

Petra Hillilä

# YHTEISÖMANAGEREIDEN KOKEMA TEKNOSTRESSI



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA  
2020

## TIIVISTELMÄ

Hillilä, Petra

Yhteisömanagereiden kokema teknostressi

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2020, 86 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja: Salo, Markus

Tässä tutkielmassa selvitetään kirjallisuuskatsauksen ja empiirisen tutkimuksen keinoin mitkä verkostopalveluiden erikoispiirteet aiheuttavat teknostressitekijöitä yhteisömanagereille ja mitä teknostressitekijöitä he kohtaavat työssään. Yhteisömanageri on yrityksen edustaja, joka ylläpitää yrityksen verkostopalveluiden verkkoyhteisöjä. Teknostressillä tarkoitetaan tietojärjestelmien käyttäjässä aiheuttamaa stressiä ja se syntyy ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen prosessissa, jossa käyttäjän on sopeuduttava uuteen tilanteeseen. Teknostressi kuormittaa yksilöä psyykkisesti ja fyysisesti sekä vaikuttaa käyttäytymiseen. Tämä kuormitus vaikuttaa välillisesti myös organisaatioon esimerkiksi työtyytyväisyyden ja palautumisen kautta. Yhteisömanagerit työskentelevät erilaisten tietojärjestelmien ja laitteiden kanssa kuin muut tietotyöläiset. He kohtaavat työssään perinteisten tietojärjestelmien kuten sähköpostin aiheuttamaa teknostressiä sekä sosiaalisten verkostopalveluiden aiheuttamaa teknostressiä. Verkostopalveluiden aiheuttamaa teknostressiä on tutkittu vapaa-ajan kontekstissa, jolloin käytössä korostuvat ihmisen hedonistiset tarpeet. Verkostopalveluiden erikoispiirteiden takia ne voivat aiheuttaa riippuvuutta käyttäjilleen. Tässä tutkimus tuo uutta tietoa siitä, miten verkostopalvelut aiheuttavat teknostressiä, kun niiden käyttö ei ole vapaaehtoista, vaan on sidottu henkilön työtehtäviin. Tutkielmassa koottiin ensin kirjallisuuskatsaus teknostressiin sekä verkostopalveluiden verkkoyhteisöihin. Tämän kirjallisuuskatsauksen perusteella toteutettiin laadullinen tutkimus, jossa hyödynnettiin teemahaastatteluja. Haastattelut toteutettiin yhteisömanagereille, jotka ylläpitivät jonkun yrityksen verkkoyhteisöjä olemalla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa sekä tuottivat sisältöä verkostopalveluiden verkkoyhteisöihin. Kaikki haastateltavat työskentelivät eri organisaatioiden yhteisömanagereina. Tutkimuksen mukaan verkostopalveluiden aika ja paikkariippumattomuuden aiheuttamat roolikonfliktit sekä informaation määrä aiheuttivat teknostressiä yhteisömanagereille.

Avainsanat: Teknostressi, sosiaaliset verkostopalvelut, yhteisömanageri

## **ABSTRACT**

Hillilä, Petra

Technostress experienced by community managers

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2020, 86 pp.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor: Salo, Markus

The aim of this thesis is to clarify with literature review and empirical research which special features of social networking sites cause technostress for community managers and which techno stressors community managers face in their work. Community manager is defined as advocate who maintains the brands communities in social networking sites. Technostress means the stress that is faced by the user of information systems and it's created in the process of human computer interaction where user must cope with the new. Technostress strains the user mentally and physically and has behavioral consequences. These strains affect the organization via work satisfaction and recovery. Community managers work with array of different information systems and devices than regular knowledge workers. They face technostress caused by traditional organization systems such as email as well as technostress caused by social networking sites. Technostress caused by social networking sites has been studied in leisure contexts that emphasizes the hedonic use. Due to their special characteristics they can cause addiction to the user. This study aims to bring new knowledge on how social networking sites cause technostress as the usage is not voluntary but rather tied to users work. Firstly, literature review was gathered about technostress and brand communities. Based on the literature review qualitative empirical research with semi structured interviews was executed. The interviews were executed with community managers that upkeep brand communities in social networking sites are in interaction with customers and create content for the network. All the interviewees work in different organizations. According to the empirical study the time and place independence caused role conflicts and the information overflow cause technostress for the community managers.

Keywords: Technostress, social networking sites, community manager

## KUVIOT

|  |    |
|--|----|
| KUVIO 1 vuorovaikutuksessa muodostuva stressi mukailten Ragu-Nathan ym. (2008) ..... | 14 |
|--|----|

## TAULUKOT

|  |    |
|--|----|
| TAULUKKO 1 Perinteiset teknostressitekijät .....   | 18 |
| TAULUKKO 2 Sosiaalisten verkostopalveluiden teknostressitekijöitä.....   | 22 |
| TAULUKKO 3 Sosiaalisten verkostopalveluiden erikoispiirteet ja teknostressitekijät .....                               | 43 |
| TAULUKKO 4 Haastateltavien taustatietoja.....  | 49 |
| TAULUKKO 5 Verkostopalveluiden erikoispiirteet, joiden on havaittu aiheuttavan teknostressiä yhteisömanagereille ..... | 71 |

# SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| TIIVISTELMÄ .....   | 2  |
| ABSTRACT .....  | 3  |
| KUVIOT .....  | 4  |
| TAULUKOT .....  | 4  |
| SISÄLLYS.....   | 5  |
| 1 JOHDANTO.....   | 7  |
| 2 TEKNOSTRESSI .....  | 10 |
| 2.1 Stressi ja teknostressi.....                              | 10 |
| 2.2 Teknostressin syntyminen.....                             | 13 |
| 2.2.1 Vuorovaikutuksessa muodostuva stressi .....             | 13 |
| 2.2.2 Henkilön ja ympäristön sopivuuden teoria .....          | 15 |
| 2.3 Teknostressiin johtavia ulkoisia tekijöitä .....          | 16 |
| 2.3.1 Perinteiset teknostressitekijät .....                   | 17 |
| 2.3.2 Sosiaalisten verkostopalveluiden stressitekijät.....    | 20 |
| 2.4 Teknostressin muodostuminen töissä ja vapaa-ajalla .....  | 25 |
| 2.4.1 Rajateoria ja työn ja vapaa-ajan konflikti.....         | 27 |
| 2.5 Teknostressiin vaikuttavia ihmisen ominaispiirteitä ..... | 29 |
| 2.6 Teknostressin vaikutusten lieventäminen .....             | 32 |
| 3 VERKON BRÄNDIYHTEISÖT .....                                 | 34 |
| 3.1 Verkostopalveluiden brändiyhteisöt .....                  | 35 |
| 3.2 Brändiyhteisöjen hyödyt.....                              | 38 |
| 3.2.1 Arvon yhteisluonti brändien verkkoyhteisöissä .....     | 39 |
| 4 KIRJALLISUUDEN KOKOAVA LUKU .....                           | 41 |
| 5 MENETELMÄ .....   | 44 |
| 5.1 Tiedonkeruumenetelmän valinta ja esittely .....           | 44 |
| 5.2 Tutkimuksen toteutus .....                                | 45 |
| 5.3 Aineiston analysointi.....                                | 48 |
| 6 TULOKSET.....   | 53 |
| 6.1 Informaation määrä, reaaliaikaisuus ja julkisuus .....    | 53 |
| 6.2 Verkkoyhteisöjen sosiaaliset erikoispiirteet.....         | 57 |
| 6.2.1 Verkkoyhteisön rituaalien mukaan toimiminen .....       | 57 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 6.2.2 | Sosiaalinen ylikuormitus.....   | 59 |
| 6.2.3 | Konfliktien hallitseminen.....  | 61 |
| 6.3   | Aika- ja paikkariippumattomuus, jatkuva tavoitettavuus ja keskeytykset. ....  | 62 |
| 6.3.1 | Sirpaloituminen ja keskeytykset työpäivän aikana.....                         | 63 |
| 6.3.2 | Läpitunkevuus ja roolikonfliktit .....  | 64 |
| 6.4   | Verkostopalveluiden nopea päivittyminen .....                                 | 68 |
| 6.5   | Henkilökohtaisten tietojen julkaisu, julkiset ja puolijulkiset profiilit..... | 69 |
| 7     | YHTEENVETO JA POHDINTA .....  | 72 |
| 7.1   | Johtopäätökset teorian ja käytännön kannalta .....                            | 73 |
| 7.2   | Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusaiheita .....                          | 78 |
|       | LÄHTEET .....   | 81 |

# 1 JOHDANTO

Teknologian merkitys ihmisten ja yritysten viestinnässä on lisääntynyt ja arkipäiväistynyt. Verkstopalvelut ja sosiaalinen media ovat luoneet uuden alustan yritysten ja asiakkaiden väliselle vuorovaikutukselle. Näitä alustoja kutsutaan verkon brändiyhteisöiksi. Brändiyhteisöjen avulla yritykset pystyvät huomioimaan asiakkaansa sosiaalisessa mediassa ja lisätä yrityksen ja asiakkaiden välistä dialogia. Usein yritykset palkkaavat tiettyjä henkilöitä esimerkiksi yhteisömanagereita huolehtimaan asiakastyytyvyydestä, asiakaskommunikaatiosta sekä sisällöntuotannosta verkkoyhteisöissä. Yhteisömanagereiden työskentelyympäristönä toimivat verkstopalveluiden verkkoyhteisöt ja heidän työtehtäviinsä kuuluvat yrityksen viestinnän toteuttaminen tässä ympäristössä. Verkstopalveluiden erikoispiirteitä ovat esimerkiksi jatkuva tavoitettavuus ja tiedon uusiutuvuus. Nämä verkkoyhteisöjen erikoispiirteet ovat muokanneet yritysten perinteistä viestintää verkstopalveluiden erikoispiirteisiin sopiviksi.

Teknologian kehitys on synnyttänyt yhteiskunnan keskeytyksille perustuvan yhteiskunnan, jonka jäsenet ovat jatkuvasti tavoitettavissa teknologian välityksellä. Esimerkiksi nämä teknologian aiheuttamat keskeytykset voivat aiheuttaa teknostressiä (La Torre, Esposito, Sciarra & Chiapetta, 2019). Perinteisesti stressi voidaan määritellä ihmisen ja ympäristön välisenä suhteeksi, jossa ihminen kokee ympäristönsä liian kuluttavaksi hänen resursseilleen vaarantaen näin ihmisen hyvinvointia (Tarafdar, Cooper, & Stich, 2019). Teknostressillä tarkoitetaan stressiä, jota yksilöt havaitsevat käyttäessään teknologiaa ja esimerkiksi tietojärjestelmiä (Tarafdar, ym., 2019). Teknostressitutkimus on tutkinut tietotyöläisten kokemaa teknostressiä sekä teknostressitekijöitä, joita he kohtaavat työssään. Näiden tutkimusaiheiden lisäksi teknostressin vaikutuksia organisaatioon on tutkittu erityisesti koska työn luoma stressi aiheuttaa kustannuksia organisaatioille ja kansantaloudelle sekä vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin. Teknostressi muodostaa suuren osan tietotyöläisen työssä syntyvästä stressistä (Pflügner, Mattke, & Maier, 2019). Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan ja Tu (2008) ovat esitelleet viisi teknostressitekijää, joita tietotyöläiset kohtaavat työelämässä. Nämä viisi teknostressitekijää ovat teknologian ylikuormitus, teknologian tunkeutuminen, teknologian monimutkaisuus, teknologian aiheuttama

epävarmuus omasta osaamisesta sekä epätietoisuus oman työpaikan säilymisestä. Vaikka teknologian kehittyminen on monella tapaa lisännyt työn tehokkuutta, on se myös omalla kehityksellään luonut uusia työtehtäviä ja lisännyt tietotyöläisten kohtaamia stressitekijöitä. Esimerkiksi lukemattomien sähköpostiviestien läpikäynti vie ison osan näiden henkilöiden työpäivästä (Luoma, Penttinen, & Rinta-Kahila, 2020).

Teknologian käyttö vapaa-ajalla on lisääntynyt ja erityisesti verkostopalveluita käytetään aktiivisesti sosiaalisten suhteiden ylläpitoon ja viihtymistarkoituksiin (Tarafdar, ym., 2019). Verkostopalveluilla tarkoitetaan verkkopohjaisia palveluita joissa yksilöt voivat luoda julkisen ja puolijulkisen profiilin rajattuun järjestelmään ja muodostaa yhteyksiä muiden palvelun käyttäjien kanssa (Sullivan & Koh, 2019). Verkostopalveluissa käyttäjille aiheutuu teknostressiä esimerkiksi sosiaalisten normien mukaan käyttäytymisestä ja informaatiotulvasta (Tarafdar, ym., 2019). Koska kuluttajat viettävät aikaa verkostopalveluissa myös yritykset ovat siirtäneet markkinoimaan yrityksiään verkostopalveluihin (Zhang & Luo, 2016). Aikaisemmassa tutkimuksessa verkostopalvelujen tunnistetut teknostressitekijät on havaittu vapaa-ajan käytössä eikä näistä teknostressitekijöistä ei ole yhtä laajasti käytettyä kokonaisuutta, kuin Ragu-Nathan ym. (2008) luokittelu tietotyöläisten kohtaamista perinteisistä teknostressitekijöistä. Vapaa-ajalla palveluiden käyttö on kuitenkin vapaaehtoista ja niitä käytetään viihtymistarkoituksiin, eikä niiden aiheuttamaa teknostressiä ole tutkittu organisaatioissa.

Yhteisömanagereiden kokemaa teknostressiä on tärkeää ja mielenkiintoista tutkia, koska esimerkiksi Tarafdar ym. (2019) mukaan verkostopalveluiden ja perinteisten organisaatioissa syntyvien teknostressitekijöiden syntyminen ja hallinta on erilaista. Verkostopalvelut muodostavat yhteisömanagereiden työskentely-ympäristön ja he käyttävät vapaa-ajan rentoutumistarkoituksiin suunniteltuja palveluita aktiivisesti työssään. Teknostressi on kontekstisidonnainen ilmiö jota esiintyy erilailla erilaisissa ympäristöissä (Tarafdar, Pullins, & Ragu-Nathan, 2015) ja tämän takia teknostressiä tulisi tutkia eri yhteyksissä. Tämän tutkielman tarkoituksena on lisätä yhteisömanagereiden kokemusten avulla ymmärrystä teknostressistä.

Tutkielman alussa on kirjallisuuskatsaus, jossa esitellään kirjallisuuden avulla teknostressi sekä verkostopalveluiden verkkoyhteisöt, joissa yhteisömanagerit työskentelevät. Tämän tutkielman empiirinen osuus suoritettiin teemahaastatteluin, joissa haastateltiin yhteisömanagereita. Näiden haastattelujen toteutuksessa hyödynnettiin aikaisemmin tehtyä kirjallisuuskatsausta. Haastattelujen tuloksia tarkastellaan tutkielmassa aikaisempaan tutkimukseen peilaten. Tämän tutkielman tarkoituksena on löytää teknostressitekijöitä, joita yhteisömanagerit kohtaavat työskennellessään verkostopalveluissa, sekä hahmottaa mitkä verkostopalveluiden erikoispiirteet voivat aiheuttaa teknostressiä yhteisömanagerille. Tutkielman tutkimuskysymyksinä ovat:

- Mitkä verkostopalveluiden erikoispiirteet aiheuttavat teknostressiä yhteisömanagerille?



- Mitä teknostressitekijöitä yhteisömanagerit kohtaavat työssään?

Tutkielman lähdekirjallisuutta etsittiin Google Scholar palvelusta sekä AIS Electronic Library arkistosta. Tutkielman lähdekirjallisuus koostuu pääosin vertailuarvioituista tieteellisistä artikkeleista sekä konferenssijulkaisuista. Tutkielmassa käytettiin myös muutamaa kirjaa lähteenä. Lähteitä etsittiin hakusanoilla: technostress, social networking site technostress, brand community, social media technostress. Viitattujen lähteiden taso tarkistettiin julkaisufoorumien avulla.

Tutkielma käsittää kaksi osuutta, jotka ovat aikaisemman aiheen kirjallisuuden esittely sekä empiriaosuus. Ensimmäisessä osuudessa on yhteensä kolme sisältölukua, joista ensimmäisessä käsitellään teknostressiä, toisessa verkon brändiyhteisöjä ja kolmannessa on näiden teemojen yhteenveto. Tutkielman luvut käsittelevät seuraavia aiheita. Luku kaksi sisältää kuusi alalukua, joissa käsitellään teknostressiä. Ensimmäisessä alaluvussa esitellään teknostressin käsite ja tämän jälkeen seuraavassa alaluvussa esitellään teknostressin syntyminen. Tämän jälkeen alaluvuissa esitellään teknostressitekijöitä organisaation ja verkostopalveluiden kontekstissa. Seuraavassa alaluvussa käsitellään ihmisen ominaispiirteiden vaikutusta teknostressin syntymiseen. Lisäksi luvussa käsitellään omana alalukunaan teknostressin vaikutusten lieventämistä sekä teknostressin vaikutusta työhön ja vapaa-aikaan. Luvussa kolme käsitellään verkon brändiyhteisöitä erityisesti verkostopalveluiden kautta. Lisäksi luvussa esitellään brändiyhteisöjen liiketoiminnallisia hyötyjä. Viimeisessä aikaisempaan kirjallisuuteen perustuvassa luvussa neljä esitellään kootusti tutkielman kannalta oleelliset asiat edellisestä kahdesta luvusta. Tutkielman toinen osuus käsittelee tutkielman empiriaosuutta. Ensin luvussa viisi esitellään empirian menetelmä, sen suunnittelu ja toteutus sekä aineiston analyysi. Tämän jälkeen esitellään tutkielman tulokset luvussa kuusi. Viimeisenä tutkielmassa luvussa seitsemän esitetään tutkielman johtopäätökset ja tutkimuksen rajoitukset sekä käydään läpi jatkotutkimusaiheita.

## 2 TEKNOSTRESSI

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä teknostressiä ilmiönä. Teknostressitutkimuksessa tutkitaan miten ja miksi teknologia aiheuttaa erilaisia vaateita yksilölle (Tarafdar, ym., 2019). Perinteisessä teknostressitutkimuksessa on painotettu erityisesti organisaation ja työnteon näkökulmaa, kuten työssä viihtymistä. Vasta viime aikoina teknostressitutkimus on siirtynyt perinteisten tietojärjestelmien rinnalla tutkimaan sosiaalisia verkostopalveluita sekä älypuhelimia. Tässä tutkielmassa pyritään yhdistelemään perinteisten tietojärjestelmien aiheuttamaa teknostressiä sekä verkostopalveluiden ja älylaitteiden aiheuttamaa teknostressiä, koska yhdessä nämä tekijät luovat yhteisömanagerien teknologisen työympäristön. Aikaisempi tutkimus ei ole huomionnut verkostopalveluiden hyödyntämistä työtehtävissä ja tämän takia verkostopalveluiden teknostressissä on käsitelty ainoastaan vapaa-ajan käyttöä.

Ensimmäiseksi luvussa esitellään teknostressin määritelmä, jossa hyödynnetään perinteisen stressin määritelmää. Tämän jälkeen luvussa käsitellään teknostressin muodostumista kahden erilaisen teorian avulla. Tämän jälkeen omissa alaluvuissaan käydään läpi erilaisia ulkoisia tekijöitä eli teknostressitekijöitä sekä yksilön ominaispiirteitä, jotka voivat edesauttaa teknostressin muodostumisessa. Viimeisenä tässä luvussa omana alalukunaan käsitellään teknologian työ- ja vapaa-ajan käytön eroavaisuuksia sekä erilaisia roolikonflikteja, joita nämä voivat aiheuttaa sekä miten nämä roolikonfliktit vaikuttavat teknostressin syntymiseen.

### 2.1 Stressi ja teknostressi

Tarafdarin ym. (2019) mukaan Lazarus ja Folkman (1984) määrittelevät stressin ihmisen ja ympäristön väliseksi suhteeksi, jossa ihminen kokee ympäristönsä liian kuluttavaksi omille resursseilleen ja tämä kuluttavuus vaikuttaa ihmisen psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Tämän Lazaruksen ja Folkmanin (1984) määritelmän mukaan stressi voi johtua sekä ulkoisista ärsykkeistä että henkilön

omien resurssien riittämättömyydestä käsitellä kohdattuja ärsykeitä. Aikaisemmin stressin uskottiin olevan osa ihmisen psyykkistä ja fyysistä terveyttä ja se kuvattiin ihmisestä riippuvana muuttujana. Nykyisin stressi nähdään kuitenkin ilmiönä, joka johtuu ärsykkeistä ja se voidaan luokitella joko fyysiseksi tai psyykkiseksi ilmiöksi (Tarafdar, ym., 2019). Stressi on ihmisten yleisesti kokema tunne (Tarafdar, ym., 2019), jota Luoma ym. (2020) kuvailevat epämukavaksi tunteeksi, jossa on elementtejä pelosta, kammossa, ahdistuneisuudessa, ärsytyksessä, surullisuudessa ja masennuksessa. Stressitutkimuksen myötä on ymmärretty, ettei stressi ole osa ihmistä, vaikka aiemmin uskottiin näin. Nykyisin uskotaan että stressi muodostuu osana prosessia, jossa ihminen on vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja kohtaa sen vaateita (Tarafdar, ym., 2019).

Tässä tutkielmassa teknostressikäsitteen pohjana käytetään aikaisemmin määriteltyä stressiä. Aikaisemmin tutkielmassa stressi määriteltiin ihmisen ja ympäristön väliseksi suhteeksi, jossa ihminen kokee ympäristönsä liian kuluttavaksi hänen resursseilleen näin vaarantaen hänen hyvinvointiansa. Seuraavaksi esitellään teknostressikäsitteen eri määritelmiä. Teknostressin käsitettä on tutkittu tieteellisesti ja termin määritelmää on päivitetty tutkimuksen ja teknologiakehityksen myötä (Tarafdar, ym., 2019). Tarafdar ym. (2019) ovat tutkineet teknostressin termin eri määritelmiä sekä sen kehittymistä nykyiseen muotoonsa. Heidän mukaansa termin määritteli tieteellisesti ensimmäisen kerran Brod (1984). Tässä Brodin (1984) määritelmässä teknostressi kuvataan moderniksi mukautuvuuden sairaudeksi, joka johtuu kyvyttömyydestä selviytyä tai sopeutua hyvinvointia vaarantamatta uusien teknologioiden vaatimuksiin. Tarafdar ym. (2019) mukaan viimeisin hyväksytty ja laajasti käytetty teknostressin määritelmä on Ragu-Nathan ym. (2008) kuvailu teknostressistä. Tässä teknostressi tarkoittaa stressiä, joka johtuu teknologian käyttämisestä. Tarafdar ym. (2019) itse määrittelevät teknostressin sellaiseksi stressiksi, jota yksilöt havaitsevat käyttäessään tietojärjestelmiä. Maier ym. (2015) taas korostavat, että teknostressissä on kyse teknostressitekijöiden aiheuttamasta stressistä. Heidän mukaansa teknostressitekijöitä ovat esimerkiksi teknologian aiheuttamat ärsykkeet, tapahumat ja vaatimukset. Tässä tutkielmassa teknostressin määritelmänä hyödynnetään Tarafdar ym. (2019) määritelmää, jossa teknostressi kuvataan stressinä jota yksilöt havaitsevat käyttäessään tietojärjestelmiä. Teknostressi voidaan jakaa positiiviseen ja negatiiviseen teknostressiin.

Teknostressi muodostuu kun pyritään hyväksymään teknologian jatkuva kehittyminen sekä sen vaatimat fyysiset, sosiaaliset ja kognitiiviset muutokset käyttäjässä (Ragu-Nathan ym., 2008). Tarafdarin ym. (2019) mukaan teknostressi syntyy samalla tavalla prosessissa kuin perinteinen stressi. Ensin stressisyntymisprosessissa arvioidaan ympäristön vaatimukset. Nämä vaatimukset pakottavat teknologian käyttäjää muokkaamaan omaa käyttäytymistä. Muutoksen jälkeen hyödynnetään jotakin stressin selviytymisreaktiota, jotta stressin aiheuttaja neutralisoidaan. Selviytymiskeinojen hyödyntämisellä on niin psykologisia, fyysisiä kuin käyttäytymiseen vaikuttavia seurauksia ihmisessä (Tarafdar, ym., 2019). Yleisesti teknostressin oletetaan koostuvan kahdesta osasta. Ensimmäiseen osaan kuuluvat teknostressitekijät, jotka aiheuttavat tek-

nostressiä. Toiseen osaan kuuluu kuormitus, jota teknostressi aiheuttaa (Salo ym., 2017). Alaluvussa 2.2 käsitellään tarkemmin teknostressin syntymisen prosessia.

Teknostressi voidaan jakaa sekä negatiiviseen että positiiviseen teknostressiin. Koska stressi on aina henkilökohtainen reaktio johonkin tapahtumaan, voivat stressireaktiot vaihdella samankaltaisissa tilanteissa. Tämän takia sama tilanne voi synnyttää joko positiivista tai negatiivista teknostressiä riippuen ympäristöstä ja yksilöstä (Salo, Pirkkalainen, ym., 2018). Negatiivisessa teknostressissä teknologia koetaan uhkaavana ja sen käyttö aiheuttaa jatkuvasti käyttäjälle vahingollista stressiä (Tarafdar, ym., 2019). Kirjallisuuskatsauksessaan Tarafdar ym. (2019) korostivat, että suurin osa aikaisemmasta teknostressitutkimuksesta keskittyy negatiiviseen teknostressiin. La Torre ym. (2019) mukaan negatiivinen teknostressi nostaa stressihormonien määrää, aiheuttaa keskittymisvaikeuksia ja ärsyyntyneisyyttä sekä muistiongelmia. Lisäksi teknostressin psykologisia oireita ovat esimerkiksi itsensä loppuun polttaminen, masennus, ahdistuneisuus sekä sosiaalinen paine olla jatkuvasti tavoitettavana (La Torre ym., 2019). Näiden oireiden kautta teknostressillä on vaikuttaa myös organisaatiotasolla, koska negatiivinen teknostressi vaikuttaa työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen, työn ja vapaa-ajan tasapainottamiseen, työn tehokkuuteen sekä työntekijän asenteisiin tietokoneita ja uutta teknologiaa kohtaan (La Torre ym., 2019).

Tarafdar ym. (2019) kuvailevat teknologian mielekkään käytön ja positiivisesti jännittävät haasteet positiivisena teknostressinä. Positiivisesti käyttäjää haastavien stressitekijöiden kohtaaminen kehittää käyttäjän teknologiataitoja ja auttaa tulevaisuudessa käyttämään reaktion aiheuttanutta teknologiaa paremmin. Parhaimmillaan positiivinen teknostressi mahdollistaa virtaustilan syntymisen ja parantaa motivaatiota suoritettavaa työtehtävää kohtaan. Tämän takia positiivisilla teknostressitekijöillä voidaan parantaa työelämän laatua (Tarafdar, ym., 2019). Positiivisen teknostressi lisää työhön sitoutumista samalla parantaen työn tehokkuutta ja lisäämällä innovointikykyä. Lisäksi positiivinen teknostressi lisää myönteisiä asennetta käytettävää teknologiaa kohtaan. Edellä mainittujen seurausten myötä myös yleinen työtyytyväisyys kohenee, joka lisää työntekijän autonomian tunnetta. Autonomian tunne taas osaltaan lisää entisestään työhön sitoutumista ja työtyytyväisyyttä (Tarafdar, ym., 2019). Zhao ym. (2020) mukaan on tärkeää huomioida organisaatioissa yksilötasolla mitkä teknostressitekijät aiheuttavat positiivista ja mitkä negatiivista teknostressiä. Pahimmassa tapauksessa toimet teknostressin poistamiseksi voivat poistaa myös positiivisen teknostressin mahdollistajat työympäristöstä ja näin vaikuttaa negatiivisesti työn laatuun (Zhao ym., 2020). Tässä tutkimuksessa yhteisömanagereiden kokemaan negatiiviseen teknostressiin, koska sen tarkoituksena on ymmärtää mitkä aikaisemmin havaitut negatiivisten tunteiden aiheuttajat esiintyvät yhteisömanagereiden työympäristössä.

## 2.2 Teknostressin syntyminen

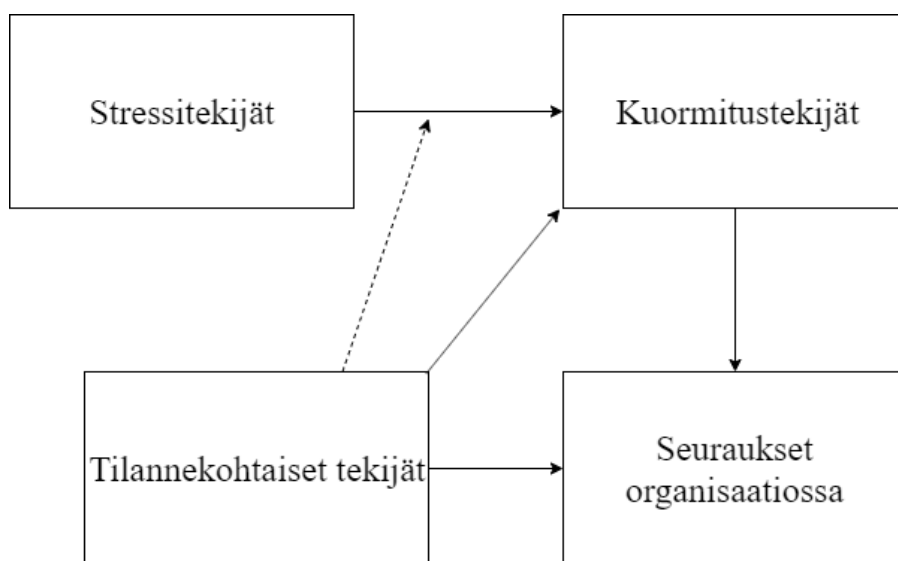
Kuten tutkielmassa on aikaisemminkin todettu, stressi syntyy ihmisen ja ympäristön jatkuvan vuorovaikutuksen prosessissa. Stressin prosessi koostuu neljästä vaiheesta, jotka ovat: ulkoisen ärsykkeen arvioiminen, ärsykkeen vaativuuden aiheuttamat vaikutukset, ärsykkeen vaatimien selviytymiskeinojen aktivoituminen ja viimeisenä ärsykkeen aiheuttamat psykologiset oireet ja käyttäytyminen sekä fyysiset oireet, joita henkilö kokee stressaavan tilanteen seurauksena (Tarafdar, ym., 2019). Teknostressin syntymistä voidaan selittää useiden eri teorioiden avulla, mutta erityisesti kaksi osittain rinnakkaista teoriaa on vakiinnuttanut paikkansa tieteellisessä tutkimuksessa tämän ilmiön selittämiseksi. Nämä teoriat ovat Ragu-Nathanin ym. (2008) vuorovaikutuksessa muodostuva stressi sekä Ayyagarin, Groverin, ja Purvisin (2011) henkilö-ympäristö sopivuus teoria. Molemmista teorioissa stressin muodostumisessa huomioidaan sekä ympäristön että henkilön ominaisuuksien merkitys ja tämän takia teoriat ovatkin osittain päällekkäiset.

Tässä tutkielmassa teoreettisena viitekehystenä käytetään vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin teoriaa. Vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin teoriaa hyödynnetään, koska se on laajasti hyväksytty teknostressitutkimuksessa ja sitä voidaan hyödyntää laadullisessa tutkimuksessa. Vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin viitekehystä on hyödynnetty aikaisemmin tutkimuksissa, joissa tutkitaan teknostressin muodostumista organisaatiossa, joten se sopii myös siksi yhteisömanagerien tutkimiseen. Sen hyödyntäminen on yksinkertaisempaa tutkimuksissa, joissa halutaan ymmärtää, mitkä tekijät aiheuttavat tietyssä ympäristössä teknostressiä. Seuraavaksi tutkielmassa esitellään vuorovaikutuksessa muodostuva stressin teoria.

### 2.2.1 Vuorovaikutuksessa muodostuva stressi

Tarafdarin ym. (2019) mukaan ensimmäisen kerran vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin ovat esitelleet Lazarus (1966) sekä Lazarus ja Folkman (1984). Heidän kehittämänsä vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin teoria on toiminut pohjana useille stressi- sekä teknostressitutkimuksille viimeisten viiden vuosikymmenten ajan. Teoria perustuu ihmisen ja ympäristön väliseen vuorovaikutukseen ja siinä ympäristön arvioimisen prosessit vaikuttavat stressin muodostumiseen. Teoria korostaa ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksen dynaamisuutta ja suhteellisuutta, jotka aiheuttavat stressiä. Lisäksi Biggs, Brough, ja Drummond (2017) korostavat, että vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin teoriassa ihmisen ja ympäristön välisen vuorovaikutus on kahdensuuntaista. Tämän kahdensuuntaisuuden takia voidaan perustella ettei stressi synny yksin vain ihmisessä tai ympäristössä (Biggs, ym., 2017). Zhao, Xia, ja Huang (2020) jakavat vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin kahteen aliprosessiin, jotka ovat arviointiprosessi ja selviytymisprosessi. Arviointiprosessissa yksilö arvioi milloin ympäristön ja yksilön välinen suhde on stressaava,

jonka jälkeen selviytymisprosessissa päätetään millä selviytymismekanismeilla pyritään hallitsemaan stressaavaa tilannetta. Selviytymismekanismeilla voidaan vaikuttaa käytökseen tai ne voivat olla tunnepohjaisia reaktioita (Zhao, ym., 2020). Ragu-Nathanin ym. (2008) ovat mallintaneet edellä kuvaillun vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin perusteella vuorovaikutuksessa syntyvän teknostressin teorian. Tämä teoria on luotu erityisesti organisaatioissa kohdatun teknostressin mallintamiseen ja se koostuu neljästä osatekijästä. Teorian osatekijöitä ovat: stressitekijät, tilannekohtaiset tekijät, kuormitustekijät sekä seuraukset organisaatiossa. Osatekijöiden väliset suhteet on havainnollistettu kuviossa 1.



KUVIO 1 vuorovaikutuksessa muodostuva stressi mukaillen Ragu-Nathan ym. (2008)

Vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin teorian mukaisesti stressitekijöitä ovat esimerkiksi tapahtumat, vaatimukset, ärsykkeet tai ehdot, joita kohdataan ympäristössä kuten töissä ja joiden kohtaamisesta voi aiheutua teknostressiä (Ragu-Nathan ym., 2008). Tämän teorian mukaan stressitekijät voidaan jakaa joko roolin aiheuttamiin stressitekijöihin tai työtehtävien aiheuttamiin stressitekijöihin. Roolien aiheuttamat stressitekijät liittyvät esimerkiksi roolien monitulkintaisuuteen sekä roolien konflikteihin ja ylikuormitukseen. Tehtäviin liittyvät stressitekijät taas ovat sidoksissa työtehtävien ominaisuuksiin kuten niiden haastavuuteen ja monitulkintaisuuteen (Ragu-Nathan ym., 2008). Tarafdar ym. (2019) ovat täydentäneet tätä Ragu-Nathan ym. (2008) teoriaa ja esitelleet uusia teknostressitekijöitä. Uudet teknostressitekijät eivät ole enää pelkästään sidottuja organisaatiossa kohdattuihin teknostressitekijöihin ja päivitetyn teorian mukaan rooleihin ja tehtäviin liittyvien stressitekijöiden lisäksi stressitekijöitä ovat esimerkiksi muiden odotusten täyttäminen sosiaalisessa mediassa sekä ylimääräisestä informaatiosta ja teknologian uusista toiminnallisuuksista selviytyminen (Tarafdar ym., 2019). Zhao ym. (2020) huomioivat, että aikaisemmin teknostressitutkimuksessa vuorovaikutuksessa syntyvää teknostressiä on määritelty teknologian erikoispiirteiden kautta, jotka aiheuttavat vaaran tunnetta tai

hidastavat teknologian käyttöä. Heidän mukaansa nämä samat teknostressitekijät mahdollistavat negatiivisen teknostressin lisäksi positiivisen teknostressin syntymisen. Vuorovaikutuksessa syntyvän teknostressin teorian mukaisia teknostressitekijöitä, jotka johtuvat ulkoisista ärsykkeistä on kuvailtu tarkemmin tutkielman alaluvussa 2.3.

