

Sami Simsiö

# PIKAVIESTINTÄ TYÖAJALLA JA TEKNOSTRESSI



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA  
2022

# TIIVISTELMÄ

Simsiö, Sami

Pikaviestintä työajalla ja teknostressi

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2022, 66 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja: Halttunen, Veikko

Pikaviestinnän käyttö työajalla on jatkuvasti kasvanut, ja sillä on nykyään keskeinen rooli yksilön viestinnässä. Työajalla käytetään sekä henkilökohtaisia pikaviestimiä kuten WhatsApp kuin myös työpikaviestimiä kuten Teams ja Slack. Pikaviestintä on kätevä ja nopea viestintämuoto, mutta sillä voi olla myös negatiivisia vaikutuksia esimerkiksi käyttäjän keskittymiskykyyn ja ajankäyttöön. Nämä negatiiviset vaikutukset voivat johtaa niin kutsuttuun teknostressiin, jota esiintyy tutkitusti teknologian käytössä. Teknostressillä on todettu olevan paljon negatiivisia vaikutuksia niin yksilön henkiseen kuin fyysiseen terveyteen, ja se voi myös vaikuttaa yksilön suoriutumiseen työssään. Teknostressin ja pikaviestinnän välistä yhteyttä on tutkittu vähän, ja monet tutkimuksista sijoittuvat 2000-luvun alkuun, jolloin teknostressin muodostumisesta ei vielä tiedetty kovin paljoa. Tämän tutkielman tavoitteena oli tutkia pikaviestinnän käyttöä työajalla ja sen yhteyttä teknostressin muodostumiseen. Tavoitteeseen pyrittiin tutustumalla aiempaan kirjallisuuteen aiheesta sekä suorittamalla laadullinen haastattelututkimus. Tutkimuksessa todettiin pikaviestinnän olevan työajalla jatkuvasti käytössä useissa eri käyttötarkoituksissa. Sen todettiin kuitenkin aiheuttavan yksilölle paljon stressitekijöitä työajalla. Pikaviestien suuren määrän, ilmoitusten ja jatkuvan pikaviestinnän työajalla todettiin olevan yhteydessä teknostressin kokemiseen. Pikaviestinnän käytössä todettiin olevan monella myös riippuvuuden piirteitä. Yleisimpien pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikutuksien työskentelyyn todettiin olevan ajankäytölliset ongelmat, syvätyön puute ja työkuorman nousu.

Asiasanat: pikaviestintä, pikaviestin, teknostressi, työaika

## ABSTRACT

Simsiö, Sami

Instant messaging during working hours and technostress

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2022, 66 pp.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor: Halttunen, Veikko

The use of instant messaging during working hours has been steadily increasing and now plays a key role in the way individuals communicate. Both personal instant messengers such as WhatsApp and work instant messengers such as Teams and Slack are used during working hours. Instant messaging is a convenient and fast form of communication, but it can also have negative effects on things like the user's concentration and time management. These negative effects can lead to technostress, which is a well-studied phenomenon in the use of technology. Technostress has been shown to have a wide range of negative effects on both the mental and physical health of individuals and can also affect their performance at work. The link between technostress and instant messaging has been little studied, and many of the studies date back to the early 2000s, when not much was known about the development of technostress. The aim of this thesis was to investigate the use of instant messaging during working hours and its association with technostress. This was achieved by reviewing previous literature on the subject and by conducting a qualitative interview study. The study found that instant messaging is used continuously during working hours for a variety of purposes. However, it was found to cause a great deal of stress to individuals during working hours. High levels of instant messaging, notifications and constant instant messaging during working hours were found to be associated with the experience of technostress. The use of instant messaging was also found to be addictive for many. The most common effects of technostress caused by instant messaging on work were found to be time management problems, lack of deep work and increased workload.

Keywords: instant messaging, instant messenger, technostress, working hours

## KUVIOT

KUVIO 1 Teknostressimalli (Ayyagari ym., 2011, s. 846).....	16
KUVIO 2 Viestinnän ylikuormituksen muodostumismalli (Stephens ym., 2017, s. 278).....	21
KUVIO 3 Tutkimusmalli.....	30

## TAULUKOT

TAULUKKO 1 Haastateltavat .....	32
TAULUKKO 2 Pikaviestiin vastaaminen.....	36
TAULUKKO 3 Pikaviestiin vastauksen odottaminen.....	36
TAULUKKO 4 Pikaviestimet työkäytössä.....	37
TAULUKKO 5 Henkilökohtaiset viestimet työajalla .....	38
TAULUKKO 6 Stressitekijät.....	39
TAULUKKO 7 Pikaviestinnän aiheuttamien stressitekijöiden vaikutus työskentelyyn.....	42
TAULUKKO 8 Haastattelututkimuksessa havaitut stressitekijät kategorioittain .....	47

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KUVIOT

TAULUKOT

1	JOHDANTO.....	7
2	PIKAVIESTIMILLÄ TAPAHTUVA VIESTINTÄ.....	10
	2.1 Pikaviestimien kehitys .....	10
	2.2 Pikaviestintä .....	11
3	TEKNOSTRESSI .....	14
	3.1 Määritelmä.....	14
	3.2 Teknostressin muodostuminen ja sen vaikutukset.....	15
	3.3 Etätöyön vaikutukset.....	17
	3.4 Teknostressin torjunta.....	18
4	PIKAVIESTINNÄN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT STRESSITEKIJÄT TYÖAJALLA .....	20
	4.1 Teknologian ylikuormittavuus .....	21
	4.2 Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan .....	22
	4.3 Työn ja kodin välinen konflikti.....	23
	4.4 Teknologian epäasiallinen tai haitallinen käyttö .....	23
5	TEORIAOSION JOHTOPÄÄTÖKSET .....	25
6	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA MENETELMÄT .....	28
	6.1 Lähtökohdat ja tutkimuskysymykset .....	28
	6.2 Tutkimusmenetelmä .....	30
	6.3 Haastatteluiden toteutus .....	31
	6.4 Analyysi .....	33
7	TULOKSET.....	34
	7.1 Pikaviestinnän käyttöhistoria ja kokemus .....	34
	7.2 Pikaviestinnän nykyinen käyttö työajalla .....	36
	7.3 Teknostressin kokemus pikaviestinnässä .....	39
	7.4 Teknostressin vaikutukset työskentelyyn ja työhyvinvointiin.....	41
8	POHDINTA .....	45
	8.1 Johtopäätökset.....	45
	8.2 Tulosten tulkinta .....	49
	8.3 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimusaiheet .....	50

9	YHTEENVETO .....	52
	LÄHTEET .....	54
	LIITE 1 TUTKIJAN TEEMAHAASTATTELURUNKO.....	59
	LIITE 2 HAASTATELTAVIEN TEEMAHAASTATTELURUNKO .....	61
	LIITE 3 TUTKIMUSTIEDOTE.....	62
	LIITE 4 TIETOSUOJAILMOITUS.....	64

# 1 JOHDANTO

Pikaviestimistä ja niillä tapahtuvasta viestinnästä on tullut vuosien saatossa tärkeä osa ihmisten arkea ja työelämää. Alun perin tietotekniikan harrastajien ja teinien suosiossa ollut viestintätapa on kovaa vauhtia yleistynyt valtaväestön keskuudessa, ja pikaviestimet ovat nousseet älypuhelimien käytetyimpien sovellusten joukkoon. Esimerkiksi WhatsAppilla on nykyisin yli 2 miljardia aktiivista käyttäjää (Statista, 2021). Myös monella työpaikalla käytössä olevat suositut sovellukset kuten Teams ja Slack sisältävät pikaviestimen, ja pikaviestiminen on monella työpaikalla arkipäiväistynyt. Pikaviestintä on todettu käteväksi tavaksi viestiä ystävien, perheen ja työkavereiden kesken. Pikaviestimien käyttäminen työajalla aiheuttaa kuitenkin paljon keskeytyksiä työhön ja saattaa vaikeuttaa työ ja vapaa-ajan rajaamista.

Teknostressi on teknologian käytön aiheuttama sivuoire. Se syntyy, kun käyttäjä kokee teknologian käytön olevan liian kuormittavaa omiin taitoihin ja henkisiin kykyihin nähden (Brod, 1984). Teknostressi on haitallinen ilmiö niin yksilön terveyden kuin myös koko organisaation tehokkuuden kannalta (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2010). Teknostressiä on tutkittu viime vuosina paljon ja sen muodostumisesta ja esiintymisestä on saatu lisätietoa.

COVID-19-pandemia on korostanut entisestään teknologian kaikkialle ulottuvaa vaikutusta, ja monet kaipaavat sen käyttöön jonkinlaisia pelisääntöjä. Kirsi Piha (Kauppalehti, 2021) kirjoitti 5.5.2021 kolumnissaan nykyajan rajoittamattoman kommunikaation muodostaneen helvetin, jossa kaikki viestintäkanaavat ovat aina auki. Tämä johtaa hänen mukaansa ihmisten tuottavuuden ja onnellisuuden laskuun. Pihan näkemys edustaa äärilaitaa eikä asia ole tietenkään näin mustavalkoinen. Tutkimukset ovat melko samaa mieltä teknostressin haitallisuudesta, mutta myös teknologian hyödyistä. Pikaviestinten on esimerkiksi todettu parantavan kommunikaation laatua organisaatiossa (Ou & Davison, 2011).

Pikaviestintää työajalla ja varsinkin sen osuutta teknostressin muodostumisessa on tutkittu vähän. Suurin osa pikaviestinnän tutkimuksesta on 2000-luvun alusta, jolloin pikaviestintäteknologia oli uusi asia työympäristössä. Tämän jälkeen pikaviestimissä on tapahtunut huomattavaa teknologista edistystä ja

teknostressin muodostumista on alettu ymmärtämään paremmin. Tässä tutkimuksessa on tavoitteena ottaa huomioon nämä seikat ja saada aikaiseksi tutkittua tietoa pikaviestinnästä johtuvasta teknostressistä 2020-luvun työelämässä. Tätä tavoitetta lähdetään täyttämään seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Miten pikaviestintää käytetään työajalla?
2. Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?
3. Millä tavoin yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytettävän teknologian seurauksena työajalla?
4. Kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikutaneen työskentelyyn?

Ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen vastataan tutkielman teoriaosiossa. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen etsitään vastausta myös empiirisessä osuudessa ja tuloksia verrataan teoriaosuuden päätelmiin. Kolmanteen ja neljäänteen tutkimuskysymykseen vastataan tutkielman empiirisessä osuudessa toteuttamalla laadullinen haastattelututkimus.

Ennen haastattelututkimuksen toteuttamista perehdyttiin kattavasti aiemmin tehtyyn tutkimukseen aihealueesta ja muodostettiin tutkielman teoriaosio. Katsaus aihealueeseen toteutettiin etsimällä lähdemateriaalia Google Scholar, Scopus ja IEEE Xplore -tietokannoista. Hakusanoina toimivat muun muassa seuraavat sanat ja niiden yhdistelmät: *instant messaging*, *IM*, *MIM*, *instant messenger*, *technostress*, *work* ja *workplace*. Lähteet ovat tieteellisiä ja niiden laatua arvioitiin julkaisufoorumien luokituksen ja tutkijan oman harkinnan avulla. Suurin osa niistä on arvostetuista julkaisuista.

Aineisto empiiristä osiota varten kerättiin käyttämällä aineistonkeruun menetelmänä temahaastattelua, joka suunniteltiin teoriaosion pohjalta. Haastatteluiden osallistujia haettiin Jyväskylän yliopiston informaatioteknologian tiedekunnan sähköpostilistalta. Kriteerinä haastateltaville oli, että on kokenut teknostressiä pikaviestinnän seurauksena työajallaan. Haastatteluja toteutettiin yhteensä 12 joista 10 otettiin mukaan tutkimukseen. Haastatteluaineisto litteroitiin ja analyysin jälkeen siitä tehtiin johtopäätökset tutkimuskysymysten kannalta.

Tuloksista selvisi haastateltavien yksilöiden käyttävän laajasti pikaviestintää sekä työ että henkilökohtaisten kontaktien kanssa työajalla. Pikaviestinnän käyttötarkoitukset olivat moninaiset ja sen läsnäolo työajalla oli jatkuvaa. Jatkuva pikaviestintä ja viestien suuri määrä työajalla näyttää olevan yhteydessä teknostressin kokemiseen, jonka lisäksi pikaviestinnän käytössä todettiin olevan monella riippuvuuden piirteitä. Haastatteluista tuli ilmi paljon stressitekijöitä pikaviestinnän käytössä, joista yleisimmät olivat keskittymisen häiriintyminen, jatkuva saatavilla oleminen, ylikuormitus sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen. Haastateltavat kuvailivat näiden stressitekijöiden vaikuttaneen heidän työskentelyynsä ja negatiivisina puolina esiin nousivat yleisimmin: ajankäytölliset ongelmat, syvätyön puute ja työkuorman nousu. Tuloksista on hyötyä etenkin työnantajille heidän suunnitellessa pikaviestintään liittyviä ratkaisuja. Tutkimus on myös tärkeä kontribuutio aihealueen tutkimukselle, sillä pikaviestinnän käyttöä työajalla on tutkittu vähän varsinkaan teknostressin näkökulmasta.



