

**This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.**

**Author(s):** Taipale, Sakari; Oinas, Tomi; Karhinen, Joonas; Hämäläinen, Antti; Tammelin, Mia

**Title:** Luottamus teknologiaan on koetuksella

**Year:** 2020

**Version:** Published version

**Copyright:** © Kirjoittajat & Vanhustyön keskusliitto, 2020

**Rights:** In Copyright

**Rights url:** <http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en>

**Please cite the original version:**

Taipale, S., Oinas, T., Karhinen, J., Hämäläinen, A., & Tammelin, M. (2020). Luottamus teknologiaan on koetuksella. *Vanhustyö*, 2020(2), 14-15.

# Luottamus teknologiaan on koetuksella

Laitteiden ja sovellusten toimimattomuus vaikeuttaa vanhustyön tekemistä enemmän kuin palkansaajilla keskimäärin. Luottamuksen rakentaminen teknologiaan vaatii aikaa, kärsivällisyyttä ja kehitystyötä.

Uusien laitteiden ja sovellusten käyttöönottoa vanhustyössä perustellaan usein turvallisuudella. Niistä toivotaan parannuksia esimerkiksi potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja yksinasuvien asuinturvallisuuteen. Uudet teknologiat ovat kuitenkin tuoneet mukanaan myös ongelmia ja epävarmuutta. Kun työn organisointi ja työsuoritukset nojaavat vahvasti sähköisiin järjestelmiin, vikatilanteet vaikeuttavat työn tekemistä.

Luottamusta digiteknologiaan vasta rakennetaan vanhustyössä ja muilla nopeasti teknologisoituvilla aloilla. Luottamus on ihmisiä ja yhteisöjä koossapitävä voima. Tur-

vallisuuden tunne rakentuu juuri luottamuksen varaan. Mitä paremmin tunnemme toisemme, sitä enemmän uskallamme luottaa.

Myös vanhushoivan teknologisoitumisessa on kyse luottamuksesta. Voimmeko luottaa uusiin laitteisiin ja sovelluksiin, jos emme tunne niitä perusteellisesti? Ovatko vanhustyössä käytettävät teknologiat luottamuksen arvoisia?

## Hyödyt ja haitat puntarissa

Vanhustyö-lehden numerossa 4/2018 kerroimme Jyväskylän yliopiston tutkimuksesta, jonka avulla seuraamme vanhustyön tek-

nologisoitumista Suomessa. Ensimmäinen kysely toteutettiin keväällä 2019. Vastauksia saimme 6903 työntekijältä.

Kysyimme muun muassa siitä, arvioivatko vanhustyöntekijät työnsä olevan asiakkaiden kannalta turvallisempaa työn teknologisoitumisen myötä. Noin puolet vastanneista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Kysyimme myös, onko teknologisoituminen tehnyt vanhustyöstä turvallisempaa työntekijöiden itsensä kannalta. Tämän väittämän kanssa samaa mieltä oli 38 prosenttia vastanneista.

Teknologia ei kuitenkaan automaattisesti lisää työntekijöiden kokemusta turvallisuudesta. Molempien väittämien kohdalla eri mieltä ja samaa mieltä olevien osuus oli suunnilleen sama. Moni vastanneista ei myöskään halunnut ottaa väittämiin lainkaan kantaa.

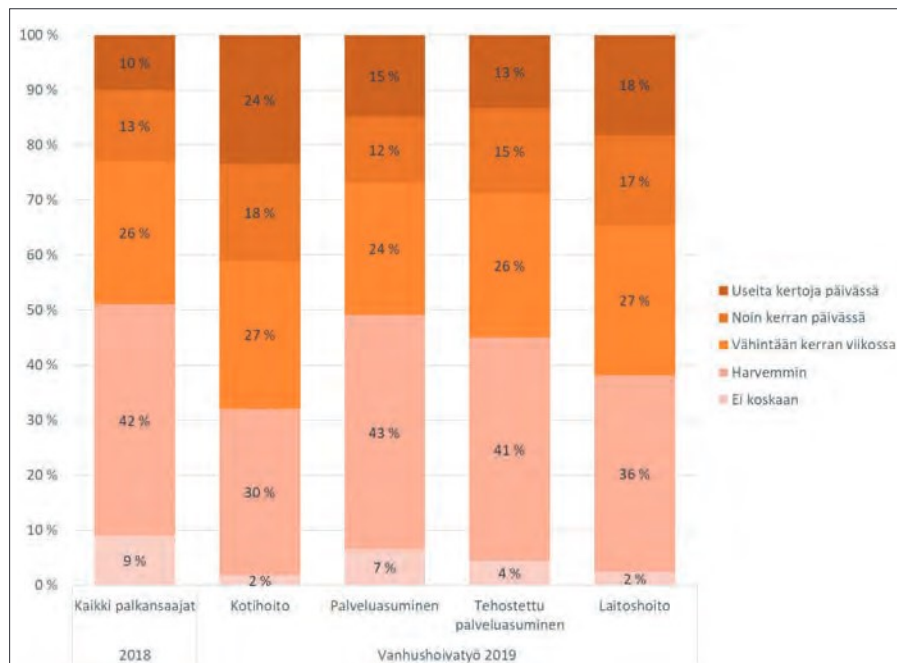
Arkisessa hoivatyössä teknisten laitteiden ja sovellusten tuoma helpotus omaan työhön, ja etenkin niihin liittyvät ongelmat, usein kuitenkin tunnistetaan. Teknologian hyväksyttävyyden kannalta olennaista on, että sen koetut hyödyt olisivat haittoja suuremmat.

