun sitä tulee niinku paljon, niin mun mielestä ne tärkeät asiat pitäisi tuoda esiin jossain muuallakin kuin siellä postissa.”

Tutkittavat näkivät, että informaatioteknologian käyttöä tukeville koulutuksille olisi lisätarvetta. Koulutuksia suunnitellessa tulisi kuitenkin huomioida riittävät resurssit, jotta jokainen ehtii osallistumaan tarvittaviin koulutuksiin. Yhtenä ratkaisuna ehdotettiin, että osallistumista seurattaisiin esimiestasolta ja tarvittaviin koulutuksiin osallistuminen olisi välttämätöntä. Tällaista käytäntöä olikin joidenkin koulutuksien osalta käytetty, ja se oli sitouttanut osallistumaan. Hyvänä vaihtoehtona nähtiin myös videovälitteisten koulutusten lisääminen, jolloin työpaikalta ei tarvitse poistua ja tallenne on myöhemmin katsottavissa.

”...sit tulee mentyäkin koulutuksiin kun työnantaja velvottaa, oli muu työtilanne mikä tahansa.”

”Niistä Kelan uusista ohjelmista oli videokoulutuksia, joita pidin hyvänä koska ne sai kattoo omatahtisesti.”

Tietoteknisen osaamisen ja informaatioergonomian ylläpitämiseksi esiin nousi toive lyhyistä ja ytimekkäistä työpaikan sisäisiin kokouksiin yhdistetyistä tietoisuuksista.

Lyhyiden, säännöllisesti toistuvien ja työpaikan kokouksiin liitettyjen tietoiskujen nähtiin parhaiten tavoittavan työntekijät.

”...niin pitäis jonkun sellasen pläjäyksen ”outlookin järkevän käytön niksejä”, tai pro consonan käytön niksejä...”

”...mut jos oikeesti olis semmonen vaik puol vuosittain puolen tunnin tai vartin pläjäys jossa jaettais vinkit miten kehität ja sujuvoitait työtäs.”

”Myös jotain sellasta koulutusta, että miten sä voit suojautua siltä informaatiohäkyltä, ettei sun aivot niinku ylikuormitu.”

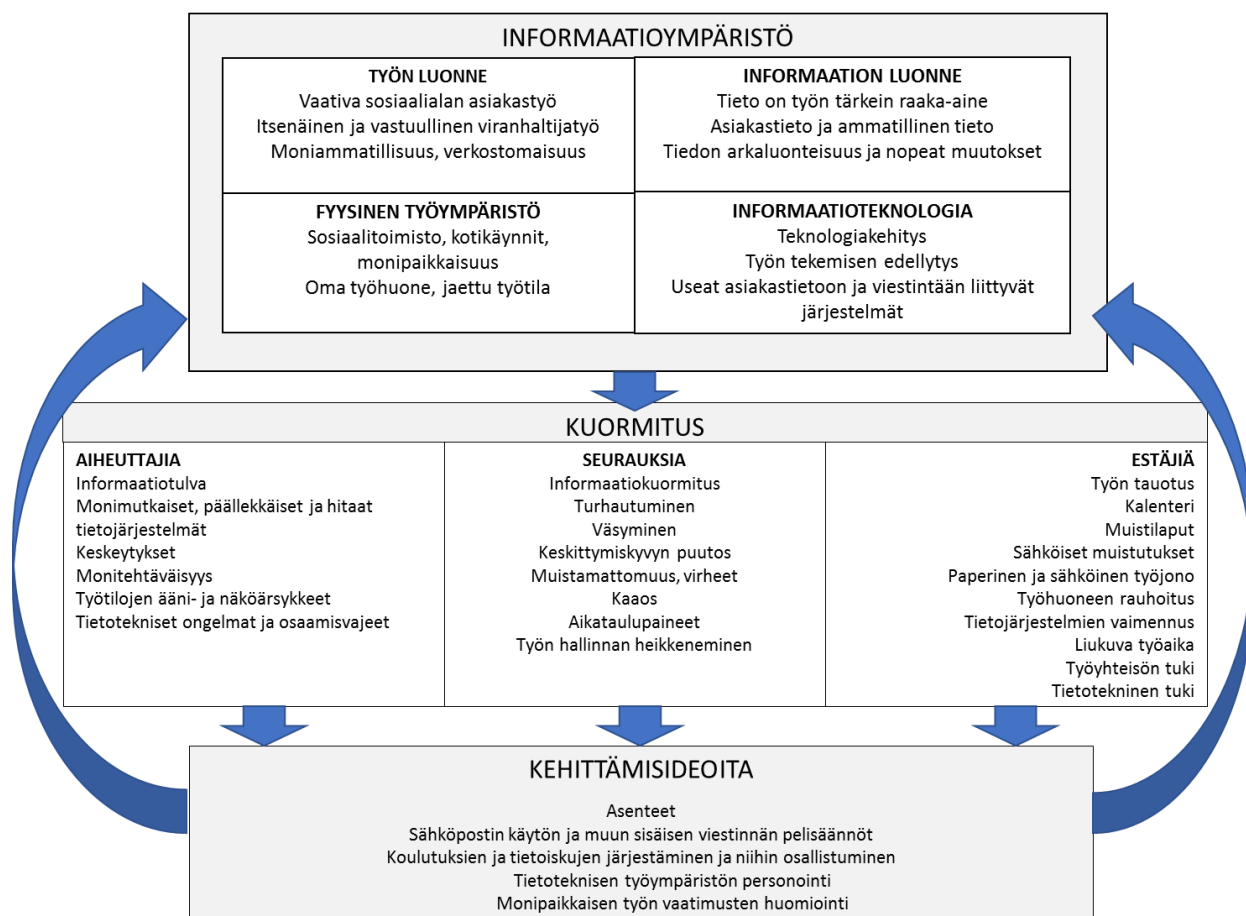
Tietokoneen työpöydän ja ohjelmien mukauttamisesta sekä personoinnista työntekijän tarpeita vastaavaksi koettiin tarvetta. Sen nähtiin selkeyttävän ja nopeuttavan työtä. Tällä hetkellä suurin osa tutkittavista käytti tietojärjestelmiä hyvin pitkälle oletusasetuksin. Tietokoneen ja ohjelmien mukauttamismahdollisuuksia ja helppokäyttöisyyttä edistäviä toimintoja ei tällä hetkellä koettu tuntevan riittävän hyvin.

