

1670.

**JYVÄSKYLÄN KANSANELÄKELAITOKSEN TYÖNTEKIJÖIDEN
SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN**

Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Sosiologian laitos
Pro-gradu tutkielma
Panagiotis Moyzakitīs
huhtikuu 1999

JYVÄSKYLÄN KANSANELÄKELAITOKSEN TYÖNTEKIJÖIDEN SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN

TIIVISTELMÄ

Tutkimukseni tarkoituksena oli tarkastella Jyväskylän Kelan työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään. Aihe on ajankohtainen, koska Kelallakin ollaan menossa palvelumuotoon, joka perinteisen tavan lisäksi käyttää sähköistä viestintää. Käytännössä se tarkoittaa, että datan siirto paikasta toiseen, niin virastosta toiseen kuin Kelalta asiakkailleen ja toisinpäin, tulee tapahtumaan ainakin jossakin määrin sähköisessä muodossa. Tällainen kehitys on ollut väistämätön; se johtuu yhtäältä Kelan toiminnan laajentumisesta ja toisaalta tietotekniikan edistymisestä.

Sähköinen viestintä, yleisestä käsityksestä huolimatta, ei edusta ns. tietoyhteiskuntaa. Tiedon kaupallistuminen on sähköisen viestinnän perusta; tietoa siirretään nopeasti paikasta toiseen maksua vastaan. Sähköinen viestintä on yksi markkinatalouden osa-alue; tämän takia se vaikuttaa yhteiskunnallisiin instituutioihin, esim. työttömyyteen.

Sähköinen viestintä aiheuttaa muutoksia työn luonteeseen. Tietojen syöttö korvautuu niiden tarkastelulla. Työntekijän työkuva muuttuu tältä osin siten, että ”passiivinen” kirjoittaminen väistyy ja tilalle tulee vastaanotetun asiakirjan (tekstin) tarkistaminen. Tietojen syöttövaihe korvautuu valvontavaiheella, työ muuttuu valvontatyypiseksi.

Sähköinen viestintä jakaa tutkimani paikan työntekijöitä selvästi kahteen ryhmään. Kielteisimmän suhtautuvat nuorimmat ja vanhimmat työntekijät, myönteisimmän keski-ikäiset työntekijät. Aiemmat atk:n kokemukset, työntekijöiden erilaiset työtehtävät, vastaajien kuva työelämästä, Kelan toimintatapa sekä sähköisen viestinnän uutuus ja tuntemattomuus ovat syitä, jotka (kukin omalta osaltaan) selittävät tutkimani paikan työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään.

Avainsanat: sähköinen viestintä, työttömyys, työn luonteen muuttuminen, tietoyhteiskunta.

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO	1
2. KELAN TOIMINNAN MUUTTUMINEN	3
3. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA UUSI EPOOKKI?	5
3.1. LYHYT KATSAUS TIETÖYHTEISKUNTAAN KOSKEVAAN KESKUSTELUUN	6
3.2. UTOPIOISTA TODELLISUUTEEN.....	10
4. ONKO KELA UUDEN HAASTEEN EDESSÄ?	13
4.1 SÄHKÖISEN VIESTINNÄN VAIKUTUKSISTA TYÖYHTEISKUNTAAN.....	13
4.2 TYÖTTÖMYYS JA SÄHKÖINEN VIESTINTÄ.....	15
5. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA TYÖN MUUTOS. MITEN TYÖ MUUTTUU KELALLA?	22
6. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN SUORITUSTAPA	27
7 KELA TYÖYHTEISÖNÄ	31
7.1 SUKUPUOLI-, IKÄ- JA KOULUTUSRAKENNE	31
7.2 TIETOJEN KÄSITTELYN HALLINTAA KOSKEVA AINEISTO	35
8. KELAN TYÖYHTEISÖN SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN	41
8.1 AIKAISEMPI TUTKIMUS ATK:N VAIKUTUKSISTA TYÖHÖN.....	41
8.2 SÄHKÖISEN VIESTINNÄN KIINNOSTAVUUS/TARPEELLISUUS	50
8.3 SÄHKÖISEN VIESTINNÄN VAIKUTUKSET TYÖHÖN	51
9. TYÖYHTEISÖN TOIMINTATAPA	54
9.1 DEMOKRAATTINEN VS HIERARKKINEN TOIMINTATAPA.....	55
9.2 TYÖN AUTONOMIA	58
10. TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖORIENTAATIOT	62
10.1 TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖORIENTAATIOT JA SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN	64
11. ELÄMÄNORIENTAATIOT SEKÄ TYÖELÄMÄ	67
11.1 ELÄMÄNORIENTAATIOT JA SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN.....	68
11.2 TYÖELÄMÄ JA SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN	69
12 KAHDEN KERROKSEN VÄKEÄ	72
LÄHTEET	81

1. JOHDANTO

Runas neljännesvuosisata sitten Suomessa alkanut yhteiskunnan ja työelämän tietokoneistuminen on tullut viimeisen kymmenen vuoden aikana käännekohtaan. Atk:n sovellukset kattavat tällä hetkellä lähes kaikki yhteiskunnallisen toiminnan ja työelämän lohkot. Sähköinen viestintä edustaa pisimmälle vietyä atk:n sovellusta. Sähköisen viestinnän sovelluksia on otettu käyttöön ensisijaisesti yksityisellä sektorilla, kaupallisten suhteiden hoidossa.

Kehitys ei ole kulkenut eteenpäin ainoastaan teknisessä mielessä, vaan myös yhteiskunnan kokonaisuudessaan on katsottu muuttuvan mullistavalla tavalla. Tältä pohjalta on vähitellen syntynyt tietoyhteiskunta-käsite. Sellaiset käsitteet, kuten etättyö, tietotyö, informaatioyhteiskunta, globalisaatio jne. pyrkivät kuvastamaan näitä sähköisen viestinnän aikaansaamia vaikutuksia yhteiskuntaan. Eletäänkö ns. tietoyhteiskunnassa vai paljon tavanomaisemmassa, jo sata vuotta vanhassa, ihmiskunnalle tutussa markkinatalouden yhteiskunnassa? Selittäisikö markkinatalouden yhteiskunta paremmin tutkimani paikan työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään kuin tietoyhteiskuntavisiot?

Siirtyminen ns. tietoyhteiskuntaan kuuluu myös Suomen valtion virallisiin tavoitteisiin. Valtionhallinnossa tietojen vaihtaminen eri virastojen kesken tapahtuu jossain määrin sähköisesti, sähköpostin välityksellä. Sähköisen viestinnän katsotaan tukevan työpaikan toimintaa tehostaen ja rationalisoiden sitä. Odotettavissa on, että myös Kelan toiminta muuttuu aikanaan uusien vaatimusten mukaiseksi. Toisin sanoen asiat, jotka nyt hoidetaan postin välityksellä (lähetetään ja vastaanotetaan paperiasiakirjoja) hoidetaan tulevaisuudessa (ainakin osittain) ”paperittomasti”, sähköisen viestinnän keinoin, ennen kaikkea valmiitten elektronisten lomakkeitten avulla. Tiedetään, että atk:n käyttöönotto on aiheuttanut työttömyyttä. Tuleeko sähköinen viestintä edeltäjänsä (atk:n) tavoin aiheuttamaan työttömyyttä ja mitä se merkitsee Jyväskylän Kelan työntekijöille? Miten tutkimukseeni osallistuneet hahmottavat työelämän suunnan ja miten se vaikuttaa asenteisiinsa sähköistä viestintä kohtaan?

Muutos, joka parhaillaan on tapahtumassa julkisessa hallinnossa, on suuri. On tapahtumassa työelämän muutos, johon työntekijöiden pitäisi sopeutua. Kyse ei ole enää

senkaltaisesta muutoksesta, joka johti manuaalisen työn korvaamiseen tietokoneella; silloin kirjoituskone vaihdettiin tietokoneeseen. Nyt tietokoneeseen lisätään uusia ohjelmia, jotka mahdollistavat sen, että työntekijä on reaaliaikaisesti yhteydessä kaukana asuvan tai työskentelevän asiakkaan kanssa. Työntekijältä vaaditaan paitsi uusien, teknisten taitojen omaksumista myös uutta kokonaistilanteen hahmotuskykyä. Mikä oikeastaan muuttuu työprosessissa sähköisen viestinnän myötä? Miten tutkimani henkilöt hahmottavat työprosessin muutosta ja miten se vaikuttaa heidän asennoitumiseen sähköiseen viestintään?

2. KELAN TOIMINNAN MUUTTUMINEN

Tietotekniikan käyttö on lisääntynyt merkittävästi viime vuosien aikana. Automaattista tietojenkäsittelyä alettiin kehittämään sodan jälkeisenä, ns. kylmäsodan aikana sotilaallisiin tarpeisiin. Sen jälkeen sitä sovellettiin tiedemaailmaan ja sen jälkeen sen käyttö levisi yritysmaailmaan, kaupan ja rahalaitosten käyttöön sekä julkishallintoon.

Suomessa atk:n taloudellishallinnolliset sovellukset otettiin käyttöön 1950-luvun lopussa. Rutiinityöt, kuten kirjanpito, palkanlaskenta, laskutus ja rekisteröinti, siirrettiin tietokoneille. Aluksi tietokoneet olivat suuria, hitaita ja kalliita, mutta kehityksen myötä niiden koko ja hinta pienenivät ja suorituskyky kasvoi (Korvajärvi & Rantalaiho 1984, 23).

Kelan varsinainen toiminta käynnistyi 1937. Periaatteessa se käsitti yleisen vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeen. Mutta koska aluksi voimavarat tarvittiin sodan seurausten korjaamiseen, ensimmäiset työkyvyttömyyseläkkeet maksettiin vuonna 1942 ja ensimmäiset vanhuuseläkkeet vuonna 1949. Vuonna 1963 Kelan toiminta laajeni kattamaan sairausvakuutuksen. Käytännössä se merkitsi sairaanhoito-, työtulo- ja äitiysvakuutuksen tulemisen laitoksen toimintapiiriin (Kilpeläinen 1992, 16).

Sairausvakuutuksen tuleminen osaksi Kelan toimintaan, johti siihen, että Kelan sisälle perustettiin rinnakkaisorganisaatio entisen organisaation kanssa. Organisaatiot lakkautettiin kuitenkin 1975 paikallistason organisaatiouudistuksessa ja niistä muodostettiin yhteinen paikallishallinto. Seuraava huomattava muutos laitoksen toiminnassa sai alkunsa vuoden 1977 alussa, jolloin laitoksen toiminta laajeni kattamaan kansaneläkkeen ja työttömyyseläkkeen pohjaosan (Vuorela 1986, 229); luotiin siis meille tuttu perusturvajärjestelmä.

Kelan organisaatiotoiminta on jakaantunut keskus-, alue- ja paikallishallintotasoon. Keskushallinto suunnittelee, kehittää, ohjaa ja valvoo toimintaa sekä hoitaa suhteita muihin viranomaisiin, laitoksiin ja yhteisöihin, mukaan lukien kansainväliset yhteistyöjärjestöt (Valtion virastot ja laitokset 1984, 32). Kansaneläkelaitoksen aluehallintoa varten Suomi on jaettu viiteen vakuutusalueeseen ja nämä edelleen paikallista asiakaspalvelua varten 189 vaikutuspiiriin. Palvelupisteitä on kaikkiaan 371. Vuonna 1991 Kelan maksamien

vakuutusetuuksien määrä oli 6-7 prosenttia vuotuisesta bruttokansantuotteesta ja lähes neljännes sosiaalimenoista. Vuonna 1996 etuuksien määrä oli lähes 10 prosenttia vuotuisesta bruttokansantuotteesta ja noin 35 prosenttia sosiaalimenoista (Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1996, 32 ja 241).

1970 luku merkitsi Kelan kannalta murroskautta; laitos sai lisää tehtäviä ja ne taas aiheuttivat organisaation muutoksen. Mutta 1970-luku oli ratkaisevaa aikaa toisessakin mielessä; silloin markkinoille ilmestyivät ensimmäiset päätteet, jotka yleistyivät nopeasti. Se mahdollisti teknisessäkin mielessä tehtävien uudelleenorganisoinnin ja toiminnan hajauttamisen. Korvajärven ja Rantalaihon (1984, 24) mukaan, eteenkin 1980-luvulla ilmestyneet uudet ohjelmat ja atk:n sovellukset laajenivat kattamaan tavallisen työntekijän päivittäistä työtä.

Kelan toiminnan laajeneminen ja sen johdosta organisaation uudistuminen sekä tietotekniikan edistyminen loivat pohjan Kelan toiminnan siirtymiseen atk-pohjaiseen muotoon (kts. myös Ranta, 1988, Kasvio 1990). Atk-järjestelmän käyttöönotolla "haluttiin turvata eläkeasiain ratkaisijalle riittävät tiedolliset perusteet ja toisaalta yhdenmukaiset ratkaisut" (Vuorela 1986, 229).

Nyt olemme tilanteessa, jossa odotettavissa on, että lähitulevaisuudessa julkinen hallinto pystyy palvelemaan asiakkaitaan (niitä, joilla on halua ja valmiutta) tällä uudella tekniikalla eli etupäässä valmiitten elektronisten lomakkeitten (www-sivujen) ja sähköpostin avulla.

3. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA UUSI EPOOKKI?

Yhteiskuntamme on käynyt läpi useita vaiheita olemassaolonsa aikana. Vanhan aikakauden väistyessä ja uuden tullessa on tapana puhua ”murroksesta”. Yhteiskunta monitahoisuutensa takia ei ole helposti kuvattavissa; tähän on tarvittu laajoja teoreettisia välineitä. Feodalismi, kapitalismi, industrialismi ovat tällaisia teoreettisia kokonaisuuksia, jotka menestyksekkäästi ovat kuvanneet aikakautensa keskeisiä yhteiskunnallisia ilmiöitä.

Vilkasta keskustelua on käyty jokaisen aikakauden luonteesta, syistä ja seuraamuksista. Yhteistä kaikille keskusteluille on ollut ”ismin” käyttöönotto. Vaikka monet tiedeyhteisön jäsenet ovat keskenään eri mieltä eri ”ismien” merkityksistä, kaikki ovat omissa kirjoituksissaan käyttäneet ”ismin” tapaisia luonnehdintoja. Syy tähän on se, että ”ismit” ovat hyviä teoreettisia työkaluja, joiden avulla ihminen pystyy tunnistamaan ja ymmärtämään maailmaa, jossa elää.

Aikakaudellemme on ominaista, että yhteiskunnallisille ongelmille pyritään antamaan yksinkertaisia selityksiä. Niitä pyritään teknologisoimaan; vanhat yhteiskunnan rakenteet ovat kuulemma jäykkiä ja ne eivät pysy tietotekniikan perässä; siksi tietotekniikka nähdään yhteiskuntarakenteiden uudistajana. Meille kerrotaan, että olemme uuden aikakauden kynnyksellä; sellaisen aikakauden kynnyksellä, jota ei voi luonnehtia millään ”ismillä”, joka on tulossa tai on tullut jo, joka on näkymätön ja merkitsee ihmiskunnan historiassa uuden käänteen alkua. Sille on annettu nimeksi ”tietoyhteiskunta” ja meidän annetaan ymmärtää, että olemme voimattomia tällaista uutta valloittajaa kohtaan, joten on parempi sopeutua siihen; sitä paitsi tietoyhteiskunta on parasta, mitä meille voi tapahtua, koska se ”vapauttaa” meidät erityisesti ajan ja paikan suhteen, esim. mahdollistaen etätyön. ”Informaation aikakausi”, ”informaation valtatie”, ”globaali kylä” tai ”globaali informaatiotalous” ovat uusia maailmoja, joita kohti meidän ”täytyy” pikavauhtia mennä.

3.1. Lyhyt katsaus tietoyhteiskuntaa koskevaan keskusteluun

Tietoyhteiskunnan syntyä on yritetty jäljittää niinkin kaukaa kuin 1840-luvulta, aikana jona sähkölennätin eli telegrafi otettiin käyttöön (Mäkinen, 1996).

Tietotekniikan aiheuttamiin yhteiskunnan perusrakenteiden muutoksiin on viitattu erityisesti 70- ja 80-luvulla käsitteillä tietotyö, tietoyhteiskunta, informaatioyhteiskunta ja jälkitekollinen yhteiskunta. Tietotekniikan yleistymisen on arveltu muuttavan yhteiskuntaa suuresti. Kirjoitukset juontavat juurensa tavalla tai toisella ”guruna” pidetyn Daniel Bellin (1976) jälkitekolliseen yhteiskuntavision, jonka peruspilari on tieto. Hän luonnehtii jälkitekollista yhteiskuntaa kolmella määreellä:

1. Taloudellisesti se merkitsee siirtymistä tehdasteollisuudesta palveluihin.
2. Teknologisesti se korostaa uusien tieteeseen perustuvien teollisuuden alojen keskeistä asemaa.
3. Sosiologisesti se merkitsee uusien teknisten eliittien nousua ja yhteiskunnan kerrostumarakenteen uudistumista.

Kilpailevia nimityksiä, joilla on yritetty luonnehtia yhteiskuntamme nykyistä vaihetta, on useita. Jälkitekollinen yhteiskunta, palveluyhteiskunta taikka informaatioyhteiskunta, joista viimeksi mainittua nykyisin usein käytetään, ovat tunnetuimpia. Masudan (1983) futuristinen ”computopia” on ensimmäinen ja luultavasti mahtipontisin informaatioyhteiskuntavision. Se on uudentyyppinen yhteiskunta, joka mahdollistaa saasteista vapautumisen, luonnonvarojen säästämisen, osallistuvan demokratian, kansalaisliikkeet ja itsensä toteuttamisen. Tavoitteeksi hän esittää uudenlaisen ja mystisen ”uskonnollisen synergismin” (emt., 35, 154-156).

Mutta myös toisenlaisia näkökulmia on esitetty. Pantzarin (1996) mukaan tietoyhteiskunta on jatkuvan oppimisen yhteiskunta. Se on myös eriarvoisuuden yhteiskunta, jota perustellaan esim. sillä, että ”jos se [tietoyhteiskunta] edellyttää eriarvoisuuden kasvua, tulos on parempi kuin se, että kaikki voivat huonosti” (Lehto 1995, 2) tai Rubinin (1992,

43-45) tavoin, se on kokoelma erilaisia ”hallitun ja hallitsemattoman tiedon yhteiskuntamalleja”.

Visiot tietoyhteiskunnan vaikutuksista seuraavat sitä ajatuskulkua, jonka mukaan traditionaalisessa yhteiskunnassa alkutuotanto on keskeisessä asemassa; modernissa yhteiskuntamuodossa teollinen tuotanto on yhteiskunnan veturi ja jälkiteollisessa yhteiskunnassa palvelutuotanto (jonka olennaisin piirre on tieto) on keskeisin tuotannon tekijä, jonka johdosta myös koko yhteiskunnan luonne muuttuu.

Yhteistä näille teorioille on ensinnäkin se, että ne pohjautuvat teknologiseen muutokseen, eli siihen, että viestintävälineiden ja tietokoneiden yhdistämisestä syntyy verkosto. Tämän seurauksena tapahtuu muutoksia, jotka koskevat ammattirakennetta; teollisuusvoima vapautuu teknologian ansiosta ja palvelusektori laajenee. Toiseksi tieto on tämän yhteiskunnan peruspilari ja se takaa yritysten kilpailukyvyn. Kolmanneksi tietoyhteiskunta muuttaa työelämää, vallankäyttöä, joukkoviestintää, ja koulutusta.

Niiniluoto avaa teoksessaan ”Informaatio, tieto ja yhteiskunta”, tietoyhteiskuntaa koskevan teesinsä toteamalla, että ”erityisesti niitä, jotka arkikielen perusteella uskovat tiedon ja informaation tarkoittavan likimain samaa, on aihetta muistuttaa näiden teorioiden radikaalista erosta” (Niiniluoto 1989, 9). Informaatio on eri asia kuin tieto.

Niiniluoto puhuu mieluummin ”datayhteiskunnasta”, ”taitotiedon yhteiskunnasta” tai ”valistusyhteiskunnasta” (Niiniluoto 1996, 238). Filosofiselta kannalta hän päätyy hylkäämään koko informaatioyhteiskunta -käsitteen, koska ”valtaosa informaatioyhteiskunnassa vilisevistä viesteistä ei ole tietoa” siksi, että ”ne eivät muodosta syntaktisia lauseita..., niillä ei ole semanttista tulkintaa..., ne eivät pyri olemaan tosia tai totuudenkaltaisia... tai tietoisesti esittävät virheellistä informaatiota” (emt., 240). Mutta mitä on tapahtunut nykyisin tiedon eräälle peruselementille eli totuudelle (tiedon täytyy olla totta ollakseen tietoa)? Niiniluoto (1989a, 97) osuvasti huomauttaa, että ”tiedonvälityksen tilanteessa totuus mitataan sen markkina-arvolla, jolloin totuus joutuu tavallaan kilpailemaan epätoden tiedon kanssa”.

Venkula (1987, 28). päättyy omassa kirjoituksessaan seuraavaan: ”Tietoyhteiskunta, joka nyt on tulossa, ei käsitykseni mukaan ole tietoyhteiskunta, vaan viihdeyhteiskunta”. Hän suhtautuu kriittisesti tietoyhteiskuntaa kohtaan muistuttaen, että nykyistä tiedonmuodostuksen tapaa luonnehtii kapea-alaisuus, jonka pääpiirteet ovat mm. historiattomuus, tietotekninen totalitarismi sekä tiedon pinnallisuus ja kuivuus (Venkula 1988, 23-24).

Politiikassa lähdetään liikkeelle suoraan siitä olettamuksesta, että nykyaikainen yhteiskunta on jo luonteeltaan tietoyhteiskunta; tieto on tämän modernin maailman määrittelevä tekijä, sen ominaisin piirre. ”Tieto [ja tietotekniikka] ovat tulleet niin keskeisiksi” (Suomi tietoyhteiskunnaksi 1995, 4), että katsotaan sen oikeuttavan tietoyhteiskunta-termin käyttöönottoon, joka perustellaan siten, että ”strategioita laaditaan muuallakin” antaen näin ymmärtämään, että muualla yhteiskunnat siirtyvät tähän uuteen muotoon ja heitä on kenties kehityksen ja sivistyksen nimissä seurattava. Näin tietoyhteiskunnan olemassaolo otetaan, kuten edellä mainitussa raportissa, ikään kuin selviönä laadittaessa yhteiskuntapoliittisia ohjelmia.

Onko keskustelu tietoyhteiskunnasta käännekohtateoriaa, pelkkää retoriikkaa vai uutta, aikamme suurta muutosta kuvaavaa yhteiskuntateoriaa? Tätä kysymystä pohtiessaan Jari Aro päättyy siihen, että retoriikka värittää tietoyhteiskuntakeskustelua. Käsitys tietoyhteiskunnan luonteesta on (teollisen yhteiskunnan tapaan) essentialisoiva ja totalisoiva kirjoittajan mukaan. Essentialisoiva siksi, että tieto on tämän yhteiskunnan peruspilari ja totalisoiva koska tämän ”tietoyhtimen” myötä kaikki muukin yhteiskunnassa muuttuu (Aro 1997, 30-31).

Tiedosta, sen synnystä ja funktiosta on olemassa laaja kirjallisuus. Ehkäpä tieto -käsite voitaisiin kiteyttää Voutilaisen ym. (1990, 13) tavoin siten, että ”tieto on jotain sellaista, joka vie perille”. Nykyisin sitä pidetään strategisena voimavarana kansainvälisessä kilpailussa.

Informaatioteknologian taloudelliset vaikutukset ovat kiistatta havaittavissa. Toinen asia on se, johtaako informaatioteknologia uuteen yhteiskuntamuotoon. Frank Webster (1995) on koonnut tärkeimmät tietoyhteiskuntavisiot ja esittänyt lukuisia epäjohtonmukaisuuksia,

jotka liittyvät tähän problematiikkaan. Viitaten moniin tutkimuksiin, hän huomauttaa, että ns. tietoyhteiskunta ei ole uusi yhteiskuntamalli. Tosiasiassa tietoyhteiskunta on vain markkinatalouden uusin ilmenemismuoto.

Tarkastellessaan Bellin kirjoituksia, hän seikkaperäisesti tuo esille näkemyksen, jonka mukaan työvoiman jako uusiin ammatteihin ei tapahdu Bellin tavoin siten, että syntyy uusi ”valkokaulus”-kerrostuma, joka poikkeaa olennaisesti muusta työväestöstä, vaan uudet ammatit (esim. markkinoinnin ja henkilöstökoulutuksen asiantuntijat) ovat samassa sektorissa pisimmälle viedyn työjaon tulos, jonka tarkoituksena on yrityksen tehokkuuden parantaminen. Palvelusektorin työllisyyskasvu on aika pitkälle vain työnjakoprosessin eräs ilmenemismuoto (emt., 43). Tällöin voidaan sanoa, että ns. tietoyhteiskunta edustaa pisimmälle vietyn markkinatalouden sovellusta. Tässä mielessä tietoyhteiskunta edustaa eräänlaista paluutta Taylorismiin, jonka olennaisin sisältö oli suunnittelu- ja suoritustehtävien erottaminen toisistaan ja työntekijävoiman hyödyntämisen maksimointi.

Ennen kaikkea, päättelee Webster, ei ole merkkejä siitä, että jonkinlainen katko aikaisempiin yhteiskuntamuotoihin olisi tapahtumassa, kuten tietoyhteiskuntateoreetikot väittävät, vaan päinvastoin trendit, joita he tulkitsevat uuden yhteiskuntamuodon merkeiksi, ovat havaittavissa jo teollistumisen syntyaikoina (emt., 46). Taloudellinen etu, pyrkimys voiton maksimointiin, on se voima, joka voimakkaasti vaikuttaa informaatioteknologiaan innovaatioihin (emt., 77).

Samantapaisiin tuloksiin Websterin mukaan on tullut myös Kumar (1995). Hän toteaa, ettei löydy tukea väittämille, joiden mukaan informaatioteknologia olisi synnyttämässä uuden yhteiskuntamuodon. Päinvastoin, sanoo Kumar, meillä on näyttöä, joka osoittaa, että teolliset yhteiskunnat tekevät laajemmassa määrin samaa kuin ennen, eli pyrkivät oman taloudellisen hyödyn maksimointiin. (emt., 162).

Meilläkin Suomessa, uusliberalistista ajattelutapaa seuraten, tiedon (tietotekniikan) soveltamista pidetään ”välttämättömyytenä” (Suomi tietoyhteiskunnaksi 1995, 4), joka pitää huolta kansantalouden tuottavuudesta ja kilpailukyvyistä, eikä ”tälle [tuottavuudelle ja kilpailukyvyille] ole vaihtoehtoa, kun halutaan turvata kansalaisten hyvinvointi ja voimavarat yhteiskunnan kehittämiseen” (emt., 3). Näin ollen tieto täytyy nostaa

kansallisten prioriteettien tasolle, paitsi turvamaan kilpailuetu avoimessa ja alati muuttuvassa maailmassa, myös ”tueksi kotimaisten ongelmien ratkaisemiseen” (emt., 5). Stachon (1996) mukaan, kun puhutaan tietoyhteiskunnasta, on tärkeä muistaa, ettei tietoyhteiskunta voi olla vain tietokoneiden tai tietotekniikan yhteiskunta, vaan ennen muuta se on ihmisten yhteiskunta. Tähän sopisi lisätä, että se on markkinavoimien yhteiskunta; se on sellaisten markkinavoimien yhteiskunta, jotka tällä kertaa ajavat omia etujaan globalisaation ja tietotekniikan nimissä.

3.2 Utopioista todellisuuteen

Tänä päivänä, jos omistaa tietokoneen tarvittavine tietoliikenneyhteyksineen, on mahdollista suorittaa monia sellaisia tehtäviä, joiden pääsisältö on tieto. Voi esim. lähettää asiakirjoja sähköisesti halvalla ja nopeasti tai hakea monenlaisia yhteyksiä tietoverkojen kautta. Internet on monille tuttu ympäristö, jossa voi ”surffaila”. Mutta Internet on vain yksi sähköisen viestinnän sovellus. Eräs toinen, hiljattain käyttöön otettu sähköisen viestinnän sovellus on laskujen maksaminen omalla päätteellä. Kirjoittamalla pankin www-osoite ja käyttämällä (turvallisuussyistä) kahta eri salasanaa, voi maksaa laskunsa esim. omalta työpaikaltaan. Muutenkin yritysmaailma on ollut tämän kehityksen kärjessä, taloudellisten intressien vuoksi.