Tutkielma koostuu johdannon ja yhteenvedon lisäksi seitsemästä sisältöluvusta. Toisessa luvussa tutustutaan pikaviestimiin ja niillä tapahtuvaan viestintään. Kolmannessa luvussa käsitellään teknostressiä ja esitellään aihealueen aikaisempaa tutkimusta. Neljännessä luvussa tutkitaan pikaviestinnän käyttöön liittyviä stressitekijöitä työajalla ja viidennessä tehdään teoriaosiosta johtopäätökset empiiristä osuutta varten. Kuudennessa luvussa esitellään tehty empiirinen tutkimus ja seitsemännessä kerrotaan sen tulokset. Kahdeksannessa luvussa pohditaan empiirisen tutkimuksen tuloksia, sen luotettavuutta sekä esitellään jatkotutkimusaiheet. Viimeinen eli yhdeksäs luku on tutkielman yhteenveto.

## 2 PIKAVIESTIMILLÄ TAPAHTUVA VIESTINTÄ

Pikaviestimet ja niillä tapahtuva viestintä ovat tärkeässä roolissa tässä tutkielmassa, siksi on tärkeää esitellä ja rajata aihealuetta. Tämän luvun tavoitteena on määritellä pikaviestimet sekä kertoa niiden kehittymisestä vuosien varrella. Luvussa käsitellään myös pikaviestimillä tapahtuvaa pikaviestintää ja sen erityispiirteitä. Tarkoituksena on myös löytää vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli ”Miten pikaviestintää käytetään työajalla?”.

### 2.1 Pikaviestimien kehitys

Pikaviestin on ohjelma, joka mahdollistaa lyhyiden viestien lähettämisen ja vastaanottamisen reaaliajassa kahden tai useamman ihmisen välillä internetissä (Goldsborough, 2001). Nykyaikaisissa pikaviestimissä on mahdollista tehdä ryhmiä ja jakaa monenlaista sisältöä ryhmän kesken. Lisäksi pikaviestinten ominaisuudet ovat laajentuneet pelkästä tekstistä myös ääni- ja videokommunikaatioon (Sutikno, Handayani, Stiawan, Riyadi, & Subroto, 2016). Pikaviestimien kehitys on ollut viime vuosina nopeaa ja yhä useammat ovat ottaneet ainakin jonkin pikaviestimen käyttöönsä.

Pikaviestimien ensiaskeleet otettiin 1980-luvun alussa, kun Yhdysvalloissa yliopistoissa ja tutkimuskeskusten tietokoneilla alettiin välittää viestejä koneelta toiselle. Tähän käytettiin UNIX:lle kehitettyjä sovelluksia, joita olivat muun muassa ”talk”, ”ytalk” ja ”ntalk” (Baron, 2013). Jarkko Oikarisen vuonna 1988 kehittämä IRC oli seuraava askel pikaviestinnän kehityksessä. IRC tarjosi ympäristön, jossa useat käyttäjät pystyivät liittymään ja poistumaan chat-huoneista milloin tahansa. Käyttäjien ei tarvinnut olla samassa verkossa (Preece, Maloney-Krichmar & Abras, 2003; Chatterjee, Abhichandani, Li, Tuly & Byun, 2005). Modernien pikaviestimien historia alkoi vuonna 1996 kun israelilainen Mirabilis kehitti ICQ-pikaviestimen. Pikaviestimessä oli uutena ominaisuutena kaverilista ja siinä oli mahdollista keskustella useamman kaverin kanssa samaan aikaan

liittymättä erilliseen chat-huoneeseen (Lewis & Fabos, 2005; Preece, Maloney-Krichmar & Abras, 2003).

2000-luvun alussa pikaviestimien suosio nousi nopeasti ja markkinoille tuli uusia pikaviestimiä. Vuonna 2002 neljä suosituinta pikaviestintä olivat AOL's Instant Messenger (AIM), ICQ, MSN Messenger (MSN) ja Yahoo! Messenger. Pikaviestintä nousi suosituksi viestintämuodoksi varsinkin teini-ikäisten keskuudessa (Grinter & Palen, 2002). Teknologia sai myös työpaikoilla jalansijaa ja sillä huomattiin olevan iso rooli epävirallisessa kommunikaatiossa työpaikan sisällä (Herbsleb, Atkins, Boyer, Handel & Finholt, 2002).

Sosiaalisen median palvelut kuten Facebook ja Twitter saapuivat 2000-luvun puolivälissä. Ne eivät kuitenkaan olleet suoria haastajia pikaviestimille, vaikka niissä olikin mahdollisuus laittaa käyttäjille yksityisviestejä. Sosiaalisen median palveluissa viestintä keskittyi lähinnä yhdeltä henkilöltä monelle erilaisten julkaisujen kautta (Seufert, Hoßfeld, Schwind, Burger, & Tran-Gia, 2016).

Pikaviestinten markkina pysyi melko samanlaisena 2010-luvun alkuun saakka. Tällöin markkinoilla yleistyivät mobiilipikaviestimet, joita käytettiin älypuhelimien kautta sovelluksella. Ne korvasivat nopeasti niin perinteiset tekstiviestit kuin myös tietokoneen kautta käytettävät pikaviestimet varsinkin ihmisten vapaa-ajan käytössä (Church & Oliveira, 2013). Seufertin ym. (2016) mukaan ne tarjosivat samat yksityisviestiominaisuudet kuin perinteiset tietokoneella käytettävät pikaviestimet. Tämä yhdistettynä kattaviin ryhmäviestintäominaisuuksiin ja älypuhelimien käytön paikasta riippumattomuuteen saivat käyttäjät siirtymään mobiilipikaviestimiin. Esimerkiksi vuonna 2009 julkaistu WhatsApp saavutti helmikuuhun 2016 mennessä miljardi käyttäjää, ja vuonna 2021 sillä oli kaksi miljardia käyttäjää (WhatsApp, 2016; Statista, 2021). Church ja Oliveira (2013) tutkivat perinteisten tekstiviestien ja WhatsApp-viestien eroja. He huomaisivat, että tutkimukseen osallistuneiden mielestä viestittely WhatsAppilla oli paljon välittömämpää ja viestittely muistutti enemmän suullista keskustelua.

Monilla työpaikoilla on nykyään paljon varhaisia pikaviestimiä ja chathuoneita muistuttavia viestintäratkaisuja käytössään. Tällaisia sovelluksia ovat muun muassa Slack ja Microsoft Teams. Ne toimivat organisaation sisällä nopeana yhteydenottoväylänä, ja ne ovat työntekijöiden suosiossa matalan kynnyksen viestintäkanavana (Nardi, Whittaker & Bradner, 2000; Isaacs, Walendowski, Whittaker, Schiano & Kamm, 2002). Niiden on todettu lisäävän työntekijöiden vuorovaikutteisuutta ja vaikuttavan näin positiivisesti tiimityön tehokkuuteen (Ou & Davison, 2011). Muita yleisimpiä Suomessa käytössä olevia pikaviestimiä ja pikaviestintää tukevia yhteisöpalveluita ovat muun muassa WhatsApp, Facebook, Telegram, Snapchat, Kik, Skype, Discord.

## 2.2 Pikaviestintä

Pikaviestintä on tietokonevälitteisen viestinnän muoto. Pikaviestinnällä tarkoitetaan yleisimmin tekstimuotoisten viestien lähettämistä internetin ylitse toiselle

käyttäjälle pikaviestintä käyttäen. Nykyaikaiset pikaviestimet tukevat myös kuvien ja muun sisällön jakamista. Pikaviestintä ei myöskään rajoitu vain kahden väliseen keskusteluun ja nykyään lähes jokaisessa pikaviestimessä on mahdollisuus muodostaa ryhmiä (Rajendran, Baharin & Kamal, 2019; Nardi, Whittaker & Bradner, 2000).

Herbsleb ym. (2002) näkivät pikaviestinnän ja chatin eroksi sen, että chattissa on useampi henkilö eräänlaisessa virtuaalisessa huoneessa. He näkivät pikaviestinnän yksityisempänä kahdenvälisenä virtuaalisena keskusteluna. Termit chattailu ja pikaviestintä käsitetään usein tapauksesta riippuen eri lailla. Chattailua voidaan kuitenkin pitää kattoterminä, joka sisältää kaiken tekstimuotoisen keskustelun, jota voidaan käydä ihmisten kanssa tietokoneiden välityksellä. Chattailua tapahtuu siis esimerkiksi pikaviestimillä, verkkosivuilla ja IRCin kautta. Pikaviestintä on siis myös chattailua. Tämän tulkinnan puolesta puhuu myös se, että nykyajan pikaviestimet tukevat ryhmäkeskusteluita.

Pikaviestintä edustaa niin sanottua semi-synkronista viestintää. Se on synkronisen ja asynkronisen viestinnän välimuoto, jossa on kummankin ominaisuuksia. Esimerkki täysin synkronisesta viestintämuodosta on äänipuhelu, jossa vastausta odotetaan saman tien. Toisesta ääripäästä taas on sähköpostiviesti, jonka lähettäminen ei riipu osapuolten ajallisesta läsnäolosta eikä siihen odoteta vastausta saman tien. (Baron, 2013; Dimond, Fiesler, DiSalvo Pelc & Bruckman, 2012). Semi-synkroninen viestittely tarkoittaa osapuolten ajallisen läsnäolon vaatimuksen vaihtelemista. Pikaviesteihin vastaaminen on joustavaa ja se voi tapahtua lähes välittömästi, mutta se voi myös kestää jopa päiviä (Nardi ym., 2000; Avrahami, Fussell & Hudson, 2008).

Pikaviestinnän semi-synkronisesta luonteesta hyvänä esimerkkinä on Isaacsin ym. (2002) tutkimuksessa käyttäjien raportoima toiminta. Käyttäjät kertoivat lähettävänsä joskus kontakteilleen eräänlaisia muistilappuja pikaviestimillä. Eli välittämättä välittömästä vastauksesta käyttäjät lähettävät viestejä esimerkiksi muistutukseksi tai tiedottaakseen kontaktejaan. Viesteihin ei edes välttämättä odoteta vastausta ja ne saattavat olla esimerkiksi kiittäksiä tehdystä asiasta. Tällaisissa pienissä viesteissä käyttäjät kertoivat suosivansa monesti pikaviestimiä sähköpostin sijaan (Isaacs ym., 2002).

Pikaviestintä on yleensä hyvin vapaamuotoista ja viestien sävy yleensä on rento ja kaverillinen. Tämä näkyy myös kevyempinä vaatimuksina viestien oikeinkirjoituksen suhteen (Nardi ym., 2000). Muita pikaviestinnän yleisiä piirteitä on keskusteluiden lyhyys. Jos käsitelty asia on monimutkainen, saatetaan vaihtaa kesken viestittelyn toiseen viestintätapaan kuten esimerkiksi puheluun. Myös muiden asioiden tekeminen samaan aikaan (multitasking) on yleistä pikaviestinnässä. Työntekijä saattaa keskustella esimerkiksi useasta eri työtehtävästä samaan aikaan eri henkilöiden kanssa (Nardi ym., 2000; Pazos, Chung & Micari, 2013). Nardin ym. (2000) mukaan pikaviestinnällä on organisaatioissa neljä pääasiallista käyttötarkoitusta:

1. Nopeat kysymykset ja selvennykset
2. Asioiden koordinointi ja työtehtävien aikatauluttaminen
3. Improvisoitujen tapaamisten koordinointi

#### 4. Yhteydenpito ystäviin ja perheeseen

Nämä käyttötarkoitukset kuvaavat hyvin pikaviestinnän piirteitä myös vapaa-ajan käytössä ja kertovat sen nopeitempoudesta. Pikaviestinnän kautta hoidetaan monia normaalisti kasvokkain käytäviä lyhyitä keskusteluja ja siinä on pieni yhteydenottokynnys.

