

ITSEOHJAUTUVAN TIIMIN TYÖHY- VINVOINNIN KEHITTÄMINEN

TEKIJÄ Ella Kuikka

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Wellness-liiketoiminta	
Työn tekijä Ella Kuikka	
Työn nimi Itseohjautuvan tiimin työhyvinvoinnin kehittäminen	
Päiväys	1.4.2023
Sivumäärä/Liitteet	51/4
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Nimetön finanssialan toimija	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Toimeksiantaja on aloittanut kulttuurimuutoksen muutamia vuosia sitten kohti ketterämpiä toimintatapoja. Itseohjautuvampien työtapojen kehittämiseen on osallistuttu koko organisaation voimin. Tiimien työntekijät ovat kokeneet kuormituksen tunnetta samalla kun organisaation toimintatapoja jatkuvasti parannetaan. Tämän opinnäytteen tavoitteena oli luoda kehittämisohjeita itseohjautuvan tiimin työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Kehitettäväksi osa-alueeksi rajattiin informaatiokuormitus. Opinnäytetyössä oli tarkoituksena selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat itseohjautuvan tiimin informaatiokuormituksen kokemukseen. Samalla pyrittiin saamaan käsitys siitä, miten kuormitusta koetaan tällä hetkellä toimeksiantajan itseohjautuvissa tiimeissä. Opinnäyte tehtiin toimeksiantajalle työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin itseohjautuvaa tiimiä ja siihen läheisesti liittyviä käsitteitä, tietotyötä sekä informaatiokuormitusta. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tutkimuksessa hyödynnettiin niin kvantitatiivisia kuin kvalitatiivisiakin menetelmiä. Lähestymistapana päädyttiin käyttämään tapaustutkimusta ja tiedonkeruumenetelmänä toimi kyselytutkimus. Tutkimukseen valittiin neljä tiimiä, joissa työskenteli yhteensä 38 henkilöä tutkimuksen tekohetkellä.</p> <p>Tuloksista nousi esille kaksi vahvasti informaatiokuormitukseen vaikuttavaa tekijää, joista pystyttiin luomaan kehittämisohjeita yksilölle sekä organisaatiolle. Tutkimuksen tulosten perusteella pystyttiin toteamaan, että toimeksiantajan sisäinen viestintä vaatii kehittämistä ja yksilön työn muotoilua voidaan parantaa työn keskeytysten hallitsemiseksi. Informaatiokuormituksen kokemukseen vaikutti tutkimuksen mukaan vahvasti jatkuva viestitulva ja työn keskeytyminen. Tulosten perusteella pystyttiin vahvistamaan etukäteinen oletamus siitä, että kuormitusta koetaan ja tämän tutkimuksen avulla saatiin tietoa siihen vaikuttavista tekijöistä. Tällä tutkimuksella saatiin arvokasta tietoa toimeksiantajan itseohjautuvien tiimien informaatiokuormitukseen liittyvistä tekijöistä.</p>	
<p>Avainsanat</p> <p>tietotyö, työhyvinvointi, kuormitus, informaatiokuormitus, itseohjautuvuus, tiimi</p>	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration	
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration, Wellness Business	
Author Ella Kuikka	
Title of Thesis Developing Well-Being in a Self-Directed Team	
Date 1 April 2023	Pages/Appendices 51/4
Client Organisation /Partners Anonymous Organisation	
<p>Abstract</p> <p>The client organization of this thesis has initiated a cultural transformation a few years ago to render itself more agile in development processes. The whole organization has taken part in the change towards more self-directed teams. Employees often feel stressed while the working procedures and policies develop continuously.</p> <p>The objective of this thesis project was to provide suggestions for developing the well-being of employees. More specifically, the information load of employees was chosen as the main theme of the examination. The primary aim of this thesis was to define which factors influence the feeling of burdening information load on employees and how these factors affect the overall employee well-being. The hypothesis of this thesis was formulated as the uncontrolled information load having a negative effect on employee well-being. This thesis research was conducted to provide information to support the development of employee well-being within the client organization.</p> <p>The theoretical part of this thesis introduces the terms associated with a self-directed team, knowledge work and burdening information load. The action-based part of this thesis was a research and development work to which both quantitative and qualitative methods were utilized. To implement the survey, a questionnaire was distributed to 38 employees in total working in 4 different teams.</p> <p>In conclusion, as a result of the research, it can be stated that there are two main themes that can be developed. The internal communication within the client organization needs to be developed and the planning of individual employees' work tasks can be improved to control the burdening information load. The research results indicated that the continuous flood of information and distractions caused the feeling of stress. The hypothesis was confirmed, and the affecting factors were identified. Importantly, this thesis provided valuable information to the client organization for the development of overall employee wellbeing.</p>	
<p>Keywords</p> <p>information-intensive work, well-being at work, information load, self-determination, team</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	ITSEOHJAUTUVA TIIMI.....	8
2.1	Tiimin määritelmä	8
2.2	Autonomian ominaispiirteet	8
2.3	Autonomisen tiimiin liittyvät käsitteet.....	9
2.4	Yhteisöohjautuva tiimi osana organisaatiota	11
2.5	Tietotyön työhyvinvointi.....	11
2.6	Yhteisöohjautuvan tiimin työhyvinvointi	12
2.7	Yhteisöohjautuvuuden haasteet	13
3	INFORMAATIOKUORMITUS	14
3.1	Informaatioergonomia	14
3.2	Tietotyö ja työn hallinta	15
3.3	Informaatiokuormitukseen vaikuttavat tekijät	15
3.4	Informaatiokuormituksen hallinta	15
3.5	Informaatiokuormituksen ennaltaehkäisy	16
3.6	Teknostressi	17
3.7	Yhteisöohjautuvan tiimin viestintä	17
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	19
5	AINEISTON KERUU	22
5.1	Kyselytutkimus.....	22
5.2	Kyselyn sisältö	24
5.3	Aineiston analysointi	26
6	TULOKSET	28
6.1	Kohderyhmä ja työn piirteet	28
6.2	Tutkimustulokset.....	29
6.3	Avoimet kysymykset.....	33
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	36
7.1	Tutkimuksen johtopäätökset.....	36
7.2	Kehittämisehdotukset	38
7.3	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	42
8	POHDINTA.....	45

8.1 Yhteenveto.....	45
8.2 Mahdolliset jatkokehittämistoimenpiteet.....	46
8.3 Opinnäytetyön merkitys ja reflektointi.....	46
LÄHTEET	48
LIITE 1: SAATEKIRJE 15.2.2023	52
LIITE 2: KYSELYTUTKIMUS 1/3	53
LIITE 3: KYSELYTUTKIMUS 2/3	54
LIITE 4: KYSELYTUTKIMUS 3/3	55

KUVALUETTELO

Kuva 1 Itseohjautuvuuden, yhteisöohjautuvuuden ja itseorganisoitumisen määritelmät (Martela 2021, 16) .	10
Kuva 2 Tutkimuksellinen kehittämistyö prosessikaavio (mukaillen Ojasalo ym. 2015.)	19
Kuva 3 Kyselytutkimuksen ulkoasu esimerkki	25
Kuva 4 Työn keskeytyminen.....	30
Kuva 5 Multitasking/Monitehtäväisyys.....	31
Kuva 6 Muistin varaisuus	31
Kuva 7 Jatkuva tavoitettavuus.....	32
Kuva 8 Tiimin sisäinen ja ulkoinen viestintä.....	33
Kuva 9 Keskeisimmät kehittämiskohteet ja ehdotukset	40

1 JOHDANTO

Työn toimintaympäristö on muuttunut. Globalisaatio, tiedonkulun nopeutuminen ja automatisaatio ovat johtaneet siihen, että liiketoimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Pärjätäkseen nopeasti kehittyvässä ympäristössä, yrityksen tulee olla muuntautumiskykyinen ja ketterä. Toimintaympäristön muuttuessa myös työn luonne on muuttunut. Rutiinityö vähenee ja yhä useampi työtehtävä vaatii luovaa asiantuntijuutta sekä itsenäistä päätöksentekoa. (Martela & Jarenko 2017, 11.)

Organisaatiot etsivät nykypäivänä parempia ratkaisuja toiminnan kehittämiseksi, jäykkä ja perinteinen organisaatorakenne ei enää välttämättä ole paras vaihtoehto nopeasti muuttuvassa liiketoimintaympäristössä. Tänä päivänä yhä useampi organisaatio muotoutuu itseohjautuvammaksi, jolloin hierarkkiset rakenteet ovat matalammat ja tiukkarajaisia roolituksia ei ole. Tällöin myös työntekijällä on enemmän vastuuta ja mahdollisuuksia hyödyntää luovuutta työssään. (Martela & Jarenko 2017, 11.) Työntekijän oman työn vaikutusmahdollisuuksien yhteyttä työhyvinvointiin on tutkittu kattavasti. Tutkimusten (Karasek 1979; Ng & Feldman 2015) mukaan työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet, voivat edistää työhyvinvointia lisäämällä työn imua, työhön sitoutumista ja merkityksellisyyden tunnetta. Työntekijän autonomia, eli vaikutusmahdollisuudet tukevat myös motivaatiota, henkilökohtaista oppimista ja kasvua. Työn autonomia tukee myös työn ja muun elämän yhteensovittamista. (Larjovuori ym. 2021, 18.)

Toimeksiantaja on aloittanut toimintakulttuurin muutoksen kohti itseohjautuvia tiimejä muutamia vuosia sitten. Muutoksella pyritään vähentämään organisaation päätöksentekotasoja, ohjata toimintaa asiakkaiden tarpeista lähtien ja ohjata henkilöstöä itse pohtimaan miten liiketoiminnan tavoitteet saavutetaan. Malli antaa vapautta ja vastuuta tiimeille sekä uudistaa johtamista. Uudistuksella päivitetään sekä työtehtäviä, rooleja, johtamista että organisaatiota ja sen toimintaa. Ennen kaikkea uuden toimintamallin keskiössä on ajattelutavan muutos, ja ihmiset ovat tässä muutoksessa keskiössä.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan tietotyötä tekevän ja itseohjautuvassa tiimissä työskentelevän työntekijän työhyvinvointia. Tietotyötä tekevien kognitiivinen kuormitus on kasvanut viime vuosien aikana, sillä informaatio- ja ärsyketulva on lisääntynyt voimakkaasti. Informaatioylikuormituksen on tutkittu lisäävän stressiä ja heikentävän työhyvinvointia. Liiallinen informaatiokuormitus vaikuttaa heikentävästi myös muistiin sekä tarkkaavaisuuteen. (Manka & Manka 2016, 114.) Koska työhyvinvointi on laaja käsite, aihetta on rajattu tarkastelemaan työntekijän kokemaa informaatiokuormitusta. Työn kuormittavuudella on suuri merkitys työhyvinvointiin. Tutkittava aihe on ajankohtainen, sillä työn kuormitus on muuttunut viimeisten vuosikymmenten aikana ja muuttuu edelleen. Tänä päivänä suurinta osaa töistä voi tehdä mistä tahansa, työ- ja vapaa-aika ei enää erotu niin selkeästi, teknologia on kehittynyt ja työn vaatimukset ovat kasvaneet. (Larjovuori, Kinnari, Nieminen & Heikkilä-Tammi 2021.)

Opinnäytetyön aihe muodostui ensisijaisesti kirjoittajan omista kiinnostuksen kohteista sekä toimeksiantajaorganisaation tarpeiden yhdistämisestä. Kiinnostus informaatiokuormituksen tutkimiseen ja työhyvinvointiin on syntynyt koulutuksen sekä kokemusten kautta. Kirjoittaja on kokenut kuormittavansa tietotyötä tehdessä varsinkin monitehtäväisyyden johdosta ja jatkuvan työn keskeytymisen takia.

Toimeksiantajan asiakasrajapinnan tiimeissä tehdään tietotyötä, mikä mahdollistaa työn tekemisen riippumatta sijainnista. Kun työtä voidaan tehdä lähes missä vain, se on asettanut uusia haasteita työhyvinvoinnille. Kognitiivinen ergonomia korostuu tietotyötä tehdessä. Kuormitusta on huomattu muun muassa jatkuvan työn keskeytymisen, monien eri alustojen hallinnan ja tavoitteellisuuden takia. Kiire on myös usein työssä läsnä. Opinnäytetyössä tutkitaan työhyvinvointia informaatiokuormituksen näkökulmasta. Työn teoriaosassa käsitellään informaatiokuormitukseen, tietotyöhön ja itseohjautuvuuteen liittyviä käsitteitä. Opinnäytetyöhön kuuluu lisäksi luoda kehittämis ehdotuksia toimeksiantajalle teorian, tutkimusten ja kyselytutkimuksen pohjalta.

Ongelmaksi toimeksiantajaorganisaatiossa on havaittu tietotyötä tekevän asiakasneuvojan informaatiokuormitus. Sen on koettu olevan suurta itseohjautuvassa tiimissä, jossa asiakaspalvelutyön lisäksi pidetään yhdessä huolta tiedon jakamisesta, vuorotellen otetaan vastuu tiimin palaverista ja niiden valmisteluista, kehitetään jatkuvasti omaa tekemistä ja seurataan tuloksia yhdessä. Tavoitteena on löytää syitä informaatiokuormitukselle ja antaa organisaatiolle sekä työntekijälle kehittämis ehdotuksia informaatioergonomiaan teorian ja tutkimuksen perusteella. Kehittämis ehdotukset käydään läpi toimeksiantajan kanssa, varsinaisia toimenpiteitä ei anneta tässä opinnäytetyössä.

Tutkimuskysymys: Miten toimeksiantajan asiakasrajapinnan itseohjautuvassa tiimissä voidaan hallita informaatiokuormaa?

Alakysymykset:

1. Miten itseohjautuvaan tiimiin siirtyminen on koettu informaatiokuormittumisen osalta?
2. Miten itseohjautuvuus koetaan vaikuttavan informaation hallintaan?
3. Kuinka kuormittavaksi työn informaatiokuorma koetaan?

Opinnäytteessä tutkitaan itseohjautuvan tiimin jäseniä yksilöinä. Tiimi voi hyvin, kun siellä on hyvinvoivia yksilöitä. Tutkimus on luonteeltaan tapaustutkimus, eli tarkoituksena ei ole tehdä yleistettävää tutkimustietoa. Tässä tutkimuksessa on erityisesti kiinnostuttu kyseisen toimeksiantajan, asiakasrajapinnassa toimivien, verkkoviestejä käsittelevien tiimien kokemasta informaatiokuormituksesta. Opinnäytetyössä ei ole tarkoitus tutkia kaikkia organisaation tiimejä ja luoda kaikille samanlaisia kehittämis ehdotuksia.

2 ITSEOHJAUTUVA TIIMI

Tässä osiossa käsitellään itseohjautuvan tiimin käsitettä. Luvussa selvitetään muun muassa, mitä itseohjautuvuus tarkoittaa, mitä samankaltaisia määritelmiä itseohjautuvuudelle löytyy ja miten ne eroavat toisistaan, miten itseohjautuva tiimi eroaa perinteisestä tiimistä ja mitä on työhyvinvointi itseohjautuvan tiimin näkökulmasta. Lisäksi käydään läpi itseohjautuvan tiimin luomiseen liittyviä haasteita.

2.1 Tiimin määritelmä

Ihmiset tekevät useimmiten töitä erilaisissa työryhmissä, jotka saattavat myös olla nimitetty tiimeiksi. Työryhmä ja tiimi ei kuitenkaan merkitse samaa asiaa. Työryhmä on joukko ihmisiä, joilla on keskinäistä vuorovaikutusta, mutta hyödyllisyyden kokemus jää vielä neutraaliksi. Tiimin määritelmässä hyödyllisyyden kokemus on jo merkittävästi suurempi. Tiimi tarkoittaa työyhteisöä, joka on sitoutunut työskentelemään yhdessä kohti yhteistä tavoitetta, ja jonka jäsenet kokevat kuuluvansa itse tiimiin sekä tunnistavat myös muiden tiimien jäsenten kuuluvan samaan tiimiin. Tiimin jäsenet ymmärtävät yhteistyön tärkeyden sekä ottavat yhdessä vastuun tiimityöskentelyn onnistumisesta. Tiimissä hyödynnetään toisten osaamista sekä erilaisuutta. (Ristikangas, Lönnroth, Ristikangas & Ristikangas 2021, 26) Tiimityöskentely on yleistynyt suomalaisilla työpaikoilla pääasiassa 1990-luvulta eteenpäin. Tiimityöskentely on yksi ryhmätyöskentelyn muodoista ja sen tavoitteena on usein tehokkuuden parantaminen. (Huusko 2007, 41.)

2.2 Autonomian ominaispiirteet

Decin & Ryanin (2000) mukaan autonomia on yksi ihmisen kolmesta perustarpeesta. Decin ja Ryanin (2000) kehittämässä itsemääräämisteoriassaan yksilön toimintaa ohjaavat ensisijaisesti kolme psykologista perustarvetta, niitä ovat tarve autonomiaan, kyvykkyyden tunne sekä yhteenkuuluvuus. Itsemääräämisteoria on motivaatioteoria, jonka tarkoituksena on selventää sisäisen ja ulkoisen motivaation suhdetta toisiinsa sekä eritellä sisäisen motivaation syntymiseen tarvittavia tekijöitä. Deci & Ryan (2000) haluavat teoriassaan painottaa, että sisäinen motivaatio syntyy, kun kaikki kolme ihmisen perustarvetta täyttyvät. Ne eivät ole toisistaan irrallaan olevia asioita vaan kytkeytyvät toisiinsa. Itsemääräämisteoriassa on yksi sovelletuimmista ja tutkituimmista teorioista psykologian tutkimusalalla. (Deci & Ryan 2000.)

Autonomian yhteyttä työntekijän kokemukseen on lähestytty tutkimusten mukaan usein itsemääräämisteorian (2000) avulla. Monet itseohjautuvat organisaatiot lähdetään rakentamaan tämän teorian pohjalta. Työstä ja työympäristöstä halutaan luoda sellaisia, että työntekijä kokee autonomian tunnetta toimia organisaation tavoitteiden suuntaisesti ilman ulkoista kontrollia. (Larjovuori ym. 2021, 17.) Autonomialla tarkoitetaan työelämän kontekstissa päätäntävaltaa omien työtehtävien toteutuksen suhteen. Autonomia työssä on lisääntynyt nykyajan työkuulttuurin muutoksen yhteydessä. Työn autonomiasta hyötyy Parkin ja Jangin (2015) tutkimuksen mukaan eniten sellainen henkilö, jonka arvomaailmassa on sisäsyntyinen motivaatio ja työn itsenäisyys. (Larjovuori ym. 2021.)

Toisaalta autonomian lisääntyminen on aiheuttanut tiedollista, taidollista ja emotionaalista kuormitusta autonomian oheisvaikutuksena. Työn autonomia mielletään myönteisenä etuna, mutta siihen voi liittyä myös lieveilmiöitä kuten ylikuormittumista. (Vanharanta ym. 2021, 3.)

Autonomia työssä on edellytys itseohjautuvuudelle. Itseohjautuvuus ja vaikutusmahdollisuudet oman työn muokkaamiseen lisäävät Parkin ja Jangin (2015) tekemän tutkimuksen mukaan motivaatiota, työsuoritusta ja siihen sitoutumista. Omaa työtä voi muotoilla useimmiten useilla eri tavoilla, aikatauluttaa erilaiset työtehtävät eri hetkiin päivissä, yhteen sovittaa arkea perheen kanssa etätöiden avulla ja kehittää työtapoja sekä omaa osaamista. Lisäksi voidaan lisätä henkilökohtaisia voimavaroja tai vähentää työn vaatimuksia. (Polvinen 2020.) Itseohjautuvan työn muotoilun edellytyksenä on olennaista tehdä toimintaa ohjaavat kirjoitetut ja kirjoittamattomat säännöt ja periaatteet näkyviksi. Tämän avulla luodaan mahdollisuuksia työn muotoiluun yhteisten sovittujen pelisääntöjen puitteissa. (Vanharanta ym. 2021, 1.)

2.3 Autonomisen tiimiin liittyvät käsitteet

Autonominen tiimi toimii itseohjautuvasti organisaation annettujen reunaehtojen puitteissa ja tiimi johtaa itse omaa suoriutumistaan. Organisaatio antaa itseohjautuville tiimeille tarvittavat resurssit ja luo puitteet työn tekemiseen reunaehtojen mukaisesti. Tiimit toimivat annettujen vastuiden ja valtuutusten mukaisesti, mutta saavat itse määritellä työn suorittamistavan. Autonomiata voi esiintyä yksilö sekä tiimitasolla. Tiimeille annetut valtuudet ja vastuut riippuvat organisaatiosta. (Yukl 2013.)

Itseohjautuvuus viittaa yksilöön ja tarkoittaa yksilön kykyä toimia omaehtoisesti ilman ulkopuolista ohjausta ja kontrollin tarvetta. Työntekijä on työssään itseohjautuva, kun hän pystyy viemään eteenpäin organisaation päämääriä itsenäisesti, omalla harkinnalla ilman tarvetta kysyä lupaa esimieheltään. Itseohjautuvuus on yksilön ominaisuus, jotta voi olla itseohjautuva, tulee ensin olla sisäisesti motivoitunut. (Martela & Jarenko 2017, 12.)

Itseohjautuvuuden käsitteestä voi tulla mieleen hollantilainen hoivapalvelu Buurtzorg, mistä luotiin radikaalisti itseorganisoituva organisaatio tai toiselle itseohjautuvuus voi luoda mielikuvan organisaatiosta, joka nykyisten rakenteiden puitteissa tekee pieniä uudistuksia, joilla pyritään helpottamaan työntekijöiden kykyä suoriutua työtehtävästään itsenäisesti ja omaaloitteisesti. Itseohjautuvuuskäsitteen alla on siis laaja kirjo erilaisia organisaatioita, jotka kuitenkin kaikki toimivat oman organisaation mukaisesti itseohjautuvasti. Autonomian, itseohjautuvuuden ja itseorganisoidun organisaation lisäksi puhutaan myös samoissa yhteyksissä yhteisohjautuvuudesta. Väistämättäkin saattaa käsitteet mennä sekaisin, joten on parempi erotella eri käsitteet toisistaan. (Koistinen & Kostamo 2021.)