Tietoverkkopalvelujen tarjonta aloitettiin Suomessa varsinaisesti vuonna 1985, jolloin käynnistyi matkapalvelujen sähköinen markkinointi. Pankkipalvelujen tarjonta aloitettiin vuonna 1986 ja hieman myöhemmin tietoverkkojen kautta alettiin välittää myös vakuutuspalveluja, kiinteistöjä, toimitiloja sekä vaihtoautoja. Vuonna 1987 käynnistettiin laaja yleisen tietoverkon kehittämistyö. Lähtökohtana oli monien erilaisten verkkoratkaisujen, palvelusovellusten ja käyttäjien päätelaitteiden yhtenäistäminen sekä sähköisten palvelujen saattaminen kaikkien kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen ulottuville avoimen tietoverkon välityksellä (Hyvönen, K & Roponen, S. 1995).

Myös julkinen hallinto vähitellen kiinnostui sähköisestä viestinnästä. Tänä päivänä tiedetään, että kirjoittamalla esim. osoite ”<http://www.eduskunta.fi/Welcome.html>”, on

mahdollista tutustua eduskunnan toimintaan. Kirjoittamalla osoite "http://www.kela.fi", on mahdollista tutustua Kelan tarjoamiin palveluihin. Molemminpuolinen vuorovaikutus viranomaisten ja kansalaisten välillä ei kuitenkaan vielä ole mahdollinen, vaan tällainen toiminta on luonteeltaan edelleen informatiivinen.

Sähköisen viestinnän käyttöönottoa julkisessa hallinnossa ollaan kehittämässä. Esim. liikenneministeriön alullepanevassa alkuselvityksessä (1991/8), yleisen tietoverkon kehittäminen nähdään yhtenä olennaisena maaseutuelämän osana. Seuraavana vuonna liikenneministeriö (1992/25) suoritti tutkimuksen, jonka päämääränä oli kartoittaa valtiohallinnon tietoverkojen tilaa. Edustettuina tässä projektissa olivat liikenne-, valtiovarain-, sisäasiain- ja työministeriö sekä tullihallitus ja puolustusvoimat. Tavoitteena oli se, että "sähköinen viestintä ja asiointi voivat tulla käyttöön myös hallinnon ja kansalaisten välillä" (emt., 4). Kartoitus osoitti kuitenkin, että "valtionhallinnossa tiedonsiirtoverkkojen kehittäminen on edennyt virasto- tai hallintokohtaisin ratkaisuin. Syntyneet ratkaisut ovat epäyhtenäisiä ja keskenään erilaisia sekä teknisten ratkaisujen että käytettyjen palvelujen osalta". Siksi raportin laatijat ehdottavat verkostostrategian laatimista, "jonka vaiheet ovat: hallintokohtaisten verkkostrategioiden laatiminen sekä näiden pohjalta valtionhallinnon yhteisen verkkostrategian laatiminen" (emt., 60).

Vuotta myöhemmin selvitettiin liikenneministeriössä (1993/1) "Euroopassa ja Suomessa tapahtunutta julkisen palvelun periaatteen murrosta sähköisessä viestinnässä" ja päädyttiin lakiehdotuksen suositteluun, jonka mukaan sähköistä viestintää pitäisi säädellä toimilupapolitiikan avulla, koska mm. "julkinen palvelu on sitä tärkeämpää, mitä pienemmästä kansakunnasta on kysymys" (emt., 16, 42 sekä alkuliite).

Teknisessä mielessä erilaiset selvitykset, kuten liikenneministeriön (1997/16) selvitys, ennustavat sähköistä viestintää koskevia, yhä parempia ja joissain määrin myös halvempia ratkaisuja. Myös näiden välineiden luonne muuttuu siten, että "yksisuuntainen tiedon välitys monipuolistuu ja muuttuu yksilöllisemmäksi. Tiedon välitykseen tulee mukaan vuorovaikutteisuus, mahdollisuus vaikuttaa vastaanotetun tiedon sisältöön sekä hakea edelleen lisätietoja. Tietoverkkoihin voidaan toteuttaa suuri osa reaali maailman kaupallisista ja viranomaisten tarjoamista palveluista" (emt., 88-89).

Vuorovaikutteisuus tuo mukanaan erilaisia oikeudellisia ongelmia, joiden ratkaisemiseksi ensimmäiset askeleet on otettu, kuten liikenneministeriön raportissa (1997/25), jossa määritellään, ketkä ovat vastuussa julkisuuteen päättyvästä viestistä sekä ehdotetaan yhteisiä pelisääntöjä. Myös käytännön askeleita on otettu sähköisen viestinnän toteutumista kohti. Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosasto asetti valtioneuvoston tietopalvelujen (VALTIPA 1997) työryhmän suorittamaan hanketta, jossa testattiin käytännössä sähköpostin käyttöä julkisessa hallinnossa. Esille nousi monenlaisia ongelmatilanteita niin teknisessä mielessä kuin oikeudellisessakin sekä henkilökunnan asennoitumisessa, perehdyttämisessä ja suunnittelussa.

Julkisen hallinnon toimenpiteitä sähköistä viestintää kohtaan on pohdittu ja pyritty toteuttamaan muillakin julkisen hallinnon foorumeilla. Esim. julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (Juhta 1994/7), joka toimii sisäasiainministeriön yhteydessä, on kirjannut yleiset sähköistä viestintää koskevat kehittämissuunnitelmat, joiden tarkoituksena on parantaa sekä hallinnon eri alojen keskinäistä palvelua että julkisen hallinnon ja kansalaisten välistä palvelua.

Myöhemmin sama neuvottelukunta (Juhta 1996/5) pohti mietinnössään sähköpostijärjestelmään liittyviä konkreettisia asioita, kuten järjestelmän ja palvelujen hankintaa ja samana vuonna (Juhta 1996/7) se käynnisti projektin, jonka tarkoitus oli etsiä sähköiselle toiminnalle pelisääntöjä, kartoittaa tekniset ongelmat ja etsiä niihin ratkaisuja sekä viedä kunnallishallinnon tietoon ne suositukset, joita valtionhallinnossa oli aikaisemmin tehty. Mm. www-palvelujen käytön yhteydessä todettiin, että sen avulla on mahdollista jakaa tietoa entistä mielenkiintoisemmin ja monipuolisemmin. Järjestelmän rakentamisessa tulisi huomioida sen käyttäjäystävällisyys niin, että esim. tarvittava tieto on helposti löydettävissä.

4. ONKO KELA UUDEN HAASTEEN EDESSÄ?

Pohdin tässä tutkimani työpaikan tulevaisuutta, viemällä asian ensin yleisemmälle tasolle eli kytken Kelan hyvinvointivaltiota koskevaan keskusteluun, joka puolestaan on ollut seurausta työyhteiskuntakriisiä koskevaa keskustelua; onko tänä päivänä hyvinvointivaltio kriisissä? Tämän jälkeen tarkastelen asiaa työllisyyden kannalta. Lähden siitä olettamuksesta, että tietotekniikka vähentää työpaikkoja; missä määrin työttömyys on koskenut Kelalla työskenteleviä; minkälaisia työllisyysvaikutuksia sähköisellä viestinnällä voidaan odottaa olevan? Lopuksi siirryn tarkastelemaan asiaa siltä kannalta, mitkä ovat sähköisen viestinnän mahdolliset vaikutukset työn luonteeseen.

4.1 Sähköisen viestinnän vaikutuksista työyhteiskuntaan

(Kela osana hyvinvointivaltiota)

Tulevaisuuden ennustaminen on aina hankala asia. On mentävä ajassa taaksepäin, haettava sieltä tarvittavaa aineistoa ja sen pohjalta yritettävä hahmottaa tulevaisuutta. Niinpä 70-, ja erityisesti 80-luvulla, samaan aikaan kun keskustelu tietotekniikasta oli vilkkaimmillaan, esille nousi keskustelu työyhteiskunnan tulevaisuudesta. ”Työyhteiskunnallinen utopia on menettänyt vakuuttavuutensa” kirjoittaa Habermas (1987, 194). Hän viittaa Claus Offeniin, jonka mukaan edessämme on työn kokoonpainuminen. Työn arvostus on laskenut, mutta se on myös objektiivisesti menettänyt yhteiskunnan rakennetta ja kehitystä määräävää voimaansa. (kts. myös Rahkonen 1996).

Hyvinvointivaltio on ollut sosiaalipolitiikan suuri projekti tällä vuosisadalla. Sen synty sanan varsinaisessa mielessä ajoittuu toisen maailmansodan jälkeiseen kauteen, mutta sen varhaisvaiheet sijoittuvat viime vuosisadalle. Sen kehitysvaiheita on jaksotettu monella tavalla. Pierson (1991, 107-140) jakaa kehityksen kolmeen kauteen, syntyyn (1880-1920), vakiintumiseen (1918-1940) ja ”kultakauteen” (1945-1975). Suomalainen hyvinvointivaltio on kehittynyt myöhään, vasta toisen maailmansodan jälkeen, mutta nopeasti (emt., 115-116). Mishra (1990, 96) on jakanut sodanjälkeisen hyvinvointivaltion kehityksen kolmeen jaksoon, joista ensimmäinen ajoittuu vuosiin 1950-1975, aikaan,

jolloin keynesiläisestä hyvinvointivaltiosta tuli vakaa länsimaisten valtioiden instituutio. Seuraava jakso (1975-1980) oli kriisikausi ja kolmas jakso, alkoi 1980-luvun alussa ja merkitsee sitä, että keynesiläinen hyvinvointivaltio on menettänyt keskeisen asemansa.

Hyvinvointivaltion peruselementit ovat olleet täystyöllisyys, universaalit sosiaalipalvelut ja minimitoimeentulon turvaaminen kaikille (emt., 97). Hyvinvointivaltion on sanottu edellyttävän täystyöllisyyttä (Habermas 1987, 196, Rahkonen 1996), koska hyvinvointivaltio on riippuvainen yhteiskunnan taloudellisesta kasvusta, mikä käytännössä tarkoittaa palkkatyön ja kulutuksen verottamista. Toisaalta sen keskeiset sosiaalipoliittiset tehtävät kytkeytyvät nimenomaan palkkatyöhön. Esim. julkinen terveydenhuolto, taikka työttömyysturva, pyrkivät palauttamaan kansalaiset takaisin työelämän piiriin. Mutta jos täystyöllisyys ei enää päde, työhön perustuva yhteiskunta eli työyhteiskunta on kriisissä ja silloin (väittämän mukaan) hyvinvointivaltio menettää asemansa, koska se ei pysty takaamaan sille ominaista tehtävää eli täystyöllisyyttä.

Monet tutkijat, jo 1980-luvulla (esim. Hirsch 1986) katsoivat, että markkinavoimat ja hyvinvointivaltio edellyttävät toisiaan tavalla, joka tekee hyvinvointivaltiosta peruuttamattoman ja siten purkamattoman. Myöhemmin Le Grand (1990, 350) on todennut, että Thatcherinkin kaudella brittiläinen hyvinvointivaltio kasvoi ja säilyi hengissä. Wilding (1995, 70) on puolestaan huomauttanut, ettei hyvinvointivaltio Thatcherin kaudella romahtanut, vaan sen perusteiden horjuttamiseksi otettiin hyvin ratkaisevia askelia. Yhdestä asiasta tutkijat olivat jo tuolloin jokseenkin yksimielisiä: toisen maailmansodan jälkeisen hyvinvointivaltion laajentumisen kausi oli päättymässä. Habermasin (1987, 204) mukaan kehitys oli joutunut ”umpikujaan”, koska se törmäsi taloudellisen kasvun rajoihin, mutta myös siksi, että hyvinvointivaltiota luonnehtii tehottomuus ja näköalattomuus. Kasvion (1997, 247-249) mukaan hyvinvointivaltion kriisin taustalla on ollut julkisten menojen hallitsematon kasvu, joka on kiristänyt verotusta, sekä asenteiden muutos siten, että kun aiemmin on painotettu enemmän yhteiskunnallista solidaarisuutta, ovat yksilölliset erot 1980-luvulta alkaen nousseet voimakkaimmin esille. Kritiikin taustalla 90-luvulla on ollut julkisten menojen supistaminen, jotta Pohjoismaat saataisiin eurokuntoon.

Edellisestä seuraa se, että hyvinvointivaltio ja työyhteiskunta ovat kiteytyneet tiivisti toisiinsa. Toisen olemassaolo riippuu toisen olemassaolosta; on vaikeaa ajatella työyhteiskuntaa ilman hyvinvointivaltiota, mutta mahdotonta myös ajatella hyvinvointivaltiota ilman työyhteiskuntaa. Näin siis, ellei oteta huomioon Dunkerleyn (1996) tapaista tietotekniikan tulevaisuutta koskevaa analyysia, jonka mukaan ”tulevaisuudessa on liian vähän työpaikkoja, jotta verotuksella voitettaisiin tukea suurinta osaa yhteiskunnan avusta riippuvaisia ihmisiä” (emt., 156, käänös PM), ja joka puolestaan voidaan ajatella johtavan Rifkinin (1995) tapaisiin tulevaisuuden amerikkalaisiin skenaarioihin, joissa vapaaehtoiset järjestöt ottavat hoitaakseen sellaisia tehtäviä, jotka meillä Euroopassa ja Suomessa kuuluvat valtion piiriin.

Olipa hyvinvointivaltion kriisi todellinen tai ei, tänä päivänä tiedetään, että ainakin meillä Suomessa hyvinvointivaltion menojen supistuksista huolimatta se elää ja voi (suhteellisen) hyvin. Työyhteiskunnan kriisi ei ole vielä toteutunut (enemmistö kansalaisista kuuluu edelleen työtä tekevään väestöön) eikä täten hyvinvointivaltio ole mihinkään hävinnyt, mutta sen sijaan ennätyslaaja työttömyys pysyy vielä korkeana. Työttömyys- taikka työllisyysaste on määre (välittäjä), joka määrittelee hyvinvointivaltion ja työyhteiskunnan välistä suhdetta. Vaikuttaako sähköinen viestintä työttömyyteen ja jos niin, miten?

4.2 Työttömyys ja sähköinen viestintä

Onko tietotekniikalla ollut osuutensa tähän korkeaan työttömyyteen? Pankkimailma on hyvä esimerkki tästä. ”Jos lasketaan yhteen maksutavat, joissa asiakas itse näppäilee jollain laitteella maksunsa maksetuiksi, saadaan tulokseksi 93 miljoonaa itse näppäiltyä laskua vuodessa, 39 prosenttia pankkiasiakkaiden hoitamista laskuista. Pankeissa tämä näkyy väen vähyytenä. Vuonna 1993 pankeissa oli töissä 38 900 henkeä; sen jälkeen 12 200 pankkitoimihenkilöä on saanut etsiä uusia hommia” (Taloustaito 1998, 12, 32). On kuitenkin muistettava, että pankit toimivat liiketaloudellisilla perusteilla, kun toisaalta Kelan toimintaperusteet ovat yleishyödylliset. Toisaalta voidaan kysyä, valikoiko tietotekniikka käyttäjänsä? Työttömyyslukujen (ammattirakenteen mukaan) tarkastelulla on

mahdollista selvittää tietotekniikan ja työvoiman kysyntä ja tätä kautta tulla Kelaa koskeviin lukuihin. Asia on tärkeä sen takia, että mahdollinen (Kelaa koskeva, tietotekniikan aiheuttama) työttömyys antaa aiheita olla huolissaan myös sähköisen viestinnän (mahdollisesti) aiheuttamasta työttömyydestä.

Hyvinvointivaltion rahoitus perustuu palkkatyön sekä kulutuksen (joka sekin on riippuvainen työtuloista) verottamiseen. Palkkatyö puolestaan on sidoksissa taloudelliseen kasvuun ja tuottavuuteen. 1980-luvulla yhdeksi huolen aiheeksi julkisella sektorilla koettiin kysymys työvoiman riittävydestä; tuolloin työvoiman tarjonnan kasvun ennakoitiin hidastuvan voimakkaasti ja jopa kääntyvän laskun. Siten tuli 90-luku. Lama käänsi tilanteen pääläelleen; pankkikriisi, joukkotyöttömyys ja julkisen sektorin tulojen väheneminen asettivat julkisen sektorin uuteen tilanteeseen. Tämän seurauksena päätettiin supistaa julkisen sektorin menoja sekä siirtyä tulosjohtamiseen (Kasvio 1997, 75-89).

Hyvinvointivaltion keskeiset sosiaalipoliittiset tehtävät ja palvelut (sen lisäksi, että työllistävät paljon palkkatyöntekijöitä) kytkeytyvät palkkatyöhön; toisaalta sen tehtävänä on mahdollisimman monen työkykyisen kansalaisen tuottaminen ja kasvattaminen, toisaalta työkyvyttömiä palauttaminen takaisin työmarkkinoille tai heidän kitkaton poistamisensa palkkatyöjärjestelmästä. Hyvinvointivaltio perustuu toisin sanoen työyhteiskuntaan, joten ellei työjärjestelmä laajene, hyvinvointivaltio joutuu kriisiin. Mutta jos tietotekniikka tuo mukanaan yhä vähemmän työpaikkoja ja pysyvää työttömyyttä, kuten monet tutkijat ovat aiemmin väittäneet (esim. Suomessa Uotila ja Uusitalo 1984, Virtanen 1987), keitä tällainen muutos on koskenut? Mitä on tapahtunut niille työntekijöille, jotka työskentelevät hyvinvointivaltion luomissa paikoissa, kuten esim. Kelalla?

Tietotekniikan osalta olisi syytä palauttaa mieleen Uotilan ja Uusitalon (1984) tutkimus. Tuolloin em. tutkijat olivat ennustaneet, että ”Suomessa olisi vuonna 1995 muista syistä työttöminä olevien lisäksi yli neljännesmiljoona mikroprosessoriteknologian takia työttömäksi jäänyttä” Kokonaisuudessaan ennusteen mukaan työttömyys ”tulisi Suomessa 1990-luvun puolivälissä olemaan noin 400 000-500 000 ihmisen avoin joukkotyöttömyys” (emt., 28).

Tutkijat nojaavat tulkinnassaan samantapaiseen Englannissa tehtyyn tutkimukseen. He eivät tarkemmin kerro, miten olivat päätyneet näihin lukuihin, mutta käsittelivät asiaa tuottavuuden näkökulmasta. Tuottavuus laskisi ja tämän seurauksena (tuottavuuden saamiseksi entiselle tasolle) tietotekniikka otettaisiin entistä enemmän käyttöön korvamaan ihmistyötä (ja alentamaan näin kustannuksia, jolloin tuottavuus paranee).

Taulukko 1. Mikroprosessoriteknologian käyttöönoton aiheuttamien muutosten vuoksi työttömänä olevien lukumäärä eri toimialoilla Suomessa vuonna 1995 (Uotila & Uusitalo 1984)

Toimiala	Työttömiksi jääviä vuoteen 1995 mennessä
Toimistotyö	143 000
Teollisuus	99 000
Palvelukset	25 000
Maatalous	7 000
Yhteensä	275 000

Arvio osoittautui hämmästyttävän hyvin paikkansa pitäväksi siitäkin huolimatta, että lähtökohdat olivat erilaisia. Tarkoitan tässä sitä, että em. tutkijat eivät voineet tietää Suomen ja Neuvostoliiton kaupan romahtamisesta taikka pankkikriisistä. He eivät tarkemmin määritelleet, mistä syistä tuottavuus laskisi, sillä tuottavuuden lasku oli heille tarkemmin määrittelemätön lähtöoletus; tämän päälle he rakensivat ennusteensa. Heidän tutkimusennusteensa arvo on siinä, että on mahdollista selvittää tietotekniikan osuutta työttömyyteen juuri sen takia, että todellisuudessa 90-luvun Suomessa tuottavuus laski.

Tuottavuutta nostettiin vähitellen 1990-luvulla työllisyyden kustannuksella. Koskeeko nykyinen työttömyys enimmäkseen toimistotyötä tekeviä, (joihin tutkijat luokittelivat myös alemmat toimihenkilöt) vai kävikö niin, kuten Kortteinen väitti, että ”vaikka [teollisuuden] joukossa on myös selvästi keskimääräistä enemmän uusia työpaikkoja luovia yrityksiä, uusi tietotekniikka kokonaisuutena ottaen kiihdyttää työväestön kokonaiskysynnän laskua”. Sen

sijaan ”toimihenkilöstön kysyntään tietotekniikka ei näytä vaikuttavan laskevasti” (Kortteinen ym.,1986, 36 ja 41 sekä Kortteinen 1987, 71).

Vuonna 1990 Suomessa työttömiä oli 88 000 henkilöä (työttömyysaste 3,4 %). Seuraavana vuonna työttömyys tuplaantui (193 000 hlöä, 7,6 %), vuonna 1992, 328 000 (13,1 %), vuonna 1993, 444 000 (17,9 %), vuonna 1994, 456 000 (18,4 %), vuonna 1995, 430 000 (17,2 %) (Tilastokeskus, työmarkkinat 1991: 5, 1992: 5, 1994: 3, 1995: 5).

Kun asiaa tarkastelee toimialoittain, huomaa, että näinä vuosina työttömyys on eniten koskenut rakennusala (1990, 7 %, 1991 17,3 %, 1992 28,4 %, 1993 35,6 %, 1994 36,7 %) ja toiseksi eniten teollisuutta (1990 2,8 % 1991 7,9 %, 1992 12,9 %, 1993 15,7 %, 1994 14,2 %). Työttömyys on koskenut kaikista vähiten julkista sektoria (1990 2,8 %, 1991 4,5 %, 1992 8,2 %, 1993 12,2 %, 1994 12,8 %). Nämäkin luvut ovat todellisuudessa pienemmät, koska Tilastokeskus käyttää nimitystä ”julkiset palvelut ja muut”, joten näihin lukuihin sisältyy muitakin kuin julkisen sektorin palveluja.

Näiden lukujen perusteella olisi pääteltävissä, että tietotekniikka ei ole yhteydessä 90-luvun työttömyyden kanssa, koska rakennusala on kaikista vähiten (jos ollenkaan) tietokoneistunut. Asia ei kuitenkaan ole näin. Kun tarkasteluun ottaa mukaan myös kaupan sekä rahoitus- ja liike-elämän palvelutoiminnan työttömyysluvat, (oletus on, että molemmilla aloilla tietokoneiden käyttö on lisääntynyt huomattavasti 1990-luvulla) silloin laman pahimpana vuotena eli 1994 työttömyys oli yhteensä 31,1 %. Tällöin rakennusalan työttömyys on edelleen korkein, toiseksi korkein on kaupan ja liike-elämän työttömyys ja kolmanneksi korkein on teollisuutta koskeva työttömyys.

Haluan tehdä yhden lisätäsmennyksen: rahoitusalan (käytännössä pankit) tietokoneistuminen oli alkanut ennen lamaa. Pankit olivat ennen lamaa hyvin ”tietokoneistuneet”, eikä silloin ilmennyt työttömyyttä tällä sektorilla. Elettiin silloin 80-luvun ”lihavia” vuosia; pankeilla jokaista tietokonepäätettä kohti oli työntekijä. *90-luvulla ei enää tarvittu yhtä työntekijää jokaista päätettä kohti*, sillä maksuautomaatit ilmestyivät ja korvasivat monen työntekijän työn. Taustalla oli tietysti kotimaisen kysynnän heikkous, ja pankkikriisi, josta yritettiin selviytyä jättitukiaisten ja henkilöstön lomautusten avulla.

Edellä mainittujen lukujen perusteella voidaan sanoa, että Uotila ja Uusitalo epämääräisistä lähtökohdistaan huolimatta osuivat aika lähelle arviossaan tietotekniikan aiheuttamasta työttömyydestä vuonna 1995. Ainoastaan työttömyyden kohdentuminen ei toteutunut heidän arviossaan; työttömiä ei ole eniten toimistotöitä tekevien parissa. Mutta myös Kortteinen (1986) osui harhaan väittäessään, että tietotekniikan aiheuttama työttömyys koskisi vain työväestöä, ei toimihenkilöitä. On kuitenkin muistettava se, että Kortteinen tutki silloin tietotekniikan vaikutuksia vuoteen 1985 asti eikä ulottanut arviotaan koskemaan tulevaisuutta. Samantapaiseen tulokseen oli aiemmin tullut Piispanen (1983), joka tutki kymmenen viraston siirtymistä manuaalisesta atk-pohjaiseen työskentelyyn; siihen aikaan se ei aiheuttanut irtisanomisia.

Miten työttömyys koetteli Kelan työntekijöitä? Stakesin tilastojen mukaan sosiaali ja terveystoimen hallinnon työntekijöiden määrä väheni vuoteen 1993 saakka (1990, 11 926 hlöä, 1991, 11 886 hlöä, 1992, 11 411 hlöä, 1993, 10 851 hlöä) ja kääntyi nousuun vuonna 1994 (1994, 12 058 hlöä ja 1995, 12 453 hlöä) (STAKES 1996/17, 1).

Tarkempi Kelaa koskeva tutkiminen osoittaa, että väliaikaisia henkilöstövähennyksiä tehtiin myös Kelalla. Henkilöstön määrä oli vuonna 1990, 5 804 hlöä, 1991, 5 863 hlöä, 1992, 5 829 hlöä, 1993, 5 804 hlöä, 1994, 5 964 ja 1995, 5 798 (Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosi kirja 1990, 212, 1991, 214, 1992 214, 1993, 214, 1994, 240, 1995, 242). Laman pahimpana vuotena henkilöstöä palkattiin tilapäisesti lisää, kuten em. luvut osoittavat. Tutkimani paikan (Jyväskylän Kelan toimiston) henkilöstöpolitiikka on ollut myönteisempi; haastattelemani Jyväskylän Kelan koulutuspäällikön mukaan, heillä ei ole irtisanottu ketään, vaan päinvastoin on palkattu koko ajan lisää työntekijöitä 1990-luvun aikana. Saamani työllisyyttä koskevan tilaston mukaan, Jyväskylän Kelalla vuonna 1990 toimihenkilöitä oli 75, 1991, 71, 1992, 77, 1993, 88, 1994, 91, 1995, 83 ja 1998, 96.

Tarkastelemalla em. työttömyyslukuja, lähdin siitä olettamuksesta, että maamme koetellut suuri työttömyys osui aikaan, jona tietotekniikka oli levinnyt kaikkialle toimipaikkoihin. Edelleen oletin, että tietotekniikka aiheuttaa työttömyyttä ja mahdollinen yhteys niiden välillä voitaisiin osoittaa vertailemalla tietokoneistettujen ja ei-tietokoneistettujen alojen työttömyyslukuja keskenään. Tällaisen menettelyn valossa näyttää siltä, että työttömyys on yhteydessä tietotekniikkaan. Työpaikkoja ei kadonnut

ainoastaan rakennusosalta vaan aika paljon niitä katosi aloilta, jotka yhdistetään toimistotyöhön.

Tietotekniikka työttömyyslukujen valossa näyttää kohtelevan kaikkia aloja samalla tavalla; se aiheuttaa *muiden taloudellisten syiden osuessa kohdalleen* työttömyyttä ensisijaisesti yksityisellä sektorilla, joka leviää julkiseen sektoriin. Maatamme koetellut suuri työttömyys oli *suhdanneluonteinen*. Tietokoneistettujen alojen osalta (tietotekniikka tekee monet työt tarpeettomiksi) on voitu väittää, että työttömyyden syyt ovat (ainakin osin) *rakenteellisia*. Tuorein esimerkki tästä on Vakuutusyhtiö Pohjolan johtajan väite, että ”monet työt ovat menettäneet merkityksensä”. Irtisanomisista vältyttiin voimakkaan protestin ansiosta, mutta näitä ihmisiä tulee Vakuutusyhtiö Pohjola kouluttamaan ”toisiin tehtäviin”, koska entisiä tehtäviä ei pidetä enää tarpeellisina. Toisin sanoen, tietotekniikka niillä aloilla, jossa sen merkitys on suuri, on toiminut ”linkkinä” suhdanneluonteisen ja rakenneluonteisen työttömyyden välillä.