”Ei mua lainkaan häittäis jos joku tulis vähän opettamaan kaikkiin hienoihin koneen systeemeihin ja henkilökohtaistamaan konetta, se olis ihan positiivista.”

”...vaan murto-osaa käytän laitteiden ja järjestelmien ominaisuuksista tällä hetkellä ku mä en oo mikään tekninen edelläkävijä, mut jos joku osais näis auttaa niin kyl se työtä helpottais.”

6.4 Aikuissosiaalityön informaatioergonomia tiivistettynä

Tutkimustulokset muodostivat aikuissosiaalityön informaatioergonomiasta kokonaiskuvan, jonka hahmottamiseksi on koottu seuraava kuvio (Kuvio 2). Kuviossa on koottuna tutkimuksen osoittamat keskeiset tulokset aikuissosiaalityön informaatioympäristöstä, kuormituksen aiheuttajista, seurauksista ja estäjistä sekä kehittämisideat.



Kuvio 2. Aikuissosiaalityön informaatioergonomia

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Seuraavassa tarkastellaan tutkimuksesta saatuja tärkeimpiä tuloksia, esitetään jatkotutkimusehdotuksia ja pohditaan tutkimusprosessin onnistumista, eettisyyttä ja luotettavuutta. Aikuissosiaalityö -termi johtopäätöksissä viittaa case-organisaatioon, eikä sillä pyritä yleistykseen. Tulosten yleistettävyyteen ja siirrettävyyteen otetaan kantaa tutkimuksen viimeisessä kappaleessa.

7.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia informaatioergonomiaa ja tunnistaa sen merkitys aikuissosiaalityössä, sekä tuottaa tietoa aikuissosiaalityön informaatioergonomian tilasta työhyvinvoinnin ja työn teknologisen ympäristön kehittämistyön tueksi. Tutkimus rakentui kolmen tutkimuskysymyksen ympärille: ensimmäisenä tarkasteltiin, millaisessa informaatioympäristössä aikuissosiaalityössä työskennellään, toiseksi pyrittiin selvittämään informaatioergonomiaan liittyvän kuormituksen aiheuttajat ja estäjät, ja kolmantena kartoitettiin aikuissosiaalityön informaatioergonomian kehittämistarpeet.

Tutkimus osoitti, että informaatioergonomian huomioinnilla on aikuissosiaalityössä merkitystä sekä työn hallintaan että työhyvinvointiin. Työstä tunnistettiin informaatioympäristön ja työkäytäntöjen aiheuttamia kuormitustekijöitä, joille altistuminen voi johtaa työntekijöiden kuormittuneisuuteen. Kuormitustekijöitä olivat informaatiotulva, työn keskeytykset, monitehtäväisyys ja informaatioteknologian käyttöön liittyvät haasteet. Kuormituskokemukset olivat yksilöllisiä, ja niihin vaikutti työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, käyttötottumukset ja teknologiaosaaminen. Ylikuormituksen estämiseksi työntekijöillä oli tulosten mukaan käytössä hyviä työkäytäntöjä, mutta informaatioergonomian ja -teknologian kehittämiseksi nähtiin silti tarvetta.

Aikuissosiaalityön informaatioympäristön voidaan todeta tämän tutkimuksen perusteella muuttuneen informaatiointensivemmäksi ja monimutkaisemmaksi. Muutoksen taustalla näkyivät asiakastyön kasvaneet vaatimukset ja uudet informaatioteknologiat, sekä näiden yhdistäminen. Franssila ym. (2014, 9) ovat todenneet informaatioteknologiakehityksen itsessään johtavan työn informaatioympäristön monimutkaistumiseen, joten aikuissosiaalityön informaatioympäristön muutoksen voidaan todeta olevan haastavassa vaiheessa. Nämä haasteet huomioon ottaen, aikuissosiaalityön työergonomian tarkastelussa oli selkeä tarve laajeta informaatiokuorman ja -teknologian haitallisten vaikutusten hallintaan tähtäävään informaatioergonomiaan, ja toisaalta tutkimustuloksista on todettavissa tarpeita myös kognitiivisen ergonomian osalta.