Alkuperäisen vuorovaikutuksessa syntyvän teknostressin teoriassa tilannekohtaiset tekijät ovat mekanismeja, jotka lievittävät tai lisäävät entisestään teknostressitekijöiden vaikutusta ja ne voidaan nähdä tilanteen ominaispiirteinä (Ragu-Nathan ym., 2008). Alkuperäisen mallin mukaan tällaisia tekijöitä organisaation ympäristössä ovat esimerkiksi työn ja työtehtävien uudelleensuunnittelu ja muokkaaminen, stressin hallinnan harjoittelu, tiedon jakaminen, sosiaalisen tuen antaminen, työhyvinvoinnin lisääminen sekä teknologian käyttöön liittyvä ohjaus ja apu. Näiden edellä mainittujen tekijöiden lisäksi Tarafdar ym. (2019) ovat päivittäneet tilannekohtaisia tekijöitä ja lisänneet listaan myös käyttäjän yleisen asenteen teknologiaa kohtaan, työn aiheutuvan taakan sekä sen kompleksisuuden ja käyttäjän osallistamisen teknologian käyttöönotossa sekä hänen teknologiankäyttötaidot (Tarafdar, ym., 2019).

Ragu-Nathan ym. (2008) alkuperäisen vuorovaikutuksessa muodostuvan stressin teorian mukaan kuormitustekijöillä tarkoitetaan vaikutuksia, joita stressaavalla tilanteella on ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksessa ihmiseen sekä hänen hyvinvointiinsa. Vaikutukset eli kuormitustekijät voivat olla psyykkisiä tai fyysisiä (Ragu-Nathan ym., 2008). Tarafdar ym. (2019) ovat päivittäneet tätä alkuperäisessä teoriassa esiteltyä kuormitustekijän määritelmää. Heidän mukaansa kuormitustekijästä on muuttuja, josta ei ole hyötyä, kun ollaan vuorovaikutuksessa haitallisten stressitekijöiden kanssa (Tarafdar, ym., 2019). Psykologisiin kuormitustekijöihin kuuluvat psyykkiset reaktiot, kuten uupumus ja itsensä loppuun polttaminen. Fyysisiä kuormitustekijöitä taas ovat fyysiset reaktiot, kuten hengitykseen ja verenkiertoon liittyvät oireet. Fyysisiä oireita voidaan mitata esimerkiksi hikoilun, pupillien laajenemisen ja kohonneiden sykkeen tai kortisonitasojen kautta. Yleisiä kuormitustekijöitä eli stressitekijöiden kohtaamisen vaikutuksia ovat työtytymättömyys, huono suorituskyky, luovuuden puute ja hajottava käyttäytyminen. Kuormitustekijöiden muodostumiseen vaikuttavat henkilön ominaispiirteet ja muut tilannekohtaiset tekijät. Esimerkiksi ikä, sukupuoli, koulutustausta ja teknologiaitsemääritys vaikuttavat suoraan kuormitustekijöihin (Ragu-Nathan ym., 2008). Kuormitustekijöillä on välillisesti vaikutusta yksilötasolla käyttäytymiseen sekä töissä organisaatioihin. Käyttäytymiseen vaikuttavat kuormitustekijät voivat näkyä esimerkiksi tiettyjen palveluiden käytön vähentymisenä tai käytön kokonaan loppumisena (Maier ym., 2019).

### **2.2.2 Henkilön ja ympäristön sopivuuden teoria**

Vuorovaikutuksessa syntyvän stressin lisäksi tutkielmassa esitellään henkilön ja ympäristö sopivuusteoria, koska myös sitä on hyödynnetty teknostressitutkimuksessa. Henkilön ja ympäristön sopivuuden teoriassa oletetaan ihmi-

sen ja ympäristön välillä vallitsevan tasapaino. Tämän tasapainon järkkäminen luo aikaisemmin kuvailtua kuormitusta aiheuttaen stressiä (Ayyagari ym., 2011). Stichin ym. (2019) mukaan ensimmäisen kerran teorian esittelivät Edwards (1996) ja French ym. (1982). Teoriassa pyritään selittämään, miten ulkoisia muuttujia arvioidaan stressin muodostumisen prosessissa. Teorian tarkoituksena on arvioida miten hyvin ulkoiset muuttujat vastaavat odotettuja muuttujia. Teoriassa mitattavilla muuttujilla tarkoitetaan stressitekijöitä (Stich ym., 2019). Henkilön ja ympäristön sopivuuden teoriassa mitataan muuttujan eli stressitekijän nykyistä arvoa sekä sen toivottua arvoa. Näin tutkittavan henkilön oletuksilla ympäristöstään on suuri merkitys tilanteen stressaavuuden arvioinnissa. Kun on arvioitu muuttujan arvo ja sen toivottu arvo, vertaillaan näiden muuttujien välillä vallitsevan kuilun kokoa. Mitä suurempi kuilu muuttujien välillä on, sitä suurempaa koettu teknostressi on (Stich ym., 2019). Stichin ym. (2019) mukaan on tärkeää, että muuttujia arvioidaan laajalla mittasteikolla ja huomioidaan että muuttujia voidaan kohdata joko liikaa tai liian vähän, eli kuilu voi olla positiivinen tai negatiivinen. Esimerkiksi kohdattua informaatiota voi olla liian vähän tai liian paljon. Tässä tapauksessa liian vähäinen informaatio voi aiheuttaa teknostressiä samoin kuin liiallinen informaatio (Stich ym., 2019). henkilön ja ympäristön sopivuuden teoriaa voidaan soveltaa joko tutkimalla henkilöä sekä ympäristöä erikseen ja sen jälkeen tutkimalla näiden yhteisvaikutusta ja epäsopivuutta. Tämän lisäksi voidaan tutkia suoraan havaittua epäsopivuutta näiden muuttujien välillä. Molemmat näistä teorian sovellustavoista ovat hyväksytyjä ja teorian käyttö määräytyykin tutkittavan ongelman mukaan (Ayyagari ym., 2011).

Ayyagarin ym. (2011) mukaan henkilön ja ympäristön sopivuuden teoriassa ympäristön epäsopivuudesta aiheutuvaa kuormitusta muodostuu kahdenlaisissa tilanteissa. Ensimmäisessä tilanteessa ympäristössä ei ole mahdollista toimia omien tarpeiden ja kiinnostuksien mukaisesti. Organisaatiossa tällainen ristiriitatilanne syntyy esimerkiksi, kun työntekijän toiveet työstä eivät vastaa työn sisältöä. Epäsopivuutta syntyy myös tilanteissa, joissa henkilön kyvyt eivät kohtaa ympäristön asettamia vaatimuksia. Teoriassa kyvyillä tarkoitetaan esimerkiksi taitoja, tietoa sekä käytettävissä olevaa aikaa ja energiaa. Organisaatiossa tämä näyttäytyy tilanteissa, joissa työntekijän kyvyt eivät riitä suoriutumaan annetuista työtehtävistä. Nämä molemmat tilanteet kuvaavat, miten sekä henkilö että ympäristö asettavat toisilleen vaatimuksia. Näiden vaatimusten aiheuttama epäsopivuus synnyttää stressitekijöitä, jotka johtavat kuormitukseen (Ayyagari ym., 2011).

### **2.3 Teknostressiin johtavia ulkoisia tekijöitä**

Teknologiaan liittyviä muuttujat, jotka aiheuttavat käyttäjälle teknostressiä ovat teknostressitekijöitä. Tällaisia muuttujia ovat esimerkiksi ärsykkeet, tapahtumat ja vaateet, joita teknologian käyttö aiheuttaa (La Torre ym., 2019). Tässä alaluvussa käsitellään sekä perinteisten tietojärjestelmien stressitekijöitä että verkos-



topalveluiden teknostressitekijöitä omissa alaluvuissaan. Ensimmäiset teknostressitekijöihin liittyvät tutkimukset olivat kiinnostuneita organisaatioiden perinteistä tietojärjestelmien kuten käsittelyjärjestelmien ja sähköpostin teknostressitekijöistä sekä vaikutuksesta tietotyöläisiin. Tämän jälkeen teknostressiin liittyvät tutkimukset ovat kuitenkin laajentuneet ja ottavat nykyisin huomioon esimerkiksi verkostopalveluiden ja älypuhelimien käytöstä aiheuttavan teknostressin.

Koska tarkoituksena on tutkia yhteisömanagereiden kokemaa teknostressiä, on tärkeää käsitellä sekä perinteisten tietojärjestelmien että verkostopalveluiden aiheuttamaa teknostressiä koska molemmilla tietojärjestelmätyypeillä on omat ominaispiirteensä sekä eroavaisuutensa. Yhteisömanagerit työskentelevät sekä perinteisten tietojärjestelmien ja erilaisten verkostopalveluiden kanssa. Tämän alaluvun ensimmäisessä alaluvussa esitellään perinteisiä teknostressitekijöitä ja toisessa sosiaalisten verkostopalveluiden teknostressitekijöitä.

### **2.3.1 Perinteiset teknostressitekijät**

Tässä tutkielmassa perinteisillä teknostressitekijöillä tarkoitetaan teknostressitekijöitä, jotka aiheutuvat tietojärjestelmistä kuten käsittelyjärjestelmistä. Ragu-Nathan ym. (2008) ovat määritelleet tällaisten tietojärjestelmien viisi erilaista teknostressitekijää, jotka ovat: teknologian ylikuormitus, teknologian läpitukenavuus, teknologian monimutkaisuus, teknologiaan liittyvä epävarmuus ja teknologiaan liittyvä epätietoisuus. Nämä stressitekijät ja niiden kuvaukset on koottu taulukkoon 1. Alunperin Ragu-Nathan ym. (2008) määrittelivät nämä stressitekijät kuvaamaan organisaatioissa kohdattavia teknostressitekijöitä. Heidän teknostressitekijöiden luokittelun jälkeen useissa muissa tutkimuksissa on hyödynnetty näitä tunnistettuja teknostressitekijöitä ja niitä voidaan pitää merkityksellisenä osana aikaisempaa teknostressitutkimusta. Nämä viisi teknostressitekijää ovat toimineet pohjana uusille tutkimuksille ja tämän myötä esimerkiksi Zhao ym. (2020) ovat huomioineet että negatiivisen teknostressin lisäksi nämä samat stressitekijät voivat luoda myös positiivista teknostressiä. Chandra, Shirish ja Srivastava (2019) korostavat, että nämä viisi yleisesti hyväksyttyä teknostressitekijää eivät kuvaa vain yhtä tiettyä häiritsevää tilannetta tai tietokoneisiin liittyvää ongelmaa, vaan kuvailevat enemmän yksilön pitkäaikaisesta kokemuksesta organisaatiossa hyödynnettävästä teknologiasta. He korostavat, etteivät nämä viisi stressitekijää ole yksi suuri käsite vaan niiden vaikutusta tutkimuksen kohteeseen tulisi aina tarkastella erillisinä teknostressitekijöinä (Chandra, Shirish & Srivastava, 2019).

TAULUKKO 1 Perinteiset teknostressitekijät

| <b>Stressitekijä</b>                | <b>Kuvaus</b>  |
|-------------------------------------|--|
| Teknologian ylikuormitus            | Teknologia pakottaa käyttäjänsä työskentelemään nopeammin ja pidempään   |
| Teknologian läpitunkevuus           | Teknologia mahdollistaa käyttäjän jatkuvan saatavilla olon. Heikentää työ- ja vapaa-ajan välistä rajaa.  |
| Teknologian monimutkaisuus          | Teknologian monimutkaisuus aiheuttaa käyttäjässään riittämättömyyden tunnetta vajavaisten taitojen takia. Pakottaa käyttäjän opettelemaan teknologian uusia ulottuuksia. |
| Teknologiaan liittyvä epävarmuus    | Käyttäjä pelkää menettävänsä työnsä teknologian takia, tai oman teknologia osaamattomuutensa takia.  |
| Teknologiaan liittyvä epätietoisuus | Teknologian jatkuva kehittyminen ja päivittyminen aiheuttavat käyttäjälleen epävarmuutta. Samalla se pakottaa käyttäjänsä kouluttautumaan jatkuvasti.                    |

Teknologian ylikuormituksella tarkoitetaan tilanteita jossa teknologia tehostaa työntekoa ja samalla pakottaa tekemään enemmän töitä entistä nopeammin (Ragu-Nathan ym., 2008). Tarafdar ym. (2019) ovat kuitenkin päivittäneet tätä alkuperäistä Ragu-Nathanin ym. (2008) luomaa ylikuormituksen määritelmää. He kuvailevat teknologian ylikuormitusta tilanteena, jossa itse teknologian käyttö vaatii enemmän resursseja kuin aikaisemmin jotta annetuista työtehtävistä voidaan suoriutua (Tarafdar ym., 2019). Tarafdarin ym. (2011) mukaan ylikuormitusta syntyy, kun teknologian käytön yhteydessä kohdataan ylimääräistä informaatiota ja käytettävän teknologian turhia toimintoja. Teknologian mahdollistamat informaatiotulva ja reaaliaikaisuus aiheuttavat usean työtehtävän samanaikaista suorittamista eli moniajtoa. Moniajtoa joudutaan hyödyntämään, kun pyritään suorittamaan lyhyessä ajassa useita työtehtäviä. Moniajto vaikuttaa käyttäjään aiheuttaen kireyttä ja stressiä (Tarafdar ym., 2011).

Ragu-Nathanin ym. (2008) mukaan teknologian erilaiset ominaispiirteet aiheuttavat ylikuormitusta. Mobiililaitteet, kannettavat tietokoneet, sosiaaliset verkostopalvelut ja yhteistyön mahdollistavat työkalut lisäävät reaaliaikaisen informaation tulvaa. Tämä reaaliaikainen informaation tulva aiheuttaa informaation ylikuormaa, työn keskeytyksiä ja johtaa useamman työtehtävän samanaikaiseen suorittamiseen eli moniajtoon ja johtaa ylikuormitukseen. Liiallisen informaatiotulvan kohtaaminen aiheuttaa teknologian käyttäjälle uupumisen tunteen. Informaation tulvaa toi aiheutua myös erilaisten viestien toimesta. Viestien aiheuttamiin keskeytyksiin sisältyy usein sosiaalinen paine vastata nii-

hin mahdollisimman nopeasti. Nopeat vastausajat ja reaaliaikaisuus lisäävät kokemusta teknologian kuormittavuudesta. Informaatiotulvan ja reaaliaikaisuuden lisäksi ylikuormitusta aiheutuu teknologian käyttämiseen vaadittavien vaatimusten täyttämisestä. Näitä vaatimuksia voivat olla esimerkiksi turvallisuusselvitykset (Ragu-Nathan ym., 2008). Ylikuormitus voi ilmetä myös positiivisena teknostressinä. Zhaon ym. (2020) mukaan työstä suoriutuminen ja sen aiheuttama ylikuormitus voivat motivoida aikaisempaa parempaan työtulokseen. Motivaatio työn tuloksen parantamiseksi lisää henkilökohtaista kehitystä ja luo samalla hyötyä myös organisaatiolle (Zhao ym., 2020).

Teknologian läpituonevuudella tarkoitetaan tilannetta, joka mahdollistaa jatkuvan tavoitettavuuden. Jatkuvan tavoitettavuuden takia työhön liittyvät vaatimukset tulevat osaksi vapaa-aikaa ja voivat näin toimia teknostressitekijöinä (Ragu-Nathan ym., 2008). Tavoitettavuus vaikuttaa työn ja vapaa-ajan konfliktin syntymiseen, työn ylikuormittamiseen ja loukkaa työntekijän yksityiselämää (Luoma ym., 2020). Työn ja vapaa-ajan konflikti on esitelty tarkemmin alaluvussa 2.4.1. Vapaa-ajalle tunkeutumisen lisäksi läpituonevuus vaikuttaa työntekijän yksityisyyden tunteeseen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä kokee olevansa tarkkailunalaisena. Tämä tunne syntyy kun työntekijät kokevat painetta olla jatkuvasti tavoitettavissa verkon välityksellä (Tarafdar, ym., 2019). Teknologian läpituonevuus vaikuttaa työn ja vapaa-ajan tasapainoon, kun työt valtaavat salakavalasti aikaa vapaa-ajalta. Tämä työn siirtyminen vapaa-ajalle näkyy työntekijöissä työhön kohdistuvana turhautumisena sekä stressinä (Tarafdar ym., 2011). Teknologian läpituonevuuteen liittyy jatkuva tavoitettavuuden lisäksi odotettu nopea vastausaika (Tarafdar, ym., 2019). Teknologian läpituonevuus johtaa työn keskeytymiseen ja aiheuttaa näin stressin tunnetta. Usean työtehtävän moniajo voi aiheuttaa työmuistin ylittymistä ja luo lisää stressiä. Lisäksi näillä keskeytyksillä on vaikutuksia välillisesti organisaatioon (Tams, Thatcher & Grover, 2018).

Teknologian monimutkaisuus kuvaa tilannetta, jossa koetaan riittämättömyyden tunnetta itseään kohtaan teknologian käytön aikana. Tämän lisäksi monimutkaisuus pakottaa opettelemaan kokonaan uudenlaisen teknologian käyttöä sekä hankkimaan uusia näkökulmia aikaisemmin hallittuihin teknologioihin, jotta selviytyy työtehtävistä (Ragu-Nathan ym., 2008). Tarafdar ym. (2011) mukaan teknologian kehittyminen on lisännyt käytettävien sovellusten ja työkalujen määrää ja monimutkaisuutta. Näiden työkalujen omaksuminen osaksi saumatonta työntekoa voi viedä työntekijältä jopa kuukausia. Lisäksi työkalujen ja sovellusten epäselvät ohjeet ja toiminnallisuudet sekä yleinen jargon voidaan kokea ahdistavaksi ja pelottavaksi. Tämä taas lisää koettua stressin tunnetta (Tarafdar ym., 2011). Teknologian monimutkaisuuden lisäksi erilaisten toimintatapojen käyttöönottoaminen ja niiden ymmärtäminen kasvattavat monimutkaisuuden tunnetta. Monimutkaisuuden tunteeseen vaikuttavatkin erilaiset organisaation sisäiset keskeytykset, vaikeudet ja ongelmat joita teknologian käytöstä tai käyttöönotosta voi seurata (Tarafdar, ym., 2019). Zhao ym. (2020) mukaan teknologian monimutkaisuus voi aiheuttaa myös positiivista teknostressiä. Heidän mukaansa monimutkaisten teknologioiden hallitseminen ja

käytön oppiminen motivoivat työntekijöitä. Motivaatio kasvaa, kun koetaan oman kilpailukyvyyn kasvavan organisaation sisällä. Zhao ym. (2020) kuitenkin korostavat, että mitä kompleksisempi käytettävä teknologia oli, sitä vähemmän positiivista teknostressiä ja enemmän negatiivista teknostressiä sen käyttö aiheuttaa. Tämä selitettiin kognitiivisen kapasiteetin rajallisuudella. Isomman kognitiivisen kuorman aiheuttavat teknologiat vaativat käyttäjältään suurempaa kapasiteettia, joka taas verottaa enemmän käyttäjää ja aiheuttaa negatiivisia tunteita. Pienempää kuormitusta aiheuttavat teknologiat mahdollistavat kapasiteetin käyttämisen uuden oppimisen, joka ruokkii positiivista teknostressiä. Salo ym. (2018) mukaan käyttäjät, jotka kokevat positiivista teknostressiä kokiivat, että heidän resurssinsa riittivät haastavien tilanteiden kohtaamiseen ja käsitteilyyn.

Teknologiaan liittyvä epävarmuus tarkoittaa tunnetta, jossa käyttäjä kokee muiden osaavan käyttää uutta teknologiaa paremmin kuin hän itse ja kokee siksi tilanteen stressaavaksi (Tarafdar, ym., 2019). Organisaation kontekstissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa pelätään oman työn puolesta joko niin, että teknologia korvaa hänen työpanoksensa tai niin, että joku paremmin teknologian omaksunut korvaa hänet työpaikallaan. Näissä tilanteissa teknologia ei siis tuo työpaikalla kilpailuetua epävarmuutta kokevalle työntekijälle (Ragu-Nathan ym., 2008).

Teknologiaan liittyvässä epätietoisuudessa teknologian nopea päivittymis- tahti aiheuttaa epävarmuutta työtehtävien suorittamiseen (Ragu-Nathan ym., 2008). Epätietoisuuden tunne syntyy, kun muutosten kommunikointi organisaatiossa on heikkoa eivätkä loppukäyttäjät ole osallisena teknologian toimintatapojen luomisessa. Luotavat toimintatavat voivat liittyä esimerkiksi työskentelytapoihin sekä uusien palveluiden tietoturvallisuuteen (Tarafdar, ym., 2019). Jos työntekijät eivät ole mukana toimintatapojen kehittämisessä, ei heille muodostu työntekijöiden kannalta kriittisiä perustaitoja ennen uusien palveluiden käyttöönottoa. Tämä lisää työntekijöiden stressin tunnetta. Vaikka sovellusten päivityksillä sekä uusilla työtavoilla pyritään lisäämään työn tehokkuutta aiheuttaa jatkuva muutos usein ahdistusta ja stressiä organisaatioiden tietotyöläisissä (Ragu-Nathan ym., 2008). Zhao ym. (2020) huomioivat, että epävarmuus liittyen uuden teknologian käyttöönottoon voidaan valjastaa myös positiiviseksi teknostressiksi, jos sen omaksuminen lisää yksilön kilpailukykyä työpaikalla. Myös epätietoisuuden valjastamista positiiviseksi teknostressiksi voidaan selittää kognitiivisella kuormalla. Vaativat muutokset kuormittavat käyttäjää enemmän ja samalla näiden muutosten positiivinen stressi on haastavampaa saavuttaa (Zhao ym., 2020).

### **2.3.2 Sosiaalisten verkostopalveluiden stressitekijät**

Aikaisemmin esiteltyjen viiden perinteisen teknostressitekijän lisäksi tutkimusaiheen kannalta tärkeää esitellä myös verkon yhteisöpalveluiden aiheuttamia teknostressitekijöitä. Voidaan jopa olettaa, että tutkimuksen kannalta nämä tekijät ovat mielenkiintoisempia kuin aikaisemmin mainitut perinteiset tek-

nostressitekijät, koska niiden vaikutusta organisaation kontekstissa ei ole juuri tutkittu. Yhdessä nämä sosiaalisten verkostopalveluiden stressitekijät ja aikaisemmin esitellyt perinteiset teknostressitekijät muodostavat yhteisömanagereiden teknologisen työympäristön ja stressitekijät, joita he kohtaavat työssään. Verkostopalveluita on tutkittu aikaisemmin vapaa-ajan käytössä ja niissä havaittuja teknostressitekijöitä ovat esimerkiksi sosiaalinen ylikuormitus ja useamman tehtävän samanaikainen suorittaminen (La Torre ym., 2019). Tässä luvussa käsitellyt teknostressitekijät on koottu taulukkoon 2, johon on eritelty tässä alaluvussa kuvatut stressitekijät sekä niiden kuvaukset. On tärkeää huomata, ettei sosiaalisten verkostopalveluiden stressitekijöistä ole tehty yhtä laajasti hyväksyttyä ja hyödynnettyä yhteenvetoa kuin aikaisemmin mainituista perinteisistä teknostressitekijöistä.

Aikaisemman teknostressitutkimuksen pohjalta sosiaalisten verkostopalveluiden teknostressitekijät voidaan jakaa karkeasti teknologisista ja sosiaalisista erityispiirteistä johtuviin tekijöihin. Verkostopalveluiden teknologisista erikoispiirteistä johtuvia stressitekijöitä ovat esimerkiksi läpituonevuus, epävarmuus, monimutkaisuus ja informaation tulva (Tarafdar, ym., 2019). Sosiaalista erikoispiirteistä johtuvia teknostressitekijöitä ovat taas esimerkiksi sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen (Tarafdar, ym., 2019) sekä konfliktien kohtaaminen (Salo ym., 2019).

TAULUKKO 2 Sosiaalisten verkostopalveluiden teknostressitekijöitä

| Stressitekijä  | Kuvaus   |
|--|--|
| Liiallinen tunkeutuminen (Salo, Pirkkalainen & Koskelainen, 2019) sekä (Tarafdar, ym., 2019) | Kohtuuton turvautuminen verkostopalveluihin käyttäytymisessä ja päivittäisessä arjessa.              |
| Teknologian ylikuormitus (Salo ym., 2019) ja sosiaalinen ylikuormitus (Tarafdar, ym., 2019)  | Verkostopalvelussa kohdattu liiallinen informaatio, teknologia tai sosiaalisen avun tarve.           |
| Konfliktit verkon keskusteluissa (Salo ym., 2019)  | Verkostopalveluiden välityksellä käytävät ristiriitatilanteet kahden tai useamman käyttäjän välillä. |
| Yksityisyyden ja turvallisuuden kontrollin puute (Salo ym., 2019)                            | Henkilökohtaisen tiedon huono kontrolli verkostopalveluissa.   |
| Sosiaalisten kaavojen mukaan toiminen (Tarafdar, ym., 2019)                                  | Verkostopalvelut pakottavat käyttäjät mukauttamaan käyttäytymistään muun verkoston mukaisesti.       |
| Verkostopalveluihin liittyvä epävarmuus (Tarafdar, ym., 2019)                                | Verkostopalveluiden sovellukset ja käyttöliittymien jatkuva päivittyminen.                           |
| Verkostopalveluiden monimutkaisuus (Tarafdar, ym., 2019)                                     | Verkostopalveluiden monimutkaisuus aiheuttaa epävarmuuden tunnetta teknisessä osaamisessa.           |

Seuraavaksi tutkielmassa esitellään Tarafdarin ym. (2019) havaitsemia teknostressitekijöitä, jotka ovat lähes identtisiä aikasemmin esiteltyjen perinteisten teknostressitekijöiden kanssa. Verkostopalveluiden kontekstissa läpitunkevuus kuvaa tilanteita, joissa verkostopalvelu tunkeutuu liiallisesti henkilökohtaiseen elämään aiheuttaen stressiä. Liiallinen tunkeutuminen tarkoittaa verkostopalveluiden käyttämistä sopimattomaan aikaan, kuten yöllä tai työajalla. Epävarmuudella tarkoitetaan jatkuvien muutosten ja päivitysten aiheuttamaa stressiä applikaatioissa, joiden avulla verkostopalveluita käytetään. Monimutkaisuuteen liittyvät teknostressitekijät, joiden takia teknologia koetaan vaikeakäyttöisenä eikä siitä ymmärretä tarpeeksi sen hyödyntämiseksi. Verkostopalveluiden kontekstissa monimutkaisuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, ettei osata määrittää profiilien yksityisyys- ja turvallisuusasetuksia ja niiden päivittämisen koetaan liian monimutkaiseksi. Informaatiotulvalla tarkoitetaan stressitekijöitä, jotka aiheutuvat liiallisesta tiedosta, joita palveluissa on. Informaatio-

tulva estää palvelun tehokkaan käyttämisen, koska tärkeä ja kiinnostava informaatio hukkuu turhan tiedon sekaan (Tarafdar, ym., 2019). Myös muiden odotusten täyttäminen sosiaalisessa mediassa voi aiheuttaa teknologian ylikuormitusta (Tarafdar, ym., 2019).

Salon ym. (2019) mukaan verkostopalveluissa teknostressiä aiheuttavat erityisesti teknologian ylikuormitus ja liiallinen riippuvuus verkostopalveluihin. Tutkimuksessa ylikuormitusta kuvataan tilaksi, jossa vastaanotetaan jatkuvasti samanaikaisia ärsyksiä useista eri lähteistä kuten eri verkostopalveluista. Näin huomio liikkuu jatkuvasti ärsykkeiden ja palveluiden välillä. Ylikuormitus näkyi käyttäjässä hukuttavana tunteena sekä useamman ärsyksen samanaikaisena käsittelemisenä (Salo ym., 2019). Myös muiden odotusten täyttäminen sosiaalisessa mediassa voi aiheuttaa teknologian ylikuormitusta (Tarafdar, ym., 2019). Choi ja Lim (2016) kuvailevat ylikuormitusta tilana, jossa teknologian käyttäjät joutuvat suorittamaan tehtäviä entistä nopeammin sekä tekemään enemmän työtehtäviä pidemmän ajan kuluessa. Lisäksi he kuvailevat ylikuormitusta tilana, jossa vastaanotetaan enemmän informaatiota kuin sitä voidaan käsitellä tai mitä tarvitaan tehtävästä suoriutumiseen, eli he kohtasivat informaatiotulvaa (Choi & Lim, 2016). Salo ym. (2019) mukaan teknologian ylikuormitus voi johtaa liialliseen tunkeutumiseen. Liiallisella tunkeutumisella tarkoitetaan tilaa, jossa käyttäjä turvautuu verkostopalveluihin jatkuvasti päivittäisessä elämässä. Verkostopalveluiden suuri vaikutus elämään ja liiallinen tunkeutuminen voivat näkyä arjessa keskittymisen herpaantumista ja jopa uni-vaikkeuksina (Salo ym., 2019).

Erityisesti tietyt sosiaalisten verkostopalveluiden teknologiset ominaispiirteet aiheuttavat ylikuormitusta ja riippuvuutta verkostopalveluihin. Ilmoitukset ja tiedon jatkuva päivittyminen houkuttelevat palamaan aina uudestaan palvelun pariin ja aiheuttavat keskittymisen herpaantumista. (Salo ym., 2019). Salo ym. (2019) huomasivat, että ilmoitusten tarkastelusta on tullut osa tavallista arkea. Myös Choi ja Lim (2016) mukaan verkostopalveluiden erityispiirteet kuten saavutettavuus, aika- ja paikkariippumattomuus, esteettömyys, reaali maailman kontaktin puuttuminen, kontrollin puuttuminen, vahva intymiteetti ja anonymiteetti lisäävät todennäköisyyttä että palvelua kohtaan muodostuu riippuvuussuhde. Saavutettavuuden ja uusiutuvuuden lisäksi sosiaaliset kanssakäymiset sekä verkostopalveluiden monikäyttöisyys aiheuttivat riippuvuutta palveluita kohtaan (Salo ym., 2019). Salon ym. (2019) mukaan verkostopalvelut voivat hallita käyttäjiään sekä heidän käyttäytymistään riippuvuuden avulla. Saman huomion tekivät myös Choi ja Lim (2016), joiden mukaan erityisesti ihmistenvälinen kanssakäyminen, ajanvietto, tiedonetsintä ja viihdekäyttö lisäävät riippuvuuteen altistavaa käyttäytymistä ja näin mahdollistavat liiallisen tunkeutumisen. He esittävät riippuvuuden syntyvän helpommin silloin kun palveluiden käyttö koetaan erittäin hyödyllisenä tai jos niiden käyttäminen tuottaa nautinnon tunteita. Tämä saattaa johtaa riippuvuuteen, jossa on pakonomainen tunne jatkaa palvelun käyttöä. Tämä käyttö ruokkii riippuvuutta, koska palveluiden käyttäminen koetaan erittäin hyödylliseksi (Choi & Lim 2016). Myös Maierin ym. (2015) mukaan enemmän palveluiden käytöstä nauttivat ko-

kevat helpommin riippuvuutta verkostopalveluita kohtaan ja samalla niistä aiheutuu heille ylikuormitusta muita helpommin. Heidän mukaansa verkostopalveluiden eri stressitekijät voivat aiheuttaa uuvuttavuuden tunnetta. Uupumus voi aiheuttaa epäjohtonmukaisuutta palvelun käytössä, koska niiden käyttö ei tuotakaan yhtä paljon nautintoa kuin ennen (Maier ym., 2015).

Verkostopalveluiden teknologisten erikoispiirteiden lisäksi verkostopalvelut voivat aiheuttaa teknostressiä sosiaalisesta näkökulmasta. Salon ym. (2019) mukaan verkostopalveluissa kommunikaatiota tapahtuu julkisesti kommenttien ja tykkäysten välityksellä. Tämä kommunikaation julkisuus voi luoda paineita siitä, onko oma käyttäytyminen palvelussa sosiaalisesti hyväksyttävää. Julkisen kommunikaation takia verkostopalvelut mahdollistavat riita- ja väitteilytilanteiden muodostumisen, jotka voidaan kokea inhottaviksi tai stressaaviksi (Salo ym., 2019). Tarafdarin ym. (2019) mukaan verkostopalveluissa teknostressiä aiheuttaa yhteisön sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen. Sosiaalisten kaavojen mukaan toimisella tarkoitetaan tilannetta, jossa omaa käyttäytymistä joudutaan muokkaamaan muun verkostopalvelun yhteisön hyväksymäksi. Tämä käyttäytymisen muuttaminen voi johtaa ystävien päivitysten jatkuvaan tarkasteluun ja seuraamiseen sekä itsensä kuuluksi tuomiseen uusien sosiaalisesti hyväksyttävien julkaisujen avulla (Tarafdar ym., 2019). Lisäksi sosiaalisesta näkökulmasta verkostopalveluissa teknostressiä voi aiheuttaa muiden kiiltokuvamaisen elämän palveluissa ja sen vertaaminen omaan elämään, josta voi aiheutua alemmuudentunnetta (Salo ym., 2019). Myös Maierin ym. (2015) mukaan käyttäytymistä ohjailevat sosiaaliset kaavat voidaan kokea stressitekijöinä verkostopalveluissa ja niiden vaikutus ulottuu jopa palveluiden ulkopuoliseen elämään. Verkostopalveluilla on esimerkiksi tärkeä rooli tapahtumien järjestämisessä sekä markkinoinnissa. Verkostopalvelusta poisjättäytyminen voi johtaa pahimmillaan tosielämän sosiaalisten suhteiden huonontumiseen, koska tapahtumat eivät välttämättä tavoita verkostopalveluiden epäaktiivisia käyttäjiä (Maier ym., 2015).