Suomea koetellut suuri työttömyys 1990-luvulla ei ole varsinaisesti tietotekniikan aiheuttama, vaan seurauksena viennin romahtamisesta ja harjoitetusta finanssipolitiikasta. Tietotekniikan osuus on siinä, että korvatesaan ihmistyötä, se vähentää kustannuksia ja tehostaa työtä, jolloin tuottavuus paranee. Julkinen sektori, kuten sanottu, ei toimi samojen liiketaloudellisten periaatteiden mukaan kuin yksityinen sektori, mutta rationalisointi- ja tulosvastuuvaatimukset aiheuttavat sen, että ihmistöitä korvataan tietokoneen suorittamalla työllä ja kuten tiedetään, jäljellä olevat työntekijät hoitavat työnsä entistä kovempaan työtahtiin.

Tietotekniikka, tietoteknologia erilaisista visioista huolimatta, ei tähän mennessä ole johtanut mihinkään radikaaliin yhteiskuntamuutokseen, eikä se johdakaan, niin kauan kuin muut yhteiskunnan rakenteet, ennen kaikkea palkkatyön merkitys, eivät olennaisesti muutu. Mutta mikrotasolla tietotekniikka on jo aiheuttanut ja tulee myös jatkossakin aiheuttamaan muutoksia. Yksi tällainen muutos on globaalien yritystoiminnan mahdollistaminen entistä tehokkaammin ja hajautetummin esim. suoria sijoituksia mahdollistaen ja kapeisiin aloihin erikoistuen (Tiedolla tietoyhteiskuntaan 1997, 90). Tässä mielessä se edistää liiketoimintaa, josta valtion kansatalous on riippuvainen. Mutta kuten nähtiin se aiheuttaa työttömyyttä myös.

Näin ollen näyttää siltä, että tässä luvussa asettamalleni kysymykselle, eli sille antaako tietotekniikan aiheuttama työttömyys aiheita olla huolissaan myös sähköisen viestinnän (mahdollisesti) aiheuttamasta työttömyydestä, vastaus on myönteinen; sähköisen viestinnän (pisimmälle vietyä tietotekniikan sovelluksena) on mahdollista aiheuttaa samanlaisia muutoksia; toisaalta se luo erikoistuneita tehtäviä, toisaalta työttömyyttä.

Palatakseni tämän luvun alkuun, näyttää siltä, että tietoyhteiskuntakeskustelulla on pyritty hakemaan tieteellisiä perusteita tälle markkinatalouden uudelle käänteelle, joka on löytänyt ”kultasuonen” tietotekniikan kehittämisessä. Mutta Raiviota (1996, 3) siteeraten voidaan sanoa, että ”tietoyhteiskunta tuskin ratkaisee ihmisen olemassaolon kysymystä. Se ei poista olemassaoloon liittyvää ahdistusta ja vieraantumista, ei automaattisesti rikasta ihminen-ihminen -suhdetta eikä ihminen-luonto -suhdetta”. Siirryn nyt tarkastelemaan tämän luvun toista kysymystä eli sitä, mitkä ovat sähköisen viestinnän mahdolliset vaikutukset työn luonteeseen.

5. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA TYÖN MUUTOS. MITEN TYÖ MUUTTUU KELALLA?

Tietokonetta pidetään ihmistä nopeampana, väsymättömämpänä, suorituksessaan virheettömämpänä ja sen kapasiteetin ajatellaan olevan lähes rajattomasti laajennettavissa. Ihminen puolestaan on tietokonetta monipuolisempi, joustavampi, luovempi ja kykenevä oppimaan. Tietokone vaatii yksityiskohtaisen kuvauksen suoritettavasta tehtävästä, ihminen sen sijaan voi toimia monipuolisen ja jopa puutteellisen tiedon varassa. Tietokoneesta ajatellaan, ettei se voi korvata ihmistä, vaan ihmisen ja tietokoneen tietojenkäsittelykyvyt täydentävät toisiaan. Tietokone on kuitenkin nimensä mukaisesti kone, se on apuväline, jonka ihmiset ovat keksineet ja kehittäneet tiettyä tarkoitusta varten. Tällä välineellä ihminen haluaa korvata sellaisia tehtäviä, jotka ovat itselle työläitä ja aikaavieviä. Siksi tietokonetta tulee tarkastella pikemminkin työvälineenä kuin tasavertaisena yhteistyökumppanina (Vepsäläinen 1988, 8). Jos näin ei olisi, emme voisi puhua ihmisestä tietokoneen käyttäjänä, vaan tietokoneen käytettävänä.

Tietokone on kuitenkin aika erikoinen työväline muihin työvälineisiin verrattuna. Harvat työvälineet ovat aiheuttaneet niin paljon muutoksia, harvoista työvälineistä on kirjoitettu niin paljon kuin tietokoneesta. Ilmeisesti ainoastaan teollisen valankumouksen aikana kehitetyt työvälineet, koneet, ovat aiheuttaneet maailmanlaajuisia mullistuksia. Tässä mielessä ei ole ihme, että tietokoneen kehittymisen myötä on syntynyt joukko tutkimuksia ja niistä johdettuja ihmisen tulevaisuutta koskevia visioita.

Työn kehitystä säätelivät alunperin ihmisen välittömät tarpeet, etupäässä ruoan ja suojan etsiminen. Työvälineiden kehitys muutti työn luonnetta ja ihmisten välistä yhteistoimintaa; se teki mahdolliseksi tavaroiden tuottamisen yli oman tarpeen ja synnytti lopulta työpaikkoja. Tietotekniikan yleistymisen katsotaan nykyisin muuttavan työelämää suuresti. Tutkimuksia tietotekniikan vaikutuksista työpaikalla on tehty paljon niin Suomessa kuin ulkomaillakin, erityisesti 80-luvulla (esim. Kortteinen 1987, Korvajärvi 1986, Piispanen 1983, Virtanen 1984, Attewell & Rule 1984, Brynjolfson 1993). Miten on mahdollista, että pelkkä työväline pystyy vaikuttamaan niin paljon työoloihimme?

Työn tekeminen koostuu kolmesta keskeisestä tekijästä, jotka ovat: työntekijä, työn kohde ja työvälineet sekä toiminnan tulos. Sen mukaan työ on luonteeltaan aina tavoitteellista toimintaa, jolla pyritään muuttamaan työn kohdetta tavoitellun lopputuloksen aikaansaamiseksi. Työ on aina työntekijän toimintaa ja se liittyy laajempaan toimintajärjestelmään, esim. sen organisaation toimintaan, jossa hän työskentelee. Kun uusi työväline otetaan käyttöön, jotain työssä aina muuttuu; työtä tehdään eri tavalla kuin aikaisemmin.

DATAN SYÖTTÖ	DATAN MUOKKAUS JA TIETOKONEEN TOIMINTOJEN SEKÄ OHJELMIEN OHJAUS	TULKINTA
--------------	--	----------

Kuvio 1. Työntekijän ja Atk:n suhde

Kuvion avulla on tarkoitus havainnollistaa työn suorittamisen kulkua. Tähän mennessä Atk:ta apuna käytettäessä työn suorittaminen on noudattanut kolmea vaihetta. Datan syöttö tietokoneeseen on ensimmäinen työvaihe, ennen kuin työntekijä alkaa muokkaamaan syöttämäänsä dataa; tietokoneen käyttäjä (työntekijä) kerää asiakasta koskevia tietoja. Tätä vaihetta voidaan kutsua manuaaliseksi, koska se tapahtuu näppäimistön kautta. Seuraava työvaihe on datan muokkaus, joka edellyttää että työntekijä hallitsee työvälineensä, jolla omassa työssään tarkoitan tietokoneen toiminnan tuntemusta sekä erilaisten ohjelmien käyttöä. Tässä vaiheessa työntekijä tarkistaa asiakasta koskevien tietojen paikkansapitävyydet ja tekee mahdolliset muutokset. Vaihetta voidaan kutsua semimanuaaliseksi, koska se perustuu sekä tietojen tulkintaan että näppäilyyn. Kolmas vaihe on asiakasta koskevien tietojen oikea tulkinta ja päätösten tekeminen sen pohjalta.

Sähköinen viestintä tulee vaikuttamaan em. mainitun prosessin ensimmäiseen ja toiseen vaiheeseen.

ASIAKAS SYÖTTÄÄ DATAA OMALTA PÄÄTTEELTÄÄN	SYÖTETYN DATAN TARKISTUS SEKÄ SEN MUOKKKAUS JA TIETOKONEEN TOIMINTOJEN/ OHJELMIEN OHJAUS	TULKINTA
---	---	----------

Kuvio 2. Työntekijän ja sähköisen viestinnän suhde

Kuvion mukaan, Kelan asiakaspalvelu noudattaa kolmea vaihetta. Näistä kahden ensimmäisen vaiheen keskinäinen suhde on kuitenkin muuttunut. Ensimmäisessä vaiheessa datan syötön suorittaja ei enää ole Kelan virkailija vaan asiakas, joka hoitaa sitä omalta päätteeltään. Asiakas voi olla yhtä hyvin yksittäinen ihminen kuin toinen virastokin. Datan vastaanottajan eli Kelan virkailijan työn luonne muuttuu tältä osin siten, että hänestä tulee syötetyn datan tarkistaja. Manuaalinen vaihe sulautuu semimanuaaliseen (toiseen) vaiheeseen. Asiakaspalvelu säilyy kolmivaiheisena prosessina, mutta työprosessi supistuu kaksivaiheiseksi. Kolmas vaihe eli tulkinnan ja päättelyn vaihe ei muutu.

Muutos tarkoittaa sitä, että työ vähenee määrällisessä mielessä, mutta laadullisessa mielessä siitä tulee vaativammaksi. Tässä mielessä sähköinen viestintä vähentää suoritustyötä ja korvaa ne ”korvien välisellä” työllä. Kelan työntekijöiden työn luonne muuttuu; suoritustyö korvautuu valvontatyöllä. Työtehtävät muuttuvat valvontatyyppeiksi. Ehkäpä työntekijän status muuttuu, sillä hän pääsee vastedes lähemmäs esimiesstatusta, ainakin työaseman arvostuksen kannalta. Näkymätön statuksen muutos saattaa laukaista näkyviä pyrkimyksiä työntekijän aseman parantamiseksi esim. paremman palkan- ja/tai äänivalan lisäämisen suhteen. Tällöin tässä luvussa asettamalleni kysymykselle, onko Kela uuden haasteen edessä, tulisi vastata myöntävästi.

Pahimmassa tapauksessa tällainen kehitys saattaisi merkitä työntekijöiden määrän vähentämistä, eteenkin jos yleisen taloudellisen kehityksen nimessä halutaan nostaa tuottavuutta. Tällainen skenaario edellyttäisi kuitenkin sitä, että sähköinen viestintä korvaa

huomattavassa määrin Kelan nykyisiä toimintatapoja. Todennäköisintä onkin, ettei irtisanomisia panna täytäntöön, vaan samoilta työntekijöiltä vaaditaan toisenlaisia toimintatapoja. Kaikki kuitenkin riippuu tavasta, jolla sähköinen viestintä otetaan vastaan.

Mielenkiintoisen näkökulman tähän aiheeseen on esittänyt Nurminen (1986). Ihmisen ja tietotekniikan välisen suhteen tarkastelussa hän erottaa kolmenlaisia painotuksia. Systemiteoreettinen näkökulma painottaa tietotekniikkaa; ensisijainen mielenkiinto on tietotekniikassa ja ihminen on silloin sopeutuja tietotekniikan ehdoilla. Sosioteknisen näkökulman mukaan sosiaalisia ja teknisiä tarpeita pidetään tasa-arvoisina ja pyritään tasapainoiseen, mahdollisimman hyvään kokonaisuuteen. Humanistinen näkökulma merkitsee yksilön korostumista voimakkaammin kuin muissa tarkastelukulmissa. Humanistinen näkökulma ottaa lähtökohdakseen yksilön aktiivisena, toimivana ja työhönsä motivoituneena tekijänä. Sosiologisesti mielenkiintoinen on humanistinen näkökulma. Tätä näkökulmaa edustavat myös Orlikowski ja Robey (1991).

Orlikowski ja Robey (1991) pohtivat informaatioteknologian asemaa organisaatiossa. He nojaavat Giddensin strukturiteoriaan, jonka mukaan sosiaalisten rakenteiden struktuuri on toisaalta inhimillisen toiminnan tulos ja toisaalta se muokkaa inhimillistä toimintaa. Struktuuri on kuin kieli, joka on välttämätön dialogin aikaansaamiseksi, mutta on samalla riippuvainen itse dialogista. Ihmisten välinen vuorovaikutus koostuu merkitysten, vallan ja laillisuuden rakenteista. Samalla tavalla teknologian ja organisaatioiden välillä tapahtuu vuorovaikutusta, joka noudattaa em. Giddensin skeeman. Miten vuorovaikutus teknologian ja organisaation välillä toteutuu?

Ensin informaatioteknologia on inhimillisen toiminnan tulos; ihminen luo ja ylläpitää sitä ja sillä on vaikutusta vain jos ihmiset käyttävät sitä. Toiseksi informaatioteknologia toimii inhimillisen toiminnan mediaattorina; se mahdollistaa, helpottaa tai rajoittaa vuorovaikutusta, mutta se ei määrää toimintaa, koska on aina mahdollista, että ihminen valitsee vaihtoehdon olla käyttämättä sitä. Teknologia voi toimia ehtona, mutta ei koskaan inhimillisen toiminnan määrittäjänä. Kolmanneksi ihmiseen vaikuttaa hänen asemansa institutionaaliset puitteet, silloin kun hän on vuorovaikutuksessa informaatioteknologian kanssa; ihminen ei toimi tyhjiössä, vaan arvot, valta, kulttuuri ja edut vaikuttavat häneen jatkuvasti. Lopuksi kun ihminen käyttää informaatioteknologiaa hyväkseen hän samalla

vaikuttaa institutionaalsiin puitteisiin, joissa hän elää joko pitämällä niitä yllä tai muuttamalla niitä.

Orlikowskin ja Robeyn työhön nojaten voidaan tehdä seuraavia päätelmiä. Ihmiset eivät voi rakentaa uusia rakenteita huomioimatta vanhoja, jo olemassaolevia rakenteita ja sosiaalisia suhteita. Atk on ihmisen kehittämä työväline ja tästä seuraa, että se on myös ihmisen määräysvallassa. Tällöin kyse ei ole pelkästään uusien teknisten tietotaitojen omaksumisesta, vaan siitä, miten arvot, valta, kulttuuri ja edut määräävät ihmisen asennoitumisen uutta tekniikkaa kohtaan.

6. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN SUORITUSTAPA

Tässä työssä lähdin liikkeelle tietoyhteiskuntaa koskevasta väittelystä. Luvun 3.1 tarkoituksena oli osoittaa, että puhuttaessa tietoyhteiskunnasta puhutaan itse asiassa markkinavoimien yhteiskunnasta, eikä mistään radikaalisti uudesta yhteiskuntamuodosta. Luvussa 4.1 kytkin Kelan aiemmin esitettyyn hyvinvointivaltion kriisiin. Päädyin siihen, että työ on edelleen yhteiskuntamme ylivoimaisin muoto ja resurssien supistuksista huolimatta hyvinvointivaltio ei ole menettänyt asemaansa suomalaisessa yhteiskuntajärjestelmässä.

Tämän jälkeen luvussa 4.2 pohdin tietotekniikan ja työttömyyden välistä suhdetta. Tämän pohdinnan keskeinen tulos oli se, että normaaleissa taloudellisissa oloissa tietotekniikka vähensi työpaikkoja teollisuudessa, mutta ei toimihenkilöammateissa. Talouden taantuessa tilanne on toinen: irtisanomiset koskevat niin työväestöä kuin toimihenkilöitäkin ja ne koskevat sekä yksityistä että julkista sektoria. Tällaisessa tilanteessa tietotekniikan vaikutus on siinä, että se parantaa tuottavuutta sekä yksityisellä että julkisella sektorilla, vähentäen samalla henkilöstökustannuksia. Juuri siksi näyttää siltä, että tietotekniikka talouden taantuessa aiheuttaa kaikkialla työttömyyttä. Poikkeuksia joskus on, kuten tutkimani paikka, jossa työntekijöitä palkattiin lamankin aikana.

Luvussa 5 pohdin sähköisen viestinnän mahdollista vaikutusta työn luonteeseen ja osoitin, että se tulee korvaamaan datan syötön tietokoneeseen sen (datan) tarkistuksella. Oma arvioni oli se, että irtisanomisten sijasta tullaan vaatimaan henkilöstöltä sopeutumista uuteen tilanteeseen, eli koulutuksen kautta organisoidaan tehtäviä uudelleen. Kysymys ei kuitenkaan ole niinkään uusien tietoteknisten taitojen omaksumisesta (joskin niitäkin tarvitaan), vaan siitä miten uusi teknologia ja työpaikoilla vallitsevat asenteet, edut, arvot, kohtaavat toisensa. Juuri tässä on pro-gradu tutkielmani perusidea. Millaisen uuden haasteen edessä Kelan Jyväskylän toimiston työntekijät ovat?

Orlikowskin ja Robeyn teoreettisen pohdinnan mukaan, arvot, valta ja edut vaikuttavat työntekijään jatkuvasti. Niiden voidaan ajatella vaikuttavan myös siihen, miten tutkimani paikan työntekijät suhtautuvat sähköisen viestinnän tuloon. Minkälaiseksi he hahmottavat

sähköisen viestinnän aiheuttaman muutoksen? Aihettani tarkastelen neljän eri teeman valossa alla olevan taulukon mukaan.

Taulukko 2. Tutkimusta jäsentävä viitekehys

Taustatekijät: - ikä, työsuhteen pituus, jne. - tietotekniikan tuntemus	Työyhteisön toimintatapa: - demokraattinen/hierarkkinen - työn autonomia: suuri/pieni	Työntekijän työorientaatio: - byrokraattinen - professionaalinen - instrumentaalinen	Yhteiskunnalliset tekijät: - elämän tärkeimmät alueet - työelämän hahmottaminen
---	--	--	--

Tutkimukseni keskeinen kuvaileva tehtävä on hahmottaa Kelan Jyväskylän toimiston työntekijöiden asennoitumista sähköiseen viestintään. Hypoteesini on se, että asennoituminen voi olla positiivinen, neutraali tai negatiivinen. Positiivisella asennoitumisella tarkoitan sitä, että työntekijät kokevat muutoksen haasteena ja ovat valmiit tarttumaan siihen. Tällaisten työntekijöiden mielestä sähköisen viestinnän tulo merkitsee, että työn tuottavuus, vaikuttavuus ja työssä viihtyminen paranevat. Neutraali asenne luonnehtii sellaisia työntekijöitä, jotka mieltävät sähköisen viestinnän yhtenä työvaiheena, joka ei suuremmin vaikuta työn tuottavuuteen, vaikuttavuuteen taikka työssä viihtymiseen. Negatiivinen asenne luonnehtii työntekijöitä, jotka kokevat asemansa uhatuksi ja siksi he suhtautuvat torjuvasti koko ajatukseen. Voidaan ajatella, että heidän kohdallaan sähköinen viestintä merkitsee sitä, että työn tuottavuus, vaikuttavuus ja työssä viihtyminen huononevat.

Työn tuottavuus merkitsee Koivulan (1993, 126) mukaan ajansäästöä tietojen haussa. Tuottavuuden lisäämisen ajatellaan vaikuttavan asiakkaisiin; uusien lisätietojen hankkiminen voi kirjoittajan mukaan merkitä perusteellisempaa ja laaja-alaisempaa päätöksentekoa, jolloin toiminnan vaikuttavuus paranee. Työviihtyvyyteen vaikuttavat fyysisten mukavuustekijöiden lisäksi myös sosiaaliset ja psykologiset tekijät (emt., 128). Mutta siihen millainen vastaajien asennoituminen on, vaikuttavat heidän käsityksensä omasta asemastaan työpaikalla.

Tarkastelen Kelan työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään neljän teeman avulla.

1. Taustatekijät antavat kuvan vastaajien profiilista iän, koulutuksen ja työsuhteen keston suhteen. Taustatekijöihin sisällytän myös heidän tietoteknisen tuntemuksen.
2. Työyhteisönsä toimintatapa on toinen teema. Onko toimintatapa hierarkkinen vai demokraattinen? Mittarina käytän työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia omassa työyhteisössään.
3. Kolmas teema koskee työorientaatiota. Toisille työntekijöille turvalliset työsuhteet ovat tärkeitä, toisille palkka taikka mahdollisuus tehdä itsenäistä työtä. Vaikuttaako työpreferenssi siihen, miten he suhtautuvat sähköiseen viestintään?
4. Neljäs teema koskee työntekijöiden elämäorientaatiota. Luonnehtiiko heitä työorientaatio, perhe-elämä-orientaatio vai vapaa-ajan orientaatio? Lisäksi tiedustelen heidän käsityksiään työelämästä. Onko työelämä menossa hyvään vai huonoon suuntaan? Miten työelämän hahmottaminen vaikuttaa heidän käsityksiinsä sähköisestä viestinnästä?

Aineistoani kuvailen frekvenssitaulukoiden avulla. Keskeinen analyysimenetelmä on muuttujien ristiintaulukointi.

Tein kyselylomakkeen valmiiksi toukokuussa 1998 ja vein sen Jyväskylän Kelan henkilökunnalle kesäkuun alussa. Kolmen viikon kuluttua sain takaisin vastaukset. Kyselylomake jaettiin 63:lle Kelan henkilökunnan jäsenelle ja takaisin saatiin 35 vastausta, jotka edustavat 56 %:a perusjoukosta.

Kyselylomake sisältää 52 kysymystä, jotka on ryhmitelty neljän eri teeman mukaan. Kysymykset 1-8 ovat taustakysymyksiä. Kysymysten 9-15 perusajatus on siinä, että vastaajien päivittäiseen työhön liittyy tietokoneen käyttö. Näiden kysymysten/väittämien tarkoitus on kartoittaa vastaajien tietojenkäsittelyn perustoimintojen hallintaa. Yksilön tämänhetkinen elämäntilanne vaikuttaa hänen tulevaisuuden odotuksiin. Väittämien/kysymysten 16-31 tarkoitus on kartoittaa vastaajien asenteita tulevaisuutta, työelämää sekä omaa työpaikkaa kohtaan. Kysymysten 32-52 tarkoitus on kartoittaa vastaajien käsityksiä uuden teknologian vaikutuksista sekä heidän käsityksiään omasta asemastaan tällaisessa tilanteessa.

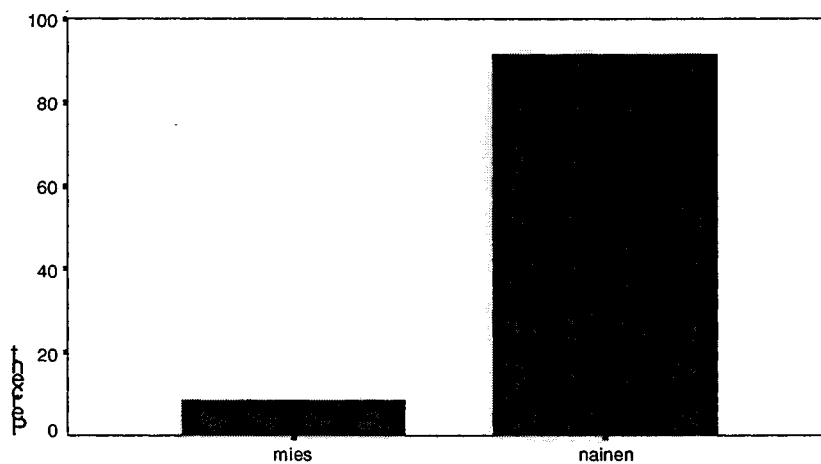
Viimeinen kysymys on avoin siltä varalta, että vastaaja haluaisi mainita jotain, mikä mahdollisesti ei sisälly strukturoituihin kysymyksiin. Muutamat kysymykset ovat monimuuttujaisia eli ne sisältävät joukon alakysymyksiä. Tällaisia ovat kysymykset 16 (sisältää 8 samaa kokonaisuutta koskevia kysymyksiä), 21 (sisältää 13 alakysymystä), 31 (sisältää 10 alakysymystä) sekä kysymykset 36, 37, 38 ja 39, joista kukin sisältää 4 alakysymystä (Liite 1). Tällöin muuttujien määrä nousee 95:een.

Tutkimukseeni liittyy eräs rajoitus: vastaajien määrä on pieni. Syynä on kyselylomakkeitten lähettäminen huonoon ajankohtaan. Lähetin ne kolme viikkoa ennen vastaajien kesälomaa eli aikana jolloin heillä on kiire saada omat työnsä valmiiksi. Tästä syystä muuttujien merkitsevyytaso ei ole korkea. Tällöin pitäydyn omassa työssäni vain ja ainoastaan tutkimaani paikkaa koskevissa asioissa, välttämällä yleistyksiä. Uskon kuitenkin, että lukijan on mahdollista hahmottaa suuntaviivoja. Lisäksi paikoitellen täydennän aineistoani tiedoilla, joita keräsin haastattelemalla muutamaa Kelan työntekijää.

7 KELA TYÖYHTEISÖNÄ

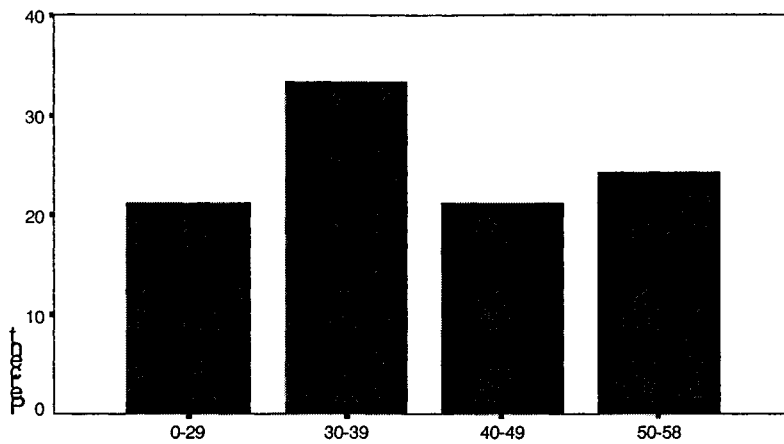
Esittelen seuraavaksi Kelan työyhteisöä muutamien graafisten jakaumien avulla. Sen lisäksi esittelen vastaajien tietojenkäsittelyn yleistä tuntemusta koskevat suorat jakaumat sekä heidän tulevaisuuden ja työelämän käsitystään koskevat graafiset suorat jakaumat.

7.1 Sukupuoli-, ikä- ja koulutusrakenne



Kuvio 3. Sukupuolirakenne

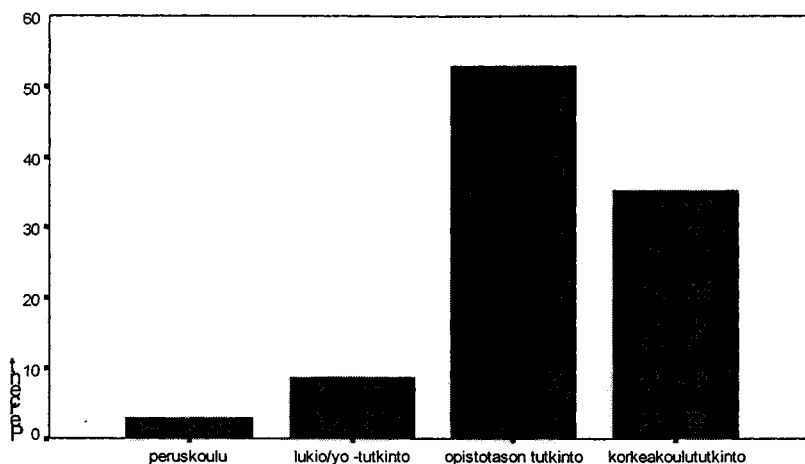
Tutkimani paikan sukupuolirakenne noudattaa yleistä toimihenkilöstön rakennetta, jonka mukaan suurin osa toimihenkilöistä on naisia. Vastaajista naisia on 32 (91%) ja miehiä 3 (9%). Kyse on naisvaltaisesta työpaikasta.