Yhteisöohjautuvuus tarkoittaa työn organisoimista yhdessä tiimin kanssa (Salovaara 2020). Kyseessä on usein parempi termi kuvaamaan sitä, mitä itseohjautuvuudella tarkoitetaan tiimissä. Lähes aina itseohjautuvuus on yhteisöohjautuvuutta, sillä tiimi on se yksikkö, joka päättää keskenään, miten työt organisoidaan ja jaetaan. Yhteisöohjautuvuus vaatii kulttuuria, jossa jokainen kokee olevansa vastuussa yhteisten asioiden edistämisestä ja pyrkii tunnistamaan hoidettavia asioita, jotka tulevat esiin tiimin sisäisissä keskusteluissa. (Martela 2021, 14.)

On havaittu, että ryhmässä tapahtuvan suunnittelun ja päätöksenteon autonomia ovat yhteydessä yhteisön jäsenten sitoutumiseen yhteiseen tavoitteeseen, myönteisiin yhteistyöasenteisiin ja työtapoihin. (Vanharanta, Polvinen & Vartiainen 2021, 5.) Käsitteenä yhteisöohjautuvuus kattaa hyvin käsityksen yhteistyöstä ja yhteisen suunnan merkityksestä. (Martela 2021, 17)

Itseorganisoituminen on radikaalia organisaatorakenteiden madaltamista, jossa esihenkilöt poistuvat kokonaan. Yhteisöohjautuvuus ja itseohjautuvuus on maltillisempaa työntekijän oikeuksien vahvistamista ja esihenkilöiden työn uudelleen muotoilua valmentavampaan suuntaan. Oli kyseessä radikaalimpi tai maltillisempi suunta, työntekijöiden vaikutusvaltaa ja autonomiaa pyritään silti vahvistamaan. Molemmat lähestymistavat pohjautuvat uskoon osaavasta ja sisäisesti motivoituneista työntekijöistä, jotka haluavat tehdä työnsä hyvin, kun heille annetaan tilaa ja siihen mahdollisuus. (Martela 2021, 17.) Alla kuva 1 käsitteiden määritelmästä taulukon muodossa.

	Itse-ohjautuvuus	Yhteisö-ohjautuvuus	Itse-organisoituminen
Kohde	Yksilö	Tiimi	Organisaatio
Määritelmä	Henkilön kyky toimia omaehtoisesti ilman ulkopuolista ohjausta ja kontrollia	Tiimin kyky toimia omaehtoisesti ilman ulkopuolista ohjausta ja kontrollia	Tapa organisoitua, jossa hierarkkisuutta ja esimiesten valtaa on radikaalisti vähennetty
Vastakohta	Ylhäältäpäin-ohjautuvuus	Esimiesjohtoinen tiimi	Hierarkkinen organisaatio

Kuva 1 Itseohjautuvuuden, yhteisöohjautuvuuden ja itseorganisoitumisen määritelmät (Martela 2021, 16)

Yhteisöohjautuvassa tiimissä korostuu toimivan tiimityön ehdot, kuten psykologinen turvallisuus. Psykologinen turvallisuus tarkoittaa jaettua turvallisuuden tunnetta, joka mahdollistaa ihmisten välisessä kanssakäymisessä riskien ottamisen ja haavoittuvuuden osoittamisen (Salas ym. 2015, 604). Psykologinen turvallisuus on tärkeää huomioida, sillä se lisää tiimin jäsenten kokemaa merkityksellisyiden tunnetta, tiimin oppimiskykyä, luovuutta, tuloksellisuutta ja tiedon jakamista. Jaetut arvot, periaatteet, visiot ja toimintatavat ovat tärkeitä psykologisen turvallisuuden mahdollistamiseen. (Salmivaara, Martela & Heikkilä 2020, 188–201.)

Yhteisöohjautuva tiimi voi organisoida ja tehdä työtään itseohjautuvasti ilman vahvaa ohjausta. Yhteisen suunnan ja tavoitteen hahmottaminen on keskeistä. Yhteisöohjautuva tiimi tarvitsee itseohjautuvia työntekijöitä, joilla on kykyä toimia oma-aloitteisesti ilman ulkopuolisen ohjausta. Tiimin jäsenillä on mahdollisuus vaikuttaa työnsä sisältöön ja tekemisen tapaan. Toiminnan kehittäminen on kaikkien yhteisvastuulla. Päätöksiä ja parannuksia tehdään yhdessä tiimin kesken, ilman pitkiä hyväksyntäketjuja. Organisaation antamat reunaehdot, tietyt pelisäännöt, käytännöt jäsentävät tiimin toimintaa, mutta olemassa olevat käytännöt pyritään näkemään ”kokeiluina”, joita voidaan tulevaisuudessa muokata, jos huomataan järkevämpiä tapoja toimia. (Martela & Jarenko 2017, 15.)

Tiimin toiminnan kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota, millaisia tehtäviä tiimillä on. Ovatko tehtävät yhteistyötä vaativia? Vai tekevätkö tiimin jäsenet kuitenkin vain heille nimetyt tehtävät, ilman

yhteistyötä toisten kanssa, jolloin tiimityöskentelyä ei pääse muodostumaan. Työn tulos voi olla hyvää tällaisessakin tiimissä, mutta todellisen tiimityön puuttuessa myös sen positiiviset puolet, kuten toisilta oppiminen, toisten tukeminen ja työhön sitoutuminen jää mahdollisesti saavuttamatta. (Wageman 1997, 55.) Yhteisöohjautuvassa tiimissä johtajuus on erilaista, kuin perinteisessä tiimissä. Johtaminen on enemmän valmentavaa, jolloin varmistetaan, että tiimillä on tarvittavat taidot työtehtävien räätälöimiseen.

2.4 Yhteisöohjautuva tiimi osana organisaatiota

Muutokset ja jatkuva kehittyminen määrittelevät hyvin nykyajan työkuultuuria. Muutokset voivat kohdistua työtehtävien sisältöön, työskentelytapoihin, työyhteisön rakenteisiin tai esimerkiksi organisaatorakenteisiin. Organisaatiot ovat alkaneet viimeisten vuosien aikana vastata muutokseen lisäämällä työntekijöiden autonomiaa eli luomaan joustavuutta, itsenäisempää työtettä sekä lisäämään työntekijän vaikutusmahdollisuuksia työpaikalla. Tällä tavoin organisaatiot pyrkivät vastaamaan muutokseen ja lisäämään työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutumista organisaatioon. Hierarkkinen johtaminen ei ole enää toimivin organisaatiomuoto asiantuntija- ja tietotyön yleistyessä. Organisaatioiden tulee kiinnittää huomiota laadulliseen työhön eli innovaatioiden ja ideoiden luomiseen ja tätä varten pyritään vähentämään hierarkkisia tasoja, jotta myös työntekijällä on mahdollisuuksia vaikuttaa työn laatuun. (Hyppänen 2013, 250–253.)

Yhteisöohjautuvuutta tavoitellaan monissa organisaatioissa pieni muutos kerrallaan. Yhteisöohjautuvuus on kaukana yhden yön menestyksestä, sillä vanhojen tapojen kehittäminen vie aikaa. Yhteisöohjautuvuus lupaa käyttäjilleen uudenlaista organisaatorakenteiden muodostamista ja hierarkkisuuden vähentämistä tai jopa sen poistamista lähes täydellisesti. Kyseistä hierarkkisuuudesta vapaata organisaatiota kutsutaan itseorganisoiduvaksi organisaatioksi. Vaikka yhteisöohjautuvista organisaatioista on keskusteltu viime vuosien aikana paljon, ei yhtenäistä määritelmää oikeastaan ole ollut. Käsitettä on käytetty kuvaamaan hyvinkin eri tasolla olevia yhteisöohjautuvia organisaatioita. (Koistinen & Kostamo 2021, 107.)

Aidosti itseorganisoiduvia organisaatioita on toistaiseksi vielä harvassa. Yleisiä esimerkkejä itseorganisoiduvista organisaatioista on muun muassa Hollantilainen Buurtzorg -hoivayritys ja pelejä kehittävä Valve. Organisaatioiden rakenteet ovat hyvin erilaisia, mutta niitä yhdistää yhteisöohjautuvuuden tavoittelu sekä näkemys siitä, että ihmiset ovat pohjimmiltaan kyvykkäitä, motivoituneita ja hyväntahtoisia, eikä heitä kannata rajoittaa liikaa. (Lee, Edmondson 2017, 38.) Siinä missä itseorganisoiduminen on radikaalisti uusi tapa organisoida, voi yksittäisten työntekijöiden itseohjautuvuus ja tiimien yhteisöohjautuvuus toteutua hyvinkin erilaisissa organisaatioissa. Vahvasti hierarkkisessa organisaatiossa saattaa olla myös työntekijöitä tai tiimejä, joilla on tilaa päättää itsenäisesti, miten heille annettuja tavoitteita hoitavat. (Martela 2021, 16.)

2.5 Tietotyön työhyvinvointi

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työntekijän subjektiivisesti koettua hyvinvointia työhön liittyen. Siihen sisältyy myös objektiivinen puoli kuten työympäristö ja työolot. Työhyvinvointia voidaan tarkastella myönteisestä näkökulmasta kuten työtyytyväisyys ja hyvinvointi sekä kielteisestä näkökulmasta kuten stressi ja uupumus. Työhyvinvoinnin ollessa ensisijaisesti subjektiivinen asia, työntekijän tausta

kuten ikä, sukupuoli, koulutus ja persoonallisuudenpiirteet voivat vaikuttaa työhyvinvoinnin kokemukseen. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 110.)

Hiljalleen työhyvinvoinnin käsite on laajentunut myös johtamiseen, ilmapiiriin, yhteisöllisyyteen sekä osaamiseen. Työn negatiivisia tunteita aiheuttavien osuuksien sijaan huomion kohteena on nykypäivänä työn voimaannuttavat piirteet. Työhyvinvointia kuvaa hyvin se, että työn sujuvuus ja haastavuus ovat tasapainossa. Työhyvinvointi lisää yrityksen tuottavuutta ja asiakastyytyväisyyttä sekä vähentää sairaspotensiaaleja ja työtapaturmia. Työhyvinvointi on koko työpaikan voimavara, hyvinvoivat työntekijät saavat enemmän aikaseksi. (Manka julkaisuaika tuntematon, 13.)

Kun työtä voidaan nykyään tehdä lähes missä vain, se on asettanut uusia haasteita työhyvinvoinnille. Kognitiivinen ergonomia korostuu tietotyötä tehdessä. Tietotyötä tekevien kognitiivinen kuormitus on kasvanut viime vuosien aikana, sillä informaatio- ja ärsyketulva on lisääntynyt voimakkaasti. Työntekijöitä vaaditaan entistä enemmän, tulee hallita samanaikaisesti useampia järjestelmiä, hallita kokonaisuutta ja ratkoa ongelmia. Tietotyö vaatii työntekijältä kognitiivista kapasiteettia, joka voi johtaa informaatioylikuormitukseen. Informaatioylikuormituksen on tutkittu lisäävän stressiä ja heikentävän työhyvinvointia. Liiallinen informaatiokuormitus vaikuttaa heikentävästi myös muistiin sekä tarkkaavaisuuteen. (Manka & Manka 2016, 114.)

Työn muutokset, jatkuva parantaminen ja proaktiivisuus työssä voivat vaikuttaa työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin ja työn muutosten yhteyttä tutkiessa, esiin tulee Gerlanderin ja Launisin (2007) mukaan kolme erilaista tilannetta: häiriökuormitus, kohdehyvinvointi ja toiminnan muutoksen epäjohtamaisuus. Häiriökuormituksessa työntekijän työtaakka on joko tilapäisesti tai pidemmän aikaa kohuttoman suuri, jolloin työkuormitus uhkaa hyvinvointia ja terveyttä. Kohdehyvinvointi tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijän hyvinvointi on seurausta hänelle mieluisasta työn osa-alueesta. Toiminnan muutoksen epäjohtamaisuuden tapauksessa tarkoitetaan tilannetta, jossa organisaatiossa tehdyt muutokset eivät ole selkeitä. Muutostahdin kiihtyessä erilaiset toimintakonseptit saattavat kasautua päällekkäin, eli samanaikaisesti tehdään monenlaista uutta ja vanhaa. Mikäli työn muutos ei ole selkeä eikä sitä ole selkeästi työntekijöille informoitu, seurauksena voi olla turhautuneet ja uupuneet työntekijät. Gerlanderin ja Launisin (2007) mukaan työhyvinvoinnissa on loppujen lopuksi kysymys yksilön kokemuksesta. Yksilöillä saattaa olla täysin eri kokemus työhyvinvoinnista, vaikka he suorittaisivat täysin samaa työtehtävää. Yksilöllisyys ja yksilöiden kokemusten korostaminen työhyvinvoinnista puhuttaessa on ensisijaisen tärkeää. (Gerlander & Launis 2007, 206, 209–210.)

2.6 Yhteisöohjautuvan tiimin työhyvinvointi

Työn autonomiaa on esitetty vahvasti uudenaikaisena ja hyvinvointia tukevana toimintamallina. Samaan aikaan on tullut esiin myös työntekijöiden kokemuksia yksin jäämisestä, tuen puutteesta ja työn kaoottisuudesta. Ilmiö on vielä uusi, eikä sillä ole tarkkoja raameja, kokemukset ja mielipiteet ovat vielä hajanaisia. (Larjovuori ym. 2021, 18.)

Martelan (2019) mukaan itseohjautuvuus vaatii yksilöltä hierarkkisesti organisoitua työtä enemmän. Itseohjautuvaan työhön vaaditaan enemmän proaktiivisuutta, sisäistä motivaatiota työtä kohtaan, konfliktien ratkaisutaitoja sekä ymmärrystä myös organisaation toiminnan kokonaisuuden hahmottamiseksi esimerkiksi päätöksenteon yhteydessä. Hakanen ym. (2021) on tutkimuksessaan tarkastellut

työn autonomian ja muiden työn resurssien yhteyttä työn imun kokemukseen. Tutkimuksen (2021) mukaan työn autonomisuutta vahvemmin työn imua selittäisi työn vaikutusmahdollisuudet. (Hakaniemi, Rouvinen & Ylhäinen 2021.)

Larjovuoren ym. (2021) tutkimuksen mukaan vahva itseorganisointumisen eli organisoinnin tapa, jolla korkea hierarkia on minimoitu, sisältää haasteita työntekijän hyvinvoinnin kannalta. Vaikutusmahdollisuuksien kasvaessa ja ylittäessä tietyn raja-arvon, sen työhyvinvointia tukeva vaikutus voi kääntyä päinvastaiseksi. On siis tärkeää huomioida työntekijän liikkumavara suhteessa sen omaan osaamiseen ja muihin resursseihin. Mikäli työntekijä ei saa riittävää tukea, työntekijän on vaikeampaa tehdä päätöksiä ja valintoja työssä. Tällöin Larjovuoren ym. (2021) mukaan vaikutusmahdollisuudet muuttuvat voimavarasta kuormitustekijäksi. (Larjovuori ym. 2021, 19.) Niin kuin opinnäytetyössä on aikaisemmin jo mainittu, työn autonomiasta hyötyy eniten sellainen henkilö, joka kokee sisäsyntyistä motivaatiota työtä kohtaan ja työn itsenäisyys on työntekijän arvomaailmassa korkealla sijalla (Park & Jang 2015.)

2.7 Yhteisöohjautuvuuden haasteet

Lähtökohtaisesti yhteisöohjautuvaa tiimiä ei kannata ajatella valmiina mallina, joka olisi sellaisenaan kopioitavissa, vaan enemmänkin organisoinnin mallina, jota voi kukin organisaatio soveltaa omista lähtökohdistaan parhaalla mahdollisella tavalla. Ensimmäinen huomiona yhteisöohjautuvuudessa on se, ettei se ratkaise kaikkia ongelmia. Viime aikoina yhteisöohjautuvuutta on esitelty jopa haasteita ratkaisevana ihmetempuna. Yhteisöohjautuvuudessa on kyse organisaation rakenteen, käytäntöjen ja ihmisten välisten suhteiden rakentamisesta. Se on ajankohtainen ja ketterä toimintamalli, mutta yhteisöohjautuvuudessakin on omat haasteensa, jotka jokainen organisaatio joutuu itse ratkaisemaan. (Koistinen & Kostamo 2021, 61.)

Toisena haasteena pidetään käsitystä siitä, että yhteisöohjautuvuus olisi jokin tietty, valmis malli. Yhteisöohjautuvuuden käsite on monimuotoinen ja sitä on sovellettu maailmalla ja kotimaassa hyvin paljon eri tavoilla eri organisaatioissa. Jokaisen organisaation on itse mietittävä, mitä yhteisöohjautuvuus juuri heidän organisaatiossaan tarkoittaa. Yhteisöohjautuvuutta ei rakenneta helposti. Organisaatiomuutokset ovat haastavia ja vaativat aikaa sekä resursseja. (Koistinen & Kostamo 2021, 63.)

Yksilötasolla haasteita voi myös esiintyä, jotka vaikuttavat yhteisöohjautuvuuden toteuttamiseen. Työntekijöiden tausta kuten koulutus tai ammatillinen tausta voi vaikuttaa merkittävästi organisaation yhteisöohjautuvuuteen. Ammatillinen tausta voi myös vaikuttaa yhteisöohjautuvuuspyrkimykseen, siten että tottumus työstä ja organisaatiomalleista on erilainen mihin yhteisöohjautuvuudessa pyritään. Työntekijöiden taitojen lisäksi yhteisöohjautuvuuteen pyrkiessä olisi hyvä pohtia alusta alkaen, mikä on työntekijän käsitys hyvästä työstä; ovatko työntekijät kutsumustyössään vai pikemminkin "vain töissä täällä". Mitä motivoituneempi työntekijä on, sitä paremmin yhteisöohjautuva toimintamalli sopii työntekijälle. Jos työn tekoa motivoi pikemminkin ulkoiset tekijät, tarvitaan luultavasti voimakkaammin tukea ympärille. (Koistinen & Kostamo 2021, 65.)

3 INFORMAATIOKUORMITUS

Tässä osiossa käsitellään informaatiokuormitusta käsitteenä. Luvussa selvitetään, miten informaatiokuormitus syntyy ja miksi siihen tulisi kiinnittää huomiota tietotyössä. Lisäksi pohditaan, kuinka sitä pystyy hallita ja miten liiallinen informaatiokuormitus voi vaikuttaa työn tekemiseen.

Tietotyö on usein riippuvaista ensisijaisesti työntekijän kyvystä hankkia ja omaksua informaatiota sekä välittää sitä eteenpäin. Tällöin myös työn tekemiseen, käytäntöihin ja menetelmiin liittyvillä tekijöillä on merkitystä. Työn digitalisoituminen ja teknologiaan liittyvien ärsykkeiden lisääntyminen on muuttanut työtä ja asettaa nykyään uusia tarpeita työhyvinvoinnin edistämiseksi. (Franssila, Okkonen, Savolainen 2014.)

3.1 Informaatioergonomia

Fyysinen ergonomia tukee työn sujuvuutta fyysisen työskentelyn ja toimintakyvyn näkökulmasta. Fyysisen ergonomian lisäksi, viime aikoina on tullut puheeksi myös uudempi termi, informaatioergonomia. Informaatioergonomian tavoitteena on tunnistaa työn informaatioympäristöön, -vuorovaikutukseen ja -käyttäytymiseen liittyviä psyykkisiä kuormitustekijöitä, tarkoituksena on myös yhteen sovittaa työntekijän kognitiiviset kyvyt ja ympärillä oleva tietomäärä. Toisin sanoen informaatioergonomialla on tarkoitus hallita informaatioylikuormaa ja siitä johtuvia ongelmia. Informaatioergonomia on perinteisen työergonomian erikoisalue ja kuuluu myös osaksi työhyvinvoinnin laajaa käsitettä. (Franssila, Okkonen & Savolainen 2016.)

Kognitiiviseen kuormituksesta tehdyt tutkimukset ovat osoittaneet, ettei informaation tarjonta välttämättä tai automaattisesti aiheuta informaatiokuormitusta. Epplerin ja Mengisin (2004) tutkimuksen mukaan informaatiokuormitus voi johtua henkilökohtaisista tekijöistä kuten puutteellisesta informaationkäsittelytaidoista, informaation monitulkintaisuudesta eli informaation luonteesta, tehtävän kiireellisyydestä eli tehtävän luonteesta tai informaatioteknologiasta. Informaatiokuormituksen seurauksena yksilön keskittyminen voi häiriintyä. Työtehtävien lisääntyminen, työn pirstaloituminen ja monipuolistuminen sekä monitehtäväisyys, eli yleisemmin *multitasking*, vaikeuttavat ihmisen kykyä käsitellä informaatiota. (Franssila, Okkonen, Savolainen 2014 10.)

Tietotyössä informaation määrä on suurta monista eri syistä. Aivot ovat koetuksella, kun erilaisia ärsykeitä, turhaa ja tarpeellista tietoa tulee sekaisin eri lähteistä. Informaation tulviminen ei lopu myöskään työpäivän jälkeen, tällöin tietoa tulee vain eri lähteistä. Muisti ylikuormittuu helposti ja tällöin meidän on vaikeampi keskittyä työtehtäviin. Informaatioergonomiasta voidaan huolehtia niin yksilö, kuin organisaatitasollakin. Informaatioergonomiasta huolehtimiseksi, työyhteisössä voidaan sopia yhteiset käytännöt ja pelisäännöt. (Bordi 2021.)

Tietotyön kasvu on mahdollistanut muun muassa hybridityön tekemisen ja näin ollen arjen paremman muokkaamisen omien tarpeiden mukaan. Autonomia ja oman työn vaikutusmahdollisuudet voivat helpottaa informaatiokuormituksen hallintaa, tällöin keskeistä on työn organisoinnin käytännöt ja luottamus siihen, että työntekijällä on mahdollisuus vastata oman työn kokonaisuudesta. (Bordi & Okkonen 2018.)

3.2 Tietotyö ja työn hallinta

Tietotyössä edellytetään monipuolisia tiedonkäsittelyn taitoja, jatkuvaa uuden oppimista sekä päätöksenteko- ja ongelmanratkaisukykyä. Tietotyölle ei ole yksiselitteistä määritelmää, sen rinnalla puhutaan myös tietointensiivisestä työstä, aivotyöstä, informaatiotyöstä tai useimmiten myös asiantuntijatyöstä. Gonzalesin ja Markin (2004) tutkimuksen mukaan informaatiointensiivinen tietotyö on hyvin pirstaloitunutta, keskeytyksellistä ja psyykkiseltä kuormitukseltaan vaihtelevaa. Työntekijä vaihtaa tehtävää keskimäärin kolmen minuutin välein ja sähköistä alustaa parin minuutin välein (Gonzales & Mark 2004). Sähköpostin tai pikaviestin saapuminen ja siihen reagoiminen keskeyttää sen hetken työtehtävän keskimäärin kymmeneksi minuutiksi ja aiheuttaa lisäksi noin viidentoista minuutin tauon, jolloin käytetään muita sovelluksia ennen kuin palataan alkuperäiseen tehtävään (Iqbal & Horvitz 2007). Informaatioylikuorman on tiedetty lisäävän stressiä ja heikentävän yleisesti työhyvinvointia jo pidemmän aikaa. Informaatiotulva vaikuttaa negatiivisesti huomiokykyyn ja muistiin. Kouvosen ym. (2005) mukaan informaatiotulvan havaittiin heikentävän myös työn tuottavuutta ja vähentävän työntekijän kontrollia työhönsä. Tietotyötä tekevillä on kuitenkin myös tutkittu olevan korkea työn imu, vähemmän sairaspotilaalooja sekä muita ammattiryhmiä alhaisempi riski pysyvään työkyvyttömyyteen. (Airila 2022.)

