
Liisa Kääntä

Proaktiivista tutustumista mobiiliteknologiaan – Työntekijöiden teknologiaa kotoistavat kysymykset hoitoalan koulutusvuorovaikutuksessa

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan mobiiliteknologian käyttöönottokoulutuksia terveysalan julkisessa organisaatiossa. Tutkimuksen tavoitteena on analysoida koulutettavien eli työntekijöiden kysymyksiä ja kouluttajien vastauksia hyödyntämällä multimodaalista keskusteluanalyysia. Teoreettisesti tutkimus kytkeytyy näkemykseen teknologian diskursiivisesta kotoistamisesta ja työelämän teknologiakeskeisestä vuorovaikutuksesta. Artikkelissa osoitetaan, että työntekijöiden kysymykset suuntautuvat pääosin tulevaisuuteen, koska niillä selvitetään ja selvennetään kohdeteknologian ominaisuuksia ja käyttötapoja tuottaen samalla diskurssia kohdeteknologian merkityksestä. Toisin sanoen työntekijät ennakoivat kysymyksissään niitä hetkiä, kun he käyttävät sovellusta arkisissa työtehtävissään. Kouluttajien vastaukset vaihtelevat tukemisesta neuvomiseen ja tiedon välittämiseen kokemuksista kertomiseen, joilla myös diskursiivisesti kotoistetaan kohdeteknologiaa. Tällainen kysymys-vastaus-toiminta ilmentää proaktiivista vuorovaikutusta, jossa osallistujat omalla toiminnallaan luovat ja merkityksellistävät työn muutoksesta ja digitalisaatiosta käytävää keskustelua samalla sitä muokaten.

Avainsanat: koulutusvuorovaikutus, multimodaalinen keskusteluanalyysi, proaktiivisuus, teknologian kotoistaminen, työelämä

Johdanto

Nykyajan työelämää kuvataan laajalti alati muuttuvaksi ja digitalisoituvaksi, ja monissa organisaatioissa kehitetään toimintatapoja ottamalla käyttöön uusia teknologioita ja päivittämällä vanhoja. Varsinkin uuden teknologian käyttöönotto voidaan nähdä teknologian kotouttamisena eli arkipäiväistämisenä (Haddon 2004; Peteri 2006). Tällä tarkoitetaan yleisesti sellaista prosessia, jossa jokin uusi laite tai sovellus esitellään ja tehdään tutuksi merkityksellistämällä sitä eri tavoin, kuten vertailemalla ennestään tuttuihin laitteisiin tai osoittamalla sen mahdollisuuksia mutta myös haasteita ja rajoituksia (esim. Peteri 2006; myös Bijker ym. 2012). Kotouttamisen prosessi voi olla kattava ja pitkäkestoinen sisältäen erilaisia vaiheita, toimintoja, tilanteita, materiaaleja ja diskursseja (ks. Alastalo ym. 2022; Berker ym. 2006; Bijker ym. 2012). Tässä artikkelissa keskitytään kuitenkin tarkastelemaan uuden teknologian käyttöönottoprosessin yhdenlaisia rajattuja tilanteita, joissa työntekijöitä koulutetaan kyseisen teknologian käyttäjiksi esittelemällä sen ominaisuuksia, toimintoja sekä käyttötapoja. Kyse on siten teknologian kotouttamisesta työelämän kontekstissa ja rajatumminkin työpaikan koulutusvuorovaikutuksessa.

Työpaikalla tapahtuvalla kouluttamisella ja opastamisella on yleisesti ottaen nähty olevan merkitystä esimerkiksi organisaation tai työtapojen muutosprosessin toteuttamisessa (esim. Augustsson ym. 2017; myös Haga & Ravn 2019) mutta myös rajatummassa toiminnassa, kuten työntekijöiden perehdyttämisessä (Mikkola 2019) ja uuden tietojärjestelmän käyttöönotossa (Kääntä 2024). Oli syy ja tilanne mikä tahansa, työntekijöiden kouluttaminen sisältää lähtökohtaisesti ajatuksen jonkinasteisesta muutoksesta sekä kehityksestä toiminnalle, käyttäytymiselle tai vuorovaikutussuhteille mutta myös näkemyksen vaihtelusta tutun sekä uuden välillä.

Työelämän koulutustilanteissa teknologian kotouttamista voidaan lähestyä yksityiskohtaisempaan diskursiivisena toimintana eli *kotoistamisena* (ks. Saariketo 2017): tällöin keinot, joilla teknologiaa merkityksellistetään ja tehdään tutuksi, kytkeytyvät koulutustilanteiden vuorovaikutuksen rakentumiseen ja kielenkäyttöön. Koulutustilaisuuksissa on kyse työnmuutokseen liittyvästä viestinnästä, johon kytkeytyy monenlaisia yhteistyö- ja viestintätaitoja, kuten kykyä kysyä tarkoituksenmukaisia kysymyksiä, kuunnella ja tukea sekä orientoitua tulevaisuuteen (mm. Elving 2005; Johansson & Heide 2008; myös Mölsä ym. 2023; Thomas ym. 2011). Tällaisiin tilanteisiin liittyy ajatus proaktiivisesta toiminnasta, jolla voidaan tar-

koittaa ennakoimista, aloitteellisuutta, suunnitelmallisuutta ja autonomisuuden kehittämistä (esim. Juholin 2007; myös Bindl & Parker 2011). Tässä tutkimuksessa proaktiivisuus määritellään kuitenkin ensisijaisesti ennakoinniksi, jota voidaan tehdä vuorovaikutuksessa erilaisin toiminnoin, kuten kysymys-vastaus-toiminnalla, ja jolla voidaan siten merkityksellistää kohdeteknologiaa. Artikkelissa nostetaan esiin proaktiivisen vuorovaikutuksen roolia työelämän muutostilanteissa (vrt. Elving 2005), joissa on monta osallistujaa ja jotka ovat kouluttajavetoisia ja teknologia-keskeisiä (ks. Luff & Heath 2019; Mikkola 2019).

Tältä pohjalta artikkelissa keskitytään työntekijöiden kysymyksiin ja kouluttajien vastauksiin multimodaalisen keskusteluanalyysin keinoin (Mondada 2019), jolloin kysymysten ja vastausten yksityiskohtaisen rakentumisen tarkastelu paljastaa vaihtelevia proaktiivisuuden keinoja ja episteemisiä eli tiedollisia asemia (Heritage 2012) kohdeteknologian tilanteiseen merkityksellistämiseen. Tavoitteena on selvittää, miten kysymys-vastaus-toiminnalla luodaan proaktiivista vuorovaikutusta ja siten ennakoidaan uuden teknologian mukanaan tuomia työarjen muutoksia. Tutkimuksen avulla lisätään ymmärrystä siitä, että kysyminen on tärkeä keino työntekijöille sekä osoittaa osallistumista että tehdä teknologiasta merkityksellistä ja tuttua oman työn digitalisaatiossa.

Teknologian merkityksellistäminen työelämän kontekstissa

Teknologian kotouttamista on tutkittu kattavasti eri aloilla erilaisista konteksteista, joskin sitä on enimmäkseen tarkasteltu suhteessa (yksittäisiin) kuluttajiin, kotitalouksiin ja vapaa-aikaan (esim. Berker ym. 2006; Saariketo 2017; Sørensen 2006; myös Alastalo ym. 2022). Teknologian tutuksi tekemistä työelämän konteksteissa on tyypillisesti tutkittu implementoinnin, domestikaatioteorian tai hyväksymismallin näkökulmasta (ks. esim. Haga & Ravn 2019). Näissä kaikissa on kyse erilaisista tavoista kehystää ja merkityksellistää kohdeteknologiaa mutta usein keskittymällä vaiheeseen ennen käyttöönottoa tai käyttöönottoon, jolloin tutkimukset kuluttajien tai työelämätoimijoiden varsinaisesta kokeilemisesta ja käytöstä ovat harvinaisempia (ks. kuitenkin kirjallisuuskatsaus André ym. 2008; Matusik & Mickel 2011). Käsillä olevassa tutkimuksessaakin fokus on käyttöönottoprosessissa eikä esimerkiksi työntekijöiden arkisessa teknologian käytössä.