Verkostopalveluiden yksi teknostressitekijä on sosiaalinen ylikuorma. Sosiaalisella ylikuormalla tarkoitetaan tilanteita, joissa koetaan velvollisuutta vastata verkoston tapahtumiin kuten ystävien viesteihin reaaliajassa sekä auttaa näitä jatkuvasti reaali maailman ongelmien kanssa verkon välityksellä (Tarafdar ym., 2019). Aktiiviset verkoston jäsenet tai liian suuri sosiaalinen verkosto voi aiheuttaa liiallista informaatiotulvaa. Informaatiotulvaa syntyy tilanteissa joissa verkoston jäsenet jakavat liikaa tai paljon tietoa luoden pakottavan tunteen siitä, että kaikkeen verkoston luomaan uuteen sisältöön on reagoitava (Maier ym., 2015). Sosiaalisella ylikuormalla tarkoitetaan erityisesti sosiaalisen tuen antamista, joka voi olla esimerkiksi julkaisujen tykkäämistä ja kommentoimista sekä avun antamista verkoston kohtaamiin ongelmiin. Sosiaalista tukea voidaan antaa joko yksityisesti käyttäjien välillä pikaviestimissä tai julkisesti julkaisujen kommentteissa (Tarafdar ym., 2019). Guon ym. (2020) mukaan sosiaaliset suhteet voivat aiheuttaa väsymystä verkostopalveluita kohtaan, jolloin käyttäjät alkavat vältellä palveluiden käyttöä. Voidaankin olettaa, että sosiaalisen verkoston informaation tulva aiheuttaa käyttäjissä teknostressiä ja vähentää palvelui-



den käyttämistä (Guo ym., 2020). Informaatiotulva voi siis aiheuttaa teknostressiä tiedon uusiutuvuuden takia tai sosiaalisesta näkökulmasta.

## 2.4 Teknostressin muodostuminen töissä ja vapaa-ajalla

Teknologian käyttö on erilaista työssä ja vapaa-ajalla koska sen käyttötarkoitukset vaihtelevat. Yhteisömanagerit käyttävät verkostopalveluita sekä töissä että vapaa-ajalla. Salon ym. (2019) mukaan teknologian ja verkostopalveluiden käyttö vapaa-ajalla on vapaaehtoista ja tarjoaa mahdollisuuden valita vapaasti, miten ja mitä teknologiaa käytetään. Tämän takia myös teknostressi ilmenee eri tavalla vapaa-ajalla kuin töissä (Salo ym., 2019). Tutkielman luvussa 2.3 esiteltiin ulkoisia tekijöitä, jotka altistavat teknostressille. Työn ja vapaa-ajan kontekstissa näistä erityisesti saavutettavuudella ja teknologian läpituonkevuudella on huomattu olevan suuri merkitys teknostressin syntymisessä (Tarafdar, ym., 2019). Lisäksi töissä teknostressiä aiheuttavat ylikuormitus joka johtuu työtehtävien lisääntymisestä ja tehtäviin käytettävän ajan lyhenemisestä (La Torre ym., 2019). Teknostressitutkimukseen liittyvässä kirjallisuudessa on käsitelty paljon näiden saavutettavuuden ja läpituonkevuuden aiheuttamien keskeytysten vaikutusta yksilöön ja organisaatioon.

Teknologian käyttö niin töissä kuin vapaa-ajallakin on luonut elämäntavan, joka perustuu jatkuville keskeytyksille. La Torren ym. (2019) mukaan tämä on hämärtänyt työn ja vapaa-ajan välistä rajaa. Tämä on vaikuttanut työn tuottavuuteen sekä vapaa-ajan pirstoutumiseen. Chenin ja Karahannan (2018) mukaan yhteiskunnassamme teknologia on läsnä kaikkialla mukaan lukien vapaa-ajalla. Myös vapaa-ajalla käytettävä teknologia aiheuttaa keskeytyksiä työpäivän aikana. Suurin syy keskeytymisille on mobiiliteknologian kehittyminen, joka mahdollistaa saavutettavuuden kaikkina aikoina. Tavallisesti kahdeksan keskeyttämätöntä minuuttia riittävät saavuttamaan luovan ja tuottavan tilan töissä. Keskeytyksen jälkeen samaan tuottavaan tilaan samojen työtehtävien pariin palaamiseen kuluu jopa 25 minuuttia. Tämän takia organisaatiotasolla on tärkeää ymmärtää teknologian aiheuttamien keskeytysten vaikutus työn tehokkuuteen (Chen & Karahanna, 2018). Työajalla vapaa-ajan teknologiaa käytetään, koska sen avulla voidaan irtautua töistä. Lisäksi sen käytössä korostuvat hyötykäyttö sekä henkilökohtaisen elämän velvoitteet (Lee ym., 2014).

Uudet viestintäpalvelut ovat muokanneet organisaatioiden tiimien viestintää. Niiden avulla viestien lähettämien on mahdollista ajasta riippumatta. Tämän takia tietotyöläisen sähköpostilaatikko voi täytyä eri aiheisista sähköposteista, vaikkei hän olisi itse töissä. Tämä viestitulva aiheuttaa pelkoa jälkeen jäämisestä sekä siitä, ettei kaikki tärkeä tieto ole tavoittanut vastaanottajaa. Tämä voi johtaa sähköpostin jatkuvaan tarkkailuun myös vapaa-ajalla (Barley, Meyerson, & Grodal, 2011). Jatkuva saavutettavuus ja teknologian kehittyminen hämääryttää työ- ja vapaa-ajan välistä rajaa ja tämä teknologian kehittyminen on lisännyt työntekoa vapaa-ajalla. Tämä näkyy arjessa esimerkiksi sähköpostin tarkkailemisena työajan ulkopuolella esimerkiksi mobiililaitteilla (Boswell &

Olson-Buchanan, 2007). Barleyn ym. (2011) mukaan tietotyöläiset ovat valmiita joustamaan vapaa-ajastaan kokeakseen hallitsevansa työmääränsä ja työtehtävänsä paremmin. He kokevat nämä teknologiat kuten sähköpostin ja pikaviestimet ja niiden kautta syntyvän tavoitettavuuden osaksi identiteettiään. Lisäksi nopeasti sähköposteihin ja viesteihin vastaavat työntekijät kuvailtiin välittävinä ja kunnollisina työntekijöinä ja näitä adjektiiveja voidaan pitää positiivisina sekä haluttavina (Barley ym., 2011). Tietotyöläiset kuitenkin kokevat tämän aiheuttavan ylikuormitusta, joka ilmenee organisaatiotasolla lisääntyneenä stressinä, vähentyneenä vapaa-aikana sekä työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen haasteina (Mazmanian, Orlikowski, & Yates, 2013). Chenin ja Karahannan (2018) mukaan sähköpostin lisäksi myös muut työhön käytettävä teknologia aiheuttaa tunkeutuvuuden tunnetta. Välittömien palautteiden palvelut, kuten puhelut ja pikaviestimet aiheuttavat suuremman tunkeutumisen tunteen kuin sähköposti, jossa välittömyys on pienempää. Sähköpostia käytettäessä vastausta ei tarvitse lähettää heti viestin luettua, kun taas puhelussa ja pikaviestimissä vastausta odotetaan lähes välittömästi. Sähköpostia on mahdollista tarkastella saapunutta ja lähetettävää viestiä pidempään ja sähköpostin sisältöön on mahdollisuus paneutua tarkemmin kuin välittömissä palveluissa. Lisäksi nämä nopeiden vastausten teknologiat ruokkivat jatkuvaa keskeytysten tulvaa. Koska sähköposteihin ei oleteta välitöntä vastausta, jää enemmän aikaa roolien väliselle siirtymiselle. Toisaalta kun roolien välinen siirtyminen vie enemmän aikaa, on myös palaaminen vapaa-ajan rooliin haastavampaa. Tämä lisää sähköpostin parissa vietettyä aikaa (Chen & Karahanna, 2018).

Luoman ym. (2020) mukaan teknologian läpätunkevuuden lisäksi työnantajat voivat vaatia työntekijöitään olemaan jatkuvasti tavoitettavissa vapaa-ajalla teknologian avulla. Näin teknologian tavoitettavuus loukkaa yksilön yksityiselämää ja lisää työn kuormittavuutta sekä aiheuttaa epäselvyyttä työn ja vapaa-ajan roolien välille. Koska teknologian työkäyttö vapaa-ajalla ei ole aina käyttäjän oma valinta, on tästä aiheutuvaa teknostressiä haastavampi hallita sekä lieventää (Luoma ym., 2020). Choi ja Lim (2016) huomauttavatkin, että kun työhön tarkoitettua teknologian käytöstä vapaa-ajalla syntyy tapa, voi ylikuormituksesta muodostua huomaamatta pakonomaista. Tämä pakonomainen käyttäytyminen ruokkii teknostressiä samoin kuin vapaa-ajalla (Choi & Lim, 2016). Boswellin ja Olson-Buchanan (2007) mukaan tietotyöläiset viettäisivät mieluummin aikaa perheen ja ystävien kanssa, mutta haluavat silti olla jatkuvasti tavoitettavissa myös työrooliinsa koska kokevat ennakoivansa töitä sekä hallitsevan näin työtään paremmin. Heidän mukaansa itse tietotyöläistä enemmän konfliktista kärsivät heidän puolisonsa sekä muut vapaa-ajan sosiaaliset suhteet. Tämän takia organisaatioiden tulisi ymmärtää tavoitettavuuden vaikutukset työntekijöiden henkilökohtaiseen elämään (Boswell & Olson-Buchanan, 2007).

Vapaa-ajan viihtymistarkoituksissa teknologian käyttö on vapaaehtoista eikä sen käyttöön liity suoraan ulkoisia odotuksia. Vapaa-ajalla teknologian käytössä korostuu käyttäjän henkilökohtaiset hedonistiset tarpeet kuten vapaaehtoisuus, tunteet ja vastuut. Vapaa-ajalla teknologiaa käytetään esimerkiksi viihde ja stressinpurkutarkoituksiin. Se voi kuitenkin johtaa jatkuvaan ja hallit-

semattomaan käyttöön, josta voi seurata psyykkisiä oireita kuten univaikeuksia ja masennusta (Lee ym., 2014) tai riippuvuutta kuten tutkielmassa aikaisemmin käsiteltiin.

Verkostopalveluiden käyttö lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja samalla se vastaa hedonistisiin tarpeisiin, joilla pyritään saavuttamaan miellyttäviä tai tunnepitoisia kokemuksia. Lisäksi sosiaalinen media vastaa ihmisen kognitiivisiin tarpeisiin kerryttää tietoa ympäristöstä (Cao & Yu, 2019). Vapaa-ajan käytössä verkostopalveluiden reaaliaikaisuus ei aiheuta yhtä paljon teknostressiä käyttäjälleen, koska käyttö ei ole pakotettua (Luoma ym., 2020). Vapaa-ajalla käytettävät teknologiat ovat siirtyneet myös töihin ja näitä käytetään samaan aikaan ja eri tarkoituksiin (Tarafdar, ym., 2019). Käytettäessä vapaa-ajan ja työajan palveluita samanaikaisesti altistutaan molempien teknostressitekijöille.

Teknologian mahdollistama etätyöskentely on lisännyt työn joustavuutta ja lisännyt omien työjärjestelyiden päätäntävaltaa (Leung & Zhang, 2017). Työnsisällään ja ajoitukseensa sekä paikkaan (Mazmanian ym., 2013). Etätyö vaikuttaa tietotyöläisen kohtaamiin roolikonflikteihin. Se on lisännyt roolien joustavuutta ja samalla mahdollistanut niiden tunkeutumisen toistensa tilaan (Leung & Zhang, 2017). Parhaimmillaan työn ja vapaa-ajan roolien joustavuus ja tunkeutuminen mahdollistavat dynaamiset roolien vaihdokset. Toisaalta tämä aiheuttaa jatkuvaa roolien välistä pallottelua ja pakottaa tekemään valintoja vallitsevien roolien välillä. Roolien vaihtamista voidaan selittää rajateorian avulla (Chen & Karahanna, 2018). Rajateorialla voidaan selittää myös työn ja vapaa-ajan konflikteja. Seuraavassa alaluvussa käsitellään lisää roolien vaihdoista aiheutuvaa työn ja vapaa-ajan konfliktin syntymistä.

#### **2.4.1 Rajateoria ja työn ja vapaa-ajan konflikti**

Ympäristöjä rajataan ajallisesti, fyysisesti ja psykologisesti. Ajallinen ja fyysinen rajaaminen säätelevät milloin ja missä eri roolit vallitsevat ja tähän vaikuttavat esimerkiksi työajat ja fyysiset tilat kuten toimisto tai koti. Psykologiset rajat ovat taas henkilökohtaisesti luotuja sääntöjä, jotka vaikuttavat ajatusten muodostumiseen, tunteisiin ja käyttäytymiseen (Leung & Zhang, 2017). Rajateorialla selitetään siirtymistä roolista toiseen ja se kuvaa henkiset rajat, joita rakennetaan työ- ja vapaa-ajan erottamiseksi. Nämä rajat mahdollistavat siirtymisen eri ympäristöjen ja roolien välillä (van Zoonen, Verhoeven, & Vliegthart, 2016). Boswellin ja Olson-Buchanan (2007) mukaan rajateoriassa henkilökohtaiset vallinnat vaikuttavat siihen, miten paljon eri roolit saavat tunkeutua toistensa vaikutusalueelle. Jos työrooli koetaan omaa persoonaa määrittävänä, sen annetaan tunkeutua enemmän myös vapaa-ajalle ja usein tällaiset ihmiset käyttävät helpommin työhön liittyviä teknologioita vapaa-ajallansa (Boswell & Olson-Buchanan, 2007).

Rajateorian avulla voidaan selittää työn ja vapaa-ajan konfliktin syntymistä. Työn ja vapaa-ajan konfliktissa on kyse roolien välisestä konfliktista, jossa roolit vaikuttavat työ- ja vapaa-ajan vaikutuspiirissä keskenään epäyhteensopi-

vina (van Zoonen ym., 2016). Vapaa- ja työajan roolit ja niiden säännöt ovat keskenään erilaisia ja työroolin tunkeutuminen vapaa-ajalle pakottaa vaihtelevaan jatkuvasti ristiriidassa olevien roolien välillä (Leung & Zhang, 2017). Työn ja vapaa-ajan konfliktissa työrooli voi tunkeutua vapaa-ajalle tai vapaa-ajan roolit voivat tunkeutua työajalle (van Zoonen ym., 2016). Työn ja vapaa-ajan konfliktissa pitkät työpäivät vaikuttavat vapaa-ajan rooliin niin ettei vapaa-ajan roolin odotusten täyttyminen onnistu tai se on haastavaa aiheuttaen roolien välille konfliktin (Boswell & Olson-Buchanan, 2007). Työn ja vapaa-ajan konfliktissa roolin luomilla paineilla tarkoitetaan ulkopuolisten luomia odotuksia roolia kohtaan sekä arvoja, joiden mukaan yksilön odotetaan toimivan näissä rooleissa. Työn ja vapaa-ajan konfliktissa on yleistä, että eri vaikutusalueiden roolit ovat erilaisia jolloin molempien roolien saavuttaminen hyväksyttävästi samanaikaisesti yhdellä vaikutusalueella on haastavaa (van Zoonen ym., 2016). Konfliktissa roolien välillä esiintyy tunkeutumista toisten roolien vaikutusalueelle. Tätä ilmenee esimerkiksi silloin, kun työajalla hoidetaan vapaa-ajan asioita tai vaihtoehtoisesti tehdään töitä ilta-aikaan (Leung & Zhang, 2017).

Tunkeutuminen roolien välillä on lisääntynyt teknologian kehityksen myötä. Teknostressitekijöistä erityisesti teknologian ylikuormitus ja tunkeutuminen aiheuttavat roolien välisiä konflikteja ja näin myös teknostressiä (Leung & Zhang, 2017). Roolien välillä vähäinen joustavuus ja korkea tunkeutuvuus lisäävät koettua teknostressiä ja roolien välistä konfliktia ja erityisesti työroolin huono joustavuus suhteessa kodin rooliin aiheuttaa teknostressiä (Leung & Zhang, 2017). Boswell ja Olson-Buchanan (2007) mukaan työn ja vapaa-ajan konfliktin syntymistä edesauttaa teknologian mahdollistama työnteko vapaa-ajalla sekä teknologian mahdollistama vapaa-ajan keskeytyminen. Vaikka itse roolien välinen vaihtelu ei tuntuisikaan raskaalta vaikuttaa se silti työntekijän palautumiseen vapaa-ajan keskeytyksenä (Boswell & Olson-Buchanan, 2007). Roolien nopeilla vaihdoksilla voi olla myös positiivisia seurauksia. Esimerkiksi roolien nopea vaihtaminen kesken työpäivän sosiaalisen median avulla auttaa työntekijää hetkeksi irtautumaan työtehtävistä ja tarjoaa hedonistista nautintoa ja näin parantaa töissä viihtyvyyttä (Cao & Yu, 2019).

Työn ja vapaa-ajan konflikteja voi esiintyä sosiaalisessa mediassa, kun samoja sosiaalisen median alustoja käytetään viestintään sekä töissä että vapaa-ajalla. Verkostopalveluita saatetaan käyttää sekä työasioista keskustelemiseen kuin myös vapaa-ajan viihdetarkoituksiin. Lisäksi työyhteisö voi olla osa vapaa-ajan verkostoja, jolloin roolit työn ja vapaa-ajan välillä saattavat sekoittua. Verkostopalveluiden tunkeutuvuuden takia ne valtaavat aikaa myös työpaikoilta. Henkilökohtaisten verkostopalveluiden käyttö auttaa työntekijää karkaamaan hetkeksi työpaikalta ja auttaa täyttämään hedonistisia tarpeitaan (Cao & Yu, 2019). Van Zoonen ym. (2016) mukaan näiden konfliktien välttämiseksi yritykset luovat sosiaalisen median toimintaohjeita työntekijöilleen. Hyvät toimintaohjeet vähentävät roolien konfliktien syntymistä ja näiden toimintaohjeiden avulla työntekijät saavat käyttäytymisen tueksi ohjeita, miten erotella henkilökohtaiset sekä työhön liittyvät kommentit, julkaisut ja yhteisöt (van Zoonen ym., 2016).

## 2.5 Teknostressiin vaikuttavia ihmisen ominaispiirteitä

Kuten aikaisemmin tutkielmassa on määritelty, muodostuu stressi ihmisen ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Siksi on tärkeää määritellä myös ihmisten ominaispiirteitä, jotka altistavat teknostressille. Aikaisemmassa luvussa 2.3 esiteltiin teknologian aiheuttamia teknostressitekijöitä, jotka altistavat teknostressille. Aikaisempi teknostressitutkimus on huomionut etteivät kaikki käyttäjät reagoi teknostressitekijöihin samalla tavalla tai yhtä voimakkaasti kuin toiset (Maier ym., 2019). Jotkin ihmisten ominaispiirteet altistavat negatiiviselle teknostressille, kun taas jotkut ominaispiirteet suojaavat tältä tai luovat positiivista teknostressiä. Tämä tieto on erittäin tärkeää organisaatiossa, koska tietoa voidaan hyödyntää teknostressin ennaltaehkäisemiseksi ja näin vähentää teknostressin vaikutuksia (Pflügner ym., 2019).

Ihmisen ominaispiirteillä on suuri vaikutus siihen mitä suojautumismekanismejä yksilö hyödyntää kohdatessaan stressaavan tilanteen (Srivastava, Chandra, & Shirish, 2015). Ihmisen ominaispiirteillä tarkoitetaan erilaisia kaavoja, joiden mukaisesti ihmiset ajattelevat, tuntevat ja käyttäytyvät tilanteissa. Näiden kaavojen avulla ihmiset voidaan erottaa toisistaan yksilöiksi (Maier ym., 2019). Klassisesti erilaiset persoonallisuuden piirteet on jaoteltu suuren viiteen, jotka ovat: avoimuus kokemuksille, neuroottisuus, ekstroversio, tunnollisuus ja sovinnollisuus (Srivastava ym., 2015). Maierin ym. (2019) mukaan avoimuudella uusille kokemuksille tarkoitetaan piirteitä, joissa suositaan uusia kokemuksia rutiinien sijaan. Neuroottisuudella tarkoitetaan piirteitä, jotka lisäävät negatiivisten ja ahdistavien tunteiden kokemusta. Ekstroversiolla tarkoitetaan piirteitä, joissa yksilö hakee jatkuvasti virikkeitä toisista ihmisistä. Sovinnollisuudella taas tarkoitetaan taipumusta toimia yhdessä muiden kanssa ja tunnollisuudella tarkoitetaan piirteitä, joilla on tapana toimia suunnitellusti tai vaatimusten mukaisesti (Maier ym., 2019).

Maierin ym. (2019) mukaan toiset ison viiden persoonallisuuden piirteet altistavat enemmän teknostressille kuin toiset. Yleisesti voidaan olettaa, että neuroottiset ihmiset ovat taipuvaisia ajattelemaan asioista negatiivisesti, jonka takia he altistuvat helpommin päivittäisille stressitekijöille ja myös teknostressitekijöille. Neuroottiset ihmiset kokevat myös enemmän teknostressiä, koska he ovat armottomampia itseään kohtaan kuin muut arvioidessaan teknologiankäyttötaitoja (Maier ym., 2019). Myös Srivastava ym. (2015) havaitsivat neuroottisten piirteiden ja teknostressin välillä yhteyden. Heidän mukaansa neuroottiset piirteet vaikuttavat negatiivisesti työhön sitoutumiseen. Kun neuroottiset ihmisten kohtasivat paljon teknostressiä vaikutti se negatiivisesti työhön sitoutumiseen ja aiheutti entistä enemmän teknostressiä (Srivastava ym., 2015). Myös Pflügnerin ym. (2019) mukaan persoonallisuuden piirteistä erityisesti neuroottisuudella on suuri merkitys stressin tunteen syntymisessä.

Neuroottisuuden lisäksi myös muut ison viiden persoonallisuuden piirteet vaikuttavat negatiivisen teknostressin syntymiseen. Krishnan (2017)

mukaan avoimuus uusille kokemuksille lisää sekä positiivista että negatiivista teknostressiä. Heidän mukaansa avoimet ihmiset ovat motivoituneita suoriutumaan annetuista työtehtävistä sekä asettavat itselleen paljon vaatimuksia niiden suorittamiseen. Tämä lisää heidän kokema positiivisen teknostressin tuntemusta. Toisaalta avoimet ihmiset kokevat, että teknologian aiheuttamat keskeytykset työnteossa hidastavat työskentelynopeutta ja laskevat sen tehokkuutta ja aiheuttivat negatiivisia tunteita. Krishnan (2017) huomioi sovinnollisuuden vaikuttavan koettuun positiiviseen ja negatiiviseen teknostressiin. Tämän selittyy sovinnollisten ihmisten luontaisella tavalla muokkautua ympäristöönsä ja yhteisöönsä (Krishnanin, 2017). Myös Srivastavan ym. (2015) mukaan vahvat sovinnollisuuden piirteet vähentävät teknostressin vaikutusta sitoutumiseen. Heidän mukaansa vahva ekstroverttiyden piirre taas suojaa käyttäjiä loppuunpalamiselta ja teknostressiltä (Srivastava ym., 2015). Pflügnerin ym. (2019) mukaan ei kuitenkaan ole tiettyjä persoonallisuuden piirteitä, jotka suoraan synnyttävät teknostressiä. Sen sijaan he nostavat esiin erilaisia persoonallisuusprofiileita, joissa yhdistyy ison viiden eri elementtejä. Heidän mukaansa tietyt elementtien yhdistelmät altistavat enemmän teknostressille. He mallinsivat yhteensä kuusi erilaista persoonallisuuden piirteiden yhdistelmää, jotka altistavat teknostressin tunteelle. Nämä kombinaatiot ovat neuroottinen ja suostuvainen, neuroottinen ja tunnollinen, suostuvainen ja tunnollinen, neuroottinen sekä suostuvainen että tunnollinen, ekstrovertti ja suostuvainen sekä viimeisenä profiilina kokemuksille avoin neuroottinen persoonallisuus. Kaikkien näiden profiilien huomattiin altistavan teknostressin syntymiselle yhtä vahvasti (Pflügner ym., 2019).

Erilaiset persoonallisuuden piirteet edesauttavat myös positiivisen teknostressin synnyssä ja voivat suojata negatiiviselta teknostressiltä. Tutkimuksissaan Srivastava ym. (2015) havaitsivat, että avoimuus uusille kokemuksille on luonteenpiirre joka vahvistaa positiivisen teknostressin syntymistä, joka edesauttaa työhön sitoutumista. Uusille kokemuksille avoimet henkilöt kohtaavat positiivisin mielin esiintulevat haasteet ja hyödyntävät nämä tilanteet itsensä kehittämiseen. Srivastavan ym. (2015) mukaan avoimuus uusille asioille ei kuitenkaan suojaa negatiiviselta teknostressiltä vaan saattaa aiheuttaa käyttäjän loppuunpalamista positiivisesta teknostressistä huolimatta (Srivastava ym., 2015). Teknologiamyönteiset kohtaavat stressitekijöitä samalla tavalla kuin muut ison viiden persoonallisuuspiirteet, mutta ne eivät aiheuta samanlaista negatiivista teknostressiä kuin muut persoonallisuuspiirteet. Näille käyttäjille teknostressitekijät luovat mahdollisuuksia oppia uutta ratkomalla kohdattuja haasteita. Erityisesti innostuneisuudella oli vaikutus positiivisen teknostressin syntymiseen (Tarafdar ym., 2011). Voidaankin sanoa, että itsevarmuudella ja oppimishalulla on suuri merkitys negatiivisen teknostressin ehkäisyssä ja positiivisen teknostressin syntymisessä. Myös muut tutkimukset puoltavat itsevarmuuden vähentävän teknostressin syntymistä. Tarafdarin ym. (2011) mukaan teknologian käytön itsevarmuus vähentää negatiivisen teknostressin syntymistä. Itsevarmemmat henkilöt kokevat vähemmän teknostressiä, koska he uskovat omiin ongelmanratkaisukykyihinsä. Näin

stressaavia tilanteita ei pääse muodostumaan (Tarafdarin ym., 2011). Myös Ragu-Nathan ym. (2008) olettivat, että itsevarmuus käyttää tietokoneita vähentää niiden aiheuttamaa teknostressiä.

Perinteisten viiden persoonallisuuden piirteen lisäksi myös muut ihmisen ominaispiirteet vaikuttavat teknostressin muodostumiseen. Salo ym. (2018) eivät hyödyntäneet piirteiden luokittelussa edellä esiteltyä isoa viittä luonteenpiirrettä, vaan luokittelivat haastateltavansa mobiililaitteiden käytön asenteiden perusteella. Heidän mukaansa erityisesti kaksi käyttäjätyyppiä altistavat negatiiviselle teknostressille. Näistä ensimmäiseen käyttäjätyyppiin kuuluvat käyttivät älypuhelimia ainoastaan, etteivät kokisi jäävänsä sosiaalisten piirien ulkopuolelle. He eivät olleet itsevarmoja kohdatessaan ongelmia ja heillä ei ollut kykyjä selvittää kohtaamistaan haasteista, vaan he tiesivät joutuvansa elämään jatkuvasti teknologiasta johtuvien ongelmien kanssa. Toiseen käyttäjätyyppiin kuuluvat osaavat käyttää teknologiaa, mutta kohtaavat epäonnistumisia kuten sovellusten kaatumisia juuri kriittisellä hetkellä. Näin tapahtumat ylittivät heidän käytettävissä olevat resurssinsa koska ne ovat allokoituna samanaikaisesti suoritettavaan tehtävään. Näiden kahden käyttäjäluokan selkeänä erona on, että jälkimmäinen käyttäjätyyppi koki teknologian erittäin tärkeäksi osaksi omaa elämää vaikka sen käyttö aiheuttaakin välillä harmia (Salo ym., 2018).

Edellisten luokittelujen lisäksi taustatekijöillä kuten iällä ja sukupuolella voi olla merkitystä teknostressin muodostumisessa. Tarafdarin ym. (2011) mukaan miehet kokevat enemmän teknostressiä kuin naiset. Tämä on kuitenkin ristiriidassa heidän oman väitteensä kanssa, jonka mukaan naiset kokevat teknologian käytön haastavammaksi kuin miehet. He pyrivät selittävät ristiriitaa miesten suuremmalla vapaaehtoisella teknologian käyttämisellä verrattuna naisiin. Näin miehet altistuvat luonnollisesti enemmän teknostressille vaikka naiset kokisivatkin itse teknologian käytön stressaavampana (Tarafdar ym., 2011). Ragu-Nathan ym. (2008) pyrkivät myös selittämään sukupuolten välistä eroa teknostressin kokemuksissa. Heidän mukaan naisilla teknostressi aiheutuu organisaation luomista paineista kun miehillä stressin syntymiseen vaikuttaa vahvemmin asenteet teknologiaa kohtaan. Heidän mukaansa naisten kokema teknostressi on suurempaa kuin miehillä, koska naiset kärsivät enemmän tietokoneiden aiheuttamasta ahdistuksesta sekä tietokonefobiasta jotka altistavat teknostressille.

Myös käyttäjän iällä voi olla merkitystä teknostressin syntymisessä. Tamsin ym. (2018) mukaan iäkkäämmät ihmiset kokevat enemmän teknostressiä kuin nuoremmat teknologian käyttäjät. Iän ja teknostressin suhde ei kuitenkaan ole lineaarinen vaan monitulkintainen. Ikä vaikuttaa esimerkiksi kognitiivisiin kyvykkyyksiin ja uskomuksiin teknologiasta, ja tätä kautta vaikuttaa koettuun teknostressiin (Tams ym., 2018).

## 2.6 Teknostressin vaikutusten lieventäminen

Stressaavissa tilanteissa pyritään hyödyntämään erilaisia selviytymiskeinoja, joilla pyritään lieventämään tilanteen vaikutusta. Selviytymiskeinoilla tarkoitetaan yksilön kognitiivisia ja käyttäytymiseen liittyviä keinoja, joilla pyritään vaikuttamaan tietyn ulkoisen tai sisäisen vaatimuksen hallitsemiseen joka koetaan kuluttavaksi tai sellaiseksi joka ylittää omat resurssit (Pirkkalainen ym., 2019). Yleisesti oletetaan, että ihmiset välttelevät stressaavia tilanteita negatiivisten seurausten vuoksi. Tämä näkyy esimerkiksi käyttäytymisenä, jossa huomio suunnataan pois kohdattavasta stressitekijästä ja samalla näissä tilanteissa huomio kiinnitetään johonkin miellyttävämpään asiaan joka vähentää stressin tunnetta (Tarafdar, ym., 2019). Verkstopalveluiden kohdalla tämä voi näkyä alun liiallisena käyttönä, joka vähenee ajan myötä muuttuen passiiviseksi ja lopuksi johtaa palvelusta vetäytymiseen (Guo ym., 2020).

Maierin ym. (2015) mukaan verkstopalveluiden käyttö vähenee, jos käyttäjät kokevat ne uuvuttaviksi. Uuvuttavuus muokkaa sovelluksen käyttämistä ja voi johtaa sen käytön lopettamisen. Käytön vähentäminen ja lopettaminen ovat osa teknostressin terveellistä hallintaa ja vähentävät teknostressin syntymistä. Tarafdarin ym. (2019) mukaan verkstopalvelut aiheuttavat kuitenkin erilaisia reaktioita eivätkä stressaavat tilanteet aina johda käytön vähentymiseen, vaikka sen käytön koettaisiin lisäävän ahdistuneisuutta. Käyttäjä voikin riippuvainen palvelusta ja samanaikaisesti kokea sen aiheuttavan suurta teknostressiä. Riippuvuudentunteen takia palvelun käytön lopettaminen ei onnistu (Tarafdar, ym., 2019). Lisäksi samaa verkstopalvelua voidaan käyttää stressaavan tilanteen lieventämiseen, koska verkstopalvelut sisältävät useita toimintoja. Näin käyttäjät voivat stressaavassa tilanteessa vaihtaa palvelun käyttötarkoitusta ja jatkaa palvelun käyttämistä stressin lieventämiseksi. Esimerkiksi ystävien julkaisut voivat aiheuttaa sosiaalista ylikuormitusta jonka lieventämiseksi voidaan siirtyä käyttämään verkstopalvelun pikaviestiominaisuutta ja näin lieventää aikaisemmin koettua teknostressiä (Tarafdar, ym., 2019). Käytön vähentämisellä voidaan yrittää lieventää havaittua informaatiotulvaa ja näin epäoleellinen tieto vaikuttaa suoraan palvelun käytön vähentymiseen. Lisäksi liiallinen tai ylimääräinen tieto vaikeuttaa palveluiden käytettävyyttä ja oleellisten viestien ja tiedon löytämistä jotka edesauttavat palvelun käytön vähentymistä (Guo ym., 2020).

Selviytymismekanismien valintaan vaikuttaa sen toteuttamiseen tarvittavat kognitiiviset resurssit, mahdollisuudet kontrolloida ympäristöä sekä siihen sisältyvät riskit (Tarafdar, ym., 2019). Tarafdar, ym. (2019) jakavat teknostressin selviytymismekanismit ennakoiviin ja käyttäytymistä muokkaaviin mekanismeihin. Ennakoivalla käyttäytymisellä kuvataan käyttäytymistä, jossa yksilö valmistautuu etukäteen kohtaamaan stressiä aiheuttavan tilanteen. Valmistautuminen on esimerkiksi omien resurssien kerryttämistä ja henkistä varautumista stressaaviin tilanteisiin. Käyttäytymisen muokkaaminen voi tarkoittaa esimerkiksi profiilin poistamista stressiä aiheuttavista verkstopalveluista ja tek-



nologian muokkaamista (Tarafdar, ym., 2019). Lisäksi se voi olla ilmoitusten piilottamista tai näytön yö- ja hämärätilan asetusten käyttämistä iltaisin (Salo ym., 2017). Tietoinen verkostopalvelun käytön vähentäminen on hallittavissa oleva tapa säädellä verkostopalveluiden käyttöä. Sen toteuttaminen on helpompaa kuin profiilin poistaminen, koska se ei tarkoita kokonaan palvelusta irtautumista (Osatuyi & Turel, 2020).