Aikuissosiaalityössä tehdään tämän tutkimuksen perusteella asiakastyön lisäksi vaativaa tietotyötä, ja tiedon voidaan nähdä olevan työn tärkein raaka-aine.

Aikuissosiaalityön tietotyöläisyys on todettavissa muun muassa päivittäisestä teknologian hyödyntämisestä, asiantuntijatyöstä, moniammatillisuudesta, verkostomaisuudesta ja itsenäisestä vastuullisesta työotteesta (vrt. Blom ym. 2001, 26; Manka 2015, 120; Pohjola ym. 2010, 10.) Työssä vastaanotetaan, käsitellään ja tuotetaan päivittäin isoja määriä asiakastietoa ja ammatillista tietoa (myös Heikkonen & Ylönen 2010, 115; Kuronen & Isomäki 2010, 206), jota tarvitaan itsenäisen ja moniammatillisen suunnittelun, ideoinnin ja ongelmanratkaisun tueksi. Käsiteltävän tiedon luonteeseen tutkimustuloksissa yhdistyi nopeat muutokset, joten työntekijältä edellytetään jatkuvaa tietovarastojen uudistamista ja valppaana oloa. Lisäksi asiakastiedon luonteeseen liitettiin arkaluonteisuus, johon kytkeytyy ajantasaisen lainsäädännön tuntemus ja eettisyys.

Aikuissosiaalityön informaatioympäristö on työtilojen suhteen monimuotoistunut. Sosiaalitoimiston voidaan todeta edelleen olevan työn kotikenttä (Juhila 2008, 26), jossa tämänkin tutkimuksen perusteella merkittävä osa työstä tapahtuu, mutta työhön on tullut myös uusia areenoita. Kotikäyntien ja verkostoissa tapaamisten lisäksi uutena sosiaalialan ammattilaisten työhön olivat tulleet etätyöpisteet erillisissä yksiköissä. Aikuissosiaalityötä voidaan näiden työareenojen perusteella kutsua monipaikkaiseksi työksi, joka vaatii informaatioergonomian näkökulmasta huomiota. Tämä tutkimus osoitti, että monipaikkaisen työn teknologisiin vaatimuksiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota, ettei työn hallinta ja tehokkuus kärsi (vrt. Haapamäki ym. 2010, 20-26; Mäkinieniemi ym. 2014, 14.)

Informaatioteknologiat, eli laitteet tietojärjestelmiseen muodostivat ison osan aikuissosiaalityön informaatioympäristöä. Aikuissosiaalityötä ei tehdä nykypäivänä enää ilman hyviä teknologisia työkaluja, vaikka tulokset osoittivat myös paperille kirjaamisen ja tulostamisen perinteen olevan edelleen tiukassa (vrt. Kärki & Ryhänen 2015, 93). Uudet informaatioteknologiat olivat vauhdittaneet tuloaan aikuissosiaalityöhön erityisesti viime vuodet. Käytännössä viimeaikainen kehityskulku näkyi tämän tutkimuksen perusteella työntekijöiden työpöydille ilmestyneinä uudempina suorituskykyisempinä tietokoneina ja työtä helpottavina älypuhelimina. Laitteiden nykyaikaistumisen oli koettu tarpeenmukaisena muutoksena työn tehokkuuteen ja työtyytyväisyyteen.

Asiakastiedon käsittelyyn, viestintään ja ajanhallintaan liittyviä tietojärjestelmiä tarvittiin tulosten perusteella päivittäiseen työn toteuttamiseen ja hallintaan. Näiltä järjestelmiltä toivottiin käyttäjäystävällisyyttä, mutta jostain syystä tietojärjestelmäarkkitehtuuri oli rakentunut osittain monimutkaiseksi, päällekkäiseksi ja pirstaleiseksi (vrt. Pohjola ym. 2010, 10-11.) Aikuissosiaalityön käytöstä tunnistettiin tässä tutkimuksessa kaksikymmentä erilaista tietojärjestelmää, joista pelkästään asiakastietoon liittyviä kuusi ja viestijärjestelmiä viisi. Usean järjestelmän sujuva hallinta on huolestuttava haaste informaatioergonomian näkökulmasta; joka vaatii työyhteisöltä yhteisesti sovittuja informaatiokäytäntöjä, ja organisaatiolta riittävän osaamisen varmistamista ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuuden kriittistä tarkastelua.

Informaatioteknologiat ja -käytännöt voivat herkästi muuttua työtä tukevista voimavaroista kuormitukseksi epätarkoituksenmukaisesti tai huonosti toimiessaan. Kuormituksen on nähty aiempien tutkimusten valossa johtavan muun muassa stressiin (Franssila ym. 2014, 14; Heponiemi ym. 2012, 3495). Hankalien tietojärjestelmien on havaittu kuormittavan myös terveydenhuollon puolella (Vehko ym. 2015, 32), ja samansuuntaisia tuloksia todettiin myös tässä tutkimuksessa. Aikuissosiaalityössä teknologiakuormitusta aiheutui tietojärjestelmien monimutkaisuudesta, päällekkäisyydestä ja hitaudesta johtuen. Käytettävyysongelmien ja muiden odottamattomien ongelmatilanteiden seurauksia olivat käytön välttely, ärtymys, turhautuminen ja ylimääräinen ajanhukka. Teknologiakuormituksesta kärsittiin erityisesti silloin kun käyttöön liittyi heikkoa tietoteknistä osaamista; koulutuksen tai perehdytyksen puutteista johtuen.