Implementointitutkimuksissa korostuu uuden teknologian kokonaisvaltainen haltuunotto, jolloin tilanteisten merkityksellistämisen sijaan tarkastellaan omaksumista prosessina tai toimintatapojen ja kulttuurin muutoksena (esim. Leonardi 2009; Lewis 2007). Tällaista näkökulmaa edustaa esimerkiksi Treemin ja muiden (2015) tutkimus, jossa he tarkastelivat organisaation uuden sosiaalisen median (ESM, *enterprise social media*) implementointia ja osoittivat, kuinka kyseisen viestintäteknologian hyväksyminen ja vastustaminen riippui työntekijöiden aikaisemmista kokemuksista samankaltaisista teknologioista. Teknologian hyväksymismallia hyödyntävissä tutkimuksissa fokus on puolestaan sananmukaisesti käyttäjien asenteiden monipuolisessa tarkastelussa: hyväksytäänkö vai vastustetaanko teknologiaa ja kuinka näitä näkökulmia tuotetaan teknologiasta puhuttaessa prosessin eri vaiheissa ja tilanteissa (esim. Holden & Karsh 2010 terveydenhuollon kontekstista).

Terveysteknologian ja laajemmin terveydenhuollon digitalisaation tutkimuksessa merkityksellistäminen ja kehystäminen on kytketty esimerkiksi mobiilisovellusten sosiokulttuurisiin perustuksiin (Lupton 2014), työntekijöiden kokemuksiin (Koivisto ym. 2022; työharjoittelussa Peteri 2014) ja innovaatio-, muutos- ja kehitysdiskursseihin, joissa korostuu *teknologia on työkaveri* -näkökulma (Holappa & Merilampi 2022). Toisenlaisiakin lähestymistapoja on käytetty: Vaghasiyan ja muiden (2021) mukaan lääkitsemistä helpottavan uuden tietojärjestelmän implementoinnissa oli tärkeää nostaa esiin potilaslähtöinen ajattelu ja organisaation valmius käyttöön-ottoon, sillä kritiikkiä esitettiin muun muassa liian yleisiä koulutuksia kohtaan. Tämän perusteella teknologian käyttöönottokoulutuksia on järkevää kohdistaa pienemmille kohderyhmille eikä yleisesti koko organisaatiolle. Edellä mainittujen teemojen lisäksi teknologian tutuksi tekemisessä on kyse työntekijöiden osaamisen ja taitojen kehittämisestä, digitaidoista, mitä esimerkiksi Koivisto ja muut (2020) ovat tarkastelleet osana tutkimushanketta terveydenhuollon työntekijöiden digimurroksesta (myös Koivisto 2023).

Teknologian tutuksi tekeminen onkin ennen kaikkea diskurssiivista ja sosiaalista merkityksellistämistä työpaikan vuorovaikutustilanteissa tekstien, keskustelujen, kulttuuristen käytäntöjen ja artefaktien yhteistyönä (esim. Kuusela ym. 2020; ks. myös Holmes ym. 2011; Nissi ym. 2021; julkisessa keskustelussa esim. Alastalo ym. 2022). Esimerkiksi erilaiset teknologiset laitteet ja sovellukset sekä muunlaiset artefaktit voivat toimia yhtäältä työpaikalla kouluttamisen välineenä ja toisaalta sen kohteena (ks. esim. Hrastinski & Monstad 2014; Mikkola 2019; myös Treem ym.

2015; Veltsos & Veltsos 2010). Tutkimuksissa on muun muassa osoitettu erilaisia keinoja kehystää teknologiaa (Kuusela ym. 2020) ja esitellä sitä erilaisten roolien kehollis-digitaalisella havainnollistamisella (Kääntä 2024). Kuusela ja muut (2020) havaitsivat, että pienyrityksen uuden teknologian käyttöönotossa rakennettiin taloudellisia, käytännöllis-välineellisiä ja sosiaalisia kehyksiä, joissa esimerkiksi teknologian käytettävyyttä arvioitiin. Yhtenä keskeisenä keinona on nähty myös kysymysten esittäminen (Mikkola 2019), mikä nostaa esiin teknologian kotoistamisen taustalla vallitsevan asetelman kaksijakoisesta tietämisen asymmetriasta: osallistujilla on eroja siinä, mitä tiedetään kohteena olevasta teknologiasta ja mitä tiedetään siihen liittyvästä koulutuksen sisällöstä (esim. Heritage 2012 tietämisen asymmetriasta).

Kysymykset ja työelämän koulutusvuorovaikutus

Kysymyksiä voidaan pitää keskeisenä osana työelämän viestintää (Freed & Ehrlich 2010), sillä monet ammatit ja työtehtävät rakentuvat kysymysten varassa: lääkäri kysyy potilaalta voidakseen tehdä päätöksiä, opettaja kysyy oppilailta mahdollistaakseen tiedon omaksumista, lähiesimies kysyy alaiselta pysyäkseen ajan tasalla töiden tekemisestä, suunnittelija kysyy käyttäjiltä voidakseen tehdä käyttökokeuksesta entistä paremman. Kysymyksillä on voimaa myös erilaisissa organisaatio- tai työn muutoksissa, kun ja jos niitä käytetään työntekijöiden kuunteluun ja osallistamiseen (Ford ym. 1995).

Työelämän koulutustilanteissa kysymyksiä esittävät molemmat osapuolet, sekä kouluttajat että koulutettavat. Tutkimuksissa on kuitenkin osoitettu, että kysymysten funktiot vaihtelevat riippuen siitä, onko kysyjänä kouluttaja vai koulutettava, mikä puolestaan kytkeytyy tilanteen episteemisiin eli osapuolten tietämyspohjan asetelmiin (Heritage 2012). Heritagen (2012, 32) mukaan tietäminen eri vahvuuksissaan toimii motivaationa esimerkiksi juuri koulutustilanteiden vuorovaikutuksellisille kysymys-vastaus-sekvensseille: kysyjä luo kysymyksellään asymmetrisen asetelman, jota aletaan ”keriä auki” käsillä olevassa sekvenssissä, ja sekvenssi yleensä päättyy jonkinlaiseen alun asetelman tasapainottamiseen – kysyjä on tietävämpi kuin aloittaessaan sekvenssin (ks. myös Heritage & Raymond 2021; Kendrick & Drew 2016). Tyypillisesti kouluttaja tuntee ja tietää käsillä olevan aiheen paremmin kuin kou-

lutettava, jolloin kysymykset kohdistuvat muun muassa tiedon saamisen varmistamiseen ja aiheen keskeisten elementtien korostamiseen (emt.; Risberg & Lymer 2020). Esimerkiksi Mikkola (2019) on tutkinut keskustelunanalyttisesti julkisen organisaation perehdytyslentojen vuorovaikutusta ja siinä tuotettujen kysymysten muotoja ja funktioita ja osoittanut kouluttajien kysymysten suuntautuvan usein perehdytettävien eli uusien työntekijöiden tietojen tarkistamiseen (esim. *ymmärrätkö tämän* -tapaiset kysymykset).

Koulutettavien näkökulmasta kysyminen kytkeytyy erityisen selvästi episteemisiin asetelmiin: koulutettavalla on vähemmän tietoa aiheesta, ja kysymällä on mahdollista saada esimerkiksi täysin uutta tietoa tai lisätietoa sekä vahvistusta tai hylkäystä oletuksille tai ennakkotiedoille (mm. Heritage & Raymond 2021) ja saada tukea, neuvoja ja ohjeita, joiden avulla toimia (esim. Kendrick & Drew 2016). Lisäksi kysyminen voi kytkeytyä taito- ja kyvykkyyšnäkökulmiin, jolloin työntekijä voi osallistua opiskeltavan asian käsittelyyn käytännön ja konkreettisen toiminnan puitteissa pelkän tiedon lisäämisen sijasta (vrt. esim. Dyrland Wåhlin-Jacobsen & Simonsen Abildgaard 2020). Risbergin ja Lymerin (2020) mukaan pyynnöt ja taidon esittelemiseen tai taitojen kartoittamiseen tähtäävät kysymykset voivat toimia käytännöllisen opastamisen aloittajina tai valmistelijoina työelämän vuorovaikutustilanteissa (ks. myös Kendrick & Drew 2016). Yleisesti ottaen kysymyksillä voi suuntautua menneisiin tapahtumiin ja asioihin, nykyhetken toimintaan sekä tulevaisuuteen, millä ilmennetään esimerkiksi ennakointia, suunnitelmallisuutta tai tavoitteellisuutta. Tällä tavoin kysymyksillä voidaan ”tehdä uudesta asiasta tuttua ja merkityksellistä” (ks. Saariketo 2017; myös Holmes ym. 2011).