Reagoivalla käyttäytymisellä tarkoitetaan käyttäytymistä, jossa vastataan jo kohdattuun stressitekijään. Ennakoiva käyttäytyminen vaikuttaa reagoivaan käyttäytymiseen (Pirkkalainen ym., 2019). Reagoiva käyttäytyminen voidaan myös määritellä tunneperäiseksi käyttäytymiseksi. Tunneperäisessä käyttäytymisessä yksilö pyrkii säätelämään tunteitaan tilannetta kohtaan ja hallitsemaan negatiivisia tunteitaan (Zhao ym., 2020). Tunneperäisellä käyttäytymisellä tarkoitetaan esimerkiksi käyttäytymistä, jolla pyritään hallitsemaan ja säännöstelemään syntyneitä tunteita, jotka liittyvät stressaavaan tilanteeseen. Lisäksi se voi olla käyttäytymistä, joka parantaa oloa stressaavassa tilanteessa. Kiistämis-käyttäytyminen on esimerkki tunnepohjaisesta mekanismista. Siinä esitetään, ettei kohdattua ongelmaa ja stressitekijöitä koskaan olekaan ollut olemassa (Pirkkalainen ym., 2019). Teknostressin vaikutuksia voidaan lieventää myös parantamalla stressinsietokykyä ja muokkaamalla asenteita teknologiaa kohtaan. Näitä lieventämiskeinoja kutsutaan tunnepohjaisiksi stressinsietomekanismeiksi. Tunnepohjaisia stressinsietomekanismeja hyödynnetään, kun pyritään vähentämään riippuvuutta stressiä aiheuttavaa teknologiaa kohtaan, jonka myötä sen merkitys omassa elämässä vähenee. Tämän jälkeen aikaisemmin stressaavana koettu teknologia ei muodosta samalla tavalla teknostressiä eivätkä aikaisemmin stressaavana koetut tilanteet eivät tunnu enää yhtä stressaavilta (Salo ym., 2017). Viimeisenä selviytymismekanismina Salo ym. (2017) esittelevät kuormituksesta selviytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Nämä ovat tunnepohjaisia selviytymismekanismeja, vaikka näissä tilanteissa stressaava tilanne on jo tapahtunut. Tällaisia mekanismeja ovat esimerkiksi kuormitusta aiheuttavien sovellusten tai teknologian hetkelliseen sulkemiseen. Lisäksi Salo ym. (2017) mukaan turhautumisen purkaukset, jotka tapahtuvat reaali maailmassa auttavat stressaavien tilanteiden selviytymisestä. Heidän mukaansa toimet, joilla pyrittiin hillitsemään teknostressin vaikutuksia, oli myös negatiivisia seurauksia. Edellä mainittujen mekanismien lisäksi Zhao ym. (2020) esittelevät ongelmalähtöiset mekanismit teknostressinhallintaan. Ongelmalähtöisissä mekanismeissa pyritään hallitsemaan stressaavaa tilannetta ja ratkaisemaan kohdatut ongelmat. Näin pyritään samalla hallitsemaan ongelmaa sekä sen aiheuttajaa. Ongelmalähtöisestä mekanismissa laaditaan esimerkiksi ensin suunnitelma, jonka avulla selvitetään tilanteesta sekä toteutetaan se. (Zhao ym., 2020).

### 3 VERKON BRÄNDIYHTEISÖT

Tässä tutkielmassa yhteisömanageri edustaa yritystä tai kolmannen sektorin toimijaa verkostopalveluissa ja osallistuu aktiivisesti siellä sisällöntuotantoon, on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja edistää yrityksen tunnettavuutta. Tässä tutkielmassa keskitytään erityisesti yhteisömanagereihin, jotka työskentelevät sosiaalisen median verkkoyhteisöissä. Yhteisömanagerit hyödyntävät verkon brändiyhteisöjä edistääkseen brändisuhteita sekä pitkäaikaista uskollisuutta (Hanson ym., 2019). Brändillä tarkoitetaan nimeä, termiä, merkkiä tai symbolia, joka erottaa tuotteen valmistajan tai myyjän toisista (Kamboj ym., 2018). Tässä tutkielmassa verkon brändiyhteisöjä ovat esimerkiksi suljetut ja kaikille avoimet Facebook ryhmät, jotka keskittyvät yrityksen tunnettavuuteen sekä yritysten ja yhteisöjen Instagram sivut.

Muniz ja Guinn (2001) määrittelevät brändiyhteisön sellaiseksi yhteisöksi, jota ei ole maantieteellisesti rajattu ja jossa brändiä ihailevat yksilöt luovat sosiaalisten suhteiden avulla yhteisön. Heidän mukaansa brändiyhteisöissä esiintyy kolmea yhteisöllisyyden erityispiirrettä, jotka ovat: jaettu tietoisuus, rituaalit ja perinteet sekä moraalisen vastuun tunne. Kaurin ym. (2020) mukaan brändiyhteisöjen syntymistä voidaan perustella sosiaalisen identiteetin teorialla. Sen mukaan asiakkaat motivoituvat liittymään brändiyhteisöihin koska heidän oma identiteettinsä vahvistuu jäsenyyden myötä (Kaur ym., 2020). Zhang ja Luo (2016) määrittelevät brändiyhteisön sosiaalisesti ryhmittymäksi, joka yhdistää brändin fanit sekä liiketoiminnan. Harmonisessa brändiyhteisössä kommunikointia tapahtuu asiakkaiden välillä sekä asiakkaiden ja yrityksen vuoropuheluna. Yritykset hyötyvät brändiyhteisöistä, koska niiden avulla voidaan saavuttaa syviä ja merkityksellisiä asiakassuhteita. Tällaiset suhteet ovat markkinoijan näkökulmasta erittäin haluttuja (Kaur ym., 2020). Teknologian myötä brändiyhteisöt ovat siirtyneet sosiaaliseen mediaan. Sosiaalinen median alustat helpottavat markkinoijan ja asiakkaan vuoropuhelua ja tekevät siitä avoimempaa. Tämä kehitys on johtanut siihen, että yritykset haluavat luoda aktiivisesti omille brändeilleen yhteisöjä ja yhteisöllisyyttä. Näistä sosiaalisen median verkkoyhteisöistä on tullut tärkeä osa yritysten markkinointistrategiaa (Zhang & Luo, 2016).

### 3.1 Verkstopalveluiden brändiyhteisöt

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan sellaista digitaalista mediaa, jonka mekanismien avulla käyttäjät voivat muodostaa keskenään yhteyksiä ja olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa sosiaalisten verkstopalveluiden ja pikaviestien välityksellä (Sullivan & Koh, 2019). Sosiaalinen media sisältää toiminnallisuuksia, jotka mahdollistavat ihmisten välisen kommunikaation ja tiedon jakamisen sekä yhteistyön (Luo, Zhang, & Liu, 2015). Verkko-yhteisöt ovat yksi suosituimmista sosiaalisen median tyypeistä. Sullivan ja Koh (2019) määrittävät verkko-yhteisöt verkkopohjaisiksi palveluiksi, joissa yksilöt voivat luoda julkisen tai puolijulkisen profiilin rajattuun järjestelmään. Tässä järjestelmässä he voivat luoda selkeän listan suhteistaan toisiin käyttäjiin ja tarkastella toisten käyttäjien luomia verkostoja järjestelmän sisällä. Verkstopalvelut voivat olla työkäyttöön perustuvia intrapalveluita tai tiedon jakoon perustuvia, kuten LinkedIn. Ne voivat olla myös suhteiden muodostamiseen perustuvia, kuten Facebook sekä mielenkiintoon pohjaavia yhteisöitä (Sullivan & Koh, 2019).

Sosiaalisen median markkinoinnilla tarkoitetaan liiketoimintaan liittyviä markkinointitoimia ja prosesseja, jotka hyödyntävät sosiaalista mediaa. Näin pyritään vaikuttamaan asiakkaan ostokäytökseen (Chen & Lin, 2019). Gallagherin ja Ransbothamin (2010) mukaan ennen sosiaalisen median kehittymistä yritysten asiakasviestintä tapahtui henkilökohtaisesti yrityksen ja asiakkaan välillä tai massaviestimien kuten radion tai television välityksellä. Tällöin kuluttajilla ei ollut mahdollisuutta huomioida toisten kuluttajien ja yritysten välisiä asiakassuhteita tai vaikuttaa niiden muodostumiseen. Toisaalta yrityksiltä puuttui mahdollisuus osallistua asiakkaiden väliseen kommunikaatioon (Gallagher & Ransbotham, 2010). Sosiaalinen media ja siellä toimiminen tuottaa valtavasti dataa, jota voidaan hyödyntää ideointiin sekä innovaatioiden kaupallistamiseen. Tätä dataa voidaan kerätä yritysten verkko-yhteisöistä (Bhimani, Mention, & Barlatier, 2019). Sosiaalisen median mahdollistama kommunikaatio asiakkaiden ja yritysten välillä lisää esimerkiksi asiakkaiden osallistumista tuotekehitykseen (Sullivan & Koh, 2019). Vaikka yritykset hyötyvät verkko-yhteisöistä, on tärkeää huomioida, ettei kuluttajien ensisijainen tarkoitus verkstopalveluissa ole sitoutua yrityksiin, vaan käyttää palveluita ainoastaan omien sosiaalisten verkostojensa ylläpitoon (Baird & Parasnis, 2011).

Verkko-yhteisöjen luomiseen käytetään verkstopalveluita, jotta voidaan hyödyntää sekä yhteisöllisyyttä että sosiaalisen median palveluita yhteisön ylläpitoon (Laroche ym., 2012). Verkstopalveluissa olevat verkko-yhteisöt kiinnostavat yrityksiä, koska ne tarjoavat yrityksille mahdollisuuden luoda läheisiä suhteita uskollisten asiakkaidensa kanssa. Lisäksi yhteisöllisyys mahdollistaa asiakkaiden hyödyntämisen uusien tuotteiden julkaisuissa. Verkko-yhteisöt voivat saada esimerkiksi koekappaleita uusista tuotteista (Laroche ym., 2012). Sitoutuminen verkkopalveluiden brändiyhteisöissä on tärkeä osa kuluttajan oston jälkeistä käyttäytymistä, koska digiaikakaudella asiakassuhteet ja uskollisuus luodaan verkossa (Hanson ym., 2019). Verkko-yhteisöt mahdollistavat pit-

kän aikavälin kommunikaatioyhteyden syntymisen yrityksen ja asiakkaan välille. Tämän yhteyden aikana kuluttaja muodostaa tunnesiteen yritykseen (Zhang & Luo, 2016). Verkkoyhteisöt mahdollistavat kuluttajien itseilmaisun ja luovat asiakkaille turvallisen paikan jossa jakaa kokemuksiaan yrityksen tuotteista tai palveluista (Kaur ym., 2020). Verkkopalveluiden brändiyhteisöissä yritykset luovat jatkuvasti sisältöään kohdeyleisölleen eli asiakkailleen. Sisällöntuotanto on osa asiakaskokemusta ja sisällön vuorovaikutteisuus lisää uskollisuutta asiakasyhteisöissä (Luo ym., 2015). Tässä tutkielmassa sisällöntuotannolla tarkoitetaan esimerkiksi sosiaalisen median julkaisujen, blogitekstien ja videoiden linkittämistä brändin verkstopalveluiden profiileihin. Luon ym. (2015) mukaan sosiaalisessa mediassa yhteisöihin liittyminen ja niistä eroaminen on helppoa. Usein yhteisöön liittymisellä ei ole tiukkoja vaatimuksia, joka madaltaa liittymisen kynnyistä ja toisaalta niistä eroaminen tapahtuu napin painalluksella. Teknologian avulla aika- ja paikkariippuvuus ei koske enää yhteisöjä ja mahdollistaa suuremman saavutettavuuden. Yhteisön jäsenet voivatkin sijaita ympäri maapalloa (Luo ym., 2015). Sosiaalisen median yhteisöjen hierarkia on erittäin matala ja lähes kaikki sen jäsenet ovat samanarvoisia. Jäsenten lisäksi verkkoyhteisöissä on ylläpitäjiä sekä moderaattoreita, jotka tarkkailevat keskustelujen asiallisuutta (Habibi, Laroche, & Richard, 2014). Sosiaaliset verkstopalvelut voivat sisältää lukuisia brändialaryhmiä, joka mahdollistaa kuluttajien kuulumisen useampaan saman yrityksen yhteisöön (Habibi ym., 2014). Monenlaisilla yrityksillä on omia brändiyhteisönsä verkossa. Yritykset eivät rajaudu ainoastaan korkean kiintymyksen tuotteisiin, vaan yhteisö voi perustua esimerkiksi paikallisuuteen tai muistoihin liitettäviin yrityksiin (Coelho ym., 2018).

Verkkoyhteisöjä käytetään kahdella tavalla yritysten ja asiakkaiden välisen kommunikaation ylläpitämisessä. Ensinnäkin se rikastuttaa perinteistä viestintää yritysten ja asiakkaiden välillä. Toiseksi se mahdollistaa asiakkaiden yleisten mielipiteiden tarkastelun niin yrityksen kuin toistenkin asiakkaiden toimesta. Tämä tarkoittaa, että sekä yritys että muut asiakkaat voivat tarkkailla toistensa mielipiteitä ja kirjoituksia kyseisestä yrityksestä (Gallaughier & Ransbotham, 2010). Verkkoyhteisöjen hyödyntäminen luo yrityksille täysin uuden jakelukanavan, joka lisää yritysten asiakassuhteiden dynaamisuutta (Luo ym., 2015). Verkkoyhteisöissä yrityksen rooli on mahdollistaa ja olla vuorovaikutuksessa kuluttajien kanssa julkaisujen, arvostelujen, kommenttien ja kokemusten jakamisen kautta. Näin pyritään luomaan miellyttävää asiakaskokemusta jolla lisätään markkinoinnin tehokkuutta (Wang, Cao, & Park, 2019). Verkon brändiyhteisöissä on havaittavissa kolmenlaista dialogia yritysten ja asiakkaiden välillä. Ensimmäinen näistä on yritykseltä asiakkaille suunnattu viestintä. Seuraava dialogityyppi on asiakkaiden yritykselle suuntaama viestintä. Viimeinen dialogityyppi on asiakkaiden välinen viestintä (Gallaughier & Ransbotham, 2010). Habibin ym. (2014) mukaan verkstopalveluissa kommunikaatio ei ole yhtä rikasta kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa, mutta sisältää kuitenkin enemmän sosiaalisia viiheitä toisten ihmisten persoonasta kuin keskustelupalstat tai foorumit. Tämä mahdollistaa yhteisöjen jäsenten tutustumisen persoonatasolla. Tämä johtuu julkisista tai puolijulkisista profiileista,

joiden välityksellä käyttäjät kommunikoivat (Habibi ym., 2014). Verkkoyhteisöissä viestinä hyödynnetään tarinoiden kertomista. Tämä tarinoiden kautta luotu viestintä pitää sisällään paljon tuoteinformaatiota ja brändeillä on usein keskeinen rooli näissä tarinoissa. Tarinoiden käyttäminen viestinnässä hyödyntää ihmisen luonnollista tapaa jakaa tarinoita toisille ihmisille markkinointikeinona. Tarinankerronta sosiaalisen median yhteisöissä on muuttunut perinteisestä sanallisesta kerronnasta audiovisuaaliseen kerrontaan, joka perustuu usein kuviin ja videoihin sekä näiden kuvausteksteihin (Habibi ym., 2014).

Vaikka verkostopalveluissa ei ole vahvaa hierarkiaa (Habibi ym., 2014), vallitsee niissä kuitenkin käyttäjien välillä rooleja. Verkostopalveluiden brändiyhteisöissä on rooleja, jotka kertovat verkoston jäsenille heidän asemansa verrattuna muihin verkoston jäseniin (Hanson ym., 2019). Kun tiedetään rooli, jossa toimitaan, luo se yhteisön jäsenille sosio-emotionaalista selkeyttä. Tämä taas näkyy korkeampana turvallisuuden tunteena ja helpottaa suhteiden luomista muiden jäsenten kanssa. Kun yhteisöjen roolit ovat selkeitä se lisää vakaiden ja positiivisten suhteiden syntymistä muun verkoston kanssa. Positiiviset suhteet verkostoon kuuluvien jäsenten välillä lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta ja auttavat hahmottamaan yhteisön yhteistä tavoitetta. Verkostopalveluiden roolien avulla yritykset voivat antaa tunnustusta yhteisönsä jäsenille. Tunnustuksen voi saada joko yhteisöltä tai yritykseltä. Tunnustuksen saaminen lisää merkittävästi asiakkaan sitoutumista yritykseen (Hanson ym., 2019).

Yhteisömanagerien tulee olla perillä yhteisönsä jäsenistä sekä olla valmiita jakamaan tunnustuksia yhteisöjen aktiivisille jäsenille (Liu ym., 2019). Yhteisömanagerien tehtävä on luoda selkeä identiteetti hallitsemalleen verkkoyhteisölle. Näin yhteisön jäsenillä vahvistuu ajatus yhteisöstä ja sen ulkopuolisista vahvemmin ja yhteisön jäsenten identiteetti ryhmään kuulumisesta vahvistuu. Yhteisömanagerilla on tärkeä rooli verkkoyhteisöjen ylläpidossa. He voivat painottaa tiettyjen käyttäjien roolia yhteisössä ja personoida yhteisökokemusta. Esimerkiksi tervetuloviestin lähettäminen uudelle yhteisön jäsenelle viestii yhteisömanagerin roolista yhteisössä (Hanson ym., 2019). Uusien jäsenten kannalta yhteisömanagerit voivat toimillaan helpottaa uusia jäseniä pääsemään aktiivisiksi osaksi yhteisöä tekemällä osallistumisesta helppoa ja yksinkertaista. Kun yhteisö ja sen roolit on tehty uusille käyttäjille selviksi, voi yhteisömanageri häivyttää omaa aktiivista rooliaan uudelle jäsenelle (Hanson ym., 2019).

Roolit hyödyttävät myös yritysten edustajia, koska ne auttavat hahmottamaan yhteisön tärkeät jäsenet ja mahdollistavat näiden palkitsemisen. Lisäksi yritysten kannattaa pitää yhteyttä näihin jäseniin myös henkilökohtaisella tasolla koska se lisää asiakkaiden brändiuskollisuutta. Samalla yritys voi vaikuttaa siihen, mistä asioista jäsenet keskustelevat yhteisössään. Usein tärkeät ja palkitsemisen arvoiset jäsenet ovat niitä, jotka toimivat aktiivisesti tai mielipidevaikuttajina koska nämä henkilöt houkuttelevat yhteisöihin myös uusia jäseniä. Yhteisöissä aktiivisia jäseniä voidaan palkita esimerkiksi ilmaistuotteilla, alennuksilla, VIP-statuksella tai rahallisella palkkiolla (Kaur ym., 2020).

## 3.2 Brändiyhteisöjen hyödyt

Kuluttajan identifioituvat brändeihin sekä henkilökohtaisella tasolla sekä sosiaalisella tasolla. Henkilökohtaisella tasolla brändi auttaa kuluttajaa korostamaan omaa persoonallisuuttaan ja tuomaan esiin omia arvoja ja uskomuksia. Sosiaalisessa mielessä brändit taas toimivat kommunikaation välineenä kun kuluttaja pyrkii viestimään omakuvaa itsestään muille (Coelho ym., 2018). Zheng ym. (2015) korostavat, että kuluttajat haluavat hyötyä brändiyhteisöön kuulumisesta, jolloin he varmemmin sitoutuvat sekä yhteisöön että yritykseen. Asiakkaiden kannalta yritykseen verkon brändiyhteisöihin liittymien on helppoa eikä vaadi uuden jäsenen resursseja. Tämä johtuu siitä, että asiakkaat käyttävät verkostopalveluita myös muihin tarkoituksiin osana päivittäistä arkeaan (Zheng ym., 2015). Ogink ja Dong (2019) määrittelevät erityisesti kolme hyötyä, joiden takia kuluttajat haluavat kuulua brändiyhteisöihin. Nämä syyt ovat kognitiivisia, interaktiivisia ja tunteisiin liittyviä. Kognitiivisilla hyödyillä pyritään vahvistamaan tietoutta ympäristöstä. Esimerkiksi tiedonhankinnasta saadaan kognitiivisia hyötyjä. Interaktiivisilla hyödyillä taas viitataan kokemukseen omasta uskottavuudesta, statuksesta, itsetunnosta ja sosiaalisten suhteiden vahvistumisesta. Tunteisiin perustuvat hyödyt liittyvät kokemuksiin esteettisyydestä ja miellyttävyydestä. Kun kuluttajat kokevat, että heidän edellä mainittu tarpeensa täyttyvät toimivat he luultavammin jatkossa aktiivisina yhteisön jäseninä esimerkiksi auttamalla muita asiakkaita ja levittävät positiivista kyseiseen brändiin liittyvää suusanallista viestintää (Ogink & Dong, 2019). Kuluttajat ovat osa verkkoyhteisöjä täyttääkseen tarpeensa yhteenkuuluvuudesta ja jakaakseen norminsa, arvonsa ja mielenkiintonsa (Coelho ym., 2018).

Yrityksen näkökulmasta asiakkaan kuuluminen brändiyhteisöön lisää asiakkaiden tietoisuutta brändistä, vähentää epätietoisuutta tuotteista ja lisää kuluttajakäyttäytymisen ennustettavuutta (Coelho ym., 2018). Brändiyhteisöjä voidaan hyödyntää neljällä eri tavalla niin markkinoijan kuin jäsenenkin kannalta. Nämä hyödyntämiskeinot ovat sosiaalinen verkostoituminen, mielikuvien hallinta, brändin käyttö sekä yhteisöllisyyden luominen ja vahvistaminen (Habibi ym., 2014). Coelho ym. (2018) mukaan sosiaalisessa yhteenkuuluvuusteoriassa ihmiset määrittelevät omaa sosiaalista identiteettiä muiden ihmisten luokittelun kautta. Tässä luokittelussa brändit ovat tärkeä osa toisten ihmisten sosiaalista tunnistamista. Yrityksen kannalta sosiaalinen media on loistava väylä viestiä asiakkaalle, että hän heidän identiteettinsä on linjassa yrityksen identiteetin kanssa. Näin yritykset luovat yhteenkuuluvuuden tunnetta ja samalla lisäävät kuluttajien kokemaa tunnesidettä yrityksiin (Coelho ym., 2018). Goh, Heng ja Lin (2013) tutkivat verkkoyhteisöjen vaikutusta kuluttajien ostoaikeisiin ja huomasivat, että sitoutuminen yhteisöön lisää vahvasti kuluttajien ostokäyttäytymistä. Tähän ostokäyttäytymiseen vaikuttaa verkkoyhteisön viestinnän sisältö. Toiset kuluttajat vaikuttavat ostopäätöksiin informatiivisilla viesteillä sekä suostuttelulla, kun taas yritykset voivat vaikuttaa suosittelun avulla (Goh, ym., 2013). On hyvä huomioida, että asiakkaat luottavat enemmän ver-

taisarviointeihin kuin yrityksen generoimaan tietoon (Coelho ym., 2018). Luo ym. (2015) huomasi, että merkkiuskollisuus vahvistuu verkkoyhteisöissä, kun sen jäsenet sitoutuvat yhteisön ylläpitoon. Samalla yhteisön jäsenet luovat keskenään tunnesiteitä (Coelho ym., 2018). Baird ja Parasnis (2011) mukaan suurin asiakkaiden motiivi olla kanssakäymisessä yrityksen kanssa verkostopalveluissa on joko ostoon liittyvät asiat tai alennukset. Heidän mukaansa asiakkaat odottavat saavansa vastapalvelukseksi yritykseltä jotain konkreettista abstraktien palkkioiden lisäksi (Baird & Parasnis, 2011). Liu ym. (2019) huomioivatkin, että ainoastaan verkkoyhteisöistä saadut hyödyt eivät riitä asiakkaan sitouttamiseksi. Tämä johtuu siitä, että asiakkaan sitoutuminen on jokaisen asiakkaan henkilökohtainen arvio yrityksestä, jolloin ei voida olettaa, että jokaisen verkoston jäsenen sitoutuneisuus on yhtä korkeaa (Liu ym., 2019).

### 3.2.1 Arvon yhteisluonti brändien verkkoyhteisöissä

Arvon yhteisluonti on erityisesti markkinoissa hyödynnetty teoria, jonka mukaan yritys ja sen asiakkaat osallistuvat yhdessä arvon luomiseen. Arvon yhteisluonnissa asiakkaan rooli muuttuu passiivisesta vastaanottajasta aktiiviseksi osallistujaksi asiakaskokemuksen luomiseksi (Kamboj ym., 2018). Brändien verkkoyhteisöt luovat alustan, joka mahdollistaa arvon yhteisluonnin. Palvelulähtöisessä ajattelussa asiakkaat luovat tuotteiden tai palveluiden arvon vasta käyttäessään niitä sekä yhteistyössä yrityksen kanssa (Kamboj ym., 2018). Verkkoyhteisöissä hyödynnetään usein arvon yhteisluontia jossa kuluttajat ja yrityksen edustajat yhdessä suunnittelevat ja kehittävät uusia tuotteita (Tajvidi ym., 2017). Verkkoyhteisöissä myös brändin arvoa luodaan yhteistyössä jäsenien kanssa. Näin molemmat osapuolet hyötyvät verkon brändiyhteisöistä (Kamboj ym., 2018).

Sosiaalisessa mediassa arvoa voidaan luoda hyödyntämällä sitä uusien tuotteiden ja palveluiden innovoimisessa. Tämä tarkoittaa uusien tuotteiden ja palveluiden innovointia ja siinä asiakkaiden osallistumista tuotekehitykseen. Toisaalta sosiaalista mediaa voidaan käyttää hyödyksi myös nykyisen liiketoiminnan muokkaamiseksi uudelleen ja näin kehittää uusia innovaatioita tuotteisiin ja palveluihin (Bhimani ym., 2019). Arvon yhteisluonnissa tärkeintä on kaikkien osapuolten vapaaehtoinen osallistuminen (France ym., 2018). Esimerkiksi ryhmän arvot syntyvät yhteisluonnin prosessissa ja kuluttajan rooli muuttuu passiivisesta aktiiviseksi osapuoleksi (Tajvidi ym., 2017). Arvon yhteisluonnissa yritys luopuu osasta markkinoinnin vallastaan asiakkaalle (France ym., 2018). Sosiaalisen median palvelut ja verkkoyhteisöt mahdollistavat avointen innovaatioiden hyödyntämisen osana tuotekehitystään, koska asiakkaat voivat aktiivisesti osallistua prosessiin luomalla ideoita uusista tuotteista, palveluista ja yrityksen prosesseista. Verkstopalveluiden brändiyhteisöissä tapahtuvaa arvon yhteisluontia voi tapahtua myös asiakkaiden välillä. Kuluttajat, jotka ovat kartuttaneet laajan osaamisen tuotteista tai palveluista osallistuvat aktiivisesti keskusteluihin yhteisöissä ja tukevat muita löytämään ongelmiinsa ratkaisuja osallistuen näin arvonluontiprosessiin (Kamboj ym., 2018). Sosiaali-

nen median erityispiirteisiin kuuluu, että käyttäjät jakavat itse luomaansa sisältöä. Tämä tarjoaa yrityksille tilaisuuden sponsoroida sisällöntuottajia ideoidaan uusia innovaatioita tai parannuksia nykyisiin tuotteisiin (Ogink & Dong, 2019).



## 4 KIRJALLISUUDEN KOKOAVA LUKU

Tutkielmassa on jo aikaisemmin esitetty teknostressin syntyvän ihmisen ja ympäristön välisessä kanssakäymisessä prosessin tuotoksena. Ragu-Nathan ym. (2008) mukaan vuorovaikutuksessa syntyvän stressin teorian mukaisesti teknostressiä syntyy, kun ympäristössä kohdataan teknostressitekijöitä, jotka ylittävät käytettävissä olevat resurssit. Tässä teoriassa kuormitustekijät ovat stressitekijöiden seurauksia ihmisessä. Stressitekijöiden vaikutukseen vaikuttavat taas tilannekohtaiset tekijät, jotka voivat lisätä tai lieventää stressitekijöiden vaikutusta (Ragu-Nathan ym., 2008). Teknostressiä syntyy niin töissä kuin vapaaajalla kun teknologiaa hyödynnetään erilaisiin tarkoituksiin. Yhteisömanagerien tutkiminen on erittäin mielenkiintoista, koska voidaan olettaa heidän työnsä aiheuttavan stressiä sekä perinteisestä organisaation näkökulmasta kuin myös verkostopalveluiden näkökulmasta. Aikaisempi tutkimus koskien verkostopalveluita koskee ainoastaan vapaa-ajan käyttöä ja siksi näiden palveluiden tutkiminen työkäytössä onkin erityisen mielenkiintoista. Tutkittaessa yhteisömanagerien kokemaa teknostressiä on tärkeää ymmärtää teknologinen ympäristö, jossa he työskentelevät. Erityisesti markkinoinnin ja viestinnän rooleissa sosiaalista mediaa käytetään paljon myös työtehtäviin. Caon ja Yun (2019) mukaan tämä pikaviestinten välityksellä käytävä interaktiivinen kommunikatio sosiaalisessa mediassa voi aiheuttaa tukahduttavuuden tunnetta. Voidaan olettaa, että työssään yhteisömanagerit kohtaavat sekä perinteisiä organisaation teknostressitekijöitä kuin myös verkostopalveluissa kohdattavia teknostressitekijöitä.

Tässä tutkielmassa brändiyhteisöt sosiaalisissa verkostopalveluissa luovat sen teknologisen ympäristön, jossa teknostressin muodostumista tutkitaan. Stressitekijöiden ymmärtäminen on tärkeää, koska niillä on suuri merkitys teknostressin syntymisessä. Teknologian erikoispiirteet vaikuttavat stressitekijöiden syntymiseen ja myöhemmin vaikuttavat kuormitustekijöihin. (Salo ym., 2019) Nämä sosiaalisten verkostopalveluiden teknologian erikoispiirteet ovat esimerkiksi ilmoitukset, sovellusten monikäyttöisyys, reaaliaikainen informaation päivittyminen, itsensä ilmaisun mahdollisuus ja informaation taustojen niukkuus. Verkostopalveluiden teknologisista erikoispiirteistä sekä niiden käyt-

tötarkoitusten takia voidaan olettaa, että työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen voi tuoda haasteita yhteisömanagereille. Tätä voidaan perustella esimerkiksi sillä, että henkilökohtaisten verkostopalveluiden on havaittu tunkeutuvan perinteisten työntekijöiden työajalle tunkeutuvuutensa takia (Cao & Yu, 2019) tai sillä, että töissä käytettävät palvelut ovat vallanneet aikaa vapaa-ajalta (Boswell & Olson-Buchanan, 2007). Yhteisömanagerin roolissa työn ja vapaa-ajan raja voi hämärtyä ja aiheuttaa rajateorian sekä työn ja vapaa-ajan konfliktien mukaisia haasteita toimia toivotun roolin mukaisesti. Voidaan olettaa, että rajojen hämärtymistä aiheuttaa verkostopalveluiden erikoispiirteistä esimerkiksi jatkuva tavoitettavuus ja informaation jatkuva uusiutuminen.

Taulukkoon 3 on koottu aikaisemmin tutkielmassa esitettyjä sosiaalisten verkostopalveluiden erikoispiirteitä sekä stressitekijöitä, joita nämä erikoispiirteet mahdollisesti aiheuttavat. Tämä taulukko on myös toiminut pohjana tutkielman tutkimusosiossa toimien haastattelurunkona. Taulukossa pyritään kuvaamaan yhteisömanagereiden teknologista ympäristöä, johon vaikuttavat sosiaalisten verkostopalveluiden erityispiirteet. Lisäksi siihen on koottu mahdollisia stressitekijöitä, joita erityispiirteet aiheuttavat ja joita on huomattu aikaisemmissa tutkimuksissa. Teknostressi on henkilökohtainen kokemus joka syntyy vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa (Tarafdar, ym., 2019), siksi ei voida olettaa, että kaikki sosiaalisten verkostopalveluiden erikoispiirteet aiheuttaisivat samalla tavalla teknostressiä kaikissa yhteisömanagereissa. Tätä taulukkoa voidaankin pitää viitekehysenä, jonka perusteella aikaisemmin todistutettuja eri stressitekijöitä etsitään yhteisömanagereiden kokemuksista.

TAULUKKO 3 Sosiaalisten verkostopalveluiden erikoispiirteet ja teknostressitekijät

| <b>Sosiaalisen verkostopalvelun erityispiirre</b>  | <b>Stressitekijä</b>   |
|--|--|
| Informaation määrä ja reaaliaikaisuus, ilmoitusten aiheuttamat keskeytykset.   | Teknologian ylikuormitus (Salo ym., 2019) (Tarafdar, ym., 2019)                            |
| Odotusten täyttäminen ja viesteihin vastaaminen. Verkkoyhteisön rituaalien mukaan toimiminen.  | Sosiaalinen ylikuormitus (Tarafdar, ym., 2019)   |
| Aika ja paikkariippumattomuus, jatkuva tavoitettavuus ja keskeytykset. Verkostopalveluiden vaikutus päivittäiseen elämään. Kohutun turvautuminen verkostopalveluihin käyttäytymisessä ja päivittäisessä arjessa. | Teknologian läpitunkevuus (Tarafdar, ym., 2019), liiallinen tunkeutuminen (Salo ym., 2019) |
| Verkostopalveluiden nopea päivittyminen  | Teknologiaan liittyvä epätietoisuus (Tarafdar, ym., 2019)                                  |
| Yhteisöllisyys ja kommunikaation mahdollistaminen. Dialogin mahdollistaminen   | Konfliktit verkon keskusteluissa (Salo ym., 2019)  |
| Henkilökohtaisten tietojen julkaisu, julkiset ja puolijulkiset profiilit.  | Yksityisyyden ja turvallisuuden kontrollin puute (Salo ym., 2019)                          |
| Verkkoyhteisöjen rituaalit ja perinteet.   | Toimintatapojen mukauttaminen (Tarafdar, Maier, ym., 2019)                                 |

## 5 MENETELMÄ

Tämän tutkielman empiirinen osuus toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna eli teemahaastatteluina. Haastatteluissa haastateltiin verkkoyhteisöjen yhteisömanagereita tai muita yritysten edustajia verkkoyhteisöissä. Haastattelut järjestettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelututkimuksen avulla pyrittiin selvittämään mitkä tekijät verkstopalveluissa aiheuttavat teknostressiä yhteisömanagereille sekä mitä aikaisemmin tunnistettuja teknostressitekijöitä he kohtaavat työssään. Tässä luvussa kuvataan tutkimuksen empiirinen osuus. Ensimmäisessä alaluvussa 5.1 kerrotaan teemahaastatteluista menetelmänä ja kerrotaan, miksi tutkimuksessa hyödynnettiin teemahaastatteluja. Tämän jälkeen alaluvussa 5.2 kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta. Viimeinen alaluku 5.3 käsittelee tutkimusaineiston analyysiä.

### 5.1 Tiedonkeruumenetelmän valinta ja esittely

Haastattelututkimuksia käytetään yleisesti tutkimusmenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa (Myers & Newman, 2007). Laadulliset tutkimukset eivät tuota tilastotietoa vaan keskittyvät ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen ja uusien näkökulmien hahmottamiseen (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Haastattelututkimuksissa haastattelija kysyy haastateltavalta kysymyksiä saadakseen tutkimuksessa tarvittavaa tietoa (Friesen, 2010). Haastatteluja käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa, koska niiden avulla voidaan kartuttaa tietämystä ihmisten mielipiteistä, käsityksistä ja uskomuksista ja ne auttavat ymmärtämään miksi ihmiset toimivat havaitsemallamme tavalla. Haastattelujen aikana voidaan esittää jatkokysymyksiä sekä perusteluja, jotka lisäävät aineistonkeruumenetelmän joustavuutta (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007) mukaan haastattelututkimukset voidaan jakaa strukturoituihin, puolistrukturoituihin eli teemahaastatteluihin ja avoimiin haastatteluihin. Strukturoidut haastattelut etenevät tarkan kysymysrunгон mukaisesti eivätkä jätä haastattelijalle tilaa esimerkiksi jatkokysymyksiin. Puolistrukturoidut haastattelut etene-

vät ennalta määritellyn kaavan mukaisesti mutta jättävät haastattelijalle mahdollisuuden esittää esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä. Avoimessa haastattelussa tutkittavalla on mahdollisuus ohjata keskustelua omien vastaustensa avulla eikä keskustelulle ole tarkkaa käsikirjoitusta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2007).