Kuvio 4. Ikärakenne

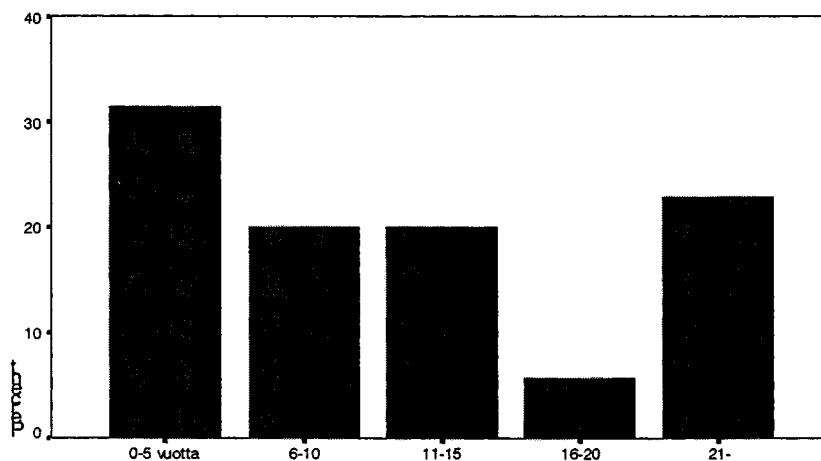
Iältään vastaajat muodostavat varsin laajaan joukon; nuorin on 22 vuotias ja vanhin 58 vuotias. Olen luokittelut iän neljään luokkaan. Iän kannalta edustettuina ovat Kelalla kaikenikäiset ihmiset. Suurimman ryhmän muodostavat 30-39 vuotiaat ja toiseksi suurimman 50-58 vuotiaat. Ikäryhmät 0-29 v ja 40-49 v ovat kooltaan yhtä suuret.

Koulutus on ryhmitelty viiden eri luokan mukaisesti, jotka ovat peruskoulu, ammattikoulu, lukio/yo-tutkinto, opistotason tutkinto ja korkeakoulututkinto.



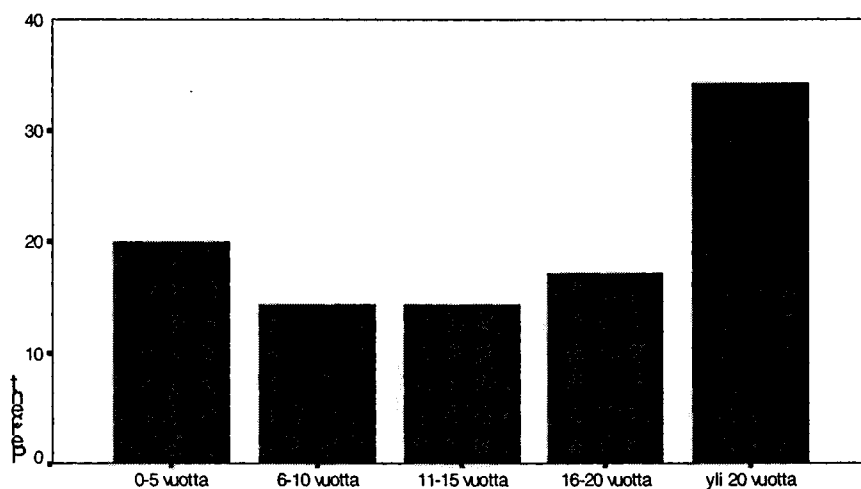
Kuvio 5. Koulutus rakenne

Suurin osa vastaajista on suorittanut joko opistotason tutkinnon (18 henkilöä, 51%) tai korkeakoulututkinnon (12 henkilöä, 34%). Lukion on suorittanut 3 henkilöä ja peruskoulun ainoastaan yksi henkilö. Ammattikoulun suorittaneita ei ole ollenkaan heidän joukossaan. Ylipäätään voidaan puhua henkilöistä, joilla on korkean tason koulutus.



Kuvio 6. Työsuhteen kesto

Työntekijöiden työsuhteen kesto Kelalla on laaja; nuorin työntekijä on ollut työssä Kelalla yhden vuoden ja vanhin kolmekymmentäkolme vuotta. Kun luokittelin muuttujan yllä olevan kuvion mukaan, ilmeni, että suurimman yksittäisen ryhmän muodostavat työntekijät, joiden työsuhde on kestänyt 0-5 vuotta. Se ei kuitenkaan merkitse sitä, että kyseessä olisi nuorista koostuva työpaikka, sillä muiden ryhmien edustus on huomattava. Pikemminkin on niin, että Kela koostuu kokeneista työntekijöistä, ainakin työsuhteen keston perusteella. Tämän perusteella on luontevaa olettaa, että he ovat olleet mukana monessa työpaikkaa koskevissa muutoksissa.



Kuvio 7. Työkokemus

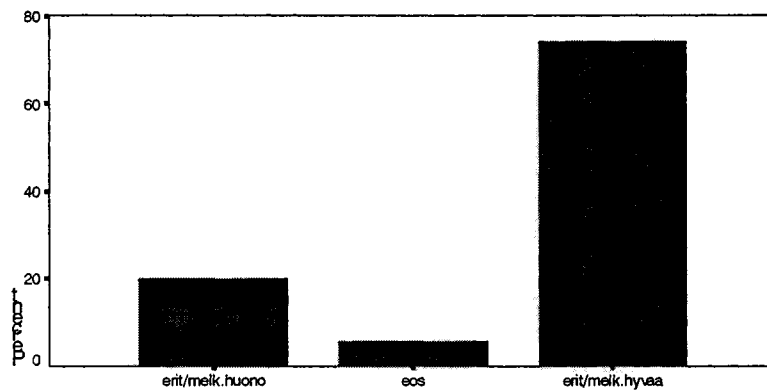
Työntekijöillä on laaja työkokemus. Vastaajista 34 % on ollut työelämässä yli 20 vuotta, 17 % 16-20 vuotta, 14 % 11-15 vuotta, 14 % 6-10 vuotta ja 20 % 0-5 vuotta. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa heistä on ollut mukana monessa työelämän uudistuksissa vuosien varrella.

Kysymykseen ”oletteko ollut työssä muualla kuin Kelalla?”, suurin osa vastaajista vastasi myöntävästi (31 henkilöä); vain 4:llä henkilöllä ei ollut muuta työkokemusta. Vastaajista suurin osa toimii työntekijätehtävissä; samoin suurin osa heistä tekee sellaista työtä, johon kuuluu sekä henkilökohtaista asiointia asiakkaiden kanssa että muuta työtä, johon ei liity

kontaktia asiakkaiden kanssa. Heillä on toisin sanoen hyvä tuntuma sekä asiakas- että toimistotyöhön.

7.2 Tietojen käsittelyn hallintaa koskeva aineisto

Kelan työntekijöiden päivittäiseen työhön liittyy tietokoneen käyttö. Kuinka hyvän he uskovat heidän tietojenkäsittelyn hallintansa olevan? Pyysin vastaajia arvioimaan omaa yleistä tietoteknisten asioiden osaamista asteikolla 1-5 (1 = osaaminen erittäin huono, 2 = osaaminen melko huono, 3 = en osaa sanoa, 4 = osaaminen melko hyvä, 5 = osaaminen erittäin hyvä). Tulokset luokittelin kolmen asteikon mukaan, kuten alla olevassa taulukossa näkyy.



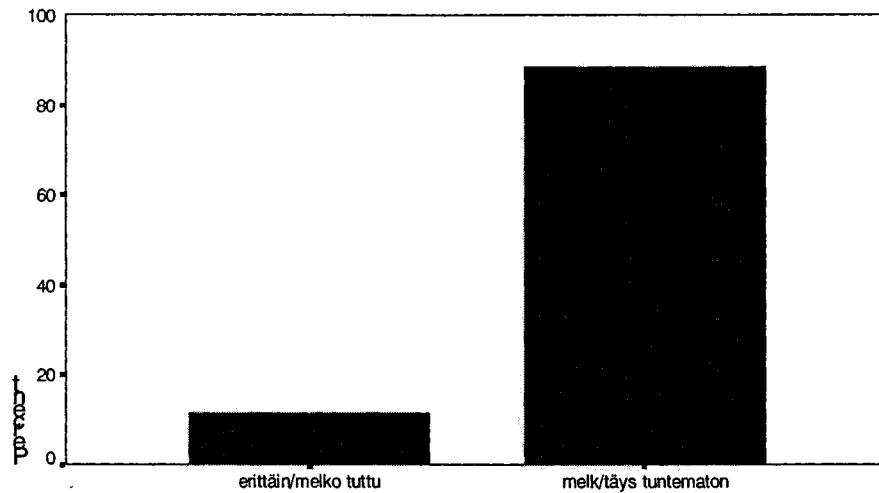
Kuvio 8. Vastaajien oma käsitys tietoteknisestä osaamisestaan

Vastaajista suurella osalla on hyvä käsitys omasta tietojenkäsittelyn hallinnasta. 24 henkilön (69 %) mielestä heidän osaamisensa on melko hyvä ja 2 henkilöä (6 %) pitää tietoteknisiä taitojaan erittäin hyvänä. 7 henkilöä (20 %) pitää osaamistaan melko huonona, mutta ei ole ketään, joka pitäisi osaamistaan erittäin huonona. Tulos antaa aihetta olettaa, että he pystyvät hyvin hoitamaan tietokoneen avulla päivittäisiä töitään. Pyysin lisäksi vastaajia arvioimaan, kuinka tuttuja heille ovat Windowsin perustoiminnot asteikolla 1-5 (1 = täysin tuntemattomia, 2 = melko tuntemattomia, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko tuttuja, 5 = erittäin tuttuja). Tulokset luokittelin kolmen asteikon mukaan, kuten yllä olevassa kuviossa näkyy.

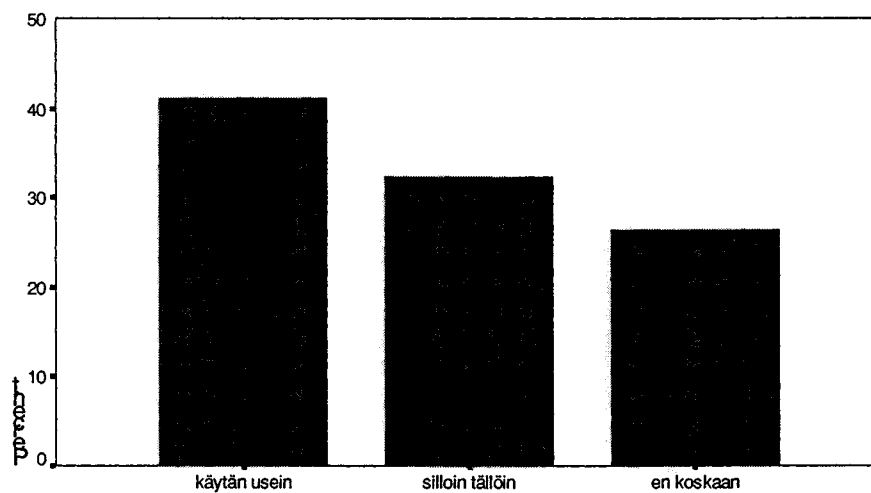
Windowsin perustoiminnot eivät ole aivan välttämättömiä näille työntekijöille, koska Kelalla on oma keskuspalvelin ja heidän työtään varten tehtyjä ohjelmia. Liikkumalla kuitenkin ”ikkunasta” toiseen esim. tekstikäsittelyohjelmasta tilasto-ohjelmaan ja takaisin on osoitus työn laajemmista yhteyksistä.

Vastaajat jakautuvat kahteen ryhmään, joista toiselle Windowsin perustoiminnot ovat erittäin tuttuja tai melko tuttuja (9 % ja 49 %) ja toiselle melko tuntemattomia tai täysin tuntemattomia (29 % ja 3 %).

Asia tulee selkeämmin esille Internetin kohdalla. Internetin peruseriaatteiden tunteminen on tärkeä, koska itseasiassa myös Kelan toiminta tulee noudattamaan samoja periaatteita. Ainoa ero on vain siinä, että kuka tahansa voi ”selaila” Internetissä, kun taas asioimiseen Kelan kanssa tulevat pääsemään vain ne, joilla on tunnus- ja salasana. Kyseessä on ns. intra- ja/tai extranet, johon sähköpostin käyttö liittyy olennaisesti. Työntekijöiden kannalta sellainen tilanne vaatii kokonaistilanteen hyvän hahmottamiskyvyn. Mikä on siis vastaajien www-sivujen esim. Netscapen sivujen tuntemus ja kuinka usein he käyttävät sähköpostia työasioittensa hoitamiseen?



Kuvio 9. Internetin perustoimintojen tuttuus



Kuvio 10. Sähköpostin käyttö työasioiden hoitamisessa

Pyysin tätä varten vastaajia arvioimaan, kuinka tuttu Internetin www-sivujen selailu on asteikolla 1-5 (1 = erittäin tuttu, 2 = melko tuttu, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko tuntematon, 5 = täysin tuntematon). Lisäksi kysyin heiltä, käytävätkö he sähköpostia työasioittensa hoitamiseen. Vastausvaihtoehdot olivat: 1 = kyllä, käytän usein, 2 = käytän silloin tällöin, 3

= en käytä juuri koskaan, 4 = en käytä milloinkaan. Internetiä koskevat tulokset luokittelin kolmen asteikon mukaan eli 1 = erittäin/melko tuttu, 2 = melko/täysin tuntematon (eos vastauksia ei ollut). Sähköpostin käyttöä koskevat vaihtoehdot luokittelin uudelleen kolmen asteikon mukaan 1 = kyllä, käytän usein, 2 = käytän silloin tällöin, 3 = en käytä koskaan.

Verrattuna Windowsin tuntemukseen, tulos on yllättävä. Suurimmalle osalle Internet on joko täysin tuntematon (24 henkilöä, 69 %) tai melko tuntematon (7 henkilöä, 20 %). Tulos näyttää ensi silmäyksellä yllättävältä mm. siksi, että kysymykseen ”käytättekö sähköpostia työasioittenne hoitamisessa” suurin osa heistä vastaa, että käyttää joko usein (14 henkilöä, 40 %) tai silloin tällöin (11 henkilöä, 31,4 %). Täytyy muistaa, että nykyisin Internetin ja sähköpostin opetus kulkevat käsi kädessä, eli niitä opetetaan samanaikaisesti. Tarkemmin katsottuna ei kuitenkaan tulos yllätä, sillä Kelalla ei käytetä Internetiä työvälineenä. Lisäksi, kysymykseen ”käytättekö kotonanne tietokonetta?” reilusti yli puolet (22 henkilöä, 63 %) ilmoittaa, ettei juuri koskaan käytä ja vain 5 heistä (14 %) käyttää tietokonetta usein. Asia saattaa olla yhteydessä heidän asennoitumisessaan sähköiseen viestintään.

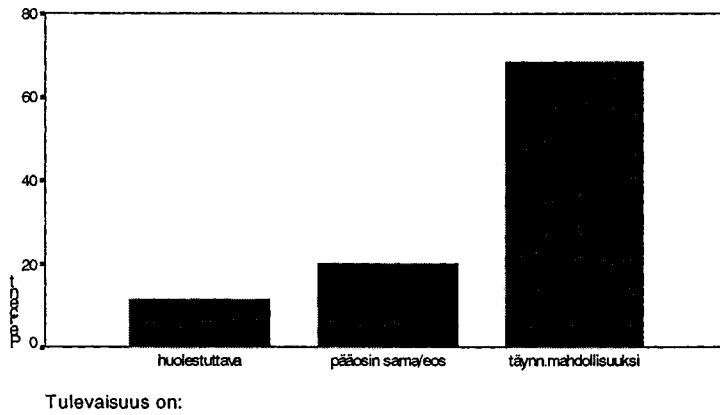
7.3 Tulevaisuutta ja työelämää koskeva aineisto

Tiedetään, että yksilön tämänhetkinen elämäntilanne vaikuttaa hänen tulevaisuuden odotuksiin. Muutamien väittämien/kysymysten tarkoitus oli kartoittaa vastaajien asenteita tulevaisuutta ja työpaikkaansa kohtaan. Pyysin heitä rastiittamaan ne vaihtoehdot, jotka kuvastavat parhaiten heidän nykyistä suhdetta tulevaisuuteen sekä työpaikkaansa kohtaan.

Vastaajilla oli mahdollisuus valita seuraavien vaihtoehtojen välillä:

1. tulevaisuus on huolestuttava, 2. tulevaisuus tulee pääosin muistuttamaan nykyhetkeä, 3. tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia, 4. en osaa sanoa.

Muuttujan muokkauksen jälkeen siitä tuli kolmiasteikollinen, jossa 1 = tulevaisuus on huolestuttava, 2 = tulevaisuus tulee pääosin muistuttamaan nykyhetkeä tai en osaa sanoa ja 3 = tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia.



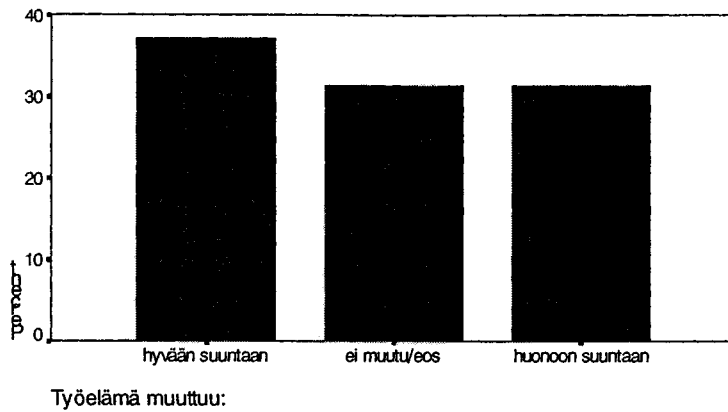
Kuvio 11. Tulevaisuuden hahmottaminen

Vastausten perusteella suurin osa heistä (69 %) suhtautuu optimistisesti tulevaisuuteen; he katsovat, että tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia. Vastaajien joukossa on niitäkin, joiden mielestä tulevaisuus on huolestuttava (11 %) sekä niitä, jotka katsovat että tulevaisuus tulee pääosin muistuttamaan nykyhetkeä (14 %). Tulevaisuus koskee kuitenkin monia asioita, joita tällainen kysymys ei pysty tunnistamaan.

Yleinen käsitys tulevaisuudesta on myönteinen, mutta kuva tulevaisuudesta muuttuu synkemmäksi sitä mukaa, mitä konkreettisempia kysymyksiä esitetään. Väittämän ”katsotteko, että työelämä muuttuu:” ja ”katsotteko, että työpaikkanne toiminta muuttuu:” vastausvaihtoehdot olivat:

1. hyvään suuntaan, 2. ei juuri muutu suuntaan eikä toiseen, 3. huonoon suuntaan, 4. en osaa sanoa.

Muuttujien muokkauksen jälkeen niistä tuli kolmiasteikkollisia, joissa 1 = hyvään suuntaan, 2 = ei muutu suuntaan eikä toiseen sekä en osaa sanoa ja 3 = huonoon suuntaan.



Kuvio 12. Työelämän hahmottaminen

Vastausten perusteella vain joka kolmas heistä (37%) on sitä mieltä, että työelämä muuttuu hyvään suuntaan ja melkein saman verran vastaajista (31%) on sitä mieltä, että työelämä muuttuu huonoon suuntaan. Lopun kolmanneksen mielestä työelämä ei muutu suuntaan eikä toiseen tai eivät osaa sanoa.

Kelan suhteen vain joka kolmas on sitä mieltä että sen toiminta menee hyvään suuntaan (34 %). Suurelle osalle heistä Kelan toiminta ei muutu suuntaan eikä toiseen tai eivät osaa sanoa (46 %). Vastaajista 20 % on sitä mieltä, että Kelan toiminta muuttuu huonoon suuntaan.

Tulos on yllättävä, koska aiemmin esitetyn aineiston perusteella Jyväskylän Kelan toimiston työntekijöiden määrä lisääntyi samanaikaisesti kun muualla työntekijöitä irtisanottiin. Palaan tähän asiaan myöhemmin aineiston analyysin yhteydessä.

8. KELAN TYÖYHTEISÖN SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN VIESTINTÄÄN

Aloitin aineistoni analyysin tarkastelemalla ensin sitä, minkälaisia kokemuksia atk:sta aiemmissa tutkimuksissa on ollut ja mitkä ovat olleet tutkimani toimipisteen työntekijöiden kokemukset atk:n käytöstä. Tämän jälkeen tarkastelen työni pääkysymystä: miten Kelan Jyväskylän toimiston työntekijät suhtautuvat sähköiseen viestintään?

8.1 Aikaisempi tutkimus atk:n vaikutuksista työhön

Aiemmin siirryttäessä manuaalisesta atk-pohjaiseen toimintaan, valtion eri virastojen työntekijät kohtasivat erilaisia ongelmia. Näitä ongelmia on yritetty kartoittaa useissa tutkimuksissa. Suurin osa tutkimuksista on peräisin 1980-luvulta tai 1990-luvun alkupuolelta. Valtion työntekijäin ja viranhaltijain liitto (Valtee, 1986) tutki atk:n vaikutusta kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin VTVL:n luottamusmiehillä ja työsuojeluvaltuutetuille sekä VTVL:n sopimusalojen työsuojelupäälliköille.

Atk:n vaikutukset olivat erisuuntaisia riippuen siitä, mihin ne kohdistuivat. Myönteiset vaikutukset koskivat seuraavia asioita: mahdollisuudet kehittyä työssä, pätevyitä ja saada koulutusta, työympäristö ja työolot, työturvallisuus, työn fyysinen rasittavuus ja työn arvostus työpaikalla.

Atk:n vähäiset tai neutraalit vaikutukset koskivat palkkaa, työsuojeluongelmien määrää, mahdollisuuksia käyttää kykyjä työssä, työn mielekkyyttä, mahdollisuuksia tuntee ammattitilpeyttä ja mahdollisuuksia edetä urallaan.

Atk:n negatiivisten vaikutusten katsottiin koskevan työn henkistä rasittavuutta, työmäärää ja työpainetta, mahdollisuuksia säädellä itse työtahtia, työsuhdeturvaa, työn vaihtelevuutta/monipuolisuutta, työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työpaikalla, mahdollisuuksia tuntee työniloa, käyttää harkintavaltaa työssä, keskustella työtovereiden

kanssa, päättää itse työskentelynsä liittyvistä asioista ja työntekijöiden keskinäistä solidaarisuutta.

Huomion arvoista tässä on se, että atk:n käyttöönotto huonontaa sellaisia työhön kuuluvia, luonteeltaan positiivisia asioita, kuten vaikutusmahdollisuuksia ja omiin asioihin kohdistuvan päätösvallan itsenäisyyttä. Toisaalta voidaan kysyä, missä määrin atk:n negatiiviset vaikutukset olisi voitu estää, jos esim. työntekijän vaikutusmahdollisuudet ja itsenäinen harkintakyky toteutuisivat käytännössä.

Eeva Piispanen (1983) seurasi kymmenen viraston palkanlaskentajärjestelmän siirtymistä kohti automaatiota. Tutkimuksessa tutkittiin atk:n vaikutuksia työn sisältöön ja työn organisointiin. Piispanen totesi, että atk pakotti virastot luopumaan ns. vertikaalisesta työnjaosta ja siirtymään ns. horisontaaliseen (vertikaalisella työnjaolla hän tarkoittaa virastoja, joissa työtehtävät oli jaettu useille eri henkilöille; horisontaalisella työnjaolla hän tarkoittaa virastoja, joissa kukin palkanlaskija vastasi kaikista palkanlaskuun liittyvistä työvaiheista omalla alueellaan). Tämä merkitsi Piispanen mukaan tehtävien laajenemista ja rikastumista (emt., 122).

Palkanlaskentaan osallistuvien henkilöiden lukumäärä väheni pääasiassa siksi, että kone suoritti suuren osan rutiinitehtäviä, mutta ketään ei tämän vuoksi irtisanottu (emt., 127). Työnjaon muutokset eivät tapahtuneet kirjoittajan mukaan tietoisien suunnittelun tuloksena vaan vähitellen käyttöönoton edetessä, mistä seurasi mm. se, että kouluttaminen uusiin ja vaativiin tehtäviin koettiin eräänä automatisoinnin ongelmana (emt., 133-134).

Samantapaisiin tuloksiin on tullut myös Korvajärvi (1986). Hän totesi, että muutostilanteessa naiset jätetään tavallisesti suunnittelun ulkopuolelle (vaikkakin kyseessä oli naisvaltaisia julkishallinnon työpaikkoja) ja konkreettinen työorganisaatio ja muutokset jokapäiväisessä työprosessissa jäävät ennakoimatta ja "omalakisesti" päättäjien ja suunnittelijoiden keskittyessä työn muodollisen kulun tarkasteluun. Työntekijät tunsivat jääneensä muutoksen keskelle ilman riittävää organisaation tukea, sillä he "hahmottavat uuden teknologian käyttöönoton vaatimukset, haasteet ja ongelmat yksilöllisinä ja yksilöllisesti ratkaistavina" (emt., 117 sekä Korvajärvi & Rantalaiho 1984, 93, 95).

Pekka Huuhtanen (1985) on myös tutkinut valtion eri virastoissa palkanlaskennassa työskentelevien suhtautumista tietotekniikan käyttöönottoon. Hän tutki muutosprosessia manuaalisesta atk-pohjaiseen palkanlaskentaan teknisenä, sosiaalisena ja psykologisena prosessina. Teknisesti muutos tapahtui hyvin, koska työntekijöillä oli hyvä teknisen prosessin hallinta. Sen sijaan sosiaalisen ja psykologisen prosessin hallinta osoittautui lähes kaikissa virastoissa puutteelliseksi. Ongelmia aiheutui eniten siellä, missä atk-järjestelmän käyttöönottoon liittyi samanaikaisesti sosiaalisen järjestelmän epästabiilisuutta, henkilö- ja työroolimutoksia. Puutteita ilmeni myös koulutuksessa ja se ilmeni joissakin tapauksessa uuden työmenetelmän hallinnan vaikeutena. Työn rasitusoireet vähenivät siirryttäessä käsikäyttöisistä koneista (kirjoituskone, laskukone) atk-pohjaiseen järjestelmään. (Huuhtanen 1985, 102-105, 167).

Muutos vaikutti työn sisältöön siten, että ammattivaatimustaso kohentui; käytännössä se tarkoitti, että yksittäisen työntekijän piti hallita kaikkia palkanlaskentaan kytkeytyviä työvaiheita. Työnjakoon muutos vaikutti siten, että syntyi uusia ammatti- ja työrooleja, mikä Huuhtasen mukaan merkitsi itsenäisyyden kasvua (emt., 167-168).

Työorganisaation vaikutukset näkyivät siinä, että vertikaalisen työnjaon virastoissa palkanlaskijoiden oli horisontaalijaon virastoissa työskenteleviä vaikeampi omaksua laajentunutta työkokonaisuutta Työyhteisön tuen määrä ja laatu oli myös yhteydessä muutoksen onnistumiseen (vrt. Piispanen 1983).

Kunnallishallinnon tietotekniikkaneuvottelukunta (KATKO, 1988) on tutkinut 13 kohdetta, kunnallishallinnossa olevien tietojärjestelmien toimivuutta, kannattavuutta ja ympäristövaikutuksia. Järjestelmiä on tarkasteltu viidestä eri näkökulmasta. Nämä ovat taloudellisuuden ja tuottavuuden, organisoinnin ja työn sisällön, työntekijän, asiakaspalvelun sekä muutoksen hallinnan näkökulmat. Tulokset osoittavat seuraavia asioita: ensinnäkin kunnan toiminnot ja palvelujen laatu paranee tietotekniikan avulla, mutta kyseessä on oppimisprosessi, joka vie aikaa. Toiseksi tietotekniikan investoinnit voivat olla taloudellisessa mielessä kannattavia, jos kannattavuutta tarkastellaan riittävän laajasti ja pitkällä aikavälillä. Kolmanneksi atk-järjestelmät ovat osin vajaakäytössä johtuen lähinnä käyttökoulutuksen puutteista. Neljänneksi valmisjärjestelmän hankintaa ei mielletä suunnittelua vaativaksi tehtäväksi.

Samasta aiheesta KATKO teki kyselyn vuonna 1991. Tällä kertaa kysely lähetettiin kaikkiin Suomen kaupunkeihin, kuntiin ja kuntainliittoihin. Vastausten perusteella ongelmina pidettiin taloudellisten resurssien puutetta, tiedon puutetta ja ajan puutetta suunnittelussa. Lisäksi ongelmiksi nousivat laitteiden yhteensopimattomuus ja organisaation jäykkyys.