Kysymyksiä voidaan käyttää myös ennakointiin, jolloin niillä on mahdollista orientoitua sellaisen tiedon lisäämiseen tai toiminnan havainnollistamiseen, jonka avulla koulutettavat voivat vähentää tiedollista ja teknologista asymmetriaa ja spekuloida tiedon tai toiminnan hyödyllisyyttä omille käytännöilleen (Risberg & Lymer 2020; myös Bindl & Parker 2011). Tiettyyn teknologiaan keskittyvässä koulutuksessa kysyminen on tietämisen asymmetrian ohella myös teknologiakeskeisen vuorovaikutuksen asymmetriaa tai teknologian asymmetriaa: kouluttajilla on pääsy ja käyttömahdollisuus kohdeteknologiaan toisin kuin koulutettavilla, jotka pääsevät esimerkiksi juuri kysymysten kautta osaksi vuorovaikutustilanteen keskeisiä artefakteja (vrt. esim. Drew & Heritage 1992; Linell & Luckmann 1991).

Aineisto ja menetelmät

Terveysalan julkisessa organisaatiossa otettiin vuonna 2017 käyttöön erityisesti hoitajien kirjaamiskäytäntöjä helpottava mobiililaitte, jonka toimintojen esittelemiseen tutkimuksessa tarkasteltavat koulutustilaisuudet kiteytyvät. Aineistona on videotallennettuja koulutustilaisuuksia keväältä ja syksyiltä 2017; kolmesta tilaisuudesta aineistoa on yhteensä noin 2 tuntia. Organisaatio on kaksikielinen, joten myös koulutustilaisuuksissa puhutaan sekä suomea että ruotsia. Koulutustilaisuuksissa työntekijöille esitellään uutta mobiililaitetta esittelemällä sen toimintoja mukautetulla sovellusnäkyväällä, joka heijastetaan auditorion kankaalle. Aineiston kuvauksessa on käytetty kahta videokameraa, joiden avulla on pyritty tallentamaan sekä kouluttajien, koulutettavien että auditorion kankaalle välitettyä näkymää, jotta saataisiin mahdollisimman monipuolinen kuva tilanteesta (Luff & Heath 2019). Organisaatiolta ja osallistujilta on pyydetty lupa aineistonkeruuseen ja aineiston tutkimuskäyttöön, ja tunnistettavat tiedot on anonymisoitu esimerkeistä.

Vuorovaikutusta kehystää yhtäältä tilaisuuden luonne työssäoppimisena ja kouluttamisena pääasiassa monologisen koulutuspuheen muodossa ja toisaalta tilaisuuden luonne digitaalisesta sovelluksesta riippuvaisena sisältönä. Lisäksi vuorovaikutukseen vaikuttaa se, että käyttöön otettava mobiiliteknologia eli kännykän tapainen laite muokkaa työntekijöiden eli koulutettavien työrutiineja, sillä laitteen avulla on tarkoitus helpottaa ja nopeuttaa esimerkiksi työvuron aikana tehtäviä kirjaamisia (vrt. Koivisto ym. 2022). Tästä syystä on luontevaa, että koulutustilaisuus rakentuu kyseisen teknologian ja sen toimintojen esittelemiseksi (ks. esim. Mikkola 2019 työntekijöiden perehdytysluennoista) ja on osa laajempaa, tätä työnmuutosta ja mobiiliteknologian kotoistamista koskevaa diskurssia (ks. mm. Johansson & Heide 2008).

Yhdessä koulutustilaisuudessa on tyypillisesti läsnä esimiestason kouluttaja, 1–2 teknistä kouluttajaa ja työntekijöitä, joiden määrä vaihtelee kahdeksasta viiteentoista. Esimiestason kouluttaja avaa tilaisuuden ja esittelee laitetta yleisellä tasolla, kuten kertomalla syitä teknologian käyttöön otolle, kun taas tekninen kouluttaja käy läpi sovelluksen päävalikon kohta kohdalta, esimerkiksi havainnollistamalla tiettyjä toimintoja. Koulutustilaisuuden lopussa annetaan aikaa kysymyksille, joihin vastaavat tarpeen mukaan molemmat kouluttajat. Kysymyksiä esitetään puolin ja toisin kuitenkin tilaisuuden muissakin vaiheissa.

Kouluttajien ja koulutettavien kysymys-vastaus-toimintaa analysoitiin multimodaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen käsittein (mm. Mondada 2019). Tarvemmin sanottuna litteroiduista videotallenteista katsottiin, minkälaisiin sekvensseihin eli toimintajaksoihin kysymykset ja vastaukset sijoittuivat, minkälaisia toimintoja kysymykset ja vastaukset ilmensivät ja miten niiden tuottamisessa ja merkityksellistämässä otettiin huomioon puheen lisäksi nonverbaaliset keinot ja teknologiset sekä digitaaliset materiaalit eli mobiiliteknologia sekä kankaalle heijastettu sovellusnäkyvä (ks. esim. Luff & Heath 2019 multimodaalisuudesta, keskusteluanalyysista ja teknologian käytöstä vuorovaikutuksessa; Schegloff 2007 sekventiaalisesta analyysista). Tältä pohjalta aineistosta analysoitiin 18 kysymys-vastaus-sekvenssiä, joissa koulutettavan kysymykset jakautuivat muodollisesti tietoa hakeviin ja tarkistuskysymyksiin sekä toiminnallisesti kokemustiedon keräämiseen, sovelluksen sujuvasta ja oikeaoppisesta käytöstä huolehtimiseen ja sovelluksen mahdollisuuksien selventämiseen. Esimerkeissä käytetyt litterointimerkit on selitetty liitteessä 1.

Työntekijöiden kysymykset mobiiliteknologian kotoistamisen keinoina

Tutkituissa koulutustilaisuuksissa koulutettavat eli terveysalan työntekijät esittävät kysymyksiä pääasiassa joko mobiiliteknologian valikkoa läpikäydessä tai koulutuksen lopussa kysymyksille varatussa osiossa. Siksi on ymmärrettävää, että kysymykset kohdistuvat yhtäältä kouluttajien esiin nostamiin sovelluksen toimintoihin ja niiden käyttömahdollisuuksiin ja toisaalta sellaisiin asioihin, joita kouluttajat eivät huomanneet tai ehtineet esitellä. Tällaiset kysymykset osoittavat proaktiivista toimintaa: koulutettavat osoittavat sovellukseen ja laitteeseen liittyviä rajoituksia ja mahdollisuuksia kysymystensä muotoiluilla ja sijoittamisella tiettyyn kohtaan käynnissä olevaa vuorovaikutusta. Kysymysten myötä koulutettavat eli työntekijät pääsevät osalliseksi heitä koskevaa työn muutosta ja sen diskurssia ja saavat siten mahdollisuuden merkityksellistää kohdeteknologiaa omista lähtökohdistaan käsin.

Työntekijöiden kysymykset eivät yksinään tietenkään luo tilanteen vuorovaikutuksesta proaktiivista teknologian kotoistamista, vaan merkitystä on myös kouluttajien responsseilla. Aineiston koulutustilaisuuksissa nämä vaihtelevat tuen anta-

misesta neuvomiseen ja ohjeistamiseen ja tiedon välittämisestä kokemuksista kertomiseen. Tarkastelluissa kysymys-vastaus-sekvensseissä korostuu koulutus-tilanteen teknologiakeskeisyys, koska ne kiteytyvät tavalla tai toisella valkokankaalle heijastettuun sovellusnäkömään tai kouluttajilla oleviin esimerkkilaitteisiin. Vaihtelua on kuitenkin siinä, kuinka suorasti tai epäsuorasti teknologisiin puitteisiin orientoidutaan toiminnassa.