Informaatiointensiivinen tietotyö altistaa informaatiokuormitukselle (Franssila ym. 2014, 10, 16; Kirsh 2000, 48-49), kuten tämäkin tutkimus osoitti. Tietoa tulvii työntekijälle asiakkailta, kollegoilta, sähköpostista ja muista viestijärjestelmistä. Asiakastietoa kuultiin ja silmäiltiin päivittäin isoja määriä, jota lisäsi osittain monimutkaiset ja pirstaleiset asiakastietojärjestelmät. Sähköpostin aiheuttamaan informaatiokuormitukseen liitettiin organisaation sähköpostipainotteinen viestintäkulttuuri. Sähköpostin lisäksi tieto kulkee myös muita viestijärjestelmiä pitkin, jopa päällekkäisesti. Saapuvan runsaan tietomäärän hallinnassa ja varastoinnissa oli havaittavissa haasteita. Informaatiokuormituksen kokeminen näkyi työn hallinnan heikkenemisenä, turhautumisena ja väsymisenä.

Työn keskeytyksien voidaan todeta lisääntyneet informaatioteknologiakehityksen myötä myös aikuissosiaalityössä, kuten muissakin asiantuntija-ammateissa (esim. Toivanen ym. 2016, 51-52). Tulosten perusteella keskeytyksien ajateltiin kuitenkin kuuluvan työn luonteeseen, koska työssä tulee olla jatkuvasti tavoitettavissa. Työ keskeytykset liittyivät sähköposteihin ja muihin viestijärjestelmiin, puhelinsoittoihin ja kollegoiden pistäytymisiin. Työ voi keskeytyä myös työtiloista johtuviin ääni- ja näköärsykkeisiin. Keskeytykset koettiin kuormitustekijöiksi silloin kun tekeillä oleva työ vaatii erityistä keskittymistä ja siihen liittyy aikataulupainetta; tällöin keskeytyksien koettiin vaikuttavan muistiin, keskittymiseen ja virhealttiuteen. Myös kiireen tunne ja aikataulupaineet yhdistyivät keskeytyksiin.

Keskeytyksiin liittyi monitehtäväsyyteen (eng. multitasking) ajautumista. Tällöin työssä siirrytään nopeasti tehtävästä toiseen tai suoritetaan niitä samanaikaisesti. Osa työntekijöistä koki monitehtäväsyyden kuormitustekijänä, jonka seurauksena aiheutui töiden kasautumista, ylitöitä, kaaoksen tunnetta, unohtelua ja keskittymisongelmia (vrt. Levanto-Kalliomäki 2009, 154-155). Tutkimus osoitti myös, että toisille multitasking-tyyppinen toiminta oli luonteenomaisempaa, jolloin työn kohtuutasolla pysyviä keskeytymisiä ja monitehtäväsyyttä ei pidetty erityisenä kuormitustekijänä.

Aikuissosiaalityön ammattilaiset tunnistivat tulosten mukaan hyvin työhyvinvointinsa merkityksen ja olivat kiinnittäneet monipuolisesti huomiota työn hallinnan parantamiseen. Tämän perusteella voidaan todeta, että informaatioergonomian, ja samalla myös työn kognitiivisen ergonomian edistämiseen löytyy jo paljon hyviä käytäntöjä. Esiin nousseet työkäytännöt tukevat muistia, ajan- ja työjononhallintaa, työtilan rauhoittamista keskittymistä vaativaan työhön, työssäjaksamista ja tietojärjestelmien hallintaa. Työn säännöllinen tauotus koettiin yhdeksi tärkeimmistä kuormittuneisuuden estäjistä. Lisäksi työyhteisön tuki nousi monessa kohtaa tärkeään rooliin, kollegat tukevat toinen toisiaan ylikuormitukseen altistavissa hetkissä; oli sitten kyse henkisen kuorman purkamisesta tai tietoteknisestä ongelmatilanteesta.

Informaatioergonomian kehittämiseksi nähtiin tutkimustulosten perusteella tarvetta. Tarpeet ovat kaikki yhdistettävissä työssä käytettävään informaatioteknologiaan. Kehittämistyössä olisi lähdettävä liikkeelle työn teknologisten tarpeiden ja tiedonhallinnan arvostamisesta; laadukas asiakastyö ja työntekijöiden työhyvinvointi tarvitsevat

tuekseen asianmukaiset työtä tukevat tietojärjestelmät ja laitteet (myös Pohjola ym. 2010, 10). Näihin teknologiaratkaisuihin tarvitaan riittävä koulutus, perehdytys ja yhteiset työkäytännöt. Työntekijöiden informaatioergonomian huomiointia tulisi nostaa samalle tasolle fyysisen ergonomian huomioinnin kanssa; samoin kun työtuoli säädetään sopivaan asentoon, voitaisiin tietokone personoida käyttäjälleen sopivaksi (vrt. Franssila ym. 2014, 50).