Atk:n vaikutuksia työhön ja organisaatioon on tehty myös ulkomailla. Attewellin ja Rulen (1984) mukaan (heidän työnsä perustuu laajaan kirjallisuuskatsaukseen) tutkimustulokset ovat ristiriitaisia keskenään ja jopa vastakkaisia. Mikään näistä tutkimuksista ei ole pystynyt tuomaan esille vakuuttavaa ja vertailukelpoista näkemystä sellaisesta sosiaalisesta muutoksesta, joka olisi tietokoneen alulle paneva. Esimerkiksi työn laatua ja työtyytyväisyyttä koskevat tutkimukset tarjoavat runsaasti ristiriitaisia tuloksia, joita tutkijat pyrkivät kuvailemaan käyttäen epäpätevoitymisen ja kehittymisen käsitteitä.

Epäpätevoitymisellä tutkijat tarkoittavat sitä, että automaatiota käytetään poistamaan kohtuullisen pätevoityneitä työtehtäviä "käsitteellisestä" ympäristöstään. Ymmärtääkseni kyse on tehtävien uudelleenjaottelusta; tietyt aiemmin käsin suoritettut tehtävät hoituvat vastedes tietokoneen avulla, jolloin niiden taitosisältö pienenee ajan myötä ja toisaalta toiset tehtävät siirtyvät lukumääräisesti pienemmälle määrälle korkeamman tason specialistien tehtäväksi. Edellistä prosessia tutkijat kutsuvat ammatin sisäiseksi muutokseksi ja jälkimmäistä ammattien väliseksi muutokseksi. Epäpätevoitymisen vaikutus on siinä, että se aiheuttaa polarisaatiota; toisessa päässä on suuri joukko alimman ja keskitasotehtävien suorittajia ja toisessa päässä lukumäärältään pieni vaativiin tehtäviin erikoistunut ryhmä.

Päinvastaista näkemystä edustavat tutkijat väittävät Attewellin ja Rulen mukaan, että tietokoneistuminen ja muut informaatioteknologiat pikemminkin parantavat kuin epäpätevoittävät toimistotyöntekijöitä. Heidän mukaansa automaatio ilmenee jo olemassaolevassa rutinoituneessa työtilanteissa. Uusi teknologia poistaa rutiinitehtävät; esim. tallentamisen, informaation uudelleen käytön, valmistelemalla toistuvia paperitöitä, siirtämällä viestejä ja niin edelleen. Kun automaatio suorittaa ennen käsintehtyjä töitä, työntekijöillä on enemmän aikaa keskittyä käsitteellisiin tehtäviin ja päätöksentekoon. Tämän näkemyksen mukaan kehityksen häviäjiä ovat alemman tason toimistotyöntekijät,

joiden työ koostuu manuaalisesta tiedon käsittelystä, koska tehtävät voidaan korvata suurelta osin uudella tekniikalla. Kehitys ei kuitenkaan ole välttämättä negatiivinen, koska ammattitehtävät vaihtuvat toisiin esim. arkistointityöntekijästä tulee tiedon prosessoijia. Tällöin Atk:n vaikutus ilmenee lisääntyneinä taitoina ja työtyytyväisyytenä.

Monet kirjoittajat Attewellin ja Rulen mukaan ovat omassa case-tutkimuksissaan kuvanneet atk:n muutoksia työn sisällön köyhtymisenä, työn sirpaloitumisena ja ammattitaidon epäpätevöitymisenä. Mutta toisaalta useat tutkijat (joskus samat tutkijat kuin edellä) antavat esimerkkejä päinvastaisesta kehityksestä, väittäen esimerkiksi, että automaation avulla tehtävät ovat pikemminkin yhdistyneet kuin sirpaloituneet.

Käyttäen erilaisia tutkimuksia, jotka puoltavat erilaisia näkemyksiä Attewell ja Rule toteavat, että tutkimukset työntekijöiden havainnoista uuden teknologian vaikutuksista eivät tue työn köyhtymisen ja epäpätevöitymisen väitteitä. Useimmat tutkituista suhtautuvat positiivisesti uutta teknologiaa kohtaan. Ongelma on siinä, että metodologisesti (objektiivisesti) esim. tuottavuutta on lähes mahdotonta mitata yksiselitteisesti, johtuen käsitteen moniulotteisuudesta.

Attewellin ja Rulen päätelmät saavat tukea myös Brynjolfsonilta (Brynjolfson E. 1993), joka on tutkinut tietojärjestelmien aiheuttamaa tuottavuutta. Hänen mukaansa aikaisemmat tutkimustulokset viittaavat siihen, että informaatioteknologia ei ole nostanut tuottavuutta. Kuitenkin tulokset saattavat olla harhaanjohtavia, koska useat tekijät vaikuttavat tuottavuuteen ja todelliset hyödyt saattavat olla suuremmat kuin aikaisemmin on arvioitu. Esimerkiksi, väittää Brynjolfson, toimistotyöntekijöiden ilmeistä tuottavuuden pysähtyneisyyttä ei voi selittää laskemalla informaatiotyöntekijöiden määrää per yksikön tuottavuus.

Atk:n käyttöönotto merkitsee yllämainittujen esimerkkien valossa muutosta tietojenkäsittelyä tekevän henkilöstön tehtävissä. Näissä tutkimuksissa atk:n vaikutuksia on käsitelty enimmäkseen ammattitaitovaatimusten, työn rasittavuuden ja tehtäväkokonaisuuden kannalta. Piispasen ja Huuhtasen mukaan atk on merkinnyt itsenäisyyden kasvua sekä on laajentanut ja rikastuttanut tehtäviä. Valteen tulokset ovat erisuuntaisia; atk:n vaikutukset vaihtelevat sen mukaan, mihin ne kohdistuvat. Sama pätee

KATKON esittämiin tuloksiin; toisiin asioihin atk on vaikuttanut myönteisesti, toisiin kielteisesti.

Yhteistä näille tutkimuksille on se, että uuden systeemin (atk:n) suunnittelussa ja käyttöönotossa henkilökunnan tarpeita ja mielipiteitä ei otettu huomioon, mistä seurasi erilaisia ongelmia. Muita yhtä selkeitä päätelmiä atk:n vaikutuksista on vaikea tehdä. Esim. Attewell ja Rulen havaintojen perusteella huomaa, että vaikutuksien suunnasta on tehty hyvinkin erilaisia päätelmiä. Atk:n aiheuttamat muutokset eivät ole yksiselitteisiä. Miten näin on voinut käydä? Ainoaksi selitykseksi jää se, että atk:n käyttöönotto on toteutettu eri tavoin eri paikoissa, jolloin sen vaikutukset olivat paikkakohtaisia. Lisäksi paljon riippuu tavasta, jolla tutkimuksia tehtiin. Atk:sta voidaan sanoa olevan vain yksi yleispätevä vaikutus: sen käyttöönotto merkitsee aina muutosta aikaisempaan tilanteeseen.

Mutta kuten aiemmin teoriaosuudessa ilmeni, inhimillinen toiminta ei ole koskaan mekaanista, vaan siihen vaikuttavat arvot, valta ja edut. Tällöin aikaisemmin mainitut tutkimukset osoittavat, että uusien asioiden käyttöönotto ravistelee vanhoja, tuttuja työskentelytapoja. Kun uutta systeemiä sovelletaan vanhoja periaatteita noudattaviin työorganisaatioihin, syntyy sopeutumisongelmia. *Voidaan sanoa, että kyseessä on reaali maailman ja arvomaailman välinen ristiriita.* Nyt ymmärretään paremmin, miksi aikaisemmin esitetyt virheet (henkilökunnan tarpeitten ja mielipiteitten laiminlyönti) atk:n käyttöönotossa aiheuttivat ongelmia.

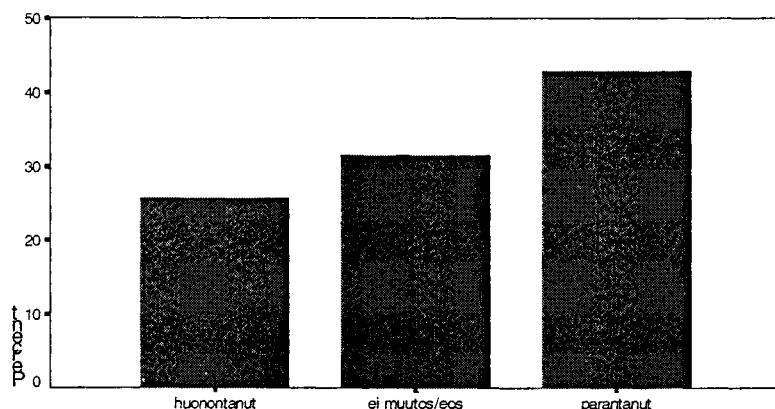
Omassa tutkimuksessani yritin selvittää, mitkä ovat olleet atk:n tähänastiset vaikutukset, esittämällä väittämän, jonka mukaan vastaajien piti itse arvioida, miten atk on vaikuttanut heidän työnsä ja viraston taloudellisuuteen, tuottavuuteen, vaikuttavuuteen ja työviihtyvyyteen. Atk:n vaikutusta työn taloudellisuuteen on vaikea arvioida, koska vastaajilla ei voi odottaa olevan tarkkaa ja ajantasaista tietoa atk-järjestelmän kokonaiskustannuksista. Mutta ajansäästö tietojen käsittelyssä on atk:n ansiosta yleensä merkittävä, vaikka samalla tietojen määrä lisääntyy. Työn tuottavuus merkitsee Koivulan (1993, 126) mukaan ajansäästöä tietojen haussa. Tuottavuuden lisäämisen ajatellaan vaikuttavan asiakkaisiin; uusien lisätietojen hankkiminen voi kirjoittajan mukaan merkitä perusteellisempaa ja laaja-alaisempaa päätöksentekoa, jolloin toiminnan vaikuttavuus paranee. Työviihtyvyyteen vaikuttavat fyysisten mukavuustekijöiden lisäksi myös

sosiaaliset ja psykologiset tekijät (emt., 128). Oletuksena tässä on se, että atk on parantanut tapaa tehdä työtä ja tällöin sekä oma työ että organisaatio muodostavat mieluisamman työympäristön.

Esitin Kelan työntekijöille seuraavan väittämän: ”Arvioikaa atk:n vaikutuksia. Onko mielestänne atk muuttanut työhön: 1. taloudellisuutta, 2. tuottavuutta, 3. vaikuttavuutta, 4. työviihtyvyyttä.”

Vastausvaihtoehdot olivat: 1. on huonontanut (työn taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä), 2. ei muutosta, 3. on parantanut, 4. en osaa sanoa. Aineiston analyysissä muokkasin vastausvaihtoehdot siten, että 1 = on huonontanut, 2 = ei muutosta/en osaa sanoa, 3 = on parantanut.

Lisäksi muodostin summamuuttujan, jonka a-kerroin = 5152.



Kuvio 13. Atk:n tähänastiset vaikutukset Jyväskylän Kelan työntekijöiden työhön

Vastajaat eivät ole yksimielisiä atk:n tähänastisista vaikutuksista. 43 % katsoo, että atk on parantanut heidän työnsä taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja viihtyvyyttä, eli atk:n vaikutukset ovat olleet positiivisia. 26 % on sitä mieltä, että atk:n vaikutukset ovat

olleet negatiivisia, koska se on huonontanut em. työhön liittyviä ominaisuuksia. Loput eli 31 % kuuluvat niihin, joiden mielestä atk ei ole vaikuttanut työhön tai eivät osaa sanoa.

Vaikutukset ovat olleet hieman positiivisempia viraston vastaavien ominaisuuksien suhteen. Enemmistö vastaajista (57 %) on sitä mieltä, että atk on parantanut viraston toimintaa; 26 % sen sijaan katsoo atk:n huonontaneen sitä ja 14 % on sitä mieltä, ettei atk ole vaikuttanut viraston toimintaan taikka eivät osaa sanoa.

Jos yllämainitut käsitteet eli taloudellisuus, tuottavuus ja vaikuttavuus kuvastavat Koivulan (1993) tapaan toiminnan tuloksellisuutta, silloin voidaan sanoa, että tutkimani paikan hyvä tuloksellisuus ei ole itsestään selvää, ainakaan vastaajien mielestä. Atk suunnitellaan tietysti helpottamaan ja parantamaan ihmisen päivittäistä työtä, mutta aina sen vaikutuksia ei mielletä kaikilta osin tai kaikkien mielestä hyviksi. Voitaneen sanoa, että tutkimani paikan suhteen atk jakaa mielipiteitä siten, että osa vastaajista katsoo toiminnan parantuneen ja osa heikentyneen. Olisi kuitenkin naiivia ajatella, että atk sinänsä on ollut syynä tyytymättömyyteen. Aiemmin tässä työssä esitetyn pohdinnan mukaan, sosiaaliset tekijät määräävät sen, miten atk:n käyttö otetaan vastaan ja täten, minkälaisia kokemuksia kullakin tietokoneen käyttäjällä on. Asiaa valaisee erään haastattelemani henkilön vastaus atk:n käytöstä. Hänen mukaansa atk:n käyttöönotto Kelalla tapahtui vähitellen. Aikaisemmin kaikki asiakirjat lähetettiin Helsinkiin, Kelan pääkonttoriin. Jyväskylässä ”täytettiin vain asiakkaan nimi ja osoite”, kuten hän sanoi. Tietokoneiden täysi käyttö kesti kymmenen vuotta ja siitäkin huolimatta ”vielä 90-luvun alkupuolella eräitä asiakirjoja lähetettiin edelleen Helsinkiin”, lisäsi haastattelemani henkilö. Mutta samanaikaisesti tapahtui suuria muutoksia Kelan toiminnassa. Ensinnäkin Kela päätti hajauttaa toimintaansa; Helsingistä tehtävät siirrettiin paikalliselle tasolle. Toiseksi Kela, kuten aiemmin nähtiin, sai lisääntyvässä määrin uusia tehtäviä hoitopiiriinsä. Tämä merkitsi haastattelemani henkilön mukaan siitä, että tuli koko ajan lisää lakipykälää niin, että lopulta ei tiedetty ”mikä on Kelan alkuperäinen tarkoitus? keitä me loppujen lopuksi palvelemme?”

Asian ilmaisu haastateltavani tavoin kuvastaa hyvin sitä, mitä oikeastaan tapahtui atk:n käyttöönoton myötä tutkimassani paikassa. Tapahtui laadullinen muutos työn suorittamisessa, mutta samalla työn määrä kasvoi huimasti. Tällöin, vaikka tietokone

epäilemättä oli tarpeen työn suorittamiseksi, se aiheutti lisää paineita. Todennäköistä onkin, että lisääntyvät työpaineet ovat yksi syy siihen, että alle puolet vastaajista katsoo atk:n parantaneen heidän työtään.

Asian tarkastelu iän perusteella osoittaa, että henkilöt jotka ovat 22-29 vuotiaita sekä 50-58 vuotiaita, ovat sitä mieltä, että atk on huonontanut työn laatua mitattuna taloudellisuuden, vaikuttavuuden, tuottavuuden ja työviihtyvyyden termein. Edellisten osuus on 71% ja jälkimmäisten 57% vastaajien joukosta. Toisin sanoen edellä mainittu atk:n tähänastisia vaikutuksia koskevaan arvioon yhtyvät Kelan nuorimmat ja toisaalta vanhimmat työntekijät, eli iällä on sinänsä merkitystä. Lisäksi työsuhteen kesto Kelalla näyttää olevan yhteydessä asiaan siten, että ne henkilöt, joiden työsuhde on ollut lyhyt (0-5v) ja pitkä (yli 21v), suhtautuvat atk:n tähänastisiin vaikutuksiin kielteisimmin.

8.2 Sähköisen viestinnän kiinnostavuus/tarpeellisuus

Siirtyminen ns. tietoyhteiskuntaan kuuluu myös Suomen valtion virallisiin tavoitteisiin. Odotettavissa on, että myös Kelan toiminta muuttuu aikanaan uusien vaatimusten mukaiseksi. Toisin sanoen asiat, jotka nyt hoidetaan postin välityksellä (lähetetään ja vastaanotetaan paperiasiakirjoja) hoidetaan tulevaisuudessa ”paperittomasti”, sähköisen viestinnän keinoin, eli e-mailin ja elektronisten valmiiden lomakkeiden avulla. Kuinka kiinnostuneita vastaajat ovat ja miten he arvioivat sähköisen viestinnän vaikutuksia? Kysyin heiltä, kuinka kiinnostuneita he ovat hoitamaan asiakaspalvelun sähköisen viestinnän keinoin. Vastausvaihtoehdot olivat:

1 = kiinnostaa minua paljon, 2 = kiinnostaa minua jonkin verran, 3 = en tunne kovinkaan paljon kiinnostusta, 4 = en tunne kiinnostusta lainkaan, 5 = en osaa sanoa. Aineiston muokkaamisessa supistin yllä mainitut vaihtoehdot kolmeen vaihtoehtoon, jotka ovat:

1 = kiinnostaa minua paljon/jonkin verran, 2 = en osaa sanoa, 3 = en tunne kovinkaan paljon/lainkaan kiinnostusta.

Kiinnostus sähköistä viestintää kohtaan on suuri. Vastaajista 4/5:ä kiinnostaa paljon tai jonkin verran; joka viides ei tunne kiinnostusta. Pelkkä kiinnostus ei välttämättä merkitse sitä, että sähköistä viestintää pidetään tarpeellisena. Tätä asiaa tiedustelin väittämällä, ”Pidän asiakaspalvelun hoitamista sähköisen viestinnän keinoin:”

1 = erittäin tarpeellisena, 2 = melko tarpeellisena, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko tarpeettomana, 5 = täysin tarpeettomana. Mainitut vastausvaihtoehdot supistin kolmeen siten, että 1 = erittäin/melko tarpeellisena, 2 = en osaa sanoa ja 3 = melko/erittäin tarpeettomana.

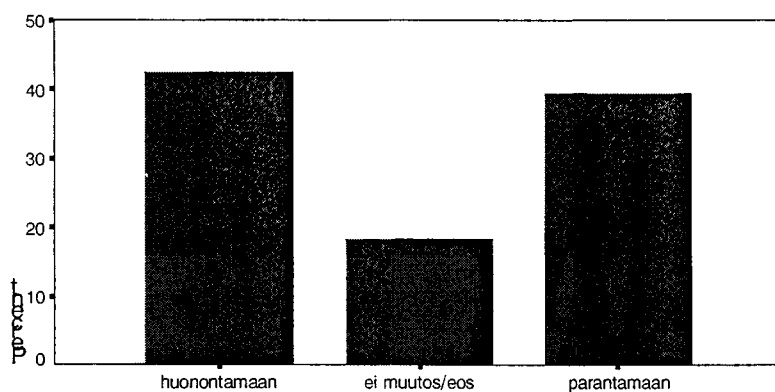
Sähköisen viestinnän tarpeellisuus ei saa varauksetonta tukea kaikilta. Tarpeellinen se on 67 %:lle vastaajista. Joka neljäs ei kuitenkaan tiedä, tarvitseeko hän sähköisen viestinnän tarjoamia työkaluja. Kyse saattaa olla pikemminkin asenteista kuin sähköisen viestinnän todellisiin hyötymahdollisuuksiin perustuvasta arviosta, koska iän perusteella sekä työsuhteen

keston perusteella ei ole mahdollista osoittaa yhteyttä näiden asioiden välillä. Toisaalta näiden lukujen perusteella näyttää siltä, että Kela ”työkoneistona” on vajaassa käytössä. Olisi toisin sanoen tarpeet, joita sähköisen viestinnän käyttöönotto voisi täyttää. Johtuneeko mahdollisesti johtamiskulttuurin erilaisista painopisteistä vai siitä, että tuntematonta ilmiötä (sähköistä viestintää) kohtaan tunnetaan pelkoa?

8.3 Sähköisen viestinnän vaikutukset työhön

Työni kannalta tärkein kysymys on se, miten Kelan työntekijät arvioivat sähköisen viestinnän vaikutuksia. Esitin Kelan työntekijöille seuraavan kysymyksen: ”Arvioikaa sähköisen viestinnän tulevaisuuden vaikutuksia. Tuleeko mielestänne sähköinen viestintä muuttamaan työnne: 1. taloudellisuutta, 2. tuottavuutta, 3. vaikuttavuutta, 4. työviihtyvyyttä.

Vastausvaihtoehdot olivat: 1. huonontamaan (työn taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä), 2. ei muutosta, 3. parantamaan, 4. en osaa sanoa.



Kuvio 14. Sähköisen viestinnän vaikutukset Jyväskylän Kelan työntekijöiden työhön

Aineiston analyysissä muokkasin vastausvaihtoehdot siten, että 1 = huonontamaan, 2 = ei muutosta/en osaa sanoa, 3 = parantamaan. Lisäksi muodostin summamuuttujan, jonka arvo = 7140.

Yllä olevan kuvion mukaan, vastaajat suhtautuvat varauksellisesti sähköisen viestinnän vaikutuksiin. Enemmistö (40 %) on sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee huonontamaan työn taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä. Suhtautumistapa on sama, kun he arvioivat sähköisen viestinnän vaikutuksia virastoonsa. 46 % heistä on sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee huonontamaan viraston taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä ja 40 % on sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee parantamaan niitä.

Tulos on mielenkiintoinen. Kun aiemmin enemmistön mielestä atk oli parantanut työn tuloksia, nyt enemmistö katsookin, että tämä tie on tavallaan kuljettu loppuun. Vastedes atk (sähköinen viestintä) ei vastaajien mielestä kohenna työn laatua. Päinvastoin he pelkäävät, että asiat menevät huonosti. Ilmiö ei ole mitenkään poikkeuksellinen: tuttua asiaa on helppo arvioida, tuntematon herättää pelkoa.

Kun asiaa tarkastelee iän suhteen, ei vielä tässä vaiheessa saa selviä viitteitä siitä, keiden mielestä sähköinen viestintä tulee huonontamaan työhön liittyviä ominaisuuksia. Sen sijaan työntekijöiden työsuhteen pituus Kelalla viittaa siihen, että sähköiseen viestintään suhtautuvat kielteisimmin ne työntekijät, jotka ovat olleet Kelan palveluksessa viisi vuotta tai yli kaksikymmentäyksi vuotta. Kuten aiemmin nähtiin, juuri samat ihmiset näkivät atk:n tähänastiset vaikutukset negatiivisina.

Suhtautuminen sähköiseen viestintään näyttää olevan yhteydessä myös vastaajien tietoteknisten taitojen kanssa. Vastaajista, jotka käyttävät sähköpostia työasioittensa hoitamisessa usein tai silloin tällöin, lähes puolet uskovat, että sähköinen viestintä koituu hyväksi. Sen sijaan lähes 70 % vastaajista, jotka eivät käytä ollenkaan sähköpostia työasioidensa hoitamisessa, ovat sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee vaikuttamaan negatiivisesti. Nämä vastaajat sijoittuvat kaikkiin ikäluokkiin; niin nuorten kuin keski-ikäisten että vanhimpienkin keskuudessa on niitä, jotka suhtautuvat varauksellisesti sähköisen viestinnän tuloon.

Mutta kuten aiemmin totesin, tuntematon asia herättää pelkoa. Tällöin pelkkä tietotekninen taito taikka vastaajien työsuhteen kesto eivät riitä selittämään, mistä on kyse. Tätä asiaa, eli mitkä syyt vaikuttavat heidän asennoitumiseensa sähköiseen viestintään, tarkastelen seuraavaksi.

9. TYÖYHTEISÖN TOIMINTATAPA

”Työpaikan tasolla tarkasteltuna automaation hallittu käyttöönotto edellyttää koko työyhteisön mobiilisoitua käyttöönoton suunnittelusta alkaen. Käytännössä se merkitsee, että kaikkien henkilöstöryhmien tulee olla mukana automaation käyttöönoton suunnittelussa, että tulevista muutoksista tulee tiedottaa etukäteen ja kattavasti ja että automaatiokoulutus aloitetaan jo suunnitteluvaiheessa” (Virtanen 1984, 9). Tässä kommentissaan Virtanen antaa ymmärtää, että käyttäjien osallistuminen ja vaikuttaminen atk:n käyttöönotossa ja suunnittelun toteuttamisessa on tärkeää, jotta atk:sta saadaan myönteisiä kokemuksia.

Työntekijöiden vaikuttamismahdollisuudet heidän omassa työyhteisössään, on otettu huomioon monissa tutkimuksissa, joissa selvitettiin atk:n vaikutuksia. Aiemmin mainitsin Valteen (1986) tutkimuksen, jonka eräs tulos oli se, että atk:n käyttöönotto huonontaa sellaisia työyhteistoimintaan kuuluvia, luonteeltaan positiivisia asioita, kuten vaikutusmahdollisuuksia ja omiin asioihin kohdistuvan päätösvallan itsenäisyyttä.

KATKO:n (1988, 45) mukaan atk-järjestelmän suunnittelussa, hankinnassa ja toteutuksessa henkilöstö kokee vaikutus- ja osallistumismahdollisuutensa melko heikoiksi.

Mauno ja Virolainen (1996) ovat omassa tutkimuksessaan huomioineet työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia osana nimittämäänsä ”muutosten näkyvyyden” mittaria. Mittarilla yritettiin selvittää, ”miten johto on huomionnut henkilöstön ja miten henkilöstö puolestaan toivoo tulevansa huomioiduksi muutoksia suunniteltaessa ja toteutettaessa” (emt., 24). Tulokseksi tutkijat saivat sen, että ”muutokset kielteisimmin kokeneet olivat yksimielisempiä siitä, ettei työpaikan johto ollut neuvotellut riittävästi työntekijöiden kanssa muutoksista” (emt., 57). Avoin keskustelu muutoksesta sekä työntekijöiden mielipiteiden huomioon ottaminen ei toteutunut käytännössä, sillä ”myös muutokset myönteisesti kokevien joukossa oli työntekijöitä, jotka katsoivat johdon neuvotelleen muutoksista vähän tai eivät edes osanneet arvioida, miten paljon johto oli neuvotellut muutoksista” (emt., 57).

9.1 Demokraattinen vs hierarkkinen toimintatapa

Aiemmin mainitun, Orlikowskin ja Robeyn työhön perustuvan, tulkinnan mukaan, atk:n käyttöönotossa kyse on ennen kaikkea arvojen, valtasuhteiden ja etujen keskinäisistä suhteista; siitä, miten ne määräävät ihmisen asennoitumista uutta tekniikkaa kohtaan. Edellä mainituissa tutkimuksissa työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien tai niiden puuttumisien voidaan ajatella ilmentävän työpaikan toimintatapa. Oletus on se, että mitä enemmän työntekijät pystyvät osallistumaan ja vaikuttamaan työpaikkaansa koskeviin asioihin, sitä demokraattisempi työpaikan toimintatapa on. Vastaavasti voidaan olettaa, että mitä vähemmän työntekijät pystyvät osallistumaan ja vaikuttamaan työpaikkaansa koskeviin asioihin, sitä hierarkkisempi työpaikan toimintatapa on.

Omassa tutkimuksessani yritin selvittää työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia seuraavan kysymyksen avulla. Kysyin heiltä: ”Tuntuuko teistä, että päätöksenteossa henkilökunnan mielipiteitä otetaan huomioon?” Vastausvaihtoehdot olivat:

1 = Ei ollenkaan, 2 = Melko vähäisessä määrin, 3 = En osaa sanoa, 4 = Melko suuressa määrin, 5 = Erittäin suuressa määrin.

Vastaukset luokittelin uudelleen seuraavasti; 1 = Ei ollenkaan/Melko vähäisessä määrin, 2 = En osaa sanoa, 3 = Melko/Erittäin suuressa määrin.

Taulukko 3. Päätöksenteossa henkilökunnan mielipiteiden ottaminen huomioon

	Luku	Osuus %
ei ollenkaan/melko vähäisessä määrin	17	48,6
eos	6	17,1
melko/erittäin suuressa määrin	<u>12</u>	<u>34,3</u>
Summa	35	100

Saadun tuloksen mukaan, lähes puolet vastaajista on sitä mieltä, että heitä ei kuunnella ollenkaan tai heitä kuunnellaan aika vähän. Vastaajista joka kolmas on sitä mieltä, että he pystyvät vaikuttamaan työpaikkaansa koskeviin asioihin.