Proaktiivisuuden ja episteemisyyden näkökulmasta työntekijöiden kysymykset ja kouluttajien vastaukset jakautuvat pääasiassa kahteen, hiukan toisistaan eroavaan käytäntöön. Työntekijät orientoituvat ennakoivasti ensinnäkin sovelluksen ominaisuuksiin (”minkälainen teknologia tämä on minun kannaltani”) ja toiseksi varsinaisiin käyttötapoihin (”miten voin tätä jatkossa käyttää”). Vastaavasti nämä erilaiset kysymykset asettavat heidät erilaisiin tietämisen asemiin: ominaisuuksiin liittyvillä kysymyksillä haetaan lisätietoa, kokemustietoa ja vahvistusta mahdollisille oletuksille tai ennakkotiedoille (vrt. Heritage & Raymond 2021), kun puolestaan käyttötapoja koskevilla kysymyksillä haetaan konkreettista toimintaa eli osaamisen näyttämistä, jota työntekijöillä ei vielä ole (vrt. Kendrick & Drew 2016). Käyttötapojen suhteen työntekijöillä on tiedollisen asymmetrian sijasta ennemminkin eräänlaista teknologista asymmetriaa, koska heillä on tietoa hoitotyön tekemisestä mutta ei sen tekemisestä kohdeteknologian avulla. Kouluttajat puolestaan vastauksillaan vahvistavat ja lisäävät työntekijöiden tietoa sovelluksesta, koska he tuntevat kohdeteknologian paremmin kuin koulutettavat. Tämä näkyy myös vastaustoiminnassa, jossa he yhtäältä ilmentävät kykyään toimia sovelluksessa ja toisaalta kykyään ohjeistaa konkreettisesti kohdeteknologian käyttötapoja.

Esimerkissä 1 on kyse sovelluksen ominaisuuksista. Työntekijä (T) tiedustelee uuden sovelluksen (Hoitu) toimivuudesta muiden tuttujen järjestelmien (Clinisoft, Esko) kanssa viitaten samalla suorasti esillä olevaan sovellusnäkömään. Tilanne syntyy koulutustilaisuuden viimeisten minuuttien aikana, jolloin kouluttajat ovat jo käyneet läpi sovelluksen toiminnot, käyttömahdollisuudet ja käyttöönottoaikataulut. Kouluttajista K1 on niin sanottu esihenkilötason kouluttaja ja K2 tekninen kouluttaja, ja nämä samat lyhenteet pätevät muissakin esimerkeissä.

Esimerkki 1. Info1509 (38:44)

- 1 T: Keskusteleeks toi hoitu clinisoftin kanssa?
2 K2: [puistaa päätään]
3 K1: öö. Ei. Koska eskokaan >ei vielä< keskustele clinisoftin
4 kans mutta (.) me ollaan aika lähellä jo
5 (0.5)
6 K1: Elikkä hoitu on osa sitä semmosta eskoperhettä
7 et eskoohan koko ajan kehitetään semmosta tavallaan
8 ei osteta mitään uutta ohjelmaa.
9 Se on osa Eskoa käytettiin tai ei. --

Esimerkissä työntekijä kysyy käyttöönotettavan sovelluksen kytköksestä toiseen järjestelmään, Clinisoftiin (r1: *keskusteleeks*). Vaihtoehtokysymyksen muotoilullaan, jossa odotuksenmukainen vastaus on kyllä tai ei, hän sekä asemoi itsensä vähemmän tietävän asemaan että luo kouluttajalle mahdollisuuden vastata lyhyesti joko vahvistamalla kysymykseen sisältyvän oletuksen tai kieltämällä sen (*keskustele* vs. *ei keskustele*) (ks. Heritage & Raymond 2021). Hän viittaa suoraan sovellukseen demonstratiivipronominilla *toi* (tuo) ja sovelluksen nimellä *Hoitu*, ja näin hän samalla osoittaa relevantiksi kysymyksensä osaksi kaikkien edessä näkyvän sovelluksen. Lisätietoa hakeva kysymys tuotetaan siis puheen ohella orientoitumalla koulutuksen teknologisiin ja digitaalisiin puitteisiin. Kysymyksen kohdistaminen toisen järjestelmän ja aiheena olevan sovelluksen yhteistyöhön, varsinkin kun järjestelmää ei ole mainittu aikaisemmin, ilmentää eräänlaista ennakoitua tai suuntautumista tulevaisuuteen. Muotoilulla annetaan ymmärtää, että vastauksella voisi olla vaikutusta työntekijän työkäytäntöihin siinä vaiheessa, kun hän käyttää kohdeteknologiaa. Esimerkiksi sanavalinta *keskustella* implikoi jonkinlaista tietoa tai oletusta tuttuun ja uusien järjestelmien suhteesta tai yhteistyöstä, josta ollaan kuitenkin epävarmoja (mutta jota kohdellaan jossain määrin toivottavana), koska asia esitetään kysymyksen muodossa.

Molemmat kouluttajat vastaavat vaihtoehtokysymykseen kieltävästi eli he eivät vahvasta oletusta järjestelmän ja kohdeteknologian yhteistyöstä. Tällä he myös implikoivat, että tässä vaiheessa vaikutusta työkäytäntöihin ei olisi, koska yhteistyötäkään ei ole. Toisen kouluttajan responssi on pelkästään sanaton, pään pudistaminen, mitä toinen kouluttaja taas täydentää sanallisella kieltävällä responssilla,

jonka hän kuitenkin tuottaa alkuun epävarmasti (r3: *öö ei*) (vrt. Kendrick & Drew 2016). Kiellon jälkeen hän perustelee vastauksensa selittämällä Eskon, käytössä olevan “emojärjestelmän”, suhdetta kysytyyn järjestelmään. Ensimmäisen selittävän vuoronsa lopussa hän myös pehmentää kieltä kertomalla, että yhteistyöhön kuitenkin pyritään ja se on jo aika lähellä (r4). Tämä voidaan nähdä myös kouluttajan ennakoituna kohdeteknologian ominaisuuksien hyödyntämisestä, joka pohjautuu hänen tietämykseensä nykyisen järjestelmäkokonaisuuden tilanteesta ja uuden teknologian tulevasta roolista tässä kokonaisuudessa.

Kouluttaja pitää pienen tauon (r5), joka voidaan tulkita mietintätauoksi siitä, miten hän jatkaa asian selittämistä eli argumentointia kieltävästä vastauksesta. Tämä on perusteltavissa sillä, että hän riveillä 6–9 (*semmosta eskoperhettä*) selventää Eskoa ja sen kehittämistyötä, mistä hän etenee korostamaan puheena olevan sovelluksen olevan osa Eskoa käyttöasteesta riippumatta (r9). Tämä voidaan tulkita keinona kiinnittää ja merkityksellistää puheena oleva sovellus työntekijöille tuttuihin muihin järjestelmiin.

Seuraavassakin esimerkissä kysyminen kohdistuu sovelluksen ominaisuuksiin. Nyt fokus on sovelluksen toimivuudessa – oletettavasti siksi, että toimivuus on yksi tekijä, joka voi auttaa työntekijöitä lieventämään huoliaan uutta sovellusta käyttöönotettaessa (vrt. Leonardi 2009). Onhan potilaan vierellä sovellusta käytettäessä tiedettävä, mitä heikkouksia siihen liittyy, jotta tilanteita voi ennakoida ja varmistaa hoidon sekä kirjaamisen turvallisuus. On siis odotuksenmukaista, että koulutustilaisuuksissa käsitellään tätäkin näkökulmaa, mutta siitä huolimatta kouluttaja voi orientoitua tällaisiin kysymyksiin yllättävinä tai ainakin mietintää edellyttävinä (vrt. r3: *No* ja siihen liittyvä erottuva tauko puheessa).

Esimerkki 2. Info1505 (31:08)

- 1 T: Sit ku on Esko-katko onko tästäkin sitte samalla tästä
 2 hoitusta sitte ettei se toimi sitte sen aikana?
 3 K2: No. Näin se taitaa kyllä mennä h että
 4 (0.5)
 5 K1: Katsotaan. hhhehhh Me ollaan kaikki vähän vielä näin (.)
 [elehtii käsillään]
 6 ku ei tää vielä oo ihan käytössä missään nii nii
 7 tässä ny viikot näyttää et mitä tää tulevaisuus
 8 tuo mukanaan.

Esimerkissä 2 työntekijä nivoo kysymyksensä Hoitu-sovelluksen mahdollisista katkoista emojärjestelmän katkoihin, jotka esitetään varmoina: katkoja on ollut ja tulee jatkossakin olemaan (r1: *sit ku on Esko-katko*). Näin hän asemoituu tietäväksi osapuoleksi suhteessa tuttuihin teknologioihin (tietää emojärjestelmän katkoista) mutta vähemmän tietäväksi suhteessa kohdeteknologiaan (miten se ”katkeilee”). Kysymyksellä työntekijä spekuloi (*sit ku*) sellaista tilannetta, jossa sovellus ei olisi-kaan toimintakunnossa ja siten käytettävissä työtehtävien suorittamiseen, ja näin hän orientoituu hakemaan tietoa siitä, miten toimia tällaisen tilanteen sattuessa. Hän luo kielenkäytöllään hypoteettisen käyttötilanteen (r1–2: *sitte, sitte, sitte*), jolla tarjoaa kouluttajille tilaisuuden vastata orientoitumalla joko hypoteettiseen käyttötilanteeseen tai uuden sovelluksen toiminnallisuuteen tämänhetkisen tiedon ja osaamisen valossa. Tällainen kysymys voidaan nähdä työntekijän keinona vaikuttaa ja osallistua teknologian diskursiiviseen kotoistamiseen proaktiivisesta näkökulmasta.