7.2 Tutkimusprosessin, eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta

Informaatioergonomia on nyt astunut sosiaalitoimistoon, ylittäen sen korkeaksikin väitetyyn kynnyksen. Case-organisaatio otti tutkimusaiheen hyvin vastaan. Tutkittaville ennestään melko tuntematon informaatioergonomia tuli tutkimuksen edetessä tutuksi, ja se koettiin aiheena hyvin ajankohtaiseksi. Aiheen hyvä vastaanotto edesauttoi tutkimuksen sujuvaa etenemistä; tutkittavat sitoutuivat siihen ja antoivat itsestään enemmän kuin etukäteen uskallettiin odottaa. Tutkimuksen ensimmäinen tavoite tuli saavutettua jo lähestulkoon tutkimuksen esittelyvaiheessa, kun työyhteisö totesi aiheen ajankohtaisuuden ja merkityksen omaan työhönsä. Edetessään tutkimus täytti muiltakin osin sille asetetut tavoitteet ja tutkimuskysymyksiin löydettiin vastaukset; tutkimuksen voidaan todeta onnistuneen.

Tutkimuksen suunnitteluvaihe lähti liikkeelle olettamuksesta, että informaatioergonomia on vähän tutkittu ilmiö, josta ei ole löydettävissä kovin paljoa aiempaa tietoa. Lisäksi luultiin, että tutkimustehtävä onnistuttiin rajaamaan yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Näissä olettamuksissa erehdyttiin osittain. Tutkimuksen empiirinen aineisto avasi totuuden; informaatioergonomia on hyvin laaja, osittain jäsentymätön tutkimusalue, jossa jo itsestään laajoihin työergonomia- ja työhyvinvointikäsitteisiin yhdistyy tiedonkäsittelyn sosiaaliset, kognitiiviset, teknologiset ja organisatoriset aspektit (myös Franssila ym. 2014, 11). Tutkimusmenetelmävalinnalla oli tähän vaikutusta, laajassa aineistossa informaatioergonomian tarkasteluun kietoutui myös esimerkiksi kognitiivisen ergonomian osa-alueita, joita ei kuitenkaan selkeyden vuoksi lähdetty eriyttämään tuloksista omaksi alueekseen. Franssilan ym. (em.) mittaamismenetelmää noudattaen olisi todennäköisesti päästy kiinni rajatummin pelkän informaatioergonomian tarkasteluun.

Erittäin laajasta tutkimusaineistosta oli kuitenkin etunsa, sieltä löytyi vastauksia kaikkiin ennalta määriteltyihin tutkimuskysymyksiin, joten valitut tutkimusmenetelmät toimivat tämän tutkimusongelman selvittämisessä. Aineiston kärsivällisellä ja huolellisella järjestämisellä (Liite 3) muodostettiin selkeät tulokset, joiden etuna voidaan pitää konkreettisuutta. Haastatteluissa ja havainnoinneissa käytetty teemarunko (Liite 2) ja tarkka tutkimussuunnitelma ryhdyttivät laajan aineiston analyysiä.

Tutkimusprosessin läpiluotaavasta eettisyydestä ja luotettavuudesta huolehdittiin avoimuudella ja asianmukaisuudella. Tutkimus eteni hyvän tieteellisen käytännön ja sosiaalialan ammattieettisten periaatteiden mukaisesti (Nirhamo 2013; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6-7). Tutkimuslupa (Liite 1), -sopimus ja tutkittavilta pyydetty suostumukset ovat yksi osoitus tutkimuksen eettisyydestä. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja ennen suostumuksia tutkittavat saivat kuulla esityksen tutkimusaiheesta ja -suunnitelmasta; lisäksi heille toimitettiin kirjallinen tutkimussuunnitelma. Pienen organisaation tutkimuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota tutkittavien anonymiteetin säilymiseen.

Tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta tarkastellessa kriittiseksi tarkastelupisteeksi todettiin tutkijan tuttuus suhteessa case-organisaation työhön ja ammattilaisiin (Eskola & Suoranta 2014, 209, 211; Laine ym. 2007, 55). Tuttuuden aiheuttamia vaikutuksia tutkimuksen kulkuun on pyritty välttämään jättämällä omat näkemykset ja oletukset taka-alalle. Lienee kuitenkin väistämätöntä ja jopa luonnollista, että tuttuudella on jonkinlaista vaikutusta tutkimuksen kulkuun ja tuloksiin. Tämän riskin olemassaolon vuoksi, aineiston analyysivaiheeseen on kiinnitetty erityistä huomiota järjestämällä aineisto taulukkomalliin (Liite 3) ja johtamalla tulokset puhtaasti aineiston ja teorian vuoropuhelulla. Lisäksi tutkimustuloksiin on koottu runsaasti tutkittavien puheesta poimittuja sitaatteja vahvistamaan esitettyjä tuloksia (Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