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin puolistrukturoituja yksilöhaastatteluja. Puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jolla ei ole tarkkaa käsikirjoitusta (Myers & Newman, 2007). Hirsjärvi ja Hurme (2008) nimittävät tätä puolistrukturoitua haastattelua teemahaastatteluksi, koska sen kysymykset on usein suunniteltu etenemään teemoittain. Haastattelijalla on usein etukäteen valmisteltuja kysymyksiä, mutta haastattelujen aikana tarvitaan myös improvisaatiota (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Nämä haastattelut mahdollistavat tarkentavat- ja jatkokysymykset haastattelutilanteessa (Myers & Newman, 2007). Teemahaastattelut ovat saaneet nimensä siitä, että haastatteluissa hyödynnettävät kysymykset on koottu eri teemojen alle ja nämä teemat käydään johdonmukaisesti läpi yksi kerrallaan. Teemahaastatteluissa haastattelijajohtaa haastattelutilanteen keskustelua (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Puolistrukturoitujen haastattelujen ideana on saada haastateltava puhumaan tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon. Näin haastattelut tuottavat uusia ideoita, ajatuksia ja sosiaalisia prosesseja, joista haastattelijajohtaja ei ollut välttämättä aikaisemmin tietoinen. Näiden tekijöiden takia jokainen haastattelu puolistrukturoiduissa haastattelututkimuksissa voi olla melko erilainen (Friesen, 2010). Teemahaastattelut mahdollistavat ihmisen yksilötason tutkimisen. Sen avulla on mahdollista päästä lähemmäksi tutkittavaa henkilöä ja hänen kokemuksiaan, elämyksiään ja ajatuksiaan (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Koska teknostressi on yksilön henkilökohtainen kokemus, auttaa teemahaastattelu ymmärtämään yksilön kokemuksia sekä tunteita. Koska teemahaastattelut ovat erittäin kontekstisidonnaisia, on analyysivaiheessa vältettävä tulosten liiallista yleistämistä (Hirsjärvi & Hurme, 2008).

## 5.2 Tutkimuksen toteutus

Koska yhteisömanageri ei ole vakiintunut työnimike oli tutkimuksen kannalta tärkeää rajata haastateltavia erilaisin kriteerein. Tässä tutkimuksessa haastateltiin henkilöitä, jotka ylläpitävät edustamansa yrityksen sosiaalisen median kanavia ja ovat niiden kautta vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Lisäksi henkilöt tuottavat sisältöä näihin ylläpidettäviin kanaviin. Tässä haastattelututkimuksessa haastatellut työskentelivät sekä suoraan yrityksessä sosiaalisen median parissa tai toimivat kanavissa ulkoistetusti viestintätoimiston kautta.

Tätä tutkimusta varten on haastateltu 7 henkilöä, jotka työskentelevät edellä mainituin kriteerein sosiaalisen median parissa. Haastateltavien määrän valinnassa hyödynnettiin Eskolan ja Suorannan (2000) ohjenuoraa, jossa todetaan, että haastateltavia on välttämätöntä olla niin monta, että heistä saa irti oleellimmalla tiedon. Haastattelut toteutettiin etäyhteydellä Google meet-työkalua hyödyntäen. Etäyhteyden jouduttiin turvautumaan, koska haastatte-

lut suoritettiin pahimpaan COVID-19 pandemian aikaan. Haastattelut suoritettiin vuonna 2020 huhti- kesäkuun välisenä aikana. Haastattelut kestivät keskimäärin 45 minuuttia. Lyhyin haastattelu kesti 36 minuuttia ja pisin haastattelu kesti yhden tunnin ja 10 minuuttia. Kolme ensimmäistä haastateltavaa valittiin heidän työtehtävien perusteella. Tämän jälkeen jatko-haastateltavat hankittiin lumipallomenetelmää hyödyntäen eli haastateltavilta kyseltiin uusia mahdollisia haastateltavia. Jotta tutkimustuloksesta tulisi mahdollisimman monipuolinen ja merkittävä, valittiin haastatteluihin eri yritysten ja toimialojen yhteisömanagereita. Haastateltavia etsiessä painotettiin heidän negatiivisia kokemuksiansa liittyen sosiaalisen median parissa työskentelyyn, jotta haastattelut vastaisivat mahdollisimman hyvin johdannossa esitettyyn tutkimuskysymykseen. Lisäksi negatiivisia tunteita kohdanneet henkilöt olivat motivoituneita vastaamaan tutkimukseen ja kiinnostuneita tutkittavasta aiheesta. Negatiivisten tunteiden painottaminen haastateltavien valinnassa oli tärkeää, koska kaikki tutkimusta varten lähestytyt yhteisömanagerit kokivat, etteivät heidän edustamien yritysten sosiaalisessa mediassa ollut aktiivista verkkoyhteisöä, eikä negatiivisia tunteita päässyt muodostumaan.

Haastattelujen alussa haastateltaville esiteltiin tutkittava aihe ja motivoitiin aiheen tutkimusta. Lisäksi haastateltaville esiteltiin teknostressin termi ja kerrottiin lyhyesti aiheen aikaisempaa tutkimusta. Haastattelutilanteita varten luotiin haastattelurunko. Haastattelurungossa kartoitettiin ensin vastaajan taustatietoja haastateltavasta ja yrityksestä, kuten haastateltavan työkokemusta kyseisistä tehtävistä sekä yrityksen toimialasta. Tämän jälkeen haastattelussa selvitettiin mitä sosiaalisen median palveluita haastateltava käyttää työssään ja kuinka aktiivisia nämä kanavat ovat. Lisäksi tutkimuksen kannalta oli tärkeää kartoittaa mitkä osa-alueet sosiaalisesta mediasta ovat haastateltavan vastuulla. Tämän jälkeen haastattelijoina pyydettiin ensin vapaasti kertomaan tarinamuotoisesti tilanteista, joissa sosiaalisen median käyttö työssä on aiheuttanut negatiivisia tunteita eli teknostressiä. Tässä kohtaa haastattelussa hyödynnettiin tarinamuotoista haastattelua, jossa haastateltava kertoo tapahtuman tai tilanteen etenemisestä ja samalla kertoo tapahtumaan liittyvistä tunteista ja ajatuksista (Folkman & Moskowitz, 2004). Näissä tilanteissa haastattelijan rooli oli ainoastaan kysyä tarkentavia lisäkysymyksiä. Tarinamuotoisen haastatteluosuuden jälkeen haastattelijalla kysyi haastattelurungon mukaisia kysymyksiä myös jo tiedostetuista teknostressitekijöistä, joita haastateltava ei itse ollut ottanut esiin tarinallisessa osuudessa haastattelua. Näitä teknostressitekijöitä olivat teknologian ylikuormitus, teknologian läpitunkevuus, konfliktit keskusteluissa, yksityisyyden ja turvallisuuden kontrollin puute (Salo ym., 2019), sosiaalinen ylikuormitus, epätietoisuus teknologiaa kohtaan ja toimintatapojen mukauttaminen (Tarafdar, Maier, ym., 2019). Tarkemmin nämä teknostressitekijät on esitelty aikaisemmin tutkielman kirjallisuusosiossa. Näin pystyttiin selvittämään, onko joitain teknostressitekijöitä, jotka eivät aiheuta tekostressiä haastateltavassa. Lisäksi tämä lisäsi haastateltavan ymmärrystä mitkä asiat todellisuudessa tuntuvat negatiiviselta ja aiheuttavat teknostressiä. Haastattelurunko testattiin tekemällä yksi testihaastattelu, jonka perusteella kysymysten asettelua hiukan

parannettiin. Myös testihaastattelu on sisällytetty tutkielman tuloksiin. Lisäksi kysymysrunkoon ja muistiinpanoihin lisättiin havainnollistavia esimerkkejä, jotka helpottivat haastateltavien vastaamista.

Haastatteluissa pääkysymykset liittyivät tunnettujen teknostressi tekijöiden kartoittamiseen. Liiallista tunkeutumista pyrittiin selvittämään kysymyksellä ”huomaatko tarkistavasi jatkuvasti puhelimesta organisaation tilien ilmoituksia?”. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin, tehtiinkö tätä tarkastelua sopimattomiin aikoihin kuten iltaisin. Koettua informaation tulvaa pyrittiin kartoittamaan kysymyksellä ”kohtaatko liiallista informaatiota verkostopalveluissa kun käytät niitä työtarkoituksiin?”. Lisäksi tässä kohtaa haastateltavilta kysyttiin, tarkkailivatko he kilpailijoita ja millainen suhtautuminen heillä on kilpailijoiden verkkoyhteisöihin. Lisäksi kysyttiin ”Huomaatko keskeyttäväsi työtehtäväsi eri ärsykkeiden kuten viestien tai ilmoitusten takia?”. Lisäksi sosiaalista ylikuormaa selvitettiin kysymällä ”tuntuuko sinusta, että kohtaat liikaa asiakkaiden yhteydenottoja ja aiheuttavatko asiakkaiden yhteydenottopyynnöt negatiivisia tunteita?” sekä ”vältteletkö asiakkaiden viestien vastaamista?”. Lisäksi näiden vastausten yhteydessä haastateltavien kanssa keskusteltiin vastausajoista ja vastausten sisällöistä, mikäli ne eivät tulleet esiin luonnostaan keskustelussa. Tämän jälkeen haastatteluissa kysyttiin tunkeutumisesta. Haastateltavilta kysyttiin, miten palveluiden ilmoitukset vaikuttivat työpäivään ja aiheuttivatko ne negatiivisia tunteita. Lisäksi haastateltavien kanssa keskusteltiin esihenkilöiden odotuksista tavoitettavuudesta. Tunkeutumisen jälkeen haastateltavilta kysyttiin roolikonflikteista. Heiltä kysyttiin esimerkiksi kysymys ”koetko, että verkostopalveluiden takia työminäsi tunkeutuu myös vapaa-ajallesi ja onko roolien vaihtelu haastavaa?” Lisäksi kysyttiin, mikä tästä roolien vaihtelusta tekee haastavaa. Tämän jälkeen keskusteltiin haastateltavien teknologiataidoista ja keskusteltiin verkostopalveluiden monimutkaisuudesta esimerkiksi kysymyksen ”koetko epävarmuutta verkostopalveluita käyttäessäsi?” avulla. Tämän jälkeen haastateltavien kanssa keskusteltiin verkostopalveluiden päivittämisestä, jolla pyrittiin ymmärtämään koettua teknologian epätietoisuutta. Näiden pääkysymysten lisäksi haastatteluissa käytettiin apua jatkokysymyksiä. Nämä olivat esimerkiksi kysymyksiä ”mikä viestien vastaamisessa aiheuttaa negatiivisia tunteita?” tai ”ilmeneekö näitä tunteita aina vai liittyvätkö ne tiettyihin tilanteisiin tai ärsykkeisiin?”. Lisäksi haastatteluissa pyrittiin ymmärtämään ovatko samat asiat luoneet aina negatiivisia tunteita. Tätä selvitettiin esimerkiksi kysymällä ”Onko tunteet liittyneet aina työhön, vai ovatko ne ilmenneet ajan saatossa” sekä jos tunteet heräsivät myöhemmin, niin tunteista kysyttiin ”missä vaiheessa ne alkoivat, ja osaatko kertoa, miksi ne alkoivat?”.

Haastatteluissa esimerkkien käytössä kuitenkin pyrittiin välttämään liiallista ohjaamista. Esimerkkejä kuitenkin käytettiin koska huomattiin, että haastateltavan voi muuten olla haasteellista ymmärtää eri teknostressitekijöitä ja sitä, miten ne voivat näkyä heidän työssään. Lisäksi jos haastateltava oli kokenut esimerkiksi jatkuvan tavoitettavuuden ongelmallisena, ei hän ehkä osannut puhua haastattelussa palveluiden käyttöön liittyvistä ongelmista. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin negatiivisten tunteiden hillitsemisestä sekä työn vaikutuk-

sesta henkilökohtaisen sosiaalisen median käyttäytymiseen. Näillä kysymyksillä kuitenkin vain täydennettiin ymmärrystä haastateltavan suhteesta verkostopalveluihin.

### 5.3 Aineiston analysointi

Tässä alaluvussa kerrotaan, miten haastatteluissa kerätty aineisto on analysoitu tutkimustuloksiin. Tässä tutkimuksessa käydyt haastattelut äänitettiin iPadin äänitystoimintoa hyväksikäyttäen. Haastattelun jälkeen äänite kuunneltiin ja litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi tekstitiedostoon. Ensimmäisen kuuntelu- ja kirjoituskerran jälkeen äänite kuunneltiin vielä uudestaan, jolloin varmistettiin, että kaikki oleellinen haastattelusta on kirjoitettu puhtaaksi. Litterointi ja puhtaaksikirjoitus tehtiin muutaman päivän sisällä haastattelusta. Tämä tehtiin siksi, että haastattelu ja sen havainnot on helpoin muistaa tarkasti (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Tässä tutkimuksessa aineiston analyysi aloitettiin jo haastattelutilanteessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että ilmiöön liittyviä havaintoja tehtiin jo haastattelutilanteessa arvioimalla niiden useutta, toistuvuutta ja jakautumista. Näiden havaintojen perusteella ilmiötä voidaan tyypitellä ja mallintaa (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Analysoinnin ja johtopäätöksen tueksi haastateltavilta kysyttiin taustatietoja, jotka täydentävät haastatteluja. Taustatietoja ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä, työkokemus, toimiala sekä se työskenteleekö henkilö suoraan organisaatiossa vai työskenteleekö yhteisömanagerina esimerkiksi viestintätoimiston kautta. Lisäksi tarkasteltiin vastaajien omaa kokemusta teknologian käytöstä sekä asenteita sitä kohtaan. Haastateltavien taustatiedot on koottu taulukkoon 4. Taulukon sarake työkokemus käsittää haastateltavan koko työkokemuksen kyseisissä tehtävissä. Haastateltavat 1, 2, 6 olivat työskennelleet useissa erilaisissa yrityksissä yhteisömanagerina. Osa työkokemuksista olivat lyhyempiä, jopa vain viikonlopun mittaisia ja osa kokemuksesta pidempää käsittäen useita kuukausia. Lisäksi haastateltava 2 oli toiminut yhteisömanagerina järjestössä ennen työkokemusta. Järjestökokemusta sivuttiin haastattelussa, mutta siihen ei varsinaisesti pureuduttu.



TAULUKKO 4 Haastateltavien taustatietoja

| H | Ikä | Sukupuoli | Työkemus | Rooli yrityksessä                    | Organisaation rakenne ja suhde organisaatioon          | Ylläpidettävät kanavat   |
|---|-----|-----------|----------|--------------------------------------|--|--|
| 1 | 23  | Nainen    | 3.5v     | Junior media producer                | Yrityksen sisäinen tiimi                               | Facebook, Instagram, Twitter ja LinkedIn                       |
| 2 | 25  | Nainen    | 1v       | Community designer                   | Yrityksen sisäinen tiimi sekä viestintätoimiston tiimi | Facebook, Instagram ja Twitter                                 |
| 3 | 25  | Nainen    | 2v 3kk   | Communications and event coordinator | Yrityksen sisäinen tiimi                               | Facebook, Instagram, Twitter ja Youtube                        |
| 4 | 25  | Nainen    | 2kk      | Social media consultant              | Yrityksessä yksin                                      | Facebook, Instagram  |
| 5 | 26  | Mies      | 2v       | Founder                              | Viestintätoimiston Tiimi                               | Instagram ja Facebook  |
| 6 | 26  | Nainen    | 5kk      | Social media coordinator             | Yrityksen tiimi  | Facebook, Instagram ja Twitter                                 |
| 7 | 26  | Nainen    | 3v       | Communications consultant            | Yrityksen tiimi  | Facebook, Instagram ja Twitter, LinkedIn, Spotify ja Snapchat. |

Kaikki haastateltavat olivat 23-26 vuotiaita. Haastatteluihin osallistui kuusi naista ja yksi mies. Haastateltavat olivat työskennelleet yhteisömanagerin kaltaisissa työtehtävissä viidestä kuukaudesta yli kolmeen vuoteen. Haastateltavista kaksi työskenteli viestintätoimistossa ja loput viisi suoraan edustamassaan yrityksessä. Haastateltavat olivat suorittaneet erilaisia korkeakoulututkintoja. Kolme haastateltavista olivat filosofian maistereita, joiden pääaineena oli ollut viestintä. Lisäksi kaksi haastateltavista olivat filosofian kandidaatteja, joiden pääaine oli ollut viestintä. Haastattelujen aikaan he suorittivat maisterintutkintojaan. Tämän lisäksi tutkimukseen osallistui yksi kauppatieteiden kandidaatti sekä yksi valtiotieteiden maisteri, jonka pääaineena oli viestintä. Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan työtehtäviään haastattelun alussa. Koska yhteisömana-

geri ei ole vakiintunut termi, oli jokaisen haastateltavan työtehtävissä eroavaisuuksia. Tässä tutkielmassa yhteisömanageria voidaankin pitää yläkäsitteenä, joka käsittää haastateltavien työtehtävät. Tämä näkyy hyvin taulukon rooli yrityksessä sarakkeessa, missä kenelläkään haastateltavista ei ollut identtistä titteliä. Myöskään yhdenkään haastateltavan titteli ei ollut yhteisömanageri. Suuremmissa organisaatioissa työskentelevien haastateltavien ja asiakkaiden vuorovaikutus oli pienempää, koska organisaatioissa on suuremmat tiimit, jotka vastaavat asiakaspalvelusta. Lisäksi osa haastateltavista työskenteli yksin ja toisilla oli tukenaan tiimi, jolloin he jakoivat verkostopalveluiden vastuut. Haastateltavat työskentelivät erilaisissa organisaatioissa kuten tapahtumatuotannon parissa, kolmannella sektorilla, pankki- ja vakuutuslalla sekä valtion instituutioissa. Yksi haastatteluun osallistunut työskenteli täysin yritysten välisessä rajapinnassa, jossa asiakkaina on ainoastaan yrityksiä. Muiden haastateltavien edustamat organisaatiot toimivat pääsääntöisesti suoraan kuluttajien kanssa. Kaikki haastatellut henkilöt ylläpitivät yrityksen Facebook ja Instagram tilejä. Näiden lisäksi viisi haastateltavaa ylläpitivät Twitter-tiliä, kaksi haastateltavaa ylläpiti yrityksen LinkedIn sivuja ja kaksi Youtube kanavaa. Kahdessa organisaatiossa oli käytössä Falcon sekä toisessa näissä myös Sprout Social. Falcon ja Sprout Social ovat palveluita, joilla hallitaan yritysten sosiaalisen median julkaisuja. Lisäksi kaikki haastateltavat hyödynsivät Facebook Business Manageria työssään. Kaikki haastateltavat käyttivät työssä puhelinta ja tietokoneita. Osalla vastaajista oli erikseen henkilökohtaiset ja työlaitteet ja osa vastaajista käytti samoja laitteita työssä ja vapaa-ajalla.

Haastateltavilla oli erilaisia rooleja yritysten verkkoyhteisöissä. Kaksi haastateltavaa kuvailivat rooliaan yrityksen verkostopalveluissa aktiiviseksi sisällöntuottajaksi, mutta melko passiiviseksi asiakkaiden kanssa suoraan käytävässä kommunikaatiossa. Kaksi haastateltavaa taas kuvasivat rooliaan erittäin aktiiviseksi asiakkaiden ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa. Tämä näkyi esimerkiksi asiakkaiden julkaisujen aktiivisena seuraamisena ja jakamisena sekä viesteihin nopeasti vastaamisella. Lisäksi yksi haastateltava kertoi tehneensä viestintätoimistossa usealle yritysasiakkaalle negatiivisten kommenttien ja julkaisujen poistoa koska ne eivät sopineet asiakkaan imagoon. Tätä kuvailtiin imagonhallintana. Loput kolme haastateltavaa kokivat vastaavansa nopeasti asiakkaitensa viesteihin, mutta eivät omilla toimillaan pyrkineet tietoisesti lisäämään vuorovaikutteisuutta asiakkaiden ja yrityksen välillä. Lisäksi roolit yritysten sisällä vaihtelivat. Yhden haastateltavan tärkein työtehtävä oli luoda kanaviin sisältöä, joka ylläpitää yrityksen brändiä ja toteuttaa yrityksen viestintästrategiaa. Toisen haastateltavan työtehtävät kattoivat organisaation koko ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä vastaamisen. Kolme vastaajaa kertoivat tuottavansa joko sekä visuaalista että sanallista sisältöä kanaviin tai vain sanallista sisältöä. Lisäksi he kuvailivat, että heidän tehtävänä oli vastata kaikkiin asiakkaiden lähettämiin pikaviesteihin näissä kanavissa. Yksi haastateltu kertoi tuottavansa ainoastaan omista projekteistaan sisältöä kanaviin eikä vastaa olleenaan asiakkaiden yhteydenottoopyyntöihin asiakaspalvelun ollessa auki.

Litteroitu aineisto luokiteltiin Excel-taulukkoon eri teemojen alle. Tätä aineiston analyysitapaa kutsutaan teemoitteluksi. Teemoittelulla tarkoitetaan analyysiä, jossa aineiston ilmiöistä ja niiden toistuvuudesta voidaan tehdä johtopäätöksiä sekä huomioita. Lisäksi teemoittelu auttaa havaitsemaan erikoistapauksia. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2007) Tutkimuksen teemojen pohjalla toimi tutkimuksen haastattelurunko. Haastattelut analysoitiin yhteensä viiden eri teeman alle, joita myöhemmin yhdisteltiin tulokset osiossa. Teemat valittiin aikaisemmin tutkielmassa käsitellyn kirjallisuuden perusteella.

Keskeytykset teemassa haastateltavat kuvailivat työpäivänsä pirstaloitumista. Tähän teemaan kerättiin vastauksia, joissa kuvaillaan verkostopalveluiden erikoispiirteitä liittyen tiedon uusiutuvuuteen ja viestinnän välittömyyteen. Keskeytysten alateemana haastateltavilta kysyttiin myös ilmoituksista, jos se ei tullut ilmi keskeytyksissä. Liiallisen tunkeutumisen teemaan valittiin vastauksia, joissa haastateltavat kuvailivat tunnettaan siitä, paljonko yhteisömanagerin työ vaikutti heidän elämäänsä ja kuinka helposti he tekivät töitä vapaa-ajalla. Lisäksi liiallisen tunkeutumisen kanssa keskusteltiin työn ja vapaa-ajan konfliktin syntymisestä. Avainsanoja näissä luokitteluisissa oli "vapaa-aika", "nopeus katsoa mitä yrityksen puolella tapahtuu", sekä kertomukset siitä, miten organisaatiot olettavat heidän tarkkailevan jatkuvasti mitä verkostopalveluissa tapahtuu. Työn ja vapaa-ajan konfliktin alle kerättiin vastauksia, joissa haastateltavat kuvailivat haasteita, joita kokevat roolien välillä siirtymisessä. Lisäksi haastateltavat kuvailivat mikä tästä roolien välillä siirtymisestä tekee vaikeaa ja miten se on vaikuttanut haastateltavaan. Lisäksi työn ja vapaa-ajan konfliktin alle kerättiin vastauksia siitä, miten yhteisömanagerin työ on vaikuttanut haastateltavien henkilökohtaiseen verkostopalveluiden käyttöön.

Teknologisen ylikuormituksen teeman alle kerättiin lainauksia, joissa kuvailtiin informaation tulvaa, sekä siihen liittyvää luovuuden puutetta ja tarvetta keksiä jatkuvasti uutta sisältöä. Lisäksi teknologisen ylikuormituksen teemassa käsiteltiin vastauksia, joissa haastateltavat kuvailivat suhtautumistaan kilpailijoihin verkostopalveluissa. Sosiaalisen ylikuorman alle taas kerättiin sitaatteja, joissa haastateltavat kuvailivat kanssakäymistään asiakkaiden kanssa. Teeman alateemoiksi lisättiin myös intymiteetti ja anonymiteetti. Myöhemmin analyysivaiheessa myös konfliktit lisättiin alateemaksi sosiaaliseen ylikuormitukseen. Intymiteetin alle kerättiin lainauksia siitä, jos viestinnän henkilökohtaisuus oli aiheuttanut negatiivisia tunteita. Teemassa kuvailtiin esimerkiksi, miksi yhteisömanageri on vältellyt asiakkaiden viesteihin verkostopalveluissa. Anonymiteetin alle taas kerättiin vastauksia, joissa haastateltavat kuvailivat tilanteita, joissa eivät tienneet kenen kanssa olivat tekemisissä viestien välityksellä. Verkostopalveluiden käyttöön liittyvän epätietoisuuden teeman alle kerättiin yleisesti kertomuksia haastateltavan ja teknologian suhteesta sekä kuvailuja verkostopalveluiden uusista ominaisuuksista ja näiden aiheuttamista tunteista. Esimerkiksi haastatteluista valittiin kohtia, joissa esiintyi sanat "uusi päivitys" tai "uusi ominaisuus". Lisäksi haastatteluista valittiin kohtia, joissa haastateltavat kertoivat näiden käytön omaksumisesta. Tähän teemaan liittyi myös tiiviisti kuvailut verkostopalveluiden monimutkaisuudesta. Monimutkaisuuden alle

kerättiin sitaatteja kuten ”en tiennyt yhtään, miten se mainos luodaan” sekä muita sitaatteja, jotka sisältävät kuvailua teknologian käytön haastavuudesta. Lisäksi teeman alle kerättiin kuvailuja yleisesti ammatin vaatimista teknologisista vaatimuksista.

Teemoittelun jälkeen analyysissa hyödynnettiin taulukkoa 4, jossa käsiteltiin verkostopalveluiden erikoispiirteitä. Haastattelujen tulokset päätettiin esittää verkostopalveluiden erikoispiirteiden kautta. Tietyt verkostopalveluiden erikoispiireet kuten tiedon uusiutuvuus voi sisältää useampia teknostressitekijöitä, jolloin tiedon uusiutuvuus oli helpompi käsitellä suurempana kokonaisuutena. Lisäksi analyysivaiheessa huomattiin, että haastateltavat hahmottivat verkostopalveluiden erikoispiirteet helpommin kuin teknostressitekijät. Tämän takia erikoispiirteiden kautta on helpompi rakentaa kokonaiskuvaa siitä, mikä yrityksen verkostopalveluiden hallitsemisessa aiheuttaa negatiivisia tunteita.

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi tutkimusprosessi on dokumentoitu tähän lukuun. Lisäksi tutkimusmenetelmien valinta ja kuvaukset on perusteltu. Lisäksi luotettavuutta parantaa tulokset luvussa esitellyt suorat lainaukset haastattelutilanteista. Tutkimuksen analyysissa, tuloksissa sekä johtopäätöksissä määrälliset ilmaisut kuten usein ja vähän kuvaavat vain ilmiöiden toisteisuutta kerätyssä aineistossa eikä anna kuvaa niiden yleistettävyydestä. Tämä johtuu siitä, ettei laadullisessa tutkimuksessa saa antaa harhaanjohtavaa kuvaa ilmiön ylistämisestä tai sen esiintyvyydestä tutkimuksen ulkopuolella (Töttö, 2012). Laadullisella tutkimuksella ei pyritäkään tekemään tilastollisia päätelmiä vaan löytämään uusia näkökulmia olemassa olevaan tietoon (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Näin tämä tutkimuksen perusteella ei voida antaa yleistettävissä olevaa kuvaa yhteisömanagerien kokemasta teknostressistä.

## 6 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään edellisessä luvussa esitellyn empiirisen tutkimuksen tulokset. Tuloksien esittelyyn hyödynnetään tämän tutkielman taulukon 3 verkkopalveluiden ominaispiirteitä ja teknostressitekijöitä. Tässä luvussa käsitellään ensin informaation määrä, reaaliaikaisuus ja julkisuus. Tämän jälkeen esitellään verkostopalveluiden sosiaalisten erikoispiirteiden alla verkkoyhteisöjen rituaalien mukaan toimiminen, sosiaalinen ylikuormitus sekä konfliktien hallitseminen omina alalukuinaan. Tämän jälkeen seuraavan kokonaisuuden ja alalukunsa muodostavat aika- ja paikkariippumattomuus, jatkuva tavoitettavuus ja keskeytykset. Tässä yhteydessä käsitellään työpäivän sirpaloitumista sekä läpätunkevuutta ja roolikonflikteja. Näiden jälkeen käsitellään teknostressiä, jota verkostopalveluiden nopea päivittymien aiheuttaa. Viimeisenä luvussa käsitellään henkilökohtaisten tietojen julkaisua sekä julkisten profiilien vaikutusta teknostressiin. Viimeisenä luvussa on taulukko, johon on koottu tutkimuksessa havaittuja teknostressitekijöitä eri verkostopalveluiden erikoispiirteissä.

### 6.1 Informaation määrä, reaaliaikaisuus ja julkisuus

Informaation määrällä tarkoitetaan verkostopalveluiden erikoispiirrettä, jonka mukaisesti verkostot luovat jatkuvasti uutta tietoa ja päivittyvät. Tämä mahdollistaa verkostopalveluille ominaisen selailun ja voi aiheuttaa informaatiotulvaa. Lisäksi verkostot päivittyvät reaaliaikaisesti, joka lisää verkostojen selailun koukuttavuutta. Informaatio päivittyminen tapahtuu myös ympäri vuorokauden toimistoaikojen ulkopuolella.

Liiallisen informaatiota kuvaillaan tilana, jossa käyttäjä kohtaa liikaa informaatiota käyttämässään palvelussa. Tämän seurauksena palvelun tehokas käyttäminen ei ole mahdollista, koska tärkeä informaatio hukkuu muun tiedon alle. Liiallinen informaatio aiheuttaa ylikuormitusta. Informaation määrä aiheutti neljälle haastateltaville teknostressiä. Kolme haastateltavista kertoivat,

ettei informaatiota tule liikaa tai se ei aiheuta stressiä. Haastateltavat, jotka kokivat liiallisen informaation aiheuttavan stressiä, kuvailivat sitä tilana, jossa vastaantuleviin ilmiöihin ja uutisiin ei enää jakseta tutustua, koska ne eivät kiinnosta syvemmällä tasolla ja koska verkostopalveluissa on liikaa tietoa ja aiheuttivat näin ylikuormitusta. Lisäksi haastateltavat kokivat informaatiotulvan estävän luovaan tilaan pääsemisen. He kokivat painetta erityisesti esihenkilöidensä suunnalta seurata jatkuvasti toimialan uutisia sekä olemaan mahdollisimman luovia ja innovatiivisia sisällöntuottajia. Tämä aiheuttaa stressiä ja turhaantumista, koska yhteisömanagerit eivät koe olevansa riittävän kiinnostuneita alasta, jolla työskentelevät saadakseen luovuutensa esiin. Erityisesti H3 ja H7 pohdiskelivat informaatiotulvaa ja sen vaikutuksia luovuuteen:

En jotenkin osaa siitä kaikesta informaatiotulvasta poimia vastaantulevista asioista ja luoda niistä sisältöä... Silmä on turtunut ja maku mennyt julkaistavaan aiheeseen. Kaikki inspiraatio on syöty. Informaatiotulva syö luovuuden viimeiset rippeet, ja sisältöä luodaan sisällön vuoksi, enkä pääse luovasti ja vapaasti miettimään uusia juttuja. Oon luomisen kuplassa jatkuvasti jumissa.

Mun pitää hirveästi seurata mitä maailmassa on tapahtunut eri medioista, ja poimia sieltä ajankohtaisia ideoita ja luoda siitä sisältöä. Stressaa, että miten mä keksin ihan tyhjää jotain sisältöä. Meitä kannustetaan olemaan tosi luovia ja luomaan klikkiot-sikoita. Se aiheuttaa stressiä. Oonko mä sitten tarpeeks luova ja innovatiivinen. Miten osaan luoda tylsältä kuulostavasta asiasta koukuttavaa somesisältöä.

Toisaalta H6 oli alkanut aktiivisesti muuttamaan organisaationsa käsitystä sisällöntuottamisesta. Hän oli muokannut organisaation käytänteitä ja oli halunnut lopettaa turhan sisällön tuottamisen vain sisällön takia. Tämä johtui siitä, että hän uskoi laadukkaamman sisällön johtavan parempiin tuloksiin verkostopalveluissa. Lisäksi hän koki, että laadukkaampi sisältö vähentäisi teknostressiä. Tätä hän perusteli sillä, ettei laadukkaan sisällön virheistä tarvitse stressata jälkikäteen. Laadukkaampi ja koordinoitu sisältö vähentää hänen mukaansa myös negatiivisia tunteita, koska se lisää luottamusta tiimin jäsenten välillä. Myös H3 kertoi, että sisällöntuottaminen on kasvanut räjähdysmäisesti niiden kahden vuoden aikana, joina hän on työskennellyt yrityksessä. Hän on kokenut samankaltaisia tunteita kuin H6 ja toivoi, että tuotettavan sisällön laatuun keskityttäisiin enemmän. Hänen toiveenaan ja tarkoituksenaan on luoda yritykselle sosiaalisen median viestintästrategia, jonka avulla julkaisut ja luotava sisältö olisi koordinoitua ja hallittua. Toisaalta H3 myös kertoi, että verkostopalvelut pirstaloivat jatkuvasti työpäiviä, jonka takia strategian luomisen sijasta ominaispiirteet kuten reaaliaikaisuus ja lyhyt vastausaika pakottavat hektiseen työntekoon. Hän kokee toimivansa sosiaalisen median tulipalojen sammuttelijana, joka vie kaiken ajan strategiastyöstä. Myös H5 kertoi havainneensa, että sisältöä tuotetaan hänestä turhaankin vain sisällöksi. Tässä organisaatiossa toimintatapoja ei kuitenkaan ole vielä haluttu muuttaa, koska yritys on saavuttanut hyviä tuloksia runsaalla ja osittain rönsyilevällä sisällöllään.

Myös muut haastateltavat kertoivat informaatiotulvasta, jota voi aiheutua yrityksen omasta toiminnasta. Haastateltavat kuvailivat, että tarkkailevat jatku-

vasti tiimitovereidensa käyttäytymistä verkostopalveluissa. He tarkkailevat muiden tiiminjäsenten työn laatua ja korjailivat heidän kirjoitusvirheitä tai muita huolimattomuudesta johtuvia virheitä. Lisäksi H5 kertoi tarkkailevansa asiakkaidensa julkaisuja ja seuraa minkäläistä sisältöä reaaliajassa tuotetaan. Tämä informaation päivittyminen ja tiimin muiden jäsenten seuraaminen lisäsivät rooliristiriitoja ja haittasivat palautumista. Näitä asioita on käsitelty lisää alaluvussa 6.3, jossa käsitellään aika- ja paikkariippumattomuutta, jatkuvaa tavoitettavuutta ja keskeytyksiä.