Kouluttajien responssit varmistavat kysymykseen sisällytetyn oletuksen mahdollisista katkoista mutta tekevät sen lieventäen. Toinen kouluttaja myöntää, että näin se *taitaa kyllä mennä* (r3), jossa *taitaa*-verbin käytöllä implikoidaan käsittelyssä olevan järjestelmän ja sovelluksen yhteenkuuluvuutta: jos emojärjestelmässä on katkoksia, on todennäköistä, että siihen sisältyvässä sovelluksessakin on. Lisäksi sanavalinta *kyllä* implikoi samanmielisyyttä kysyjän kanssa (VISK § 1609) ja korostaa näin kouluttajan vahvistusta kysymyksen oletuksesta. Tämän jälkeen toinen kouluttaja jatkaa lieventämistä selittämällä riveillä 5–8, että sovellus on niin uusi ja ei ole siten laajalti käytössä ja että tilanteeseen voidaan vielä reagoida käyttöönoton laajentuessa. Selitystä tuetaan sanattomilla keinoilla, kuten naurahtelulla ja epä-tietoisuutta kuvastavilla eleillä (r5). Nähtävästi kouluttaja osoittaa tässä tulevaisuuden huomioimista myös siten, että hän viittaa käyttöönoton etenemiseen (r7: *tässä ny viikot näyttää*), jolla hän implikoi kokemustiedon kertymistä kohdeteknologiasta, myös sen heikkouksista.

Keskittyessään kohdeteknologian toimimattomuuteen työntekijä nostaa esiin yhdenlaisen esimerkkitalanteen, jolla voidaan spekuloida olevan merkitystä hänelle itselleen kohdeteknologian aiheuttamassa työn muutoksessa, kun kouluttajat puolestaan ilmentävät vastauksissaan käyttöönoton tilannetta yleisemmin. Esimerkki 2 sijoittuu ensimmäiseen videokuvattuun tilaisuuteen, jolloin koko sovelluksen implementointi oli vasta alussa. Näin on ymmärrettävää, että esimerkin 2 kysymys

vastauksineen rakentuu ”samassa veneessä” olemisen ja naurahtelun sekä lieventelyn ympärille (r5: *me ollaan kaikki*). Tämä edustanee sellaista proaktiivista yhteistoimintaa, jossa kouluttajat ja koulutettavat hetkellisesti ennakoivat käyttöä samalaisista episteemisistä asemista (kenelläkään ei ole täysin varmaa tietoa) mutta jossa kouluttajat samanaikaisesti pyrkivät vähentämään sovellukseen liittyvää mahdollista vastarintaa ja epävarmuutta (käyttöä lisätään koko ajan eri osastoille ja näin lisääntyvä vähitellen kokemustieto sovelluksesta).

Yksi piirre, joka toistuu jokaisessa koulutustilaisuudessa, on työntekijöiden sanallisesti osoittama kiinnostus ja tarve konkreettiseen sekä havainnolliseen sovelluksen käyttöön (ks. Kendrick & Drew 2016 sanallisista ja kehollisista ”väräystoiminnoista”). Nämä aktivoituvat sovelluksen käyttötapoja koskevissa kysymyksissä, joita käsitellään seuraavissa esimerkeissä. Tällaisten kysymysten muotoilulla työntekijä kysyy tyypillisesti kouluttajan läpikäymän, sovelluksen tietyn valikkokohdan toiminnoista tarkemmin orientoituen havainnollistavaan, konkreettiseen toimintaan. Tällä tavoin työntekijät saavat konkreettista käyttötietoa, jotta pystyvät ennakoimaan kohdeteknologian käyttöä omassa työnteossaan (vrt. Saariketo 2017). Kysymys esitetään useimmiten käytäessä valikkokohtaa läpi eikä tilaisuuden loppupuolella. Näissä tapauksissa vuorovaikutuksen teknologiset ja digitaaliset puitteet ovat erottamaton osa käsiteltävän asian merkityksellistämistä: kysymys ja vastaus tuotetaan puheen ohella käsillä olevan teknologian kautta (ks. myös Käätä 2024). Esimerkissä 3 on esillä tällainen kysymys-vastaus-sekvenssi, jossa työntekijä kysyy nesteytyskohdan toiminnoista lisää ja jossa kouluttaja näyttää sovellusnäkyvän avulla, miten nesteytys voidaan mobiililaitteella konkreettisesti kirjata.

Esimerkki 3. Info1505 (21:06)

- 1 T: När det har droppat in då var ska man gå
Kun se on sitten tippunut
- 2 och klicka då för (mmm) det där
mihin se (mmm) sitten klikataan
- 3 K2: Eli täälä merkits- merkitsee nesteen tiputetuksi
[osoittaa oikeaa kohtaa näkymässä]
- 4 eli tosta ihan vaan klikkaa sen pystyy helposti
[klikkaa valikkokohdan toimintoa]

5 sitte kännykällä ihan vaan (.) klikkaamaan siinä
6 sitte nyt se nythän se on mennyt sit sinne
7 T: Jos se ei oo mennyt sinne ku sata niin sitte mennään
8 sit siihen sadan kohtaan ja
9 K2: Sitä voidaan sitten tarvittaessa tota tarvittaessa
10 sitten tota muokata tätä jos haluaa jostain syystä --

Kysymyksensä muotoilulla (r2: *mihin klikataan*) työntekijä näyttää pyytävän konkreettista neuvoa tai ohjetta nesteytyksen kirjaamisesta tietynlaisessa tapauksessa eikä esimerkiksi pelkästään lisätietoa toiminnosta. Hän tuottaa kysymyksensä viittaamalla sovellusnäkömään ja siinä tarjolla oleviin toimintoihin, kuten juuri klikkaamiseen ja sitä kautta toiminnon tallentamiseen. Työntekijä asettuu näin erityisesti kohdeteknologian käyttötapojen näkökulmasta vähemmän osaavan asemaan; tiedollisesti nesteytysten kirjaaminen ei hoitohenkilökuntaan kuuluvalla ole kuitenkaan uusi asia. Myös tekninen kouluttaja orientoituu responsissaan käsillä olevaan teknologiaan ja osoittaa näin orientoituvansa kysymykseen toimintaan pyytämisenä, jonka hän pystyy toteuttamaan, koska hänellä on työntekijää enemmän osaamista varsinaisesta teknologiasta. Riveillä 3–6 hän lyhyesti ohjeistaa, miten tilanteessa voi toimia ja miten se tehdään sovelluksessa. Ohjetta konkretisoidaan eli nesteiden kirjaamista merkityksellistetään sekä sanallisella puheella (*täällä, merkitsee, tosta, klikkaa*) että toimimalla sovellusnäkömässä (*liikuttamalla hiirtä oikeissa kohdissa, klikkaamalla*) (ks. Kääntä 2024).

Työntekijä tuottaa vielä tarkistuskysymyksen riveillä 7–8, joka voidaan tulkita osoitukseksi kouluttajan ohjeen ymmärtämisestä. Tässäkin vuorossa sanalliset valinnat kytketään sovelluksen maailmaan ja kielenkäyttöön, koska puhutaan esimerkiksi *menemisestä sadan kohtaan* (r7–8). Tällaisella kysymystoiminnalla ja kielenkäytöllä työntekijä ilmentää spekuloivansa (r7: *jos se ei oo mennyt*) sitä tulevaa tilannetta, jossa hän käyttää sovellusta siihen tarkoitettulla mobiililaitteella – kyse on työkäytännön kielellisestä hypoteettisesta luomisesta keskelle tässä ja nyt tapahtuvaa koulutusvuorovaikutustilannetta. Kielellistä jossittelua yhdistettynä visioon käyttötilanteesta voidaan pitää yhdenlaisena keinona ”kotoistaa” uutta teknologiaa ja asennoitua siihen ennakoivasti. Kouluttaja puolestaan osoittaa työntekijän tarkistuksen relevantiksi mutta antaa myös tietoa siitä, että kohdat eivät ole lukkoon lyötyjä (r9–10: *tarvittaessa muokata*).