3.3 Informaatiokuormitukseen vaikuttavat tekijät

Työkuormitusta syntyy ihmisen hyödyntäessä fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja työssään. Kuormitustekijät liittyvät useimmiten itse työhön, työprosesseihin, työn organisointiin, työyhteisöön ja organisaation toimintatapoihin tai työympäristöön. Tärkeintä on, että kuormitus pysyy kohtuullisella tasolla, jotta siitä palautuu jo mielellään työpäivän aikana sekä työpäivän jälkeen. (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon.)

Kuormitustekijöiden tunnistaminen on tärkeää, jotta työkykyä voidaan hallita ja vahvistaa. Yleisimpiä kuormitukseen vaikuttavia tekijöitä tietotyössä ovat työn monimutkaisuus, tietotulva, keskeytykset, tekniset häiriöt, tehokkuuspaine sekä työn rajattomuus. Useammat näistä työn piirteistä, kuten tietotulva, tehokkuuspaine ja keskeytykset voivat lisätä kognitiivista eli informaatiokuormitusta. Informaatioteknologian kehitys on luonut laajan informaatioympäristön, jossa työntekijälle tulee runsaasti tietoa eri kanavista työpäivän aikana. Digitaalisten työvälineiden toimimattomuus ja vaatimukset aiheuttavat keskeytyksiä ja viivytyksiä töissä. Teknologian kehityksen ja muutoksien myötä informaatio- ja ärsyketulva on kasvanut. (Airila 2022, 30.)

Moni pitää useita dokumentteja ja sovelluksia samanaikaisesti auki tietokoneella ja lisäksi jättää päälle ilmoitukset eri alustoista. Tämä saattaa keskeyttää työnteon jatkuvasti, kun uusi ärsyke ponnahtaa näytölle. Digitaalinen työympäristö voi toimia jopa työhyvinvointia heikentävänä asiana, mikäli informaatioergonomiasta ei huolehdita. (Bordi 2021.)

3.4 Informaatiokuormituksen hallinta

Aivoterveysten tukemiseksi, on tärkeää tunnistaa riskit ja kehittää tietotyötä siten, että turhaa kognitiivista kuormaa ei synny ja työtä voi tehdä kestäväällä tavalla. Työn organisointi, organisaatiokulttuuri, johtaminen sekä työtiimien käytännöt ovat keskeisessä roolissa informaatiokuormituksen hallinnassa. (Bordi & Okkonen 2018, 12.) Informaatioympäristön laaja-alainen tarkastelu käsittää muun

muassa teknologian ja ihmisen vuorovaikutuksen sekä organisaation rakenteen. Informaatioergonomian keskiössä on työpaikan yhteisölliset, sovitut käytännöt sekä epäviralliset toimintatavat. Informaatiokuormitus ja sen hallinta ovatkin riippuvaisia suurelta osin myös organisaatiokäytännöistä. Työn organisointi, johtaminen, työyhteisöjen käytännöt ja vaikutusmahdollisuudet koskevat myös informaatioergonomiaa. (Larjovuori 2020, 26.) Informaatiokuormituksen ollessa tasapainossa, työn hallinta ja työhyvinvointi vahvistuu. Hallintaa voidaan luoda työn organisoinnilla kuten esimerkiksi työtapojen kehittämisellä, työmäärän mitoittamisella, tehtävien priorisoinnilla ja tauottamisen pelisäännöillä. (Airila 2022, 33.)

Franssilan ym. (2014) tutkimuksen mukaan erilaiset keskeytykset ja tekniset häiriöt vievät paljon tietotyöläisen työaika. Mitä enemmän keskeytyksiä on, sitä useammin työntekijä koki stressiä ja heikkoa palautumista. Keskeytysten hallintaan on hyvä tehdä työpaikan yhteiset pelisäännöt ja toimintamallit. Yhdessä kehitetyissä työn keskeytyskäytännöissä voidaan sopia esimerkiksi, miten ja millaisia työtehtäviä voi keskeyttää, milloin työntekijä voi tehdä keskeytymätöntä työaika ja miten työpaikalla työskennellään rinnakkaisten työtehtävien kanssa eli monitehtäväisesti. Samaan aikaan työpaikalle tulisi sopia yleisesti tarkoituksenmukaisesta työajan käytöstä ja ajanhallinnasta. Kuten esimerkiksi miten määritellään tehtävien kiireellisyys, milloin työntekijöiden oletetaan olevan käytettävissä ja kuinka nopeasti sähköpostiviesteihin tai organisaation viestintävälineen kautta tulleeeseen viestiin tulee vastata. (Airila 2022, 9–11.)

Franssilan ym. tutkimuksen (2014) mukaan objektiivinen mittausdata, eli ulkopuolinen raportti, työntekijän työpäivän ajankäytöstä ja ajankäytön rakentumisen vaikuttimista toimi tehokkaana tietoisuuden parantajana. Tutkimuksen mukaan myös työn sirpaleisuuden tunnistaminen datan perusteella lisäsi ymmärrystä työntekijälle siitä, miten ja miksi työpäivät rakentuivat. (Franssila ym. 2014, 47.)

3.5 Informaatiokuormituksen ennaltaehkäisy

Franssilan ym. (2014) tutkimuksen mukaan organisaatioiden sisäinen viestintä tuottaa tutkimuksen mukaan suurimman osan tietotyöläisen informaatiosta, jota työntekijä ei itse aktiivisesti hae. Kuormitustekijöiden tunnistaminen on tärkeää ja niiden ennaltaehkäisyyn tulisi luoda organisaatiotasolla ratkaisuja. Ratkaisuja voidaan luoda myös yksilö, esihenkilö, työyksikkö kuin tiimitasollakin. (Franssila ym. 2014, 41.)

Organisaatiotasolla informaatioergonomiaa voidaan kehittää esimerkiksi kattavilla koulutuksilla ja ohjeistuksilla. Koulutuksissa tulisi tähdätä kattavaan näkökulmaan, jotta työntekijällä on laaja käsitys teknologiasta ja sen hyödyntämisestä omassa työssä. Pelkkä tekninen ohjeistus ei välttämättä ole riittävä hahmottamaan kokonaisuutta. Työntekijän ei tule pelkästään itsenäisesti hallita työn kognitiivista kuormituksesta, sen tueksi tulisi olla myös yhteisöllisiä rakenteita ja sääntöjä. Ratkaisut voivat liittyä esimerkiksi työn organisointiin ja aikatauluttamiseen, työajan ja keskeytysten hallintaan sekä yhteisöllisyyden vahvistamiseen. (Bordi & Okkonen 2018, 11.)

Yksilötasolla työhyvinvointia ja työn informaatioergonomiaa edistäväksi asiaksi on koettu työn priorisointi. Vahva oman perustehtävän tunnistaminen nähdään tärkeänä tekijänä siihen, että työntekijä pystyy keskittymään keskeisiin asioihin digitaalisista kanavista tulevien ärsykkeiden äärellä. Toisena

tärkeänä tekijänä on itsenäinen viestintävälineiden käytön sääntely, kuten sähköpostin tarkastaminen vain tietyssä aikana, viestintäkanavista poistuminen sekä järjestelmällinen digitaalisen kommunikaation käsittely. Edellytyksenä yksilön työn priorisointiin on organisaation tuki. Esimerkkinä oman perustehtävän määrittely sekä tarvittava autonomia oman työn suunnittelussa. (Bordi ym. 2017.)

3.6 Teknostressi

Teknostressi on yleisilmaisua, joka käsittää digitaalisen työympäristön vaatimusten aiheuttamat haitat työhyvinvoinnille. Teknostressillä tarkoitetaan stressiä, jota yksilö kokee teknologian käytön vuoksi. Se on psykologinen kokemus, johon liittyy tuntemuksia ahdistuksesta, väsymyksestä, kyynisyydestä sekä tehottomuudesta. (Salanova, Llorens & Ventura 2014.) Informaatioteknologian vaikutuksista työhyvinvointiin keskusteltaessa tulee tyypillisesti esiin teknologian käytettävyyden, käyttäjäystävällisyys ja toimintavarmuuteen liittyvät asiat. Toimimattomat digitaaliset työvälineet aiheuttavat keskeytyksiä ja viivästyksiä työssä. IT-infrastruktuuri ja teknologia eivät ole ainoita informaatioergonomiaan vaikuttavia tekijöitä. Tietotyön teknologiakuormitusta on haastavaa erottaa muusta työkuormituksesta. Yleisesti ne liittyvät yhteen ja vaikuttavat toisiinsa. Teknostressiä on lisännyt Saranovan, Llorensin ja Cifren (2014) tekemän tutkimuksen mukaan myös liiallinen työmäärä, sosiaalisen tuen puute työpaikalla sekä epämääräinen työnkuva ja rooli. Lisäksi Bordin ym. (2017) tutkimuksen mukaan työn vaatimukset, kuten liian nopea työtahti ja vaikeat työtehtävät on havaittu olevan vaikuttavana tekijänä teknostressiin. (Bordi & Okkonen 2018, 8.)

Työympäristön digitalisoituminen voi myös tukea työhyvinvointia tarjoamalla erilaisia voimavaroja työhön. Digitaaliset työvälineet voivat helpottaa esimerkiksi tiedon hallintaa kuten tiedon käsittelyä, hallintaa, dokumentointia ja säilyttämistä. Kun työtehtävien suorittaminen ei välttämättä ole enää paikkasidonnainen, teknologia voi lisätä työn joustavuutta ja työhyvinvointia. (Bordi ym. 2017.)

3.7 Yhteisöohjautuvan tiimin viestintä

Tiimillä on sisäistä viestintää, joka tapahtuu tiimin jäsenten välillä sekä ulkoista viestintää, joka voi tulla asiakkailta tai tiimin ulkopuolelta muualta organisaatiosta. Yhteisöohjautuvuuden prosessit ja käytännöt edellyttävät hyviä viestintätaitoja sekä kommunikaatiota. Yhdessä ohjautuminen ja aktiivinen toimijuus toteutuu hyvällä kommunikaatiolla. Viestintäosaaminen on työyhteisötaito, jolla on suuri vaikutus arjen sujuvuuteen. Kohtaaminen ja vuorovaikutus tarvitsevat tuekseen myös sopivia foorumeita. Digitaalinen viestintäympäristö tuottaa organisaatiossa oman infrastruktuurin, joka on perusta kommunikoinnille ja viestintäsuhteiden rakentumiselle. Yhteisöohjautuvan organisaation tulisi kiinnittää huomiota viestinnässä tulkintaosaamiseen, reflektointikykyyn ja kontekstualisointiin eli siihen miten asioita taustoitetaan ja linkitetään, mistä tai kenen näkökulmasta informaatiota esitetään sekä argumentoidaan, mistä puhutaan, missä puhe tapahtuu, miten puhe mielletään vastaanottajien näkökulmasta, mistä ei puhuta ja mistä pitäisi puhua. Sensitiivisyys on yhteisölähtöisyyden, tavoitteellisuuden ja yhteisvastuullisuuden viestinnän avain. (Mäkkeli, Vuori & Malkavaara 2021 84, 87.)

Yhteisöohjautuvassa organisaatiossa informaation läpinäkyvyys on myös yksi perusedellytys. Kokonaisvaltaisen tilannekuvan luominen ei rajoitu ainoastaan siihen kontekstiin, johon päätös pääasiallisesti vaikuttaa, tarve läpinäkyvyyteen leikkaa koko organisaation läpi. Läpinäkyvyydellä vaikutetaan

päätöksentekoon ja hallitaan tekemisten päällekkäisyyttä. Läpinäkyvyys saavutetaan keskustelemalla aktiivisesti, yksinkertaisimpia tapoja saavuttaa läpinäkyvyyttä onkin järjestää tiimin kesken tapaamisia, joissa yhteiset asiat käydään avoimesti läpi. Tiimien tapauksessa kyse voi olla viikkotapaamisesta, jossa käydään yhteisesti läpi menneet ja tulevat työtehtävät sekä työntekijöiden kuulumisia. Riippuen tiimin luonteesta, myös päivittäiset tapaamiset voivat toimia. (Mäkkeli ym. 2021, 82.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tutkimuksellinen kehittämis-työ jaetaan prosessin sujuvan etenemisen vuoksi kuuteen eri vaiheeseen. Prosessin luominen auttaa toimimaan järjestelmällisesti ja ottamaan huomioon asiat, jotka tulisi kussakin vaiheessa tehdä. (Ojasalo ym. 2015, 22.)

Ensimmäinen askel on kehittämiskohteen tunnistaminen ja alustavien tavoitteiden määrittäminen. Tässä opinnäytetyössä kehittämiskohteena on toimeksiantajan itseohjautuvien tiimien työhyvinvointi. Seuraavaksi perehdyttiin kehittämiskohteeseen teoriassa ja käytännössä. Opinnäytetyön kirjoittaja on toiminut yrityksessä työntekijänä yhdessä tutkimuksen tiimeistä, joille tutkimus tehdään. Opinnäytteen kirjoittajalla on opinnäytteen tueksi myös ymmärrystä organisaatiosta sekä työstä, jota tutkimukseen osallistuvat tekevät. Kolmas vaihe on kehittämistehtävän määrittäminen sekä -kohteen rajaaminen. Työhyvinvointi on laaja käsite ja tässä opinnäytetyössä näkökulmaa on rajattu informaatiokuormituksen hallintaan asiakasrajapinnassa toimivissa itseohjautuvissa tiimeissä. (Ojasalo ym. 2015, 22.)

Prosessi jatkuu rajauksen jälkeen tietoperustan laatimiseen sekä lähestymistavan ja menetelmien suunnitteluun. Tietoperustalle on myös muita termejä, kuten teoreettinen viitekehys tai teoreettinen tausta. Menetelmiä voi olla hyvin monenlaisia työelämän kehittämistyössä. Pyrkimyksenä on aina kuitenkin käytännön läheinen kehittäminen ja kehittämisehdotusten tulisi edesauttaa toimeksiantajaa. Kehittämistyön toiseksi viimeisessä vaiheessa toteutetaan ja julkaistaan suunniteltu tuotos. Viimeisenä prosessi ja tulokset arvioidaan. Resursseja ja aikaa tulisi keskittää kehittämistyön viimeisiin vaiheisiin, sillä tarkoituksena on tuottaa hyödyllisiä muutoksia työelämään. (Ojasalo ym. 2015, 2.)



Kuva 2 Tutkimuksellinen kehittämis-työ prosessikaavio (mukaillen Ojasalo ym. 2015.)

Opinnäytteen tutkimusmenetelmäksi valikoitui tapaustutkimus, koska tutkimuksen tehtävänä on tuottaa kehittämisehdotuksia. Tässä menetelmässä tavoitteena on tutkitun tiedon tuottaminen tutkittavasta kohteesta syvällisesti ja yksityiskohtaisesti. Kehittämistyössä tapaustutkimus soveltuu lähestymistavaksi hyvin, kun halutaan ymmärtää syvällisesti organisaation tiettyä ongelmaa realistisessa ympäristössä. Puhtaassa tapaustutkimuksessa ei viedä muutosta eteenpäin tai kehitetä mitään konkreettista vaan sen avulla luodaan kehittämisehdotuksia havaittuun ongelmaan. Tapaustutkimuksessa on tärkeää saada pienemmästä kohteesta paljon tietoa, kuin laajasta joukosta vähemmän. Tapaustutkimus vastaa yleensä kysymyksiin ”miten?” ja ”miksi?”. Tapaustutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen. Ongelmaa tutkitaan enemmänkin huomioimalla paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet sekä yhteydet. (Ojasalo ym. 2015 37, 52–53.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on ”Miten toimeksiantajan asiakasrajapinnan itseohjautuvassa tiimissä voidaan hallita informaatiokuormaa?” Tutkimusongelmaa lähdetään ratkaisemaan kyselytutkimuksella, jossa hyödynnetään kvantitatiivisia, että kvalitatiivisia menetelmiä. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu kohteen tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Vakioidun tulkinnan mukaan kvantitatiivisella menetelmällä saadaan pinnallista, mutta luotettavaa tietoa ja kvalitatiivisella menetelmällä syvällistä mutta vähemmän yleistettävää tietoa. Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään tunnistamaan erilaisia syy-seuraussuhteita. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen otantaan ja pyritään ymmärtämään asiaa mahdollisimman syvällisesti. Tutkimuksen keskiössä on pieni otanta sekä rajattu kohde. Perusvaatimus kyselylle on se, että aiempaa tietoa tutkittavasta aiheesta on riittävästi hyödynnettävissä. (Ojasalo ym. 2015, 121–122.)

Tämän opinnäytteen tutkimuksessa kysymykset, joihin vastattiin numeroasteikolla 1–5, ovat tutkimuksen määrällistä eli kvantitatiivista osuutta. Tutkimuskyselyn laadullisia eli kvalitatiivisia kysymyksiä ovat avoimet kysymykset, joihin vastaaja pystyi omin sanoin vastaamaan. Tutkimuskyselyssä painotettiin määrällistä osuutta, mutta laadullisilla kysymyksillä haluttiin antaa vastaajalle mahdollisuus perusteellisempaan vastaukseen määrällisten kysymysten lisäksi. Avoimilla kysymyksillä haluttiin antaa myös mahdollisuus ideoiden antamiseen, mitä voisi hyödyntää kehitysehdotuksissa. Toisaalta laadullisissa kysymyksissä piilee vaara, ettei vastaaja vastaa suoraan kysymykseen vaan sen vierestä. Tällöin vastaukset ovat useimmiten hedelmättömiä. Tutkimusasetelma kyselytutkimuksessa on poikittaistutkimus eli aineisto on kerätty tietyssä ajankohtana useilta vastaajilta. Aineistolla, joka saadaan poikkileikkausaineistosta, voidaan kuvailla kyseistä ilmiötä. Mikäli ilmiötä haluttaisiin ruveta selittämään tarkemmin, tulisi pyrkiä tekemään pitkäaikais- eli seurantatutkimus. (Vastamäki & Valli 2018, 110.)

Niin kuin opinnäytteessä on aikaisemmin mainittu, kirjoittaja on tehnyt samaa työtä kuin tutkimusjoukko. Ennen opinnäytteen kirjoittamista kirjoittajalla on ollut jo etukäteisiä havaintoja ilmiöstä, jota tutkimuksessa tutkitaan. Havainnot informaatiokuormituksen kokemuksesta itseohjautuvissa tiimeissä on syntynyt muutaman vuoden ajalta. Etukäteen on jo ennalta tiedetty, että toimeksiantajan itseohjautuvissa tiimeissä koetaan informaatiokuormittumista, kyselylomakkeella haluttiin vastata

kysymykseen, kuinka suuri tämä ilmiö on tiimien keskuudessa ja mistä se syntyy. Kyselylomakkeella toteutetaan siis jäsenneltyä havainnointia, johon on jo etukäteen ollut aavistus.

5 AINEISTON KERUU

Samalla kun opinnäytetyön teoriaosa oli valmistumassa, lähdettiin pohtimaan tutkimuksen toteuttamista, ja mietittiin keinot, joilla saadaan luotettava tutkimus aikaiseksi. Tähän opinnäytetyöhön hyödynnettiin kyselytutkimusta, sillä tarkoituksena oli saada isommalta joukolta tietoa helposti ja nopeasti. Kysely sopii tilanteeseen, jossa tutkittava aihe tunnetaan jo, mutta halutaan vielä varmistua paikkaansa pitävyydestä ja saada lisätietoa jo tiedettyyn ongelmaan. Etukäteen tiedettiin jo, että itseohjautuvissa tiimeissä koetaan kuormitusta, kyselytutkimuksella haluttiin perehtyä kuormitusta aiheuttaviin tekijöihin. Toisena vaihtoehtona pohdittiin haastattelua aiheeseen liittyen, tästä kuitenkin luovuttiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa, sillä kyselyllä saatiin tutkimukseen laajempi otanta ja perusjoukko mukaan. Kyselyllä arvioitiin koettua kuormitusta ja työn muotoilua, jolloin subjektiivisuudella, eli omakohtaisella kokemuksella, on painoarvoa, joten koettiin että anonymikysely antaa luotettavampaa aineistoa kuin haastattelu. Mikäli tutkimus olisi tehty haastatteluna, sen otanta olisi saattanut olla liian pieni antamaan tutkimustuloksia tutkittavasta aiheesta. Haastatteluun ei olisi myöskään saatu välttämättä resurssien takia tarpeeksi montaa ihmistä vastaamaan. Toimeksiantaja suositteli myös mieluummin kyselytutkimusta.

5.1 Kyselytutkimus

Kyselyn suunnittelussa on useita vaiheita. Aluksi on tiedettävä tarkkaan, mitä tietoa tarvitaan. Kyselyn analysointi on myös suunniteltava huolellisesti ennen kyselyn toteuttamista. Kyselyn lähtökohdiana on pohjata kysymykset olemassa olevaan tietoperustaan, jonka käsitteet muutetaan mitattaviksi muuttujiksi. Kysymysten asettelussa täytyy olla huolellinen, niiden tulee olla yksiselitteisiä ja helposti vastattavissa. Kyselyssä keskeistä on perusjoukon ja otoksen määrittäminen, jotta kyselystä voidaan tehdä johtopäätökset ja pohtia tulosten yleistettävyyttä. Tulokset ilmaistaan erilaisina jakaumina ja tunnuslukuina. (Ojasalo ym. 2015, 40.)

