
Anna Lampi & Tiina Sihto

Kotihoidon työntekijöiden teknologiaan liittyvät tunteet

Tiivistelmä

Tarkastelemme artikkelissamme kotihoidon työntekijöiden teknologian käyttämiseen liittyviä tunteita ja syitä niiden takana. Tutkimuskysymyksemme ovat: 1) Millaisia tunteita kotihoidon työntekijät liittävät työssä käyttämäänsä teknologiaan? 2) Millaisia syitä kotihoidon työntekijöiden tunteiden taustalta on havaittavissa? Artikkelimme perustuu vuonna 2019 kerättyyn kyselytutkimusaineistoon ja sen avokysymykseen, joka koskee työssä käytettyyn teknologiaan liittyviä tunteita. Tarkastelemme niiden 819 vastaajan vastauksia, jotka ovat ilmoittaneet pääasialliseksi toimipaikakseen kotihoidon. Analysoimme tutkimusaineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Analyysimme osoittaa, että vastauksissa painottuivat kielteisiksi mielletyt tunteet, kuten turhautuminen, epävarmuus ja suuttumus. Toisaalta aineistossa näkyi melko paljon myös myönteisiä tunteita, kuten iloa ja innostusta teknologiasta. Osa vastaajista kuvasi sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita. Kielteiset tunteet eivät kuitenkaan kohdistu niinkään itse teknologiaan vaan sen käyttöön liittyviin olosuhteisiin, kuten teknologian toimimattomuuteen sekä kotihoidon heikkoihin työskentelyolosuhteisiin ja työntekijöiden aikapaineisiin.

Avainsanat: kotihoito, teknologisoituminen, tunteet

Johdanto

Erilaisista teknologioista, laitteista ja sovelluksista on tullut erottamaton osa hoivatyön arkea. Vaikka julkista keskustelua on käyty runsaasti esimerkiksi hoivaroboteista, on erilaisten päivittäin käytettävien tietojärjestelmien yleistyminen ollut kenties merkittävin teknologiaan liittyvä muutos hoivatyössä. Tietokoneesta ja älypuhelimesta on tullut tarpeellisia työvälineitä, joiden mukana kulkevat niin potilastiedot kuin työn toiminnanohjaus. Hoivatyön teknologisoitumista on vauhdittanut käsityksen varmana pidetyistä hyödyistä. Vaikka teknologisoituminen on kiistatta tuonut mukanaan paljon hyvää, siihen liittyy myös ristiriitoja, jännitteitä ja epävarmuutta. Hoivatyön kentällä teknologisoitumiskehitys on tarkoittanut erityisesti kotihoidon työntekijöille yhä uusien toimintatapojen omaksumista jo valmiiksi kiireisessä ja paineistetussa työssä (esim. Kröger ym. 2018).

Teknologian käyttöönottoon kotihoidossa on ladattu runsaasti erilaisia toiveita: teknologian toivotaan tuovan mukanaan kustannussäästöjä, korjaavan alan työvoimapolua sekä tehostavan työn tekemisen tapoja (Van Aerschot ym. 2017, 630). Teknologian toivotaan osaltaan korjaavan myös kotihoidon rakenteellisia ehtoja. Esimerkiksi vuosille 2020–2023 annetussa laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 2020) nostetaan esille teknologian kasvava rooli sekä iäkkäiden kotona-asumisen tukena että työntekijöiden kuormitusta vähentävänä tekijänä. Muuhun vanhustyöhön verrattuna kotihoidossa käytettyjen teknologioiden kirjo onkin erityisen laaja (Oinas ym. 2021).

Teknologiaan liittyvien toiveiden sekä teknologisoitumista jouduttavien kehityskulkujen vanavedessä itse teknologian käyttäjät saattavat jäädä vaille riittävää huomiota. Onnistunut teknologisoitumiskehitys edellyttää kuitenkin käyttäjien näkökulman huomioimista. Tarkastelemme artikkelissamme kotihoidon teknologisoitumista työntekijöiden teknologiaan liittyvien tunteiden kautta. Aiempi tutkimus on osoittanut tunteiden olevan yhteydessä teknologian omaksumiseen (Beaudry & Pinsonneault 2010) ja käyttämisen jatkumiseen (esim. Bhattacharjee 2001; Venkatesh 2000) sekä erilaisten teknologian käyttötapojen muodostumiseen (De Guinea & Markus 2009; Stein ym. 2015). Lisäksi tiedetään, että työssä koetut tunteet vaikuttavat muun muassa työsuoriutumiseen ja -tyytyväisyyteen (Barsade & Gibson 2007) sekä työntekijöiden muutosvalmiuteen (Meissner ym. 2020). Tek-

nologiaan kohdistuvat epävarmuuden ja turvattomuuden tunteet saattavat vaikuttaa jopa koko yhteiskunnan kehityssuuntiin (Saariluoma ym. 2016, 138).

Peilaamme kotihoidon työntekijöiden työssään käyttämään teknologiaan liittyviä tunteita kotihoidon yleisiin rakennemuutoksiin ja aiempaan tutkimukseen hoiva-työntekijöiden teknologiaan liittyvistä asenteista. Tunteet ovat asenteiden rakennuspalikoita (Saariluoma ym. 2016), ja niitä tarkastelemalla pääsemme asenteita tai motivaatiota syvemmälle ja henkilökohtaisemmalle tasolle. Lukuisten aiempien tutkimusten tavoin (Solomon & Stone 2002) jaamme analyysissämme tunteet positiivisiksi ja negatiivisiksi. On kuitenkin todettava, että jaottelu tyypistää usein monimutkaiset tunnekokemukset todellisuutta yksinkertaisemmiksi. Negatiiviseksi luokiteltu tunne ei ole sisäsyntyisesti huono tai välttämättä edes epätoivottu eikä positiiviseksi katsottu tunne puolestaan sinänsä hyvä (Solomon & Stone 2002). Työelämässä koetuilla kielteisillä tunteilla, jotka voivat olla yksilölle tunteiden kokemisen hetkellä epämiellyttäviä, voi myös olla myönteisiä seurauksia, jos ne johtavat työpaikan epäkohtien tai epäoikeudenmukaisuuksien havaitsemiseen (Barsade & Gibson 2007). Sovellamme kuitenkin aiempien tutkimusten tavoin jaottelua positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin, tietoisina ja herkkinä siihen liittyvälle kritiikille ja varauksille.

Tutkimuksemme tavoitteena on lisätä ymmärrystä kotihoidon työntekijöiden teknologian käyttämiseen liittyvistä tunteista ja niiden syistä. Tutkimuskysymyksemme ovat: 1) Millaisia tunteita kotihoidon työntekijät liittävät työssä käyttämäänsä teknologiaan? 2) Millaisia syitä kotihoidon työntekijöiden tunteiden taustalta on havaittavissa? Käytämme artikkelissämme käsitteitä *tunne* ja *affekti*. Niitä käytetään tutkimuksessa eri tavoin ja usein rinnakkain, toisinaan myös toistensa synonyymeina (Clough 2007; Helle & Hollsten 2016). Ymmärrämme tunteet kokijalleen tietoisina ja nimettävinä emootioina (Ahmed 2014, 8), kuten ilona, suruna tai vihana. Affektin sijaan määrittelemme rakentumattomammaksi tuntemukseksi, joka liittyy aina toimintaan (esim. Ngai 2005, 26) tai vaikutukseen (vrt. englanniksi *affect*), jonka aiheuttaa jokin ulkoinen asia, toinen ihminen – tai teknologia.

Muuttuva kotihoito

Nykymuotoinen kotihoito on yhdistelmä sosiaali- ja terveyspalveluja: sosiaalipalveluihin kuuluvaa kotipalvelua ja terveydenhoidollista kotisairaanhoidoa. Kotipalveluun sisältyvät myös erilaiset tukipalvelut, kuten ateria-, kaupassakäynti- ja siivouspalvelut. (Kuntaliitto 2021.) Kotihoito onkin pirstaloitunut usean toimijan kentäksi, kun kotihoidon tukitoimet on siirretty erillisiksi palveluiksi, joita kaikkia saattaa toimittaa eri palveluntarjoaja. Myös kotihoito työpaikkana on muuttunut, ja sen nykytila näyttää työntekijänäkökulmasta monin osin synkältä. Aiemmin vanhainkoteja ja terveyskeskusten vuodeosastoja miellyttävämmäksi työpaikaksi koettu kotihoito on muuttunut työpaikkana jopa hoiva-alan kuormittavimmaksi (Vehko ym. 2017).