Haastateltavat kokivat uuden informaation seuraamisen tärkeänä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi kilpailijoiden ja muiden alan toimijoiden vertailua sekä asiakkaiden seuraamista. Informaation virtaa seurattiin esimerkiksi siksi, että se mahdollistaa oman massasta eroavan sisällön tuottamisen. Lisäksi haastateltavat tiedostivat, että yrityksen tuottaman sisällön tulee olla erilaista kuin yksityisten ihmisten tuottama sisältö. Mielenkiintoista sisältöä pyrittiin luomaan esimerkiksi klikkiotsikointien avulla. Aikaisemmin kirjallisuudessa havaittiin, että muiden luoman sisällön tarkastelu ja vertailu voi aiheuttaa verkostopalveluissa teknostressiä. Kilpailijoiden seuraaminen aiheutti joissain haastateltavissa positiivisia reaktioita, koska se antoi uusia ideoita ja kirvoitti kehittämään myös omaa toimintaa. Kilpailijoiden vertailemisessa ärsyyntymistä aiheuttivat tilanteet, joissa joku muu oli kopioinut oman idean vähän paremmin. H5 kertoi, että heidän luomaansa brändiä ja verkostopalvelukäyttäytymistä on hyödynnetty muiden toimijoiden esikuvana. Tämän takia hän seurasi kilpailijoita mielenkiinnosta ja etsi ideoita, miten voisi vastata matkivaan käyttäytymiseen. Positiivisten reaktioiden lisäksi kilpailijoiden vertailu aiheutti myös negatiivisia tunteita. He kuvailivat jatkuvasti kilpailevansa siitä, että ehtivät julkaista omat hyvät ideansa ennen kilpailijoita. Ajankohtaisiin asioihin tarttuminen koettiin kilpailuna luovuudesta ja nopeudesta. Lisäksi kilpailijoiden vertaaminen saattoi aiheuttaa negatiivisia tunteita, koska oman organisaation resurssit koettiin vajavaiseksi. Tämä nousi esiin erityisesti H2 ja H6 vastauksissa, joissa ideoita jatkuvasti ammennettiin muilta toimijoilta. H6 kuvaili tilannetta seuraavasti:

Tottakai se ärsyttää... Organisaatiolla x on kokonainen tiimi tuottamassa sisältöä someen ja yhteistyökampanjoita sometähtien kanssa. Ite koitetaan harkkareiden kanssa keksiä jotain kustannustehokasta sisältöä. Harmittaa, että somessa jäädään sitten näiden ammattimaisempien toimijoiden varjoon, kun ei oo varaa palkata vaikka tuotantotiimiä Youtube-videoihin.

Verkostojen uusiutuvuudesta aiheutuvaa teknostressiä oli pyritty hillitsemään organisaatioissa eri tavoilla. Näin vuorovaikutuksessa muodostuvan teknostressin teorian mukaan erilaiset tilannekohtaiset tekijät hillitsivät teknostressin muodostumista. Osassa organisaatioissa työntekijöille oli jaettu erilaisia vahvistuoroja, joissa päivystettiin toimistoaikojen ulkopuolella verkoston tapahtumia. Näin jokaisen verkostossa toimivan ei tarvinnut huomioida joka päivä esimerkiksi ilta-aikaan tapahtuvaa päivittymistä. Toisaalta vaikka H2 ei tehnyt vahtia päivittäin, aiheutti se silti negatiivisia tunteita päivittäin. Hän kuvaili

päivystyksen lisäävän työn jatkumista vapaa-ajalle ja vähentää näin vapaa-ajalla tapahtuvaa palautumista. Hänen työnkuvassaan töitä tehdään myös viikonloppuisin ja arki-iltais. Lisäksi yhteisömanagerin työssä ja päivystyksessä ärsyttivät työn luonne ja se ettei hän koe päivystämisen kuuluvan hänen työnkuvaansa. Päivystäminen ei itsessään ärsyttänyt, mutta työtehtävänä se tuntui inhottavalta eikä yhtään mieleiseltä. Lisäksi päivystysaikojen ulkopuolella ilmoitukset häiritsivät vapaa-aikaa.

Useat haastatteluun osallistuneet kertoivat käyttävänsä ristiin henkilökohtaisia puhelimia sekä tietokoneitaan töiden tekemiseen. Lisäksi useat haastattelut kertoivat hallitsevat samojen sovellusten kautta henkilökohtaisia verkostopalveluiden tilejään sekä edustamansa yrityksen tilejä. Tämän takia esimerkiksi H2 kertoi, että henkilökohtaiset ilmoitukset Facebookissa saattavat mennä kokonaan ohi, koska yrityksen ilmoitukset hukuttivat ne allensa. Yleisesti ilmoitukset yrityksen verkostopalveluista koettiin ärsyttäväksi, koska verkostopalveluissa yhteisöjen ja henkilökohtaisten tilien ilmoitukset ilmestyvät sovelluksiin ristiin. Lisäksi yhteisöjen ilmoituksia sovelluksista ei voi ottaa pois, koska samat asetukset vaikuttavat kaikkiin, jotka ylläpitävät sovelluksessa yhteisön tiliä. H2 oli tehnyt useita erilaisia yhteisömanagerin rooleja. H4 taas teki työtään osaaikaisesti, jolloin tiedon uusiutuvuus aiheuttaa ongelmia työajan hallitsemisessa.

Tapahtumissa oli erittäin tärkeää, että vastaan viesteihin esim. Instan directissä, koska jos jättää vastaamatta asiakas ei välttämättä tule tapahtumaan ollenkaan paikalle. Näissä illalla ja yöllä vastaaminen oli myös tärkeää, koska vaikuttivat tapahtuman seuraavaan päivään. Toisaalta toisella asiakkaalla toimiessani oli helppoa jättää viestit vaan aamuun puskuriksi, koska asiakkaat ei laittanut mitään niin kiireistä, johon pitäisi heti vastata.

Asiakkaat viestittävät paljon erityisesti koronavirukseen liittyen ympäri vuorokauden. En osaa oikeen viestiä organisaatioonkaan koska olen töissä, kun vastaan viesteihin vapaa-ajalla ja töissä.

Lisäksi H2 oli toiminut yhteisömanagerina kahdessa viikonlopputapahtumassa. Erityisesti toisessa tapahtumassa verkostopalveluilla oli merkittävä rooli tapahtuman markkinoinnissa, ja ne kuuluivat oleellisesti tapahtuman luonteeseen. Näissä tilanteissa H2 kertoi informaation tulvan olevan hämmentävää ja mukaansatempaavaa. Koska nopea reagointi oli tapahtumissa tärkeää, oli uuden sisällön seuraamista lähes mahdoton lopettaa edes työaikojen ulkopuolella. Hän kertoi olleensa tiedon uusiutuvuuden takia todella väsynyt viikonlopun jälkeen. Hän kuvaili tapahtumat erittäin intensiivisiksi ja niiden tekemisen verkostopalveluiden ylläpitämisessä stressaavaksi. Tapahtumien kertaluonteisuus kuitenkin lisäsi stressiä piikkinä, joka laskee pidemmän ajan kuluessa. Joissain yrityksissä työ ja vapaa-aika oli jaettu selkeästi erikseen. Asiakkaiden viesteihin ei vastattu toimistoaikojen ulkopuolella ja työskentelyvälineet jätettiin toimistolle. Näin verkostojen uusiutuvuuden aiheuttamaa stressiä hillittiin organisaatiotasolla.



Verkostopalveluissa informaatio paitsi päivittyy reaaliaikaisesti, on myös julkista. Verkostoissa vallitsevat sosiaaliset normit, joiden mukaisesti palveluissa tulisi toimia. Tämä verkoston sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen aiheuttikin haastateltavissa teknostressiä. Muutamat haastateltavat kertoivat, ettei yrityksissä ole tarkkaa viestintästrategiaa. Tämän takia heistä tuntuu, että ovat erittäin yksin verkostopalveluiden kanssa. Tämä taas lisää stressiä, koska julkaisut ovat erittäin näkyvä osa yrityksen julkista imagoa. Erityisesti H4 ja H5 kuvailivat olevansa välillä todella yksin sisällön tuottamisessa ja epävarmoja siitä millaista sisältöä eri kanaviin tulisi tuottaa. Lisäksi H3 kertoi jännittävänsä välillä julkaisujen saamia reaktioita. Hän tuotti välillä kampanjoita suurten toimijoiden kanssa, jolloin hän koki paineita siitä, että sen tuli vastata suuren organisaation normeja. Tällaiset julkaisut vaativat myös paljon taustoittamista ja varmistelua kumppaniorganisaatiolta.

## **6.2 Verkko-yhteisöjen sosiaaliset erikoispiirteet**

Verkostopalveluiden yhteisöt ovat sosiaalisia suhteista muodostuva yhteisöjä. Verkostopalveluissa muodostuu sosiaalisia suhteita jäsentensä välille. Verkko-yhteisöissä kommunikaatiota voi tapahtua asiakkaiden kesken tai asiakkaiden ja yrityksen edustajan välillä. Verkostopalveluissa kommunikaatio tapahtuu julkisten ja puolijulkisten profiilien välityksellä. Sosiaalisten erikoispiirteiden kautta teknostressiä voi muodostua verkko-yhteisöjen rituaalien mukaan toimimisesta, sosiaalisen ylikuormituksen takia tai konfliktien hallinnan kautta.

### **6.2.1 Verkko-yhteisön rituaalien mukaan toimiminen**

Verkostopalveluissa sekä verkostoyhteisöillä on omia rituaaleja jäsenten välillä esimerkiksi kommunikaatiossa. Rituaalit ja toimintatavat vaihtelevat eri kanavissa, vaikka ylläpidetäänkin saman organisaation yhteisöjä. Lisäksi organisaation yhteisöillä voi olla omat rituaalit, jotka toistuvat yrityksen eri kanavissa. Rituaalien mukaisesti toimiminen voi aiheuttaa teknostressiä sosiaalisten kaavojen mukaisesti toimimisen teknostressitekijän kautta. Siinä verkostopalvelut pakottavat käyttäjät mukautumaan omaa käyttäytymistä muun verkoston mukaisesti. H2 kertoi, että negatiivisten kommenttien poistaminen postauksista ja merkintöjen häivyttäminen tuntui ikävältä, koska hän olisi halunnut omalta osaltaan lisätä asiakkaiden ja yrityksen välistä avointa vuorovaikutusta. Samalla jokaisen julkaisun ja kommentin kohdalla hän kertoi joutuvansa harkitsemaan, mikä kommentti voi aiheuttaa negatiivisen kuvan ja toisaalta minkä kommentin jättäminen saattaa aiheuttaa negatiivisen kuvan asiakkaille.

Verkostopalveluissa julkaisuihin voidaan reagoida esimerkiksi erilaisilla emojiilla tai kuvakkeilla. Verkostopalveluissa käytetään myös omanlaistaan kieltä. Verkostopalveluiden kielen ymmärtäminen ja sen tuottaminen voi ai-

heuttaa teknostressiä. Lisäksi tiimeissä muiden ihmisten rituaalien vastainen käyttäytyminen voi aiheuttaa stressiä. H6 kertoi tarkkailevansa paljon työpöytänsä käyttäytymistä verkostopalveluissa:

On vaikeaa olla menemättä korjaamaan jokaisen kirjoitusvirhettä tai turhaa sisältöä. On vaikeaa kertoa eri ikäisille ihmisille miten sosiaalisessa mediassa tulee käyttäytyä ja miten sinne tuotetaan materiaalia. Miten eri emoji hymiöt eroavat toisistaan ja miten viesteihin vastataan kanaviin sopivalla ystävällisyydellä ja rentoudella. Välillä stressasin, etteivät muut vain ehdi vastata mitään epäsopivaa asiakkaille.

Muutenkin rituaalien mukainen käyttäytyminen aiheutti teknostressiä haastateltavilla, joiden yrityksillä ei ollut selkeää verkostopalveluiden toimintaohjetta vaan tilien käyttöoikeuksien hallitsijat saivat tuottaa mielestään materiaalia palveluihin. Voidaan olettaa, että näissä tilanteissa yrityksen toivomien sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen aiheutti yhteisömanagereissa teknostressiä. Toisaalta organisaatioissa, joissa oli selkeät toimintaohjeet ja luotto tiimiin ei rituaalien mukaan toimiminen aiheuttanut negatiivisia tunteita. Esimerkiksi H6 kuvailee organisaation ohjeiden puuttumisen aiheuttamaa stressiä seuraavasti:

On vaikeaa mennä selittämään vanhemmille ihmiselle, miten käyttää emoji hymiöitä tai vastaustoimintoja Instagramissa. Toivoisin, ettei kukaan muu koskisi Instagram profiiliin, jotta saisin itse hoitaa sitä palvelulle sopivalle tavalla.

Lisäksi H6 kertoi haastattelussa olleensa vastuussa yhden organisaation tapahtuman kokonaisvaltaisesta viestinnästä. Tapahtumapaikkoja sijaitsi ympäri kaupunkia, joten päävastuullinen ei pystynyt tuottamaan itse kaikkea sisältöä tapahtumista ja vastuu oli pakko jakaa suuremmalle tiimille. Verkostopalveluiden tunnusten jakaminen sekä viestinnän koordinoiminen aiheuttivat haastateltavalle stressiä. Koska sisältöä haluttiin tuottaa reaaliajassa, oli vastuut jaettava. Tämä taas lisäsi stressiä, koska tiimin sisäinen luottamus ei ollut vahvaa. Myös muut haastateltavat H3 ja H5 kuvailivat, etteivät luota sisällön tuottamisessa tiimiinsä. Näissä tilanteissa stressiä aiheuttaa tiedon nopea päivittyminen ja reaaliaikaisuus. He kuvailivat tätä tilanteena, jossa he eivät koskaan voi tietää mitä verkostopalveluissa tapahtuu muiden tiimin jäsenten toimesta. Esimerkiksi H2 kertoi, että yrityksen pikaviestimissä käydyissä keskusteluissa ei ole selkeitä pelisääntöjä. Hän kokee, että asiakkaiden kanssa viestimisestä tekisi läpinäkyvämpää sekä organisaation sisällä että asiakkaille, jos viestiin kirjoitettaisiin perään, kuka asiakkaalle on vastannut. Myös H6 oli yrittänyt muuttaa organisaation ohjeistuksia tähän suuntaan. Molemmat kuitenkin kuvailivat, ettei uusien ohjeistusten käyttöönotto ollut onnistunut. Organisaatiotason toimintaohjeet ja toimiva tiimityöskentely taas vähensivät teknostressiä. H7 kuvailee seuraavasti tarkkoja toimintaohjeita ja luottamusta työkavereihin:

Meillä on tosi tarkka lakiosasto, joka on antanut selkeet ohjeet, mitä sanoja voidaan käyttää. Koko tiimi on kasvanut tähän tosi hyvin sisään. Pallotellaan sit yhdessä vaikeempia juttuja. Twitteriä käytetään rajumpaankin huumoriin, se sopii siihen alustaan. Osataan heittää kunnolla lekkeriksi vapaammassa kanavissa.

Toisaalta H2 kertoi, että häntä ärsytti organisaation tarkat ohjeet ja niiden mukaan toimiminen. Hän olisi toivonut, että voisi vapaammin suunnitella ja ideoita kampanjoita, jotka toimisivat verkostopalveluiden rituaalien mukaisesti. Lisäksi hän olisi toivonut, että yhteisön ilmapiiri olisi ollut vapaampi myös organisaation osalta. Tätä hän perusteli sillä, että henkilökohtaisella profiilillaan hän pitää erittäin kokeilevasta sisällöntuotannosta. Lisäksi hän uskoo, että luovemmalla ja kokeilevalla sisällöllä voitaisiin saavuttaa parempia tuloksia verkostopalveluissa. H3 ja H5 kertoivat, että käyttivät itse vain vähän verkostopalveluita omassa henkilökohtaisessa viestinnässään, siksi joidenkin rituaalien tai toimintatapojen omaksuminen tuntui haastavalta. Esimerkiksi H3 kertoi, ettei aina ymmärtänyt tai osannut käyttää Instagramin viestintämahdollisuuksia luonnollisesti:

Instassa pitäis aina jakaa ja repostata kaikki julkaisut. Sit stooreihin reagoida ja vastata niihinkin jotenkin. Storyissä pitäis olla filltereitä tai gifejä, joiden käyttäminen tuntuu vähän teennäiseltä kun en niitä osaa käyttää. Stressaa että osaanko käyttäytyä alustan vaatimalla tavalla, ja pitää kokoajan pysyä siinä kehityksessä mukana

## 6.2.2 Sosiaalinen ylikuormitus

Sosiaalinen ylikuormitus kuvaa liiallisen sosiaalisen avun tarvetta, jota verkostopalveluissa voidaan kohdata. Sosiaalista ylikuormitusta voidaan kohdata julkaisujen alla sekä verkostojen pikaviestitoiminnoissa. Pikaviestitoiminnot ovat verkostopalveluiden ominaisuus, jossa yritys ja asiakas ovat suorinten yhteydessä toisiinsa. Usein pikaviestimissä keskustelun osapuolet näkevät milloin toinen osapuoli on nähnyt toisen viestin. Verkostopalveluiden avulla asiakkaat voivat olla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa aika- ja paikkariippumattomasti. Haastattelujen aikaan Suomen lähes kaikki palvelut olivat suljettuja COVID-19 pandemian takia. Noin puolet haastateltavista kokivat, että pandemia on vaikuttanut suuresti asiakkaiden ja yrityksen väliseen viestintään ja lisännyt sitä merkittävästi.

Eniten sosiaalista ylikuormaa aiheuttivat tilanteet, jossa yhteisömanagerit kokivat asiakkaiden olevan ainoastaan viitsimättömiä ja laiskoja. Lisäksi negatiivisia tunteita ja stressiä aiheutti, jos yhteisömanageri ei osannut vastata asiakkaan kysymykseen. Lisäksi tämä asiakaspalvelu on pakottanut useita opettelemaan paljon turhaksi koettua tietoa kohdeorganisaatiosta, joka ärsytti heitä. Välillä stressiä aiheutti tilanteet, joissa oikea tieto tuli saada organisaatiosta ja kommunikointia mahdollisimman nopeasti asiakkaalle.

Useat haastateltavat korostivat, että kokevat tekevänsä myös asiakaspalvelullista työtä. Näin avunpyyntöihin ja kysymyksiin vastaaminen koettiin lähtökohtaisesti neutraalina asiana. Sosiaalisten avunpyyntöjen stressaavuus pysyi hallinnassa, koska useat haastateltavat kuvailivat viestien vastaamiselle olevan allukoitu tietty aika työpäivästä ja työtehtävä ne tuntuvat rutiininomaiselta. Toisaalta H2 kertoi haastattelussa, että viestintätoimiston yhteisömanagerina hän vastaa erittäin harvoin asiakkaiden viesteihin. Tämä johtuu siitä, ettei tiedä tarpeeksi kohdeyrityksen toimintatavoista tai yrityksestä. Hän delegoi viestit

aina eteenpäin yrityksen muille edustajille, koska ei koe omistajuutta asiakkaille vastaamisesta. Vaikka haastateltavat kuvailivat tekevänsä asiakaspalvelutyötä, kertoivat he kuitenkin, että yksinkertaisiin kysymyksiin vastaaminen turhautti. Turhautumista aiheutti erityisesti asiakkaat, jotka tahallisesti ruuhkauttivat heidän työpäiväänsä yksinkertaisilla tai välillä todella yksityiskohtaisilla viesteillä, jotka sisälsivät paljon kysymyksiä. Esimerkiksi H6 kuitenkin kertoi, että tiettyjen asiakkaiden aiheuttamat viestit lähtökohtaisesti aiheuttivat negatiivisia tunteita:

Eräs potentiaalinen asiakas lähetti viestejä Facebook messengerin kautta päivittäin. Viestit toistivat itseään ja niiden kysymykset olivat päivänselviä. Toisaalta harvoin kysymykset on tosi detaileja, ja varmasti hänelle ihan turhanpäiväistä tietoa. Nää viestit kuitenkin aina katkase päivän. Se vei työtehoa muilta hommilta eikä ihan vattanut työnkuvaa muutenkaan.

H1 oli ainoa, joka kuvaili täysin organisaatiosta riippumattomien viestien ärsyttävän sekä lisäävän suunnattomasti sosiaalista kuormaa. Hän kuvaili, että viestien lähettäjien suru ja huoli tarttuivat myös häneen, vaikkei tahdo työn aiheuttavan pahaa mieltä itselleen tai asiakkailleen.

Välillä directiin tulee tosi häiriintyneiltä ihmisiltä viestejä. Jotkut niistä liittyy vaikka kelan tukiin ja niiden määrään. Nämä ihmiset on tosi raskaita ja heillä oli paljon pahaa oloa jota sitten purkavat viesteillä meille. Näihin viesteihin on vaikeeta vastata mitenkään korrektisti, varsinkin kun niiden ongelmat ei vois vähempää kiinnostaa. Silti niille pitää jotain vastata. Toisaalta se suru mikä niissä viesteissä on, niin se tarttuu myös omaan tekemiseen. Haluisin tuottaa vaan hyvänmielen sisältöä, ettei kenelläkään oo paha olo.

Koska haastattelut tehtiin poikkeusolojen aikana, oli tällä vaikutuksia sosiaaliseen kuormaan. H5 kertoi, että poikkeustilanne on vaikuttanut suuresti asiakasviestinnän reaaliaikaisuuteen. Asiakasorganisaation liiketoimintamalli oli muuttunut suuresti pandemian aikana. Tämä oli vaikuttanut yrityksen sisäisen viestinnän muuttumiseen ja lisännyt sen dynaamisuutta. Tiedon siirtyminen organisaation sisältä asiakkaille oli korostunut entisestään. Tämä oli lisännyt paljon asiakkaiden ja organisaation välistä vuorovaikutusta. Lisäksi viesteihin vastaamisen tärkeys oli korostunut, joka taas heijastui yhteisömanagerin kokemaan teknostressiin. Hän kuitenkin kertoi, että yleensä asiakasviestintä oli rentoa ja hyväntuulista. Erikoisolojen aikaan korostui, miten nopeasti operatiiviselta puolelta saatiin informaatiota viestintätoimistolle. Jopa puolen tunnin viive informaation kulussa aiheutti negatiivista palautetta asiakasviestinnässä. Hän kertoi olleensa jatkuvasti valmiustilassa asiakaspalveluaikoina ja kertoi ettei voinut suorittaa muita työtehtäviään, koska jännitti liiketoiminnan onnistumista ja oli jatkuvasti valmiina viestimään asiakkaille mahdollisista ongelmatilanteista. Normaalioloissa asiakkaiden viesteihin vastattiin ainoastaan toimistoaikoihin ja korkeintaan kahden päivän viiveellä. Nyt viesteihin vastattiin jatkuvasti noin puolen tunnin viiveellä. Myös H3 kertoi pandemian vaikuttaneen hänen työhönsä. Pandemia vaikutti suuresti

yrityksen liiketoimintaan ja lisäsi asiakkaiden ja yrityksen välistä vuoropuhelua. Koska ohjeistukset muuttuivat kriisin aikana useasti, tuli näistä tiedottaa tehokkaasti ja aikaa haaskaamatta asiakkaille. Tämä lisäsi päivystystä ja reaaliaikaisuutta. Hän kuvaili, että oli jatkuvasti varpaillaan, mitä seuraavaksi asiakkaille tulisi viestiä. Lisäksi asiakkaat kiistelivät keskenään Instagram julkaisujen kommentteissa siitä, miten yrityksessä tulisi reagoida maailman tapahtumiin. Nämä tilanteet aiheuttivat stressiä. Hän kuvaili, että sai yritykseltä vain vähän tukea tähän viestinnän hallintaan. Koska yrityksessä ei ollut linjattu selkeästi, miten asiakkaille vastataan heidän keskinäisissä riidoissansa, ne aiheuttivat epätietoisuutta ja stressiä. Lisäksi näissä tilanteissa stressiä aiheutti kokemattomuus ja vastausten julkisuus. Koska vastaukset ovat julkisia, joten niiden tulee olla linjassa yrityksen muiden arvojen kanssa. Tähän yritys tarjosi vain vähän tukea ja näin lisäsi stressin tunnetta.

### 6.2.3 Konfliktien hallitseminen

Verkostopalveluiden sosiaalisen luonteen mukaisesti verkon yhteisöissä voi esiintyä konflikteja ja ristiriitatilanteita, jotka voivat tuntua käyttäjistä inhottavilta tai epämiellyttäviltä. Lisäksi ylikuormitusta ilmeni kriisitilanteissa, joissa verkostopalveluiden verkostot olivat aktiivisina ja purkivat negatiivisia tunteita yritystä kohtaan. Tällöin yhteisömanagerit kuvailivat olevansa ylivirittyneessä tilassa ja seuraavansa aktiivisesti verkostojen päivittymistä sekä reagoivat nopeasti tuleviin ärsykkeisiin. Kriisitilanteita olivat esimerkiksi tapahtumat, joissa yrityksen tarjoama palvelu oli äkillisesti kaatunut tai yrityksen sosiaalisen median kampanja oli herättänyt kuluttajissa tai yhteiskunnallisissa viestimissä huomiota. H6 kertoi haastattelussa tilanteesta, jossa verkostopalveluissa brändin yhteisöjä alettiin kritisoida haastateltavan julkaisua ja laajempaa kampanjaa sekä isommassa mittakaavassa koko organisaatiota tämän seurauksena. Lisäksi julkaisun seurauksena organisaatiota alettiin systemaattisesti "trollaamaan". Trollaamisella tarkoitetaan verkossa tapahtuvaa tarkoituksenmukaista provosointia. Koska kampanja oli haastateltavalle tärkeä, tuntui kritiikki erittäin henkilökohtaiselta ja siltä, että häntä itseään kohtaan olisi hyökätty.

Mun ideoiman kampanjan seurauksena syntyi aika iso konflikti, jota seurasi kriisiviestintää. Kriisin aikana kävin lukemassa jokaisen kommentin ja kirjoituksen, jota postaukseen liittyi. Organisaation yleinen linja oli, ettei negatiivisiin kommentteihin vastattu, vaan sitä pyrittiin lieventämään muiden keinojen avulla. Viesteihin vastattiin geneerisesti ja hallitusti. Tuntui kuitenkin kokoajan, että haluan mennä mukaan keskusteluun omalla profiililla... Halusin kertoa omista arvoista ja postauksen taustoista. Luin kuitenkin kaiken mitä postauksen jälkipuintiin liittyi.

H7 kertoi kuitenkin, ettei kriisitilanteessa päivystäminen aiheuttanut negatiivisia tunteita:

Ei aiheuta stressiä. Meen sellaseen adrenaliinivyöryyn ja innostun kriiseistä. Kriiseissä olen aina tiennyt mitä tehdä ja miten vastata asiakkaille. Lisäisi varmaan paljon

stressiä, jos ei tietäis, miten näissä tilanteissa toimitaan. Eli ei aiheuta negatiivisia tunteita, enemmän jännitystä, että nyt tapahtuu jotain normaalista poikkeavaa.

Yritykseen kohdistuvien konfliktien lisäksi yhteisömanagerit kohtaavat työssään asiakkaiden välisiä konflikteja, joita tapahtuu heidän ylläpitämässään yhteisöissä. Tämän takia yhteisömanagerit joutuvat tekemään paljon moderointia, jossa he poistavat asiattomia kommentteja yhteisöissä. Näissä tilanteissa muutama haastateltava kertoi, että omien arvojen vastaisten viestien salliminen tuntui pahalta ja aiheutti huonoa mieltä. H2 kertoi, että hänen tehtävänänsä yhteisömanagerina oli estää H6 kuvailemien konfliktien syntyminen. Tätä hän teki jatkuvasti poistamalla asiattomia viestejä sekä asiakasorganisaation asiattomia merkintöjä esimerkiksi Twitterissä. Myös H1 kuvaili jännittävänsä, hoitiko asiakkaiden kanssa käydyt julkiset tilanteet oikein. Näissä tilanteissa stressiä aiheutti oman ammattiosaamisen näyttäminen organisaatiolle, eli se että häneen voidaan luottaa. Lisäksi stressiä aiheutti epätietoisuus siitä, olivatko vastaukset linjassa yrityksen viestinnän kanssa.

### **6.3 Aika- ja paikkariippumattomuus, jatkuva tavoitettavuus ja keskeytykset.**

Teknologian lisäämän saavutettavuuden sekä teknologian läpitunkevuuden on aikaisemmin havaittu aiheuttavan teknostressiä. Lisäksi nämä tekijät mahdollistavat ylikuormitustilan syntymisen. Ylikuormituksella tarkoitetaan tilannetta, jossa vastaanotetaan jatkuvasti erilaisia ärsyksiä eri palveluista. Ylikuormitus aiheuttaa käyttäjälle hukuttavaa tunnetta, kun erilaisiin ärsyksiin tulisi reagoida nopeasti ja huomio liikkuu jatkuvasti näiden ärsykkeiden välillä.

Myös tässä tutkimuksessa haastateltavat kertoivat näiden tekijöiden aiheuttavan teknostressiä sekä erilaisia rooliristiriitoja työn ja vapaa-ajan roolien välillä. Teknologian läpitunkevuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa työssä käytettävä teknologia tunkeutuu yhteisömanagerin elämään sopimattomalle ajalle esimerkiksi vapaa-ajalle tai viikonloppuihin. Saavutettavuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa yhteisömanageriin voidaan olla yhteydessä kellonajasta ja paikasta riippumatta. Aika- ja paikka riippumattomuus mahdollistavat yhteisömanagerien työn hivuttautumisen vapaa-ajalle, koska verkostopalveluiden yhteisöt ovat aktiivisia usein ympäri vuorokauden. Jatkuvan tavoitettavuuden aiheuttama teknostressi korostui haastattelussa erityisesti organisaatiossa, jossa ei ole määritelty selkeitä rajoja työajalle. Teknologian ylikuormituksella tarkoitetaan tilannetta, jossa teknologia tehostaa työskentelyltä ja samalla lisää moniajota eli useamman työtehtävän suorittamista samanaikaisesti. Tätä ylikuormitusta lisää verkostopalveluiden aiheuttamat keskeytykset, joihin liittyy sosiaalinen paine vastata viesteihin mahdollisimman nopeasti. Tutkimuksessa kaikki haastateltavat kokivat sekä verkostopalveluiden että muiden organisaation sisäisten viestintäkanavien aiheuttavan keskeytyksiä työpäivään aiheuttaen hukuttavaa tunnetta.

### 6.3.1 Sirpaloituminen ja keskeytykset työpäivän aikana

Verkostopalveluiden reaaliaikaisuus aiheuttaa työpäivän sirpaloitumista ja keskeytyksinä, joka taas näkyy teknologisenä ylikuormituksena. Keskeytykset ovat yleinen ongelma verkostopalveluiden kanssa työskenneltäessä, ja jokainen haastateltava kertoi keskeytysten olevan yksi suurimmista stressitekijöistä työssä. Yksi haastateltava joutui jopa vastaamaan asiakkaan viestiin kesken haastattelutilanteen. Keskeytyksiä aiheuttavat verkostopalveluiden ominaispiirteet kuten tiedon uusiutuvuus ja niihin liittyvät ilmoitukset sekä pikaviestinten käyttö. Keskeytykset johtavat työpäivän sirpaloitumiseen. H3 kuvaili sosiaalisten verkostopalveluiden aiheuttamia keskeytyksiä seuraavasti:

Työ on todella sirpaleista, koska tarkistan kaikki Facebook ja sähköpostiviestit välittömästi. Työnpuolesta joudun jatkuvasti olemaan valmiina vastaamaan viesteihin, eikä niitä voi jättää roikkumaan.

Lisäksi hän kuvaili tunnetta, että juuri hänen pitäisi vastata kaikkiin viesteihin, joita yritys saa verkostopalveluissaan:

Mulla on kuitenkin ihmeellinen halu hallita sitä sisältöä mitä me tuotetaan, vaikka samalla se ei kiinnosta. Tai ei ole työn ykkösprioriteetti niin silti samalla kamala tarve pitää se sisällöntuotanto ja sen ulkonäkö systemaattisena ja yhdennäköisenä. Ettei sinne ihan kaikennäköistä sisältöä pääse. Esimerkiksi kielioppivirheet käyn korjailemassa. Ärsyttää, ettekö voinut nyt näin pientä juttua hoitaa kunnolla ja tsempata. Siinäki tulee sellanen et on pakko olla kokoajan hereillä. Esimerkiksi esimies käy laittamassa omia postauksia, niin niistä on pakko käydä tarkistamassa kieli ja asettelut jälkikäteen.

Sirpaloituneen työpäivän aikana työtehtävien suorittaminen on haastavaa ja haastateltavat kuvailivat, että esimerkiksi aamulla aloitettu blogikirjoitus saattaa odottaa edelleen iltapäivällä kirjoittajaa, koska muu työpäivä on mennyt verkostopalveluiden aktiivisten asioiden hoitamiseen. Lisäksi keskeytyksen jälkeen keskeneräiseen asiaan on haastava palata, koska virtaustila on menetetty ja työtehtävän perimmäinen tarkoitus on jo unohdettu. H6 kuvaili sirpaloitumista seuraavasti:

Huomaan palaavani jatkuvasti samoihin työtehtäviin. Instagramissa ja Facebookissa ahdistaa, koska asiakkaat näkevät koska käyn lukemassa heidän viestit. Näihin haluan vastata mahdollisimman nopeasti.

H2 kertoi haastattelussa, että piti ilmoituksia työn kannalta erittäin tärkeinä. Hän kuitenkin toivoi, että voisi ottaa ne aina pois päältä palveluista, jotteivat ne tunkeutuisi paikkoihin, joissa niitä ei kaivata. Ne vievät helposti mennessään ja niihin uppoutuminen herpaannuttaa keskittymisen työhön. Tämän seurauksena taas aikaisempiin työtehtäviin on haastavampi palata. Hän kuvaili, että ilmoitukset haastavat hänen keskittymistään koko työpäivän. Hän myös kuvaili

soimaavansa itseään, jos kesken työpäivän huomaa mielenkiinnon ajautuneen muihin asioihin kuin päivän työtehtäviin.

Toisaalta, kaikki haastateltavat eivät kokeneet työpäiviään sirpaloituneiksi. Esimerkiksi H1 kertoi, että heidän yrityksellään kaikki asiakkaiden kommunikatio ohjautuu suoraan Falcon-järjestelmään, jonne tulleet viestit ja ilmoitukset purettiin kerran päivässä. Näin verkostopalveluiden tapahtumat eivät keskeytä työpäivää ja niiden hoitaminen tuntuu vapaammalta. Hän osasi itse kertoa, että Falconin käyttö on vähentänyt ilmoitusten aiheuttamia keskeytyksistä siitä johdettavaa teknostressiä, koska on ennen työskennellyt organisaatiossa, jossa ne tulivat hänen henkilökohtaiseen puhelimeensa. Myös H3 kertoi, että koska suora viestintä asiakkaiden kanssa suora viestiminen on harvinaisempaa, niihin voi suhtautua vähän kuin sähköposteihin. Näin ne saavat kasaantua päivän aikana ja riittää kunhan niihin joskus vastaa. Koska niihin ei odoteta suoraa reagointia, eivät ne myöskään aiheuta niin paljon negatiivisia tunteita.

### 6.3.2 Läpitunkevuus ja roolikonfliktit

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että verkostopalveluiden läpitunkevuus aiheutti haastateltavissa eniten teknostressiä. Läpitunkevuus aiheutti työn ja vapaa-ajan konfliktin kaltaisia tilanteita, joissa työrooli verkostopalveluissa tunkeutuu vapaa-ajalle ja aiheuttaa teknostressiä. Teknologian läpitunkevuutta H1, H5 ja H6 helpottivat jättämällä erilliset työvälineet työpaikalle. Samaten työn ja vapaa-ajan konfliktin mukaiset vastaukset toistuivat henkilöillä, jotka olivat yhdistäneet yritysten tilit omiin käyttäjiinsä sekä tekivät työtään omilla henkilökohtaisilla puhelimilla sekä tietokoneella. Ainoastaan H7 ei kokenut henkilökohtaisten laitteiden hyödyntämistä stressaavaksi työtarkoituksissa, vaan koki sen vain helpottavan omaa elämäänsä.