Näitä kysymyksiä voidaan tarkastella ja tulkita proaktiivisina merkityksellistämisen keinoina, koska niissä on näkyvillä työntekijöiden orientoitumista sovelluksen käyttöön myöhemmin, koulutustilanteen ulkopuolella. Koska kysymykset suuntautuvat tilanteista vuorovaikutusta laajempaan toimintaan, niiden avulla luodaan koko sekvenssiin monitasoista tietämisen (a)symmetriaa: kouluttajat tuntevat teknologian teoriassa ja käytännössä koulutettavia paremmin, mutta heilläkään ei ole tietoa kaikista sen käytännön mahdollisuuksista ja rajoituksista, joihin taas koulutettavilla voi olla kokemustensa pohjalta näkemystä (vrt. Heritage 2012; Risberg & Lymer 2020). Esimerkiksi riveillä 7–10 koulutettava osaa tehdä tarkentavan kysymyksensä, koska tietää nesteiden kirjaamisesta, ja kouluttaja puolestaan vastaa siltä osin kuin hänellä on tietämystä kohdan toimivuudesta – muokkaus tarvittaessa kytketään siihen, että työntekijä tietää, milloin nesteen määrää voi muuttaa.

Käyttötapoihin liittyvät kysymykset kytketään myös sovelluksesta ja laitteesta jo saatuihin kokemuksiin. Tässä nousee jälleen esiin tietämisen asymmetria, sillä kokemustietoa kohdeteknologiasta on käytännössä vain kouluttajilla. Toisaalta kokemuksia kartoittavat kysymykset ovat kouluttajien näkökulmasta poikkeamia koulutuksen etukäteen päätetystä sisällöstä, sillä ensinnäkin koulutuksessa keskittyy sovelluksen ominaisuuksiin ja yleisiin käyttötapoihin ja toiseksi koulutukset sijoittuvat sovelluksen implementoinnin alkuvaiheeseen, jolloin organisaatiossa ei ole vielä paljoakaan kokemusta sovelluksen aidosta käyttötilanteista. Tämä asettaa kouluttajatkin tietämisen suhteen epävarmaan asemaan (vrt. esim. Linell & Luckmann 1991) – he eivät myöskään tiedä etukäteen, milloin tai millä tavoin kohdeteknologiaa tarvitaan tällaisiin kysymyksiin vastaamisessa. Näissä tapauksissa näytetään yhä suuntautuvan kohdeteknologian käyttöön tulevaisuudessa, vaikka kokemuksista kysyminen vaikuttaisikin menneeseen keskittymiseltä. Esimerkissä 4 työntekijä orientoituu sovelluksen konkreettiseen käyttötapaan (r1: käytännössä) tiedustelemalla, miten näitä laitteita työvuoron aikana pidetään (r1–2). Samalla hän asemoituu vähemmän tietäväksi osapuoleksi, joka tarvitsee lisätietoa ja tukea siihen, miten laitetta arjen työtehtävissä on hyvä käyttää.

Esimerkki 4. Info1509 (33:24)

- 1 T: Miten käytännössä niinku kun on nää tälläset
 2 mobiililaitteet niin miten osastot on niitä niinku pitänyt?
 3 K1: No jotku on on halunnu ihan käyttää näin sormin
 4 jotkut taas haluaa että tilat- on tilattu sit
 5 semmosia niitä kyniä mitkä niitten oikeet nimet on
 6 et on tuntunu et sormet on liian isot niihin pieniin
 7 kohtiin ja sitte nää puhelimet ne on ollu
 8 siellä sun täällä sitte mukana koko työasussa
 9 mutta kyllähän se -- suurin riski on siellä ollu se
 10 mihin sä voit sen laittaa -- ei enää oo niitä taskuja
 11 housuissa -- käsijuttua mitä voidaan käyttää
 12 ku lähetään urheileen
 13 K2:-- kaivataan reisitaskua takaisin

Kokemustietoa keräävään kysymykseen mobiililaitteen pitämisestä vastaa ensin kouluttaja 1 suhteellisen pitkällä puheenvuorolla. Responssinsa muotoilulla hän osoittaa orientoituvansa kysymykseen konkreettisia käytäntöjä kartoittavana: hän aloittaa vuoronsa parin esimerkkittävän esittelemisellä, joilla sovellusta *käytetään* (*sormin, kynällä*) laitteella. Korostamalla sovelluksen käyttöä laitteella hän näyttää ilmentävän kysymyksessä käytetyn verbin (*pitänyt*) monitulkintaisuutta. Hän osoittaa, että tällaisia tapoja on käytössä mutta kokemukset niiden toimivuudesta vaihtelevat. Suoraa neuvoa ei tarjota, mutta responssin alussa annetaan kuitenkin esimerkiksi riskeistä sellaista tietoa, jonka avulla työntekijät voivat ennakoida ja pohtia mahdollista omaa sovelluksen käyttötapaansa.

Vasta riviltä 7 lähtien kouluttaja näyttää orientoituvan varsinaisesti siihen, että työntekijä kysyy, kuinka laitetta *pidetään* (eikä siis sovelluksen käytöstä eri välineillä tai käyttötavoilla). Hän kertoo erilaisista tavoista, joilla mobiililaitetta on kannettu ja joilla sitä voi kantaa mukanaan työvuoron aikana. Näistä kerrotaan kuitenkin pääosin huonojen ja ei kovinkaan toimivien kokemusten näkökulmasta, mikä implikoi sitä, että pitämistä tai kantamista käsitellään potentiaalisesti hankalana mutta ratkaisuja edellyttävänä asiana. Kouluttaja 1 yhtäältä esittää kysymyksen ratkaisemattomana (r7–10) ja toisaalta tarjoaa siihen mahdollisia ratkaisuja epävarmoilla muotoiluilla (r10: *niitä taskuja*; r11: *käsijuttua*). Puheenvuoro voidaankin nähdä

epäsuorana kehotuksena kokeilla erilaisia kantotapoja (vrt. Kendrick & Drew 2016). Sekvenssin loppupuolella myös tekninen kouluttaja tuottaa oman responsinsa (r13), jossa hän osoittaa orientoitumista kysymykseen ratkaisua tai konkreettista havainnollistamista edellyttäväksi, ja tämän mukaisesti hän muun muassa esittää yhden vanhan tutun kantotavan (*reisitasku*) olevan kaivattu ratkaisu.

Tällaisten tapausten perusteella näyttää siltä, että kokemuksista kysyttäessä tärkeintä ei olekaan ongelmattomista tapauksista kuuleminen ja niiden soveltaminen vaan ylipäättään erilaisista kokemuksista ja siten mahdollisuuksista oppiminen (vrt. Treem ym. 2015). Työntekijän näkökulmasta on odotuksenmukaista, että kaikenlaiset kokemukset auttavat pohtimaan ja ennakoimaan kohdeteknologian käyttöä tulevaisuudessa ja siten tuomaan sen lähemmäs heidän työkäytäntöjään – kokemus on yksi keino merkityksellistää uutta teknologiaa (ks. Saborowski & Kollak 2015).

Tulokset ja johtopäätökset

Nostamalla erilaisten kysymysten avulla tiettyjä asioita koulutusvuorovaikutuksen keskiöön työntekijät osoittavat nämä asiat heille tärkeiksi. Kysymykset esimerkiksi sovelluksen toimintojen rajoituksista antavat samalla työntekijöille pelivaraa ennakoida sitä, mitä tämä tarkoittaa heidän arjen työtehtävissään, kun he käyttävät kyseistä teknologiaa. Kouluttajat puolestaan pyrkivät vastauksillaan ennen kaikkea tukemaan tätä ennakoivaa toimintaa, mutta koulutusvuorovaikutuksen luonteen mukaisesti he pyrkivät myös lisäämään perustietoa teknologian mahdollisuuksista hyödyntäen tilanteen diskursiivisia ja materiaalisia resursseja (vrt. esim. Nissi & Lehtinen 2022; Nissi ym. 2021). Työntekijöiden kysymykset ja kouluttajien vastaukset rakentuvatkin monipuoliseksi proaktiiviseksi yhteistoiminnaksi, jonka avulla kohdeteknologiaa kotoistetaan (vrt. Saariketo 2017).