Kotihoidon työntekijöiden työtehtävät ovat rakenteellisten muutosten myötä kaventuneet, ja samalla työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön on käynyt vähäiseksi (Kröger ym. 2018, 16, 64). Vuonna 2015 kotihoidon työntekijöistä lähes puolet koki työolosuhteidensa huonontuneen edellisen vuosikymmenen aikana ja 40 prosenttia koki asiakkaita olevan arkipäivisin liikaa yhtä työvuoroa kohden (emt.). Heikentyneisiin työolosuhteisiin vaikuttaa esimerkiksi se, että kotihoidon asiakasmäärät ovat kasvaneet nopeammin kuin työntekijämäärä (Ruotsalainen ym. 2020, 2). Asiakkaat ovat myös aiempaa huonokuntoisempia. Puolet kotihoidon työntekijöistä tuntee itsensä useimmiten riittämättömäksi eikä koe kykenevänsä tarjoamaan asiakkaille heidän tarvitsemaansa apua (Vehko ym. 2018).

Työntekijöiden näkökulmasta kotihoidon rakennemuutos on siis ollut monelta osin kielteinen ja heikentänyt sekä työskentelyolosuhteita että tarjotun hoivan laatua (Ruotsalainen ym. 2020, 8–11; Vehko ym. 2018, 19). Toisaalta työntekijät kokevat työnsä usein sisällöltään palkitsevaksi. Työntekijöiden tyytymättömyys ei siis kohdistu niinkään työn sisältöön vaan sen fyysiseen ja henkiseen kuormittavuuteen (Rytkönen 2018, 41) sekä työn järjestämisen tapoihin ja niihin liittyviin prosesseihin (Ruotsalainen ym. 2020). Teknologian käyttöönoton toivotaankin tuovan osaltaan apua työn rakenteellisiin ongelmiin (Van Aerschot ym. 2017, 630).

Teknologiasta on tullut kotihoidossa keskeinen osa työn arkea, sillä hallinnolliset tehtävät ja tietojärjestelmiin tehtävät kirjaamiset kuuluvat kotihoidossa käytännössä jokaisen työntekijän päivittäisiin työtehtäviin (Kröger ym. 2018, 16). Yleisimpiä tietojärjestelmiä ovat potilastietojärjestelmät sekä toiminnanohjausjärjestelmät,

joiden avulla työntekijöiden työtä organisoidaan. Kotihoidossa toiminnanohjausjärjestelmillä pyritään vastaamaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja ruuhkahuippuihin (esim. Kröger 2009). Järjestelmä optimoi henkilöstöresurssit sekä kunkin työntekijän kotikäyntien reitit ja aikataulut hyödyntäen useita eri taustamuuttujia (Miettinen ym. 2020, 73). Tietojärjestelmien, tietokoneen ja puhelimen lisäksi kotihoidossa yleisesti käytettäviä teknologioita ovat koneellinen lääkkeiden annosjakelu, turvarannekkeet ja turvapuhelimet, erilaiset älykkäät talotekniikkaratkaisut, kuten ovihälyttimet, sekä erilaiset hyvinvointia mittaavat sovellukset. Myös etä- ja/tai virtuaalihoivan mahdollistavaa teknologiaa oli vuonna 2018 käytössä jo 41 prosentilla koko maan kotihoitopalveluista. Näiden teknologioiden käyttöönotossa on kuitenkin merkittäviä alueellisia eroja. (Hammar ym. 2017; Hammar ym. 2018.)

Hoivatyöntekijöiden teknologiaan liittyvät asenteet

Hoivatyöntekijöillä vaikuttaa olevan tarkka näkemys työhön sopivista ja sopimattomista teknologioista sekä niiden mahdollisuuksista, puutteista ja käytön haasteista (esim. Hämäläinen & Hirvonen 2020, 6; Turja 2020). Yhtäältä teknologian kuvataan lisäävän työn kuormitusta (Bordi 2019, 6), mutta toisaalta työntekijät suhtautuvat teknologiaan myös osin myönteisesti (Kivekäs ym. 2020, 233; Van Aerschot ym. 2017, 635). Sosiaali- ja terveysalan työntekijät kuuluvat kuitenkin niihin ammattiryhmiin, joissa teknologiaan liitetään enemmän kielteisiä kokemuksia kuin etuja ja mahdollisuuksia. Muun muassa osaamisvajeen sekä kiireen ja työn keskeytysten yleistyminen korostuvat työntekijöiden teknologiakokemuksissa. (Tuomivaara & Alasoini 2020, 60–62.) Silti uudet teknologiat näyttäytyvät paitsi haasteena myös mahdollisuutena ja oman työn helpottajana. Työntekijät odottavat teknologian lisäävän työn tehokkuutta ja jossain määrin myös laatua (Kivekäs ym. 2020, 233; Vähäkangas 2014). Lisäksi valtaosa sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä näyttäisi luottavan omiin edellytyksiinsä omaksua ja oppia käyttämään uutta teknologiaa työssään, eli heidän kokemuksensa minäpystyvyydestä on vahva (Turja 2020, 109).

Hoivatyöntekijöiden mukaan teknologia ei ole kuitenkaan vapauttanut aikaa vietettäväksi asiakkaiden kanssa (Rytkönen 2018, 145). Teknologian koetaan päinvastoin lisäävän työn aikapaineita ja työn määrää. Työn teknologiakuormitus johtuu ennen kaikkea teknologian puutteellisesta toimintavarmuudesta erityisesti etä-

yhteyksien osalta, mobiililaitteiden käytettävyysongelmista, jatkuvista muutoksista sekä liian vähäisistä mahdollisuuksista perehtyä ja kouluttautua. (Bordi 2019, 6; Vehko ym. 2017.) Teknologian toimintahäiriöiden aiheuttamat työn keskeytykset ovat lähes puolelle kotihoidon työntekijöistä jokapäiväisiä (Taipale ym. 2020), mikä nakertaa yleistä luottamusta teknologiaan. Kokemus uusien teknologioiden omaksumisen helppoudesta tai haasteellisuudesta jakaa työntekijät kahteen leiriin: toiset saavat uuden oppimisesta myönteisiä kokemuksia, toiset taas kokevat jopa henkistä kuormitusta, kuten ahdistusta ja jännitystä (Bordi 2019, 6; Vehko ym. 2017). Vanhustyötä tekevistä työntekijäryhmistä kotihoidon työntekijät kokevat tietotekniikkaan liittyvää kuormitusta eniten (Taipale ym. 2020).

Työntekijöiden käyttökokemukset ja asenteet jakautuvat myös teknologia-tyypeittäin: tietokoneella tai mobiililaitteella käytettävät sovellukset, eli esimerkiksi kirjaamista ja raportointia vaativat tietojärjestelmät, koetaan muita teknologioita kuormittavammiksi (Bordi 2019, 12–13). Hoivatyöntekijöistä noin kolme neljästä onkin sitä mieltä, että kirjaamiseen kuuluu liian iso osa työajasta (Kröger ym. 2018, 16–17). Toisaalta samat sovellukset nähdään myös muita hyödyllisempinä (Bordi 2019, 12–13). Vastakkaisilta vaikuttavat näkemykset selittyvät kenties työntekijöiden kyvyllä nähdä tietojärjestelmien potentiaali – niistä olisi työssä merkittävä apu, jos kuormitusta aiheuttavat tekijät minimoitaisiin. Merkittävä vaikutus teknologia-asenteisiin on myös organisaation toimintatavoilla ja työkuulttuurilla. Työntekijöiden kokemuksia tarkasteltaessa korostuvat heidän toiveensa riittävästä perehdytyksestä ja tarvittaessa saatavasta lisäkoulutuksesta sekä käytön tuesta ongelmatilanteissa (Bordi 2019).

Aineisto, menetelmät ja analyysi

Artikkelimme perustuu kyselytutkimukseen *Vanhustyö ja teknologia*, joka toteutettiin keväällä 2019 osana *Ikääntymisen ja hoivan tutkimuksen huippuyksikön* (CoE AgeCare) sekä *Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan* (DigiIN) -tutkimusprojektin tekemää tutkimusta. Kyselytutkimuksella selvitettiin laajasti vanhustyötä tekevien työntekijöiden näkemyksiä työssä käytettävästä teknologiasta ja vanhustyön digitalisaatiosta, ja sitä jatketaan seurantakyselyillä vuoteen 2025 asti (Karhinen ym. 2019). Tarkastelemme artikkelissamme vastauksia

tutkimuksen avokysymykseen: ”Millaisia tunteita teknologian käyttämiseen on liittynyt työssä viimeisen viikon aikana?”. Tarkastelemme niiden vastaajien vastauksia, jotka ovat ilmoittaneet pääasiallisesti toimipaikakseen kotihoidon.