Useimmat haastateltavat kuvailivat, ettei Facebookissa ole mahdollisuutta lajitella yrityksen ja oman profiilin ilmoituksia toisistaan. Näin työt tunkeutuivat haluamattaan vapaa-ajalle. Instagramissa eri tilien hallinta on helpompaa ja vaatii ponnistuksia vaihtaa henkilökohtainen tili yrityksentiliksi. Näin työt eivät tunkeutuneet samalla tavalla vapaa-ajalle kuin Facebook sovelluksessa jos haastateltavat eivät itse käyneet tarkastelemassa niitä. Useat haastateltavat kuitenkin kertoivat, että myös Instagramissa tilien välillä siirtyminen on helppoa, jos tilit on yhdistetty yhdeksi. Facebookin yritystilin ilmoitusten asetuksia on mahdoton muuttaa, koska silloin ilmoitukset olisivat hävinneet jokaiselta yrityksen tunnusta käytävältä henkilöltä. Näin työpaikan informaatio tunkeutui heidän vapaa-ajalleen, aiheutti vapaa-ajan keskeytyksiä ja informaatiotulvaa. Yritystilien aiheuttamat ilmoitukset Facebookissa söivät alleen henkilökohtaisten profiilien informaatiota kuten tapahtumakutsuja tai oman profiilin merkin-  
töjä.

Kuten aikaisemminkin on mainittu, verkostopalvelut mahdollistavat nopean siirtymisen työn ja vapaa-ajan välillä suoraan sovelluksessa. Haastateltavat kuvailivat, että vapaa-ajalla joskus tylsistyneenä katsovansa yrityksen tilejä ja tarkkailevat verkostoja. Lisäksi he hakivat vapaa-ajalla satunnaisesti inspiraatiota.



tiota tuleviin julkaisuihin. Tästä voidaan päätellä, että henkilökohtaisten ja työlaitteiden sekoittaminen lisää verkostopalveluiden läpätunkevuutta. Toisaalta usein nämä tilanteet eivät näkyneet pakonomaisena tarpeena tarkkailla verkostoa, vaan koska töihin siirtyminen oli helppoa ja se tapahtui lähes huomaamatta myös vapaa-ajalla. H3 kertoi, että seuraa omalla henkilökohtaisella tilillään Instagramissa tiettyjä # merkintöjä sekä tilejä, jotka liittyvät hänen työhönsä.

Seuraan henkilökohtaisella tililläni hästägejä sekä tilejä, jotka muistuttavat töistä. Niiden seuraamisen aloitin työn alkuhuumassa, kun halusin inspiroitua muista ja omaksua organisaation liiketoimintaa. Nyt ne muistuttavat vain töistä, enkä seuraisi niitä muuten kuin nyt pakosta. Niidenkin takia työn stressi tulee jatkuvasti vapaa-ajalle.

Työskentelyvälineistä puhuttaessa H5 otti esiin myös yrityksen sisäiset viestintäkanavat. Hän kertoi, että yrityksen sisällön ideointiin ja asiakasorganisaation kanssa viestintään käytetään WhatsApp viestintäpalvelua ja sen sisäisiä ryhmiä. Palvelun käyttö vapaa-ajalla on yleistä ja tämän viestintäkanavan takia työt tunkeutuivat myös vapaa-ajalle. Näin hän kuvaili, miten miettii jatkuvasti ideoita tuleviin julkaisuihin tai vastaa asiakasorganisaation avunpyyntöihin eikä pääse irtaantumaan töistä. Lisäksi hän kertoi huomanneensa, että viestintäkanavan rentous aiheuttaa samanlaisia ongelmia myös muille. Verkostojen epäaktiivisemmat jäsenet eivät huomaa, että hyödyntävät organisaation viestintään käytettyä kanavaa niin, että loukkaavat muiden työntekijöiden vapaa-aikaa. Läpätunkevuuden kuvailtiin lisäävän työn tekemistä. Verkostopalvelut mahdollistavat työn tekemisen aina. H2 kuvaili läpätunkeutuvuutta seuraavasti:

Helppo saatavuus lisää stressiä, koska töihin on aina helppo mennä. Päivystysten takia tulee tunne, ettei koskaan lähde töistä, vaikka haluaisin tehdä vapaa-ajalla ihan kaikkea muuta. Töissä oman some käyttäminen tuntuu väärältä ja vapaalla oma käyttäytyminen alkaa ärsyttämään. Menen omaan someen ja samalla huomaan, että käyn vain nopeasti vilkaisemassa päivän postauksen menestymisen ja kommentit, vaikkei tarvitsisi. Oma käyttäytyminen alkaa ärsyttää, vaikka itse siirryn töihin tilanteissa, joissa en ole töissä. On vaikea tehdä rajoja sen välille koska on töissä ja koska vapaa-ajalla, koska some mahdollistaa sen, että olen aina töissä. lisäksi että se ärsyttää, työnantaja olettaa että teen sitä. Some on aina mukana ja se on ehdottomasti suurin stressitekijä.

Erityisesti uran alkuvaiheessa haastateltavat kokivat, että seurasivat julkaisujensa menestystä myös vapaa-ajalla. Tätä tehtiin, koska se oli helppoa ja lähes huomaamatonta. Toisaalta pidempään yli vuoden työskennelleet kertoivat, että kiinnostus omaan tekemiseen on laskenut. Vähän aikaa työtehtävissä ollut H4 sekä roolissaan jo pidempään ollut H3 taas kertoivat jatkuvasti jännittävänsä verkoston reaktioita julkaisuihin. Lisäksi H6 kertoi, että konfliktitilanteen jälkeen häntä on jännittänyt julkaista organisaation verkostoihin uudestaan. Tämä lisäsi teknostressiä. Erityisesti heitä jännitti julkaisujen saama huomio sekä se, miten muut sidosryhmät reagoivat niihin. Jännitys lisääntyi varsinkin suurten toimijoiden kohdalla sekä tärkeissä ja itselle merkityksellisissä kampanjoissa.

Monet haastateltavat kertoivat, etteivät halua nähdä työhön liittyviä ilmoituksia tai päivityksiä vapaa-ajalla. Läpätunkeutuvuus sai aikaan myös tunnetta, että omaa vapaa-aikaa loukataan jatkuvasti. Rooliristiriidat johtivat palautumisen heikkenemiseen ja aiheutti uupumuksen tunnetta. Jokainen haastateltava, joka kuvaili rooliristiriitoja, painotti niiden vaikutusta palautumiseen. Lisäksi vaikei roolien välillä siirtyminen aiheuttanut haasteita, koettiin työ silti palautumisen kannalta haastavaksi jatkuvan tavoitettavuuden vuoksi. H1 kuvaili työn keskeyttävän hänelle oman elämän kannalta merkityksellisiä hetkiä, esimerkiksi harrastuksia, jonka takia keskeytykset tuntuivat erittäin pahalta. Hän kuvaili, että harrastuksen aikana tulleet viestit asiakkailta aiheuttivat paljon enemmän turhautumista ja stressiä, kuin samojen viestien tuleminen tilanteissa, joissa hän oli esimerkiksi tylsistyneenä kotona. Toisaalta harrastustilanteet koettiin ainoiksi tilanteiksi, joissa puhelimen uskalsi laittaa lentokonetilaan ja nauttia muuten elämästä. H2 kuvaili, että ainoastaan urheillessaan hän on kokonaan irtautuneena työstään ja uskaltaa jättää puhelimen pukukoppiin. H3 kertoi, että läpätunkeutuminen ja ristiriidat vaikuttavat hänen elämässään ihmisuhteisiin, kuten ystävien kanssa olemiseen ja parisuhteeseen. Tämä entisestään vaikeutti työstä irrottautumista ja palautumista. Lisäksi teknologian aiheuttamat terveyshaitat olivat alkaneet ahdistaa häntä. Haastattelussa H3 kertoi stressaavansa esimerkiksi suureksi paisunutta ruutuaikaansa, koska töiden tunkeuduttua vapaa-ajalle ei hereillä oloaikana tule usein tuntiakaan, jolloin hän ei katsoisi ruutua ja sinivaloa. Eri roolien väliset konfliktit sekä niiden välillä vaihteleva aiheuttaa sekaannuksia eri roolien välillä. Tämä roolien sekoittuminen johtaa siihen, ettei välttämättä osata eritellä työn ja vapaa-ajan rooleja toisistaan. Esimerkiksi H1 kuvaili tunnetta näin

Kun on se työrooli ja arkirooli, jotka haluais pitää erillään. Töissä tehdään töitä ja vapaa-ajalla sitten harrastetaan ja ollaan rakkaiden kanssa. Tottakai molemmissa ympäristöissä on omat roolit ja tavat miten käyttäytyään. Välillä kuitenkin tuntuu, että kun työjutut tunkeutuvat vapaa-ajan harrastuspaikkoihin, niin sielläkin jää päälle se työrooli. Välillä tuntuu, että mulla on vaan joku ihme rooli, eikä se oikeen kuulu kumpaankaan maailmaan, se on jotain siitä väliltä. Se taas ahdistaa, kun ei osaa olla oma itsensä missään.

Tämä johtui esimerkiksi siitä, että asiakkaiden viesteihin vastattiin vapaa-ajalla. Vastaamista puolusteltiin esimerkiksi velvollisuudentunteella ja pakolla. Tämä tunne koettiin kuluttavana. Yksi haastateltavista teki työtä konsulttina eikä hänelle ollut sovittuja työaikoja. Näin roolien väliset rajat olivat erittäin huterat. Tämä rajojen puute aiheuttaa uupuneisuuden tunnetta ja tunnetta, ettei voi koskaan irrottautua töistä. Lisäksi hän koki, että yritykselle oli vaikea kommunikoida ja laskuttaa työtunneista. Hän kuvaili, miten asiakkaan viestiin vastaamiseen menee vain 10 minuuttia, mutta toisaalta se katkaisee hänelle tärkeän vapaa-ajan ja on työaikaa. Tämä taas lisää haastetta arvioida, mistä kaikesta työstä kehtaa ja haluaa laskuttaa asiakkaitaan.

Toisaalta H7 oli rakentanut selkeät rajat vapaa-ajan ja työajan välille. Hän kertoi, ettei mielellään tee päivystysvuoroja ja huomaa tekevänsä niitä "sinne-

päin”, koska ei koe suurta omistajuutta tästä työtehtävästä. Yrityksen informaatiotulva ei aiheuta hänelle stressaavaa tunnetta, koska myös hänen puoliammattimaisille henkilökohtaisille tileillensä tulee paljon turhia ilmoituksia. Hän kuitenkin kertoi, että päivystyksessä ärsytti kuitenkin omasta ajasta luopuminen työnajalle. Lisäksi hän kertoi, että päivystyksistä ja kriisitilanteista annetaan korvaus, ja on hetkiä, jolloin ei tarvitse olla verkoston saavutettavana. Näin stressi omasta ajasta luopumisesta ei ollut niin suurta. Verkstopalveluiden läpitunkevuus näkyi yhdessä haastattelussa myös tilanteina, joissa työntekijän odotettiin käyttävän omaa henkilökohtaista verkstopalvelun profiilia asiakasviestintään sekä verkoston luomiseen. Lisäksi organisaation toimintatapaan kuuluu, että työyhteisö otetaan osaksi henkilökohtaista verkostoa. Näin työ tunkeutui hänen henkilökohtaiselle tilille ja vaikuttaa paljon siihen, miten hän ja hänen oma verkostonsa voi käyttäytyä palveluissa. H3 kuvaili, että on joutunut ohjeistamaan ystäviään ja puolisoaan minkälaiseen sisältöön häntä saa merkitä ja miten hänen kanssaan palveluissa tulee käyttäytyä. Näin hän kertoi lahjoittavansa vapaa-aikaansa jatkuvasti organisaatiolle. Tämä vapaa-ajalle tunkeutuminen aiheutti hänessä suurta teknostressiä. Lisäksi hän kuvaili, että vapaa-ajalla työhön liittyvät työkavereiden julkaisut, jotka liittyvät töihin tuntuvat inhottavilta. Hän kuvaili henkilökohtaisten ja yrityksen verkstopalveluiden sosiaalisten median nivoutumista toisiinsa seuraavasti:

Aluksi oli "hienoa" olla näin kietoutunut työhön. Tää on mun ensimmäinen kunnan työ ja aluksi tuntui imartelevalta saada valtaa some-kanavista, joka on kuitenkin meidän keskeinen viestintäkanava ja sillä on suuri vaikutus yhdistykselle. Hienous on kuitenkin karissut rutiinien ja vapaa-ajan haaveilun takia. Myöskään tämän takia ei olisi muuten enää facebookissa, koska siellä kaikki oman elämän jakaminen on kuollut, koska ei halua jakaa sitä tämän uuden verkoston kanssa. Toisaalta sen takia siellä on nyt pakko olla.

Ainoastaan H7 kertoi, ettei verkstopalveluiden tunkeutuminen vapaa-ajalle aiheuta teknostressiä. On kuitenkin huomioitava yksilöön liittyvät tekijät. Haastateltava kuvasi sosiaalisen median roolia omassa elämässään seuraavasti, joka eroaa kaikkien muiden haastateltavien kokemuksista:

Some on suurin osa mun identiteettiä. Teen sitä myös töiden ulkopuolella ammattimaisesti. Some on niin iso osa mun identiteettiä, ettei se oo tunkeutunut mun elämään. Se on osa mun elämää. Some ei stressaa, koska päivitysten tekeminen on mulle niin automaattista, eikä vaadi vaivaa. Stressaan paljon enemmän muita työtehtäviä kuin itse somea.

Haastattelujen perusteella rooliristiriita esiintyy yleensä, kun työrooli tunkeutuu verkstopalveluiden aktiivisuuden takia vapaa-ajalle. Tulee kuitenkin huomioida, että myös vapaa-ajan rooli saattaa tunkeutua työajalle. H2 kuvaili tämän kaltaisia ajatuksia. Hän kertoi, että on osassa rooleissaan joutunut hillitsemään sisällöntuotantoa sekä asiakaskommunikaatiota kohdeorganisaation brändin mukaisesti. Näissä tilanteissa hän toivoisi, että yritykset uskaltaisivat olla rohkeampia sekä mielenkiintoisempia. Hän myös kuvaili, että välillä yhtei-

sömanagerin roolissa turhauttaa, koska ei saa ilmaista vapaasti itseään, vaan joutuu esittämään pliisusti jotain toista. Myös H6 kuvaili tällaisia tunteita kriisiviestintätilanteessa, jossa hän koki, että verkkoyhteisö hyökkäsi hänen omaa ideologiaansa vastaan.

## 6.4 Verkstopalveluiden nopea päivittyminen

Epätietoisuudella ja monimutkaisuudella tarkoitetaan tilanteita, joissa verkstopalveluiden nopea päivittyminen kuten uudet ominaisuudet sekä käyttöliittymien muuttuminen aiheuttavat teknostressiä. Verkstopalveluiden epävarmuudesta ja monimutkaisuudesta puhuttaessa haastateltavat voidaan jakaa kahteen ryhmään. Osa haastateltavista kokivat itse verkstopalveluiden ja teknologian aiheuttavan teknostressiä. Toinen puoli haastateltavista taas ei kokenut itse teknologian aiheuttavan stressiä. He, ketkä eivät kokeneet uusien ominaisuuksien tai teknologian aiheuttavan stressiä kuvailivat olevansa aktiivisia henkilökohtaisessa sosiaalisessa mediassa ja näin ottivat haltuun ennen organisaatiota uudet toiminnallisuudet. H6 ja H7 kuvailivat teknologian monimutkaisuutta seuraavasti:

Uusien juttujen oppiminen on mulle ammattiyhteisyys, josta haluan pitää kiinni. Nautin siitä myös. Nään ne enemmän itteni ja ammatillisuuteni kehittämisenä kuin stressaavana tekijänä.

Aina niistä kokeilemalla selviää. Mun ei tarvii töissä enää perehtyä uusiin toiminnallisiin, kun kokeilen ne aina heti omilla alustoilla. Töissä sitten tietää jo miten mikäkin toimii.

Verkstopalveluissa stressiä aiheuttivat esimerkiksi maksetun mainonnan kampanjoiden luominen sekä varovaisuus kokeilla uusia ominaisuuksia. Lisäksi he kuvailivat tilanteita, joissa teknologia ei ole taipunut suunnittelemansa konseptin tuottamiseen. Nämä aiheuttivat teknostressiä, joka johti ammatilliseen epävarmuuteen ja huijarisyndrooman tunteeseen. Lisäksi huijarisyndroomaa edesauttoivat tilanteet, joissa muu organisaatio oletti yhteisömanagerin tuntevan kaikki verkstopalveluiden ominaisuudet automaattisesti. Toisaalta yksi haastateltavista tiedosti, ettei teknologia ole hänen vahvuutensa. Näin teknisemmät tehtävät jakaantuivat tiimin muille jäsenille, ja hän kertoi keskittyvänsä luovaan työhön ja sanalliseen viestintään.

Teknologian päivittyminen koettiin stressaavana, koska se pakottaa pysymään jatkuvasti teknologian aallonharjalla. Lisäksi työ pakottaa luovan sisällönluomisen ja asiakasviestinnän lisäksi tutustumaan erilaisiin algoritmeihin ja avainsanoihin, jotka tuntuivat osasta haastateltavista epämiellyttävältä. Kukaan haastateltavista ei kertonut pitävänsä analytiikan seuraamisesta ja kokivat sen turhauttavana tai epämiellyttävänä. He nauttivat enemmän työn luovasta puolesta. Useat haastateltavat olivat suorittaneet yliopistolla viestinnän opintoja. He kuvasivat, ettei yhteisömanagerin työt kuvanneet kokonaisvaltaisesti heidän

osaamistaan juuri viestinnästä. Lisäksi työnkuvaan kuuluu paljon teknistä osaamista, joka tulee hankkia itsenäisesti. H3 kuvaili teknologian sisältymistä työhön seuraavasti:

On pitänyt opetella erikseen google adds, facebook marketing ja wordpress. Oon opinnut nää aika hyvin, tosin samalla on jatkuvasti fiilis ettei se kiinnosta. Nämä eivät vastaa asiantuntijuuttani tai mielenkiinnonkohteitani. Teen näitä koska se kuuluu työhöni. Yritän kuitenkin löytää nopeita ratkaisuja ongelmiin. Sinänsä ihan mielenkiintoista tehdä ja perehtyä nyt esim. Facebook kampanjaan ja miten niitä mainoksia tehdään, mutta jossain vaiheessa lopahtaa mielenkiinto, koska tuntuu ettei se ole sitä työtä mitä haluaa tehdä.

Kampanjoiden julkaisemisessa jännittää miten algoritmit reagoivat uuteen kampanjaan. Jääkö julkaisut piiloon vai tuleeko näkyvyyttä.

Voidaan olettaa, että henkilökohtainen suhde sosiaalisen median palveluihin ja kokeiluhaluus lievensivät monimutkaisuuden aiheuttamaa teknostressiä. Jos yhteisömanageri ei ollut henkilökohtaisessa sosiaalisessa mediassa aktiivinen, jännitti ja ahdisti uusien palveluiden ja ominaisuuksien käyttö enemmän. Lisäksi muiden työtehtävien ohessa uusien ominaisuuksien käytön opettelu tuntui raskaalta. Seuraavassa sitaatissa H3 kuvailee tunteitaan, kun Instagram lisäsi uuden tarinaominaisuuden palveluunsa:

Ah vielä tää tämmönenkin uus juttu tähän lisää. Oli ensimmäisiä kertoja kun kävin edustamassa meidän organisaatiota, mun pomolta tuli viesti et tees sit instagram storeja. En oo itse käyttänyt mitään snäpchatteja tai tämmösiä, enkä myöskään oo henkilökohtaselle puolelle tähän päivään mennessä tehny instagram storeja. Tuli just sellanen fiilis, et mä en haluu. Tai ei se etten mä haluis, mut tän kaiken muun häslingin keskellä kun mä täällä oon ja järjestän, niin sit viel pitäis ottaa se siinä tilanteessa haltuun ja opetella.

Useat haastateltavat kertoivat turhautuvansa Facebook business managerin käytöstä. Näissä tilanteissa teknostressiä aiheuttivat perinteisten teknostressitekijöiden monimutkaisuus ja tilanteet, joissa teknologia petti tilanteissa, joissa sen kohtaamiseen ei ollut vapaita resursseja.

## 6.5 Henkilökohtaisten tietojen julkaisu, julkiset ja puolijulkiset profiilit.

Yksi verkostopalveluiden erikoispiirteistä ovat käyttäjien luomat julkiset ja puolijulkiset profiilit, jossa he kertovat henkilökohtaisia tietoja itsestään. Verkostopalveluissa käyttäjät luovat selkeitä sosiaalisia verkostoja profiilien välille ja ovat vuorovaikutuksessa toistensa sekä yritysten kanssa joko julkisesti julkaisujen välityksellä tai kahdenvälisesti erilaisten pikaviestinten välityksellä.

H3 käyttää henkilökohtaista profiiliaan sekä asiakkaiden kanssa että sisäisessä viestinnässä. Oman profiilin julkisuus aiheuttaa hänessä paljon huolia.

Koska tässä käytössä henkilökohtainen ja yrityksen käyttöön tarkoitetut profiilit sekoittuvat, tuntuu hänestä koko ajan jännittävältä käyttää henkilökohtaista profiiliaan. Hän kuvaili jännittävänsä esimerkiksi henkilökohtaisen verkostonsa tapahtumia ja niiden näkymistä työyhteisölle. Lisäksi hän joutui jatkuvasti miettimään, miten hän voi itse käyttäytyä henkilökohtaisessa verkostossaan ja näyttäytykö se negatiivisesti työverkostolle. Lisäksi H7 kertoi, että huomaa roolien välistä häilyvyyttä oman vaikuttajaprofiilinsa ja yrityksen välillä. Hän kertoi, että on toiminut omissa verkostopalveluissaan vapaaehtoisesti yrityksen brändilähteenään. Lisäksi esimies on ehdottanut, että hän tuottaisi omalla persoonallaan sisältöä ja juttusarjoja yrityksen palveluihin. Lisäksi yritys on markkinoinut hänen tekemää sisältöään hänen vaikuttajapersoonallaan. Tämä koettiin ärsyttävänä muttei niinkään stressaavana. Hän on kuitenkin linjannut yritykselle, ettei tee työtä somepersoonana vaan yrityksen markkinoinnissa.

Lisäksi H3 kuvaili eri näkökulmasta oman profiilin ja persoonan käyttämistä yrityksen sosiaalisessa mediassa ja vertailun aiheuttamaa teknostressiä. Hän kuvaili, että yritys toivoo hänen rakentavan omia profiileitaan yrityksen käyttöä varten. Tämä tuntui kuitenkin erittäin negatiiviselta ja stressaavalta. Hän kuvaili tuntevansa, että yritys vaatii häneltä koko ajan enemmän ja enemmän häneltä henkilönä.

Tiimipalaverissa nostetaan aina esille se, että kaikki aktivoituu nyt somessa enemmän. Kaikkien pitäis kommentoida Facebookissa, että saadaan lisää huomiota kulkajalle.

Somessa ihailen aina esim. Maaret Kalliota. Hän on valjastanut oman brändinsä upeasti ja tunnistettavasti. Toisaalta tiedän samalla, ettei mua vaan kiinnosta ja ahdistaa, jos pitäis omaa profiileita valjastaa yrityksen käyttöön.

Yleisesti verkostoissa viestittäessä verkoston kanssa profiili antaa vihjeitä viestien vastaanottajista. Verkostopalveluissa esiintyy kuitenkin trolliprofiileja, joiden tarkoitus on ärsyttää ihmisiä, aiheuttaa ristiriitoja ja provosoida viestien vastaanottajia. H6 kertoi, että kriisiviestintätilanteessa trollien hyökkääminen organisaatiota ja hänen suunnittelemaa kampanjaa kohtaan tuntui siltä, että joku olisi hyökännyt hänen omaa persoonaansa ja ideologioita vastaan. Tässä eniten stressiä aiheutti se, ettei voinut puolustautua trollien hyökkäykseltä tai tiennyt ketkä hänen ideologiaansa vastaan hyökkäsivät. Tämä aiheutti tunnetta, ettei ollut merkityksellinen. Tähän vaikutti myös se, että organisaation linja oli pehmentää ja vastata viesteihin neutraalisti eikä puolustelevasti niin kuin haastateltava olisi halunnut. Hän koki, ettei saanut puolustaa itseään ja omaa ideologiansa. Trollien aiheuttama stressi voi kuitenkin laskea ajan kanssa. H7 kertoi, että koska on toiminut sosiaalisessa mediassa henkilökohtaisesti vaikuttajana ei työntekijänä kohdattu trollaus aiheuttanut suurta teknostressiä. Silti hän kertoi, että tilanteet, joissa oli esiintynyt verkostopalveluissa yrityksen edustajana eikä itsenään vaikuttajana tuntuivat ilkeät kommentit pahalta.

Taulukkoon 5 on koottu tutkimuksen puitteissa havaittuja verkostopalveluiden erikoispiirteitä ja niistä aiheutuvia teknostressitekijöitä, joita haastattelussa ilmeni.

TAULUKKO 5 Verkostopalveluiden erikoispiirteet, joiden on havaittu aiheuttavan teknostressiä yhteisömanagereille

| <b>Verkostopalvelun erityispiirre</b>            | <b>Havaittu teknostressitekijä</b>  |
|--|---|
| Informaation määrä, reaaliaikaisuus ja julkisuus | Informaatiotulva, teknologinen ylikuormitus, liiallinen tunkeutuminen, vertailu kilpailijoihin, sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen |
| Verkkoyhteisöjen sosiaaliset piirteet            | Sosiaalinen ylikuormitus, konfliktit verkon keskusteluissa, sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen                                     |
| Aika- ja paikkariippumattomuus                   | Läpätunkevuus   |
| Nopea päivittyminen                              | Epävarmuus, monimutkaisuus, epätietoisuus   |
| Henkilökohtaisten tietojen jakaminen             | Yksityisyyden kontrollointi   |

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä verkostopalvelujen erikoispiirteet aiheuttavat yhteisömanagereille teknostressiä ja millaisia teknostressitekijöitä he kohtaavat työssään. Verkostopalveluiden erikoispiirteitä ovat informaation määrä ja sen reaaliaikaisuus sekä julkisuus, niiden erilaiset sosiaaliset erikoispiirteet kuten rituaalit ja konfliktit, aika- ja paikkariippumattomuus sekä siitä aiheutuvat jatkuva tavoitettavuus ja keskeytykset sekä erilaiset roolikonfliktit, verkostopalveluiden nopea päivittyminen sekä henkilökohtaiset julkiset ja puolijulkiset profiilit, joiden välityksellä verkostopalveluissa kommunikoidaan. Teknostressitekijät ovat niitä muuttujia, jotka aiheuttavat teknologian käyttäjälle teknostressiä. Teknostressitekijöitä ovat esimerkiksi teknologian ylikuormitus, läpituonevuus sekä sen monimutkaisuus. Teknostressitekijät voivat vaihdella riippuen siitä, minkälaista teknologiaa missäkin tilanteessa käytetään. Teknostressitekijöitä on tutkittu paljon perinteisen organisaation näkökulmasta. Sen lisäksi on tutkittu miten ja mitä erikoispiirteet vapaaajalla käytettävät verkostopalvelut aiheuttavat teknostressiä käyttäjilleen. Yhteisömanagereiden tutkiminen oli kuitenkin erityisen mielenkiintoista koska verkostopalveluiden aiheuttamaa teknostressiä on tutkittu ainoastaan vapaaajan näkökulmasta. Verkostopalveluiden tutkiminen organisaation näkökulmasta on myös mielenkiintoista koska organisaatioiden sisäinen viestintä on siirtynyt enemmän ja enemmän verkostopalveluiden kaltaisille alustoille. Myös haastateltavat kertoivat tutkimusaiheen esittelyn jälkeen kuinka tärkeä tutkimuskohde heidän kokemuksensa ovat ja kuinka yksin he kokivat olevansa tunteiden kanssa.

Tämä tutkimus suoritettiin laadullisena tutkimuksena ja siinä haastateltiin seitsemää henkilöä, jotka ylläpitävät työkseen jonkun organisaation sosiaalisen median kanavaa tai kanavia ja ovat niiden kautta vuorovaikutuksessa yrityksen asiakkaiden kanssa. Haastattelussa pyrittiin selvittämään mitkä verkostopalveluiden erityispiirteistä aiheuttivat negatiivisia tunteita sekä mitä teknostressitekijöitä he kohtasivat työssään. Tässä tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:



- Mitkä verkostopalveluiden erikoispiirteet aiheuttavat teknostressiä yhteisömanagerille?
- Mitä teknostressitekijöitä yhteisömanagerit kohtaavat työssään?

Seuraavassa alaluvussa vastataan tutkielmassa aikaisemmin esitellyn teorian sekä haastattelujen perusteella vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen luvussa pohditaan tutkimuksen rajoitteita ja jatkotutkimusaiheita.

## 7.1 Johtopäätökset teorian ja käytännön kannalta

Verkostopalvelut eroavat perinteisistä tietojärjestelmistä erikoispiirteidensä takia. Yhteisömanagerit työskentelevät verkostopalveluiden kanssa ja tuottavat niihin sisältöä sekä kommunikoivat niiden välityksellä asiakkaiden kanssa. Tässä tutkielmassa pyrittiin ymmärtämään mitä teknostressitekijöitä eri verkostopalveluiden erikoispiirteet voivat aiheuttaa yhteisömanagerille. Tutkimuksessa verkostopalveluiden erikoispiirteet olivat informaation määrä ja sen reaaliaikaisuus sekä julkisuus, verkkoyhteisöjen sosiaaliset piirteet, aika- ja paikkariippumattomuus, nopea päivittyminen ja henkilökohtaisten tietojen jakaminen. Kaikki nämä verkostopalveluiden erikoispiirteet vaikuttivat teknostressitekijöihin, jotka ilmenivät haastatteluissa.

Tutkimuksessa havaittiin, että eniten negatiivisia tunteita yhteisömanagerille aiheuttivat verkostopalveluiden aika- ja paikkariippumattomuus ja sen aiheuttama jatkuva tavoitettavuus ja keskeytykset. Haastatteluissa tämä ilmeni esimerkiksi pikaviestinten ja ilmoitusten reagoimisena. Chen ja Karahanna (2018) huomioivatkin, että nopeiden vastausten teknologiat lisäävät keskeytysten tulvaa. Nämä ilmoitukset ja keskeytykset aiheuttivat liiallista tunkeutumista, jota Tarafdar ym. (2019) kuvailevat verkostopalveluiden käyttämisenä sopimattomaan aikaan. Monet haastateltavista kuvailivatkin käyttävänsä verkostopalveluita työtarkoituksiin vapaa-ajalla. Lisäksi verkostopalveluiden käyttö vapaa-ajan tarkoituksiin mahdollisti töiden tunkeutumisen vapaa-ajalle esimerkiksi ilmoitusten muodossa. Kaikki haastateltavat kuvailivat negatiivisia tunteita, joita vapaa-ajan keskeytykset ja niistä aiheutuva ylikuormitus aiheuttaa. Lisäksi kuusi seitsemästä haastateltavasta kuvailivat, että verkostopalveluiden tunkeutuminen henkilökohtaiselle ajalle aiheutti teknostressiä. Voidaan sanoa, että tämä erityispiirre aiheuttaa eniten teknostressiä haastateltavissa. Aikaisemmassa tutkimuksessa esimerkiksi Barley ym. (2011) huomasivat, että työtä tehdään vapaa-ajalla koska pelätään ettei pystytä hallitsemaan kaikkea tärkeää tietoa. Tämä ajantasaisen tiedon hallisemisen tunne tuli esiin myös haastattelussa. Haastatteluissa ilmeni myös oman identiteetin rakentamista verkostopalveluiden tunkeutumisen kautta. Tällä tarkoitetaan, että oma työidentiteetti perustui nopeaan reagointiaikaan ja laadukkaaseen sisältöön. Teknostressitekijät siis omaksuttiin osaksi omaa olemusta, kuten Barley ym. (2011) mukaan tietotyöläiset ottivat sähköpostin tarkkailun osaksi omaa identiteettiään. Choi ja Lim (2016) mukaan työhön käytettävän teknologian käyttämi-

sestä vapaa-ajalla saattaa huomaamatta syntyä tapa, joka ruokkii teknostressiä. Haastatteluissa monet kertoivatkin lähes huomaamatta tarkkailevat verkostojen tapahtumia vapaa-ajalla. Boswell ja Olson-Buchanan (2007) mukaan työntekijät tekevät töitä vapaa-ajalla, koska se lisää työn hallitsevuuden tunnetta. Myös tätä hallittavuuden tunnetta ilmeni haastatteluissa. Tämän lisäksi heidän mukaansa työntekijöiden vapaa-ajalla tapahtuva työnteko vaikuttaa perhe- ja ystävyysuhteisiin. Haastatteluissa kuvailtiin tätä työn läpitunkevuuden vaikutusta henkilökohtaiseen elämään ja ihmissuhteisiin.

Lisäksi haastateltavat kertoivat verkostopalveluiden jatkuvan tavoitettavuuden vaikuttaneen työ- ja vapaa-ajan rajojen hahmottamiseen. Jo Ragu-Nathan ym. (2008) huomioivat teknologian läpitunkevuuden eli jatkuvan saatavilla olon heikentävän työn ja vapaa-ajan välistä rajaa aiheuttaen teknostressiä. Tämän lisäksi La Torre ym. (2019) olivat huomioineet organisaatioissa käytettävien viestintäpalveluiden ilmoitusten aiheuttavan samanlaista vapaa-ajan pirstoutumista kuin mistä haastateltavat kertoivat haastattelussa. Lisäksi verkostopalveluiden tunkeutuminen henkilökohtaiselle ajalle aiheutti haastateltavilla roolikonflikteja. Roolikonfliktit heikensivät työstä palautumista ja näin niiden vaikutukset näkyivät organisaatiotasolla esimerkiksi työtyytymättömyytenä ja uupumuksena. Tämä oli linjassa aikaisemmin tehtyjen tutkimuksien kanssa, joissa on tutkittu roolikonflikteja sekä niiden aiheuttamia negatiivisia tunteita ja teknostressiä. Esimerkiksi työn ja vapaa-ajan konfliktissa on kuvailtu miten eri vaikutusalueiden roolien samanaikainen omaksuminen on haastavaa ja näissä tilanteissa korkea läpitunkevuus aiheuttaa teknostressiä (Leung & Zhang, 2017). Haastatteluissa ilmeni, että työvälineet ja organisaation toimintatavat vaikuttavat rajateorian mukaisten roolikonfliktien syntymiseen. Yhteisömanagerin työssä rajoja työn ja vapaa-ajan välille rakennettiin esimerkiksi erillisillä työvälineillä kuten tietokoneilla ja älypuhelimilla. Kun työvälineitä ei käytetty vapaa-ajalla ei työ päässyt tunkeutumaan vapaa-ajalle. Haastateltavat joilla ei ollut erillisiä työvälineitä kuvailivat enemmän Boswell ja Olson-Buchanan (2007) mukaisesti työn tekemistä vapaa-ajalla kuin muut haastateltavat. Alustana verkostopalvelut altistavat Caon ja Yun (2019) mukaisesti roolikonfliktien syntymiselle, koska useat haastateltavat kertoivat käyttävänsä vapaa-ajalla samoja palveluita kuin töissä yhteisömanagerina. Tämä altisti roolikonfliktin syntymiselle esimerkiksi Facebookissa. Lisäksi palveluita käytettiin myös työasioiden viestimiseen vapaa-ajalla joka lisää roolikonfliktien syntymistä kuten Caon ja Yun (2019) esittivät.