Tämän tutkimuksen perusteella käyttöönottokoulutukseen osallistuvat työntekijät kysyvät ja orientoituvat tulevaisuuteen pääosin tavoilla, joilla yhtäältä merkityksellistetään uuden teknologian ominaisuuksia suhteessa tuttuihin järjestelmiin ja toisaalta ennakoidaan sen mahdollista toimivuutta osana heidän työkäytäntöjään (vrt. Leonard 2009; myös Koivisto ym. 2022; Kuusela ym. 2020). Mobiiliteknologian käyttöönottokoulutuksessa tarjottu mahdollisuus kysyä, osallistua, merkityksellistää teknologiaa, ennakoida ja jopa vaikuttaa käyttöönoton kehittämiseen kytkeytyykin

laajemmin työntekijöiden muutosasenteisiin ja alan digitalisaatiodiskurssiin (vrt. esim. Holden & Karsh 2010; Thomas ym. 2011; myös Ford & Ford 1995; Mölsä ym. 2023). Esimerkiksi Koiviston (2023) mukaan terveydenhoitoalan työntekijöiden on tarpeen olla mukana kehittämässä työnsä digitalisaatiota kokonaisvaltaisesti eikä pelkästään kehittää omaa digitaalista tietotaitoaan. Tämä näkyy myös käsillä olevassa tutkimuksessa.

Tutkimuksen perusteella proaktiivisuus organisatorisissa teknologisissa työmuutoksissa on yhtäältä ideaali ja toisaalta käytäntö (vrt. Juholin 2007). Ideaalilla tasolla mobiiliteknologian käyttöönottokoulutus on tilaisuus, jossa työntekijöille tarjotaan puitteet ja keinot osallistua heitä koskevaan, teknologiapainotteiseen muutokseen ja jota voidaan tarkastella proaktiivisen vuorovaikutuksen tasolla. Ennakoinnin tarkastelu vasta käyttöönottokoulutuksissa on kuitenkin eräänlainen kompromissi, sillä proaktiivisempaa toimintaa olisi osallistaa työntekijöitä jo käyttöönottoa suunniteltaessa: digitalisaatiodiskurssin – ja sen tutkimisen – tulisi siis koostua kaikista vaiheista suunnittelusta teknologian arkiseen käyttämiseen (vrt. Elving 2005; Haga & Ravn 2019).

Vaikka tutkimus kohdistui rajattuun vaiheeseen teknologian käyttöönotossa, voidaan tulosten pohjalta tehdä johtopäätöksiä, joilla on merkitystä keskustelussa työelämän muutoksesta ja digitalisaatiosta. Esimerkiksi proaktiivisen toiminnan ideaali rakentuu käytännöksi nimenomaan vuorovaikutuksessa, jossa osallistujat yhdessä tuottavat puheella ja multimodaalisella toiminnalla käsitystä kohdeteknologiasta: yhtäältä ennakoiden ja spekuloiden sen merkitystä omassa työarjessaan ja toisaalta keskustellen sen merkityksestä tässä ja nyt eli käyttöönottokoulutus-tilanteissa. Proaktiivisuuden rakentuminen koulutustilanteiden vuorovaikutuksessa ennakoimiseksi, spekuloidemiseksi ja merkityksellistämiseksi lisää ymmärrystä siitä, että proaktiivinen toiminta on tilannesidonnaista ja että se määrittyy tietynlaiseksi toiminnaksi luontevasti vasta osana kyseistä tilannetta. Tutkimuksessa korostuukin aiempia tutkimuksia enemmän proaktiivisuuden kiinnittyminen ruohonjuuritason toimintaan ja vuorovaikutukseen työn muutoksessa (vrt. Bindl & Parker 2011; Juholin 2007).

Työelämän digitalisaatio edellyttää sitä, että työntekijät osallistuvat aktiivisesti, ennakoivasti ja motivoituneesti aiheesta käytäviin keskusteluihin ja muokkaavat aihetta koskevia diskursseja eli saavat ääntään kuuluviin. Koivisto (2023) puhuukin digitoimijuuden käsitteen hyödyntämisestä ja käyttämisestä nykyistä enemmän.

Yksi hyvä keino tähän on tässä tutkimuksessa osoitettu monipuolinen teknologian kotoistaminen erilaisten kysymysten ja vastausten keinoin, mikä korostaa kotoistamisen vuorovaikutuksellisuutta yksilöllisen merkityksellistämisen sijaan. Tutkimus tuottaa näin lisätietoa siitä, että teknologian kotoistaminen on käyttöönottokoulutusten kaltaisissa tilanteissa mitä suurimmassa määrin vuorovaikutuksellinen ilmiö (vrt. Mikkola 2019; Saariketo 2017; myös Alastalo ym. 2022; Kendrick & Drew 2016). Ennen kaikkea tällaisessa digitalisaatiossa on kyse työntekijöiden mahdollisuudesta ja tavoista osallistua uuden työvälineen merkityksellistämiseen.

Kirjoittaja

Liisa Kääntä

FT, yliopisto-opettaja, Vaasan yliopisto
sähköposti: liisa.kaanta@uwasa.fi

Rahoituslähteet ja sidonnaisuudet

Tutkimukselle ei ole myönnetty erillistä rahoitusta.

Liite 1. Litterointimerkit

(.)	Lyhyt tauko
(0.5)	Hiukan pidempi tauko
><	Merkitty painokas puhe tai yksittäinen sana
[]	Merkitty kouluttajan kehollis-digitaalinen toiminta
()	Merkitty muut kuin selvät sanat esim. äännähdykset
--	Merkitty katko tai poisto puheesta

Kirjallisuus

Alastalo, M., Parviainen, J. & Choroszewicz, M. (2022) Tekoälyteknologian kotoistaminen julkisiin palveluihin: Tapaus Espoon tekoälykokeilu. Yhteiskuntapolitiikka 87 (3), 285–296. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060844676>

- André, B., Ringdal, G. I., Loge, J. H., Rannestad, T., Laerum, H. & Kaasa, S. (2008)** Experiences with the implementation of computerized tools in health care units: A review article. *International Journal of Human–Computer Interaction* 24(8), 753–775, <https://doi.org/10.1080/10447310802205768>
- Augustsson, H., Richter, A., Hasson, H. & von Thiele Schwarz, U. (2017)** The need for dual openness to change: A longitudinal study evaluating the impact of employees' openness to organizational change content and process on intervention outcomes. *The Journal of Applied Behavioral Science* 53(3), 349–368. <https://doi.org/10.1177/0021886317691930>
- Berker, T., Hartmann, M., Punie, Y. & Ward, K. (2006)** (toim.). *Domestication of media and technology*. Open University Press.
- Bijker, W. E., Hughes, T. P. & Pinch, T. (2012)** (toim.) *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. Cambridge: MIT Press.
- Bindl, U. K. & Parker, S. K. (2011)** Proactive work behavior: Forward-thinking and change-oriented action in organizations. Teoksessa S. Zedeck (toim.) *APA handbook of industrial and organizational psychology*. Washington, DC: American Psychological Association, 567–598.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992)** *Analyzing talk at work: An introduction*. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press, 3–65.
- Dyrlund Wåhlin-Jacobsen, C. & Simonsen Abildgaard, J. (2020)** Only the wearer knows where the shoe pinches? Deontics and epistemics in discussions of health and well-being in participatory workplace settings. *Discourse & Communication* 14 (1), 44–64. <https://doi.org/10.1177/1750481319876768>
- Elving, W. (2005)** The role of communication in organisational change. *Corporate Communications* 10 (2), 129–138. <https://doi.org/10.1108/13563280510596943>
- Ford, J. D. & Ford, L. W. (1995)** The role of conversations in producing intentional change in organizations. *Academy of Management Review* 20, 541–570.
- Freed, A. F. & Ehrlich, S. (toim.) (2010)** *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse*. Oxford University Press.
- Haddon, L. (2004)** *Information and communication technologies in everyday life: A concise introduction and research guide*. Oxford: Berg Publishers.