Kyselytutkimus toteutettiin verkkokyselynä, ja siihen vastanneet tavoitettiin ammattiliittojen jäsenrekisterien kautta. Kyselyyn osallistui 6 375 vastaajaa, joista 3 182 vastasi tunteita käsittelevään avokysymykseen. Näistä vastaajista 890 oli ilmoittanut toimipaikakseen kotihoidon. Selkeiden virhevastausten ja muiden analyysiin soveltumattomien vastausten poistamisen jälkeen lopulliseksi osa-aineistoksi jäi 819 kotihoidon työntekijän vastausta. Vastaukset avokysymykseen vaihtelevat yhden sanan vastauksista pidempiin, polveileviin teksteihin. Aineiston kokonais-sanamäärä on 9 567 sanaa vastausten keskipituuden ollessa hieman alle 12 sanaa. Aineistossa painottuvat siis lyhyehköt, yhden tai kahden virkkeen pituiset vastaukset.

Tarkastelemamme osa-aineiston vastaajista 96 prosenttia oli naisia. Vastaajien keski-ikä oli 48 vuotta. Osa-aineiston vastaukset olivat suomeksi, mutta vastaajien kansallisuudesta tai äidinkielestä ei ole tietoa. Vastaajien yleisimmin työssään käyttämiä teknologioita olivat älypuhelin, sähköposti, potilas- ja/tai asiakastietojärjestelmät sekä pöytätietokone. Yli puolet käytti työssään myös sähköistä tunniste- tai varmennekorttia, toiminnanohjausjärjestelmiä, asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin arviointijärjestelmiä, turvapuhelinjärjestelmää sekä hyvinvointi- tai turvanneketta.

Analysoimme tutkimusaineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (ks. esim. Silverman 2014). Ensimmäinen kirjoittaja on koodannut ja teemoitellut aineiston. Analyysiprosessi eteni kaksivaiheisesti. Aluksi muodostimme aineistosta koodeja, jotka vastasivat suoraan kysymykseen siitä, millaisia tunteita työssä käytettävään teknologiaan liittyi. Tässä vaiheessa muodostimme aineistosta yhteensä 32 eri tunnetilaa kuvaavaa koodia. Suorien tunnesanojen lisäksi vastauksissa oli mukana lausahduksia, jotka eivät sisältäneet varsinaista tunnesanaa mutta joista tunnetila oli käytettyjen kielellisten keinojen sekä esimerkiksi metaforien kautta tulkittavissa. Tällaiset tunneilmaisut tulkitsimme eräänlaisiksi kirjalliseen muotoon puetuiksi affekteiksi eli rakentumattomiksi tunnekokemuksiksi (ks. Ngai 2005, 26). Tästä esimerkkinä on erään vastaajan (nainen, 58 vuotta) kuvaus siitä, miten teknologia aiheuttaa ”joidenkin asiakkaiden kohdalla sydämentykytyksiä, kuinka he pärjäävät”. Vaikka varsinainen tunnesana puuttuu, asiakkaiden pärjäämiseen liittyvien ”sydämentykytyksien” voi tulkita kuvastavan huolta, jännitystä ja jopa pelkoa. Tällaisten

ruumiillisuuteen liittyvien kokemusten huomioiminen nähdään usein affektien tutkimisen tärkeänä elementtinä (Rinne ym. 2020).

Merkittävä osa vastauksista käsitteli kuitenkin aivan muuta kuin yksittäisiä, suoraan ilmaistuja tunnetiloja. Monet vastaajat avasivat tunteidensa syitä ja taustatekijöitä, ja juuri näistä muodostui aineiston herkullisin ja hedelmällisin osuus. Tunteiden syyt piirsivät kiinnostavalla tavalla kuvaa teknologian roolista kotihoidon työssä sekä välähdyksiä työntekijöiden ja teknologian välisestä vuorovaikutuksesta. Seuraavalla koodauskierroksella kiinnitimme huomiota erityisesti näihin tunteita selittäviin tekijöihin ja muodostimme niistä 43 erilaista tunnetilaa selittävää koodia. Yleiskuvan luomiseksi tunnekokemukset on luokiteltu aineistolähtöisesti viiteen eri ryhmään: ilo, suuttumus, turhautuminen, epävarmuus ja neutraalit tunteet. Tässä artikkelissa keskitymme erityisesti kolmeen aineistossa useimmin kuvattuun tunnetilaan: turhautumiseen, epävarmuuteen sekä iloon. Tunnetilojen kuvauksien ja niille annettujen syiden välisistä yhteyksistä olemme hahmottaneet kolme erilaista, vaikka osin toisiinsa limittyvää ja päällekkäistä, teemaa: 1) turhautuminen ja kuormittuneisuus; 2) epävarmuus ja arvostiridiidat sekä 3) myönteiset tunteet ja minäpystyvyys.

Tutkimme tunteita tekstipohjaisesta aineistosta. Kirjoitetun aineiston muoto asettaa omat haasteensa tunteiden tavoittamiselle, sillä puhuttu tai kirjoitettu kieli ei voi kuvata affektia sellaisenaan (Ducey 2007). Se, mitä kyselyyn vastanneet ovat kertoneet, on tietoisista ja harkittua informaatiota, ja jo siksi etääntynyttä alkuperäisistä, tiedostamattomista affekteista. Analysoimamme avovastaukset tuleekin tulkita varsinaisten tunteiden sijaan merkityksinä, joita vastaajat tunteilleen ovat antaneet (emt., 192–193). Niinpä oleellisia eivät ole niinkään vastaajien kokemat yksittäiset tunnetilat vaan se, mitä he haluavat vastauksissaan nostaa esiin. Vastaukset eivät siis ole objektiivisia kuvauksia tunteista tai kokemuksista, vaan ne sisältävät itsessään aktiivista toimijuutta. Aiemmassa tutkimuksessa onkin todettu, että työntekijöiden negatiivisten tunteiden ilmaisu voivat olla indikaattoreita esimerkiksi organisaation muutostarpeista. Kun työntekijät tuovat aktiivisesti esiin työhön liittyviä kielteisiä tunteita, kuten ärsyyntyneisyyttä tai suuttumusta, voi tunteiden ilmaisu sisältää myös kritiikkiä työskentelyolosuhteita kohtaan. (Barsade & Gibson 2007.)

Tunteiden sanallistaminen, edes anonyymissa kyselytutkimuksessa, ei ole kulttuurisista arvostuksista vapaata. Viime vuosikymmeninä on voimistunut ihanne

yksilöstä, jolla on vahvat tunnetaidot. Tunteiden julkisesta ilmaisusta sekä tunteiden lukutaidosta, eli kyvystä tunnistaa, ilmaista ja sanoittaa tunteita, on tullut edellytys ja vaatimus sille, että yksilö voidaan nähdä vahvana toimijana. (Ks. esim. Furedi 2004, 39.) Lisäksi yksilöt tulkitsevat tunteitaan kulttuurisessa kontekstissa, jolloin ne osoittautuvat usein symbolisiksi (Ngai 2005, 7). Tulkitessaan tunteitaan he eivät siis tarkastele vain sitä, mitä tuntevat, vaan myös sitä, miten tunteet suhteutuvat aiempiin tulkintoihin, jotka saattavat tulla myös muilta, yksilön ulkopuolelta (Ahmed 2018, 223). Aineistoa analysoidessamme olemme tietoisia näistä tunteiden tulkintaan liitetystä varauksista. Toisaalta on tärkeää ottaa huomioon myös se, että vaikka kyselylomakkeen tekstimuoto saattaa yhtäältä etäännyttää vastaajaa tämän “aidoista tunteista”, voi tekstimuoto sekä vastaamistilanteen yksityisyys toisaalta tarjota tilaisuuden vastata kysymykseen suuremmin kuin tutkijan läsnäollessa.