Kyselytutkimuksen luominen aloitettiin perehtymällä aikaisempiin tutkimuksiin ja julkaisuihin aiheesta. Kyselytutkimuksen kysymykset perustuvat teoriaan, joten kyselylomakkeen kysymysten muotoilu aloitettiin jo samalla kun teoriaosa oli valmistumassa. Tutkimusteeman muokkaaminen tutkimuskyselyksi lähti liikkeelle pilkkomalla kysyttävä teema osaväittämiksi ja osakysymyksiksi. Etukäteen tiedettiin jo, että kyseisessä yrityksessä ja tietotyössä yleisesti koetaan informaatiokuormitusta, kyselytutkimuksessa oli tästä siis jo oletamus kysymyksien muotoiluvaiheessa sekä tutkimusta tehtäessä. Kyselyn avulla oli tarkoitus saada parempi näkemys siitä, kuinka paljon ongelmaa on. Kysymyksiä lähdettiin luomaan informaatiokuormituksen keskeisten piirteiden pohjalta. Kyselyyn luotiin alaotsikot informaatiokuorman käsitteeseen liittyvien teemojen pohjalta. Näihin alaotsikoihin muodostettiin seuraavaksi kysymykset, jotka käsittelivät kyseistä teemaa. Kyselyssä olennaista oli antaa tietoa oman kokemuksen pohjalta. Kysymyksien luomisen aikana pidettiin tiiviisti yhteyttä opinnäytteen ohjaajan sekä toimeksiantajan kanssa. Ensimmäisen kyselylomakkeen pohjalta muokkauksia kysymyksien asetteluun tuli moneen otteeseen, jotta annetut huomiot toimeksiantajalta ja ohjaajalta otettiin huomioon.

Kyselylomakkeen suunnittelussa pidettiin huolta siitä, että se vastaa opinnäytetyön tavoitteita eli tässä tapauksessa tavoitteena oli saada tietoa tiimien informaatiokuormituksen kokemuksesta ja juurisyistä mahdollisimman tarkasti. Määrällisten kysymysten vastausasteikko määriteltiin Likertin viisi-numeroisella vastausasteikolla, johon lisättiin myös kuvailut numeroista. Likertin asteikkoa käytetään useimmiten kyselyissä, jossa mitataan mielipiteitä tai asenteita. (Gall, Gall & Borg 2003, 228–229). Likertin asteikossa on yleisesti pariton määrä vastausvaihtoehtoja ja yleensä myös ”en osaa sanoa” -vaihtoehto. Tätä kohtaa ei kuitenkaan ole välttämätöntä lisätä mittaristoon. Mikäli vastaajalla ei ole vahvaa mielipidettä, kysymykseen voi jättää myös vastaamatta. Tämän kyselytutkimuksen kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata. Vastausvaihtoehdot määriteltiin kysymysten mukaan seuraavasti:

1 Hyvin harvoin

2 Harvoin

3 Joskus

4 Usein

5 Hyvin usein

Toteutetussa kyselyssä pyydettiin arvioimaan vastaajan henkilökohtaista kokemusta informaatiokuormituksesta päivittäisellä tasolla. Numeroasteikko 1–5 valikoitui tutkimukseen syystä, että se on tuttu vastaajille muista kyselyistä, joita on teetetty toimeksiantajan toimesta työntekijöilleen.

Tässä kappaleessa käydään läpi havaintoja, jotka auttoivat luomaan kyselytutkimuksesta houkuttelevan. Lomakkeen pituudella ja ulkoasulla on merkitystä vastaajalle, vaikka sitä ei välttämättä tiedoitetusti huomaa. Liian pitkä kysely heikentää vastaamishalua, joten kyselyn tulisi olla helposti vastattavissa. Keskimääräisen vastausajan tulisi olla korkeintaan 15–20 minuuttia. Testivaiheessa kyselyn vastaamiseen kesti noin 5–8 minuuttia. Kysymyksenasettelu tulisi olla helposti ymmärrettävissä ja yksinkertainen, mutta samalla myös tutkimuksen kannalta kattava. Kyselyssä vastaajien pitää ymmärtää kysymykset samalla tapaa ja tulkinnanvaraisuutta tulee välttää. Tämä ohjeistus ohjasi myös tämän kyselylomakkeen luomista, muun muassa avoimia kysymyksiä karsittiin, ettei niihin vastaaminen koettaisi liian raskaaksi. (Ojasalo ym. 2015, 131.) Jälkikäteen huomattiin, että kyselyn avoimiin kysymyksiin tuli vähemmän vastauksia, kuin määrällisiin väittämiin. Avoimiin kysymyksiin vastattiin kuitenkin laajemmin kuin vain yhdellä sanalla tai lauseella, joten vastaamishalua oli myös avoimissa kysymyksissä.

Kyselytutkimuksen kysymykset kirjattiin Word-tiedostoon, joka lähetettiin muokausvaiheessa kahteen kertaan toimeksiantajalle sekä opinnäytetyön ohjaajalle. Kyselyn kysymykset hyväksyttiin toimeksiantajan toimesta helmikuussa 2023. Tämän jälkeen kyselytutkimus luotiin webropol-ohjelmalla. Verkkokyselyn käyttö vähentää tutkijan omia työvaiheita. Aineistoa ei tarvitse erikseen syöttää, kun se on jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Aineiston syöttövaiheessa tulevat lyöntivirheet jäävät myös kokonaan pois ja tekee tutkimuksesta luotettavamman. Kyselytutkimuksen värimaailmaksi valikoitui harmoninen sinisellä taustalla oleva Webropol-alustan valmispohja. Pohjan tuli olla sellainen, että kysymyksiä on helppo lukea, eikä tausta häiritse liikaa tekstin lukemista. Kyselytutki-

mus toimitettiin myös vastattavaksi sähköisesti helmikuussa 2023, suoraan työsähköpostilla kohderyhmälle. Linkki kyselyyn lähetettiin helmikuussa 2023, kun kyselyn toiminnallisuus oli testattu. Vastausajaksi annettiin 10 päivää, niin että mahdollisesti lomalla olevat työntekijät ehtivät vastaamaan kyselyyn vielä seuraavalla viikolla.

Tutkittavaa joukkoa rajattiin tiimeihin, jotka käsittelevät asiakkailta saapuvia viestejä. Rajauksella haluttiin välttää taustamuuttujia, kuten eri työtehtäviä, jotka voivat niiden luonteen puolesta vaikuttaa vastauksiin. Jokaisella vastaajalla on pääasiassa samanlainen työtehtävä, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Osalla työntekijöistä on työtehtävän lisäksi muita vastuutehtäviä arjessa. Kyselystä muistutettiin kerran, puolella välissä vastausaikaa, vastaajajoukon yhteisessä Microsoft Teams-kanavassa ja samalla mainittiin vastausaika. Teams on toimeksiantajan käytössä oleva päivittäisviestintäkanava ja pikaviestin, joka on jokaisella työntekijällä päivittäin käytössä. Ennen kyselylomakkeen lähetystä, kyselyn toiminnallisuus ja ulkoasu testattiin itse. Kyselyn aikana lomaketta olisi pystynyt muokkaamaan, mikäli vastaajilta olisi tullut kommenttia sen toiminnallisuudesta.

Kohderyhmän koko, eli perusjoukko oli tutkimuksen toteutushetkellä 38 henkilöä. Kyselytutkimuksen kokonaisvastausmäärä oli 20 vastaajaa, joten tutkimuksen vastausprosentti on 53 %. Tutkimukseen jätti vastaamatta 18 työntekijää.

Aineiston keruuta voidaan pitää onnistuneena ja siinä päästiin etukäteen asetettuihin tavoitteisiin. Opinnäytteessä kerätty aineisto on yksilöllinen ja tulokset kohdistuvat lähtökohtaisesti tätä työtä tehtävien vertailtavaksi. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada vastausasteeksi 50 prosenttia eli 19 vastausta kun perusjoukon määrä oli 38. Lopulta kyselyyn saatiin 20 vastausta, näin ollen voidaan sanoa, että aineiston vastaajamäärän tavoitteessa onnistuttiin.

5.2 Kyselyn sisältö

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä (Liitteet 2-4). Kysely toteutettiin anonymisti, anonymiteetillä haluttiin taata parempi vastausaste, sillä kohderyhmä oli etukäteen rajattu ja suhteellisen pieni. Myös kyselyn kysymykset olivat sellaisia, että niihin ei välttämättä olisi haluttu vastata omalla nimellä, anonymiteetin puolesta puhuu myös se, että kirjoittaja on tehnyt töitä yhdessä vastaajien kanssa, joten koettiin paremmaksi, että kysely luotiin anonymisti.

Kyselylomakkeen yhteyteen lisättiin saatekirje, jolla johdateltiin vastaaja kyselyn pariin. Saatekirje on lisätty opinnäytetyön liitteeksi 1. Kyselytutkimukseen liitetty saatekirje sisälsi johdattelun aiheen pariin, kuvauksen tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Kyselytutkimuksen kysymysten asettelu tehtiin informaatiokuormituksen käsitteen sisältävien teemojen mukaan. Tällä pyrittiin pitämään vastaajalle yllä ymmärrys kokonaisuudesta, mihin mikäkin kysymys liittyy. Kyselyn pääaiheet olivat työn keskeytyminen, multitasking/monitehtäväisyys, muistin varaisuus ja jatkuva tavoitettavuus. Näiden lisäksi yhdistettiin myös informaatiokuormitusta ja itseohjautuvan tiimin vaikuttavuutta toisiinsa.

Kyselylomakkeessa oli määrällisten kysymysten lisäksi viisi avointa eli laadullista kysymystä. Avoimia kysymyksiä haluttiin sisällyttää kyselyyn, jotta saadaan laadullisesti tarkempaa tietoa vastaajan kokemuksesta. Avointen kysymysten määrää harkittiin tarkkaan. Niitä ei voi liikaa, sillä kyselyyn vastaaminen voitaisiin kokea liian raskaaksi ja näin ollen vastausaste saattaisi jäädä odotettua pienem-

mäksi. Kyselytutkimuksen yleisilmeessä huomioitiin se, ettei laadulliset kysymykset tule heti ensimmäisellä sivulla vastaan, sekin saattaisi keskeyttää vastaamisen, mikäli avoimet kysymykset koetaan raskaiksi. Kyselystä poistettiin kaksi laadullista kysymystä esitutkimus vaiheessa ja tarkennettiin jäljelle jääneitä kysymyksiä.

Kyselytutkimukseen liitettiin saatekirje, jotta vastaajalle selviää, mistä on kyse ja voi sen perusteella päättää osallistuuko vastaamaan vai ei. Tutkimuseettisesti on tärkeää, että vastaajat pystyvät päättämään osallistumisestaan. Saatekirjeen ominaisuuksilla on suora vaikutus vastausprosenttiin, joten suunnitteluun käytettiin aikaa. Saatteen on herätettävä vastausmotivaatiota ja luottamusta. (Ojasalo ym. 2015, 133.) Kyselytutkimuksen saatekirje alkoi tarinalla, jossa johdateltiin lukijaa aiheen pariin. Tarina kertoi perinteisestä tilanteesta töitä tehdessä, kun keskittynyt työnteko keskeytyy Teams-ilmoituksen takia. Johdattelun jälkeen saatekirjeessä kerrottiin, miksi kysely on tehty ja miksi vastauksia toivotaan jokaiselta vastaajalta. Kirjoittaja lähetti kyselyn sekä saatekirjeen itse työnteo-kijöille sähköpostin välityksellä. Tutkimuksen tekijällä oli mahdollisuus lähettää linkki kyselytutkimukseen itse, sillä hän työskentelee opinnäytettä kirjoittaessa itse yrityksessä. Lisäksi ajateltiin, että vaikuttavuus olisi tällä tapaa suurempi. Sähköpostin vastaanottajien määrä oli yhteensä 38 henkilöä. Vastauksia saatiin kyselyyn 20 kappaletta.

Kysely alkoi työn keskeytymiseen liittyvillä kysymyksillä, kysymyksillä kartoitettiin työn keskeytyksellisyyttä, mitkä tekijät vaikuttavat työn keskeytymiseen ja miten sen koetaan vaikuttavan keskittymiseen sekä lisäksi pyydettiin arvioimaan informaatiotulvan kokemusta. Alla on kuva kyselyn ensimmäisestä osasta ja näkymä visuaalisesta ilmeestä.

Työn keskeytyminen					
	1 Hyvin harvoin	2 Harvoin	3 Joskus	4 Usein	5 Hyvin usein
1. Työn tekeminen keskeytyy toistuvasti päivän aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Työni keskeytyy toistuvasti teknisten ongelmien takia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Työni keskeytyy toistuvasti sähköposti- tai teams-ilmoituksen takia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Koen työn keskeytymisen häiritsevän keskittymistäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Koen jatkuvan informaatiotulvan eri kanavista kuormittavaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 3 Kyselytutkimuksen ulkoasu esimerkki

Kyselyn seuraavassa osiossa oli kaksi kysymystä liittyen monitehtäväisyyteen sekä viestintään. Toisessa kysymyksessä pyydettiin vastaamaan väitteeseen ”Teen useita työtehtäviä samanaikaisesti tai hypin tehtävästä toiseen”. Seuraavassa kysymyksessä vastattiin väitteeseen ”Koen että tietoa tulee liikaa tai liian useista eri kanavista. Näillä kysymyksillä pyrittiin arviomaan sitä, kuinka suuri osa vastaajista kokee tekevänsä työtään monitehtäväisesti sekä luomaan käsitys siitä mikä kokemus vastaajilla on tämänhetkisestä tiedon jakamisesta organisaatiossa.

Kolmannessa osiossa informaatiokuormituksen osalta vastattiin muistin varaisuutta koskeviin kysymyksiin. Kysymyksiä oli kolme, joissa arvioitiin sitä, kuinka paljon työntekijä tekee työtehtäviään työmuistin varassa. Toisessa väitteessä vastattiin kysymykseen ”Koen että saatan unohtaa työtehtäväni, ellen tee sitä heti” ja viimeisenä väitteenä oli ”Koen oloni kuormittuneeksi työpäivän jälkeen, johtuen informaation määrästä”. Näillä kysymyksillä arvioitiin kehittämisosion kannalta sitä, kuinka paljon työtä tehdään muistin varaisesti. Väitteillä arvioitiin myös sitä, voidaanko jatkossa työn muotilulla vaikuttaa muistin varaisen työn osuuteen.

Ennen neljättä määrällistä kysymyspatteristoa, lisättiin kyselytutkimukseen kaksi erillistä laadullista kysymystä. Toisessa vastattiin kysymykseen, millainen informaatio kuormittaa eniten työpäivän aikana. Kysymyksellä annettiin mahdollisuus antaa laajempi vastaus siihen, millainen informaatio kuormittaa työpäivän aikana. Seuraavassa laadullisessa kysymyksessä vastattiin kysymykseen, mikä muu vaikuttaa työn keskeytymiseen? Tällä kysymyksellä pyrittiin saamaan vastaajilta oma mielipide perusteellisemmin työn keskeytymiseen liittyen.

Seuraavan teeman alla arvioitiin työntekijän kokemusta jatkuvasta tavoitettavuudesta. Kysymyksiä tässä teemaan oli kaksi, ensimmäinen väite oli ”Työssäni joudun olemaan jatkuvasti tavoitettavissa” ja seuraava ”Minulla on työpäivissäni riittävästi aikaa, jolloin pystyn tekemään työtäni keskeytyksettä”. Näillä kysymyksillä arvioitiin vastaajan kokemusta jatkuvasta tavoitettavuudesta.

Viimeisessä määrällisten kysymysten kysymysryppäässä arvioitiin itseohjautuvan tiimin vaikutusta informaation määrään. Ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin vastaamaan väittämään ”Vaikuttaako itseohjautuva tiimi koettuun informaatiokuormaan”. Tällä kysymyksellä pyrittiin arvioimaan, luoko itseohjautuva tiimi itsessään informaatiokuormitusta. Seuraavissa kysymyksissä kysyttiin tiimin sisäisen sekä ulkoisen viestinnän kuormittavuutta. Näillä pyrittiin arvioimaan, kumpi mikä informaation lähde koetaan kuormittavammaksi.

Ennen kyselyn loppua, kysyttiin vielä kaksi avointa kysymystä liittyen itseohjautuvaan tiimiin sekä yksi kysymys, jossa pyydettiin työntekijän omia kehitysehdotuksia informaatiokuormituksen hallintaan. Viimeinen kysymys tuli toimeksiantajan toiveesta, sillä toimeksiantaja toivoi saavansa kehittämisen tueksi myös työntekijän ajatuksia.

5.3 Aineiston analysointi

Kyselytutkimus perustui pääosin määrällisesti mitattaviin kysymyksiin, mutta työntekijän kokemusten saamiseksi kyselyssä oli myös laadullisesti arvioitavia avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimukseen vastasi 20 työntekijää, kaikki vastasivat määrällisiin kysymyksiin, mutta osa vastaajista oli jättänyt vastaamatta laadullisiin kysymyksiin. Tämä voi osaksi johtua siitä, että kysely oli kaksi sivuinen ja laadullisia kysymyksiä oli vasta toisella sivulla. Vastaajan motivaatio on saattanut toisella sivulla jo horjua. Ne ketkä laadullisiin kysymyksiin vastasivat, antoivat kuitenkin hyvin pitkiä ja perusteltuja vastauksia, eli voisi kuvitella, että aihe on ollut myös työntekijöille tärkeä. Kokonaisuutta arvioitaessa laadullisissa kysymyksissä kysymyksiin vastattiin hyvin yhteneväisesti, mikä myös viittaa siihen, että aihe on yhteisesti koettu ongelmallisena.

Aineiston analysointi aloitettiin heti, kun vastausaika oli päättynyt. Analysointi alkoi vastausten läpikäynnillä sekä laadullisten että määrällisten osalta. Laadullisen aineiston analyysin tekoon on erilaisia

tyylejä; aineistolähtöinen-, teorialähtöinen, ja teoriaohjaava sisällönanalyysi. Tutkimuksen analyysin ja tulkinnan tarkoituksena on saada selkeä ja tiivis kokonaisuus tutkimuksen tuloksista. (Tuomi & Salojärvi 2018, 80–82).

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, jossa teoriaosiossa käsitellyt asiat toistuivat myös kyselytutkimuksessa. Teoriaohjaavassa analyysissa on teoreettisia kytkentöjä ja aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysin tekoa. (Tuomi & Salojärvi 2018, 81). Laadullisten kysymysten analysointi aloitettiin lataamalla vastaukset pdf-versioksi webropol-ohjelmasta, jotta kaikki vastaukset saatiin kustakin kysymyksestä näkyviin ja analysoitavaksi. Seuraavaksi laadulliset vastaukset luokiteltiin värikoodeilla omiin ryhmiin jokaisesta kysymyksestä eli analysointitapana hyödynnettiin teemoittelua. Kysymykset luettiin yksi kerrallaan ja väritettiin teemavärin mukaan. Vastausten teemoittelu omiin ryhmiin helpotti tulosten analysoinnissa ymmärrystä vastausten kokonaisuudesta. Määrällisten kysymysten analysointi oli helpompaa, sillä käytössä oli webropol-ohjelman. Kyselytutkimukseen käytetyllä ohjelmalla pystyi kätevästi muokkaamaan tutkimuksen luettavaan muotoon ja havainnollistamaan tuloksia. Määrälliset kysymykset muutettiin webropol-ohjelman avulla pinotuksi palkkikaavioksi, jotta havainnointia saatiin visuaalisemmaksi. Eri vastausvaihtoehtojen värit palkkikaavioissa muutettiin, jotta kaavion eri vastausvaihtoehdot tulivat paremmin esiin. Tarkempi kuvaus vastausten prosenttijakaumista on kuvattu tuloksien esittelyn yhteydessä. Tässä kohtaa vastaukset oli saatu jäsenneltyä niin, että tutkimusongelman kannalta keskeiset kehittämiskohteet löytyivät. Kehittämiskohteet valittiin sen mukaan, mitkä asiat olivat tutkimuksen mukaan merkittävimmät kuormitusta aiheuttavat tekijät. Kehittämiskohteiksi valikoitui kaksi isompaa informaatiokuormituksen teemaa.

Analysointia tehdessä huomattiin, että samasta aiheesta tuli esille tutkimustuloksissa myös täysin vastakkaiset vastaukset. Tämä ei kuitenkaan vaikuta vielä yksittäin tulosten luotettavuuteen, koska laadullisessa tutkimuksessa yksittäinenkin kuvaava tekijä voi olla arvokasta. Lisäksi tässä tutkimuksessa tutkittiin yksilön kokemusta, joten on normaalia, että samasta aiheesta on erilaisia kokemuksia.

6 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään ensin vastaajien työ yleisesti. Tämän jälkeen esitellään kyselytutkimuksen tulokset. Tutkimustulokset on jaoteltu informaatiokuormituksen teemojen mukaan. Liitteissä 2, 3 ja 4 on kyselytutkimuksen runko kokonaisuudessaan. Kyselytutkimuksessa sekä opinnäytteen aiheessa puhutaan itseohjautuvista tiimeistä. Opinnäytteen teoriaosassa on puhuttu itseohjautuvuudesta sekä yhteisöohjautuvuudesta. Yhteisöohjautuvuus on uudempi termi itseohjautuvuudelle, ja se kuvastaa paremmin tiimin yhteistyötä. Toimeksiantaja on kuvannut tiimejään itseohjautuvina ja se on ollut vakiintunut termi työntekijöiden keskuudessa, joten selvyuden vuoksi käsitettä ei ole muutettu tutkimuskyselyyn.

6.1 Kohderyhmä ja työn piirteet

Toimeksiantajan visio itseohjautuvasta tiimistä on seurata ja arvioida aktiivisesti suoriutumistaan suhteessa tavoitteisiin, kokeilla rohkeasti uusia tapoja toimia ja muuttaa toimintaa tarpeen mukaan. Itseohjautuvassa tiimissä jokainen tiimin jäsen on vastuussa tiimin työstä ja yhteisistä päätöksistä. Tiimin tavoitteena on toimia itsenäisesti mutta tukena on myös hallinnollinen esihenkilö sekä valmentajat osaamisen kehittämisen tukena. Tiimillä on valtaa vaikuttaa työskentelyyn, työtapoihin ja enemmän vapautta tehdä päätöksiä itsenäisesti verrattuna perinteiseen tiimiin. Tiimin hallinnollinen esihenkilö tukee valmentavalla tyylillä suoriutumisessa ja itseohjautuvuuden kehittämisessä.

Tiimit koostuvat noin kymmenestä työntekijästä. Tällä hetkellä toimeksiantajan asiakasrajapinnan itseohjautuvissa tiimeissä on vuorollaan yksi henkilö vastuuvuorossa noin 1–2 kuukauden ajan. Vastuhenkilö käyttää osan työajastaan tiimin toiminnan suunnitteluun, kuten erilaisten palavereiden suunnitteluun sekä tulosten analysointiin. Vastuhenkilö hyödyntää itseohjautuvan tiimin päivittäisjohtamiseen liittyviä taitoja, saa valmennusta vastuuvuorolla ollessaan sekä sparraustukea tekemiseen. Sparrauksessa voidaan kehittää muun muassa datan lukutaitoa, fasilitointitaitoja, palvelutilanteen ymmärtämistä sekä tulosten analysointia. Tavoitteena on, että mitä enemmän tiimissä on itseohjautuvia yksilöitä, sitä pienempi painoarvo vastuuhenkilöllä on.