Luotettavuuteen läheisesti kytkeytyvä tulosten yleistettävyyden kritiikki nousee esille tapaustutkimusten arvioinneissa. Tämän tutkimuksen tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan muita aikuissosiaalityön tai sosiaalialan yksiköitä, eikä se ollut tarkoituksaan. Tapaustutkimus valikoitui tutkimustavaksi, koska tahdottiin saada tietoa juuri tämän yksikön informaatioergonomian tilasta ja kehittämistarpeista; ja toisaalta

tahdottiin ymmärtää syvällisemmin informaatioergonomian merkityksen aikuissosiaalityön kontekstissa (vrt. Syrjälä & Numminen 1988, 175). Toisaalta tapaustutkimuksellakin saattaa olla onnistuessaan aineksia jonkinasteiseen yleistämiseen (Eskola ym. 2010, 65), joten voitaneen olettaa, että ainakin osa tämän tutkimuksen tuloksista voidaan tunnistaa ja hyödyntää muissa organisaatioissa, varsinkin sosiaalialalla. Lisäksi toivotaan, että tutkimus voisi toimia yleisenä puheenavauksena (aikuis)sosiaalityön tietotyöläisyyden vaatimuksista ja informaatioergonomian merkityksestä.

7.3 Jatkotutkimusaiheet

Aiheeseen liittyville jatkotutkimuksille on mielenkiintoisia mahdollisuuksia. Tämä tutkimus teki pintaraapaisun ilmiön tarkasteluun sosiaalialan kontekstissa, ja sen raapaisun laajasta kokonaisuudesta on tunnistettavissa yksityiskohtia jatkotutkimusaiheiksi. Erityisen mielenkiintoista olisi nähdä sosiaalitoimistoja koskeva rajatumpi tutkimus, jossa tarkasteltaisiin rajatummin pelkkää teknologiakuormitusta, niin sanottua teknostressiä. Myös käytettävyyšnäkökulma on ajankohtainen; erityisesti asiakastietojärjestelmien käytettävyyštutkimuksille olisi tämän tutkimustulosten perusteella tarvetta.

Tutkimustulososiossa esitetty kuvio (Kuvio 2) aikuissosiaalityön informaatioergonomiasta on hyödynnettävissä muiden organisaatioiden informaatioergonomiatutkimukselle tai kehittämistyölle; se tarjoaa mallinnuksen ja vertailupohjan vastaaventyyppiselle tutkimukselle kuin tämä oli. Varsinkin muista sosiaalitoimistoista, ja ylipäätään sosiaalialalta olisi mielenkiintoista nähdä vastaavia tutkimuksia, jotta nähtäisiin onko informaatioergonomian tarkastelu- ja kehittämistarve läpileikkaava koko sosiaalipalvelukentällä.

LÄHTEET

Blom, R., Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos. Palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Gaudeamus.

Bordi, L., Heikkilä-Tammi, L., Mäkinen, J.-P., Okkonen, J., Savolainen, R. & Turunen, M. 2015. Työhyvinvoinnin tukeminen informaatioergonomiaa kehittämällä. Viitattu 8.11.2017.

http://www.uta.fi/yky/tutkimus/konferenssit/tyoelamantutkimuspaivat/tyoryhmat/tyo-hyvinvoinninkehittavatutkimus/ohjelmajaabstraktit/Bordi%20L.%20ym_Ty%C3%B6hyvinvoinnin%20tukeminen%20informaatioergonomiaa%20kehitt%C3%A4m%C3%A4ll%C3%A4.pdf

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus.

Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 8.11.2017.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%C3%A4_11_2014_%20Monenlainen%20tapaustutkimus_Eriksson_Koistinen.pdf?sequence=1

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. uud. p. Tampere: Vastapaino.

Forsman, S. & Metteri, A. 2005. Tieto- ja viestintäteknikka sosiaalityön ehdoilla.

Teoksessa I. Roivainen, J. Korpinen, A. Ritala-Koskinen & T. Sundman (toim). Tutkiva sosiaalityö. Kunnallisen sosiaalityön muuttuva paikka 2000-luvun Suomessa. Talentia-lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura. Viitattu 8.11.2017. <http://www.sosiaalityontutkimusenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202005.pdf>

Franssila, H., Okkonen, J. & Savolainen, R. 2014. Tietotyön informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä. Tampereen yliopisto, TRIM. Viitattu 8.11.2017. https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96397/tietotyon_informaatioergonomia_n_2014.pdf?sequence=1

Grönfors, M. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 3. uud. p. Juva: PS-Kustannus.

Haapamäki, J., Hakonen, M., Simanainen, K., Vartiainen, M., Nieminen, M. & Virtaharju J. 2010. Kohti monipaikkaista virastoa – Opas hajautuneisuuden vaatimiin muutoksiin. Viitattu 8.11.2017. <http://docplayer.fi/451361-Kohti-monipaikkaista-virastoa-opas-hajautuneisuuden-vaatimiin-muutoksiin.html>

Haapman, T., Harjanne, K., Koivikko, A., Lehtoranta, T., Rauramo, P., Sipilä, R. & Virta S. 2012. Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Heikkonen, H. & Ylönen, K. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 113-130.

Heponiemi, T., Vänskä, J., Aalto, A-M. & Elovainio, M. Potilastyöhön ja tietojärjestelmiin liittyvä stressi lisääntyi. Suomen lääkirilehti 47/2012. 3491-3495.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Internatiol Ergonomics Association IEA www-sivut. Viitattu 11.8.2017.
<http://www.iea.cc/whats/index.html>

Jokinen, A. & Juhila K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityön aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 14-47.