Toimimaton teknologia turhauttaa

Ylivoimaisesti yleisin aineistossa esiintyvä tunnetila on turhautuminen. Turhautuminen mainitaan vastauksissa suoraan 111 kertaa, eli 14 prosenttia vastaajista käyttää sanaa sellaisenaan. Lisäksi vastaukset, joissa mainitaan ärsytys tai kyllästyminen, ovat sisällöllisesti niin lähellä turhautumista, että ne kuuluvat luontevasti samaan teemaan. Koska tulkitsemme tunteita aineistosta laajasti ja otamme huomioon myös ilmaukset, joissa tunnesanoja ei mainita suoraan, on aineistosta löytyvä todellinen turhautumisen määrä vielä suurempi. Olemme tulkinneet turhautumiseksi esimerkiksi ilmaukset, joissa viitataan selkeästi luettavissa olevalla äänensävyllä teknologian toimimattomuuteen:

Odottelua. Takkuamista. (nainen, 41 vuotta)

Liikaa teknologiaa... Liikaa virheitä... Toimintahäiriöitä... (nainen, 48 vuotta)

Useimmiten turhautuminen yhdistetäänkin vastauksissa juuri teknologian toimintavarmuuden puuttumiseen. Kaikkiaan turhautumisen kokemuksia ilmaisee lähes puolet vastaajista. Tulos on yhteneväinen saman aineiston pohjalta aiemmin tehdyn katsauksen (Taipale ym. 2020) kanssa, joka osoitti, että 42 prosenttia kotihoidon työntekijöistä kokee teknologian toimintahäiriöistä johtuvia keskeytyksiä työssään vähintään päivittäin. Työn keskeytysten on aiemmassa tutkimuksessa

(Ruotsalainen ym. 2020, 10) todettu johtavan turhautumiseen, korkeampaan stressitilaan ja uupumukseen, jolloin myös työssä tapahtuvien virheiden mahdollisuus kasvaa. Potilasturvallisuuden vaarantumisen lisäksi keskeytyksillä on negatiivinen yhteys työtyytyväisyyteen.

Aineistossa toistuu tuskastuminen laitteiden ja sovellusten hitauteen ja ”jumittamiseen”, joka jo valmiiksi kiireisessä työssä johtaa entistä kovempaan aikapaineeseen. Turhautuminen yhdistyy usein erityisesti tietojärjestelmiin: niiden monimutkaisuuteen, jatkuvilta tuntuviin päivityksiin, salasanojen paljouteen ja järjestelmien sirpaleisuuteen eli siihen, että tarpeellinen tieto ei siirry automaattisesti kaikille, vaan osa tiedoista täytyy kirjata useampaan kertaan eri järjestelmiin:

Tuskastuminen uusien salasanojen opetteluun, informaatioähky. (nainen, 50 vuotta)

Turhautumisen kokemuksia aiheuttaa myös teknologioiden koettu vaikeakäyttöisyys: jos työntekijä on valmiiksi sitä mieltä, ettei opi käyttämään uutta teknologiaa, hän on turhautunut jo ennen sen kokeilemistä (Saariluoma ym. 2016, 144). Turhautumisessa ja kokemuksessa teknologioiden vaikeakäyttöisyydestä ei ole kuitenkaan kyse vain yksilöiden asenteista. Tutkimuksissa (esim. Vehviläinen 1994; 1997) on jo pitkään tunnistettu, että päätöksiin työn teknologisesta järjestämisestä pääsevät vain harvoin osallistumaan organisaation hierarkiassa alemmilla tasoilla toimivat työntekijät, vaikka he käyttäisivätkin kyseisiä teknologioita eniten. Organisaation hierarkiat kytkeytyvät myös sukupuoleen, eikä naisten teknologiaa koskevaa kompetenssia useinkaan tunnusteta tai tunnusteta (esim. Peteri 2006). Aineistosta onkin tulkittavissa paitsi vastaajien turhautumisen tunteita myös kritiikkiä sellaisia teknologioita kohtaan, jotka työntekijät kokevat toimimattomiksi ja epärelevanteiksi:

Hankala potilastietojärjestelmä, joka on auttamattomasti aikaansa jäljessä, jonka takia aikaa kuluu järjestelmässä haahuiluun sen sijaan, että saisi hommat tehtyä napakasti. (nainen, 37 vuotta)

Osalla työntekijöistä teknologiaan liittyvät taidot ovat muita vahvempia. Heitäkään osaaminen ja kokemus minäpystyvyydestä eivät kuitenkaan välttämättä suojele turhautumiselta ja kuormittuneisuudelta, sillä heidän ylimääräiseksi tehtäväkseen jää usein muiden työntekijöiden opastaminen:

Minun osaltani turhautumista, koska vanhempia työntekijöitä täytyy neuvoa paljon.
(nainen, 25 vuotta)

Tietojärjestelmien herättämien kielteisten tunteiden lisäksi aineistossa kiinnittyi huomio hoitajien työvälineisiin, kuten tietokoneisiin ja puhelimiin. Laitteet ovat monella työpaikalla vanhoja ja hitaita. Vastausten perusteella näyttää siltä, että osa kotihoidon työpuhelimista on älypuhelimien sijaan vanhempia malleja, joilla esimerkiksi kirjaamisten tekeminen ei onnistu. Tällöin kirjaukset täytyy tehdä vasta toimistolla yhteiskäytössä olevilla tietokoneilla. Tietojärjestelmistä saatava hyöty kärsii, sillä tiedonsiirto on hidasta ja esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmien reaaliaikainen käyttäminen mahdotonta.

Myös Miettinen ja kumppanit (2020, 82) ovat huomauttaneet, että jos kotihoidon työntekijöillä ei ole käytössään kunnollisia puhelimia, tabletteja tai tietokoneita, kaatuu koko ”toimintatapojen muutoksen onnistuminen --- tähän sinänsä pieneen käytännön ongelmaan”. Vehko ja kumppanit (2018) puolestaan painottavat, että toimivista työvälineistä huolehtiminen, olivatpa ne digitaalisia tai muunlaisia, kuuluu esihenkilöiden vastuulle siinä missä kohtuullisen työmäärän säätelykin. Aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että teknologioiden käyttöönotossa ei ole aina huomioitu niinkään yksinkertaista ongelmaa kuin internetyhteyden tai puhelinverkon kantavuutta kotihoidon reiteillä.

Aineistosta löytyy myös viittauksia lakisääteisistä kirjaamisista tinkimiseen sekä toimimattoman teknologian että liiallisen kiireen vuoksi. Nämä tilanteet kärjistävät työntekijöiden riittämättömyyden tunteita. Kiire yhdistettynä tietojärjestelmiin, jotka seuraavat työaika ja ohjaavat työntekijän toimintaa, korostaa kokemusta ulkopuolisesta kontrolloinnista ja kohtuuttomista vaatimuksista. Aineistossa onkin havaittavissa esimerkiksi Guzmanin (2016, 12, 13) esille nostamaa tunnetta voimattomuudesta ja kontrollin menettämisestä työn automatisoitumisen myötä. Näennäisen itsenäistä työtä tekevät kotihoidon työntekijät ovat menettäneet työnsä autonomiaa muun muassa toiminnanohjausjärjestelmille. Kun järjestelmät eivät toimikaan, kokevat työntekijät olevansa sekä voimattomia että tilanteesta vastuussa, mistä seuraa turhautumista. Osa työntekijöistä kokee olevansa syytettynä teknologian toimimattomuudesta, vaikka kyse olisi laitteiden tai järjestelmien puutteista.

Työntekijöiden kuormittuneisuus yhdistyy aineistossa myös tietojärjestelmien mahdollistamaan etätöihin. Tämän kehityssuunnan myötä työ seuraa entistä useammin kotiin ja valuu vapaa-ajalle. Useampi vastaaja kertoo tekevänsä vaadit-

tavat kirjaamiset ylityönä vapaa-ajallaan, kun varsinaisella työajalla aika ei yksinkertaisesti riitä. Älylaitteet ovat mahdollistaneet kotihoidossakin sähköpostin ja tulevien töiden tarkistamisen vapaa-ajalla:

Työpuhelimet tulisi jättää työpaikalle, ettei asiakaspaikkoja tulisi selailtua kotona, stressaa tavallaan vapaa-aikanaan jo tulevaa, toisaalta jos et tiedä seuraavan päivän asiakkaita, sekin stressaa. (nainen, 63 vuotta)

Kotihoidon teknologisoitumisen tavoitteena on muun muassa tehostaa työn tekemisen tapoja (Van Aerschot ym. 2017, 630) sekä vähentää teknologian avulla työntekijöiden kuormitusta (Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 2020). Useille kotihoidon työntekijöille teknologia näyttäytyy kuitenkin työtä helpottavan apuvälineen sijaan yhtenä uutena vaatimuksena työn muiden vaatimusten joukossa. Lisäksi toimimattoman, hitaan tai vaikeakäyttöisen teknologian vuoksi menetetään sekä työaikaa että tuottavuutta (van Deursen & Van Dijk 2014, 717) ja lisätään merkittävästi työntekijöiden turhautumista ja kuormittuneisuutta.