Tiimien sisällä työn monipuolisuudessa on hajontaa. Osalla on asiakasviestien hoitamisen lisäksi vastuuta myös toisenlaisista työtehtävistä kuten esimerkiksi sosiaalisen median asiakaspalvelussa toimimisesta. Työn monipuolisuus yksilöiden välillä saattaa vaikuttaa kyselytutkimuksen vastauksiin. Asiakasrajapinnan työ pitää sisällään henkilöasiakkaiden neuvontaa, myyntityötä ja opastamista sekä laaja-alaista tiedonhankintaa, suurten tietomäärien käsittelyä ja monimutkaisten asioiden ratkaisua. Asiakkaiden yhteydenotot tulevat internet-sivuston kautta tunnistautuneena verkkoviestillä. Työtä tehdään hybridimallin mukaisesti etänä sekä toimipisteellä. Itseohjautuvalla tiimillä on yhteiset tavoitteet, josta jokainen on yksilönä vastuussa tiimin onnistumisesta yhteisten tavoitteiden valossa.

6.2 Tutkimustulokset

Tulosten tulkinta eteni sisällönanalyysin jälkeen tutkimustulosten havainnollistamiseen. Kun kappa-leessa esitetään tuloksia, otsikkoina toimii informaatiokuormitukseen liittyvät teemat. Samat teemat olivat otsikkoina myös kyselytutkimuksessa. Samalla järjestyksellä pyritään auttamaan myös kyselyyn vastanneita hahmottamaan omia vastauksia suhteessa muihin vastauksiin. Avoimien kysymysten tuloksissa avataan keskeiset tutkimustulokset ja ne ovat tekstissä korostettuna. Korostetut tulokset kuvaavat tutkimuksessa esiin tulleita tärkeimpiä kehityskohteita. Samalla ilmenee myös aineiston ryhmittely, mikä tehtiin aineiston sisällönanalyysin yhteydessä.

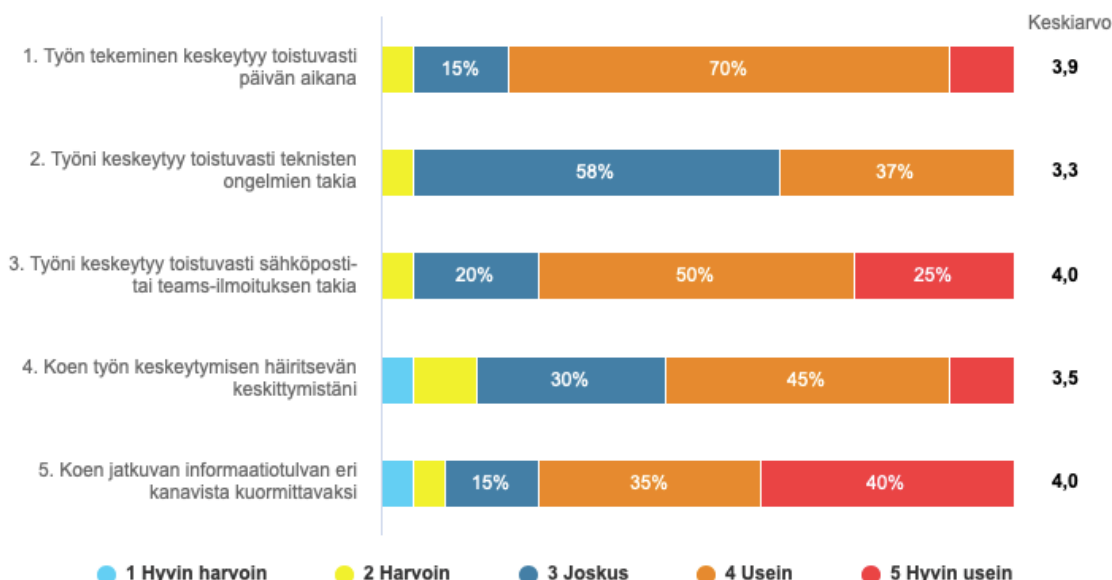
Työn keskeytymistä kysyttiin ensin yleisellä tasolla ja sen jälkeen tutkittiin keskeytymiseen liittyviä syitä, useammasta eri näkökulmasta. Etukäteen oli tiedetty, että asiakasneuvojan työ keskeytyy, mutta kyselyssä haluttiin perehtyä keskeytymistä aiheuttaviin tekijöihin. Tarkoituksena oli löytää juurisyitä siihen, mistä asioista työntekijän työ keskeytyy. Tulosten perusteella työntekijät kokivat, että heidän työnsä keskeytyy usein päivän aikana. Asteikolla 1–5, keskiarvo oli 3,9 kun vastaajat vastasivat väittämään ”Työni keskeytyy toistuvasti päivän aikana”.

Työn keskeytymiseen suurin vaikuttava tekijä kyselyn mukaan oli sähköposti- ja teams-ilmoitukset. Vastausten keskiarvo oli 4,0, kun pyydettiin vastaamaan väittämään ”Työni keskeytyy toistuvasti sähköposti-, tai Teams-ilmoituksen takia”. Teknisten ongelmien kanssa on ollut myös kyselyn mukaan vaikutusta työn keskeytymiseen. Vastausten keskiarvo oli 3,3, kun pyydettiin vastaamaan väittämään ”Työni keskeytyy toistuvasti teknisten ongelmien takia.”

Työn keskeytymisen osalta pyydettiin vastaamaan myös väittämään ”Koen jatkuvan informaatiotulvan eri kanavista kuormittavaksi”. Tässä kysymyksessä on ollut suurin hajonta tämän kysymyspatteriston osalta, 5 prosenttia vastaajista vastasi, 1 eli hyvin harvoin, mutta 40 prosenttia vastaajista on vastannut 5, eli hyvin usein kokee jatkuvan informaatiotulvan kuormittavaksi. Alla on kyselytutkimuksen ensimmäisen osan vastaukset kuvassa 4. Teoriaosuudessa Airila (2022) tuo myös esille työn keskeytykset kuormittavuuden lisääjänä.

1. Työn keskeytyminen

Vastaajien määrä: 20



Kuva 4 Työn keskeytyminen

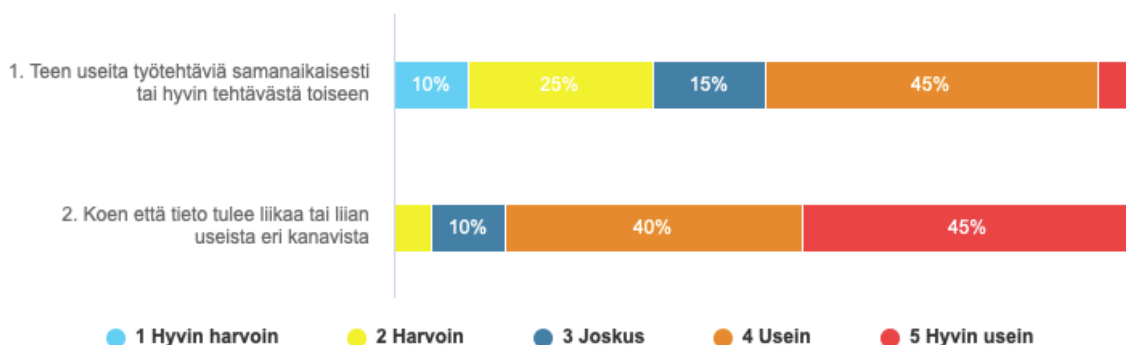
Multitasking/Monitehtäväisyys

Monitehtäväisyyteen liittyviä kysymyksiä oli kyselytutkimuksessa kaksi kappaletta. Toisessa väittämässä pyydettiin vastaamaan, ”Teen useita työtehtäviä samanaikaisesti tai hypin tehtävästä toiseen”. Vastausten keskiarvo on 3,1, vastauksissa on jonkin verran hajontaa. 10 prosenttia vastaajista vastasi, hyvin harvoin. 25 prosenttia vastaajista vastasi harvoin, 10 prosenttia vastasi joskus mutta 50 prosenttia vastasi joko melko usein tai hyvin usein tekevänsä työtehtäviä samanaikaisesti tai siirtymällä tehtävästä toiseen.

Toisessa väittämässä kartoitettiin koettua informaatiotulvaa, joka liittyy myös läheisesti monitehtäväisyyteen. ”Koen, että tietoa tulee liikaa tai liian useista eri kanavista”. Keskiarvo tälle kysymykselle oli 4,3, eli suurin osa vastauksista asettui 4–5 numeroportaille. Viisi prosenttia vastaajista vastasi harvoin, 10 prosenttia vastasi joskus, 40 prosenttia vastasi usein ja suurin osa eli 45 prosenttia vastasi, hyvin usein. Toisin sanoen 85 prosenttia vastaajista koki, että informaatiota tulee liikaa tai liian useista eri kanavista. Myös avoimissa kysymyksissä tuli ilmi, että päivittäisviestintäkanava Teams on koettu kuormittavaksi suuren informaatiotulvan takia. Monitehtäväisyyden kysymykset sekä vastaukset on esitetty kuvassa 5.

2. Multitasking/Monitehtäväisyys

Vastaajien määrä: 20



Kuva 5 Multitasking/Monitehtäväisyys

Muistin varaisuus

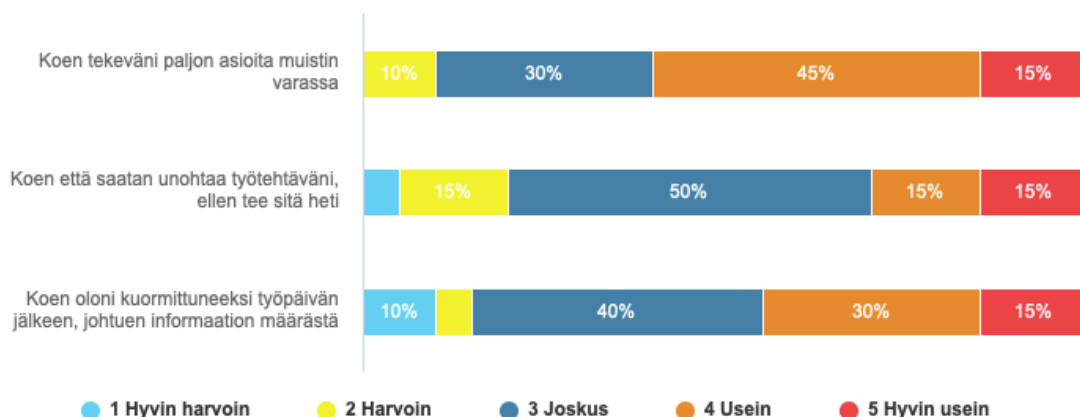
Ensimmäisessä väittämässä ”Koen tekeväni paljon asioita muistin varassa” 60 prosenttia vastaajista vastasi usein tai hyvin usein. 30 prosenttia vastasi joskus tekevän asioita muistin varassa ja 10 prosenttia vastasi harvoin tekevänsä asioita muistin varassa.

Seuraava väittämä ”Koen että saatan unohtaa työtehtäväni, ellen tee sitä heti”, puolet, eli 50 prosenttia, vastaajista vastasi, että joskus, 30 prosenttia vastasi usein tai hyvin usein ja vähemmistö vastasi 15 prosentin osuudella, että harvoin sekä 5 prosenttia että hyvin harvoin.

Muistin varaisuuteen liittyen viimeinen väittämä ”Koen oloni kuormittuneeksi työpäivän jälkeen, johtuen informaation määrästä”. 45 prosenttia vastasi usein tai hyvin usein, 40 prosenttia vastasi joskus, 5 prosenttia vastasi harvoin ja 10 prosenttia vastasi hyvin harvoin. Vastausjakauma on kuvattu myös kuvassa 6.

3. Muistin varaisuus

Vastaajien määrä: 20



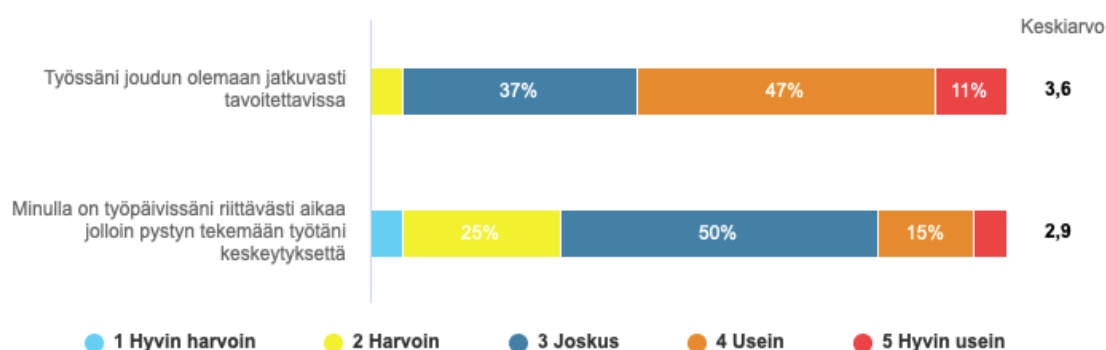
Kuva 6 Muistin varaisuus

Jatkuva tavoitettavuus

Seuraavassa informaatiokuormituksen teemassa kartoitettiin kokemusta jatkuvasta tavoitettavuudesta. Kysymyksien avulla pyrittiin tunnistamaan mahdollisia kehityskohteita työntekijän työn muo-
toilussa. Jatkuvaan tavoitettavuuteen pystytään vaikuttamaan muun muassa työpöydän järjestelemi-
sellä. Ensimmäisessä kysymyksessä perehdyttiin siihen, kokeeko vastaajat joutuvansa olemaan jat-
kuvasti tavoitettavissa. Ensimmäiseen väittämään ”Työssäni joudun olemaan jatkuvasti tavoitetta-
vissa” 58 prosenttia vastaajista vastasi usein tai hyvin usein, 37 prosenttia vastaajista vastasi joskus,
5 prosenttia vastasi harvoin. Toisessa kysymyksessä kartoitettiin työn keskeytyksellisyyttä. 20 pro-
senttia vastasi usein tai hyvin usein, puolet vastaajista vastasi joskus, 25 prosenttia vastaajista vas-
tasi harvoin ja 5 prosenttia vastasi hyvin harvoin. Alla on kuvattu jatkuvan tavoitettavuuden vastaus-
jakauma kuvassa 7.

6. Jatkuva tavoitettavuus

Vastaajien määrä: 20



Kuva 7 Jatkuva tavoitettavuus

Tiimin ulkoinen ja sisäinen viestintä

Seuraavassa kysymyksessä kartoitettiin, vaikuttaako itseohjautuva tiimi koettuun informaatiokuor-
maan. 30 prosenttia vastasi kysymykseen usein tai hyvin usein. 55 prosenttia vastaajista vastasi jos-
kus ja 15 prosenttia vastasi vaikuttavan vähän.

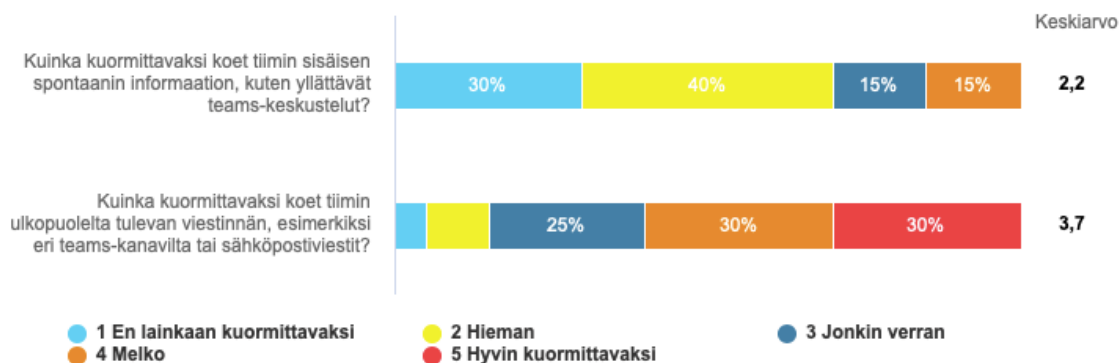
Seuraavassa kysymyksessä kartoitettiin tiimin sisäisen spontaanin informaation kuormittavuutta. 30
prosenttia vastaajista koki, että sisäinen informaatio kuten tiimin oma pikaviestikeskustelu, ei kuor-
mita lainkaan. 40 prosenttia vastaajista koki tiimin sisäisen spontaanin viestinnän hieman kuormitta-
vaksi. 15 prosenttia vastaajista koki sen olevan jonkin verran kuormittavaa ja toiset 15 prosenttia
koki tiimin sisäisen viestinnän melko kuormittavaksi. Kukaan vastaajista ei kokenut tiimin sisäistä
viestintää hyvin kuormittavaksi.

Tiimin ulkoisen viestinnän kuormitus koettiin hyvin eri lailla. 60 prosenttia vastaajista koki tiimin ul-
koisen viestinnän joko melko kuormittavaksi tai hyvin kuormittavaksi. 25 prosenttia koki ulkoisen
viestinnän jonkin verran kuormittavaksi, 10 prosenttia vastaajista koki sen hieman kuormittavaksi ja
5 prosenttia ei kokenut kuormitusta lainkaan ulkoisesta viestinnästä.

Kuvassa 8 nähdään tiimin sisäisen ja ulkoisen viestinnän koetun kuormittavuuden ero. Ulkoinen viestintä koettiin huomattavasti kuormittavammaksi kuin tiimin sisäinen viestintä. Tiimin ulkoisen viestinnän kuormitus tuli myös useissa laadullisissa kysymyksissä ilmi. Koettiin, että ulkoista viestintää, josta pitää olla tietoinen, tulee liian monesta eri kanavasta ilman selvää jäsentelyä.

8.

Vastaajien määrä: 20



Kuva 8 Tiimin sisäinen ja ulkoinen viestintä

6.3 Avoimet kysymykset

Avoimilla kysymyksillä haluttiin kartoittaa vastaajien kokemuksia tarkemmin. Lisäksi avoimilla kysymyksillä haluttiin mahdollistaa haasteiden ja mahdollisuuksien esille tuominen, joita ei pystytä huomioimaan määrällisissä kysymyksissä. Laadullisissa kysymyksissä vastauksia saatiin vähemmän kuin määrällisissä kysymyksissä. Tämä on yleistä kyselytutkimuksessa, jossa on nopeasti molempia määrittäviä sekä laadullisia kysymyksiä. Laadullisiin, enemmän aikaa vaativiin kysymyksiin ei välttämättä koeta tarpeeksi motivaatiota vastata. Yli 50 prosenttia vastaajista vastasi kuitenkin myös avoimiin kysymyksiin. Ne vastaajat, jotka vastasivat myös laadullisiin kysymyksiin, olivat paneutuneet vastaamaan perinpohjaisesti. Vastaukset koostuivat useammasta lauseesta ja niistä pystyttiin myös tunnistamaan, sillä hetkellä vallitseva tunnetila. Tämä osaltaan kertoo aiheen tärkeydestä vastaajien keskuudessa.

Jatkuva viestitulva ja informaatiohäky

Sopiva kuormittavuus edistää työkykyä, liiallinen kuormitus taas voi aiheuttaa erilaisia kuormitustekijöitä. Selkeästi suurin osa vastaajista koki jatkuvan viestitulvan olevan häiritsevää. Informaatiota tulee monista eri lähteistä ja informaation päällekkäisyyttä on myös useammassa julkaisussa. Sama ilmiö tuli esiin myös määrällisissä kysymyksissä. Osa vastauksista kosketti valmentajien jakamia tiimitehtäviä ja kilpailuja, joihin ei koettu, että olisi aikaa tai niitä ei koettu merkittäviksi itse työn teon kannalta. Kilpailuihin ja tiimitehtäviin liittyvä itse tekemä raportointi koettiin myös kuormittavaksi. Voi myös olla, että valmentajien antamien tehtävien tarpeellisuutta ei ole viestitty ymmärrettävästi, joten työntekijän sitoutuminen tehtäviin on ollut tästä syystä vähäistä.

Informaation päällekkäisyyden lisäksi vastauksissa tuli esiin myös viestinnän hajautuneisuus eri alustoille. Koettiin että **tietoa liian paljon useista eri kanavista**, ei muisteta mistä kanavasta mikään

tieto tulee, mitä kanavia kannattaa seurata ja mitä ei. Lisäksi koettiin, että osa tiedosta, on tavallaan merkityksetöntä itselle, mutta kuitenkin "nice to know" -tietoa, jota saattaa tarvita jossain kohtaa. Pitkät Teams-nostot koettiin vaativan paneutumista ja keskittymistä, jolloin niiden lukeminen vie myös loppujen lopuksi tarpeettoman paljon työaika. Vastauksissa kävi ilmi, ettei pysyt perässä tapahtumista, kun informaatiota tulee niin paljon. Samaa aihetta kysyttiin myös määrällisissä kysymyksissä, jossa 75 prosenttia vastaajista koki Teams- tai sähköpostiviestien aiheuttavan päivittäin työn keskeytymistä. Toisten työntekijöiden lähettämät soittopyynnot asiakkaille sekä epäselvien asiakastilanteiden selvittämisen, tiedon yhdistelyn ja kolmansilta osapuolilta asioiden varmistelun koettiin myös vaikuttavan työn keskeytymiseen. Kokonaisuutena tarkastellen merkittävinä huomioina kyselyssä nousi esille tiimin ulkoisen viestinnän suuri määrä päivittäin ja päällekkäinen viestintä esimerkiksi useilla eri kanavilla jaettavien tiedotteiden muodossa.

Muut työn keskeytymiseen vaikuttavat tekijät

Kun kysyttiin muita työn keskeytymiseen vaikuttavia tekijöitä, suurin osa kertoi **järjestelmä ongelmien olevan yksi haasteista**. Muun muassa keskeneräisenä julkaistut järjestelmät, tuottavat turhaa kuormittavuutta työpäiviin. Kuormittavaksi koettiin myös se, että ohjelmien loppukäyttäjiä hyödynnetään ohjelmien testaamiseen ja ongelmien etsimiseen. Määrällisissä kysymyksissä teknisen ongelmien koettiin olevan vähemmän kuormittavaa kuin jatkuva viestitulva Teams-kanavilla ja sähköpostissa.