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että organisaation toimintatavoilla on selkeä vaikutus siihen miten paljon aika- ja paikkariippumattomuus sekä informaation määrä ja reaaliaikaisuus aiheuttavat teknostressiä yhteisömanagerissa. Haastateltavat, jotka kuvailivat toimivansa selkeän ja tarkan sosiaalisen median viestintäsuunnitelman mukaisesti kuvailivat näiden tekijöiden aiheuttavan vähemmän teknostressiä, kun taas haastateltavat, joiden organisaatioissa ei ollut selkeää viestintäsuunnitelmaa kokivat näiden tekijöiden aiheuttavan enemmän teknostressiä. Aikaisemmin van Zoonen ym. (2016) mukaan organisaation ohjeet toimia henkilökohtaisissa verkostopalveluissa vähensivät

roolikonfliktien syntymistä. Tämä on hyvä esimerkki organisaation mahdollisuuksista vaikuttaa teknostressin syntymiseen. Myös organisaation tarjoamilla työvälineillä ja yleisillä toimintatavoilla oli merkitystä teknostressin syntymisessä. Organisaatiot, joissa yhteisömanagerien työtehtävät, työvälineet ja työajat olivat määritelty tarkasti, aiheuttivat edellä mainitut erikoispiirteet vähemmän teknostressiä kuin organisaatioissa, joissa näitä ei ollut määritelty yhtä tarkasti. Lisäksi erilliset työvälineet auttavat hahmottamaan eri roolien vaikutusalueita. Esimerkiksi roolikonflikteja ei pääse muodostumaan, jos työpuhelimien ja niissä läsnä olevat verkostopalvelut voi jättää työpaikalle. Näin Leung ja Zhangin (2017) kuvailua työroolin tunkeutumisesta vapaa-ajalle ei pääse muodostumaan.

Lisäksi useat haastateltavat kuvailivat verkostopalveluissa olevan informaation aiheuttavan teknostressiä. Informaation määrä aiheutti teknologista ylikuormitusta, joka pakottaa yhteisömanagerit työskentelemään tehokkaammin sekä aiheuttaa jatkuvia ärsykejä verkostopalveluita käytettäessä. Teknologian ylikuormituksen on tunnustettu Ragu-Nathan ym. (2008) toimesta vaikuttavan teknostressin syntymiseen. Heidän mukaansa ylikuormitusta syntyy tilanteissa, joissa kohdataan liiallista informaatiota. Informaation määrä vaikutti haastateltaviin tunteena, ettei kohdattuihin ilmiöihin ja julkaisuihin jaksettu tutustua syvällisesti. Verkostopalveluiden tunnetuissa teknostressitekijöissä käsiteltiin informaation määrän aiheuttamaa teknostressiä sekä verkostopalveluiden rituaalien mukaan toimimista. Yhteisömanagerit kertoivat kuitenkin kokevansa teknostressiä niin sanotusta luovuudentuskasta. Tällä tarkoitetaan stressiä, jota yhteisömanagerit kokevat, koska heitä painostetaan luomaan jatkuvasti innovatiivista sisältöä nopeatempoisiin verkostopalveluihin. Tässä tapauksessa informaatiotulva itsessään ei siis aiheuta stressiä, mutta informaation tuottaminen muille päinvastoin aiheutti sitä. Luovuuden ja uuden tuottaminen ei haastattelujen perusteella ollut sidoksissa organisaation järjestäytymiseen, koska sekä selkeän viestintäsuunnitelman ja ohjeiden organisaatiossa että vapaammassa organisaatiossa työskentelevät haastateltavat kuvailivat näitä tunteita.

Informaatioon ja jatkuvaan tavoitettavuuteen liittyy vahvasti verkostopalveluiden sosiaaliset erityispiirteet. Verkostopalveluiden käyttö perustuu vuorovaikutukseen suljettujen järjestelmien sisällä eri profiilien välillä (Sullivan & Koh, 2019). Yritysten ensisijainen tarkoitus verkkoyhteisöjen muodostumiseksi on sitouttaa asiakkaita sekä sitouttaa heitä esimerkiksi tuotekehitykseen (Laroche ym., 2012). Tämän takia yksi yhteisömanagerin tärkeimmistä työtehtävistä on asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa oleminen. Sosiaalisella ylikuormituksella tarkoitetaan tilaa, jossa kohdataan enemmän sosiaalisen avun tarvetta, kuin mihin voidaan vastata omilla resursseilla (Maier ym., 2015). Sosiaalisen ylikuormituksesta aiheutunut teknostressi oli haastattelujen perusteella riippuvainen yhteisömanagerin roolista organisaatiossa. Haastateltavat kuvailivat, että poikkeusoloissa tai liiketoiminnan muutoksissa sosiaalinen ylikuormitus aiheutti enemmän teknostressiä kuin normaalioloissa. Voidaankin olettaa, että myös sosiaalisen ylikuormituksen aiheuttamana teknostressiin vaikuttaa

organisaation liiketoiminta sekä odotukset yhteisömanageria kohtaan. Guo ym. (2020) kuvailivat, että verkostopalveluiden sosiaaliset erityispiirteet voivat väsyttää käyttäjänsä. Monet haastateltavista kuvailivatkin olevansa kyllästyneitä ihmisten avuntarpeisiin. Guo ym. (2020) mukaan tämän pitäisi vähentää verkostopalveluiden käyttämistä, jos se olisi vapaaehtoista. Yhteisömanagerit eivät kuitenkaan voi hyödyntää tätä lieventämismekanismia.

Yksi aikaisempi yhteisöpalveluiden tunnistetuista teknostressitekijöistä oli verkostopalveluille ominaisten sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen (Tarafdar ym., 2019). Sosiaalisten kaavojen mukaan toimiminen aiheutti heidän mukaansa teknostressiä, koska verkostopalveluissa kommunikaatio on usein julkista. Myös tämä stressitekijä näkyi osalla haastateltavista. Yhteisömanagerit eivät välttämättä olleet itse käyttäneet aktiivisesti verkostopalveluita. Tämä takia he joutuivat opettelemaan erikseen jokaisen verkostopalvelun sosiaaliset kaavat ja toimintamallit. Organisaation toimintatavat vaikuttivat sosiaalisista kaavoista syntyvään teknostressiin. Usein verkostopalveluiden tunnusten hallinnointi on jaettu tiimien tai jopa kaikkien yrityksen työntekijöiden käyttöön. Näin oli mahdollista, ettei yrityksen käyttäytyminen verkostopalvelussa ollut niiden vaatimien rituaalien mukaista, vaikka niiden mukaan toimiminen ei aiheuttanut haastateltavalle teknostressiä. Myös näissä rituaalien mukaan toimimisissa korostuivat organisaation sekä tiimin luottamuksen merkitys teknostressiä vähentävänä muuttujana. Tarafdar ym. (2019) mukaan sosiaalisten kaavojen mukaan toimimisessa teknostressiä aiheuttaa oman käyttäytymisen muokkaaminen verkoston tapojen mukaisesti sekä sen toisten jäsenten tarkkailu. Erityisesti siis tämä toisten jäsenten tarkkailu aiheutti tiimien sisällä teknostressiä.

Jotta verkostopalvelussa voidaan toimia sosiaalisten kaavojen mukaisesti, on jokainen verkoston jäsen palvelussa julkisella profiililla (Salo ym., 2019). Yksi aikaisemmassa tutkimuksessa tunnistettu teknostressitekijä verkostopalveluiden julkaisujen julkisuus. Osasta haastateltavista tuntui, että juuri julkaisujen julkisuus sekä niiden suuri vaikutus organisaation julkisuuskuvaan lisäävät teknostressin tunnetta. Haastattelussa myös ilmeni, että tämä tunne oli vahvana uusilla yhteisömanagereilla sekä niissä organisaatiossa, joissa ei ollut vahvaa viestintästrategiaa. Näiden tunteiden lisäksi kaksi haastateltavaa kertoivat, että organisaation toive olisi, että he henkilökohtaisesti rakentaisivat yrityksen verkostopalveluita omien henkilöprofiiliensa kautta. Myös näissä tilanteissa verkostopalveluiden julkaisujen julkisuus aiheutti haastateltaville samankaltaista stressiä kuin millaista Salo ym. (2019) kuvailivat. Lisäksi henkilökohtaisen profiilin käyttäminen työtarkoituksiin koettiin aiheuttavan entistä enemmän roolikonflikteja työn ja vapaa-ajan välille. Vapaa-ajan roolin ei haluttu vaikuttavan työroolin piirissä vaan sitä haluttiin suojella ja säilyttää ainoastaan vapaa-ajalla. Näissä tilanteissa ulkoiset tahot kuten organisaatio taas toivoi, että vapaa-ajan rooli olisi enemmän esillä työajalla. Roolikonflikteja voi esiintyä niin työn tunkeutuessa vapaa-ajalle kuin vapaa-ajan tunkeutuessa työajalle (van Zoonen ym., 2016).

Tietojärjestelmien nopea päivittyminen aiheuttaa teknostressitekijöitä. Nopean päivittymisen on havaittu aiheuttavan epätietoisuutta, joka on aikaisemmin tunnistettu ja tutkittu teknostressitekijä (Ragu-Nathan ym., 2008). Verkostopalveluiden kehitys on nopeaa ja palveluiden sisäiset ominaisuudet ja käyttöliittymät päivittyvät jatkuvasti (Tarafdar, ym., 2019). Myös tässä tutkimuksessa verkostopalveluiden nopea päivittyminen aiheutti osalle haastateltavista teknostressiä. Epätietoisuutta aiheuttavat teknostressitekijät syntyvät, kun teknologia päivittyy ja aiheuttaa epävarmuuden tunnetta. Lisäksi epävarmuus pakottaa kouluttautumaan jatkuvasti (Ragu-Nathan ym., 2008). Haastatteluissa ilmeni, että kuvapalvelu Instagramin toiminnallisuudet ovat lisääntyneet huomasti viimeisten vuosien aikana. Tämä on lisännyt teknologian monimutkaisuudesta johtuvaa teknostressiä. Teknologian monimutkaisuus aiheuttaa käyttäjässä riittämättömyyden tunteita ja pakottaa opettelemaan jatkuvasti uusia tapoja hyödyntää teknologiaa. Tämä on pakottanut yhteisömanagerit omaksumaan palvelun uusia toimintoja, kuten tarinat ja kelat. Useat haastateltavat kertoivat, että ovat joutuneet kouluttautumaan tämän takia sovellusten käyttöön. Uuden opettelu ei aiheuttanut kaikille haastateltavista teknostressiä. Tähän vaikutti ainakin henkilökohtaisten verkostopalveluiden käyttö. Haastateltavat, jotka käyttivät itse paljon verkostopalveluita eivät kokeneet opettelua tai uusia ominaisuuksia yhtä stressaaviksi kuin he, jotka eivät itse olleet aktiivisia henkilökohtaisissa verkostoissaan.

Verkostopalveluiden monimutkaisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa niiden käytön monimutkaisuus aiheuttaa epävarmuuden tunnetta käyttäjän teknisessä osaamisessa. Haastateltavat kokivat osaavansa käyttää palveluita melko hyvin, koska usein hyödyntävät niitä myös omassa arjessaan. Haastatteluista kuitenkin ilmeni, että erilaisten sovellusten liiketoimintaversiot eivät olleet yhtä yksiselitteisiä kuin itse palvelun käyttö kuluttajana. Useat haastateltavat kuvailivatkin, että esimerkiksi Facebook-sovelluksen yrityksen hallintaohjelma on monimutkainen, ja sen käyttö aiheutti teknostressiä. Usein yhteisömanagerin tehtävät sisältävät muitakin töitä verkostopalveluissa, kuin tuottavat sisältöä ja ovat vastuussa asiakasviestinnästä. He luovat esimerkiksi erilaisia mainoskampanjoita, sekä seuraavat niiden analytiikkaa. Osa haastateltavista kuvailivat, että näiden työtehtävien suorittaminen aiheuttaa heissä teknostressiä. Perinteisenä teknostressitekijänä epävarmuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa pelätään työn menetyksen puolesta joko niin että teknologia korvaa työntekijän, tai siksi koska teknologiaa ei osata hyödyntää (Ragu-Nathan ym., 2008). Yhteisömanagerilla ei ilmennyt pelkoa siitä, että teknologia korvaisi heidän työpanoksensa. Suurin osa epävarmuuteen liittyvistä vastauksista käsittelivät omaa ammattitilaa, tai sitä, etteivät haastateltavat kokeneet tekevänsä koulutuksensa mukaista työtä. Tämä johti oletetusti työtytyttömyyteen, ja muutama haastateltava kertoikin suunnittelevansa työpaikan tai koko uran vaihtamista.

## 7.2 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusaiheita

Tässä tutkimuksessa teknostressiä tutkittiin aikaisemmin tutkimattomasta näkökulmasta, kun sen syntymistä tutkittiin yhteisömanagereiden kontekstissa. Yhteisömanagereiden kokemaa teknostressiä tutkittiin erityisesti verkostopalveluiden näkökulmasta. Aikaisemmin verkostopalveluiden aiheuttamaa teknostressiä on tutkittu ainoastaan vapaa-ajan viihdekäytön kontekstissa sekä organisaation perinteisten tietojärjestelmien kontekstissa. Tämän takia tutkimuksen tuloksia ei voitu peilata suoraan aikaisempiin tutkimustuloksiin. Tutkielmassa esiteltiin laajasti aikaisempaa teknostressitutkimusta ja esitettiin teknostressin olevan prosessissa muodostuva ilmiö. Tutkielmassa luokiteltiin teknostressitekijöitä perinteisiin teknostressitekijöihin sekä verkostopalveluiden teknostressitekijöihin. Perinteisten teknostressitekijöiden luokittelussa käytettiin yleisesti teknostressitutkimuksessa hyväksyttyä Ragu-Nathan ym. (2008) koostamaa viittä teknostressitekijää. Verkostopalveluiden teknostressitekijöistä ei ole tehty yhtä laajasti hyväksyttyä koontia. Tämä voidaan nähdä tutkimuksen rajoitteena, koska tätä osaa tutkimuksesta ei voitu yhtä vahvasti ankkuroida aikaisempaan tutkimukseen. Myöhemmin tutkielmassa koettuja teknostressitekijöitä luokiteltiin verkostopalveluiden erikoispiirteiden kautta. Tällaiset luokitellut rajaavat tutkielmassa käsitellyjä aiheita. Kaikki tutkielmassa käytetyt käsitteet liittyen verkostopalveluihin ja teknostressiin esiteltiin tutkielman kirjallisuuskatsausosiossa ja niitä pyrittiin käyttämään mahdollisimman johdonmukaisesti tutkielman läpi.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja haastateltavat valittiin tutkimukseen satunnaisesti sekä näistä eteenpäin lumipallotekniikkaa käyttäen. Tutkimuksen otoskoko oli seitsemän haastateltavaa. Otoskoko oli tutkimuksen laajuuteen nähden sopiva, mutta tieteelliseksi tutkimukseksi otanta oli suppea. Sen perusteella ei voida tehdä suuria johtopäätöksiä, mutta sen avulla voidaan ymmärtää paremmin yhteisömanagereiden kokemuksia. Koska haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina, ei niiden tuloksia voida yleistää liikaa (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Haastatteluihin valittiin vain henkilöitä, joilla oli negatiivisia kokemuksia verkkoyhteisöjen ylläpidosta. Voidaankin olettaa, etteivät kaikki yhteisömanagerit kohtaa näitä negatiivisia tunteita työssään. Esimerkiksi passiivisemmissä verkkoyhteisöissä yhteisömanageri ei kohtaa yhtä paljon ärsykeitä kuin aktiivisissa verkkoyhteisöissä. Tutkimuksen suurin rajoite olikin suppea otoskoko.

Haastattelujen aikana selvisi, etteivät organisaatiot panosta aktiivisesti yhteisömanagereiden teknostressin muodostumiseen, vaikka jotkut organisaation tekijät ehkäisivätkin teknostressin syntymistä. Tutkimus osoitti, että teknostressi on hyvin moniulotteinen ilmiö, johon vaikuttavat useat taustatekijät kuten organisaation järjestäytyminen ja yksilön oma teknologian käyttö. Koska teknostressi on erittäin henkilökohtainen kokemus, on sen ilmiötä mahdoton yleistää jokaiseen yksilöön tai jokaiseen yhteisömanageriin. Vaikka tutkielmas-

sa on kohdattu edellä mainitut rajoitteet, voidaan sen rajoitteiden silti sanoa olevan pienempiä kuin vahvuudet.

Useat haastattelut sisältävät arkaluontoista informaatiota kohdeorganisaatiosta. Tämän takia haastateltavien edustamat organisaatiot on häivytetty takalalle, eikä niitä mainita tutkimuksessa. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista huomioida erilaisten toimialojen vaikutusta yhteisömanagerien teknostressiin. Haastatteluista tuli ilmi, että erityisesti nopeatempoisten brändien kuten tapahtumien verkkoyhteisöjen ylläpito oli hektisempää ja altisti enemmän teknostressille kuin lakisääteisten ja vakaiden alojen verkkoyhteisöjen ylläpito. Lisäksi kohdeorganisaation rakenne sekä muu viestintästrategia vaikuttivat vahvasti teknostressin syntymiseen. Hierarkkiset sekä selkeästi vastuurooleihin perehtyneet yhteisömanagerit kokivat vähemmän teknostressiä tai teknostressi ei ollut peräisin organisaatiosta. Tilanteissa, joissa yhteisömanagerin rooli tai työtehtävät eivät olleet selkeitä tai tiimin keskinäinen luottamus oli huonoa, teknostressiä muodostui enemmän. Voidaankin sanoa, että organisaation selkeät ohjeet siihen miten ja missä töitä tehdään sekä selkeä viestintästrategia vähensivät koettua teknostressiä. Jatkotutkimuksissa olisikin siis mielenkiintoista sitoa tutkimusta enemmän organisaation taustatekijöihin, kuten viestinnän suunnitteluun. Organisaatiossa teknostressin muodostumiseen vaikuttaa myös tiimi, jonka osana yhteisömanageri työskentelee. Tutkimukseen osallistui niin yksin yhteisömanagerina toimivia haastateltavia kuin myös erikokoisissa tiimeissä toimivia haastateltavia. Voidaan olettaa, että tiimikoolla oli vaikutusta koettuun teknostressiin. Osan haastateltavista työnkuvaan ei kuulunut esimerkiksi jatkuva vuorovaikutus asiakkaiden kanssa koska tiimeissä oli myös asiakaspalveluun keskittyneitä henkilöitä. Näin kaikki verkostopalveluiden ominaispiirteet eivät vaikuttaneet kaikkiin haastateltaviin yhtä paljon.

Lisäksi organisaatiolla on tärkeä merkitys siinä, millaisena voimavarana verkostopalvelut nähdään. Haastatteluissa kävi ilmi, että useissa organisaatiossa verkostopalvelut olivat markkinoinnin hauska lisä eikä niitä nähty pääsääntöisenä viestintäkanavana. Organisaatiossa ei myöskään nähty miten vahvasti luovuudella on merkitystä sisällöntuotantoon ja sisällöntuotannolla taas vaikutusta markkinointiin. Tämä viestii siitä, etteivät organisaatiot osaa vielä hyödyntää tai eivät ymmärrä verkostopalveluiden mahdollisuuksia esimerkiksi arvonaluonnissa. Tehtäviin liittyvät stressitekijä ovat sidoksissa työtehtävien ominaisuuksiin kuten niiden haastavuuteen ja monitulkintaisuuteen (Ragu-Nathan ym., 2008). Tuleva tutkimus voisikin syventyä siihen, miten esimerkiksi viestintästrategialla voidaan vähentää teknostressin syntymistä. Yhteisömanagerit työskentelivät sekä suoraan kohdeorganisaatiossa kuin myös viestintätoimistoissa, joista heidän palveluitansa ostettiin konsulttisopimusten avulla. tämän haastattelututkimuksen perusteella ei voida päätellä mikä vaikutus organisaation sitoutumiseen ja teknostressin syntymiseen. Myös tätä organisaation rakenteisiin liittyvää aihetta olisi mielenkiintoista tutkia tulevaisuudessa.

Teknostressi on kontekstisidonnainen ja henkilökohtainen ilmiö. Tämän takia se ilmenee eri ihmisillä eri tavalla, ja erilaiset ihmiset kokevat erilaisten asioiden aiheuttavan erilaisia reaktioita. Kuten tutkielmassa on aikaisemminkin

osoitettu, teknostressin muodostumiseen vaikuttavat ihmisen ominaispiirteet. Ominaispiirteillä tarkoitetaan kaavoja, joiden mukaisesti ihmiset käyttäytyvät erilaisissa tilanteissa (Maier ym., 2019). Tässä tutkimuksessa persoonallisuuden piirteet näkyivät haastateltavien kuvailuissa, joissa he kertoivat omia kokemuksiaan teknostressiä kohtaan. Tämän tutkimuksen puitteissa eri ominaispiirteiden vaikutuksia ei kuitenkaan tutkittu. Tämä olisi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe, koska tutkimuksessa havaittiin, että yhteisömanagereiden työtehtävät sekä kokemukset niistä vaihtelevat suuresti. Tutkimuksen tuloksia tarkastellessa on tärkeää ottaa huomioon haastateltavien erilaiset taustat kuten työkokemus ja organisaatio, jossa haastateltavat työskentelevät. Aineiston pohjalta voidaan tehdä ainoastaan oletuksia tämän vaikutuksista koettuun teknostressiin. Haastatteluista kuitenkin ilmeni, että tiettyjen teknostressitekijöiden vaikutus väheni ajan kuluessa. Tulevaisuudessa olisikin mielenkiintoista tutkia teknostressitekijöiden muuttumista aikaan verrannollisesti.

Lisäksi haastatteluissa korostui yhteisömanagereiden omien henkilökohtaisten verkostopalveluiden käyttö. Osa haastateltavista kertoi hyödyntävänsä vain vähän verkostopalveluita vapaa-ajallaan. Nämä henkilöt kuvailivat vahvemmin esimerkiksi monimutkaisuuden aiheuttamaa teknostressiä kuin henkilöt, jotka käyttivät henkilökohtaisia verkostopalveluita aktiivisesti. Tulevassa tutkimuksessa tulisikin ottaa entistä tarkemmin huomioon henkilön oma suhtautuminen verkostopalveluihin. Tässä tutkimuksessa keskityttiin ainoastaan negatiiviseen teknostressiin. Tulevaisuudessa olisikin tärkeää keskittyä myös verkostopalveluiden mahdollisuuksiin luoda positiivista teknostressiä. Aikaisemmin esimerkiksi Tarafdar ym. (2019) korostivat positiivisen teknostressin tutkimuksen tutkimusaukosta ja sen mahdollisuuksista. Yhteisömanagereiden kokemaa teknostressiä on tärkeää ja mielenkiintoista tutkia lisää, koska Tarafdar ym. (2019) mukaan verkostopalveluiden ja perinteisten organisaatioissa syntyvien teknostressitekijöiden syntyminen ja hallinta on erilaista. Onkin tärkeää tiedostaa, miten sekä perinteisten että verkostopalveluiden aiheuttamaa teknostressiä voidaan lieventää organisaatiossa. Näin organisaatiossa voidaan tarjota paremmin tukea erilaisten teknostressiä aiheuttavien asioiden lieventämiseksi sekä rakentaa uusia toimintamalleja, jotka tukevat työntekijöiden työhyvinvointia.



## LÄHTEET

- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 35(4), 831–858. <https://doi.org/10.2307/41409963>
- Baird, C. H., & Parasnis, G. (2011). From social media to social customer relationship management. *Strategy and Leadership*, 39(5), 30–37. <https://doi.org/10.1108/10878571111161507>
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science*, 22(4), 887–906. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>
- Bhimani, H., Mention, A. L., & Barlatier, P. J. (2019). Social media and innovation: A systematic literature review and future research directions. *Technological Forecasting and Social Change*, 144(August 2018), 251–269. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.10.007>
- Biggs, A., Brough, P., & Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkmans psychological stress and coping theory. *The Handbook of Stress and Health*, 349–364.
- Boswell, W. R., & Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management*, 33(4), 592–610. <https://doi.org/10.1177/0149206307302552>
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Cao, X., & Yu, L. (2019). Exploring the influence of excessive social media use at work: A three-dimension usage perspective. *International Journal of Information Management*, 46(December 2018), 83–92. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.019>
- Chandra, S., Shirish, A., & Srivastava, S. C. (2019). Does technostress inhibit employee innovation? Examining the linear and curvilinear influence of technostress creators. *Communications of the Association for Information Systems*, 44(1), 299–331. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04419>
- Chen, A., & Karahanna, E. (2018). Life interrupted: The effects of technology-mediated work interruptions on work and nonwork outcomes. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 42(4). <https://doi.org/10.25300/MISQ/2018/13631>
- Chen, S. C., & Lin, C. P. (2019). Understanding the effect of social media marketing activities: The mediation of social identification, perceived value, and satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 140(December 2018), 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.11.025>
- Choi, S. B., & Lim, M. S. (2016). Effects of social and technology overload on psychological well-being in young South Korean adults: The mediatory role of social network service addiction. *Computers in Human Behavior*, 61.

- <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.032>
- Coelho, P. S., Rita, P., & Santos, Z. R. (2018). On the relationship between consumer-brand identification, brand community, and brand loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.03.011>
- Eskola, J., Suoranta, J. (2000). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen* (4. uud. pa). Tampere: Vastapaino.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55(55), 745–774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- France, C., Grace, D., Merrilees, B., & Miller, D. (2018). Customer brand co-creation behavior: conceptualization and empirical validation. *Marketing Intelligence and Planning*, 36(3), 334–348. <https://doi.org/10.1108/MIP-10-2017-0266>
- Friesen, B. K. (2010). *Designing and Conducting Your First Interview Project*. John Wiley and Sons, Inc.
- Gallaughier, J., & Ransbotham, S. (2010). Social Media and Customer Dialog Management at Starbucks. A framework for analyzing social-media-based customer dialog. *MIS Quarterly Executive*, 9(4), 197–212. Retrieved from [http://www.samransbotham.com/sites/default/files/GallaughierRansbotham\\_Starbucks\\_2010\\_MISQE.pdf](http://www.samransbotham.com/sites/default/files/GallaughierRansbotham_Starbucks_2010_MISQE.pdf)
- Goh, K. Y., Heng, C. S., & Lin, Z. (2013). Social media brand community and consumer behavior: Quantifying the relative impact of user- and marketer-generated content. *Information Systems Research*, 24(1), 88–107. <https://doi.org/10.1287/isre.1120.0469>
- Guo, Y., Lu, Z., Kuang, H., & Wang, C. (2020). Information avoidance behavior on social network sites: Information irrelevance, overload, and the moderating role of time pressure. *International Journal of Information Management*, (January), 102067. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102067>
- Habibi, M. R., Laroche, M., & Richard, M. O. (2014). Brand communities based in social media: How unique are they? Evidence from two exemplary brand communities. *International Journal of Information Management*, 34(2), 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.010>
- Hanson, S., Jiang, L., & Dahl, D. (2019). Enhancing consumer engagement in an online brand community via user reputation signals: a multi-method analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47(2), 349–367. <https://doi.org/10.1007/s11747-018-0617-2>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita* (13.-14. Os). Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Ylioppilaspaino.
- Kamboj, S., Sarmah, B., Gupta, S., & Dwivedi, Y. (2018). Examining branding co-creation in brand communities on social media: Applying the paradigm of Stimulus-Organism-Response. *International Journal of Information*

- Management*, 39(December 2017), 169–185.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.001>
- Kaur, H., Paruthi, M., Islam, J. U., & Hollebeek, L. D. (2020). The role of brand community identification and reward on consumer brand engagement and brand loyalty in virtual brand communities. *Telematics and Informatics*, 46(October 2019), 101321. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101321>
- Krishnan, S. (2017). Personality and espoused cultural differences in technostress creators. *Computers in Human Behavior*, 66, 154–167. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.039>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>
- Laroche, M., Habibi, M. R., Richard, M. O., & Sankaranarayanan, R. (2012). The effects of social media based brand communities on brand community markers, value creation practices, brand trust and brand loyalty. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1755–1767. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.04.016>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lee, Y. K., Chang, C. T., Lin, Y., & Cheng, Z. H. (2014). The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior and technostress. *Computers in Human Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.10.047>
- Leung, L., & Zhang, R. (2017). Mapping ICT use at home and telecommuting practices: A perspective from work/family border theory. *Telematics and Informatics*, 34(1), 385–396. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.06.001>
- Liu, L., Liu, R., Lee, M., & Chen, J. (2019). When will consumers be ready? A psychological perspective on consumer engagement in social media brand communities. *Internet Research*, 29(4), 704–724. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2017-0177>
- Luo, N., Zhang, M., & Liu, W. (2015). The effects of value co-creation practices on building harmonious brand community and achieving brand loyalty on social media in China. *Computers in Human Behavior*, 48, 492–499. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.020>
- Luoma, R., Penttinen, E., & Rinta-Kahila, T. (2020). How to Enforce Presenteeism with ICT while Mitigating Technostress – A Case Study. *Hiccs*, 3, 6123–6132.
- Maier, C., Laumer, S., Weinert, C., & Weitzel, T. (2015). The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: A study of Facebook use. *Information Systems Journal*, 25(3), 275–308. <https://doi.org/10.1111/isj.12068>
- Maier, C., Laumer, S., Wirth, J., & Weitzel, T. (2019). Technostress and the hierarchical levels of personality: a two-wave study with multiple data samples. *European Journal of Information Systems*, 28(5), 496–522.

- <https://doi.org/10.1080/0960085X.2019.1614739>
- Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. A. (2013). The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals. *Organization Science*, 24(5), 1337–1357. <https://doi.org/10.1287/orsc.1120.0806>
- Muniz, A. M., & Guinn, T. C. O. (2001). Brand Community, 27(March), 412–433.
- Myers, M. D., & Newman, M. (2007). The qualitative interview in IS research: Examining the craft. *Information and Organization*, 17(1), 2–26. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2006.11.001>
- Ogink, T., & Dong, J. Q. (2019). Stimulating innovation by user feedback on social media: The case of an online user innovation community. *Technological Forecasting and Social Change*, 144(July 2017), 295–302. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.07.029>
- Osatuyi, B., & Turel, O. (2020). Conceptualisation and validation of system use reduction as a self-regulatory IS use behaviour. *European Journal of Information Systems*, 00(00), 1–21. <https://doi.org/10.1080/0960085x.2019.1709575>
- Pflügner, K., Mattke, J., & Maier, C. (2019). Who is Stressed by Using ICTs? A Qualitative Comparison Analysis with the Big Five Personality Traits to Understand Technostress, 1175–1189.
- Pirkkalainen, H., Salo, M., Tarafdar, M., & Makkonen, M. (2019). Deliberate or Instinctive? Proactive and Reactive Coping for Technostress. *Journal of Management Information Systems*, 36(4), 1179–1212. <https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1661092>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Salo, M., Makkonen, M., Pirkkalainen, H., & Hekkala, R. (2018). Distress, eustress, or no stress? Explaining smartphone users' different technostress responses. In *International Conference on Information Systems 2018, ICIS 2018*.
- Salo, M., Pirkkalainen, H., Chua, C., & Koskelainen, T. (2017). Explaining information technology users' ways of mitigating technostress. In *Proceedings of the 25th European Conference on Information Systems, ECIS 2017*.
- Salo, M., Pirkkalainen, H., & Koskelainen, T. (2019). Technostress and social networking services: Explaining users' concentration, sleep, identity, and social relation problems. *Information Systems Journal*, 29(2), 408–435. <https://doi.org/10.1111/isj.12213>
- Salo, M., Pirkkalainen, H., Makkonen, M., & Hekkala, R. (2018). *or No Stress? Explaining Smartphone Users' Different Technostress Responses*. Eustress.
- Srivastava, S. C., Chandra, S., & Shirish, A. (2015). Technostress creators and job outcomes: Theorising the moderating influence of personality traits. *Information Systems Journal*, 25(4), 355–401. <https://doi.org/10.1111/isj.12067>
- Stich, J. F., Tarafdar, M., Stacey, P., & Cooper, S. C. (2019). Appraisal of email

- use as a source of workplace stress: A person-environment fit approach. *Journal of the Association for Information Systems*, 20(2), 132–160. <https://doi.org/10.17705/1jais.00531>
- Sullivan, Y. W., & Koh, C. E. (2019). Social media enablers and inhibitors: Understanding their relationships in a social networking site context. *International Journal of Information Management*, 49(March), 170–189. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.014>
- Tajvidi, M., Wang, Y., Hajli, N., & Love, P. E. D. (2017). Brand value Co-creation in social commerce: The role of interactivity, social support, and relationship quality. *Computers in Human Behavior*, (xxxx), 105238. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.11.006>
- Tams, S., Thatcher, J. B., & Grover, V. (2018). Concentration, competence, confidence, and capture: An experimental study of age, interruption-based technostress, and task performance. *Journal of the Association for Information Systems*, 19(9). <https://doi.org/10.17705/1jais.00511>
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Tarafdar, M., Maier, C., Laumer, S., & Weitzel, T. (2019). Explaining the link between technostress and technology addiction for social networking sites: A study of distraction as a coping behavior. *Information Systems Journal*, (December 2017), 1–29. <https://doi.org/10.1111/isj.12253>
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103–132. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113–120. <https://doi.org/10.1145/1995376.1995403>
- Töttö, P. (2012). *Paljonko on paljon? Luvuilla argumentoinnista empiirisessä tutkimuksessa*. Tampere: Vastapaino.
- van Zoonen, W., Verhoeven, J. W. M., & Vliegenthart, R. (2016). Social media's dark side: inducing boundary conflicts. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1297–1311. <https://doi.org/10.1108/JMP-10-2015-0388>
- Wang, X. W., Cao, Y. M., & Park, C. (2019). The relationships among community experience, community commitment, brand attitude, and purchase intention in social media. *International Journal of Information Management*, 49(July), 475–488. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.018>
- Zhang, M., & Luo, N. (2016). Understanding relationship benefits from harmonious brand community on social media. *Internet Research*, 26(4), 809–826. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2015-0149>
- Zhao, X., Xia, Q., & Huang, W. (2020). Information & Management Impact of technostress on productivity from the theoretical perspective of appraisal

and coping processes. *Information & Management*, (1088), 103265.  
<https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103265>

Zheng, X., Cheung, C. M. K., Lee, M. K. O., & Liang, L. (2015). Building brand loyalty through user engagement in online brand communities in social networking sites. *Information Technology and People*, 28(1), 90-106.  
<https://doi.org/10.1108/ITP-08-2013-0144>