Ajan ja resurssien puute aiheuttavat epävarmuutta

Toinen aineistossa toistuva teema olivat erilaiset epävarmuuden kokemukset. Suoran epävarmuuden mainitsemisen lisäksi vastauksissa toistui esimerkiksi hämmennys, ahdistus, huoli ja riittämättömyyden tunteet. Epävarmuutta loi osaltaan kokemus puutteellisesta teknologioihin perehdyttämisestä. Osa työntekijöistä on huolissaan erityisesti uuden oppimisesta:

Vihaa, ahdistusta, unettomia öitä, päänsärkyä, mielialan vaihtelua, kun ei osaa ja ymmärrä. Eikä ole aikaa opetella. (nainen, 56 vuotta)

Oppimista paljon. Selviätkö? (nainen, 63 vuotta)

Monen vastaajan mielestä aikaa ja resursseja uusien teknologioiden omaksumiseen ei ole järjestetty läheskään riittävästi. Tilannetta ei helpota se, että tietojärjestelmät päivittyvät usein nopeasti, ja jos perehtyminen alun alkaenkin on ollut heikkoa, on päivitysten ja jatkuvien muutosten perässä pysyminen erityisen haastavaa. Moni kokee jääneensä yksin teknologioiden kanssa. Toisaalta perehdytysten järjestämi-

nenkään ei ole ongelmatonta: koulutukset ”sekoittavat pakan” muiden töiden osalta. Aiempi tutkimus onkin osoittanut, että usein työn digitalisaatioon ja uusien teknologioiden käyttöönottoon ja omaksumiseen vaadittu aika sekä käyttökoulutuksen merkitys aliarvioidaan (van Deursen & Van Dijk 2014, 704, 706). Samanlaisia kaikuja löytyy myös analysoimastamme aineistosta.

Epävarmuutta luo myös se, että työntekijät kokevat teknologioiden toiminnan oppimisen sekä mahdollisten häiriötilanteiden selvittämisen jäävän heidän omalle vastuulle. Yksittäiselle työntekijälle jäävä vastuu teknologisten ongelmien ratkaisemisesta on ristiriidassa puutteellisen perehdyttämisen ja heikkojen vaikutusmahdollisuuksien kanssa – työntekijät voivat harvoin vaikuttaa työssä käytettävien teknologioiden valitsemiseen tai soveltamiseen. Niinpä työnantajan tuen puute korostuu ongelmatilanteissa, eikä it-tuestakaan ole vastaajien mukaan aina apua. Vastaukset viittaavat siihen, että it-tukipalvelut on usein suunnattu yksittäisille teknologioille tai tietojärjestelmille, jolloin kokonaiskuva häiriötilanteen syistä voi jäädä saamatta. Tukipalvelusta ei välttämättä ole hyötyä, ellei työntekijällä itsellään ole selkeää kuvaa ongelman syystä:

...ihmetystä siitä missä vaiheessa työnkuva muuttui sellaiseksi, että lähtökohtaisesti kaikki it-ongelmat ja uuden opiskelu pitää itse hoitaa esim. netin kautta. (nainen, 48 vuotta)

...työnantajani tuntee asioita vielä vähemmän kuin itse, niin jatkuva selonottovelvollisuus asioista työnantajan puolesta rasittaa. (nainen, 57 vuotta)

Vehko ja kumppanit (2018) ovat tarkastelleet hoivatyöntekijän kuormittumisen, stressin ja työsuorituksen välistä suhdetta. Heidän mukaansa työntekijöiden hyvinvointi on tasapainoilua sopivan stressin ja vaatimusten sekä työhön vaikuttamisen mahdollisuuksien välillä. Työntekijöiden kuormittuminen muuttuu liialliseksi ja hyvinvointia heikentäväksi, jos työn vaatimukset ”ylittävät hänen mahdollisuutensa vaikuttaa työhön” (emt., 21). Samalla uuden oppiminen vaikeutuu. Kotihoidossa työntekijät kokevat vaikutusmahdollisuutensa heikoiksi, eivätkä he koe voivansa vaikuttaa esimerkiksi uudistuksiin (emt., 21, 67). Asetelma toistuu aineistossa ja näkyy työntekijöiden tunnekuvauksissa, joissa tietojärjestelmät ”rajoittavat ja vahtivat” aiemmin varsin itsenäistä työntekoa. Kokemus korostaa työntekijöiden ja esihenkilöiden välistä vastakkainasettelua:

...nfc-tarrat tuntuvat itsestä ja asiakkaista kyttäämiseltä ja epäluottamukselta työntekoa kohtaan. Vievät työmotivaatiota ja tuntuvat olevan se itsetarkoitus työssä. Työnantajan puolelta ovat ainoa työtä koskeva informaatio, mistä muistutetaan jatkuvasti. (nainen, 53 vuotta)

Kun teknologia ei toimi tai vaatii muutoin työntekijältä paljon huomiota, työntekijät kokevat ajoittain joutuvansa huolehtimaan teknologiasta enemmän kuin asiakkaistaan. Tämä synnyttää arvoristiriitoja ja niistä kumpuavaa eettistä kuorimitusta. Aineistossa toistuu myös iäkkään asiakkaan näkökulman reflektointi: työntekijöitä jopa hävettää käyttää asiakkaan läsnä ollessa aikaa teknologioiden parissa. Erityisesti kirjaamisten tekeminen asiakkaan kotona on toistuva tilanne, joka häiritsee työntekijöitä. He eivät haluaisi käyttää asiakasaikaa kirjausten tekemiseen, sillä iäkäs asiakas ei välttämättä ymmärrä, mistä tilanteessa on kysymys. Osa kuvailee tilannetta ”kiusalliseksi”. Työntekijät kokevat teknologiaa kohtaan ristiriitaisia tunteita, jotka he pyrkivät piilottamaan asiakkailtaan:

Osasta asiakkaista tuntui myös, että heitä ei arvosteta, hoitaja vaan tuijottaa puhelinta ja lähtee. ”Teillä aina kiire”, vaikka kuinka hoitanut asiat hyvin. (nainen, 35 vuotta)

Aineistossa toistuu ajatus siitä, että teknologian vuoksi hukataan asiakkaan aikaa. Vastauksista piiryy esiin arvoristiriita teknologian ja hoivatyön välillä: teknologian käyttäminen ei ole ”oikeaa” hoivatyötä vaan ylimääräinen velvollisuus, josta täytyy huolehtia muun työn ohella:

Se on aina pois asiakkaan kohtaamisesta ja hyvästä hoidosta. Iäkkäät ja vanhukset tarvitsevat ihmistä, eivät teknologiaa. (nainen, 54 vuotta)

Vastauksista näkyy, että työntekijät pyrkivät kiireisen työnsä keskellä käyttämään ajan mahdollisimman tehokkaasti välittömässä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Työntekijöiden näkökulmasta teknologiat vaikuttaisivat häiritsevän hoivatyön emotionaalisen ulottuvuuden lisäksi myös sosiaalista ulottuvuutta, mikä luo arvoristiriitoja teknologian käyttöön.

Työtä helpottava teknologia aiheuttaa myönteisiä tunteita

Teknologiaan liittyviä myönteisiä tunteita työssä kertoi edeltävän viikon aikana kokeneensa 25 prosenttia vastaajista. Vain positiivisia tuntemuksia on kuvannut 16 prosenttia, kun loppuilla viikon aikana koettuihin tunnekokemuksiin kuuluu myös negatiivisia kokemuksia. Sanat “helpotus” tai “helpottaa”, eli kokemus teknologiasta apuna työssä, oli koko aineiston toiseksi yleisin yksittäinen tunnesana. Vastaajat kuvailevat tunteitaan muun muassa positiivisiksi, hyviksi, iloisiksi tai innostuneiksi. Huomionarvoista on, että myönteisiä tunteita kuvataan aineistossa melko yhtenevästi samoin ilmauksin, kun taas kielteisiä tunteita kuvataan useilla erilaisilla tunnesanoilla, jolloin sanakohtaiset mainintojen lukumäärät jäävät pieniksi. Toisaalta voi pohtia sitäkin, ovatko kyselylomakkeen lopussa olleeseen avokysymykseen vastanneet todennäköisemmin ne, joiden kokemukset teknologian käytöstä työssä ovat negatiivisia.

Myönteisten tunteiden taustoista piirtyy aineistosta varsin yhtenäinen kuva. Silmiinpistävä piirre on myönteisyyteen liittyvä ehdollisuus. Useimmat myönteisiä tunteita kuvanneet vastaajat muistuttavat, että teknologiasta on apua vain silloin, kun se toimii ja työntekijän taidot ovat riittävät:

Tekniikka on hyvä apu silloin kun se toimii. (nainen, 42 vuotta)

Kotihoidon työntekijöistä iso osa kokee teknologian nopeuttavan ja helpottavan työtä. Erityisesti tietojärjestelmiin liittyvä tiedon saamisen helppous, joustavuus ja yksinkertaisuus nousevat vastauksissa esiin. Tiedonsiirron varmistumisen nähdään kohentavan sekä hoidon turvallisuutta iäkkään asiakkaan kannalta että parantavan työntekijän omaa oikeusturvaa, kun tiedot hänen tekemistään toimenpiteistä ovat tarkistettavissa. Teknologia nähdään työtä parantavana apuvälineenä, ja sitä pitäisi ”ennakkoluulottomasti lisätä”, kuten eräs vastaaja toteaa.