## Toimintahäiriöt nakertavat luottamusta

Luottamusta sähköisiin järjestelmiin ja sovelluksiin rapauttaa toimintahäiriöt, joita työntekijät joutuvat toistuvasti ratkomaan. Vuonna 2018 Tilastokeskuksen mukaan tietotekniikkaa työssään käyttävistä palkansaajista 23 prosenttia kertoi työn aloittamisen lykkääntyneen tai työn tekemisen keskeytyneen tietoteknisten ongelmien vuoksi vähintään kerran päivässä.

Vanhustyössä nämä kokemukset ovat kyselymme mukaan huomattavasti yleisempiä. Vastaajistamme joka kolmas raportoi järjestelmien ja sovellusten toimimattomuuden lykänneen tai viivästyttäneen työn tekemistä vähintään kerran päivässä – kotihoidossa jopa 42 prosenttia.

Joutunut odottelemaan työn aloittamista tai keskeyttämään työn järjestelmien tai sovellusten hitauden tai toimintahäiriön vuoksi.





Järjestelmien ja sovellusten toimintahäiriöt vaikuttavat päivittäisten rutiinien ohella teknologian hyväksymiseen ja käyttöön jatkossa. Tutkimusten mukaan toimintahäiriöt ovat yksi syy siihen, miksi teknologian käyttöönottoa vastustetaan. Käytössä olevien teknologioiden toimivuus ja käytön sujuvuus antavat hyvän lähtökohdan uusien järjestelmien ja sovellusten käyttöönotolle.

### **Kotihoito eturintamassa**

Vanhustyön digitalisaatio koskettaa erityisellä tavalla kotihoidon työntekijöitä. Kotihoidon työntekijät käyttävät työssään laajempaa kirjoa tietoteknisiä laitteita, sovelluksia ja apuvälineitä kuin muut vanhustyöntekijät. Osaltaan tätä selittää yksin tehtävä ja liikkuva työ, jonka organisoimiseksi on otettu käyttöön toiminnanohjausjärjestelmiä ja etähoivateknologioita. Lisäksi kotihoidotyöhön liittyy joukko asiakkaiden kotona käytettäviä laitteita, kuten turvaran-

nekkeet ja ateria-automaatit.

Toimintaympäristönä kotihoito on erityisen haastava teknologioiden toimivuuden näkökulmasta. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen vaatii joustavaa aikataulusta, johon sovellukset eivät aina taivu. Laitteiden toimivuus on puolestaan riippuvaista toisinaan epävakaa mobiiliyhteyksistä. Lisäksi kotihoidon työntekijät kohtaavat tekniset ongelmat usein yksin.

Panostamalla tekniseen tukeen ja nykyisen teknologian toimintavarmuuteen luodaan pohjaa kotihoidon teknologisoitumiseksi jatkossa. Tätä tarvitaan, jos palvelut pyritään jatkossa tarjoamaan kotiin yhä monimutkaistuvien teknologisin järjestelyin.

### **Luottamus rakentuu ajan kanssa**

Luottamuksen rakentaminen teknologioihin alkaa ensikohtaamisessa. Keskeneräisten ja toimimattomien sovellusten käyt-

tönotolla on kauaskantoiset vaikutukset. Epäluottamus uutta laitetta tai sovellusta kohtaan ei poistu hetkessä, vaikka teknisiä puutteita korjattaisiin ja käytettävyyttä parannettaisiin.

Kuten ihmissuhteissa luottamusta teknologioihin rakennetaan pitkällä aikavälillä, mutta se voidaan menettää nopeasti. Teknologioiden käyttöönotossa tulisikin panostaa tarvelähtöisyyteen, suunnitelmallisuuteen ja pitkäjänteisyyteen. Mutta uusiutuvatko laitteet ja sovellukset jo ennen, kun alamme niihin luottaa? ♥

**Teksti: Sakari Taipale**, apulaisprofessori, **Tomi Oinas**, yliopistotutkija, **Joonas Karhinen**, tohtorikoulutettava ja **Antti Hämäläinen**, tohtorikoulutettava, Jyväskylän yliopisto sekä **Mia Tammelin**, vanhempi tutkija, Jyväskylän ammattikorkeakoulu