Cameronin ja Websterin (2005) tutkimuksessa huomattiin pikaviestintää käytettävän varavaihtoehtona, jos muut viestintämuodot eivät olleet mahdollisia. Pikaviestintää käytettiin myös muiden viestintämuotojen lisänä, esimerkiksi lähettämään linkki verkkosivulle kesken puhelun. Heidän tutkimuksessaan pikaviestintä nähtiin myös yksityisempänä viestintämuotona esimerkiksi puhe- luun, jonka joku saattoi kuulla. Huonona puolena pikaviestinnässä nähtiin sen keskeytyksiä aiheuttavat ominaisuudet. Pikaviestinnän laajan käytön edellytyksenä nähtiin tarpeeksi suuren käyttäjämäärän eli niin sanotun kriittisen massan täyttymisen (Cameron & Webster, 2005).

Isaacsin ym. (2002) tutkimuksen mukaan pikaviestinnän käyttäminen riippuu paljon käyttäjästä. He jakoivat käyttäjät kevyisiin ja raskaisiin käyttäjiin. Näiden käyttäjien välillä oli suuria eroja pikaviestinnän käytössä. Aikaisemmissa tutkimuksissa tehdyt oletukset, eivät täten päteneet kaikkiin käyttäjiin. Isaacs ym. (2002) huomasivat, että raskailla käyttäjillä oli monia nopeitempouksia keskusteluita lyhyessä ajassa. Tämän lisäksi he tekivät keskustelun lomassa muita tehtäviä. Kevyillä käyttäjillä keskustelut olivat pidempiä ja hidastempoisempia. Kevyet käyttäjät eivät myöskään tehneet samalla juurikaan muita tehtäviä.

Pikaviestimissä on usein käytössä niin sanottu statusilmaisimien, joka kertoo käyttäjän kontakteille, onko toinen paikalla ja valmis viestimään. Tämä mahdollistaa itsensä asettamisen poissa-tilaan, vaikka olisikin paikalla. Osa pikaviestimistä myös kykenee ilmoittaa automaattisesti, milloin käyttäjä on ollut viimeksi paikalla. Statusilmaisimen avulla yksilö pystyy hallitsemaan omaa tavoitettavuuttaan (Baron, 2013; Cameron & Webster, 2005; Nardi ym. (2000).

Yksi pikaviestinnän erityispiirteistä on erilaisten hymiöiden käyttö, joiden avulla pystyy viestittämään erilaisia tunnetiloja. Hymiöt ovat kiinteä osa pikaviestintää ja hymiöt toimivat myös itsenäisesti ilman kirjoitettua tekstiä (Garrison, Remley, Thomas & Wierszewski, 2011). Huang, Yen ja Zhang (2008) tutkivat hymiöiden vaikutusta pikaviestinnässä. Heidän mukaansa hymiöiden käyttö rikastutti kommunikaatiota ja teki viestinnästä nautinnollisempaa käyttäjille. Garrisonin ym. (2011) mukaan hymiöiden lisääntynyt käyttö on herättänyt myös huolta ja niitä on kutsuttu jopa vahingolliseksi kirjoitetulle kielelle.

Alun perin tietotekniikan harrastajien ja teinien vapaa-ajan viestintämuodosta on muodostunut 2000-luvulla tärkeä työkalu ihmisille niin vapaa-ajalla kuin myös työelämässä. Uutena viestintämuotona se on herättänyt kuitenkin myös vastustusta ja sillä on pelätty olevan negatiivinen vaikutus niin kieleen kuin ihmisten keskittymiskykyynkin (Garrison ym., 2011; Ou & Davison, 2011). Pikaviestintää käytetään nykyään lähes joka alalla organisaation sisäiseen viestintään. Viime vuosina pikaviestinnän käyttö on yleistynyt myös ulkoisessa viestinnässä, ja esimerkiksi markkinointia tehdään nykyään pikaviestimien avulla (Marino & Lo Presti, 2019).

### 3 TEKNOSTRESSI

Teknostressi on yksi tutkielman pääkäsitteistä, jonka takia sen määrittelemine ja aiemman tutkimuksen esittelemine on tärkeää. Tämän lisäksi luvussa kerrotaan teknostressin muodostumisesta, sen vaikutuksista ja keinoista sen torjumiseksi. Luvussa käsitellään myös etätyötä ja sen yhteyttä teknostressin muodostumiseen. Luku toimii pohjustuksena neljännelle luvulle, jossa vastataan toiseen tutkimuskysymykseen eli "Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?"

#### 3.1 Määritelmä

Teknostressin määritteli ensimmäisenä Graig Brod (1984) joka kuvaili sitä kirjassaan sairaudeksi, joka syntyy, kun yksilö ei kykene suoriutumaan uuden teknologian käytöstä terveellä tavalla. Teknostressi siis syntyy, kun käyttäjä kokee teknologian käytön olevan liian kuormittavaa omiin taitoihin ja henkisiin kykyihin nähden. Clarkin ja Kalinin (1996) mukaan teknostressi on käytännössä muutosvastarintaa. Teknostressi ei ole siten teknologian syytä, vaan teknostressi johtuu muutoksen nopeudesta ja sen seurannaisvaikutuksista. He myös muistuttivat, että muutosvastarinta on ihmisen luonnollinen reaktio muutokseen ja sitä on aina esiintynyt ihmisen historiassa.

Weil ja Rosen (1997) käsitelivät kirjassaan teknologian kanssa pärjäämistä ja teknostressiä. He sanoivat teknostressin ilmenevän monella tavoilla, joista osa on ilmiselviä kuten monimutkaisiin laitteisiin turhautuminen. Osa vaikutuksista on kuitenkin paljon hienovaraisempia kuten vaikutukset ihmisten asenteisiin ja turvallisuuden tunteeseen. He eivät nähneet teknostressiä sairautena, vaan määrittelivät teknostressin sen vaikutusten avulla seuraavasti: "Teknologian suoraan tai epäsuorasti aiheuttamat kielteiset vaikutukset asenteisiin, ajatuksiin, käyttäytymiseen tai kehon fysiologiaan." (Weil & Rosen, 1997, s. 5).

Teknologian käyttö on lisääntynyt 80 ja 90-luvulta huomattavasti ja nykyäänä teknologia on jatkuvasti läsnä työssä ja arjessa. Nykyajan ihmisen

täytyykin yhteiskunnassa pärjätäkseen omaksua jatkuvasti uusia teknologioita ja käytäntöjä.

### 3.2 Teknostressin muodostuminen ja sen vaikutukset

Ragu-Nathanin, Tarafdarin, Ragu-Nathanin ja Tun (2008) mukaan teknostressi on tärkeä sivuvaikutus tieto- ja viestintäteknologioiden väistämättä lisääntyvälle käytölle organisaatioissa ja se kuvastaa niiden kaksiarvoista luonnetta. He kuvailevat syitä teknostressin muodostumiseen seuraavasti: ”Tieto- ja viestintäteknikat aiheuttavat työntekijöille stressiä, koska ne ovat monimutkaisia ja muuttuvat usein, sisältävät huomattavan korkean oppimiskäyrän, vaativat enemmän työtä, johtavat monen asian tekemiseen samaan aikaan sekä sisältävät teknisiä ongelmia ja virheitä.” (Ragu-Nathan ym., 2008, s. 422).

Ayyagari, Grover ja Purvis (2011) luokittelivat teknostressiä aiheuttavat tekijät aiemman työstressikirjallisuuden pohjalta seitsemään eri kategoriaan. Teknostressin lähteiksi näistä kategorioista tunnistettiin viisi eri tekijää, joita olivat:

1. Työn ylikuormittavuus
2. Työroolin epäselvyys
3. Pelko työn menettämisestä
4. Työn ja kodin välinen konflikti
5. Uhka yksityisyydelle

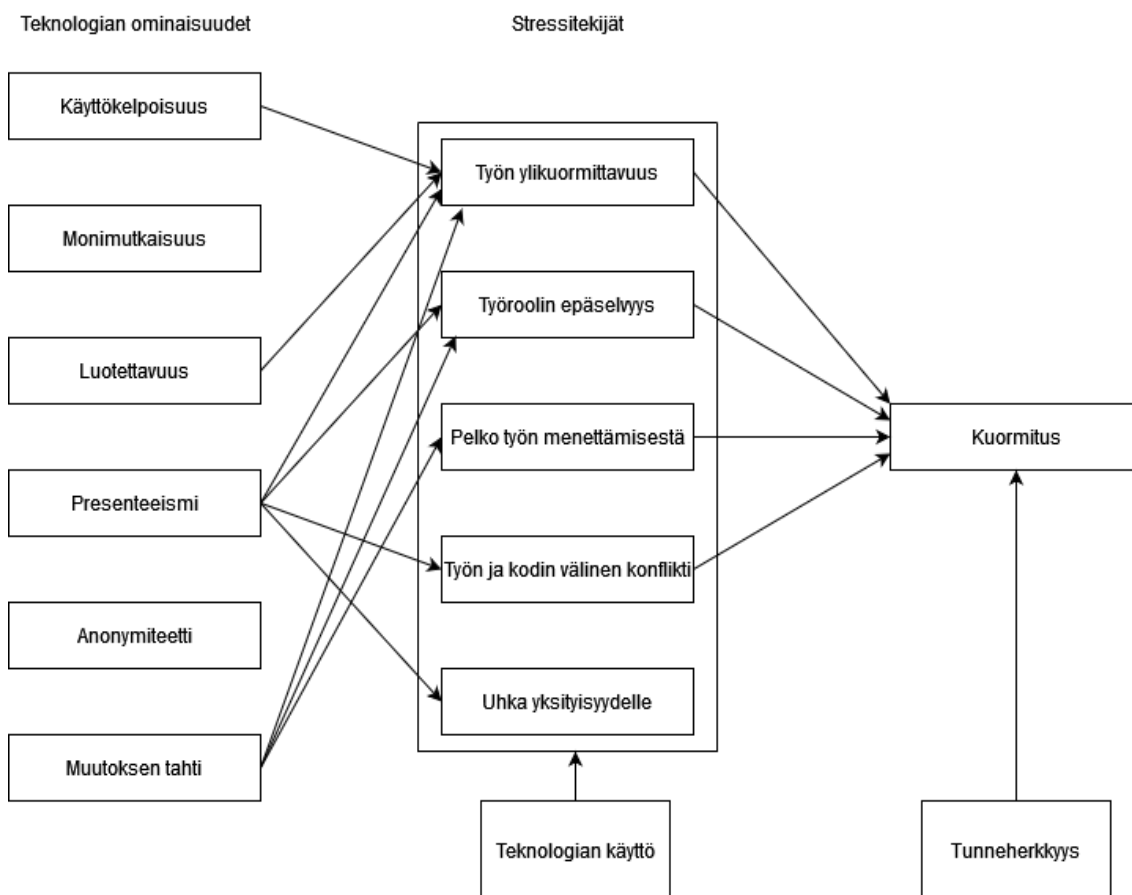
Tutkimuksessa löydettiin neljän ensimmäisen osalta näyttöä niiden osallisuudesta kuormituksen kokemiseen. Yksityisyyden loukkauksen uhkan ei tutkimuksessa todettu oleva merkittävä kuormituksen aiheuttaja.

Stressitekijöihin syntymiseen vaikuttavat teknologian ominaisuudet eli esimerkiksi kuinka monimutkainen järjestelmä on käyttää ja kuinka tunkeileva se on käyttäjää kohtaan. Teknologia on mahdollistanut esimerkiksi jatkuvan läsnä olemisen, jota Ayyagari ym. (2011) kutsuvat presenteeismiksi. Tämä aiheuttaa teknostressiä, koska työ muuttuu nopeatempoisemmaksi ja vapaa-aikaa on vaikea erottaa työstä. Teknostressin muodostumiseen oletettavasti vaikuttavat teknologian ominaisuudet ovat Ayyagari ym. (2011) mukaan:

1. Käyttökelpoisuus
2. Monimutkaisuus
3. Luotettavuus
4. Presenteeismi
5. Anonymiteetti
6. Muutoksen tahti

Tutkimuksessa saatiin selville kaikkien muiden ominaisuuksien vaikuttavan stressitekijöiden syntyyn lukuun ottamatta järjestelmän monimutkaisuutta. Tähän saattoi vaikuttaa Ayyagarin ym. (2011) mukaan koeasettelu ja tutkimuksessa

mukana olleiden käyttämä suhteellisen geneerinen teknologia sekä korkea tekninen taitotaso. Kuviossa 1 on kuvattu teknostressimalli Ayyagarin ym. (2011) mukaan. Kuviossa on mukana kaikki tutkimuksessa mukana olleet ominaisuudet ja stressitekijät. Nuolet kuvaavat tutkimuksessa saatua näyttöä teknologian ominaisuuksien ja stressitekijöiden suhteesta sekä niiden vaikutuksesta kuormituksen syntymiseen. Tutkimuksessa oli lisäksi kaksi kontrollimuuttujaa, teknologian käyttö ja tunneherkkyys. Teknologian käytön todettiin vaikuttavan stressitekijöiden syntymiseen sekä tunneherkkyuden kuormituksen kokemiseen.