Myönteisistä tunteista kertoneet työntekijät kokevat teknologian jokseenkin arkisena, tärkeänä osana työtä. Teknologia nähdään osana nykyaikaa sekä eräänlaisena ajankuvana, joten sen vastustaminen on turhaa. Ajatuksen voi nähdä viittaavan työelämän digitalisaatioon yleisemminkin: vaikka hoivan teknologisoitumiseen liittyy omia erityispiirteitään, ei hoiva-ala ole muusta työelämästä tai yhteiskunnasta irrallaan. Kotihoidon työntekijät tiedostavat, että esimerkiksi erilaiset tietojärjestelmät ovat yleistyneet käytännössä kaikilla aloilla (tieto- ja viestintä-

tekniikan yleistymisestä ks. Van Deursen & van Dijk 2014, 703). Yksi vastaajista toteaaakin, että ”ilman ei tulisi toimeen”. Ilo ja myönteiset tunteet yhdistyvät erityisesti oppimiskokemuksiin:

Onnistumisen tunteita. Aina oppii jotain uutta. (nainen, 63 vuotta)

Aina on hyvä mieli, kun on oppinut jotakin tärkeää. (nainen, 59 vuotta)

Turja ja kumppanit (2019) kirjoittavat teknologiaan liittyvästä minäpystyvyydestä eli luottamuksesta omiin taitoihin ja kykyyn käyttää teknologiaa. Käsitys minäpystyvyydestä, motivaatio ja teknologiaa kohtaan koettu kiinnostus ovat yhteydessä toisiinsa, tukien toinen toistaan. Työntekijä, jolla on vahva minäpystyvyyden kokemus, omaksuu helpommin muutoksia ja uudistuksia. Teknologiaan liittyvä minäpystyvyys ei ole irrallinen yleisestä minäpystyvyydestä; esimerkiksi kokemus muista työhön liittyvistä taidoista vaikuttaa myös teknologiaan liittyvään minäpystyvyyteen. (Emt., 138.) Myös omassa tutkimuksessa myönteiset tunteet linkittyvät kokemukseen vahvasta minäpystyvyydestä. Vastaajat kokevat oppimisen iloa tai kuittaavat teknologian käyttämisen sujuvan helposti. Tämä voi viitata siihen, että vastaajat luottavat taitoihinsa. Toisaalta minäpystyvyyden kokemus voi kertoa myös teknologian onnistuneesta suunnittelusta ja käyttäjäystävällisyydestä. Käyttäjien tarpeita parhaiten palveleva teknologia on usein käyttäjälleen näkymätöntä tuotteen teknisyyden astuessa sivuun ja käyttötapojen tullessa etualalle (ks. esim. Norman 1998; Peteri 2006, 213). Myös kotihoidon työssä erilaiset teknologiat herättävät todennäköisesti erilaisia tunteita. Analysoimiemme avovastausten perusteella ei ole kuitenkaan mahdollista päätellä, aiheuttavatko tietyt teknologiat toisia enemmän kokemuksia minäpystyvyydestä. Tässä tunnistammekin yhden jatkotutkimustarpeen.

Minäpystyvyyden ja helppokäyttöisyyden lisäksi keskeistä on mahdollisuus perehtyä uuden teknologian käyttöönottoon. Moni vastaaja huomauttaakin, että teknologia olisi hyvä apu, jos sitä osaisi kunnolla käyttää ja jos uuden opetteluun olisi varattu tarpeeksi aikaa ja perehdyttämistä:

Jos sen osaisi se olisi mukavaa. (nainen, 64 vuotta)

Samanlainen ehdollisuus seuraa muitakin myönteisiä ilmauksia. Teknologian toimimattomuuteen viitataan aineistossa kautta linjan, myös myönteisistä tunteista kerrottaessa. Teknologia *olisi* hyvä apu, jos se vain toimisi, jos erilaisten kirjausten tekeminen ei olisi niin monimutkaista, jos tietokoneet eivät kaatuilisi ja puhelimet

eivät hajoaisi, jos internetin kantavuus riittäisi, jos teknologian käyttämiseen olisi tarpeeksi aikaa – jos esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmät resursoisivat työ­ määrän ja niihin käytettävän ajan realistisesti.

Kotihoidon työntekijät siis näkevät teknologian mahdollisuudet. Merkittävä osa heistä suhtautuu teknologiaan lähtökohtaisesti myönteisesti. Muutama heistä sanallistaa tunteensa ”odottavaisiksi” ja kertoo odottavansa ”käyttäjäystävällistä teknologiaa”. Negatiivisten ja ristiriitaisten tunteiden varjo kohdistuu siihen, että teknologia ei useinkaan toimi niin kuin sen pitäisi, tai työntekijällä ei ole riittäviä taitoja sen käyttämiseksi. Kotihoidon työntekijät eivät siis useinkaan vastusta tek­ nologiaa itsessään vaan siihen liittyviä olosuhteita. Jos teknologia toimisi paremmin, he olisivat siitä innostuneempia. Sen sijaan, että teknologiaan liittyisi hyvän kehä, jossa innostus, motivaatio ja uusien taitojen oppiminen ruokkisivat toisiaan, monen mielessä vallitsee lannistava osaamattomuuden, turhautumisen ja stressin kierre. Useampi kuin yksi vastaaja toteaa tähän tapaan:

Teknologia on hyvä renki mutta huono isäntä. (nainen, 55 vuotta)

Johtopäätökset

Olemme artikkelissamme analysoineet kotihoidon työntekijöiden työssään käyttä­ mään teknologiaan liittyviä tunteita. Olimme kiinnostuneita erityisesti siitä, millaisia tunteita työntekijät liittävät työssä käyttämäänsä teknologiaan sekä millaisia syitä tunteiden taustalta on havaittavissa.

Kotihoidon työntekijät kertoivat erityisesti turhautumisen kokemuksista. Tur­ hautuminen oli ylivoimaisesti useimmin mainittu tunnetila; lähes puolet vastaajista ilmaisi turhautumisen kokemuksia. Kielteiset tunteet olivat aineistossa muutenkin vallitsevia, ja esimerkiksi erilaiset epävarmuuden ilmaukset toistuivat. Toisaalta melko paljon mainittiin myös myönteisiä tunteita, kuten iloa ja innostusta tekno­ logiasta. Tällaisia myönteisiä tunteita kuvasi neljäsosa vastaajista. Osalla heistä oli ollut viikon aikana sekä myönteisiä että kielteisiä tunnekokemuksia.

Turhautumisen tunteiden taustalla oli usein kotihoidossa käytettävän teknologian toimimattomuus. Vastaajat eivät yleensä eritelleet, millaisiin teknologioihin tunteet kohdistuvat, mutta usein he viittasivat eri tietojärjestelmiin. Lisäksi vaikuttaa melko

tavalliselta, että tietojärjestelmiä käytetään työkaluilla, jotka eivät ole ajantasaisia tai toimivia. Tietokoneet ja puhelimet saattavat olla vanhoja ja hitaita, eikä kaikilla ole niitä käytössään lainkaan. On ilmeistä, että kotihoidon teknologisoitumiskehitystä vaikeuttaa merkittävästi se, ettei teknologian infrastruktuuri ole kunnossa: työntekijöillä ei ole toimivia puhelimia, tietokoneita tai tarpeeksi nopeita internetyhteyksiä.

Työntekijöiden kuormittumisesta kertovat monet aineistosta löytyvät epävarmuuden kokemukset. Uusien teknologioiden nopea omaksuminen näyttää olevan monelle työntekijälle kohtuuton vaatimus. Aineistossa toistuu kuva kotihoidon ammattilaisesta, joka kokee jääneensä pärjäämään yksin vailla riittävää koulutusta ja perehdytystä. Kotihoidon esihenkilöt ovat usein etäällä välittömästä asiakastyöstä, eivätkä epävarmuuteen jääneet työntekijät saa heiltä riittävästi tukea. Monen kokemus on, että esihenkilö ei joko itsekään osaa käyttää teknologioita tai opastaa niiden käytössä, tai esihenkilöillä on epärealistinen kuva työn todellisuudesta, työhön sopivista teknologioista ja työtehtävien aikavaatimuksista. Tällaisessa tilanteessa teknologia näyttäytyy työntekijöille vain yhtenä lisävelvollisuutena, joka lisää työn yleistä kuormitusta.