- Haga, T. & Ravn, J. E. (2019) Introducing a corporate concept into organisational practices: A case study of domestication and organisational choice. *European Journal of Workplace Innovations* 4 (2), 124–141.
- Heritage, J. (2012) The epistemic engine: Sequence organization and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction* 45 (1), 30–52, <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646685>
- Heritage, J. & Raymond, C. W. (2021) Preference and polarity: Epistemic stance in question design. *Research on Language and Social Interaction* 54 (1), 39–59. <https://doi.org/10.1080/08351813.2020.1864155>
- Holappa, N. & Merilampi, S. (2022) Teknologia työkaverina: yhteisiä kokemuksia hyvinvointi- ja terveysteknologioista Satakunta DigiHealth -ekosysteemissä. Satakunnan ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022053039264>
- Holden, R. J. & Karsh, B.-T. (2010) The technology acceptance model: Its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics* 43 (1), 159–172. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002>
- Holmes, J., Joe, A., Marra, M., Newton, J., Riddiford, N. & Vine, B. (2011) Applying linguistic research to real world problems: The social meaning of talk in workplace interaction. Teoksessa C. Candlin & S. Sarangi (toim.) *Handbook of communication in organisations and professions*. De Gruyter Mouton, 533–550.
- Hrastinski, S. & Monstad, T. (2014) Exploring the relationship between the use of an interactive video website and organizational learning. *New Media & Society* 16 (4), 594–614. <https://doi.org/10.1177/14614444813487961>
- Johansson, C. & Heide, M. (2008) Speaking of change: Three communication approaches in studies of organizational change. *Corporate Communications* 13 (3), 288–305. <https://doi.org/10.1108/13563280810893661>
- Juholin, E. (2007) Työelämän muutos haastaa työyhteisöviestinnän ajatusmallit. *Tiedotustutkimus* 30 (2), 4–16.
- Kendrick, K. H. & Drew, P. (2016). Recruitment: Offers, requests, and the organization of assistance in interaction. *Research on Language and Social Interaction* 49 (1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/08351813.2016.1126436>
- Koivisto, T. (2023) Digitoimijuus terveydenhuollon ammattilaisen työssä. Tampereen yliopiston väitöskirjat 881. Tampereen yliopisto.

- Koivisto, T. A., Ilomäki S., Kurtti E., Koskela I., Weiste E., Salo S., Aalto O., Husman, P. & Ruusuvoori J.** (2020) Terveystuon työntekijät digimurroksessa – Moniaineistoinen tutkimus asiantuntijuuden ja yhteistyön rakentumisesta. Työterveyslaitos.
- Koivisto, T. A., Koskela, I., Saari, E., & Ruusuvoori, J.** (2022) Digitaalinen toiminnanohjausjärjestelmä – tukea vai rajoitteita vanhushoivatyölle? *Gerontologia*. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.113900>
- Kuusela, P., Hirvonen, P., Aromaa, E. & Eriksson, P.** (2020) Dialogical selves in action: Movements within and between frames in work meetings. *Theory & Psychology*. <https://doi.org/10.1177%2F0959354320920705>
- Kääntä, L.** (2024). Digitaalisesta fyysiseen ja imitoituun – Uuden mobiili-sovelluksen vaihtuvat roolit käyttöönottokoulutuksissa. *Prologi – Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti* 20 (1).
- Leonardi, P. M.** (2009) Why do people reject new technologies and stymie organizational change of which they are in favour? Exploring misalignments between social interactions and materiality. *Human Communication Research* 35, 407–441. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2009.01357.x>
- Lewis, L. K.** (2007) An organizational stakeholder model of change implementation communication. *Communication Theory* 17, 176–204. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2007.00291.x>
- Linell, P. & Luckmann, T.** (1991) Asymmetries in dialogue: Some conceptual preliminaries. Teoksessa I. Marková & K. Foppa (toim.) *Asymmetries in dialogue*. New York: Harvester Wheatsheaf, 1–20.
- Luff, P. K. & Heath, C.** (2019) Visible objects of concern: Issues and challenges for workplace ethnographies in complex environments. *Organization* 26 (4), 578–597. <https://doi.org/10.1177/1350508419828578>
- Lupton, D.** (2014) Apps as artefacts: Towards a critical perspective on mobile health and medical apps. *Societies* 4 (4), 606–622. <https://doi.org/10.3390/soc4040606>
- Matusik, S. F. & Mickel, A. E.** (2011) Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology. *Human Relations* 64 (8), 1001–1030. <https://doi.org/10.1177/0018726711405552>
- Mikkola, P.** (2019) Miten selvittää uusien työntekijöiden osaamista? Tarkastelussa kysymys-vastaus-toiminta luentomuotoisessa perehdytyksessä. *Työelämän tutkimus* 17 (1), 4–23.

- Mondada, L.** (2019) Contemporary issues in conversation analysis: Embodiment and materiality, multimodality and multisensoriality in social interaction. *Journal of Pragmatics* 145, 47–62. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.016>
- Mölsä, E., Salmirinne, T., Herttalampi, M. & Feldt, T.** (2023) Muutosvoimavarojen yhteydet henkilöstön työhyvinvointiin sekä työpaikan ja alanvaihtoaikaisiin terveysalan organisaation muutosprosessissa. *Työelämän tutkimus* 21 (2), 210–238. <https://doi.org/10.37455/tt.120953>
- Nissi, R., Blåsjö, M. & Jansson, C.** (2021) Workplace communication in flux: From discrete languages, text genres and conversations to complex communicative situations. *Applied Linguistics Review* 14 (4), 679–695. <https://doi.org/10.1515/applirev-2021-0052>
- Nissi, R. & Lehtinen, E.** (2022) Digital documenting practices: Collaborative writing in workplace training. *Written Communication* 39 (4). <https://doi.org/10.1177/07410883221108162>
- Peteri, V.** (2006) *Mediaksi kotiin: Tutkimus teknologioiden kotouttamisesta.* Tampere: Tampere University Press.
- Peteri, S.** (2014) Information technology and social work practice: Examples of experiences from social work practice training. Teoksessa A Kilpeläinen & K. Päykkönen (toim.) *eCompetence for Social Work.* Rovaniemi: Lapin yliopisto, 73–82.
- Risberg, J. & Lymer, G.** (2020) Requests and know-how questions: Initiating instruction in workplace interaction. *Discourse Studies* 22 (6), 753–776. <https://doi.org/10.1177/1461445620928239>
- Saariketo, M.** (2017) Älylasit tutuksi: Mediateknisten laitteiden kotoistaminen uutisissa. *WiderScreen* 1–2.
- Saborowski, M. & Kollak, I.** (2015) “How do you care for technology?” – Care professionals’ experiences with assistive technology in care of the elderly. *Technological Forecasting & Social Change* 93, 133–140. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.05.006>
- Schegloff, E. A.** (2007) *Sequence organization in interaction.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Sørensen, Knut H.** (2006) Domestication: The enactment of technology. Teoksessa T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie & K. Ward (toim.) *Domestication of media and technology.* Open University Press, 40–61.

- Thomas, R., Sargent, L. D. & Hardy, C.** (2011) Managing organizational change: Negotiating meaning and power-resistance relations. *Organization Science* 22 (1), 22–41. <https://doi.org/10.1287/orsc.1090.0520>
- Treem, J. W., Dailey, S. L., Pierce, C. S. & Leonardi, P. M.** (2015) Bringing technological frames to work: How previous experience with social media shapes the technology's meaning in an organization. *Journal of Communication* 65 (2), 396–422. <https://doi.org/10.1111/jcom.12149>
- Vaghasiya, M. R., Penm, J., Kuan, K. K. Y., Gunja, N., Liu, Y., Kim, E. D., Petrina, N. & Poon, S.** (2021) Implementation of an Electronic Medication Management System in a large tertiary hospital: A case of qualitative inquiry. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 21 (1), e226. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01584-w>
- Veltsos, J. R. & Veltsos, C.** (2010) Teaching responsibly with technology-mediated communication. *Business Communication Quarterly* 73 (4), 463–467. <https://doi.org/10.1177/1080569910385397>
- VISK.** Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. <http://scripta.kotus.fi/visk> (luettu 17.4.2024)

Liisa Kääntä

Proactive familiarisation with mobile technology in a health care organisation:
Employees' questions during workplace training interactions

In this article, I examine mobile technology training in public health organisations. Training events are viewed as proactive workplace situations that enable employees to familiarise themselves with the changes in their work, such as implementing new mobile technologies. The research aims to analyse questions posed by trainees (i.e. employees) and responses from trainers using multimodal conversation analysis. Theoretically, the study is linked to the concept of the discursive domestication of technology and workplace technology-centred interaction. The article demonstrates that trainees' questions primarily focus on the future, as they seek to clarify and understand the features and use cases of the target technology while simultaneously constructing a discourse around the significance of the target technology. In other words, employees anticipate moments when they will use the application in their everyday work tasks through their questions. Trainers' responses vary from support and advice to sharing experiences, all of which contribute to discursively domesticating the target technology. This question-answer interaction reflects proactive communication, where participants shape and give meaning to discussions about work transformation and digitalisation while also influencing them.

Keywords: domestication of technology, multimodal conversation analysis, proactivity, training interaction, working life