KUVIO 1 Teknostressimalli (Ayyagari ym., 2011, s. 846)

Samoin kuin muillakin tavoilla syntyneellä stressillä, teknostressillä on monia negatiivisia vaikutuksia yksilön hyvinvointiin, ja se voi aiheuttaa sekä henkisiä että fyysisiä terveysongelmia (Riedl, Kindermann, Auinger & Javor, 2010; Boonjing & Chanvarasuth, 2017). Terveystieteiden lisäksi teknostressin on todettu vaikuttavan myös tuottavuuteen ja innovointiin negatiivisesti. Se myös heikentää käyttäjätuottavuutta (Tarafdar ym., 2010). Teknostressiä on tutkittu enimmäkseen työympäristössä, joissa työntekijät joutuvat sopeutumaan esimerkiksi erilaisiin laitteisiin ja järjestelmiin. Älypuhelimien yleistymisen on lisännyt teknostressitutkimusta kuitenkin myös vapaa-ajan osalta. Älypuhelimien liiallisen käytön on todettu olevan tutkitusti yhteydessä teknostressin muodostumiseen. Samoja tuloksia on myös saatu liittyen sosiaalisten



älypuhelinsovellusten liikkakäytöstä (Lee, Chang, Lin & Cheng, 2014; Hsiao, Shu ja Huang, 2017).

Salo, Pirkkalainen, Makkonen ja Hekkala (2018) tutkivat käyttäjien erilaisia reaktioita älypuhelimien käytössä vastaan tullessiin ongelmiin ja tunnistivat kolme eri reaktiotyyppiä. Käyttäjien reaktio vaihteli todella paljon heidän taustastaan ja osaamisestaan riippuen. Käyttäjien kokemus vaihteli negatiivisen, neutraalin ja jopa positiivisen välillä (Salo ym., 2018). Myös ihmisten erilaiset luonteenpiirteet vaikuttavat teknologian käyttämiseen ja sitä kautta teknostressin muodostumiseen. Tiedetyt luonteenpiirteet kuten ekstroverttiys ja neuroottisuus altistavat liikkakäytölle ja sitä kautta myös teknostressille (Hsiao ym., 2017).

Teknostressin kokemus voidaan jakaa Salanovan, Llorensin ja Cifren (2013) mukaan kahteen eri luokkaan. Ensimmäinen on negatiiviset tunnetilat, joihin kuuluvat: ahdistus, uupumus, skeptisyys ja riittämättömyys. Nämä kuormittavat tunteet kuvaavat Salanovan ym. (2013) mukaan teknostressitutkimuksen yleensä kuvaamia kokemuksia. Heidän mukaansa on myös toinen kokemusluokka, jota he kuvaavat teknoriippuvuudeksi eli teknologian liialliseksi ja pakonomaiseksi käytöksi. Teknoriippuvuuden huomattiin myös olevan voimakkaasti positiivisesti yhteydessä ahdistuksen ja uupumuksen tunteisiin (Salanova ym., 2013).

### 3.3 Etätöön vaikutukset

Etätöön vaikutuksia yksilön tehokkuuteen ja terveyteen on tutkittu jo pitkään. Etätöskentely nousi kunnolla pinnalle 1970-luvulla öljykriisin aikoihin (Allen, Golden & Shockley, 2015). Tämän jälkeen sen suosio on tasaisesti noussut ja viimeistään COVID-19-pandemia on vakiinnuttanut sen aseman organisaatioissa.

On selvää, että työskentely etänä eroaa huomattavasti normaalista toimintoympäristöstä. Kotona työskennellessä työn ja kodin välinen konflikti on jatkuvasti läsnä. Galantin, Guidettin, Mazzein, Zappalàn ja Toscanon (2021) tutkimuksessa havaittiin positiivinen yhteys etätöön ja työn ja kodin välisen konfliktin esiintymisen välillä. Pandemian aikana etätöihin siirtyneet kertoivat myös sosiaalisen eristyneisyydestä ja häiriöiden lisääntymisestä kotityöpisteellä normaaliin toimistoon verrattuna (Galanti ym., 2021). Ajankäytön hallitseminen on suuressa roolissa etätöissä, varsinkin jos töissä ei ole selkeitä määräaikoja mitä pitää noudattaa. Tämä voi johtaa ylityöskentelemisen kautta työhyvinvoinnin heikkenemiseen (Grant, Wallace ja Spurgeon, 2013).

Leung ja Zhang (2017) tutkivat etätöitä Clarkin (2000) työ/perhe rajateorian pohjalta. He huomasivat informaatioteknologian käyttämisen lisäävän työn joustavuutta ja työ/perhe rajan läpäisevyyttä. Rajan suuri läpäisevyys oli kuitenkin yhteydessä työn ja kodin välisen konfliktiin ja teknostressin muodostumiseen. Grant, Wallace ja Spurgeon (2013) tutkivat etätöissä olevien hyvinvointia. He huomasivat suurimmiksi terveyttä uhkaaviksi tekijöiksi ylityöskentelemisen ja kyvyttömyyden vaihtaa henkisesti vapaa-ajalle töiden loputtua. Heidän mukaansa etätööntekijä tarvitsee myös paljon tukea. Muuten riskinä on osaavankin

työntekijän muuttuminen ”näkyttömäksi”, jota seuraa mahdolliset tehokkuus ja terveyshaitat.

Weinert, Maier ja Laumer (2015) tutkivat etätyön aiheuttamaa stressiä. He muodostivat mallin, jonka mukaan tietyt etätyön ominaisuudet ovat yhteydessä stressitekijöiden syntyyn. He tunnistivat tällaisiksi ominaisuuksiksi aiemman kirjallisuuden pohjalta seuraavat tekijät: tiedon puute etätyöskentelyn takia, eristyksissä oleminen sekä autonomian kokemus. He totesivat tekemänsä kyselytutkimuksen avulla, että tiedon puute ja eristys työpaikasta ovat yhteydessä työn ylikuormittavuuden, työn ja kodin välisen konfliktin sekä työroolin epäselvyyden esiintymiseen etätöissä. Stressitekijöiden todettiin johtavan etätyöstressiin ja sitä kautta vähentävän halukkuutta jatkaa etätöissä. Autonomian kokemuksen taas todettiin vähentävän työn ylikuormittavuutta sekä työroolin epäselvyyttä.

Suh ja Lee (2017) tutkivat teknostressiä etätöissä työtyytyväisyyden näkökulmasta. He saivat hyvin samansuuntaisia tuloksia kuin Weinert ym. (2015). Suh ja Lee (2017) totesivat tutkimuksessa, että teknologian ominaisuudet ja työn ominaispiirteet vaikuttavat yhdessä stressitekijöiden syntyyn. Stressitekijöiden syntyyn vaikuttaviksi teknologisiksi ominaisuuksiksi tunnistettiin tietotekniikan presenteeismi, muutoksen nopeus ja tehtävien keskinäisriippuvuus. Stressitekijöiden syntyä hillitsi autonomian kokemus, joka vähensi erityisesti yksityisyyden uhkan kokemusta. Työn ylikuormitus, uhka yksityisyydelle ja työroolin epäselvyys tunnistettiin tutkimuksessa suurimmiksi stressitekijöiksi etätöissä. Teknostressin kokemuksen todettiin myös vaikuttavan negatiivisesti työtyytyväisyyteen.

Molinon ym. (2020) tutkimuksessa tutkittiin teknostressiä Italiassa COVID-19-pandemian aikana, jolloin suuri osa työvoimasta joutui etätöihin. Tutkimuksessa todettiin teknologian aiheuttaman ylikuormituksen, tunkeilevan teknologian ja sen monimutkaisuuden olevan yhteydessä työn ja kodin välisen konfliktin ja käytöksellisen stressin syntyyn. Tämän lisäksi etätyön ja työkuorman määrän todettiin edeltävän teknostressiä aiheuttavien tekijöiden syntyä. Eli niiden nähtiin vahvasti vaikuttavan teknostressin muodostumiseen. Molino ym. (2020) huomauttavan kuitenkin pandemia-ajan vaikuttaneen tuloksiin eivätkä ne ole täysin yleistettävissä normaaliin maailmanaikaan. Tutkimus kuitenkin viittaa äkillisen etätöihin siirtymisen aiheuttavan teknostressiä, varsinkin jos siihen ei ole varauduttu.

### **3.4 Teknostressin torjunta**

Informaatioteknologian on nähty perinteisesti lisäävän työntekijän suorituskykyä ja tuottavuutta. Teknostressin on todettu heikentävän kuitenkin tätä sidosta ja tutkimuksissa on todettu teknostressin kokemuksen olevan negatiivisesti yhteydessä työntekijän suorituskykyyn ja tuottavuuteen. (Tarafdar ym., 2010; Tarafdar, Pullins & Ragu-Nathan, 2015). Tämä yhteys on kiinnostava tutkimuskohde erityisesti organisaatioiden näkökulmasta ja viime vuosina onkin tutkittu keinoja teknostressin lieventämiseksi.

Clark ja Kalin (1996) nostivat teknostressin torjunnasta esiin neljä eri asiaa. Heidän mukaansa erityisesti muutoksien suunnitelmallisuus, koulutus, henkilöstön sitoutuminen uuden oppimiseen ja riittävä tekninen tuki ovat tärkeitä tekijöitä teknostressin hallinnassa. Koulutuksessa olisi tärkeää ottaa huomioon erilaisten ihmisten tarpeet ja oppistavat. Koulutuksen huolellinen ajoittaminen on myös tärkeää, jotta siitä on hyötyä esimerkiksi uuden järjestelmän käyttöönotossa (Clark & Kalin, 1996).

Ragu-Nathan ym. (2008) tunnistivat organisaation mekanismeja, jotka estävät teknostressin muodostumista. Näitä mekanismeja olivat muun muassa tekninen tuki loppukäyttäjille, koulutus järjestelmien käyttämiseen, loppukäyttäjien osallistaminen järjestelmien suunnitteluun. Nämä mekanismit vähentävät teknostressin muodostumista ja vaikuttavat positiivisesti työtyytyväisyyteen. Vähentynyt teknostressi on myös positiivisesti yhteydessä työhön sitoutumiseen (Ragu-Nathan ym., 2008). Myös Tarafdar, Tu ja Ragu-Nathan (2010) havaitsivat tutkimuksessaan käyttäjien osallistamisen vähentävän teknostressiä aiheuttavia tekijöitä. He tunnistivat osallistamismekanismien vähentävän teknostressin neljällä eri tavalla: Järjestelmä tuntuu käyttäjille tutummalta käyttää, käyttäjät pystyvät ilmaisemaan tarpeensa, käyttäjät tuntevat pystyvänsä vaikuttamaan järjestelmän kehitykseen sekä kommunikoidaan kehittäjien kanssa.

Salo, Pirkkalainen, Chua ja Koskelainen (2017) tutkivat kuinka käyttäjät voivat lievittää kokemaansa teknostressiä, joka syntyy teknologian käytämisestä. He havaitsivat, että käyttäjät esimerkiksi muokkaavat rutiinejaan ja rajoittavat informaatioteknologian käyttöä teknostressin lieventämiseksi. Tutkimus antaa osviittaa siitä kuinka arkinen asia teknostressi ja sen hallinta on nykyihmiselle. Esimerkiksi älypuhelimien ilmoitukset ovat suuri ja arkinen teknostressin lähde, mutta käyttäjällä on mahdollisuus hallita niiden määrää ja häiritsevyyttä (Galluch, Grover & Thatcher, 2015; Salo ym., 2017). Pirkkalainen, Salo, Tarafdar ja Makkonen (2019) tunnistivat tutkimuksessaan keinoja, joita käyttäjät voivat käyttää pärjäämiseen teknostressin kanssa. Nämä keinot jakautuivat vaistonvaraisiin (reactive) ja ennakoiviin (proactive) keinoihin. Vaistonvaraisten keinojen todettiin olevan riittämättömiä teknostressin kanssa pärjäämiseen ja niiden lisäksi tarvitaan ennakoivia keinoja kuten IT-taitojen opettelua (Pirkkalainen, Salo, Tarafdar & Makkonen, 2019).

## 4 PIKAVIESTINNÄN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT STRESSITEKIJÄT TYÖAJALLA

Tässä luvussa käsitellään pikaviestinnän käyttöön liittyviä stressitekijöitä ja niiden aiheuttamaa teknostressiä. Aihetta käsitellään aiemmin tehtyjen tutkimusten perusteella yhdistellen niiden tuloksia ja käsitteitä. Tarkoituksena on vastata toiseen tutkimuskysymykseen eli ”Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?”