Kuulokkeiden yhdistämiseen liittyvät ongelmat tietokoneeseen tuli esiin eri vastauksissa. Tämä on pieni asia arjessa, mutta voi kertaantua päivittäin aiheuttaen hukka-aikaa sekä turhautumista järjestelmiin. Järjestelmien tai laitteiden toimimattomuus voi aiheuttaa teknostressiä, jota on kuvattu myös informaatiokuormituksen teoriaosassa kohdassa 3.6.

Kuormittavuus nyt ja ennen itseohjautuvia tiimejä

Useampi vastaajista kertoi, että tiimin **vaihtuva vastuurooli**, joka on tullut uudeksi rooliksi kulttuurimuutoksen yhteydessä, on kuormittava nykyisessä tiimimallissa. Sen koettiin myös hankaloittavan perustyön tekemistä. Roolin työtehtäviin, jossa esimerkiksi valmistellaan tiimin palavereita, voi itse varata aikaa viikosta. Sen on koettu lisäävän kuitenkin stressiä, kun on enemmän vastuussa informaation jakamisesta tiimille ja tiimin asioiden viemisestä tiimin ulkopuolelle. Muidenkin erilaisten tehtävien teko itseohjautuvassa arjessa koettiin kuormittavaksi päätyön ohella. Kuten suurempi vastuu siitä, että tiedostaa muutoksien ja toimintamallien ajantasaisuuden. Osa vastaajista koki informaation **manuaalisen jakamisen tiimin sisäisesti esimerkiksi tehdystä myynnistä kuormittavaksi**. Toinen sanoi vielä, että voi siitä olla hyötyäkin, mutta se on turhauttavaa, kun tietoja "näpytellään" itse, koska tähän ei ole toimivaa data-analytiikan visualisointia. Yksi vastaajista otti esiin uudessa tiimimallissa **vähäisen tuen määrän**. Vastauksista ilmeni myös, että itseohjautuvassa tiimissä kuormittavaksi koetaan epäjohdonmukaiset toimintatavat tiimin sisällä.

Itseohjautuvan tiimin työskentelytapojen mahdollinen vaikutus informaatiokuormaan

Edellisessä kappaleessa käytiin läpi yleistä kuormittavuutta, tässä kappaleessa perehdytään tarkemmin koettuun informaatiokuormituksen itseohjautuvassa tiimissä. Suurin osa vastaajista koki, että

itseohjautuvan tiimin työskentelytavat eivät itsessään vaikuta informaatiokuormaan. Osa näistä vastaajista perusteli vastaustaan kertomalla, että **oman tiimin viestintä ja kanssakäyminen on helppoa** ja että **informaatiokuormitusta helpottaa, kun tiimin sisäisessä chatissa jaetaan tärkeä tieto tiimiläisten kesken**. Muutama vastaaja sen sijaan kertoi, että kokee itseohjautuvuuden enemmän kuormittavammaksi, koska tiimi on enemmän **itse vastuussa tekemisestään**. Esi-merkkinä kerrottiin, että tietoa tulee itse etsiä enemmän ja huolehtia olevansa ajan tasalla. Nämä kaksi vastaajaa kertoivat, että samanlaista ei koettu olevan ennen itseohjautuvia tiimejä. Teoriaosan kohdassa 2.7 käytiin läpi yhteisöohjautuvuuden haasteita. Teoriassa käytiin muun muassa yksilö-
 son haasteita, jotka vaikuttavat yksilön kokemukseen yhteisöohjautuvuudesta. Kun yksilöllä on totutus organisaatiomallista, jossa tukea saa enemmän, voi se olla haasteena yhteisöohjautuvuuden toteutumiseen tai jatkokehittämiseen.

Vastaajien kehitysehdotukset informaatiokuormituksen hallintaan

Neljätoista vastaajaa kahdesta kymmenestä vastasi viimeiseen kysymykseen, jossa pyydettiin omia kehitysehdotuksia informaatiokuormituksen hallintaan. Kymmenen vastauksista koski **toivomusta pakata informaatio yhteen paikkaan**, jotta tärkeä tieto on helpommin löydettävissä. Teams-nostoihin toivottiin **selkeää erittelyä aiheesta**, toivomuksena oli myös poistaa julkaisuista turhat täytelauseet, jotta niitä on helpompi lukea ja sisäistää. Lisäksi ehdotettiin informaation jaottelua, jolloin toiselle sivustolle menisi vähemmän tärkeät asiat ja toiselle sivustolle työntekoon ja työtehtävään liittyvä, tärkeä informaatio. Kehitysehdotuksessa pohdittiin myös tiimien palaverien erilaista aikatauluttamista aikaisemmaksi aamupäivälle paremman keskittymisen näkökulmasta ja niin, että ne olisivat kaikki peräkkäin eikä ripotellen pitkin päivää, jolloin työpäivien eri tehtävät ovat pirstaloituneet pitkin päivää.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä osiossa käydään läpi tutkimuksen johtopäätökset, tiivistetään tutkimustulokset ja peilataan niitä teorian tietoon. Lisäksi luvussa esitetään kehitysehdotuksia niin yksilö- kuin organisaatiotasolla informaatiokuormituksen hallintaan. Opinnäytetyössä puhutaan tiimin työhyvinvoinnin kehittämisestä, kehittämisehdotukset on kuitenkin jaettu ensisijaisesti organisaation ja yksilön kehittämistoimenpiteiksi. Tiimi koostuu yksilöistä ja yksilön työtapojen kehittäminen on ensisijaista tiimin yhteisten toimintatapojen kannalta. Lisäksi tiimit ovat osa organisaatiota ja tuloksista päätellen toimeksiantajan sisäinen viestintä vaatii kehittämistä, joten tästä syystä jaottelu tehtiin edellä mainitulla tavalla.

7.1 Tutkimuksen johtopäätökset

Alkuun todettakoon, että tutkimustulosten kannalta on tärkeää ottaa huomioon, että tutkimus käsiteli henkilökohtaista kokemusta kuormituksesta eli aihetta, joka vaikuttaa työntekijän omaan hyvinvointiin ja jaksamiseen. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa tulee muistaa, että kyselyn vastaajat antavat rehellistä ja henkilökohtaista tietoa omasta jaksamisestaan eli vastaajille tämä on todellisuutta. Tutkimustulokset tulee siis havainnoida sen mukaisella vakavuudella. Tässä kohtaa kirjoittajana haluan kiittää jokaista tutkimukseen osallistunutta ja rehellisten ajatuksien esiintuomista.

Tutkimusongelma ja opinnäytteen lähtökohtana oli, se että asiakasneuvojan informaatiokuormitus on koettu suureksi itseohjautuvassa tiimissä, jossa jokaisella on oma vastuu tiimin yhteisistä tuloksista ja ajan tasalla olemisesta. Muun muassa tiedon jakaminen, yhteinen vastuu tiimin palaverista ja jatkuvan kehittymisen seuraaminen on nykyään tiimin omalla vastuulla päätyön ohessa. Oli siis etukäteen tiedostettu, että kuormitusta koetaan, mutta juurisyiden tunnistamista ei ole tehty tutkimuksen muodossa. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että kuormitusta koetaan itseohjautuvassa tiimissä varsinkin silloin kun on tiimin vastuutehtävässä. Informaatiokuormitusta syntyy jatkuvasta viestitulvasta eri kanavilta ja työ keskeytyy muun muassa teams- ja sähköpostiviesti-ilmoituksien takia. Tiimin sisäistä viestintää ja yhteistä vastuuta tuloksista ei yhtä kuormittavana kuin edellä mainittuja asioita. Yksi suurimmista yksilön kuormitukseen vaikuttavista tekijöistä tiimissä on kyselyn mukaan tiimin ulkopuolelta tuleva viestintä päivittäisviestintäkanaviin.

Tutkimuskysymykseen – Miten toimeksiantajan asiakasrajapinnan itseohjautuvassa tiimissä voidaan hallita informaatiokuormaa? – Saatiin tutkimuskyselyn avulla kattavasti tietoa ensinnäkin siitä, mikä informaatiokuormitusta aiheuttaa. Nyt kun tiedetään, mitkä tekijät kuormituksen tunteeseen vaikuttavat, voidaan myös luoda kehittämisideoita siihen, kuinka informaatiokuormaa voidaan hallita. Kehitysehdotuksia käydään läpi luvussa 7.2.

Tutkimus onnistui teknisesti hyvin ja kyselyllä saatiin kattava kokonaiskuva informaatiokuormituksen kokemuksesta tutkimukseen osallistuneiden työssä. Vastaus opinnäytetyön tutkimuskysymyksen alakysymykseen – *Kuinka kuormittavaksi työn informaatiokuorma koetaan?* – saatiin kyselytutkimuksen vastausten avulla. Tiivistetysti kyselytutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että suurin osa vastaajista koki

informaatiokuormitusta työssään. Viestitulva ja työn keskeytykset ovat suurimmat kuormittavat tekijät.

Kyselyn tuloksissa nousi selkeästi esille suurimmaksi informaatiokuormitusta aiheuttava tekijäksi viestitulva toimeksiantajan päivittäisviestinnän kanavissa. Tällä hetkellä toimeksiantajalla on käytössä päivittäisviestintään Teams, jossa on viestintää enimmäkseen tiimin ulkopuolelta mutta myös tiimin sisäisesti. Tiimin ulkopuolelta tulevaa viestintää on selkeästi enemmän, eri kanavista ja eri kohteille kohderyhmille. Tutkimuskyselyssä kävi ilmi, että tiimin ulkopuolelta tuleva viestintä aiheuttaa kuormitusta muun muassa syystä, että viestintää tulee kymmenittäin monelta eri lähettäjältä, monen eri kanavaan ja tärkeät tiedotteet saattavat hukkuu muiden julkaisujen sekaan. Työntekijät kokevat, ettei tieto ole aina saavutettavissa, koska informaation selaamiseen ja seuraamiseen ei ole aikaa oman työn ohessa ja ajan tasalla pysyminen koetaan kuormittavaksi. Uusien julkaisujen lukeminen keskeyttää työn päätyöstä. Jälkikäteen tietoon on myös haastavaa palata, mikäli ei enää muista miltä kanavalta tieto on peräisin.

Teams-kanavien lisäksi yrityksessä on myös muita viestintäalustoja, joita seurataan työn ohessa. Toimeksiantajan yrityksessä vallitsee kulttuuri, jossa luodaan läpinäkyvyyttä koko organisaation sisällä, myös informaation suhteen. Läpinäkyvyys on organisaatiokulttuurinen asia, jota on luotu toimintamallin uudistuessa. Informaation suhteen läpinäkyvyys tarkoittaa myös sitä, että työntekijät joutuvat itse ottamaan vastuun siitä, mikä informaatio on heille olennaista ja mitä informaatiota ei tarvitse lukea. Tietoa on käsiteltävänä oman työn ohessa runsaasti ja eri alustoilla. Tämä myös vastaa tutkimuskysymykseen – *Miten itseohjautuvuus koetaan vaikuttavan informaation hallintaan?* – Informaation hallinta on useimman tutkimuskyselyn vastaajan mukaan haastavaa. Tähän voi vaikuttaa se, ettei koeta työtapojen muokkaamiseen olevan aikaa arjen keskellä jotta, siitä tulisi mielekkäämpää. Totuttuja toimintatapoja voi olla haastavaa ruveta muuttamaan, varsinkin silloin, jos työntekijä ei osaa pyytää apua tai avun tarjoamisesta ei viestitä automaattisesti työnantajan puolelta.

Tiivistetysti vastauksena tutkimuskysymykseen – *”Miten itseohjautuvaan tiimiin siirtyminen on koettu informaatiokuormittumisen osalta?”* – on, että itseohjautuvaan tiimiin siirtymisen seurauksena aiheutunut informaatiokuormitus koetaan hyvin yksilöllisesti. Osa koki, että on paljon muistettavaa, tiimiin kohdistuva raportointi on lisääntynyt ja päätyön lisäksi tehdään itseohjautuvassa tiimissä muutakin työtä, joka ei varsinaisesti kohdistu itse päätyöhön vaan enemmän yhteisöohjautuvaan toimintamalliin. Osa taas näki, että yhteisöohjautuvassa toimintamallissa tiimien sisällä jaetaan yhdessä tietoa ja se kuormittaa vähemmän, kun voi jakaa vastuun informaation jakamisesta tiimin kesken. Tästä voisi päätellä, että henkilökohtaiset kokemukset ovat vaikuttaneet vastauksiin ja yhteisöohjautuvuus ilmenee eri tavoin eri tiimeissä. Vastauksista pystyi myös päättelemään, että osalle työntekijöistä saattaisi edelleen sopia hierarkkisempi tiimimalli paremmin, niin että pystyisi keskittymään vain päätyöhönsä ja tiimin yhteistä vastuuta olisi vähemmän. Tämä vastaa myös Parkin ja Jangin (2015) tekemää tutkimusta, jossa käytiin läpi, kuka hyötyy eniten työn autonomiasta.

Tutkimustulokset yllättivät osittain. Suurimpana yllätyksenä tuli se, että informaatiokuormittumista koetaan vielä vahvemmin mitä etukäteen osattiin olettaa. Lisäksi kyselyissä toistui kehitettäväksi

kohteeksi informaation jakaminen organisaation sisällä. Vaikka ennakkoon oletettiin informaatiokuormitusta olevan, tutkimustulokset vahvistivat, että ilmiö on vahvasti läsnä päivittäisessä työssä ja vaikuttaisi ehdottomasti vaativan kehittämistä työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

Kyselytutkimuksen tuloksista voidaan todeta myös, että vastaajat kokivat myös keskeytysten häiritsevän työntekoa. Jatkuvasti tavoitettavissa olemista koettiin ja keskeytyksetöntä työaika ei ollut tarpeeksi. Vastausjakaumasta voisikin pohtia, että osataanko keskeytyksetöntä työaika hyödyntää tarpeeksi? Tämän myötä yksilön työn muotoilu valikoitui toiseksi kehittämiskohteeksi. Tutkimuksen laadullisissa kysymyksissä aistittiin vastaajien turhautuneisuus tilanteeseen, niin informaatiotulvasta päivittäisviestintäkanavissa kuin työn keskeytymisestä. Havaintoihin vaikuttaa vastaajien sanoitukset tilanteesta. Havainnon huomiointiin vaikuttaa myös se, että kirjoittajalla on omakohtaista kokemusta ilmiöstä sekä tuntemus yleisestä ilmapiiristä yrityksessä aiheeseen liittyen.

Järjestelmäongelmista aiheutuvaa kuormitusta koettiin suhteessa vähemmän määrällisissä kysymyksissä, kuin Teams- tai sähköpostista aiheutuvat keskeytykset. Järjestelmäongelmien olemassaolo tulivat kuitenkin ilmi avoimessa kysymyksessä, jossa kysyttiin muita työn keskeytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Vastauksissa ilmaistiin, että järjestelmiä on julkaistu keskeneräisenä, jolloin ongelmia ilmenee niiden käytössä vielä julkaisemisen jälkeen ja tämä koetaan kuormittavana. Avoimissa kysymyksissä kerrottiin kuitenkin, että isoja järjestelmäongelmia ei ole havaittavissa joka viikko. Samaa työtä tehneenä järjestelmäongelmat olivat osa viikoittaista arkea ja monesti se saattoi myös vaikuttaa työn tehokkuuteen ja aiheuttaa turhautumista. Voi olla, että järjestelmäongelmia on nykyään vähemmän tai niihin ei enää kiinnitetä samalla tapaa huomiota.

7.2 Kehittämisehdotukset

Tässä luvussa perehdytään tarkemmin kyselyssä nousseisiin kuormitustekijöihin ja kootaan yhteen kehitysehdotuksia, joilla informaatiokuormitukseen voidaan vaikuttaa. Kehitysehdotuksia peilataan olemassa olevaan tutkimustietoon ja teoriaan. Kehitysehdotukset on jaoteltu kahteen eri näkökulmaan, yksilön- ja organisaatiotason kehittämisehdotuksiin.

Informaatiokuormituksen hallinnalla tavoitellaan työskentelytehokkuutta, hyvinvointia sekä jaksamista työelämässä. Tuloksia analysoidessa keskeiseksi kuormitustekijäksi nousi Teams-kanavien viestitulva ja niistä aiheutuvien ilmoitusten. Kouvosen ym. (2005) informaatiotulvaa käsittelevän tutkimuksen mukaan informaatiotulva vaikuttaa negatiivisesti huomiokykyyn sekä muistiin. Informaatiotulvan on havaittu myös heikentävän työn tuottavuutta sekä vähentävän kontrollia työhön. (Kouvonen ym. 2005)

Informaatiotulvan kehittämisideat organisaatiotasolla

Toimeksiantajan yrityksessä käytetään tiedonkulkuun useita eri kanavia. Käytetyin päivittäisviestintää koskeva kanava on Teams. Kyselyn mukaan eri kanavien seuraaminen työn ohessa koetaan rasakaksi ja informaatiotulvasta tuli kyselyyn eniten avoimia vastauksia. Kun digitaaliseen kommunikaatioon liittyvä kuormitus on koettu suurena, työhyvinvoinnin kehittämiseen tulisi luoda organisaatiotasolla yhteiset käytännöt, pelisäännöt ja etiketti digitaalisen viestintään. Tärkeä tekijä on yhteinen ymmärrys kommunikaatiokanavien käytöstä.

Kehittämisehdotuksena tulosten perusteella ehdotetaan luomaan Teamsin käytöstä yhteinen pelikirja. Pelikirjalla tarkoitetaan helposti ylläpidettävää ja käytettävää ohjeistusta, jossa olisi huomioitu myös sovitut toimintatavat Teamsin käytöstä. Pelikirja voi toimia myös perehdytyksessä sekä koulutuksissa. Se myös antaisi pohjan yhtenäiselle ja selkeälle viestinnälle.

Pelikirjassa voidaan myös sanoittaa ja ohjeistaa tässäkin kyselyssä esiin tulleita kysymyksiä, kuten esimerkiksi, kuinka nopeasti Teamsissa tulee vastata toisen lähettämään viestiin ja tuleeko kaikkia kanavia seurata ja kuinka usein. Ensin tulisi tarttua juurisyihin, onko olennaista olla tietoinen kaikesta informaatiosta mitä päivittäiskanaviin tulee. Mistä syntyy tarve olla tietoinen kaikesta informaatiosta? Auttaako viestintäkanavat jaottelemaan informaatiota, sitä tarvitsevalle vai onko jokainen kanava käytännössä pakollista käydä läpi, jotta pystyy olemaan tietoinen tärkeistä työhön vaikuttavista asioista? Onko jokin kanava tärkeämpi kuin toinen? Eri kanavilla tulisi olla selkeä linjaus, mitä informaatiota kullekin kanavalle lisätään. Näin lukija pystyy jaottelemaan informaation, johon tulee reagoida nopeammin kuin toiseen ja työntekijä pystyy myös vaikuttamaan siihen mitä kanavia seuraa päivittäin. Vaihtoehtona informaation jaotteluun voisi olla myös, se että nopeasti reagoitaviin julkaisuihin on vain yksi kanava ja viestintää tulee vain osoitetuilta henkilöiltä. Tällöin muu viestintä jää pois ja nopeasti reagoitavat viestit eivät huku muiden julkaisujen sekaan. Muiden kanavien lukemiseen voidaan tiimissä valtuuttaa henkilö, joka tuo tiimin tietoisuuteen muun, tiimille tärkeän informaation.

1. Yksi pikaviestikanava, jota kaikki seuraa, akuutit työhön liittyvät asiat, vain tietyt julkaisijat
2. Muiden kanavien lukemiseen tiimistä valtuutettu henkilö, joka jakaa tiedon tiimiin tietyin aikavällein
3. Itselle määritellyt tietyt ajat päivästä tai viikosta, jolloin käy seuraamassa kanavia

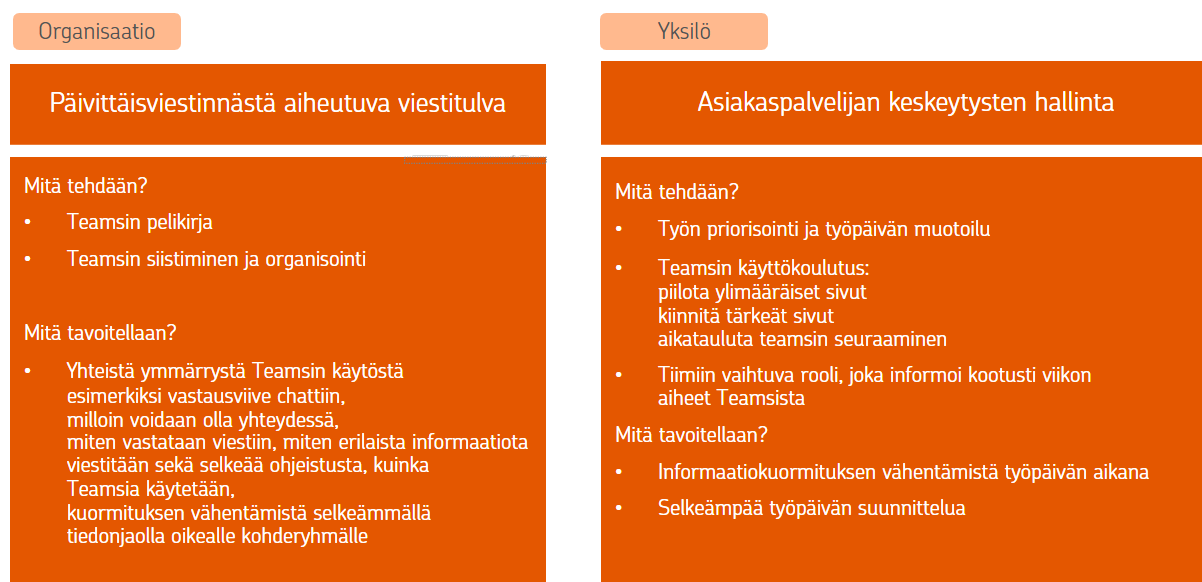
Kyselyssä toivottiin informaatiokanavien yhdistämistä, ettei jokaista kanavaa tarvitsisi käydä läpi vaan tärkeä informaatio löytyisi yhdeltä alustalta. Mikäli tämä muutos tehdään, kanavan julkaisut olisi hyvä olla esimerkiksi teemapäivien mukaiset sekä viestin sisältö napakasti informoitu. Tärkeimmät julkaisut voidaan luoda huomiota herättäväksi tai merkata eri tavalla luettavaksi. Julkaisujen teemapäivät helpottavat työntekijää, kun voidaan odottaa tiettyinä päivinä jo tietyllä teemalla olevaa julkaisua. Esimerkiksi, maanantaisin palvelutilannenostot, keskiviikkoisin muilta alustoilta kerätyt nostot, perjantaisin hupinostot kevennykseksi.