Työntekijöiden kokema eettinen kuormitus kietoutui yhteen teknologiaa kohtaan koettujen kielteisten tunteiden kanssa. Moni kotihoidon työntekijä totesi, että nykyisessä työssään he hoitavat enemmän koneita kuin asiakkaitaan. Teknologian toimimattomuus, hitaus ja sen käyttämiseen liittyvät puutteelliset taidot sekä epävarmuus kulminoituvat asiakastilanteeseen, jossa työntekijä on kaksin iäkkään asiakkaansa kanssa mutta joutuu ratkomaan samalla teknologisia ongelmia. Kotihoidon työntekijät painottavat asiakasajan tärkeyttä. Kun teknologia vaatii työntekijän huomion asiakasaikana, moni kokee tekevänsä työtään huonosti. Lisäksi työntekijät kokevat huonoa omaatuntoa asiakkaidensa puolesta, jos asiakkaat eivät kykene ymmärtämään teknologian käyttämistä. Monen iäkkään on hankala ymmärtää, miksi hoitajan täytyy ”tuijottaa näyttöä” tai kirjoittaa puhelimellaan kesken työn. Vastauksissa kerrotaan myös vakavammista tilanteista: asiakkaista, joilla on kotihoidon esihenkilöstön toimesta käytössään teknologiaa, joka ei työntekijän mielestä heille sopisi.

Vaikka teknologiaan liitetyt negatiiviset tunteet, kuten turhautuminen ja epävarmuus, olivat aineistossa enemmistönä, tutkimuksemme antaa viitteitä myös siitä, että kotihoidon työntekijät eivät vastusta teknologiaa itsessään. Sen sijaan heidän turhautumisensa ja epävarmuutensa kohdistuu teknologiaan liittyviin olo-

suhteisiin, kuten aiempi tutkimuskin on osoittanut (Bordi 2019; Kivekäs ym. 2020; Rytönen 2018). Merkittävä osa kotihoidon työntekijöistä näkee teknologian arvokkaana työn apuvälineenä, mutta heidän myönteiseen suhtautumiseensa liittyy vaatimuksia; on turha syyttää työntekijöitä negatiivisista asenteista, jos teknologia ei ole käyttäjäystävällistä tai ei ylipäänsä toimi, tai jos sen omaksumiseen ei ole annettu riittävästi aikaa tai opetusta. Vielä vähemmän työntekijällä on vaikutusmahdollisuuksia, jos käyttöön annetut älypuhelimet tai tietokoneet eivät mahdollista tietojärjestelmien käyttämistä tai jos internetyhteys on liian hidasa.

Tuloksissa näkyvä teknologian kuormittava vaikutus, niin sanottu teknostressi, liittyy tulkintamme mukaan läheisesti myös kotihoidon heikkoihin työskentelyolosuhteisiin. Kotihoidon rakennemuutoksen myötä alan työskentelyolosuhteet ja työntekijöiden kokemukset työstään ovat muuttuneet heikommiksi (Kröger ym. 2018; Vehko ym. 2017). Valmiiksi kuormittuneet työntekijät kokevat uudistukset stressaavina, eivätkä heidän resurssinsa voi riittää niiden nopeaan omaksumiseen. Aiemman tutkimuksen (esim. Vehko ym. 2019) perusteella tiedetään, että kuormittunut olotila heikentää kykyä oppia uutta tai sopeutua muutoksiin. Teknologiaan liittyvät hoivatyöntekijöiden kokemukset eivät ole irrallisia muusta työstä: teknologiakuormitusta kokevat eniten ne, jotka ovat kuormittuneita työstään muutenkin, ja teknologiaan suhtautuvat myönteisimmin ne, jotka kokevat muutenkin työssään myönteisiä tunteita (Bordi 2019, 16).

Kotihoidossa työhön ovat varmasti aina kuuluneet kiire ja ristiriitaiset vaatimukset. Aineistossamme niiden aiheuttamat kielteiset tunteet kohdistuvat erityisesti erilaisiin tietojärjestelmiin. Hoivaan liittyvän teknologian ja työntekijöiden asenteiden tutkimuksen painottuminen tulevaisuuden teknologioihin, kuten robotteihin (ks. esim. Parviainen 2019), hämärtää kuvaa hoivatyön teknologisoitumisen nykytilasta ja tavoitellun tulevaisuuden edellytyksistä. Robotitkin ovat, karkeasti yleistettynä, vain uudenlaisia käyttöliittymiä tietojärjestelmille (Alho ym. 2018). Tutkimuksemme osoittaa, että erityisesti tietojärjestelmät herättävät kotihoidon työntekijöissä runsaasti kielteisiä tunteita. Työntekijöiden kielteiset tunnekokemukset osoittavat kohti työn epäkohtia ja kehittämistarpeita. Tavoiteltujen teknologisoitumisen kehityskulkujen varmistamiseksi pitäisikin ensin huolehtia siitä, että jo käytössä oleva teknologia olisi työntekijöille apu ja luonteva osa työtä, ei kuormittava stressitekijä. Teknologian roolia työn tukena ja apuna voisi vahvistaa esimerkiksi ottamalla työntekijät tiiviimmin mukaan teknologisia ratkaisuja koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Kiitokset

Artikkeli pohjautuu Anna Lammen yhteiskuntapolitiikan maisterintutkielmaan *Teknologisoituva kotihoito ja työntekijöiden tunnekokemukset*.

Kiitämme apulaisprofessori Sakari Taipalettä ja hänen tutkimusryhmäänsä mahdollisuudesta käyttää heidän keräämäänsä kyselyaineistoa. Kysely on toteutettu *Ikääntymisen ja hoivan tutkimuksen huippuyksikön* (CoE AgeCare, Suomen Akatemia, päätösnrot 312367 ja 336671) sekä *Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan* (DigiIN, strategisen tutkimuksen neuvosto, päätösnrot 327145 ja 327149) -tutkimusprojektin toimesta. Kiitos myös käsikirjoituksemme arvioitsijoille arvokkaista kommentteistanne.

Kiitokset työmme rahoittajille. Anna Lammen työtä rahoitti Emil Aaltosen Säätiö. Tiina Sihdon työtä rahoitti strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittama konsortio *Taloudellinen ja sosiaalinen kestävyys läpi ajan ja alueiden ikääntyvässä yhteiskunnassa* (SustAgeable, päätösnro 345388).

Kirjoittajat

Anna Lampi

YTM, väitöskirjatutkija, Jyväskylän yliopisto
sähköposti: anna.k.lampi@jyu.fi

Tiina Sihto

YTT, tutkijatohtori, Helsingin yliopisto
sähköposti: tiina.sihto@helsinki.fi
twitter: @TiinaSihto

Kirjallisuus

Ahmed, S. (2014) *The cultural politics of emotion*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

Ahmed, S. (2018) *Tunteiden kulttuuripolitiikka*. Tampere: Niin & näin.