Nardin ym. (2000) tutkimuksen mukaan pikaviestintä eroaa organisaation sisällä huomattavasti muista kommunikaatiotavoista. Sen erityispiirteitä ovat esimerkiksi matala kynnys viestimiseen, viestien epäformaalisuus ja niiden lyhyys. Viime vuosikymmeninä pikaviestintä on noussut monella työpaikalla ensisijaiseksi viestintämuodoksi. Vuonna 2020 poikkeusoloihin johtanut COVID-19-pandemia on ollut organisaatioille suuri haaste, joka on vaatinut niin esimiehiltä kuin työntekijöiltä uusia työskentelytapoja. Tämä on lisännyt pikaviestimien käyttöä erilaisissa organisaatioissa entisestään (Newman & Ford, 2021). Etätyö on muuttanut paljon työympäristöä ja sovellukset kuten Microsoft Teams ja Slack ovat korvanneet paljon suoraa suullista tiedonvaihtoa. Pikaviestimien käyttäminen on monesti myös pakollista ja ne toimivat jopa ensisijaisena yhteydenottotapana organisaatioiden sisällä. Tämän lisäksi moni työntekijä käyttää henkilökohtaisia pikaviestimiä joiden viestit tulevat työajalle monesti rajoituksetta.

Stich, Tarafdar ja Cooper (2018) tekivät kirjallisuuskatsauksen elektronisen viestinnän aiheuttamasta stressistä työpaikoilla. He jaottelivat teknostressin kannalta haasteelliset osa-alueet tutkimusten pohjalta neljään eri pääkategoriaan, jotka olivat:

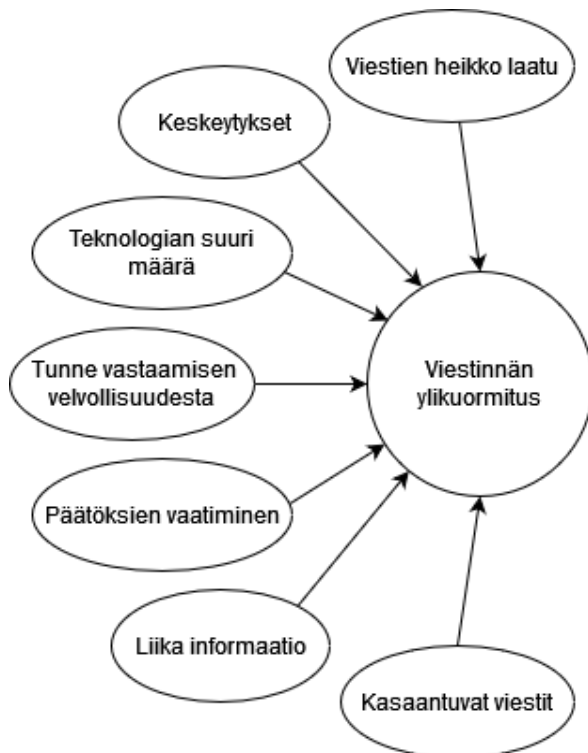
1. Teknologian ylikuormittavuus
2. Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan (Multitasking)
3. Työn ja kodin välinen konflikti
4. Teknologian epäasiallinen tai haitallinen käyttö

Nämä kategoriat kuvaavat yleisellä tasolla stressitekijöitä, joita elektronisen viestinnän käytössä voidaan havaita. Seuraavissa alaluvuissa esitellään kategoriat yksi kerrallaan ja käsitellään niihin liittyviä teknostressitutkimuksia elektronisen viestinnän näkökulmasta.

#### 4.1 Teknologian ylikuormittavuus

Teknologian ylikuormittavuus syntyy elektronisessa viestinnässä tilanteesta, jossa työntekijä saa liikaa informaatiota ja esimerkiksi ilmoituksia sen hetkisen työn kannalta turhista viesteistä. Työntekijä saattaa teknologiaa käyttäessä myös harhautua tekemään työtehtävään liittymättömiä ja jopa kokonaan ylimääräisiä asioita työn kannalta (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan, 2007).

Teknologian ylikuormittavuus on monia teknostressitutkimuksia yhdistävä tekijä. Stephens ym. (2017) muodostivat mallin viestinnän tekijöistä, jotka voivat johtaa ylikuormitukseen. He koostivat aiemmista tutkimuksista seitsemän itsenäistä tekijää, jotka olivat: Viestien heikko laatu, keskeytykset, teknologian suuri määrä, tunne vastaamisen velvollisuudesta, päätöksien vaatiminen, liika informaatio ja kasaantuvat viestit. Nämä tekijät esitellään kuviossa 2.



KUVIO 2 Viestinnän ylikuormituksen muodostumismalli (Stephens ym., 2017, s. 278)

Stephensin ym. (2017) mukaan kaikkea viestinnän aiheuttamaa ylikuormitusta yhdistää velvollisuuden tunne. Heidän mukaansa ihmiset kokevat olevansa velvoitettuja vastaamaan heidän verkostoissaan oleville ihmisille. Ihmisellä on

myös oletus, että heidän verkostossaan oleva ihminen vastaa myös heille. Tästä voi heidän mukaansa muodostua ongelmallinen tilanne, jossa jatkuvat saatavilla olo nähdään ennako-odotuksena. Ayyagarin ym. (2011) mukaan tällainen teknologian mahdollistama jatkuva yhdistyneisyys nostaa työkuormaa ja on yhteydessä ylikuormituksen syntymiseen. He myös muistuttavat, että vaatimalla välitöntä viesteihin vastaamista työntekijöiltä, voi lopputulos olla tuottavuudelle haitallinen. Tarafdar ym. (2007) neuvovat järjestämään organisaatioissa koulutusta viestintäjärjestelmien järkevään ja perusteltuun käyttöön, jotta välttyttäisiin turhalta teknostressiltä ja tuottavuuden laskulta. Viestinnän vaikutuksia tulisikin tarkastella kokonaisvaltaisesti organisaatiossa eikä vain tuottavuus ja tehokkuus edellä.

## 4.2 Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan

Elektroninen kommunikaatio aiheuttaa jatkuvia keskeytyksiä ja sen monikanavaisuus aiheuttaa huomion jakaantumista ja monen asian tekemistä yhtä aikaa. Tältä on vaikeaa välttyä ja esimerkiksi Cameronin ja Websterin (2005) tutkimuksessa haastateltavat kuvailivat pikaviestinnän perusluonnetta epäreiluksi, koska se mahdollistaa toisen työn keskeyttämisen. Työntekijä saattaa esimerkiksi alkaa vastaamaan pikaviestiin kesken sähköpostin kirjoittamisen, vaikka pikaviesti ei olisi kiireellinen. Ayyagari ym. (2011) kuvasivat jatkuvien keskeytyksien aiheuttavan ”työroolin epäselvyyttä” jolla tarkoitetaan yksilön vaikeutta keskittyä ja valita seuraava työtehtävä, jota suorittaa.

Turner ja Reinsch (2007) kutsuvat monikanavaista ja samanaikaista kommunikaatiota multikommunikaatioksi. He erottivat sen omaksi termikseen, koska heidän mukaansa Watzlawickia, Bavelasta ja Jacksonia (1967) lainaten: ”Kommunikaatio on interaktiivista ja se vaatii henkilöä tarkkailemaan ja sopeutumaan toiseen henkilöön samalla seuraten asianmukaisia etikettistandardeja.”. Watzlawick ym. (1967) myös lisäävät, että kanssakäymisessä on aina sisällön sekä suhteen ulottuvuudet, jotka pitää kumpikin ottaa huomioon. Multikommunikaatio saattaa tästä syystä olla kuormittavampaa, kun muunlainen monen asian tekeminen yhtä aikaa (multitasking).

Viesteistä tulee monesti oletuksena ilmoitus, joka keskeyttää sen hetkisen työskentelyn ja luo painetta vastata viestiin. Galluchin ym. (2015) mukaan työntekijät eivät niinkään stressaannu viesteistä tulevista ilmoituksista vaan viestin epäselvästä sisällöstä tai kirjoitusasusta. Heidän mukaansa kuitenkin keskeytykset kuten esimerkiksi erilaiset ilmoitukset saavat työntekijät helposti tuntemaan itsensä ylikuormittuneeksi. Tämä voi johtaa teknostressiin (Galluch ym., 2015). Vastoin yleistä käsitystä pikaviestinnän on joissain tutkimuksissa myös todettu vähentävän keskeytyksiä. Garretin ja Danzigerin (2007) mukaan pikaviestintä lisää viestinnän määrää työpaikoilla, mutta vähentää myös samalla keskeytyksiä. Tämä on mahdollista, koska pikaviestintäteknologian avulla saatavilla oloa on

mahdollista muuttaa tilanteen mukaan ja pikaviestintä ei ole niin häiritsevää kuin puhelinsoitto tai fyysinen työkaverin vierailu (Garrett & Danziger, 2007). Myös Nardi ym. (2000) toteavat pikaviestien helpottavan saatavilla olon sääntöstelyä perinteisiin viestintämuotoihin verrattuna. Pikaviestin vastaanottaja voi myös päättää jättää viestin huomiotta ainakin joksikin aikaa (Nardi ym., 2000). Oikein käytettynä pikaviestintä voi siis myös vähentää työkuormitusta, ja helpottaa tiedon siirtymistä organisaation sisällä ilman merkittäviä keskeytyksiä työhön.

### 4.3 Työn ja kodin välinen konflikti

Clark (2000) esitteli teoriassaan, kuinka työ ja perheympäristö vuorovaikuttavat keskenään. Hän kuvaili ympäristöjen raja-alueella tapahtuvaa ympäristöjen sekoittumista ja kuinka rajoja joudutaan jatkuvasti ylittämään. Tämä ympäristöjen sekoittuminen tapahtuu esimerkiksi, kun henkilökohtaisia puheluita tulee työajalle. Ayyagarin ym. (2011) tutkimuksessa todettiin ihmisten työ ja vapaa-ajan rajan hämärtyneen. Tutkimuksen mukaan teknologian mahdollistama jatkuva yhdistyneisyys töihin uhkaa ihmisten henkilökohtaista tilaa ja altistaa teknostressille (Ayyagari ym., 2011).

Myös Stich ym. (2018) näkevät työn ja kodin välisen konfliktin suureksi teknostressin lähteeksi. Elektronisessa kommunikaatiossa konflikti syntyy esimerkiksi, kun työkommunikaatio tulee vapaa-ajalle, aiheuttaen työn ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtyneen. Heidän mukaansa organisaatioiden tulisi tukea henkilöstön hyvinvointia aktiivisilla keinoilla. Kuten esimerkiksi rajoittamalla kommunikaatiota työajan ulkopuolella. Myös Ayyagari ym. (2011) korostavat tiukan rajan pitämistä kodin ja työn välillä, jotta työntekijöiden kuormitus vähenisi.

Näissä tutkimuksissa ei kuitenkaan oteta esille konfliktin esiintymistä työajalla. Viime vuosina etätyöskentelyn yleistyttyä vapaa-ajan tunkeutuminen työajalle on selvästi lisääntynyt ja vapaa-ajan kommunikaatiota on yhä vaikeampaa erottaa työajasta.

### 4.4 Teknologian epäasiallinen tai haitallinen käyttö

Neljäs pääkategoria eli teknologian haitallinen tai epäasiallinen käyttö tarkoittaa tieto- ja viestintätekniiikan kautta tapahtuvaa käyttöä, joka aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia yksilölle ja organisaatiolle. Tällä tarkoitetaan niin työkavereiden kiusaamista kuin sosiaalisen median liikakäyttöä työajalla. Tähän kategoriaan kuuluu myös tahaton epäasiallinen käytös, joka aiheutuu esimerkiksi väärinymmärryksistä. Esimerkiksi pikaviestintäkulttuuri muuttuu niin nopeasti, että viestien sävy tai hymiöiden sanoma saatetaan käsittää väärin. Teknologian epäasiallisella ja haitallisella käytöllä on potentiaalia aiheuttaa terveydellistä ja taloudellista vahinkoa yksilölle ja organisaatiolle (Stich ym., 2018; Weatherbee, 2010).