Tutkimani paikka ei ole poikkeustapaus, vaan pikemminkin sen toiminnassa on samoja toimintapiirteitä kuin muuallakin, sillä kuten nähtiin Valteen, KATKO:n, sekä Maunon ja Virolaisen tutkimuksissa, niissäkin työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet kaipaavat kohentamista.

Olettamukseni on ollut se, että työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet työpaikalla kertovat myös jotain siitä, onko työpaikan toimintatapa demokraattinen vai hierarkkinen. Ottaen huomioon, että ”en osaa sanoa” -vastanneiden osuus on korkeahko, onkin luontevampaa tarkastella asiaa toisaalta niiden työntekijöiden kannalta, joilla on paljon vaikutusmahdollisuuksia (tällöin työyhteisön toimintatapa on demokraattinen) ja toisaalta niiden työntekijöiden kannalta, joilla ei ole paljon vaikutusmahdollisuuksia (tällöin työyhteisön toimintatapa on hierarkkinen).

Taulukko 4. Työyhteisön toimintatapa ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Suhtautuminen sähköiseen viestintään	Toimintatapa	Toimintatapa
	demokraattinen	hierarkkinen
Huonontaa	18%	56%
Parantaa	64%	31%

Taulukon mukaan, demokraattinen toimintatapa on yhteydessä sähköiseen viestintään siten, että enemmistö tähän luokkaan kuuluvista suhtautuu positiivisesti sähköisen viestinnän tuloon. Vastaavasti hierarkkinen toimintatapa on myös yhteydessä sähköiseen viestintään siten, että enemmistö tähän luokkaan kuuluvista suhtautuu varauksellisesti asiaan.

Ongelmana oikean tulkinnan suhteen on se, että molemmissa luokissa on vastaajia, jotka suhtautuvat asiaan toisin: 18% demokraattiseen toimintatapaan kuuluvista suhtautuu varauksellisesti asiaan ja vastaavasti 31% hierarkkiseen toimintatapaan kuuluvista suhtautuu asiaan positiivisesti.

Näyttää siltä, että suhtautuminen sähköiseen viestintään tästä näkökulmasta katsottuna, jakaa mielipiteitä aika paljon, niin ettei yhtenäistä kuvaa synny. Ilmeisesti asiaan vaikuttaa myös kysymyksen luonne (”tuntuuko teistä, että päätöksenteossa henkilökunnan mielipiteitä otetaan huomioon?”); se ei anna mahdollisuutta objektiiviseen tarkasteluun, vaan on mahdollista saada monenlaisia toisistaan eriäviä mielipiteitä. Uskon kuitenkin, että yllä oleva kuvio antaa viitteitä siitä, että suhtautuminen sähköiseen viestintään on pääpiirteiltään yhteydessä siihen, minkälainen työpaikan toimintatapa on. Vastaajien suhtautumista sähköiseen viestintään on helpompi havainnollistaa seuraavan teeman avulla.

9.2 Työn autonomia

Autonomia on hyvin laaja käsite, jota voidaan tulkita ja tarkastella monin tavoin. Se on myös käsite, jota usein käytetään työelämää koskevissa tutkimuksissa. Etymologisesti se on peräisin kreikkalaisista sanoista *autos* eli itse ja *nomos* eli sääntö tai laki ja sitä käytettiin kreikkalaisten kaupunkivaltioiden yhteydessä: kaupunki oli autonominen, kun sen asukkaat säätivät lakinsa eivätkä olleet vieraan vallan alaisia. Työn sosiologiassa tämän käsitteen avulla pyritään kuvastamaan työpaikan toimintatapaa; kuinka itsenäisesti työntekijä saa toimia.

Valteen (1986, 93) mukaan käyttäjät, jotka ovat voineet osallistua ja vaikuttaa hankkeiden valmisteluun ja suunnitteluun, arvioivat automaatiosta saadut kokemukset kautta linjan myönteisemmiksi kuin ne, jolla ei ole ollut vastaavanlaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.

Omassa tutkimuksessani yritin kartoittaa vastaajieni työn autonomiaa, esittämällä heille seuraavan kysymyksen. Kysymys oli: ”Kuinka paljon voitte vaikuttaa seuraaviin työyhteisöänne koskeviin asioihin?” Se sisälsi kymmenen tarkemmin eriteltyä osa-aluetta.

Osa-alueiden voidaan ajatella edustavan toisaalta yleisiä, suunnittelutason tehtäviä ja toisaalta paikallisia, toteutustason tehtäviä. Suunnittelutason tehtävien kanssa tekemisissä olevan työntekijän työn autonomia on suuri, toteutustason tehtävien kohdalla työn autonomia on pieni. Suunnittelutaso koostuu johtotason tehtävistä, toteutustaso koostuu työntekijöiden omaan lähiympäristöön kuuluvista tehtävistä. Johtotason tehtäviin luokittelin seuraavat asiat:

1. Työyhteisön johtamiskäytännöt, 2. Tulosten arviointimenetelmät, 3. Työyhteisön tavoitteiden määrittely, 4. Työyhteisön toiminnan suunnittelu, 5. Työmenetelmät työssä.

Työntekijöiden välittömään työympäristöön luokittelin seuraavat asiat:

1. Työyhteisön töiden järjestely, 2. Oma työsisältö, 3. Työskentelyolosuhteet, 4. Henkilöstökoulutuksen sisältö, 5. Koulutukseen osallistuminen.

Analyysi osoitti, että vastaajilla on eniten vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä sisältöön, toiminnan suunnitteluun, koulutukseen osallistumiseen ja töiden järjestelyyn. Näillä alueilla heidän työn autonomiansa on suuri. Sen sijaan vähäisiä vaikutusmahdollisuuksia heillä on työyhteisönsä johtamiskäytäntöihin, työtulosten arviointimenetelmiin, henkilöstökoulutuksen sisältöön, työyhteisönsä tavoitteiden määrittelyyn ja työskentelyolosuhteisiin. Näillä alueilla heidän työnsä autonomia on pieni.

Tulosta voidaan pitää aika selkeänä: johtotason asioihin vastaajien ääni ei riitä vaikuttamaan, mutta omaa työympäristöä koskeviin asioihin he pystyvät vaikuttamaan.

Näin ollen voidaan nyt täsmentää aiemmin esittämäni autonomisuuden käsite siten, että tutkimassani paikassa työn autonomian pienuudesta on kysymys silloin kun puhutaan johtotason tehtävistä; se ilmenee sellaisten asioiden kohdalla, joihin vastaajieni mielestä ei pysty vaikuttamaan. Suuresta työn autonomisuudesta on kysymys silloin kun puhutaan välittömään toimintaan kuuluvista asioista; se ilmenee juuri tällaisten asioiden kohdalla, joihin vastaajien mielestä pystyy vaikuttamaan. Tällainen jako on kuitenkin teoreettinen.

Käytännössä Kelan toimintatavan jaottelu pieneen ja suureen työn autonomisuuteen on hankala, koska analyysi osoittaa, että osa vastaajista, joilla on omasta mielestään paljon vaikutusmahdollisuuksia, ilmoittavatkin, että he eivät pysty vaikuttamaan johtotason asioihin. Toisaalta osa vastaajista, joilla ei ole omasta mielestään paljon vaikutusmahdollisuuksia ilmoittavatkin, että he pystyvät vaikuttamaan johtotason asioihin. Näin ollen siirryttäessä seuraavaksi työni pääkysymykseen, eli siihen, miten Jyväskylän Kelan toimiston työntekijät suhtautuvat sähköisen viestinnän tuloon, on pidettävä mielessä, että jaottelu pieneen/suureen työn autonomisuuteen on eräänlainen ideaalityyppi, jonka avulla on helpompi hahmottaa asian laita.

Kelan työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään, tarkastelen tässä nojaten edellä mainittuun jaotteluun, pieneen/suureen työn autonomisuuteen. Tätä varten muodostin summamuuttujan, joka kuvaa kokonaisuudessaan vastaajien vaikutusmahdollisuuksia. Summamuuttujan a-kerroin = 8134. Muuttujan ristiintaulukoin aiemmin tekemäni summamuuttujan kanssa (a-kerroin = 7140), jonka tulos oli se, että enemmistö vastaajista (40 %) on sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee huonontamaan työn taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä.

Taulukko 5. Työn autonomia ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Suhtautuminen sähköiseen viestintään	Työn autonomia	
	suuri	pieni
Huonontaa	8%	64%
Parantaa	67%	18%

Tässä taulukossa selkeyden vuoksi jätin pois ” en osaa sanoa ”-vastanneiden luokan. Taulukon mukaan, työn suuri autonomisuus on yhteydessä vastaajieni suhtautumiseen sähköiseen viestintään siten, että sitä nauttivat työntekijät suhtautuvat positiivisemmin sähköisen viestinnän tuloon; näillä työntekijöillä on paljon vaikutusmahdollisuuksia ja heistä 67 % on sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee kokonaisuudessaan parantamaan työn tuottavuutta, vaikuttavuutta ja viihtyvyyttä. Iältään he ovat 30-49 vuotiaita; myös puolet 50-58 vuotiaista kuuluvat tähän ryhmään. Näiden työntekijöiden työsuhteen pituus Kelalla on kestänyt 6:sta 20:een vuoteen. Koulutukseltaan he ovat joko opistotason tutkinnon suorittaneita tai korkeakoulututkinnon suorittaneita. Tähän ryhmään ei kuulu yksikään henkilö, joka on suorittanut peruskoulun tai lukion.

Vastaavasti työn pieni autonomisuus on yhteydessä asiaan siten, että tämän luokan työntekijät suhtautuvat sähköiseen viestintään varauksellisesti. Näillä työntekijöillä ei ole paljon vaikutusmahdollisuuksia ja heistä 64 % on sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee huonontamaan työn tuottavuutta, vaikuttavuutta ja viihtyvyyttä. Tämä ryhmä koostuu

nuorista 23-29 vuotiaista sekä puolesta 50-58 vuotiaista. Heidän työsuhteensa kesto Kelalla on ollut viisi vuotta tai he ovat olleet Kelan palveluksessa yli 21 vuotta. Tähän ryhmään kuuluvat kaikki, jotka ovat suorittaneet peruskoulun, lukion ja 50 % opistotason tutkinnon suorittaneista sekä osa korkeankoulun suorittaneista.

Selityksenä tähän tulokseen on ilmeisesti se, että nuoret ja vanhimmat työntekijät toimivat toisenlaisissa tehtävissä kuin keski-ikäiset työntekijät. Toisin sanoen, nuoret ja vanhimmat työntekijät toimivat suoritustehtävissä, keski-ikäiset toimivat eri asteisissa johtoportaan tehtävissä. Tässä mielessä ehkä ei olisi aiheetonta sanoa, että sähköinen viestintä ”valikoi” käyttäjänsä siten, että paremmin koulutetut ja statukseltaan paremmassa työasemassa olevat ”soveltuvat” paremmin sähköisen viestinnän käyttäjiksi.

10. TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖORIENTAATIOT

Sosiologisessa kirjallisuudessa (Goldthrope 1968) työntekijöiden työasennetta on mitattu mittarilla, jonka ulottuvuudet ovat instrumentaalinen, byrokraattinen ja solidaarinen. Instrumentaalisen työasenteen mukaan työntekijä, mielekkään työtehtävän ja ammattiuran tavoittelun sijasta, tavoitteleeikin ensisijassa mahdollisimman korkeaa palkkaa. Byrokraattiselle suuntautumiselle on oleellista työn merkitys vastapalveluksena organisaatiolle jatkuvasti nousevasta palkasta, sosiaalisesta statuksesta ja pitkäaikaisesta varmuudesta, urasta. Solidaariselle orientaatiolle on ominaista se, että vaikka työllä on taloudellinen merkitys, se koetaan paitsi keinoksi joidenkin tavoitteiden saavuttamiselle, myös ryhmätyöksi. Työ edustaa tekijälleen keskeistä elämän osaa sikäli, että se tyydyttää yksilön tunne-elämän tarpeita.

Kivisaari (1983) käyttää omassa tutkimuksessaan edellä mainittua mittaria sillä erolla, että hän kutsuu instrumentaalista työorientaatiota välineelliseksi työorientaatioksi. Järvelä (1985c ja 1988) asettaa omassa tutkimuksessaan instrumentaalisen työorientaation vastapainoksi professionaaliseksi nimittämäänsä työorientaation mittavan ulottuvuuden, jossa korostuvat työhön liittyvät piirteet.

Pitäen silmällä em. määritelmiä, kysyin Kelan työntekijöiltä, millaisia asioita he pitävät työssä tärkeinä, toisin sanoen miten he orientoituvat työhönsä. Kysymys sisältää joukon alakysymyksiä (liite 1, kysymys 21).

Muuttujien korrelaatioihin perustuva analyysi osoittautui hieman yllätykselliseksi. Esim. ”turvalliset ja viihtyisät työsuhteet” -muuttuja ei suinkaan korreloinut ”varmuus työsuhteen jatkumisesta” -muuttujan kanssa, kuten olisi aihetta uskoa. Kokonaisuudessaan tulos on alla olevan taulukon mukainen:

Kelan työntekijöiden työorientaatiot.

Taulukko 6 a. Byrokraattinen työorientaatio

	Luku	Osuus %
Erittäin/melko paljon	32	91,4

Taulukko 6 b. Professionaalinen työorientaatio

	Luku	Osuus %
Erittäin/melko paljon	31	88,6

Taulukko 6 c. Instrumentaalinen työorientaatio

	Luku	Osuus %
Erittäin/melko paljon	19	54,3

Edellä esitettyjen lukujen valossa on mahdollista sanoa, että Jyväskylän Kelan työntekijöitä luonnehtii kolme työorientaatiota, *joita eivät sulje toisiaan pois*. Byrokraattinen orientaatio ilmenee siinä, että vastaajille työsuhteen jatkuvuus ja siihen kohdistuva arvostus ovat tärkeitä asioita, oikeastaan kaikista tärkeimpiä. Yli 90% vastaajista pitää näitä asioita tärkeinä. Tulos ei ole yllättävä kun muistetaan, että instrumentaalista työorientaatiota kuvaavaa mittaria kehitettiin aikana, jona työttömyys ja alati muuttuvat työsuhteet eivät koskeneet ihmisiä siinä määrin kuin nykyisin.

Tällainen orientaatio vastaa lähinnä Goldthropen esittämää byrokraatista työorientaatiota, jonka olennaisimpana piirteenä voidaan pitää työsuhteen jatkuvuutta. Byrokraattisen orientaation voidaan (nykyisen suuren työttömyyden valitessa) ajatella ilmentävän epävarmuutta tulevaisuuden suhteen ja siksi näille vastaajille varmuus työsuhteen jatkumisesta on tärkeä. Työn jatkuvuus tai toisin sanoen työpaikan säilyttäminen näyttää olevan kaikille vastaajille huolen aihe.

Vastaajat ovat liittäneet tähän orientaatiotyyppiin myös työhön kohdistuvan arvostuksen. Asia voidaan selittää, kun pidetään mielessä se, että nykyisin valtion työntekijöiltä vaaditaan useimmiten palkatonta ylityötä. Muutenkin työhön kohdistuva arvostus saattaa

ilmentää työntekijöiden toivoa siitä, että heidän työpanostaan arvostetaan. Tällainen johtopäätös tuntuu järkevältä, mutta tällä aineistolla ei ole mahdollista selvittää empiirisesti senkaltaisen väittämän paikkansa pitävyyttä.

Työn vastuullisuutta ja itsenäistä työskentelyä voidaan pitää professionaalisen työorientaation tunnusmerkinä, koska ne viittaavat selvästi työhön liittyviin piirteisiin. Lähes 90 % vastaajista pitää näitä asioita tärkeinä.

Saamani tulos noudattaa osittain myös instrumentaalisen (välineellisen) työorientaation ajatusta, *sikäli, että* vastaajat yhdistävät korkean palkan tavoittelun urallaan etenemiseen. On selvää, että uralla eteneminen liittyy professionaaliseen orientaatioon ja korkean palkan tavoittelu instrumentaaliseen. Mutta yhtä selvää on myös sekin, että korkeampi asema työyhteisössä useimmiten merkitsee parempaa palkkaa. Tällä tavalla on helpompi ymmärtää, miksi yli 50 % vastaajista, jotka tavoittelevat korkeaa palkkaa, yhdistävät sen uralla etenemiseen. On myös muistettava, että sosiologiset konstruktiot ovat ideaalityyppejä, jotka harvoin, jos koskaan, esiintyvät puhtaasti sellaisenaan.

10.1 Työntekijöiden työorientaatiot ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Edellä esitettyjen korrelaatioiden pohjalta muodostin kolme summamuuttujaa, jotka kuvaavat byrokraattista, professionalista ja instrumentaalista työorientaatiota. On kuitenkin muistettava, että orientaatiot ovat teoreettisia instrumentteja, joilla asian laita on helpompi havainnollistaa. Todellisuudessa vastaajat samaistuvat enemmän kuin yhteen työorientaatioon. Byrokraattisen työorientaation a-kerroin = 6392, professionaalisen työorientaation a-kerroin = 6348 ja instrumentaalisen työorientaation a-kerroin = 7748. Muuttujat ristiintaulukoin aiemmin tekemääni summamuuttujaan, joka kuvaa vastaajien suhtautumista sähköiseen viestintään.

Taulukko 7. Työorientaatiot ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Suhtautuminen sähköiseen viestintään	Instrumentaalinen työorientaatio	Byrokraattinen työorientaatio	Professionaalinen työorientaatio
Huonontaa	22 %	43 %	43 %
Parantaa	61 %	40 %	40 %

Ristiintaulukoinnin perusteella instrumentaalista työorientaatiota luonnehtivien vastaajien joukko erottuu muista työorientaatiotyypeistä selvimmin. Taulukon kuvaaman instrumentaalisen työorientaation pohjana on korkean palkan tavoittelu, johon vastaajani mielellään yhdistävät uralla etenemisen. Enemmistö vastaajista (61 %), jotka kuuluvat tähän orientaatioon, suhtautuvat myönteisesti sähköiseen viestintään. Kaikista selvimmin tähän orientaatioon kuuluvat työntekijät, jotka iältään ovat 30-49 vuotiaita ja jotka ovat olleet Kelan palveluksessa 6-10 vuotta ja 11-15 vuotta. Vähiten tähän orientaatioon kuuluu työntekijöitä, joiden ikä on 23-29 vuotta tai 50-58 vuotta ja joiden työsuhde on kestänyt 5 vuotta tai yli 21 vuotta.

Syynä tähän saattaa olla se, että nuorimmat työntekijät pyrkivät ensisijaisesti vakiinnuttamaan työasemansa ja toisaalta vanhimmat työntekijät saavat sen verran hyvää palkkaa, ettei palkka tai uralla eteneminen ole heille ensisijainen tavoite, tai ylipäätään he tietävät, etteivät voi enää edetä urallaan.

Tulos on mielenkiintoinen myös siksi, että tässä esiintyy sama jako kuin aiemmin työn autonomisuuden yhteydessä. Lukija muistaneekin, että suurta työn autonomiaa nauttivat 30-49 vuotiaat. Yllä esitetyn tuloksen perusteella vahvistuu käsitys siitä, että työtehtävät jakautuvat kahtia: uraa mahdollistaviin ja sen poissulkeviin työtehtäviin.

Muiden työorientaatioiden kohdalla yhteys sähköiseen viestintään ei ole selvä; noin puolet niihin kuuluvista suhtautuu myönteisesti ja noin puolet kielteisesti sähköisen viestinnän tuloon. Ne, joille palkka ja uralla eteneminen ovat tärkeitä asioita, suhtautuvat sähköisen viestinnän tuloon kaikista myönteisimmin; ne joille palkka ja uralla eteneminen eivät ole

kovin tärkeitä asioita, vaan työn jatkuvuus ja itse työhön liittyvät ominaisuudet ovat tärkeitä, suhtautuvat asiaan kaikista ristiriitaisimmin. Toisin sanoen byrokraattinen ja professionaalinen työorientaatio eivät näytä olevan selkeästi yhteydessä työntekijöiden suhtautumiseen sähköiseen viestintään, mutta instrumentaalinen orientaatio on.

11. ELÄMÄNORIENTAATIOT SEKÄ TYÖELÄMÄ

Helkaman (1997) mukaan, eurooppalaisen ihmisen arvomaailman ja ihmiskuvan muuttumisessa erottuu keskiajan lopusta nykyhetken pitkä linja, jota voidaan luonnehtia maallistumisen, yksilöllistymisen ja suhteellistumisen käsittein. Yksilöllistyminen voidaan analogisesti ajatella supistaneen yhteisökeskeisyyttä. Yhteisöllisyys on kuitenkin ihmislaajalle ominainen piirre; ehkä se on supistunut, mutta se ei ole hävinnyt. Tällöin voidaan hyvin ymmärtää Haavion (1984) tutkimustulosta, jonka mukaan suomalaisten elämänasenteissa on tapahtunut muutos; työn merkitys on vähentynyt ja vastaavasti perheen merkitys lisääntynyt. Se on osoitus siitä, että perhe korvaa ainakin jossain määrin yhteisökeskeisyyttä. Muissakin tutkimuksissa (Ylöstalo 1986, Alkula 1990) on päädytty siihen, että työ ei enää ole yhtä keskeinen elämäalue kuin aikaisemmin, vaan ihmiset löytävät sisältöä elämäänsä muualtakin.

Tutkimuksessani pyysin Jyväskylän Kelan toimiston työntekijöitä mainitsemaan, mitkä ovat tällä hetkellä tärkeimmät alueet heidän elämässään. Luettelolista sisälsi seuraavat vaihtoehdot:

1. Työ ja toimeentulo
2. Perhe-elämä
3. Järjestötoiminta tai vastaava
4. Ammatti ja ura
5. Harrastukset
6. Lapset ja heidän tulevaisuutensa
7. Kodin rakentaminen ja kunnostaminen
8. Ystävyys- ja sukulaisuussuhteet

Vaihtoehdot kuvailevat kolmea orientaatiota, jotka ovat: työ-, perhe- ja vapaa-ajan orientaatiot. Työorientaatioon kuuluvat työ ja toimeentulo sekä ammatti ja ura. Perheorientaatioon kuuluvat perhe-elämä sekä lapset ja heidän tulevaisuutensa. Vapaa-ajan orientaatioon kuuluvat järjestötoiminta, harrastukset, kodin rakentaminen/kunnostaminen sekä ystävyys- ja sukulaisuussuhteet.

Taulukko 8. Tärkeimmät alueet elämässä

	Luku	Osuus %
Työorientaatio		
(Työ ja toimeentulo sekä ammatti ja ura)	32	30,5
Perheorientaatio		
Perhe-elämä sekä lapset ja heidän tulevaisuutensa	46	43,8
Vapaa-ajan orientaatio		
Järjestötoiminta, harrastukset, kodin rakentaminen/kunnostaminen, ystävyys ja sukulaisuussuhteet	<u>27</u>	<u>25,8</u>
Summa	105	100

Taulukon mukaan perheorientaatio saa eniten kannatusta. Lähes puolet vastaajista pitää perhe-elämää tärkeimpänä elämän alueena. Työorientaatio on toinen selvästi erottuva orientaatio. Joka kolmannelle työ on edelleen elämän tärkein alue. Vapaa-ajan orientaatio on tässä järjestyksessä kolmannella sijalla. Joka neljäs vastaaja ilmoittaa tärkeimmäksi elämänsä alueeksi tämän orientaation. Tulos vahvistaa aiemmin esitettyjä (muiden yhteiskuntatieteilijöiden) tuloksia, joiden mukaan työ ei enää ole suomalaisten elämässä yhtä keskeinen elämänalue kuin aikaisemmin.

11.1 Elämänorientaatiot ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Mahdollisen yhteyden elämäorientaatioiden ja sähköisen viestinnän välillä selvitin ristiintaulukoinnin avulla. Seuraavassa taulukossa selkeyden vuoksi ei ole otettu mukaan ”en osaa sanoa” -vastauksia.

Taulukko 9. Elämäorientaatiot ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Suhtautuminen	Sähköiseen viestintään		
	Perheorientaatio	Työorientaatio	Vapaa-ajan orientaatio
Huonontaa	41 %	41 %	47 %
Parantaa	41 %	41 %	32 %

Näyttää siltä, että elämäorientaatioiden yhteys vastaajien suhtautumiseen sähköiseen viestintään ei ole yksiselitteinen. Vaikka perheorientaatio luonnehtii paremmin enemmistöä vastaajista, kuten aiemmin nähtiin, se ei erotu selkeimmin muista orientaatioista, koska puolet tähän orientaatioon kuuluvista uskoo sähköisen viestinnän parantavan työn taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä ja puolet katsoo sähköisen viestinnän huonontavan niitä. Sama tulkinta pätee myös työorientaation kohdalla. Vapaa-ajan orientaation muista orientaatioista hieman erilainen tulos selittyy siten, että tässä orientaatiotyypissä on eniten vastaajia, jotka eivät osaa ilmaista kantaansa. Ilmeisesti vastaajani löytävät sisältöä elämäänsä useilta eri suunnilta, jolloin suhtautuminen sähköiseen viestintään on myös kirjava.

11.2 Työelämä ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Aiemmin teorian osuudessa, tarkastellessani atk:n ja työttömyyden välistä suhdetta, tulin siihen tulokseen, että atk ei ole varsinainen työttömyyden aiheuttaja, vaan se toimii linkkinä taloudellisen ympäristön ja työllisyyden välillä; kun talouden tila huononee atk nähdään ”pelastajana”, koska suuren suorituskapasiteettinsa ansiosta se korvaa ihmistyötä, jolloin kustannukset laskevat samanaikaisesti, kun tuottavuus paranee. Samassa yhteydessä ilmeni myös, että 1990-luvun lama kosketti kaikkia aloja. Tästä huolimatta Jyväskylän Kelan toimisto, muusta työllisyysuunnasta poiketen, palkkasi lisää työntekijöitä. Tämän perusteella luulisi, että tutkimani paikan työntekijät suhtautuisivat työelämään valoisasti. Näin ei kuitenkaan asian laita ole.

Omassa tutkimuksessani pyysin Kelan työntekijöitä arvioimaan työelämän suuntaa. Aiemmin esitetyn graafisen taulukon mukaan vain joka kolmas heistä (37 %) on sitä mieltä, että työelämä muuttuu hyvään suuntaan ja noin saman verran vastaajista (31 %) on sitä mieltä, että työelämä muuttuu huonoon suuntaan.

Ottaen huomioon Jyväskylän Kelalla tapahtuneet henkilöstöpolitiikan muutokset (työvoiman lisääminen), tulos voidaan tulkita siten, että vastaajieni kuva työelämästä ilmentää epävarmuutta. Vaikka heidän kohdalla työllisyysasiat menevät hyvin, he ilmeisesti ovat epävarmoja työpaikkansa säilyttämisestä tulevaisuudessa. Seuraavassa taulukossa, jossa ilmenee työelämän muuttumisen suhde vastaajien asennoitumiseen sähköiseen viestintään, olen selkeyden vuoksi jättänyt pois niiden vastaajien joukon, jotka eivät osaa ilmaista kantaansa.

Taulukko 10. Työelämän muuttuminen ja suhtautuminen sähköiseen viestintään

Suhtautuminen Sähköiseen viestintään	Työelämä muuttuu hyvään suuntaan	Työelämä muuttuu huonoon suuntaan
	Huonontaa	15 %
Parantaa	69 %	22 %

Taulukko osoittaa, että sähköistä viestintää koskeva mieliala heijastaa vastaajien asennetta työelämään. Suurin osa vastaajista, jotka katsovat työelämän menevän huonoon suuntaan, suhtautuvat sähköisen viestinnän tuloon pessimistisesti. Vastaavasti suurin osa vastaajista, jotka katsovat työelämän menevän hyvään suuntaan, suhtautuvat sähköiseen viestintään optimistisesti. Tulos ei ole yhteydessä mihinkään ikäluokkaan, eikä työntekijöiden työsuhteen kestoon Kelalla.

Tulos ei ole myös varsinaisesti yhteydessä koulutustasoon, mutta suunta on selvä: mitä koulutetumpi henkilö on, sitä parempana hän näkee työelämän muutoksen suunnan ja sitä positiivisemmin hän suhtautuu sähköiseen viestintään. Tässä mielessä on järkevää olettaa, että koulutetumpi työntekijä toimii suunnittelutason tehtävissä, jolloin työtehtävien erilaisella luonteella saattaa olla myös osuutensa tähän tulokseen.