Kalliomäki-Levanto, T. 2009. Keskeytykset ja katkokset työn etenemisessä: edeltävät tekijät, epäjatkuvuusolosuhteet ja niistä selviytyminen tietotyössä. Työ ja ihminen tutkimusraportti 36. Työterveyslaitos. Viitattu 8.11.2017.
<http://lib.tkk.fi/Diss/2009/isbn9789518028980/isbn9789518028980.pdf>

Kilpeläinen, A. & Sankala, J. 2010. e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 271-290.

Kirsh, D. 2000. A few thoughts on cognitive overload. *Intellectica. Revue de l'Association pour la Recherche Cognitive*, 30. Viitattu 25.10.2017.
http://adrenaline.ucsd.edu/Kirsh/Articles/Overload/Cognitive_Overload.pdf

Kortelainen, P. 2010. Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 21-46.

Kuronen, M., & Isomäki, H. 2010. Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 185-210.

Kärki, J. & Ryhänen, M. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 8.11.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN_ISBN_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1

Laaksonen, M., Aaltonen, A., Hyppönen, K., Huovila, M., Peksiöv, T., Suhonen, M. & Wahlroos, M. 2015. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen kokonaisarkkitehtuuri. Tavoitetila 2010 v. 1.0. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.11.2017. <https://www.julkari.fi/handle/10024/126842>

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.11.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>

Laaksonen, M., Aaltonen, A., Hyppönen, K., Huovila, M., Peksiöv, T., Suhonen, M. & Wahlroos, M. 2015. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen kokonaisarkkitehtuuri. Tavoitetila 2010 v. 1.0. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.11.2017. <https://www.julkari.fi/handle/10024/126842>

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Laine, M., Kokkinen, L., Kaarlela-Tuomaala, A., Valtanen, E., Elovainio, M., Keinänen, M. & Suomi, R. (2010). Sosiaali- ja terveysalan työolot. Kahden vuosikymmenen kehityskulku. Työterveyslaitos. Viitattu 8.11.2017. https://www.researchgate.net/publication/49288122_Sosiaali-_ja_terveysalan_tyoolot_2010

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Ergonomian periaatteet ja käyttöalueet. Teoksessa M. Launis M. & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos. 17-37.

Lindström, K., Elo, A., Hopsu, L., Kandolin, I., Ketola, R., Lehtelä J., Leppänen, A., Mukala, K., Rasa, P. & Sallinen, M. 2005. Työkuormituksen arviointimenetelmä TIKKA. Helsinki: Työterveyslaitos.

Manka, M. 2015. Stressikirja. Mistä virtaa? Helsinki: Talentum Media.

Mäkinieniemi, J.-P. Bordi, L. Heikkilä-Tammi, K. Seppänen, S. & Laine, N. 2014. Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010-2013. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 8.11.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116121/RAP2014_18_Ty%c3%b6hyvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=2

Nirhamo, M. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka : sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia.

Nygård, C., Eskola, H., Hyttinen, J. & Savinainen, M. (toim.). 2007. Näkökulmia hyvinvointiteknologiaan. Tampere: Tampere University Press.

Pohjola, A. 1999. Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa R. Granfelt, H. Jokiranta, S. Karvinen, A-L. Matthies & A. Pohjola. Monisärmäinen sosiaalityö. 3. uud. p. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 9-20.

Pyöriä P. 2002. Tietototyö, työelämän muutos ja hyvinvointi. Teoksessa M. Härmä & T. Nupponen (toim.) Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Sitra. Viitattu 8.11. <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti22.pdf>

Rötsä, M., Berglind, H., Huovila, M., Hyppönen, K., Peksiö, T. & Mykkänen J. 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 29.9.2017. <https://www.julkari.fi/handle/10024/130563>

Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2010. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 3. uud. p. Juva: PS-Kustannus.

Saarinen, A., Blomberg, H. & Kroll, C. (2012). Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77. 403 – 418.

Salo, P., Rantonen O., Aalto V., Oksanen T., Vahtera, J. Junnonen S., Baldschun A., Väisänen R., Mönkkönen K. & Hämäläinen J. 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Viitattu 8.11.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131353>

Sanastokeskus TSK ry:n www-sivut. www.tsk.fi

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Viitattu 8.11.2017. <https://www.julkari.fi/handle/10024/112303>

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 8.1.2017. <http://stm.fi/toimeentulo>

Syrjälä, L & Numminen, M. 1988. Tapaustutkimus kasvatustieteessä: Case study in research on education. Oulu: Oulun yliopisto.