Työpaikoilla käytössä olevat pikaviestimet sisältävät monia ominaisuuksia, jotka antavat esimerkiksi tietoa käyttäjän läsnäolosta ja siitä, milloin tämä on ollut viimeksi paikalla. Esimerkiksi esimiehet voivat käyttää näitä tietoja tarkistaakseen milloin työntekijä on ollut viimeksi paikalla (Quan-Haase, Cothrel & Wellman, 2005). Tämä voi herättää yksityisyyshuolia ja aiheuttaa teknostressiä. Käyttäjä saattaa joutua miettimään omaa paikallaoloaan pikaviestimissä ja ”optimoimaan” sitä hyväksyttäväksi. Patilin ja Kobsan (2004) tutkimuksessa havaittiin käyttäjien olevan huolissaan kolmesta eri osa-alueesta pikaviestintään liittyen. Käyttäjiä huolesti tiedon näkyminen kontaktilistan ulkopuolisille henkilöille, saatavilla olon yksityisyys ja pikaviestien sisällön yksityisyys. Ayyagari ym. (2011) tutkimuksen mukaan työntekijät ovat huolissaan yksityisyydestään käyttäessään teknologiaa työajalla. Vastoin ennakko-oletusta tutkimuksessa ei kuitenkaan todettu yksityisyyshuolen johtavan teknostressiin.



## 5 TEORIAOSION JOHTOPÄÄTÖKSET

Teoriaosion tarkoituksena on vastata ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen eli kysymyksiin: ”Miten pikaviestintää käytetään työajalla?” ja ”Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?”. Tätä varten tässä luvussa käydään läpi teoriaosiossa esitellyt tutkimukset ja muodostetaan johtopäätökset tutkimuskysymysten kannalta.

Teoriaosiossa käsiteltiin ensimmäiseksi pikaviestintää. Aihetta tutkittiin melko paljon 2000-luvun alkupuolella, mutta aivan viimeaikaisia tutkimuksia aiheesta on vähän. Tutkimuksissa todettiin pikaviestintä ajallisesti joustavaksi viestintämuodoksi, jolla on monia käyttötarkoituksia työajalla. (Nardi ym., 2000; Isaacs ym., 2002). Nardin ym. (2000) mukaan käyttötarkoituksia organisaatioissa olivat:

1. Nopeat kysymykset ja selvennykset
2. Asioiden koordinointi ja työtehtävien aikatauluttaminen
3. Improvisoitujen tapaamisten koordinointi
4. Yhteydenpito ystäviin ja perheeseen

Pikaviestinnälle on myös ominaista muiden asioiden tekeminen samaan aikaan viestittelyn kanssa ja viestittely usean henkilön kanssa yhtäaikaisesti. Pikaviestintä myös pidettiin mielellään lyhyenä ja viestintämuotoa vaihdettiin esimerkiksi puheluun, jos asian selvittely vaati pidempää keskustelua. Pikaviestintä nähtiin myös muiden kommunikaatiomuotojen lisänä ja varalla jos ensisijainen viestintämuoto ei ollut käytettävissä (Nardi ym., 2000; Avrahami ym., 2008; Cameron & Webster, 2005).

Seuraavana teoriaosiossa käsiteltiin teknostressiä. Kolmas luku toimi alustuksena, jotta pystyttäisiin ymmärtämään teknostressiä ja sen muodostumista toiseen tutkimuskysymykseen vastaamista varten. Luvussa esiteltiin Ayyagari ym. (2011) teknostressimalli ja todettiin teknostressillä olevan negatiivisia vaikutuksia työskentelyyn. Toiseen tutkimuskysymykseen vastattiin neljännessä luvussa. Luvussa todettiin elektronisen viestinnän altistavan neljälle eri

stressikategorialle työajalla Stichin ym. (2018) kirjallisuuskatsausta mukaillen. Kategoriat olivat seuraavat:

1. Teknologian ylikuormittavuus
2. Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan (Multitasking)
3. Työn ja kodin välinen konflikti
4. Teknologian epäsiällinen tai haitallinen käyttö

Jokaisen näiden kategorian alla on suuri määrä yksilöllisiä stressitekijöitä. Pikaviestinnästä tunnistettiin sen piirteitä, jotka voivat aiheuttaa näissä kategorioissa olevien stressitekijöiden esiintymistä. Ensimmäinen kategoria on teknologian ylikuormittavuus. Pikaviestinnän tapauksessa ylikuormittavuus voi syntyä esimerkiksi suuresta viestimäärästä ja viestinnän monikanavaisuudesta. Ihmisillä on yleensä myös korkea velvollisuudentunne kontaktejaan kohtaan. Stephens ym. (2017) pohtivat tämän voivan johtaa jopa itse aiheutettuun ylikuormitukseen, jos pyrkii liian suuren saatavilla oloon ja nopeaan vastaamiseen.

Toinen kategoria on keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan. Tämän kategorian stressitekijöitä pikaviestinnässä esiintyy luultavasti lähes jokaisella käyttäjällä. Pikaviestinnän ominaispiirteenä on sen nopeus ja helppous, jonka seurauksena voi joutua olemaan jatkuvasti saatavilla. Tämän vuoksi pikaviestintää on kutsuttu muun muassa epäreiluksi sen häiritsevyyden takia (Cameron & Webster, 2005). Nardin ym. (2000) mukaan pikaviestintään käytetään monesti nopeisiin kysymyksiin ja asioiden koordinointiin. Nopeat kysymykset saattavat kuitenkin viedä huomion pois sen hetkisestä työtehtävästä. Tämä voi johtaa myös huomion jakaantumiseen tai monen asian tekemiseen yhtä aikaan.

Kolmas kategoria on työn ja kodin välinen konflikti. Pikaviestintä on nykyään lähes aina läsnä ihmisten elämässä. Henkilökohtaisten pikaviestinten käyttö on jatkuvaa, ja niiden avulla pidetään yhteyttä perheeseen ja ystäviin. Lisäksi myös työpikaviestimiä voi joutua käyttämään vapaa-ajalla. Tämä luo selvän konfliktin työn ja kodin välille. Clarkin (2000) työ / perhe rajateorian mukaan, rajan suuri läpäisevyys on yhteydessä teknostressin muodostumiseen. Lisähaasteen konfliktiin tuo etätöiden yleistymisen. Sen seurauksena työn ja kodin erottaminen toisistaan voi olla haastavaa ja tutkimuksissa onkin viitteitä etätöiden lisäävän työn ja kodin välistä konfliktia (Galantin ym., 2021).

Neljäs ja viimeinen kategoria on teknologian haitallinen tai epäsiällinen käyttö. Kuten kaikkea teknologiaa myös pikaviestintää voi käyttää väärin. Esimerkiksi henkilökohtaisen pikaviestimen liikakäyttö voi aiheuttaa työntekijälle stressiä. Pikaviestinnän nopea kehitys on myös mahdollinen stressitekijän aiheuttaja. Väärin ymmärretyt viestit tai emojiit voivat aiheuttaa ristiriitoja ja negatiivisia tunteita. Pikaviestintä voi tutkimuksen mukaan myös herättää myös yksityisyshuolia (Patil & Kobsa, 2004).

Stressitekijöiden torjuntaan on tutkimusten mukaan olemassa monia keinoja. Erityisesti työntekijöille tarjottava tuki ja koulutus nousevat esille (Clark & Kalin, 1996; Ragu-Nathan ym. 2008). Pikaviestinnässä näyttää olevan erityisen

tärkeää oman saatavilla olon aktiivinen säätely. Myös ilmoitusasetusten muokkaaminen ja henkilökohtaisten pikaviestimien käytön rajoittaminen voivat mahdollisesti auttaa stressitekijöiden vähentämisessä. Stressitekijät ovat aina yksilökohtaisia ja kaikki eivät välttämättä koe teknostressiä lainkaan pikaviestinnän käytössä. Pikaviestinnän myös todettiin oikein käytettynä jopa vähentävän keskeytyksiä ja helpottavan saatavilla olon säännöstelyä perinteisiin viestintämuotoihin verrattuna (Garrett & Danziger, 2007; Nardi ym. 2000).

Seuraavassa luvussa siirrytään tutkielman empiiriseen osioon. Luvussa esitellään tehty tutkimus ja esitetään sen tulokset. Siinä käytetään apuna teoriaosuudessa tehtyjä päätelmiä ja sen käsitteistöä. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia pikaviestinnän käyttöä työajalla ja sen yhteyttä teknostressin kokemiseen yksilön kokemuksen kautta. Lisäksi tarkoitus on tutkia, kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttavan omaan työskentelyynsä.

## 6 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esitellään empiirisen tutkimuksen lähtökohdat ja kerrotaan siinä käytetyistä menetelmistä. Aiempien tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella muodostetaan tutkimusmalli, jonka avulla pyritään tarkastelemaan tutkittavaa ilmiötä ja saamaan siitä tietoa. Tutkimusmallin pohjalta muodostetaan teema-haastattelurunko, joka toimii haastattelututkimuksen toteutuksen pohjana. Tämän lisäksi luvussa kerrotaan haastatteluiden toteutuksesta ja kerätyn aineiston analyysimenetelmästä.

### 6.1 Lähtökohdat ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseen lähdetään teoriaosuuden pohjalta, jossa on luotu katsaus aiheen yleisiin käsitteisiin ja ilmiöihin. Teoriaosuudessa tunnistettiin myös stressiteki-jöitä, joille pikaviestinnän käyttäminen työajalla altistaa. Pikaviestinnän käytöstä organisaatioissa on melko vähän tuoretta tutkimusta, samoin kuin pikaviestin-nän yhteydestä teknostressin muodostumiseen. Teoriaosion päätelmät pohjautu-vat siksi pitkälti yleisiin elektronisen kommunikaation piirteisiin, jotka on tun-nistettu teknostressiä aiheuttavaksi aiemmissä tutkimuksissa. Aiempien tutki-musten puute vahvistaa aiheen tutkimisen tärkeyttä ja tämän tutkielman poten-tiaalia tuoda uutta tietoa aihealueesta.

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia pikaviestinnän käyttöä työajalla ja teknostressiä yksilön kokemuksen kautta. Neljä tutkimuskysymystä kokonai-suudessaan ovat seuraavat:

1. Miten pikaviestintää käytetään työajalla?
2. Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?
3. Millä tavoin yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytet-tävän teknologian seurauksena?

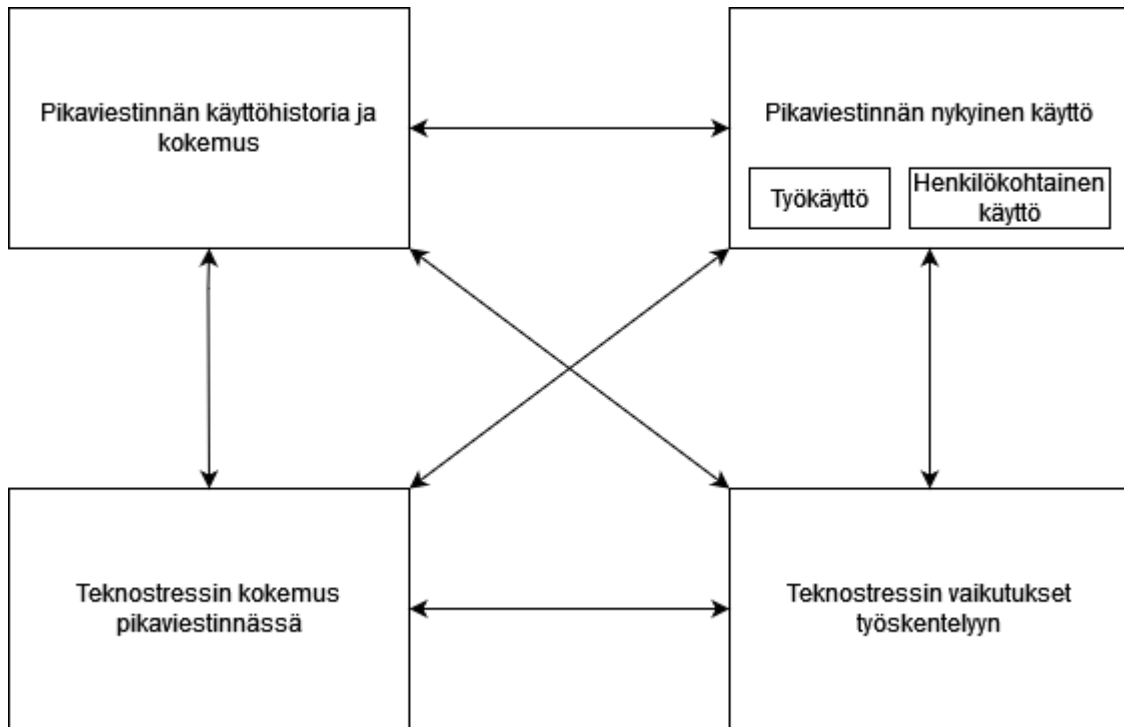
#### 4. Kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttaneen työskentelyyn?

Ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen vastattiin tutkielman teoriaosiossa. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen etsitään vastausta myös empiirisessä osuudessa ja tuloksia verrataan teoriaosuuden päätelmiin. Myös kahteen muuhun tutkimuskysymykseen vastataan empiirisessä osiossa toteuttamalla laadullinen haastattelututkimus, jonka vaiheista kerrotaan tässä luvussa

Pikaviestintää voi tapahtua työajalla niin organisaation määrittämien pikaviestimien kuin myös yksilön yksityiselämässään käyttävien pikaviestimien kautta. Pikaviestintä jakautuu yksilön kohdalla siis organisaation sisäiseen ja ulkoiseen viestintään eli työ ja henkilökohtaiseen viestintään. Tutkimuksen päämielenkiinnon ollessa kuitenkin pikaviestinnän työkäytössä. Myös yksityiselämän viestintä työajalla otetaan tutkimuksessa huomioon, koska sen vaikutus kokonaiskuormitukseen sekä työn ja vapaa-ajan elämän väliseen vuorovaikutukseen on tutkimuksen kannalta tärkeä näkökulma. Pikaviestimien osalta ei tehdä ohjelma- tai sovelluskohtaista rajausta vaan tutkimuksessa tärkeämpää ovat yleispiirteet, jotka on esitelty tämän tutkielman teoriaosiossa. Pikaviestimisen alustana voivat toimia niin työpöytäohjelmat kuin mobiilisovelluksetkin.

Teknostressin ilmenemisen osalta ennakkorajauksia ei tehdä vaan tavoitteena on se haastateltavat saavat ilman ohjailua kertoa omista kokemuksistaan pikaviestinnän aiheuttamasta teknostressistä. Teoriaosio antaa haastattelijalle kuitenkin hyvän lähtökohdan tunnistaa teknostressin ilmenemismuotoja ja kerätä aiheen tutkimisen kannalta tarpeellinen aineisto haastatteluiden avulla.

Tutkimusmalli (kuvio 3) muodostettiin tutkimuskysymysten ja teoriaosuuden pohjalta. Tutkimusmallissa on neljä eri teemaa, jotka ovat kaikki yhteydessä toisiinsa. Nämä teemat muodostavat myös teemahaastattelurungon, jota käytetään haastatteluiden toteuttamiseen.



KUVIO 3 Tutkimusmalli

Kuten kuvioista 3 nähdään, kaikki teemat ovat toisiinsa yhteydessä. Tämä kuvaa tutkittavan ilmiön jakoa eri osa-alueisiin sekä niiden keskinäistä vuorovaikutusta ja vertailua. Ylhäällä vasemmalla on pikaviestinnän käyttöhistoria ja kokemus. Teemassa kartoitetaan aikaisempaa kokemusta ja yleistä asennetta pikaviestintää kohtaan. Oikealla ylhäällä on pikaviestinnän nykyinen käyttö. Tässä teemassa kartoitetaan pikaviestinnän nykyistä käyttöä työajalla. Teema jakautuu pikaviestinnän työkäyttöön ja henkilökohtaiseen käyttöön, joka on tärkeä ulottuvuus tässä tutkimuksessa, jotta saadaan kartoitettua pikaviestinnän kokonaiskuormitusta. Vasemmalla alhaalla on teknostressin kokemus pikaviestinnässä. Tässä teemassa kartoitetaan teknostressin kokemusta ja siihen johtaneita syitä. Alhaalla oikealla on teknostressin vaikutukset työskentelyyn. Tässä teemassa tutkitaan sitä, miten teknostressin kokeminen on vaikuttanut yksilön työskentelyyn. Mielenkiinto on erityisesti yksilön omassa kokemuksessa ja tuntemuksissa.

## 6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa käytetään haastattelututkimusta. Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan haastattelun tavoitteena on menetelmänä selvittää mitä jollakulla on mielessään. Heidän mukaansa kyseessä on tutkijan aloitteesta käytyä keskustelua, jota tutkija johdattelee. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan haastattelun etuna aineistonkeruumenetelmänä on sen joustavuus. Haastattelijasta pystyy esimerkiksi toistamaan kysymyksen ja varmistumaan siitä, että haastateltava on ymmärtänyt kysymyksen. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan

(2008) haastattelu on hyvin lähellä arkista käytäntöä ja ihmiset yleensä tietävät mitä odottaa haastattelulta. Siksi se koetaan niin haastattelijoiden kuin haastatteluvienkin keskuudessa yleensä miellyttäväksi metodiksi.

Tässä tutkimuksessa haastattelumenetelmänä käytetään teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelussa käytetään ennalta muodostettuja teemoja pohjana haastatteluiden toteutukselle. Haastattelurunko muodostetaan haastatteluteemoista sekä niihin liittyvistä kysymyksistä. Kysymyksiin ei ole aseteltu valmiita vastauksia vaan haastateltavat vastaavat vapaasti omien kokemustensa pohjalta (Eskola ja Suoranta, 1998). Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan teemahaastattelun oleellisin asia on se, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan.

Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan lähes kaikki laadulliset tutkimukset ovat tapaustutkimuksia. Niiden pohjalta ei ole tarkoitus tehdä samalla tavalla empiirisesti yleistettäviä päätelmiä kuin tilastollisessa tutkimuksessa. Siksi on tärkeää, että aineisto muodostaa tavalla tai toisella tapauksen (Eskola ja Suoranta, 1998). Tässä tutkimuksessa tapaus muodostuu Jyväskylän yliopiston informaatioteknologian tiedekunnan opiskelijoista, jotka ovat kokeneet pikaviestintään liittyvää teknostressiä työajalla. Haastateltavat muodostavat siis melko homogeenisen otoksen eivätkä tutkimuksen tulokset ole suoraan yleistettävissä koko työväestöön.

### 6.3 Haastatteluiden toteutus

Haastatteluja varten muodostettiin tutkimusmallin pohjalta teemahaastattelurunko (Liite 1) apukysymyksineen. Teemahaastattelurunko suunniteltiin jäsentämään haastatteluja ja ohjaamaan keskustelua haluttuihin teemoihin. Haastateltaville lähetettiin teemahaastattelurungosta karsittu versio (Liite 2), jossa olivat esitettyinä neljä pääteemaa ja lyhyet kuvaukset niistä. Haastatteluteemat olivat seuraavat:

- Pikaviestinnän käyttöhistoria ja kokemus
- Pikaviestinnän nykyinen käyttö työajalla
  - Työyhteisön sisäinen viestintä
  - Työn ulkopuolinen viestintä
- Teknostressin kokemus pikaviestinnässä
- Teknostressin vaikutukset työskentelyyn ja työhyvinvointiin

Haastattelurunko pohjautuu vahvasti tutkimusmalliin. Poikkeuksena teemahaastattelurungossa on käytetty eri sanamuotoa kuvatessa työpikaviestintää ja henkilökohtaista viestintää. Tämä johtuu sanamuodon korjauksesta, joka tehtiin tutkimusmalliin, kun haastateltaville oli jo ehditty lähettämään teemahaastattelurunko. Teemahaastattelurungossa on myös maininta työhyvinvoinnista, kun tutkimusmallista sitä ei ole. Työhyvinvointi-näkökulma on nostettu esille,

jotta haastateltavat pohtisivat teknostressin vaikutuksia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Haastateltavat (taulukko 1) etsittiin Jyväskylän yliopiston informaatioteknologian tiedekunnasta. Tutkimuskutsu välitettiin tiedekunnan sähköpostilistalle ensimmäisen kerran 24.2.2022 ja toisen kerran 10.3.2022. Haastateltaviksi ilmoittautui tätä kautta riittävä määrä opiskelijoita ja haastattelut toteutettiin maaliskuun aikana. Tutkimusta varten toteutettiin yhteensä 12 haastattelua, joista tutkimukseen mukaan otettiin 10. Ensimmäinen haastattelu toimi esihaastatteluna eikä sitä otettu mukaan analyysiin. Lisäksi yksi myöhemmin tehdyistä haastatteluista päätettiin jättää pois analyysistä, koska haastateltavalla ei ollut nykyistä pikaviestinnän käyttöä.

Tutkimuksessa mukana oleva haastattelijajoukko koostuu neljästä naisesta ja kuudesta miehestä, jotka opiskelevat IT-tiedekunnassa. Haastateltavat ovat kaikki opintojensa ohella työssäkäyviä, ja he kaikki olivat kokeneet teknostressiä pikaviestimiin liittyen työajalla. Haastateltavista seitsemän on 20–30-vuotiaita ja kolme 40–60-vuotiaita. Kaikki paitsi yksi työskentelevät ainoastaan päiväsaikaan. Suurin osa haastateltavista työskentelee ainakin osittain etänä, mutta joukossa on myös kaksi täysin työpaikalla työskentelevää. Haastateltavien työpaikkojen koot vaihtelevat paljon ja joukossa on sekä muutaman henkilön kokoisia työpaikkoja että suuryrityksiä. Seuraavassa luvussa esitellyissä tutkimuksen tuloksissa viitataan haastateltaviin taulukossa 1 esitetyillä tunnisteilla.

TAULUKKO 1 Haastateltavat

Tunniste	Sukupuoli	Ikä	Työnimike	Työpaikan koko	Yleisin työaika	Etätöissä
M1	Mies	24	Technical Account Manager	Keskisuuri	8-16	Kyllä
M2	Mies	25	Asiakasvastaava	Pieni	9-17	Kyllä
M3	Mies	26	Tutkimusavustaja	Suuri	8-17	Osittain
M4	Mies	29	Tuotepäällikkö	Keskisuuri	9-17	Kyllä
M5	Mies	42	Tilannepäivystäjä	Suuri	19-7, 7-19	Ei
M6	Mies	55	IT-konsultti	Pieni	8.45-17	Kyllä
N1	Nainen	22	Business Development Representative	Pieni	8-16	Ei
N2	Nainen	25	Sovellusasiantuntija	Keskisuuri	8-16	Kyllä
N3	Nainen	29	Ohjelmistosuunnittelija	Suuri	8-16	Osittain
N4	Nainen	44	Erikoissuunnittelija	Suuri	8-16	Osittain



Haastattelun ajankohta sovittiin haastateltavan kanssa yksilöllisesti, jonka jälkeen haastateltavalle lähetettiin linkki tapaamiseen sekä teemahaastattelu-runko (Liite 2), tutkimustiedote (Liite 3) ja tietosuojailmoitus (Liite 4). Haastattelut toteutettiin Jyväskylän yliopiston Zoom-palvelussa, jonka avulla tapaaminen samalla myös nauhoitettiin. Haastattelut kestivät noin 40–60 minuuttia. Haastatteluiden jälkeen haastattelut litteroitiin käyttäen tallennettua ääninauhaa. Haastattelut sujuivat ilman ongelmia teemahaastattelurungon mukaan edeten ja haastattelut saatiin tallennettua kokonaan ja hyvälaatuisena.

## 6.4 Analyysi

Haastatteluiden toteuttamisen ja niiden tarkan litteroinnin jälkeen siirrytään aineiston analyysivaiheeseen. Litteroimalla saatu haastatteluaineisto järjestellään ensin teemoittain, jolloin aineisto saadaan helposti käsiteltävään muotoon. Varsinaisena analyysimenetelmänä käytetään teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tällaisessa analyysimenetelmässä ei tehdä aineistolle ennakko-oletuksia, mutta teoreettiset käsitteet tuodaan siihen jo olemassa olevista tutkimuksista. Menetelmä on ikään kuin aineistolähtöisen ja teorialähtöisen sisällönanalyysin välimuoto. Tällaisessa analyysimenetelmässä aikaisemman tiedon vaikutus on tunnistettavissa, mutta sen merkitys ei ole teoriaa testaava (Tuomi ja Sarajarvi, 2009). Kuviossa 3 on esitetty tässä tutkimuksessa käytetty tutkimusmalli. Tutkimusmallia käytetään aineiston analyysin runkona, jolla etsitään vastausta tutkimuskysymyksiin.