Huomion siirtyminen työstä toiseen asiaan keskeyttää joka kerta työnteon. Pitkien pikaviestimelle tulevien julkaisujen lukeminen, vie aikaa ja siihen tulee keskittyä tarkemmin, jotta viestin sisällön ymmärtää. Tutkimuksen avoimista palautteista tuli ehdotus pitkien julkaisujen informatiivisempi sisältö ja ylimääräisten asioiden vähentäminen tällaisissa julkaisuissa. Informatiivisen ja napakkaan viestintään voidaan pitää koulutuksia.

Tällä hetkellä toimeksiantajan yrityksessä vallitsee kulttuuri, jossa pyritään läpinäkyvyyteen ja itse joutuu etsimään tärkeän tiedon muun tiedon seasta. Tätä voisi kuitenkin pohtia siltä näkökulmasta, onko toimintatapa tarkoituksen mukaista ja kuinka paljon tämä antaa arvoa. Informaation kohdentaminen tarkemmin kohdejoukolle, ketä asia koskee, voisi olla yksi ratkaisu siihen, ettei lukijan tarvitse

kahlata läpi useita Teams-kanavia. Toimeksiantajan yrityksessä saattaa vallita myös kulttuuri ja oletus siitä, että Teams on pikaviestikanava, josta kysyjä saa vastauksen heti kun viesti lähetetään. Yleistä ajattelutapaa voitaisiin muuttaa siihen suuntaan, että kysyjä saa vastauksen, kun siihen ollaan valmiita vastaamaan ja näin voitaisiin välttää toisen työn keskeytyminen. Kuvassa 9 esitetään keskeisimmät kehittämisehdotukset visuaalisessa muodossa. Kuva oli osa Powerpoint-esitystä, jossa käytiin toimeksiantajan kanssa läpi tutkimuksen tuloksia ja kehittämisehdotuksia.

Keskeisimmät kehittämiskohteet ja ehdotukset



Kuva 9 Keskeisimmät kehittämiskohteet ja ehdotukset

Kehittämisisideat yksilön näkökulmasta

Yksi työn informaatioergonomiiaa edistävä asia yksilön näkökulmasta on työn priorisointi (Bordi ym. 2017). Opinnäytteen kohdassa 3.5 on käyty läpi informaatiokuormituksen ennaltaehkäiseviä asioita ja näihin asioihin nojaten on myös valittu yksilölle kohdistetut kehittämisehdotukset. Tietotyössä itsensä johtamisen taito korostuu entistä tärkeämmäksi. Oman perustehtävän vahva tunnistaminen auttaa keskittymään informaation kannalta keskeisiin asioihin digitaalisia kanavia selatessa. Informaatioympäristön haltuunotto, viestintävälineiden itsenäinen sääntely, kuten viestintäkanavien seuraaminen vain tiettyinä aikoina, ajanhallinta, työpöydän haltuunotto ovat myös tärkeitä asioita informaatioergonomiasta huolehtiessa. Kuitenkin tärkeää myös muistaa, että yksilön priorisoinnin edellytyksenä on tiimin sekä organisaation taustatuki. Itsensä johtamiseen liittyy myös oman työn arviointi. Se korostaa henkilön omaa vastuuta työstä suoriutuessa. Tämä voi parantaa työntekijän informaatiokuormitusta, kun osataan tunnistaa oman työn tekemiseen liittyvät ilmiöt.

Työpäivän muotoilu

Kyselyn tuloksista ilmeni, että selkeästi suurin osa voisi hyötyä myös oman työn muotoilusta, niin että päiviin saataisiin enemmän keskeytyksetöntä työaika, työrauha ja parempaa tehokkuutta. Työn keskeytykset olivat toinen tutkimuskyselyssä esiin noussut ilmiö informaatiotulvan lisäksi. Työn muotoilun kehittäminen voi auttaa informaatiokuormituksen kokemukseen. Muutokset voivat olla

hyvin pieniä, eikä kerralla kannata tehdä liian suuria muutoksia. Kokeilemalla saattaa oppia myös lisää itsestään, mikäli tunnistaa itselle toimivia työtapoja. Erilaiset työtehtävät voidaan aikatauluttaa eri kohtiin päivässä, myös keskeytyksetön aika kannattaa aikatauluttaa kalenteriin. Mikäli jatkuvat ilmoitukset häiritsevät, ilmoitukset voidaan piilottaa käytöstä ja viestintäkanavien läpikäyntiin voidaan varata aika erikseen. Mikäli keskittyminen työhön on haastavaa, erilaiset aikataulutetut keskeytymishetket voivat auttaa, esimerkiksi 20 minuutin keskeytyksetön työ, tämän jälkeen pieni tauko työn lomassa ja sama uudestaan. Kun on käyty neljä kertaa läpi 20 minuutin täyden keskittymisen hetki pidetään hieman pidempi tauko ennen uutta 20 minuutin keskeytyksetöntä työaikaa.

Keskeytysten hallinta

Kyselyn tulosten mukaan työn kuormittavimpia tekijöitä ovat erilaiset keskeytykset työssä. Työn keskeytyessä, voi olla vaikeaa palata takaisin keskeytystä edeltäneeseen työhön. Iqbalin ja Horwitzin (2007) tutkimuksen mukaan, jokaisen keskeytyksen jälkeen kestää keskimäärin 15 minuuttia palata takaisin siihen tehtävään, joka oli työn alla ennen keskeytystä (Iqbal & Horwitz 2007). Keskeytysten määrää olisi hyvä hallita, jotta työ ei katkeaisi toistuvasti.

Digitaalisten viestintävälineiden lisääntyessä, kommunikointitavat ovat monipuolistuneet ja kynnys yhteydenottoon on alentunut. Tavoitettavuuspaineet saattavat tulla niin asiakkailta, yhteistyökumppanilta kuin kollegalta tai esihenkilöltäkin. Tämän lisää keskeytysten määrää ja aikapaineet aiheuttavat kuormittumisen kokemusta. Digitaalisten viestinnän käyttö saatetaan kokea kuormittavaksi myös siitä syystä, että yksilöillä tai ryhmillä voi olla poikkeavat toimintatavat niiden käytössä.

Keskeytyksiä aiheuttaa tyypillisesti, sekä myös kyselyn tulosten mukaan, sähköisten viestintävälineiden ilmoitukset. Omien teknologian käyttötapojen tiedostaminen on usein haastavaa, sillä ne ovat usein hyvin automatisoituneet. Tähän olisi hyvä kuitenkin aika ajoin kiinnittää huomiota, sillä pienilläkin asioilla voi olla suuri vaikutus työn tekoon. Keskeytyksiä voi hallita jo arkisilla keinoilla, kuten älä häiritse -tilan käyttämisellä ja myös sen kunnioittamisella eli yhteisten toimintaohjeiden luomisella. Järjestelmistä voidaan poistaa ilmoitukset käytöstä joko hetkellisesti tai kokonaan. Näin ollen työntekijä pystyy itse hallitsemaan, milloin keskeyttää työnsä, kun on tarkoitus lukea saapuneet viestit. Aikaisemmin ehdotetun Teams-pelikirjan lisäksi tiimitasolla voitaisiin keskustella pelisäännöt keskeytyksille, mitä viestintäkanavia käytetään minkäkin tasoisen asian viestimiseen ja kuinka nopeasti yksityiseen tai tiimin Teams-pikaviestiin on sopivaa odottaa vastausta. Tällöin työntekijöiden paine keskeyttää oma työ kollegalle vastaamisen vuoksi voisi pysyä hallinnassa, kun vain kiireelliset asiat hoidetaan tiettyä kanavaa pitkin ja ei-kiireelliset toista kanavaa pitkin. (Manka 2015, 122.)

Työn muotoilua voi toteuttaa muutenkin kuin aikatauluttamalla työtehtävät ja lisäämällä keskeytyksetöntä työaikaa. Toimistolla ollessa työ voi keskeytyä myös esimerkiksi viereisellä työpisteellä työskentelevän kysymyksistä tai keskustelusta. Puhe, josta saa selvää, on yleensä häiritsevin. Kun toimistossa on puhehälyä ja samaan aikaan yritetään lukea tai tehdä muuta keskittymistä vaativaa työtä, voi tuntua, ettei aivojen kapasiteetti riitä kaikkeen. Keskeytykset eivät aina ole pelkästään auditiivisia, eli ääniperäisiä. Keskeytyksiä voi aiheuttaa myös näkökentässä aiheutuvat muutokset. Yleensä ihmisen tarkkaavaisuus keskittyy näkökentän keskelle, toimistotyössä katse on usein keskittynyt tietokoneen näyttöön, mutta ihminen reagoi myös näkökentän reunoilla tapahtuviin asioihin.

Yksilölliset erot vaikuttavat siihen, kuinka häiritsevää taustahäly tai tarkkaavaisuuden häiriintyminen liikkuvaan kohteeseen on. Olisi hyvä, mikäli päivän aikana voisi vaihdella työtilaansa työtehtävän mukaan, siirtyä hiljaiseen työtilaan saattamaan loppuun erityistä keskittymistä vaativa tehtävä tai työskennellä työkavereiden vierellä puheensorinan keskellä. Ja kaikkein eniten keskittymistä vaativat tehtävät voisi tehdä, vaikka etänä kotona. (Huotilainen & Saarikivi 2018, luku 1)

Lopuksi yleisesti opinnäytetyön johtopäätöksenä voinee todeta, että tutkimustulokset tuottavat toimeksiantajalle uutuusarvoa, sillä aihetta ei ole tutkittu tällä tapaa aikaisemmin näin tarkasti tiimitasolla. Tutkimuksen avulla toimeksiantaja saa tietoonsa informaatiokuormitusta aiheuttavista tekijöistä niin teorian kuin tutkimuksenkin osalta ja voi halutessaan hyödyntää kehitysehdotuksia informaatiokuormituksen hallinnassa. Informaatiokuormitusta lieventämällä voidaan sujuvoittaa ja tehostaa työntekoa sekä parantaa työhyvinvointia. Lisäksi työntekijät saavat itselleen työkaluja oman työn muotoiluun. Opinnäytetyön julkistamisen jälkeen, tutkimustulokset ja kehittämissuhteet esitellään toimeksiantajaorganisaation esihenkilöille sekä tiimeille.

7.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Opinnäytetyön luotettavuus ja pätevyys ovat keskeisiä tekijöitä, jotka tulee ottaa huomioon tutkimusta suorittaessa ja raportoidessa. Tutkimuksen tulisi tuottaa mahdollisimman todenmukaista ja luotettavaa tietoa. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa ja että ne perustuvat luotettaviin lähteisiin ja menetelmiin. Validiteetti puolestaan viittaa siihen, että tutkimusmenetelmät ovat sopivia kyseisen kohteen tutkimiseen. Kyselytutkimuksessa validiteettiin vaikuttaa ensisijaisesti kysymysten muotoilun onnistuminen eli, onko niiden avulla onnistuttu saamaan vastaus tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2014, 177–178.)

Opinnäytetyön aihe on monisyinen, sillä koettu kuormitus on yksilön subjektiivinen kokemus. Tutkimuksen tulosten analysointia tehdessä, täytyy ottaa huomioon että, tutkimuksen vastaukseen voi vaikuttaa työntekijän sen hetkinen kokemus työstä, juuri tapahtuneet muutokset tai johonkin muuhun elämän osa-alueeseen vaikuttava tekijä. Tutkimukseen vastanneiden anonymiteetti säilyi koko tutkimuksen ajan ja vastauksista ei voi päätellä kenenkään henkilöllisyyttä. Tältä osin eettisyys toteutui hyvin. Vaikka tutkija tunsikin osan vastaajista työn kautta, annettiin kyselyssä kuitenkin kriittisiä vastauksia ja vastaukset toivat rohkeasti esille epäkohtia. Kenties tästä voi myös arvioida tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttavat muun muassa otanta ja vastausprosentti. Tutkimuksen vastausprosentiksi saatiin 53 prosenttia ja laadullisten kysymyksien vastaukset olivat hyvin yhteneväisiä. Kysymyksiä tehdessä kysymykset luotiin niin, että ne on muotoiltu mahdollisimman yksiselitteisiksi. Tällä on tarkoituksenaan varmistaa se, ettei kysymyksiä ymmärretä väärin tai eri tavoin mitä on tarkoitettu. Mikäli tämä tutkimus toistettaisiin, ennen opinnäytetyön julkistamista, voitaisiin olettaa, että toinen tutkimuksen tekijä päätyisi samanlaisiin tuloksiin, jos hän noudattaisi samaa tutkimusaineiston keruun ja analyysimenetelmää. Huomiona kuitenkin, että työn ollessa kehittämistyö, tärkeintä olisi tämän työn jälkeen muutos parempaan suuntaan, kehitystä vaativissa asioissa. Mikäli siis kehittämissuhteita hyödynnetään, voi olla, että samanlaisia tuloksia ei enää saada. Tutkimuksen reli-

aabeliutta horjuttaa osittain tässä tutkimuksessa myös se, että osa jätti vastaamatta laadullisiin kysymyksiin. Tämä voi tarkoittaa sitä, että vastaajalla ei ole ollut sanottavaa, kysymystä ei ole ymmärretty, avoimiin kysymyksiin vastaaminen on koettu liian raskaaksi tai vastaajan mielenkiinto on loppunut kesken kyselyn täyttämisen. Kuitenkin ne, jotka avoimiin kysymyksiin jaksoivat vastata, vastasivat laajasti, ei vain muutamalla sanalla. Kyselylomaketta tehtäessä, varmistettiin sen toimivuus ennen kuin kysely lähetettiin vastattavaksi. Kyselyssä hyödynnettiin webropol-työkalua. Webropol valikoitui kyselytutkimuksen työkaluksi, koska Savonian lisenssi mahdollisti sen ilmaisen käytön.

Tutkimuksen validiutta eli luotettavuutta on tarkasteltava jo kyselylomaketta laadittaessa, jotta kysymykset onnistuvat mittaamaan oikeita asioita (Heikkilä 2014, 177). Tästä syystä kyselylomakkeen rakentamiseen ja kysymysten muotoiluun kiinnitettiin huomioita erityisen paljon. Tutkimuksen kysymykset on valittu ja muotoiltu teorian pohjalta ja pyritty siihen, että ne vastaavat tutkimuskysymyksiä. Kysymykset on käyty toimeksiantajan kanssa läpi ennen kuin kysely on lähetetty kohdejoukolle. Lisäksi huolehdittiin siitä, että tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset perustuvat riittävään ja luotettavaan aineistoon. Tässä kyselyssä saatiin tarpeeksi vastauksia luotettavan aineiston analysointia varten. Opinnäytteen teoriaosassa on käyty läpi, että työhyvinvointiin ja informaatiokuormaan vaikuttavat myös yksilön taustatiedot kuten esimerkiksi ikä ja koulutus. Kyselyssä ei otettu huomioon ikäjakaumaa tai muitakaan henkilöön liittyviä kysymyksiä. Nämä päätettiin jättää kyselystä pois, ettei vastaajia pystytä tunnistamaan. Vastausjoukko on liian pieni mahdollisen tunnistettavuuden takia. Henkilöön liittyvät kysymykset, jotka jätettiin pois, voi kuitenkin vaikuttaa vielä tarkempien juurisyiden tunnistamiseen.

Kyselytutkimus ei lähtökohtaisesti pyrkinyt suureen tutkittavien joukkoon, mutta tutkimuksella saatiin tarkasti rajatusta tutkimusjoukosta monipuolisesti tietoa informaatiokuormituksen kokemukseen liittyen. Kuitenkin keskeisten kehityskohteiden ollessa viestintäkanavien viestitulva sekä keskeytysten hallinta, voidaan olettaa, että samanlaisia haasteita koetaan myös toimeksiantajan muissa tiimeissä, vaikka ne eivät kohdistuneetkaan tämän tutkimuksen kohderyhmään. Päätelmä on tehty niin, että muilla tiimeillä on samanlainen Teams-kanavanäkymä, eli organisaation viestintä ulottuu myös muihin tiimeihin. Kyselylomake vaikuttanee myös osaltaan tulosten validiteettiin, koska tulosten kannalta ei koskaan voida olla täysin varmoja siitä, tunnistivatko vastaajat informaatiokuormitukseen vaikuttavia tekijöitä vai vaikuttaako kuormituksen tunteeseen jokin muu asia kuten esimerkiksi perhe-elämän haasteet. Kysymykset kuitenkin laadittiin niin, että ne oli jaoteltu eri teemoihin kokonaisuuden hahmottamista helpottamaan. Huomioitavaa on myös se, että kyselyn vastaajat ovat suurimmaksi osaksi kirjoittajalle tuttuja, joten tämä saattaa vaikuttaa siihen, miten kysymyksiin vastaan, joko positiivisesti tai negatiivisesti. Yleisesti ottaen opinnäytetyön aiheesta kertoessa, työpaikalla on reagoitu positiivisesti opinnäytteen aiheeseen ja kyselyyn vastaamista on odotettu.

Kyselytutkimuksessa käytetyssä Likertin asteikossa on luotettavuuden kannalta yksi haaste, sillä on ihmisiä, jotka eivät mielellään ota lainkaan kantaa asioihin vaan käyttävät runsaasti keskimmäistä vaihtoehtoa. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa keskimäinen vastausvaihtoehto on ”Joskus”. Kyselytutkimuksen vastausasteikosta jätettiin pois ”en osaa sanoa” -vastaus, joka on yleensä Likertin asteikon keskimäinen vaihtoehto. Tätä perusteltiin sillä, että kaikkiin kysymyksiin ei ollut

pakko vastata, joten mikäli kysymykseen ei ollut mielipidettä, sen pystyi jättämään tyhjäksi. Toinen yleinen ilmiö on, että vastaajat jättävät käyttämättä myös vastausasteikon ääripäät. Pienessä otannassa, tutkija usein yhdistää nämä luokat analysointivaiheessa. Näin tehtiin myös tässä tutkimuksessa. (Valli 2018, 94.)

8 POHDINTA

Tässä kappaleessa pohditaan tutkimuksen toteutusta ja tuloksia sekä onnistumista. Tarkastelussa tuodaan esille tutkimuksen mahdolliset ristiriidat ja tulosten kannalta oleelliset asiat. Lisäksi käydään läpi jatkokehittämistoimenpiteet sekä opinnäytetyöprosessin merkitys ja reflektoidaan prosessin etenemistä ammatillisen kasvun näkökulmasta.

8.1 Yhteenveto

Tutkimuksen arvioinnissa käytettiin apuna Tuomen & Sarajärven (2018, 137–140) laadullisen tutkimuksen arviointikriteereitä. Tutkimuksen kohde ja tarkoitus oli käyty etukäteen läpi toimeksiantajan kanssa ja päätetty, mitä lähdetään tutkimaan ja miksi. Opinnäytetyön kirjoittajan sitoutuminen tutkimuksen tekijänä ilmeni sillä, että tutkimuksen aihe on tärkeä tutkimuksen kohteena olevien tiimien työhyvinvoinnin kehittämisessä sekä kiinnostava aihe, jonka ääreen oli helppo syventyä. Aineiston keruu toteutui suunnitelman mukaisesti helmikuussa 2023 ja tutkimuksellinen kehittämistyö eteni prosessin eri vaiheiden mukaan. Luvussa 4 esiteltiin tutkimusmenetelmän suunnitelma, tällä hetkellä tehdään työtä prosessin kuudennessa vaiheessa, kun tutkimustulokset ja kehittämis ehdotukset on esitelty juuri toimeksiantajalle.

Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa itseohjautuvan tiimin informaatiokuormitusta ja sitä mistä se johtuu. Ennen opinnäytteen työn aloitusta perusoletamus oli se, että työntekijät tiimeissä kokivat kuormittavansa tietotyössä. Kyselyn avulla on tarkoituksena ymmärtää informaatiokuormituksen juurisyitä sekä luoda kehittämis ehdotuksia itseohjautuvan tiimin työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Jokaiseen tutkimuskysymykseen saatiin vastaus. Kyselyn vastaukset eivät vahvistaneet tutkimuskysymystä, siitä että itseohjautuvuus itsessään johtaisi informaatiokuormitukseen vaan sitä aiheutuu enemmänkin ketterien toimintatapojen johdannaisuuksista kuten läpinäkyvyyden luomisesta organisaatiossa. Itseohjautuvan tiimin sisäistä viestintää ei myöskään koettu kuormittavaksi. Sen sijaa vahvasti informaatiokuormitukseen vaikuttava tekijä, epäkohta ja kehitettävä ilmiö oli se, että päivittäiskanavista tulee päivittäin niin paljon viestintää, ettei työntekijä koe enää pysyvänsä ajan tasalla tiedosta. Kyselyn vastauksissa tuli myös yksilöllisiä eroja kuormittavuuden kokemuksesta, yksilön näkökulmasta työn keskeytyksellisyys nousi keskeiseksi informaatiokuormitusta aiheuttavaksi tekijäksi. Kehittämiskohteet ovat osittain kytköksissä toisiinsa, sillä työn keskeytykset saattavat johtua jatkuvasta ilmoituksista, jotka tulevat Teamsin kautta. Näin päädyttiin keskittymään työntekijän työn muotoiluun sekä viestinnän kehittämiseen. Merkittäviä kehittämis kohteita saatiin tutkimuksen avulla ja niistä pystyttiin luomaan tutkimuksellisen kehittämistyön mukaisesti helposti lähestyttäviä kehittämis ehdotuksia. Tutkimustavoitteena oli saada kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseksi, tässä onnistuttiin ja ne vastaavat tutkimuskysymyksen avulla nousseisiin ilmiöihin informaatiokuormitusta aiheuttavista tekijöistä.

8.2 Mahdolliset jatkokehittämistoimenpiteet

Tutkimustuloksista nousi suurimpana ilmiönä toimeksiantajan käytössä olevan päivittäiskanava Teamsin viestitulva. Yhtenä jatkotutkimusaiheena tai -ehdotuksena voisikin olla kehittämis ehdotuksena annetun pelikirjan luominen toimintatutkimuksena hyödyntäen tutkimuksessa esiin nousseita toivomuksia. Mikäli tätä samaa, opinnäytetyössä tehtyä tutkimusta, hyödynnetään isommalle perusjoukolle, voitaisiin siitä saada jo merkittävästi kartoitettua informaatiokuormitusta toimeksiantajan yrityksessä. Tällöin tähän tutkimukseen voitaisiin hyödyntää muun muassa työntekijöiden taustatietojen vaikutusta informaatiokuormitukseen ja näin myös kohdentaa vielä paremmin kehittämis ehdotuksia.