Alho, T., Neittaanmäki, P., Hänninen, P. & Tammilehto, O. (2018) *Palvelu-robotiikka*. Informaatioteknologian tiedekunnan julkaisu 50/2018. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Barsade, S. G. & Gibson, D. E.** (2007) Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives* 21 (1), 36–59. <https://doi.org/10.5465/amp.2007.24286163>
- Beaudry, A. & Pinsonneault, A.** (2010) The other side of acceptance: Studying the direct and indirect effects of emotions on information technology use. *MIS Quarterly*, 34 (4), 689–710. <https://doi.org/10.2307/25750701>
- Bhattacharjee, A.** (2001) Understanding information systems continuance: An expectation–confirmation Model. *MIS Quarterly* 25 (3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Bordi, L.** (2019) *Hyvinvointi digitalisoituvassa vanhustyössä. Selvitys.* Tampere: Tampereen yliopisto.
- Clough, P. T.** (toim.) (2007) *The affective turn: Theorizing the social.* Lontoo: Duke University Press.
- De Guinea, A. O. & Markus, M. L.** (2009) Why break the habit of a lifetime? Rethinking the roles of intention, habit, and emotion in continuing information technology use. *MIS Quarterly* 33 (3), 433–444. <https://doi.org/10.2307/20650303>
- Ducey, A.** (2007) More than a job: Meaning, affect, and training health care workers. Teoksessa P. T. Clough (toim.) *The affective turn: Theorizing the social.* Durham & London: Duke University Press.
- Furedi, F.** (2004) *Therapy culture: Cultivating vulnerability in an uncertain age.* Lontoo: Routledge.
- Guzman, A. L.** (2016) The messages of mute machines: Human–machine communication with industrial technologies. *Communication +1*, 5 (1): article 4. <https://doi.org/10.7275/R57P8WBW>
- Hammar, T., Mielikäinen, L. & Alastalo, H.** (2018) Teknologia tukee kotihoidon asiakkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta – eroja käyttöönnotossa maakuntien välillä. Tutkimuksesta tiiviisti 44. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hammar, T., Vainio, S. & Sarivaara, S.** (2017) Kotihoidossa käytettävän teknologian kirjo on laaja, mutta kaikkia mahdollisuuksia ei vielä hyödynnetä. Tutkimuksesta tiiviisti 27. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Helle, A. & Hollsten, A.** (toim.) (2016) *Tunteita ja tuntemuksia suomalaisessa kirjallisuudessa.* Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- Hämäläinen, A. & Hirvonen, H.** (2020) Electronic health records reshaping the sociotechnical practices in long-term care of older persons. *Technology in Society* 62: article 101316. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101316>
- Karhinen, J., Taipale, S., Tammelin, M., Hämäläinen, A., Hirvonen, H. & Oinas, T.** (2019) Vanhustyö ja teknologia. Jyväskylän yliopiston vanhustyön kyselytutkimus 2019: Katsaus tutkimusaineistoon. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201909264258>
- Kivekäs, E., Kekäläinen, H., Kaija-Kortelainen, M., Kinnunen, A., Kämäräinen, P., Aallosvirta, V. & Saranto, K.** (2020) Hyvinvointiteknologia kotihoidossa: Myönteinen odotus teknologian hyödyistä. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 12 (3), 229–240.
- Kröger, T.** (2009) Hoivapolitiikan rajanvetoja. Teoksessa A. Anttonen, H. Valokivi & M. Zechner (toim.) *Hoiva: Tutkimus, politiikka ja arki*. Tampere: Vastapaino, 99–125.
- Kröger, T., Van Aerschot, L. & Mathew Puthenparambil, J.** (2018) Hoivatyö muutoksessa: Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. *YFI Julkaisuja* 6. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kuntaliitto** (2021) Kotihoito. Julkaistu 4.2.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/iakkaidenpalvelut/kotihoito> (luettu 17.3.2021)
- Lampi, A.** (2021) Teknologisoituva kotihoito ja työntekijöiden tunnekokemukset. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Meissner, A., Trübswetter, A., Conti-Kufner, A. & Schmidtler, J.** (2020) Friend or foe? Understanding assembly workers' acceptance of human-robot collaboration. *ACM Transactions on Human-Robotic Interaction* 10 (1): article 3. <https://doi.org/10.1145/3399433>
- Miettinen, J., Mäkinen, M., Leikas, J., Jutila, T. & Veko, T.** (2020) Vastuullinen toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen kotihoidossa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 12 (1), 70–83.
- Ngai, S.** (2005) *Ugly feelings*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Norman, D. A.** (1998). *The invisible computer: Why good products can fail, the personal computer is so complex, and information appliances are the solution*. Cambridge, MA: MIT Press.

- Oinas, T., Karhinen, J., Tammelin, M., Hirvonen, H., Hämäläinen, A. & Taipale, S. (2021) Teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttö vanhustyössä: Työn piirteiden ja yksilötekijöiden vaikutusten tarkastelua. *Yhteiskuntapolitiikka* 86 (2), 166–179.
- Parviainen, J. (2019) Hoivarobotiikka ja faktantarkistus. *Yhteiskuntapolitiikka* 84 (2), 232–238.
- Peteri, V. (2006) *Mediaksi kotiin: Tutkimus teknologioiden kotouttamisesta*. Tampere: Tampere University Press.
- Rinne, J., Kajander, A. & Haanpää, R. (toim.) (2020) *Affektit ja tunteet kulttuurien tutkimuksessa*. Helsinki: Ethnos ry.
- Ruotsalainen, S., Jantunen, S. & Sinervo, T. (2020) Which factors are related to Finnish home care workers' job satisfaction, stress, psychological distress and perceived quality of care? A mixed method study. *BMC Health Services Research* 20 (1): article 896. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05733-1>
- Rytkönen, A. (2018) *Hoivatyöntekijöiden työn kuormittavuus ja teknologian käyttö vanhustyössä*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Saariluoma, P., Canas, J. J. & Leikas, J. (2016) *Designing for life: A human perspective on technology development*. Lontoo: Palgrave Macmillan.
- Silverman, D. (2014) *Interpreting qualitative data*. Lontoo: Sage.
- Solomon, R. C. & Stone, L. D. (2002) On “positive” and “negative” emotions. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 32 (4), 417–435. <https://doi.org/10.1111/1468-5914.00196>
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto (2020) *Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>
- Stein, M., Newell, S., Wagner, E. L. & Galliers, R. D. (2015) Coping with information technology: Mixed emotions, vacillation, and nonconforming use patterns. *MIS Quarterly* 39 (2), 367–392. <http://dx.doi.org/10.25300/MISQ/2015/39.2.05>
- Taipale, S., Oinas, T., Karhinen, J., Hämäläinen, A. & Tammelin, M. (2020) Luottamus teknologiaan on koetuksella. *Vanhustyö* 2020 (2), 14–15.
- Tuomivaara, S. & Alasoini, T. (2020) *Digitaaliset kuilut ja digivälineiden erilaiset käyttäjät Suomen työelämässä*. Helsinki: Työterveyslaitos.

- Turja, T., Rantanen, T. & Oksanen, A.** (2019) Robot use self-efficacy in healthcare work (RUSH): Development and validation of a new measure. *AI & Society* 34 (1), 137–143.
- Turja, T.** (2020) Robottien hyväksyntä on monin tavoin arvolatautunutta. *Yhteiskuntapolitiikka* 85 (1), 107–111.
- Van Aerschot, L., Turja, T. & Särkikoski, T.** (2017) Roboteista tehokkuutta ja helpotusta hoitotyöhön? Työntekijät empivät, mutta teknologia ei pelota. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (6), 630–640.
- Van Deursen, A. & Van Dijk, J.** (2014) Loss of labor time due to malfunctioning ICTs and ICT skill insufficiencies. *International Journal of Manpower* 35 (5), 703–719. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2012-0102>
- Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen-Tompuri, M. & Heponiemi, T.** (2019) Miten tietojärjestelmät palvelevat terveydenhuollon ammattilaisten työtä? Vaikutukset työhön ja hyvinvointiin. *Digitö ja stressi -hankkeen loppuraportti*. Työpaperi 4/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Vehko, T., Josefsson, K., Lehtoaro, S. & Sinervo, T.** (2018) Vanhuspalveluiden henkilöstö ja työn tuloksellisuus rakennemuutoksessa. *Raportti 16/2018*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Vehko, T., Sinervo, T. & Josefsson, K.** (2017) Henkilöstön hyvinvointi vanhuspalveluissa – kotihoidon kehitys huolestuttava. *Tutkimuksesta tiiviisti* 11. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Vehviläinen, M.** (1994) Reading computing professionals' codes of ethics – a standpoint of a Finnish worker. Teoksessa E. Gunnarsson & L. Trojer (toim.) *Feminist voices on gender, technology and ethics*. Luulaja: Centre for Women's Studies, 145–161.
- Vehviläinen, M.** (1997) One's "own" information systems. Teoksessa L. Rantalaiho & T. Heiskanen (toim.) *Gendered practices in working life*. Lontoo: Macmillan, 138–151.
- Venkatesh, V.** (2000) Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research* 11 (4), 342–365. <https://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872>
- Vähäkangas, P.** (2014) Yhteiset toimintatavat käytäntöön tuotteistamisen keinoin. Teoksessa M.-L. Aronpää, H. Lampo & P. Vähäkangas (toim.) *Tehokkaat ja yhdenvertaiset kotihoitopalvelut ikäihmisten arjen tukena*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 26–33.

Anna Lampi & Tiina Sihto

Home care workers' emotions towards technology

In this article, we explore the emotions home care workers feel towards technologies they use at work and the reasons behind those emotions. We analyse an open question from a survey collected in 2019, where the respondents were asked what kind of emotions accompany their use of technology at work. We analysed the responses of 819 participants who were working in home care services. Our analysis shows that the majority of the described emotions were negative, such as frustration, insecurity, and anger. However, there were also positive emotions towards technology, such as joy and enthusiasm. Some respondents reported both positive and negative emotions. Negative emotions were mainly directed not towards the technology itself, but to the conditions surrounding its use, such as the inoperability of the technology, the time pressure felt by the workers, and the overall weak working conditions in home care services.

Keywords: home care, technology, emotions