Tulos on mielenkiintoinen toisessakin mielessä; sen perusteella vahvistuu aiemmin esitetty käsitys siitä, että byrokraattinen orientaatio ilmentää epävarmuutta työelämää kohtaan.

Tulos poikkeaa esim. Rahikaisen ja Ylöstalon (1997) tuloksista.. He tutkivat työelämän muutosta Suomessa ja lähialueilla. Työelämän muutoksia he selvittivät käyttäen apuna työministeriön työolobarometriä. Suomen kohdalla he toteavat, että ”vastaajien mielialat ovat heijastelleet selvästi yleistä yhteiskunnallista asennetta. Laman ollessa syvimmillään mielialat olivat negatiivisia. Talouden nousun alkaessa ja työllisyystilanteen parantuessa yleiset asenteet ovat muuttumassa positiivisempaan suuntaan” (emt., 92).

Näyttää siltä, että vaikka tällä hetkellä tutkimani paikan työntekijöiden kohdalla työllisyystilanne on hyvä, huoli työpaikan säilyttämisestä tulevaisuudessakin heijastuu heidän työelämää koskevaan arvioonsa. Talouden nousu ei oman aineistoni perusteella heijastu positiivisena työllisyysasenteena; lienevätkö laman vaikutukset kauas kantoisia? Toisin sanoen epävarmuus työpaikasta on tekijä, joka on tullut jäädäkseen; näyttää siltä, että jopa hyvinä aikoinakin työntekijöiden käyttäytymistä luonnehtii epävarmuus työsuhteen jatkumisesta. Tällainen asenne heijastuu luonnollisesti vastaajieni suhtautumiseen sähköiseen viestintään.

12 KAHDEN KERROKSEN VÄKEÄ

Tutkimukseni tarkoituksena oli tarkastella sitä, miten Jyväskylän Kelan työntekijät suhtautuvat sähköiseen viestintään. Aihe on ajankohtainen, koska Kelallakin ollaan menossa siihen suuntaan, että kohta asiakkaita ryhdytään palvelemaan, perinteisen tavan lisäksi, sähköisen viestinnän tarjoamia mahdollisuuksia hyväksi käyttäen. Käytännössä se tarkoittaa, että datan siirto paikasta toiseen, niin virastosta toiseen kuin Kelalta asiakkailleen ja toisinpäin, tulee tapahtumaan ainakin jossakin määrin sähköisessä muodossa. Tällainen kehitys on ollut väistämätön; se johtuu yhtäältä Kelan toiminnan laajentumisesta ja toisaalta tietotekniikan edistymisestä.

Aloitin tutkimukseni viittaamalla sähköisen viestinnän vaikutuksiin. Keskustelu tällä yleisellä tasolla kiteytyy paljolti tietoyhteiskuntakeskustelun ympärille. Jälkitekollinen yhteiskunta, tietoyhteiskunta, globalisaatio ja muut sellaiset käsitteet, jotka liitetään tähän keskusteluun, pohjautuvat markkinoiden ennennäkemättömään ja hallitsemattomaan kasvuun. Tarkoitukseni oli tässä vaiheessa muistuttaa lukijalle, että ns. tietoyhteiskunta ei mahtipontisista lupauksistaan huolimatta ole muuta kuin markkinatalouden yhteiskunta; itse asiassa se edustaa tähän asti pisimmälle vietyä markkinataloutta.

Informaatio ei synnytä tietoyhteiskuntaa automaattisesti. Tiedon, erityisesti tieteellisen tiedon, tulee olla jäseneltyä ja empiirisesti tarkistettavaa. Kun katsotaan ns. tietoyhteiskuntaa, jonka keulakuvana Internet on, huomataan, että se on varastohalli, joka on täytetty mitä moninaisimmilla mainoksilla, monisteilla ja kaupallisilla ”sivuilla”. Tiedon oikeudellisuuden tarkastamisesta ja luokittelusta kenelläkään ei ole vastuutta. Mitä tekemistä oikeastaan tällaisella ”yhteiskunnalla” on sivistyksen kanssa? Eikö todellisen tietoyhteiskunnan pitäisi perustua hyvän perussivistyksen omaaviin kansalaisiin, jotka kriittisesti pystyvät käsittelemään informaatiota?

Sähköisen viestinnän ansiosta ”turhat” työvaiheet karsiutuvat pois. Rinnastin aiemmin teoriaosuudessa tämän sähköisen viestinnän ominaisuuden Taylorismiin; tiedetään, että Taylorismin ydinajatus oli siinä, että kannattamattomat työvaiheet karsittiin pois ja samalla työntekijöiden työpanoksen hyötyä yritettiin maksimoida. Asia on sikäli tärkeä oman tutkimukseni kannalta, että siirtyessäni tarkastelemaan, mitä askeleita Suomessa on otettu

sähköisen viestinnän suuntaan, olen pitänyt esillä ajatusta, että tieto on nykyisin tavaraa; sitä myydään ja ostetaan, sillä saadaan parempi kilpailuasema, sillä edistetään vaurastumista ja taloutta, mutta tavarana tieto noudattaa markkinatalouden lakeja. Eräs tietoyhteiskunnan tunnusmerkeistä onkin informaation muuttuminen tuotteeksi. Olemme siirtymässä kohti sellaista yhteiskuntaa, jossa informaatiolla on rahallinen arvo. Informaation jalostaminen tuottaa lisäarvoa.

Tästä näkökulmasta katsottuna nimenomaan sähköinen viestintä, ei "tietoyhteiskunta", vaikuttaa markkinatalouden yhtenä alueena omalta osaltaan yhteiskunnallisiin instituutioihin. Tässä vaiheessa kytkin sähköisen viestinnän vaikutuksia Kelaan (kappale 4). Työyhteiskunta ei ole ainakaan vielä kriisissä, kuten 80-luvulla monet kirjoittajat uskoivat; tästä seuraa myös se, että hyvinvointivaltiokaan ei ole kriisissä, vaikka sen rahoitusta on pohdittu uudelleen. Tällä tasolla ei ole perusteita puhua sähköisen viestinnän vaikutuksista. Mutta kun siirrytään tarkastelemaan mahdollista sähköisen viestinnän yhteyttä työttömyyteen, asian laita on toisenlainen.

Nojaten Uotilan ja Uusitalon (1984) aikaisempaan tutkimukseen, joka ennusti suurta tietotekniikan aiheuttamaa työttömyyttä 90-luvulla, sekä lukuisiin työttömyyttä koskeviin tilastoihin, yritin osoittaa, että tietotekniikka aiheuttaa työttömyyttä. Se aiheuttaa työttömyyttä yksityisellä sektorilla, joka laajenee koskemaan myös julkista sektoria. Silti tällainen väite on osittain harhaan johtava; miten tällaiset elottomat, muoviset, kasaan puristetut mikroelektronikan komponentit, jotka tunnetaan nimellä "tietokone", voisivat aiheuttaa työttömyyttä?

Asia selittyy, kun muistetaan, että tietotekniikka toimii markkinatalouden lakeja noudattaen. Kun yleinen taloudellinen tilanne on huono ja yritykset sekä virastot pyrkivät minimoimaan haittoja, tietotekniikka, ominaisuuksiensa ansiosta (korvaa ihmistyötä, pystyy monimutkaisiin ja nopeisiin suorituksiin), otetaan herkemmin käyttöön. Tuloksena on se, että yritysten ja/tai virastojen tuottavuus paranee, mutta samalla ihmiset menettävät työpaikkansa. Ei varmasti olisi liioiteltua sanoa, että tietotekniikka on hyvä renki, mutta huono isäntä. Se palvelee monipuolisesti käyttäjiään, mutta jos siitä tulee "isäntä", kohtelee se "alaisiaan" julmalla tavalla.

Näin ollen, yrittäessäni arvioida sähköisen viestinnän mahdollista yhteyttä työttömyyteen, päädyin siihen, että sähköinen viestintä, pisimmälle vietyinä tietotekniikan sovelluksena, todennäköisesti tulee aiheuttamaan atk:n tavoin muutoksia; toisaalta luo erikoistuneita tehtäviä, toisaalta aiheuttaa työttömyyttä. Aina kuitenkin saattaa olla poikkeuksia, kuten Jyväskylän Kelaa koskevat työllisyysluvut osoittivat. Näiden lukujen perusteella on mahdollista sanoa, että siinä missä muualla suomalaisessa yhteiskunnassa ihmiset menettivät työpaikkansa, Jyväskylän Kelalla palkattiin lisää työntekijöitä.

Sähköinen viestintä aiheuttaa muutoksia työn luonteeseen. Aiemmin tietokone korvasi manuaalisen kirjoituskoneen ja epäilemättä monessa suhteessa helpotti käyttäjiensä työtä. Eräässä suhteessa se ei kuitenkaan aiheuttanut muutoksia: niin kirjoituskoneen kuin tietokoneenkin yhteydessä käyttäjien on ollut syötettävä data tietokoneeseen itse. Tässä mielessä sähköisen viestinnän aiheuttama työluonteen muutos on siinä, että syöttövaihe korvautuu valvontavaiheella (manuaalinen vaihe sulautuu semimanuaaliseen vaiheeseen). Kelan työntekijä tarkistaa asiakkaan sähköisesti lähettämiä tietoja, sen sijaan että kirjoittaisi tietokoneella paperilomakkeen pohjalta asiakasta koskevia tietoja.

Miten edellä mainitut sähköisen viestinnän muutokset kohdataan tutkimallani työpaikalla? Teoreettisesti käytin Orlikowskin ja Robeyn (1991) ajatusta siitä, että informaatioteknologia on vuorovaikutuksessa käyttäjiensä kanssa; paljon riippuu siitä, missä määrin ja miten käyttäjien arvot, valta ja edut ohjaavat heidän suhtautumistaan sähköiseen viestintään. Empiirisesti yritin hahmottaa Kelan Jyväskylän toimiston työntekijöiden asennoitumista sähköiseen viestintään, tarkastelemalla asiaa taustatekijöiden lisäksi seuraavien teemojen valossa:

1. Työyhteisön toimintatapa. Miten vastaajat mieltävät työyhteisönsä toimintatavan? Onko toimintatapa hierarkkinen vai demokraattinen? Vaikuttaako työyhteisön toimintatapa heidän asenteisiinsa sähköistä viestintää kohtaan ja miten?
2. Työntekijöiden työorientaatiot. Eri työntekijät painottavat erilaisia asioita työnsä suhteen. On luontevaa ajatella, että toiset työntekijät pitävät turvallisia työsuhteita tärkeinä, toisille toisaalta palkka ja työssä etenemismahdollisuudet ovat tärkeitä. Tätä työntekijöiden työpreferenssia mittasin ns. byrokraattisella, professionaalilla ja instrumentaalilla

työorientaatiota kuvaavalla mittarilla ja niiden perusteella yritin selvittää vastaajieni suhtautumista sähköiseen viestintään.

3. Työntekijöiden elämäorientaatio oli kolmas näkökulma, jonka avulla yritin hahmottaa heidän suhtautumistaan sähköiseen viestintään. Tässä kantavana ajatuksena on ollut se, että toisille työntekijöille työ merkitsee paljon, toisille perhe-elämä taikka vapaa-ajan toiminta ovat tärkeitä. Lisäksi, ottaen huomioon aikaisemman työttömyyttä koskevan pohdintani, tiedustelin heidän käsitystään työelämästä, eli sitä mihin suuntaan työelämä kokonaisuudessaan heidän mielestään menee. Tältä pohjalta yritin osoittaa mahdollisen yhteyden työelämän hahmottamisen ja heidän sähköistä viestintää kohtaan tuntemansa asenteen välillä.

Työni kannalta tärkein kysymys on ollut se, miten Kelan Jyväskylän toimiston työntekijät suhtautuvat sähköisen viestinnän tuloon. Alustava analyysi osoitti sen, että enemmistö vastaajista suhtautuu varauksellisesti siihen. Tulos on tärkeä, koska se osoittaa, että heidän atk:ta koskevissa asenteissa on tapahtunut muutos. Muutos on siinä, että kun aiemmin arvioidessaan atk:n tähänastisia vaikutuksia, enemmistö oli sitä mieltä, että atk on parantanut työn luonnetta, nyt enemmistö katsookin, että sähköinen viestintä tulee huonontamaan työn luonnetta.

Analyysi osoitti sen, että kielteisimminkin sähköisen viestinnän tuloon suhtautuvat sellaiset työntekijät, joiden työsuhde Kelalla on kestänyt viisi vuotta tai yli kaksikymmentäyksi vuotta. Kelan nuorimmat sekä vanhimmat työntekijät ovat juuri ne, jotka kielteisimminkin suhtautuvat sähköiseen viestintään. Vastaajieni tietotekninen taito on osittain yhteydessä siihen, miten he suhtautuvat sähköiseen viestintään. Kielteisimminkin suhtautuvat sellaiset työntekijät, jotka eivät käytä sähköpostia työasioidensa hoitamiseen ja vastaavasti myönteisimminkin sellaiset työntekijät, jotka käyttävät sitä. Vastausta siihen, miksi nuorimmat sekä vanhimmat työntekijät suhtautuvat kielteisimminkin sähköiseen viestintään, oli etsittävä muualta, sillä vastaajien tietotekninen taito ei sellaisenaan riittänyt selittämään, mistä on kyse.

Lukija muistaneekin, että työni päähypoteesin mukaan, Jyväskylän Kelan työntekijät suhtautuvat sähköiseen viestintään mahdollisesti kolmella tavalla: positiivisesti, neutraalisti

taikka negatiivisesti. Aiemmin esitettyjen tulosten perusteella voidaan sanoa, että sähköisen viestinnän tulo jakaa tutkimani paikan työntekijöiden mielipiteet kahteen leiriin: niihin, jotka suhtautuvat siihen negatiivisesti ja niihin, jotka suhtautuvat positiivisesti. Edellisten osuus on 40 % vastaajista ja jälkimmäisten 37 %. Vain pieni osa heistä (17 %) ei osannut ilmaista kantaansa. Negatiivisesti sähköisen viestinnän tuloon suhtautuvat tutkimani paikan nuorimmat sekä vanhimmat työntekijät.

Tutkimani työyhteisön suhtautumista sähköiseen viestintään ei voida selittää viittaamalla yhteen syyhyn, joka tyhjentävästi selittäisi asian, vaan useat eri syyt vaikuttavat (kukin omalta osaltaan) siihen, miten tutkimani työyhteisö suhtautuu asiaan.

Yhtenä syynä, joka selittää tutkimani työyhteisön suhtautumista sähköiseen viestintään, voidaan pitää vastaajieni aiemmat atk-kokemukset; vaikka enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että atk:n tähänastiset vaikutukset ovat olleet positiivisia, he edustavat alle puolta vastaajista. Epäilemättä atk helpottaa käyttäjiensä työtä, mutta työn laadullinen korvaus (on helpompaa ja nopeampaa käsitellä useita asiakirjoja) näyttää olevan yhteydessä työn määrällisen kasvun kanssa. ”Tuli koko ajan lisää lakipykälää” kuten eräs haastatteleman henkilö osuvasti huomautti. Näin ollen on ymmärrettävää, että sähköinen viestintä liitetään mahdolliseen työn määrälliseen kasvuun.

Toisena syynä, joka selittää tutkimani työyhteisön suhtautumista sähköiseen viestintään, voidaan pitää Kelan toimintatapaa. Kelan toimintatavan luokittelu hierarkkiseen /demokraattiseen, selittää osittain tutkimani paikan työntekijöiden suhtautumista asiaan: se jakaa mielipiteet niihin, jotka mieltävät työpaikkansa hierarkkiseksi ja niihin, jotka mieltävät sen demokraattiseksi. Tämän johdosta edelliset näyttävät pitävän sähköistä viestintää uhkana, jälkimmäiset mahdollisuutena.

Kolmantena syynä voidaan pitää vastaajieni työn autonomiaa. Lukija muistanee, että Kelan toimintatavan luokittelu suuren/pienen työn autonomian mukaisesti, oli eräänlainen ideaalityyppi. Luokittelun tuloksena on mahdollista sanoa, että työn pieni autonomia on yhteydessä heidän suhtautumiseensa sähköiseen viestintään siten, että tällaiset henkilöt ovat sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee huonontamaan heidän työnsä taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työviihtyvyyttä. Työyhteisön nuorimmat ja

vanhimmat työntekijät kuuluvat tähän pienen työn autonomian omaavien joukkoon, joka ilmeisesti toimii suoritustehtävissä.

Vastaavasti ne henkilöt, jotka omaavat suuren työn autonomian, eli toimivat mitä ilmeisimmin eri asteisissa johtoportaan tehtävissä, ovat sitä mieltä, että sähköinen viestintä tulee parantamaan edellä mainittuja työhön liittyviä ominaisuuksia. Tällaiset henkilöt ovat iältään enimmäkseen 30-49 vuotiaita ja tähän ryhmään kuuluu myös osa 50-58 vuotiaista. Tällainen tulos viittaa siihen, että sähköinen viestintä ”valikoi” käyttäjänsä siten, että statukseltaan paremmassa työasemassa olevat ”soveltuvat” paremmin sähköisen viestinnän käyttäjiksi.

Tulos on johdonmukainen aiemmin esitetyn informaatioteknologian asemaa koskevan tulkinnan mukaan, jonka olennaisin piirre oli se, että työntekijöiden arvot, valta ja kulttuuri määräävät pitkälle sen, miten he suhtautuvat sähköiseen viestintään. Tiedetään, että sähköisen viestinnän eräs vaikutus on siinä, että toiminnalle tapahtuu desentralisaatio eli toiminta hajautetaan; keskuksista toiminta siirtyy paikallisorganisaatioille ja talon sisällä se hajautuu ”alaspäin”. Edellä esitetty tulos, jonka mukaan sähköiseen viestintään suhtautuvat myönteisimmin ne henkilöt, jotka omaavat suurta työn autonomiaa, antaa aihetta ajatella, että itse asiassa sähköisen viestinnän soveltaminen työpaikalla *edellyttää* työsuhteiden hajauttamista siten, että myös päätäntävalta siirtyy ylemmiltä portailta alaspäin. Miten päätäntävällän alaspäinsiirtyminen voisi toteutua tutkimassani paikassa siten, että sähköisestä viestinnästä tulisi kaikkien työntekijöiden työkalu, ilman ”valikoitumista” on asia, jota kannattaa tutkia. Tapahtuuko sähköisen viestinnän mukaantulemisessa polarisaatiota, jonka toisessa päässä on suuri joukko alimman ja keskitasotehtävien suorittajia ja toisessa päässä lukumäärältään pieni, vaativiin tehtäviin erikoistunut ryhmä?

Tätä asiaa kutsuin aiemmin, teorian osuudessa, reaali maailman ja arvomaailman väliseksi ristiriidaksi, joka ilmenee henkilökunnan tarpeitten ja mielipiteitten laiminlyöntinä. Oma aineistoni ei kuitenkaan viittaa siihen, että tutkimani työyhteisön henkilökunnan tarpeita ei otettaisi huomioon, vaan siihen, että Kelalla on tehtäviä, jotka odottavat edelleen ratkaisuaan ja joille sähköinen viestintä saattaisi olla sopiva ratkaisu; asian ilmaisin aiemmin siten, että Kela ”työkoneistona on vajaassa käytössä”. Tähän päätelmään nojaten,

olisi mielenkiintoista kartoittaa Jyväskylän Kelan työtarpeitten tilannetta ja tutkia sitä, missä määrin sähköinen viestintä voisi vastata omalta osaltaan niihin.

Neljäs tekijä, joka selittää tutkimani yhteisön suhtautumista sähköiseen viestintään, liittyy työorientaatioihin. Selvimmin työorientaatioiden yhteys sähköiseen viestintään näkyy instrumentaalisen työorientaation kohdalla. Tähän työorientaatioon kuuluvat henkilöt suhtautuvat sähköiseen viestintään kaikista myönteisimmin ja siihen kuuluvat pääasiassa 30-49 vuotiaat ja sellaiset, joiden työsuuhdekesto on ollut 6-15 vuotta. Sama jako esiintyi aiemmin työn autonomisuuden yhteydessä, eli siinäkin juuri 30-49 vuotiaat nauttivat suurta työn autonomiaa.

Tästä arvelinkin, että tutkimani työyhteisössä työtehtävät jakautuvat kahtia, eli uraa mahdollistaviin ja sen poissulkeviin. Mutta, miksi instrumentaaliseen työorientaatioon kuuluu vähiten nuoria ja vanhempia työntekijöitä? Oma arvioni on se, että nuorimmat työntekijät pyrkivät ensisijaisesti vakiinnuttamaan työasemansa ja toisaalta vanhimmat työntekijät saavat sen verran hyvää palkkaa, ettei palkka tai uralla eteneminen ole heille ensisijainen tavoite tai ylipäätään he tietävät, etteivät voi enää edetä urallaan.

Elämäorientaatiot olivat viides konstruktio, jonka avulla yritin mitata Jyväskylän Kelan toimiston työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään. Luokittelin vastaajat sen mukaan, mikä on tällä hetkellä heidän elämässään tärkein elämäalue. Sen perusteella muodostin kolme orientaatiotyyppiä, jotka olivat: työorientaatio, perheorientaatio ja vapaa-ajan orientaatio. Kukin niistä pyrki kuvastamaan sitä, mikä alue heidän elämässään on tärkein tällä hetkellä. Osoittautui, että perhe-elämäorientaatiota pidetään tärkeimpänä elämän alueena. Toiseksi tärkein on työorientaatio ja kolmanneksi tärkein vapaa-ajan orientaatio.

Analyysi osoitti kuitenkin, että vaikka elämäorientaatiot ovat yhteydessä siihen, miten vastaajani suhtautuvat sähköiseen viestintään, mikään näistä orientaatioista ei erotu selvästi muista. Kaikissa elämäorientaatioissa on vastaajia, jotka suhtautuvat asiaan yhtä paljon positiivisesti kuin negatiivisestikin. Monissa tutkimuksissa esitetty tulos, jonka mukaan työ ei enää ole yhtä keskeinen elämäalue kuin aiemmin, vaan ihmiset löytävät sisältöä

elämäänsä useilta eri suunnilta, heijastuu myös omassa tutkimuksessani vastaajieni kirjavana suhtautumisena sähköiseen viestintään.

Kuudes tekijä, joka omalta osaltaan selittää tutkimani paikan työntekijöiden suhtautumista sähköiseen viestintään, liittyy siihen, miten he hahmottavat työelämän menoa. Työelämän hahmottaminen ja suhtautuminen sähköiseen viestintään ovat yhteydessä keskenään. Negatiivisesti siihen suhtautuvat suurin osa heistä, jotka katsovat työelämän menevän huonoon suuntaan. Tässä suhteessa jako, nuoret/vanhimmat versus keski-ikäiset, ei päde, sillä heitä on kaikissa ikäluokissa sekä kaikissa työsuhteen kestoja ilmaisevissa luokissa. Selvää on kuitenkin se, että mitä koulutetumpi työntekijä on, sitä positiivisemmin hän suhtautuu sähköisen viestinnän tuloon.

Vastaajien kuva työelämästä ilmentää epävarmuutta tulevaisuudesta. Näin siksi, että vaikka laman syvimpinä aikoina Jyväskylän Kelalle palkattiin lisää työntekijöitä, vain joka kolmas vastaajista näkee työelämän menevän hyvään suuntaan. Asia on yhteydessä heidän suhtautumiseensa sähköiseen viestintään siten, että enemmistö niistä, jotka katsovat työelämän menevän hyvään suuntaan, suhtautuu optimistisemmin asiaan ja toisaalta enemmistö niistä, jotka katsovat työelämän menevän huonoon suuntaan suhtautuvat asiaan pessimistisemmin.

Näyttää siltä, että vaikka talous ja jossain määrin myös työllisyys ovat kohentuneet ja toisaalta Jyväskylän Kelalla ei ole irtisanottu ihmisiä, tutkimani paikan henkilöt ovat silti epävarmoja työelämän suhteen. Tällä tavalla aiemmin esitetty käsitykseni, että byrokraattinen orientaatio ilmentää epävarmuutta työelämää kohtaan, saa lisää vahvistusta. Tällöin on ymmärrettävää, että tutkimani työyhteisön asenne työelämää kohtaan heijastuu luonnollisesti heidän käsityksiinsä sähköistä viestintä kohtaan; onhan sähköinen viestintä muutenkin uutta ja tuntematonta.

Asettamalla kysymykselle, antaako tietotekniikan aiheuttama työttömyys aiheuttaa olla huolissaan myös sähköisen viestinnän (mahdollisesti) aiheuttamasta työttömyydestä, vastaus oli myönteinen. Ilmeisesti maattamme koetellut suuri työttömyys 90-luvulla vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin edelleen. Tällainen arvio on kuitenkin subjektiivinen;

tarvitaan tutkimuksia, jotka paremmin ja perustellisemmin pystyvät kertomaan, miten työntekijöiden kuva työelämästä on muuttunut laman seurauksena.

Aiempaa tulosta (jonka mukaan epävarmuus työelämää kohtaan on riippumaton vastaajien iästä ja työsuhteen kestosta) silmällä pitäen, on mahdollista sanoa, että instrumentaaliseen työorientaatioon kuuluvat ovat varmoja (tai ainakin varmempia kuin muut) asemastaan työyhteisössään; tämän takia he suhtautuvat siihen myönteisesti. Sen sijaan muut työntekijät, jotka pääasiassa kuuluvat byrokraattiseen ja professionaaliseen työorientaatioon, ilmeisesti pyrkivät vakiinnuttamaan asemansa ja toisaalta säilyttämään saavutetut edut; sähköinen viestintä koetaan epävarmuustekijänä, joka on ristiriidassa heidän oman tavoitteensa kanssa; niinpä he suhtautuvat siihen torjuvasti.

Ylipäätään voidaan sanoa, että sähköinen viestintä monien keksintöjen tavoin, aiheuttaa muutoksia työelämässä. Sen käyttöönotto ei ole suinkaan mekaanista, vaan se vaatii arvojen, ajattelutavan muuttumista, uuteen tilanteeseen sopeutumista. Minkälaisia muutoksia sähköinen viestintä mahdollisesti saa aikaan työelämässä, onkin mielenkiintoinen aihe, jota kannattaisi tutkia. Sen lisäksi olisi kiinnostavaa tutkia sitä, miten uusi teknologia ja työelämän arvot sopivat keskenään. Häviääkö perinteinen työntekijöiden solidaarisuus vai muuttuuko ”pansolidarisuudeksi”?

LÄHTEET

Alkula, Tapani 1990.: Work orientations in Finland.

Aro, Jari 1997: Tietoyhteiskunta: epookkiteoria, retoriikka vai yhteiskuntateoria? Teoksessa: Näkökulmia tietoyhteiskuntaan. Kari Stachon (toim.) GUADEAMUS 1997.

Attewel, P. and Rule, J. 1984: Computing and organisations: what we know and what we don't know. Lehdessä: ACM Communications 27, No 12, 1184-1200.

Bell, Daniel 1976: The coming of Post-Industrial Society.

Brynjolfson, E 1993: The productivity paradox of information technology. Lehdessä: ACM Communications 36, No 12, 67-77.

Dunkerley, Michael 1996: The jobless economy?

Goldthrope, J., Lockwood, D., Bechhofer, F. & Platt, J.: The affluent Worker: Industrial Attitudes and Behaviour. Cambridge 1968.

Habermas, Jurgen: Uusi yleiskatsattomuus. Teoksessa Habermas Junger: Järki ja kommunikaatio. Tekstejä 1981-1985. Toim. Jussi Kotkavirta. Guadeamus, Helsinki 1987, 190-209.

Helkama, Klaus: Arvojen ja ihmiskuvan murros. Teoksessa: Murroksen aika, (toim.) Timo, J. Hämäläinen WSOY, Arena 1997.

Hirsch, Joachim: Matkalla postmoderniin? Poliitikka 28 (1986), 4, 282-294.

Huhtanen, Pekka: Tietotekniikan käyttöönoton psyykkiset ja sosiaaliset ehdot ja vaikutukset. Työterveyslaitoksen tutkimuksia, lisänumero 1/1985.

Hyvönen, Kaarina & Roponen, Seppo: Tietoa, tavaraa, tunnetta - suomalaisten tietoverkkojen palvelutarjontaa. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 1995/9.