8.3 Opinnäytetyön merkitys ja reflektointi

Opinnäytetyön prosessi on ollut mielenkiintoinen ja intensiivinen. Opinnäytetyön kirjoittamista varten otettiin kokonainen kuukausi lomaa töistä, jotta prosessi etenisi jouhevasti päivittäin. Tutkimustulokset vastasivat tutkimuskysymykseen hyvin ja tutkimuksesta nousi esiin kaksi suurempaa ilmiötä. Vastauksista saatiin luotua kehittämis ehdotuksia informaatiokuormituksen vähentämiseksi niin yksilö-, kuin organisaatiotasolla.

Mielenkiintoista opinnäytetyön prosessista teki erityisesti se, että tutkimukseen liittyvä kyselytutkimus tehtiin omille työkavereille. Koin vastausten perusteella, että hekin näkivät tämän opinnäytetyön aiheen tärkeäksi. Olen myös kiitollinen siitä, että työkaverit kokivat tämän merkittäväksi aiheeksi, kun halusivat vastata kyselyyn ja antoivat niinkin laaja-alaisesti vastauksia avoimiin kysymyksiin.

Tutkimuksen avulla onnistuttiin saamaan vastauksia aiheeseen, jota toimeksiantajalla ei ole vielä samalla tapaa tutkittu. Tutkimuksessa saavutettiin sille asetetut tavoitteet ja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää organisaation toiminnan kehittämisessä. Tuloksia voidaan pohtia myös kriittisesti, mikäli tutkimuksen tekemiselle ja kyselyn luomiseen olisi käytetty vieläkin enemmän resursseja, tuloksista olisi voitu saada vielä tarkempia vastauksia tiimien työhyvinvoinnin kehittämiseen. Mikäli tutkimus tehtäisiin kaikkiin asiakasrajapinnan tiimeihin, olisi kokonaistulokset jo merkittäviä. Tämän tutkimus kuitenkin antoi jo selvää suuntaa sille, mihin toimeksiantajan tulisi kiinnittää huomiota, jotta informaatioergonomiaa voidaan kehittää. Haastavaksi tässä opinnäytetyöprojektissa tuli se, mitä termiä käytän, kun puhutaan itseohjautuvasta tiimistä. Itseohjautuvuudelle on monia termejä, kuten yhdessäohjautuvuus ja yhteisöohjautuvuus. Näillä kuitenkin tarkoitetaan lähtökohtaisesti samaa asiaa silloin kun puhutaan tiimin itseohjautuvuudesta. Käytin teoriaosuudessa viimeisintä käsitettä eli yhteisöohjautuvuutta, vaikka se ei ole vielä vakiintunut termi. Termi kuvastaa kuitenkin paremmin tiimin yhteistä tekemistä. Tutkimuksessa ja opinnäytetyön aiheessa käytin termiä itseohjautuva tiimi, sillä sitä on käytetty toimeksiantajan yrityksessä kuvaamaan tiimin ketteriä toimintatapoja.

Opinnäytetyöprosessi suunniteltiin ja aikataulutettiin väljästi viikkotasolle ja toteutus noudatti suunnitelmaa. Tarkoituksena oli tehdä opinnäytetyö helmikuun aikana valmiiksi, aikataulutus pidettiin kuitenkin joustavana, koska työn valmistumiseen ei ollut kiire. Tiedostin kuitenkin itseni tuntien, että

tiivis aikataulu ja tietyt määräajat helpottavat työn valmistumista. Tämä ajatus pysyi mielessä helmikuussa kirjoittaessani. Asetetussa aikataulutoiveessa ei pysytty täysin, opinnäytetyön viimeistely siirtyi maaliskuulle. Tästä ei kuitenkaan koitunut suurta haittaa, sillä suurin työ tehtiin helmikuun aikana. Maaliskuussa tahti työn etenemiselle hidastui uuden työn myötä, viikonloput hyödynnettiin kuitenkin opinnäytetyön valmistumiselle.

Opinnäytetyöprosessin ajalle sattui uuteen työtehtävään siirtyminen, muutto toiselle paikkakunnalle sekä viimeisten opintojen suorittaminen. Kuormittavia tekijöitä siis oli opinnäytetyötä kirjoittaessa, mutta koen että onnistuin ennakoimaan nämä muutokset hyvin aikataulussa. Opinnäytetyö eteni varmasti osio kerrallaan. Prosessin aikana hyödynnettiin opinnäytetyöohjausta tavoitteiden saavuttamisesta ja avun saamiseksi. Tiivis aikataulu oli työn etenemisen kannalta eduksi, sillä koin aloittamisen haasteet helpommaksi, kun päivärytmi koostui aina ensin opinnäytetyön kirjoittamisesta ja tämän jälkeen muusta ohjelmasta. Maaliskuussa oli jo niin kova tarve saada opinnäytetyö valmiiksi, että viikonloput hyödynsin ihan hyvillä mielin opinnäytetyön hiomiseen.

Opinnäytetyön kirjoittaminen tarjosi hyvän mahdollisuuden tutustua omaan toimintaan tutkimuksen tekijänä. Huomasin tarvitsevani selkeän ja omaehtoisen jäsentelyn työn edistämiseksi. Koen olevani parhaimmillani, kun saan itse järjestellä päivän aikataulun ja ohjata toimintaa sen mukaan. Minulla oli päivätasolla suurimmaksi osaksi aina ajatuksen tasolla jokin tavoite, jonka pyrin saavuttamaan sinä päivänä. Helpottaakseni työn etenemistä, kerroin myös avoimesti opinnäytetyön ohjaajalleni tietyt päivät, jolloin lähetän työni arvioitavaksi. Tämä loi itselleni tunteen, että tietyt osat opinnäytetyössä tulee olla tehtynä näihin päivämääriin mennessä. Julkisesti kerrotut aikataulutukset vauhdittivat opinnäytetyön etenemistä. Koen saavani eniten aikaiseksi pienen paineen alla. Ammatillisen kehittymisen kannalta oli erittäin mielenkiintoista perehtyä informaatiokuormituksesta tehtyihin julkaisuihin ja tutkimuksiin. Informaatiokuormitukseen perehtyminen antaa minulle muun muassa uudessa asiantuntijatyössäni valmiuksia huomioida tätä näkökulmaa viestinnässä ja tuomaan esiin osaamisellani tietotyön kuormitustekijöiden huomiointia osana kokonaisuutta. Mielenkiinto tekemiseen säilyi koko opinnäytetyöprosessin ajan, sillä pystyin samaistumaan myös itse moniin seikkoihin informaatiokuormitukseen liittyvissä tekijöissä ja tämän myötä olen myös itse muotoillut työpäiväni sekä digitaalisen työpöytäni uudelleen informaatioergonomian näkökulmasta. Tulevaisuutta ajatellen koen myös, että informaatiokuormitukseen syventyminen vauhdittaa luomaan uraani viestinnän kehittämisen ja työhyvinvoinnin parissa.

LÄHTEET

- Airila, Auli 2022. Tietoa työkyvystä 1/2022. Tietotyö ja työkyky – tutkittua tietoa ja työpaikan keinoja aivokuorman hallintaan -verkkojulkaisu. <https://www.varma.fi/globalassets/tyonantaja/raportti-tietotyö-ja-työkyky-2022.pdf>. Viitattu 20.1.2023.
- Bordi Laura, Okkonen, Jussi, Mäkinen, Jaana-Piia & Heikkilä-Tammi, Kirsikka 2017. Employee-developed ways to enhance information ergonomics. Verkkojulkaisu. Proceedings of the 21st International Academic Mindtrek Conference. New York: ACM. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/118054/Employee-developed_ways_2017.pdf?sequence=2. Viitattu 20.2.2023.
- Bordi, Laura & Okkonen, Jussi 2018. Informaatioergonomian näkökulmia tietotyöhön. Verkkojulkaisu. <https://sorsafoundation.fi/wp-content/uploads/2018-Bordi-Okkonen-Informaatioergonomian-VERKKO.pdf>. Viitattu 25.11.2022.
- Bordi, Laura 21.4.2021. Informaatioergonomia on työtä tekevän ihmisen puolella. Verkkojulkaisu. <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/informaatioergonomia-tietotyötä-tekevan-ihmisen-puolella>. Viitattu 24.12.2022.
- Deci, Edward & Ryan, Richard 2000. The "What and Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268. Viitattu 1.3.2023.
- Eppler, Martin & Mengis, Jeanne 2004. The concept of information overload. A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS and related disciplines. Verkkojulkaisu. *The information Society*, 325-344. https://www.researchgate.net/publication/220175453_The_Concept_of_Information_Overload_A_Review_of_Literature_From_Organization_Science_Accounting_Marketing_MIS_and_Related_Disciplines. Viitattu 17.2.2023.
- Franssila, Heljä, Okkonen, Jussi & Savolainen Reijo 2014. Tietotyön informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmät. Verkkojulkaisu. 41, 47 https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96397/tietotyön_informaatioergonomian_2014.pdf?sequence=1. Viitattu 20.2.2023.
- Franssila, Heljä, Okkonen, Jussi & Savolainen, Reijo 2016. Developing measures for information ergonomics in knowledge work. *Ergonomics* 2016. 435-448. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00140139.2015.1073795>. Viitattu 21.2.2023.
- Gall, Meredith, Gall, Joyce, & Borg, Walter 2003. Educational research. An Introduction. Boston. Allyn & Bacon. Viitattu 5.3.2023.
- Gerlander, Eija-Maria & Launis, Kirsti 2007. Työhyvinvoinnin tarkasteluikkunat. Verkkoartikkeli. <https://journal.fi/työelämäntutkimus/article/view/87568/46444>. 205–210. Viitattu 15.2.2023.
- Gonzales, Victor & Mark, Gloria 2004. "Constant, constant, multitasking craziness": managing multiple working spheres. Verkkojulkaisu. <https://www.ics.uci.edu/~gmark/CHI2004.pdf>. 113-120. Viitattu 20.2.2023.
- Hakanen, Jari, Rouvinen, Petri & Ylhäinen, Ilkka 2021. The impact of work engagement on Future Occupational Rankings, Wages, Unemployment, and Disability Pensions – A Register-Based Study of a Representative Sample of Finnish Employees. *Sustainability*, 13(4), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su13041626>. Viitattu 12.2.2023.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Viitattu 5.3.2023.
- Huotilainen, Minna & Saarikivi, Katri 2018. Aivot työssä. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava. Viitattu 12.3.2023.

- Huusko, Liisa 2007. Työpaikkana tiimi: Miten tiimi kasvaa vastuuseen? Helsinki: Edita. Viitattu 23.2.2023.
- Hyppänen, Riitta 2013. E-kirja. Esimiesosaaminen; liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita. Viitattu 6.11.2022.
- Iqbal, Shamsi & Horvitz, Eric 2007. Distruption and Recovery of computing tasks: Field Study, Analysis, ad Directions. Verkkojulkaisu. https://erichorvitz.com/CHI_2007_Iqbal_Horvitz.pdf. Viitattu 20.2.2023.
- Karasek, Robert 1979. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*. Verkkojulkaisu. Sage Publications inc. 285-308. Viitattu 25.11.2022.
- Koistinen, Joonas & Kostamo, Tuukka 2021. Yhteisöohjautuvuuden sudenkuopat. Teoksessa Gamrasni, Mirjam (toim.). Matkaopas yhteisöohjautuvuuteen. Raisio: Newprint Oy. 61-73. Viitattu 23.2.2023.
- Kouvonen, Anne, Toppinen-Tanner, Salla, Kivistö, Marketta, Huuhtanen, Pekka & Kalimo, Raija 2005. Job characteristics and burnout among aging professionals in information and communication technology. Verkkojulkaisu. *Psychological Reports* 97, 505-514. Viitattu 11.3.2023.
- Larjovuori, Riitta-Liisa, Kinnari, Ismo, Nieminen, Hanna & Heikkilä-Tammi, Kirsi. 2021. Työhyvinvointi itseohjautuvassa organisaatiossa. Avaimia kehittämiseen. Verkkojulkaisu. https://research.tuni.fi/uploads/2021/08/aa05a276-tuni_itseohjautuva_opas290621.pdf. Viitattu 25.11.2022
- Larjovuori, Riitta-Liisa, Ligthart, Ruusa, Heikkilä-Tammi, Kirsi, Keränen, Krista, Bordi, Laura, Laakkonen, Tarja & Mäkinen, Jaana-Piia 2020. Digimuutos tehdään yhdessä. Verkkojulkaisu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/313005/Digimuutos%20tehdaan%20yh- dessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 19.2.2023.
- Lee, Michael & Edmondson, Amy 2017. Self-managing organizations: Exploring the limits of less-hierarchical organizing. *Research in Organizational Behavior*. 35-58. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191308517300059?via%3Dihub>. Viitattu 23.2.2023.
- Magpili, Nina, & Pazos, Pilar 2017. Self-managing team performance: A systematic review of multi-level input factors. *Small Group Research*, 49(1), 3-33. doi:10.1177/1046496417710500. https://www.researchgate.net/publication/317335715_Self-Managing_Team_Performance_A_Systematic_Review_of_Multilevel_Input_Factors. Viitattu 23.2.2023.
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. E-kirja. Helsinki: Talentum Pro. Viitattu 31.1.2023.
- Manka, Marja-Liisa 2013. Työn ilo. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 24.2.2023.
- Manka, Marja-Liisa 2015. Stressikirja – Mistä virtaa? Helsinki: Talentum. Viitattu 5.3.2023.
- Manka, Marja-Liisa julkaisuaika tuntematon. Teoksessa Bordi Laura & Manka, Marja-Liisa (toim.). Tosielämän työhyvinvointia. Ratkaisuja & kokemuksia. Verkkojulkaisu. <https://docplayer.fi/9098548-Tosielaman-tyohyvinvointia-marja-liisa-manka-ja-laura-bordi-toim.html>. Viitattu 25.11.2022.
- Martela, Frank & Jarenko, Karoliina 2017. Itseohjautuvuus: Miten organisoitua tulevaisuudessa? E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 19.2.2023.
- Martela, Frank 2021. Itseohjautuvuus on yhteisöohjautuvuutta – ja sen lupaus on suuri. Teoksessa Gamrasni Mirjam (toim.) Matkaopas yhteisöohjautuvuuteen. Raisio: Newprint Oy. 11-17. Viitattu 23.2.2023.

- Ng, Thomas & Feldman, Daniel 2015. The moderating effects of age in the relationships of job autonomy to work outcomes. *Work, Aging and Retirement*, 1(1), 64-78. Viitattu 25.11.2022.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 25.11.2022
- Park, Rhokeun & Jang Soo, Jung 2015. Mediating Role of perceived supervisor support in the relationship between job autonomy and mental health: Moderating role of value-means fit. *The international journal of human resource management*. Verkkojulkaisu. 703-723. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585192.2015.1109536>. Viitattu 16.2.2023.
- Polvinen, Kirsti 25.8.2020. Sovitaanko teillä yhdessä asioista? Lisääkö autonomia motivaatiota vai kuormittavuutta? Verkkojulkaisu. <https://filosofianakatemia.fi/blogi/sovitaanko-teilla-yhdessa-asi-oista-lisaako-autonomia-motivaatiota-vai-kuormittavuutta/>. Viitattu 24.1.2023.
- Ristikangas, Marjo-Riitta, Lönnroth, Anna, Victoria, Ristikangas & Ristikangas, Vesa. 2021. Valmentava tiimin johtaminen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 14.2.2023.
- Salanova, Marisa, Llorens, Susana & Cifre, Eva 2014. The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-017-8854-0_6. Viitattu 12.3.2023.
- Salas, Eduardo, Shuffler, Marissa, Thayer, Amanda, Bedwell, Wendy & Lazzara, Elizabeth 2015. Understanding and improving teamwork in organizations: A scientifically based practical guide. *Human Resource Management*, 604. <https://www.semanticscholar.org/paper/Understanding-and-improving-teamwork-in-a-based-Salas-Shuffler/484f8bc3c253e012b32fa9029c80be72a5bc5d43>. Viitattu 23.2.2023.
- Salminen, Ari 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopisto. Verkkojulkaisu. https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf. Viitattu 25.12.2022.
- Salmivaara, Virva, Martela, Frank & Heikkilä, Jukka-Pekka 2020. Radikaali psykologinen turvallisuus tilapäisorganisaation luovan ja tuloksellisen toiminnan mahdollistajana. *Hallinnon tutkimus* 39(3). <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/100037>. Viitattu 23.2.2023.
- Salovaara, Perttu 2020. Johtopäätös – Yhteisöt ja organisaatiot pomokulttuurin jälkeen. Teos. Viitattu 23.2.2023.
- Suutarinen, Marjaana & Vesterinen, Pirkko-Liisa. 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Kirja. Otava. 110. Viitattu 14.11.2022
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy. Viitattu 18.3.2023.
- Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon. Työkuormitus hallintaan. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/yrittajan-tyokirja-hyvaan-elamaan/tyokuormitus-hallintaan>. Viitattu 12.3.2023.
- Valli, Raine 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 81-99. Viitattu 5.3.2023.
- Vanharanta, Outi, Polvinen, Kirsi & Vartiainen Matti 2021. Verkkojulkaisu. Autonomian rajat ja mahdollisuudet mikro- ja Pk-yrityksissä. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/102372/isbn9789526402383.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 24.1.2023.

Vastamäki, Jaana & Valli, Raine 2018. Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta kyselylomaketutkimuksessa. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 110-120. Viitattu 5.3.2023.

Wageman, Ruth 1997. Critical Success Factors for creating Superb Self-Managing Teams. Verkkojulkaisu. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(97\)90027-9](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(97)90027-9). 49-61. Viitattu 12.3.2023.

LIITE 1: Saatekirje 15.2.2023

Kysely opinnäytetyöhön

Kuikka Ella
Vastaanottaja

Vastaa

Vastaa kaikille

Laheta edelleen

ke 15.2.2023 8:12

Olet juuri kirjoittamassa asiakkaalle verkkoviestiä, kun näytön oikeaan alakulmaan tulee teams- viesti *bling*, ja silmän räpäyksessä ajatuksesi herpaantuu. Huomaat että viesti ei ole ajankohtainen, joten jatkat viestin kirjoittamista, mutta keskittymisesi on jo siirtynyt saapuneeseen ilmoitukseen. Kuulostaako tutulta? Informaatiokuormitus ja jatkuva työn keskeytyminen ovat asioita, jotka ovat päivittäin läsnä työssämme.

Hei verkkoviestikollega,

Tämäkin viesti saattaa keskeyttää sinut jostain toisesta hommasta, pahoittelut siitä. Lähetän tätä viestiä, sillä olen piakkoin valmistumassa wellness-tradenomiksi ja teen osana opinnäytetyötäni kyselytutkimuksen itseohjautuvan tiimin työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Jotta Pohjola Vakuutusella pystytään tulevaisuudessa vielä paremmin tunnistamaan informaatiotulva ja ennaltaehkäisemään päivittäistä infoahkyä olisin äärimmäisen kiitollinen, jos annat minulle 5-7 minuuttia sinulle ajasta ja vastaat tähän kyselyyn.

Kun vastaat kyselyyn, voit miettiä kysymyksiä päivätasolla. Vastaaminen tapahtuu anonymisti.

Tässä linkki (paina ctrl samalla kun painat linkistä)

<https://link.webpolsurveys.com/S/EDAAA8230FC09519>

Kiitos!

Ella Kuikka

LIITE 2: KYSELYTUTKIMUS 1/3

Verkkoviestitiimien informaatiokuormitus

Vastaaminen tapahtuu anonyymisti, kiitos jo etukäteen kun vastaat ja autat!

Työn keskeytyminen

	1 Hyvin harvoin	2 Harvoin	3 Joskus	4 Usein	5 Hyvin usein
1. Työn tekeminen keskeytyy toistuvasti päivän aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Työni keskeytyy toistuvasti teknisten ongelmien takia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Työni keskeytyy toistuvasti sähköposti- tai teams-ilmoituksen takia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Koen työn keskeytymisen häiritsevän keskittymistäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Koen jatkuvan informaatiotulvan eri kanavista kuormittavaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Multitasking/Monitehtäväisyys

	1 Hyvin harvoin	2 Harvoin	3 Joskus	4 Usein	5 Hyvin usein
1. Teen useita työtehtäviä samanaikaisesti tai hyvin tehtävästä toiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Koen että tieto tulee liikaa tai liian useista eri kanavista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muistin varaisuus

	1 Hyvin harvoin	2 Harvoin	3 Joskus	4 Usein	5 Hyvin usein
Koen tekeväni paljon asioita muistin varassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen että saatan unohtaa työtehtäväni, ellen tee sitä heti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen oloni kuormittuneeksi työpäivän jälkeen, johtuen informaation määrästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millainen informaatio kuormittaa eniten työpäivän aikana?

LIITE 3: KYSELYTUTKIMUS 2/3

Mikä muu vaikuttaa työn keskeytymiseen?

Jatkuva tavoitettavuus

	1 Hyvin harvoin	2 Harvoin	3 Joskus	4 Usein	5 Hyvin usein
Työssäni joudun olemaan jatkuvasti tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on työpäivissäni riittävästi aikaa jolloin pystyn tekemään työtäni keskeytyksettä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Itseohjautuvan tiimin vaikutus informaation määrään

	1 Hyvin vähän	2 vähän	3 Jonkin verran	4 Melko paljon	5 Hyvin paljon
Vaikuttaako itseohjautuva tiimi koettuun informaatiokuormaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 En lainkaan kuormittavaksi	2 Hieman	3 Jonkin verran	4 Melko	5 Hyvin kuormittavaksi
Kuinka kuormittavaksi koet tiimin sisäisen spontaanin informaation, kuten yllättävät teams-keskustelut?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LIITE 4: KYSELYTUTKIMUS 3/3

	1 En lainkaan kuormittavaksi	2 Hieman	3 Jonkin verran	4 Melko	5 Hyvin kuormittavaksi
Kuinka kuormittavaksi koet tiimin ulkopuolelta tulevan viestinnän, esimerkiksi eri teams-kanavilta tai sähköpostiviestit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aikaisempien kokemustesi perusteella, mitkä asiat koet kuormittavaksi itseohjautuvassa tiimissä?

Koetko itseohjautuvan tiimin työskentelytapojen vaikuttavan informaatiokuormaan? Jos kyllä, niin miten?

Mitä kehittämällä voitaisiin mielestäsi parhaiten vaikuttaa informaatiokuormaan?