Toivanen, M., Yli-Kaitala, K. Viljanen, O., Väänänen, A., Turpeinen, M., Janhonen, M. & Koskinen, A. 2016. AikaJärjestys asiantuntijatyössä. Työterveyslaitos. Viitattu 8.11.2017.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys_asiantuntijaty%C3%B6ss%C3%A4.pdf?sequence=1

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2013. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 8.11.2017.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 1. Näyttöpäätetyö. 2014. Työsuojeluhallinto. Viitattu 8.11.2017.

http://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/Nayttopaatetyo_tso1_nettti.pdf/a0d60ce5-b73f-4150-8505-28fe31a488a9

Työturvallisuuden www-sivut. Viitattu 8.11.2017. <https://ttk.fi>

Veho, T., Pekkarinen, L., Lämsä, R., Aalto, A., Virta, L., Kokko, S., Keskimäki, I. & Elovainio, M. 2015. Lääkäreiden ajankäyttö, työolot ja lausunnot perusterveydenhuollossa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 31/2015. Viitattu 8.11.2017.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129501/URN_ISBN_978-952-302-567-7.pdf?sequence=1

Virtanen, K. & Niemelä, M. 2016. Sosiaalityön syrjästä Kelan keskiöön? Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3/2016. 7-19.

Organisaatiota koskevat
tiedot poistettu

PÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA
9.6.2017

76/2017

Muut asiat
/0//0

Opinnäyte-/tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

- tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä
- tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
- tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
- mahdollisesti tarvittaessa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessa.

Opinnäytetyö/tutkimus:
Aikuissosiaalityön informaatioergonomia

Tutkijan henkilökohtaiset tiedot poistettu

Päätös Hyväksyn tutkimuslupa-anomuksen.

Liitteet Hakemus

Organisaatiota koskevat
tiedot poistettu.

Pöytäkirja nähtävillä 14.6.2017

Tiedoksi Hakijat, yhteyshenkilö

**Tiedoksianto
asianosaiselle**

Tämä päätös on
[x] lähetetty tiedoksi mainituille
sähköisesti

Tämä päätös on
[] annettu tiedoksi mainituille

12.6.2017
Päiväys 9.6.2017

TEEMAHAASTATTELUN JA HAVAINNOINNIN TEEMARUNKO

TEEMA 1. INFORMAATIOYMPÄRISTÖ

- Työnkuva ja vaikutusmahdollisuudet työnkulkuun
- Työtilat
- Työssä käsiteltävä informaatio
- Työssä käytettävä laitteet ja ohjelmat

TEEMA 2. INFORMAATIOKÄYTÄNNÖT

- Käytössä olevat informaatiokanavat (tiedon saapuminen, tuottaminen, tal-
lentaminen, etsiminen, lähettäminen)
- Informaatiokanavien parissa työskentelyyn käytetty aika
- Parhaiten toimivat ja tärkeimmät informaatiokanavat
- Ongelmalliset ja hyödyttömät informaatiokanavat
- Työjonon ja -kuorman hallintakeinot

TEEMA 3. KUORMITUSTEKIJÄT

- Informaation määrä
- Työn keskeytyminen
- Sidoksellisuus
- Tietotekniset ongelmatilanteet
- Informaatio- ja työkuorman hallintakeinot

TEEMA 4. OSAAMINEN JA TUKE

- Laitteisiin ja ohjelmiin liittyvä koulutus ja perehdytys
- Uusien laitteiden ja ohjelmien käyttöönottilanteet
- Tuki näiden ongelmatilanteissa

TEEMA 5. KEHITTÄMINEN

- Toimivien käytäntöjen jakaminen
- Osaamisen jakaminen
- Tietojärjestelmien käytön tehostamiskeinot
- Muut kehittämistarpeet

Sisällönanalyysin taulukosta esimerkkisivu

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
"Jos ovi aukee jatkuvasti ja sieltä tullaan toimittamaan muutakuin työasiasa niin homma keskeytyy turhantakia."	Häiritsevä keskeytys	Työn keskeytykset	Kuormituksen aiheuttaja	Informaatioergonomiaa heikentävä kuormitus
"Sit ku sähköpostiin tulee paljo viestiä ja ku niit silmäilee niin se muu homma keskeytyy ihan turhantakii"				
"Pääasiassa mä ajattelen, että vaiks keskeytyy monta kertaa päivässä se työ, mut jos se keskeytyy asiasta niin sit se vaan keskeytyy, se kuuluu tuohon työn luonteeseen ja ainakin tällä hetkellä on sellainen kulttuuri."	Ei-häiritsevä työn luonteeseen kuuluva keskeytys			
"Työ keskeytyy monta kertaa päivässä, mut se kuuluu tän homman luonteeseen"				
"...kun mä oon esimerkiksi tekemässä, vaikka asiakaskertomusta ja mä nään, että tulee sähköposti, niin mä huomaan usein keskeyttäväni sen asiakaskertomuksen "	Tietojärjestelmän aiheuttama keskeytys			
"Mut kyl se sähköposti, Skype ja puhelinkin väkisinkin sellasen jonkun keskeytyksen aina aiheuttaa"				
"Joskus huomaa oman ajattelutyön pysähtyneen, kun jää kuuntelemaan mitä naapurihuonees tapahtuu."	Työtiloista johtuva keskeytys			
"Kyllä se oma työ keskeytyy useemmin kun samas huonees on toinen työntekijä."				
"Sit ku on jotakin tekemäs ja siihen tulee joku muu asia yhtäkkiä hoidettavaksi ja sä joudut niinku siirtyä työtehtävästä ihan toiseen..."	Nopea siirtymä tehtävästä toiseen	Monitehtäväsyyys		
"Välillä on montakin asiaa kesken kun tulee joku homma yhtäkkiä hoidettavaksi..."				