JUHTA (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) 7/1994. Latva-Aijö, Lauri: Sanomavälitteinen tiedonsiirto ja hallinnon sähköinen avaaminen. Sisäasiainministeriön monistamo, Helsinki 1994.

JUHTA (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) Sähköpostijärjestelmien ja -palvelujen hankinta. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Julkaisu 1996/5.

JUHTA (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) 1996/7. Sähköisten asiakirjojen siirron pilotointi valtionhallinnon ja kuntien välillä (SPILOT). Loppuraportti. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1990.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1991.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1992.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1993.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1994.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1995.

Kansaneläkelaitoksen tilastollinen vuosikirja 1996.

Kasvio, A. 1990: Työorganisaatioiden tutkimus ja niiden tutkiva kehittäminen. Tampereen yliopisto. Työelämän tutkimuskeskus. Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos. Sarja T:4.

Kasvio Antti: Uusi työn yhteiskunta. Suomalaisten työelämän muutokset ja kehittämismahdollisuudet. Guadeamus, Espoo 1997.

KATKO (Kunnallishallinnon tietotekniikkaneuvottelukunta) 1988: Tietotekniikan vaikutukset kunnallishallinnossa. Tietotekniikan kehittämiskeskus ry-TIEKE.

KATKO 1991: Tietoja kunnallishallinnon tietotekniikasta 1991. Yhteenveto tuloksista. Helsinki 1991.

Kilpeläinen, Pirkko 1992: Kansaneläkelaitoksen Jyväskylän paikallistoimiston palvelukykyisyys vuonna 1991. Pro-gradu tutkielma. Sosiologian laitos.

Kivisaari, Sirkku 1983: Välineellinen suhtautuminen työhön yritysorganisaatiossa. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja B-62.

Koivula, Pirjo 1993: Tietotekniikka ja johtaminen julkishallinnossa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, painatuskeskus. Helsinki 1993.

Korvajärvi, Päivi: Innostusta, vetäytymistä ja yhteistoimintaa - toimistotyöntekijöiden toimintastrategioita. Teoksessa Rantalaiho (toim.) Toimistotyö, toimistotyöntekijät ja toimistoautomaatio. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos, sarja B 45/1986.

Korvajärvi, Päivi & Rantalaiho, Liisa: Toimistoautomaatio ja toimistotyö. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos, sarja B 40/1984.

Kortteinen, Matti, Anna-Maija Lehto, Pekka Ylöstalo: Tietotekniikka ja suomalainen työ. Tilastokeskus, Tutkimuksia Nro 125, 1986.

Kortteinen, M. 1987: Hallittu rakennemuutos? Hakapaino Oy, Helsinki.

Kumar, Krishan 1995: From Post-Industrial to Post-Modern Society

- Le Grand, Julian: The State of Welfare. Teoksessa Hillis, James (ed.): The State of Welfare. Clarendon, Oxford 1990, 338-361.
- Lehto, Markku: Tietoa ja työtä. Lehdessä: Socius 1995, No 6, 2
- Liikenneministeriö. Julkaisu 8/91. Oksa, Jukka: Yleinen tietoverkko maaseudun näkökulmasta. Helsinki 1991.
- Liikenneministeriö. Julkaisu 25/92. Valtionhallinnon dataverkkojen kartoitus. Helsinki 1992.
- Liikenneministeriö. Julkaisu 1/93. Niemelä, Seppo: Julkinen palvelu 1990-luvun viestinnässä. Helsinki 1993.
- Liikenneministeriö. Julkaisu 16/97. Suomalaisen tiedon valtatie tekninen kehitys. Helsinki 1997.
- Liikenneministeriö, Julkaisu 25/97. Julkinen viestintä tietoverkoissa. Helsinki 1997.
- Masuda, J. 1983: The Information Society as Post-industrial Society. Washington, D.C.: Word Future Society.
- Mauno, Saija & Virolainen, Maarit: Työntekijät organisaatiomuutoksessa. Muutosten kokeminen, epävarmuus ja hyvinvointi neljässä työorganisaatiossa. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan työpapereita No. 95, 1996.
- Mishra, Ramesh: The Welfare State in Capitalist Society. Policies of Rentrenchment and Maintenance in Europe, North America and Australia. Harvester Wheatsheaf, Hertfordshire 1990.
- Mäkinen, Ilkka: Varhaisia tietoyhteiskuntavisiioita. Lehdessä: Signum 1996, vol. 29, No 7, 149-151.
- Niiniluoto, Ilkka: Informaatio, tieto ja yhteiskunta. Filosofinen käsite analyysi. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Helsinki 1989a.
- Niiniluoto, Ilkka 1996: Tietoyhteiskunta. Lehdessä: Ajatus: Suomen filosofisen yhdistyksen vuosikirja 53 (1996).
- Nurminen, M.: Kolme näkökulmaa tietotekniikkaan, WSOY 1986.
- Orlikowski, W. J. & Robey, D. 1991: Information technology and the structure of organizations. Lehdessä: Information System Research 2, No. 2, 143-149.
- Pantzar, Mika: Kuinka teknologia kesytetään: kulutuksen tieteestä kulutuksen taiteeseen. Helsinki Tammi 1996.

Pfaller, Alfred, Ian, Gough & Göran Therborn: The Issue. Teoksessa Pfaller, Alfred, Ian, Gough & Göran Therborn: Can the Welfare State Compete. A Comparative Study of Five Advanced Capitalist Countries. Macmillan, Hampshire 1991a, 1-14.

Pierson, Christopher: Beyond the Welfare State? The New Political Economy of Welfare. Polity Press, Cambridge 1991.

Piispanen, Eeva: Atk ja palkalaskenta. Järjestelmän käyttöönotto ja vaikutukset. Valtion konttori. Helsinki 1983.

Rahikainen, Osmo & Ylöstalo, Pekka: Työelämän muutos Suomessa ja lähialueella. Työministeriö, Helsinki 1997.

Rahkonen, Keijo: Utopiat ja antiutopiat. Kirjoituksia vuosituhatosen päättyessä. Helsinki, Gaudeamus 1996.

Raivio, Kari: Ihminen on "tietoyhteiskunnassa" muutakin kuin markkina-alamainen. Lehdessä: Dialogi 1996, vol. 2, 3.

Ranta, J. 1988: Julkishallinnon muutokset. Tehtävä ja organisaatiomuutosten kehitys ennen, nyt ja tulevaisuudessa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 1. Helsinki.

Rifkin, Jeremy: The End of Work. The Decline of the Global Labor Force and the Dawn of the Post-Market Era. Putnam, New York 1995.

Rubin, Anita: Kirjeitä puhelinlankoja pitkin. Helsinki 1992.

Stachon, Kari: Mitä tietoyhteiskunnalla ymmärretään? Lehdessä: Tietopalvelu 1996, vol. 3, 21.

STAKES (Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus) 1996/7. Tietoja sosiaali- ja terveyshuollon henkilöstöstä vuosina 1990-1995.

Suomi tietoyhteiskunnaksi. Kansalliset linjaukset. Valtiovarainministeriö 1995.

Taloustaito 1998/12

Tiedolla tietoyhteiskuntaan. Tilastokeskus, Helsinki 1997.

Tilastokeskus. Työmarkkinat 1991, 5

Tilastokeskus. Työmarkkinat 1992, 5

Tilastokeskus. Työmarkkinat 1994, 3

Tilastokeskus. Työmarkkinat 1995, 5

Uotila, Jaakko, Uusitalo, Paavo: Työllisyys, laki ja talous. Helsinki 1984.

Valtee, Pasi 1986. Automaation soveltaminen ja vaikutukset VTVL:n sopimusaloilla.

Valtion virastot ja laitokset 1984: Valtionhallinnon organisaatio, tehtävät ja toiminta. Valtiovarainministeriön järjestelyosasto. Helsinki.

VALTIPAN raportti. (Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto) 1997. Sähköpostin käyttökokeilua virallisessa asiointissa.

Venkula, Jaana: Tietoyhteiskunta-miksi se ei tule? Lehdessä: Tietopalvelu 1987, vol.3, 28-35.

Venkula, Jaana: Miksi tieto ei auta? Lehdessä: Tiedepolitiikka 1988, vol.3, 15-24.

Vepsäläinen, K. 1988: Tietotekniikka ja työn muutos hallinnossa.

Virtanen, H.: Toimistoautomaation käyttöönoton kynnyksellä. Odotuksia... Tampere 1984.

Virtanen, Matti 1987: Tehtaasta studioon.

Voutilainen, Touko, Mehtäläinen, Jouko & Niiniluoto, Ilkka: Tiedon käsitys. Kouluhallitus. Valtion Painatuskeskus. Helsinki 1990.

Vuorela, T. 1986: Desentralisointi debyrokratisoinnin keinona. Julkishallinnon julkaisusarja A:6. Tampereen yliopisto.

Webster, Frank 1995: Theories of Information Society.

Ylöstalo, Pekka: Työn arvostuksen muuttuminen ja palkkatyöhön sitoutuminen. Sosiologia 23, 2, 1986, 99-105.

Kuviot ja taulukot

<i>Taulukko 1. Mikroprosessoriteknologian käyttöönoton aiheuttamien muutosten vuoksi työttömänä olevien lukumäärä eri toimialoilla Suomessa vuonna 1995 (Uotila & Uusitalo 1984)</i>	17
<i>Kuvio 1. Työntekijän ja Atk:n suhde</i>	23
<i>Kuvio 2. Työntekijän ja sähköisen viestinnän suhde</i>	24
<i>Taulukko 2. Tutkimusta jäsentävä viitekehys</i>	28
<i>Kuvio 3. Sukupuolirakenne</i>	31
<i>Kuvio 4. Ikärakenne</i>	32
<i>Kuvio 5. Koulutusrakenne</i>	33
<i>Kuvio 6. Työsuhteen kesto</i>	33
<i>Kuvio 7. Työkokemus</i>	34
<i>Kuvio 8. Vastaajien oma käsitys tietoteknisestä osaamisestaan</i>	35
<i>Kuvio 9. Internetin perustoimintojen tutuus</i>	37
<i>Kuvio 10. Sähköpostin käyttö työasioiden hoitamisessa</i>	37
<i>Kuvio 11. Tulevaisuuden hahmottaminen</i>	39
<i>Kuvio 12. Työelämän hahmottaminen</i>	40
<i>Kuvio 13. Atk:n tähänastiset vaikutukset Jyväskylän Kelan työntekijöiden työhön</i>	47
<i>Kuvio 14. Sähköisen viestinnän vaikutukset Jyväskylän Kelan työntekijöiden työhön</i>	51
<i>Taulukko 3. Päätöksenteossa henkilökunnan mielipiteiden ottaminen huomioon</i>	56
<i>Taulukko 4. Työyhteisön toimintatapa ja suhtautuminen sähköiseen viestintään</i>	56
<i>Taulukko 5. Työn autonomia ja suhtautuminen sähköiseen viestintään</i>	60
<i>Taulukko 6 a. Byrokraattinen työorientaatio</i>	63
<i>Taulukko 6 b. Professionaalinen työorientaatio</i>	63
<i>Taulukko 6 c. Instrumentaalinen työorientaatio</i>	63
<i>Taulukko 7. Työorientaatiot ja suhtautuminen sähköiseen viestintään</i>	65
<i>Taulukko 8. Tärkeimmät alueet elämässä</i>	68
<i>Taulukko 9. Elämäorientaatiot ja suhtautuminen sähköiseen viestintään</i>	69
<i>Taulukko 10. Työelämän muuttuminen ja suhtautuminen sähköiseen viestintään</i>	70

TAUSTATIEDOT:

1) Vastaajan sukupuoli:

- a) Mies
- b) Nainen

2) Vastaajan ikä:

__ vuotta

3) Olen suorittanut:

(Merkitkää korkein)

- a) Peruskoulun
- b) Ammattikoulun
- c) Lukion/yo-tutkinnon
- d) Opistotason tutkinnon
- e) Korkeakoulututkinnon
- f) Muu, mikä

4) Olen työskennellyt Kelalla:

__ vuotta

5) Työelämässä olen ollut:

- a) 0-5 vuotta
- b) 6-10 vuotta
- c) 11-15 vuotta
- d) 16-20 vuotta
- e) Yli 20 vuotta

6) Oletteko ollut työssä muualla kuin Kelalla?

- a) Olen
- b) En ole

7) Nykyisin toimin:

- a) Esimiestehtävissä
- b) Työntekijätehtävissä
- c) Muu, mikä?

8) Pääasiallisesti työhöni kuuluu:

- a) Henkilökohtainen asiointi asiakkaiden kanssa
- b) Muu työ, johon ei kuulu henkilökohtaista asiointia asiakkaiden kanssa
- c) Molemmat yllämainitut vaihtoehdot

TIETOJENKÄSITTELYN HALLINNASTA

Päivittäiseen työhönne liittyy tietokoneen käyttö. Seuraavien kysymysten/väittämien tarkoitus on kartoittaa tietojenkäsittelyn perustoimintojen hallintaanne. Rastittakaa jokaisen väittämän/kysymyksen kohdalla vaihtoehdot, joka parhaiten vastaa käsitystänne omasta osaamisestanne.

9) Arvioikaa omaa yleistä tietoteknisten asioiden osaamistanne asteikolla 1-5.

- 1) Osaaminen erittäin huono
- 2) Osaaminen melko huono
- 3) En osaa sanoa
- 4) Osaaminen melko hyvä
- 5) Osaaminen erittäin hyvä

10) Minkälaisia tietokoneohjelmia käytätte työssänne?

- a) Pääasiallisesti käytän vain yhtä ohjelmaa esim. tekstinkäsittelyohjelmaa
- b) Työssäni käytän useita eri ohjelmia esim. tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmia

11) Miten tuttuja käyttöjärjestelmät esim. Windows:in tai muun käyttöjärjestelmän perustoiminnot ovat Teille (osaatte esim käynnistää/lopettaa Windows:in tai muun käyttöjärjestelmän ja ohjelmia siinä, hallitsette ikkunoiden käsittelyn mm. kopioida/siirtää kappale paikasta toiseen). Rastittakaa Teille sopivin vaihtoehdot asteikolla 1-5.

- 1) Täysin tuntemattomia
- 2) Melko tuntemattomia
- 3) En osaa sanoa
- 4) Melko tuttuja
- 5) Erittäin tuttuja

12) Miten tuttua Internetin WWW-sivujen selailu esim. Netscape-ohjelmalla Teille on. Rastittakaa Teille sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5.

- 1) Erittäin tuttu
- 2) Melko tuttu
- 3) En osaa sanoa
- 4) Melko tuntematon
- 5) Täysin tuntematon

13) Käytättekö sähköpostia työasioittenne hoitamiseen?

- a) Kyllä, käytän usein
- b) Käytän silloin tällöin
- c) En käytä juuri koskaan
- d) En käytä milloinkaan

14) Käytättekö kotonanne tietokonetta?

- a) En käytä juuri koskaan
- b) Käytän silloin tällöin
- c) Kyllä, käytän usein

15) Mistä olette saanut opastusta tietotekniikan tutustumiseen?

- a) Olen opetellut tietotekniikan käytön itsenäisesti.
- b) Olen opetellut tietotekniikan käytön osana muuta opiskelua.
- c) Olen opetellut tietotekniikan käytön Kelan järjestämällä kursseilla
- d) Kollegani ovat opastaneet minua tietotekniikan peruskäyttöön

TULEVAISUUDEN JA TYÖELÄMÄN ODOTUKSISTA

Tiedetään, että yksilön tämänhetkinen elämäntilanne vaikuttaa hänen tulevaisuuden odotuksiin. Seuraavien väittämien/kysymysten tarkoitus on kartoittaa asenteitanne tulevaisuutta sekä työpaikkaanne kohtaan. Mitkä seuraavista vaihtoehdoista kuvastavat parhaiten nykyistä suhdettanne tulevaisuuteen sekä työpaikkaanne? Rastittakaa Teille sopivin vaihtoehto jokaisen väittämän/kysymyksen kohdalla.

16) Mitkä ovat Teille tällä hetkellä tärkeimmät alueet elämässä?
Valitkaa seuraavasta luettelosta kolme tärkeimpänä pitämäänee asiaa
(1=tärkein, 2=toiseksi tärkein, 3=kolmanneksi tärkein).

- a) Työ ja toimeentulo _____
- b) Perhe-elämä _____
- c) Järjestötoiminta
(tai vastaava) _____
- d) Ammatti ja ura _____
- e) Harrastukset _____
- f) Lapset ja heidän
tulevaisuutensa _____
- g) Kodin rakentaminen
ja kunnostaminen _____
- h) Ystävyys- ja
sukulaisuussuhteet _____

17) Mikä seuraavista väittämistä vastaa parhaiten käsitystänne
tulevaisuudesta?

- a) Tulevaisuus on huolestuttava
- b) Tulevaisuus tulee pääosin muistuttamaan nykyhetkeä
- c) Tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia
- d) En osaa sanoa

18) Katsotteko, että työelämä muuttuu:

- a) Hyvään suuntaan
- b) Ei juuri muutu suuntaan tai toiseen
- c) Huonoon suuntaan
- d) En osaa sanoa

19) Katsotteko, että muutokset työelämässä ovat:

- a) Liian hitaita
- b) Tapahtuvat sopivalla nopeudella
- c) Liian nopeita
- d) En osaa sanoa

20) Katsotteko, että työpaikkanne (Kelan) toiminta muuttuu:

- a) Hyvään suuntaan
- b) Ei juuri muutu suuntaan tai toiseen
- c) Huonoon suuntaan
- d) En osaa sanoa

21) Millaisia seikkoja yleensä pidätte työn suhteen tärkeinä?
 (rastittakaa yksi vaihtoehto kultakin riviltä)

	erittäin paljon	melko paljon	melko vähän	erittäin vähän tai ei lainkaan	en osaa sanoa
a) Turvalliset ja viihtyisät työsuhteet	—	—	—	—	—
b) Mahdollisuus päästää hyvälle palkoille	—	—	—	—	—
c) Mahdollisuus kehittää ammattitaitoaan	—	—	—	—	—
d) Mahdollisuus edetä uralla	—	—	—	—	—
e) Mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn	—	—	—	—	—
f) Mahdollisuus tehdä työtä omilla käsillä	—	—	—	—	—
g) Hyvät työtoverit	—	—	—	—	—
h) Työhön kohdistuva arvostus	—	—	—	—	—
i) Työn vastuullisuus	—	—	—	—	—
j) Sopivat työaika-järjestelyt	—	—	—	—	—
k) Varmuus työsuhteen jatkumisesta	—	—	—	—	—
l) Mahdollisuus vaikuttaa omaan työympäristöön	—	—	—	—	—
m) Muu, mikä?					

22) Millaiseksi koette yleisen, henkisen ilmapiirin työpaikallanne?

- a) Ilmapiiri on erittäin hyvä
- b) Ilmapiiri on melko hyvä
- c) En osaa sanoa
- d) Ilmapiiri on melko huono
- e) Ilmapiiri on erittäin huono

23) Miten viihdytte työyhteisössänne?

- a) Viihdyn erittäin huonosti
- b) Viihdyn kohtalaisen huonosti
- c) En osaa sanoa
- d) Viihdyn kohtalaisen hyvin
- e) Viihdyn erittäin hyvin

24) Oletteko joskus ajatellut, että haluatte lopettaa nykyisen työnne ja siirtyä muualle?

- a) Kyllä, olen ajatellut sitä usein
- b) Olen joskus ajatellut sitä
- c) En ole juuri koskaan ajatellut sitä
- d) En osaa sanoa

25) Teen nykyistä työtäni:

- a) Ainoastaan rahan takia
- b) Siksi, että työni on mielenkiintoinen ja antoisa
- c) Siksi, että minulla ei ole muita vaihtoehtoja
- d) Sekä rahan että työni mielenkiintoisuuden takia

26) Jos voisitte tehdä valintanne nyt, valitsisitteko saman ammatin tai työn, jota nyt teette?

- a) Aivan varmasti
- b) Todennäköisesti
- c) Luultavasti en
- d) En valitsisi

27) Millaiseksi luonnehtisitte suhdettanne esimieheen?

- a) Erittäin hyvät suhteet
- b) Melko hyvät suhteet
- c) En osaa sanoa
- d) Melko huonot suhteet
- e) Erittäin huonot suhteet

28) Jos toimitte esimiestehtävissä, millaiseksi luonnehtisitte suhdettanne alaisiinne?

- a) Erittäin hyvät suhteet
- b) Melko hyvät suhteet
- c) En osaa sanoa
- d) Melko huonot suhteet
- e) Erittäin huonot suhteet

29) Tuntuuko teistä, että päätöksenteossa henkilökunnan mielipiteitä otetaan huomioon?

- a) Ei ollenkaan
- b) Melko vähän
- c) En osaa sanoa
- d) Melko suuressa määrin
- e) Erittäin suuressa määrin

30) Kun viimeksi työpaikallenne hankittiin tietokoneita, keskusteltiinko siitä ennen hankintaa?

- a) Keskusteltiin paljon
- b) Keskusteltiin jonkin verran
- c) En osaa sanoa
- d) Ei keskusteltu riittävästi
- e) Ei keskusteltu ollenkaan

31) Kuinka paljon voitte vaikuttaa seuraaviin työyhteisöänne koskeviin asioihin? (rastittakaa yksi vaihtoehto kultakin riviltä)

	erittäin paljon	melko paljon	melko vähän	erittäin vähän tai ei lainkaan	en osaa sanoa
a) Työyhteisöänne tavoitteiden määrittelyyn	___	___	___	___	___
b) Omaan työnsisältöön	___	___	___	___	___
c) Työmenetelmiin työssänne	___	___	___	___	___
d) Työyhteisöänne toiminnan suunnitteluun	___	___	___	___	___
e) Työyhteisöänne töiden järjestelyyn	___	___	___	___	___
f) Työskentelyolosuhteisiin	___	___	___	___	___
g) Henkilöstökoulutuksen sisältöön	___	___	___	___	___
h) Koulutukseen osallistumiseen	___	___	___	___	___
i) Työtulosten arviointimenetelmiin	___	___	___	___	___
j) Työyhteisöänne johtamiskäytäntöihin	___	___	___	___	___

KÄSITYKSIINNE OMASTA ASEMASTANNE TIETOYHTEISKUNNASSA

Siirtyminen ns. tietoyhteiskuntaan kuuluu myös Suomen valtion virallisiin tavoitteisiin. Odotettavissa on, että myös Kelan toiminta muuttuu aikanaan uusien vaatimusten mukaisesti. Toisin sanoen asiat, jotka nyt hoidetaan postin välityksellä (lähetetään ja vastaanotetaan paperiasiakirjoja) hoidetaan tulevaisuudessa "paperittomasti", sähköisen viestinnän keinoin, eli e-mail:in ja elektronisten valmiitten lomakkeiden avulla. (Useissa väittämässä kutsun tätä uudeksi tekniikaksi). Rastittakaa seuraavien väittämien/kysymysten kohdalla vaihtoehto, joka parhaiten kuvastaa käsitystä omasta asemastanne tällaisessa tilanteessa.

32) Asiakaspalvelun hoitaminen sähköisen viestinnän keinoin:

- a) Kiinnostaa minua paljon
- b) Kiinnostaa minua jonkin verran
- c) En tunne kovinkaan paljon kiinnostusta
- d) En tunne kiinnostusta lainkaan
- e) En osaa sanoa

33) Pidän asiakaspalvelun hoitamista sähköisen viestinnän keinoin:

- a) Erittäin tarpeellisena
- b) Melko tarpeellisena
- c) En osaa sanoa
- d) Melko tarpeettomana
- e) Täysin tarpeettomana

34) Henkilökohtaisesti koen, että uuden tekniikan tulo merkitsee:

- a) Askelta parempaan suuntaan
- b) Askelta huonompaan suuntaan
- c) Mikään ei juuri muutu
- d) En osaa sanoa

35) Asiakaspalvelun hoitaminen sähköisen viestinnän keinoin muuttaa nykyistä tapaan tehdä työtä:

- a) Erittäin paljon
- b) Melko paljon
- c) En osaa sanoa
- d) Jonkin verran
- e) Ei ollenkaan

36) Arvioikaa atk:n vaikutuksia. Onko mielestänne atk muuttanut työnne

	huonontanut	ei muutosta	parantanut	en osaa sanoa
Taloudellisuutta	___	___	___	___
Tuottavuutta	___	___	___	___
Vaikuttavuutta	___	___	___	___
Työviihtyvyyttä	___	___	___	___

37) Arvioikaa atk:n vaikutuksia. Onko mielestänne atk muuttanut viraston toiminnan

	huonontanut	ei muutosta	parantanut	en osaa sanoa
Taloudellisuutta	___	___	___	___
Tuottavuutta	___	___	___	___
Vaikuttavuutta	___	___	___	___
Työviihtyvyyttä	___	___	___	___

38) Arvioikaa uuden teknologian tulevaisuuden vaikutuksia. Tuleeko mielestänne sähköinen viestintä muuttamaan työnne

	huonontamaan	ei muutosta	parantamaa	en osaa sanoa
Taloudellisuutta	___	___	___	___
Tuottavuutta	___	___	___	___
Vaikuttavuutta	___	___	___	___
Työviihtyvyyttä	___	___	___	___

39) Arvioikaa uuden teknologian tulevaisuuden vaikutuksia. Tuleeko mielestänne sähköinen viestintä muuttamaan viraston toiminnan

	huonontamaan	ei muutosta	parantamaan	en osaa sanoa
Taloudellisuutta	___	___	___	___
Tuottavuutta	___	___	___	___
Vaikuttavuutta	___	___	___	___
Työviihtyvyyttä	___	___	___	___

40) Kun Kelalla asiakaspalvelu hoidetaan sähköisen viestinnän keinoin, uskotteko pärjääväne?

- a) En usko pärjääväni
- b) En osaa sanoa
- c) Uskon pärjääväni

41) Uuden tekniikan omaksuminen lisää työpaineitani

- a) Ei ollenkaan
- b) Jonkin verran
- c) En osaa sanoa
- d) Melko paljon
- e) Erittäin paljon

42) Uuden tekniikan tulo helpottaa rutiiniomaisia tehtäviäni

- a) Erittäin paljon
- b) Melko paljon
- c) En osaa sanoa
- d) Jonkin verran
- e) Ei ollenkaan

43) Uusi tekniikka ei täysin korvaa nykyisiä työtapojani, vaan se tulee nykyisten tehtävieni rinnalle

- a) Olen täysin eri mieltä
- b) Jokseenkin eri mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin samaa mieltä
- e) Täysin samaa mieltä

44) Meillä Kelalla hankitaan aika ajoin uusia laitteita (tietokoneita/tietokoneohjelmia) ilman, että niille on todellista käyttöä

- a) Olen täysin samaa mieltä
- b) Jokseenkin samaa mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

45) Minua "tiedon tulva" ei haittaa

- a) Olen täysin eri mieltä
- b) Jokseenkin eri mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin samaa mieltä
- e) Täysin samaa mieltä

46) Uusi tekniikka ei auta minua työssäni

- a) Olen täysin samaa mieltä
- b) Jokseenkin samaa mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

47) Myös tulevaisuudessa asiakaspalvelu pystytään hoitamaan hyvin nykyisellä tavalla

- a) Olen täysin samaa mieltä
- b) Jokseenkin samaa mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

48) Uuden tekniikan tulemisen myötä pelkään jääväni työttömäksi

- a) Olen täysin eri mieltä
- b) Jokseenkin eri mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin samaa mieltä
- e) Täysin samaa mieltä

49) Luotan siihen, että Kela järjestää asianmukaisen koulutuksen, jonka avulla selviydyn uusissakin tilanteissa

- a) Olen täysin eri mieltä
- b) Jokseenkin eri mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin samaa mieltä
- e) Täysin samaa mieltä

50) Luotan siihen, että työkavereiden henkisen tuen avulla selviydyn uusissakin tilanteissa

- a) Olen täysin samaa mieltä
- b) Jokseenkin samaa mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

51) Selviydyn uusissakin tilanteissa luottamalla vain itseeni

- a) Olen täysin eri mieltä
- b) Jokseenkin eri mieltä
- c) En osaa sanoa
- d) Jokseenkin samaa mieltä
- e) Täysin samaa mieltä

52) Haluaisitteko mainita jotain, mitä tässä ei ole tullut esille?

Kiitos vaivannäöstä