Vaikka analyysitavaksi valittu teoriaohjaava sisällönanalyysi tuo käsitteistön ja yleisen käsityksen teknostressin muodostumisesta tutkimukseen, se ei ohjaa haastatteluja eikä niistä saatavaa aineistoa. Tutkimuksen analyysivaiheessa pyritään mahdollisimman sisältölähtöiseen käsittelyyn ja tutkijan osalta pyritään välttämään tuloksia ohjaavia ennakko-oletuksia. Tutkimusmallissa (kuvio 3) kuvataan teemojen välisiä suhteita. Teemat on muodostettu jakamaan aineisto merkityksellisiin osa-alueisiin. Näin pystytään etenemään järjestelmällisesti ja analyysissä pystytään vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

Analyysivaiheessa litteroitu aineisto käydään ensin läpi haastateltava kerrallaan ja tehdään lopullinen teemoittelu. Hirsjärven ja Nurmen (2008) mukaan teemoittelulla tarkoitetaan sellaisten piirteiden tarkastelua, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Heidän mukaansa teemoittelussa nousevat usein esille teemahaastattelun lähtökohtana olleet teemat, mutta myös muita teemoja voi löytyä. Tämän jälkeen muodostetaan vastausten perusteella teemoista yleiskuvaus ja kerrotaan haastateltavien vastausten mahdollisesta samanlaisuudesta tai eroavaisuuksista. Samalla aineistoa tyypitellään eli pyritään ryhmittelemään haastateltavien kertomuksia yhteisten piirteiden avulla. Aineistosta voi tällöin erottua niin tyypillisiä kuin epätyypillisiä tyyppikertomuksia. Analyysin pääta-voitteena on järjestää aineisto niin että siitä pystytään tekemään johtopäätökset tutkimuskysymysten kannalta.

## 7 TULOKSET

Tässä luvussa kerrotaan toteutetun haastattelututkimuksen tuloksista. Haastatteluiden toteuttamisen jälkeen aineisto litteroitiin ja järjestettiin teemoittain. Tulokset on saatu analysoimalla litteroitu ja järjestetty haastatteluaineisto. Tuloksista kerrotaan alaluvuissa teema kerrallaan. Haastateltavista käytetään taulukossa 1 esiteltyjä tunnisteita. Tunnisteen kirjain kertoo haastateltavan sukupuolen ja numero yksilöi haastateltavat ikäjärjestyksen mukaan, eli esimerkiksi M1 on nuorin miespuolinen haastateltava. Haastateltavien lainaukset ovat tarkkaan litteroitu, mutta joitain ylimääräisiä sidosanoja (esim. niinku) on kuitenkin poistettu tekstin luettavuuden parantamiseksi.

### 7.1 Pikaviestinnän käyttöhistoria ja kokemus

Ensimmäisessä teemassa käsitellään yleisesti haastateltavien pikaviestinnän käyttöhistoriaa ja kokemusta. Teeman tarkoitus on antaa kuva haastateltavien kokemusmaailmasta pikaviestintään liittyen ja taustoittaa muiden teemojen analyysiä. Haastatteluista kävi ilmi, että kaikki haastateltavat olivat kokeneita pikaviestinnän käyttäjiä ja kaikilla oli vähintään kymmenen vuoden kokemus pikaviestinnästä. Haastateltavien ensimmäiset kokemukset painottuivat vapaa-ajan käyttöön ja kaikki haastateltavat paitsi M6 kertoivat aloittaneensa pikaviestinnän käytön Windows Messengeristä tai WhatsAppista. Haastateltava M6 kertoi aloittaneensa pikaviestimisen komentorivipohjaisista pikaviestinsovelluksista yliopistossa 32 vuotta sitten.

Haastateltavien käyttöhistorian kehitys oli yksilöllistä. Henkilökohtaisen pikaviestinnän käyttöhistoriassa oli kuitenkin havaittavissa selvä käänne mobiilipikaviestinten ilmestyttyä, jolloin kaikki paitsi M5 olivat siirtyneet käyttämään mobiilipikaviestimiä. Haastateltava M5 kertoi, että ei ole ottanut mobiilipikaviestimiä käyttöön, koska ne eivät toimi hänen puhelimessaan. Hän kertoi käyttävänsä tästä syystä työpöytäsovelluksia kuten Discordia ja Skypeä. Yleistä

haastateltavien kokemukselle oli myös se, että mobiilipikaviestinnän ja erityisesti WhatsAppin yleistymisen lisäksi pikaviestintää ja teki siitä lähes jatkuvaa.

*Niin sitten siitä tuli tavallaan sellaista, että se on niinku käytännössä 24/7. Siis että se muuttui niin saatavaks. (Haastateltava M3)*

Työkäytössä käyttöhistoria oli suurimmalla osalla lyhyt ja painottui nykyisin käytössä oleviin pikaviestimiin kuten Teamsiin ja Slackiin. Haastateltavilla M6 ja N4 oli kokemusta myös vanhemmista pikaviestimistä ja he mainitsivat muun muassa XMPP eli Jabber-pohjaiset sovellukset, Google Waven sekä Skypen. Haastateltava M5 ei ollut työkäytössä käyttänyt lainkaan pikaviestimiä.

Pikaviestinnän omaksumiseen liittyi monia syitä. Suurin osa haastateltavista kertoi ottaneensa pikaviestinnän käyttöön, koska muutkin käyttivät sitä. Haastateltavat M4, N2 ja N4 kertoivat ottaneensa pikaviestinnän käyttöön ensimmäisten joukossa tuttavapiirissään ja suositelleensa sitä myös muille. Haastateltavat M2, M5 ja N3 mainitsivat myös pikaviestimen ilmaisuuden kannustaneen sen käyttöön.

*Mä muistan et me laitettiin tosi paljon tekstiviestejä silloin mun kavereiden kanssa ja sitten kun huomasi että toi on tavallaan ilmainen tekstiviestipalvelu. Niin se oli niinku se, millä sitten sitä kaikille sanoi hommatkaa se, että ei me sitten saldo tekstareihin sun muuta. (Haastateltava N3)*

Haastateltavista kaikki muut paitsi M5 kertoivat pikaviestinnästä muodostuneen heille ensisijainen viestintämuoto. Kaikki heistä eivät kuitenkaan silti käyttäneet pikaviestimiä mielellään ja esimerkiksi M2 kertoi, että soittaisi puhelun ennemmin. Hän kuitenkin kertoi kokevansa, että soittaminen ei ole aina mahdollista ja siksi joutuu käyttämään ensisijaisesti pikaviestintää. N1 suosisi myös mieluummin puhelua.

*Haluaisin pärjätä pelkällä puhelulla, mutta ja sitten mä oon miettinyt monta kertaa että pitäiskö poistua vaan WhatsAppista esimerkiksi vähäksi aikaa, mutta sitten kun tuntuu että kaikki kaverit on siellä ja niihin ei saa muuta kautta yhteyttä kuin pikaviestinten kautta. (Haastateltava N1)*

Haastateltavilta kysyttiin miten he kokevat pikaviestinnän vastausnopeuden. Taulukossa 2 kuvataan sitä, kuinka nopeasti itse pyrkii vastaamaan ja taulukossa 3 sitä, kuinka nopeasti olettaa muiden vastaavaan. Haastateltavat olivat lähes yksimielisiä siitä, että pikaviestintä olisi vastattava mahdollisimman nopeasti.

*Itse vastaan kyllä saman tien, kun luen sen viestin. Että välittömästi vois melkein tuohon sanoa. Välittömästi kun huomaan jos on vaan semmonen paikka, jossa pysyy vastaamaan. (Haastateltava M2)*

TAULUKKO 2 Pikaviestiin vastaaminen

Ei pidä kiirettä vastaamisessa.	Pyrkii vastaamaan heti	Riippuu tilanteesta ja henkilöstä
M3	M1, M2, M4, M5, M6, N1, N2, N3	N4

Omaan viestiin haastateltavat eivät odottaneet aivan niin nopeaa vastausta ja vastauksissa oli enemmän hajontaa. Haastateltava M4 koki vastaamisnopeuden riippuvan paljon tilanteesta ja henkilöstä.

*Se vähän muotoutuu ehkä käyttäjän perusteella, että kuka kenelle lähettää viestin, että siihen niinku tulee semmonen profiili käytännössä sille käyttäjälle, että tietää, että tämä kaveri ei käytä kännykkää niin paljon ja sitten taas on joku kaveri jonka kanssa paljon viestittelee sitä ihmettelee että miksi se ei oo vastannut viidentoista minuutin sisällä se vähän riippuu. (Haastateltava M4)*

TAULUKKO 3 Pikaviestiin vastauksen odottaminen

Ei odota nopeaa vastausta	Odottaa nopeaa vastausta	Riippuu tilanteesta ja henkilöstä
M1, M3, M6, N3	M2, M5, N1, N2, N4	M4

Haastateltavien pikaviestintähistoria oli yllättävän samankaltainen. Varsinkin 90-luvulla syntyneillä haastateltavilla kehitys tietokoneella käytetystä Windows Messengeristä WhatsAppiin ja muihin mobiilipikaviestimiin oli hyvin yhtenäinen. Nuorin haastateltavista N1 ei ollut käyttänyt Windows Messageriä ja hän oli aloittanut käytön suoraan WhatsAppista. Haastatteluihin osallistuneista kolme oli yli 30-vuotiasta ja heillä pikaviestintähistoria oli nuorempia yksilöllisempi. Haastattelut antoivat hyvän kuvan viime vuosikymmenten suosituimmista pikaviestimistä Suomessa sekä valottivat niiden käytön kehittymistä. Haastateltavien kokemus pikaviestiin vastaamisesta ja vastauksen odottamisesta erosivat mielenkiintoisesti toisistaan. Osa haastateltavista, jotka kertoivat vastaavansa välittömästi viesteihin, eivät odottaneet vastavuoroisesti nopeaa vastausta muilta. Pikaviestinnästä oli muodostunut kaikille paitsi yhdelle haastateltavista ensisijainen viestintämuoto. Seuraavassa alaluvussa käsitellään haastateltavien pikaviestinnän nykyistä käyttöä.

## 7.2 Pikaviestinnän nykyinen käyttö työajalla

Toisessa teemassa käsitellään pikaviestinnän nykyistä käyttöä työajalla. Teema jakautui pikaviestinnän työkäyttöön sekä henkilökohtaiseen käyttöön työajalla. Teeman tarkoituksena on vastata toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, miten pikaviestintää käytetään työajalla.

Haastateltavat kertoivat monenlaisesta pikaviestimien käytöstä työajalla. Työkäytössä pikaviestimissä korostuivat Teams, Slack ja WhatsApp (taulukko 4).

Vapaa-ajan käytössä selvästi suosituin oli WhatsApp, jonka lisäksi Signal, Instagram, Telegram, Discord ja Snapchat korostuivat haastateltavien kertomuksissa (taulukko 5). Haastateltavien pikaviestinnän käyttö oli työajalla jatkuvaa, ja kaikki paitsi haastateltava M5 käyttivät sekä työpikaviestimiä ja henkilökohtaisia pikaviestimiä työajalla. M5 käytti pelkästään henkilökohtaisia pikaviestimiä.

TAULUKKO 4 Pikaviestimet työkäytössä

Pikaviestimen nimi	Käyttäjien haastateltavien joukossa
Teams	7
Slack	6
WhatsApp	4
Google Chat	1
Flowdock	1
Rocket.chat	1

Haastatteluista kävi ilmi kuinka tärkeä osa pikaviestimet ovat nykyajan työntekoa. Monet haastateltavista kuvailivat lähes kaiken viestinnän työpaikalla tapahtuvan niiden kautta. Pikaviestinten välityksellä soitettiin myös puheluita ja osallistuttiin palavereihin. Haastateltavat kuvailivat koronapandemian takia lisääntyneen etätöön kasvattaneen pikaviestinnän merkitystä.

*Tää korona-aika on niinku ehkä vielä vauhdittanut sitä. Ihmisten tavoitettavuus on parantunut ylipäättään niinku et ne istuu koneen ääressä. (Haastateltava N4)*

Haastatteluista ilmi tulleita työkäyttötarkoituksia olivat muun muassa: yleinen viestintä, nopeiden kysymysten esittäminen työkaverille, työkaverin ”pingaaminen”, kysymysten esittäminen ryhmäkeskustelussa, tiedottaminen, opettaminen, asioiden seuraaminen ja niiden kommentointi, rento keskustelu, asiakkaiden kanssa viestintä, IT-tukipyynnöt, lounaskeskustelut ja meemien lähettely. Haastateltavat kertoivat pääosin pitävänsä työpikaviestimissä ilmoitukset päällä. Pari haastateltavaa oli kuitenkin ottanut kaikki ilmoitukset pois. Usea haastateltava kertoi myös käyttävänsä työajalla ns. keskittymisaikaa tai älä häiritse -tilaa. Tällöin mistään viestistä ei tule ilmoitusta, mutta viestejä voi silti vastaanottaa. Muita tiloja ei juurikaan käytetty ja moni koki, että niistä ei ole mitään hyötyä. Työpikaviestimiä käytettiin ensisijaisesti työkoneella sovelluksen tai selaimen kautta.

*Slackissä satunnaisesti laitan jos meen lounaalle, ja varsinkin jos on pitkä lounastauko niin laitan sinne palluran ja ajan millon oon lounaalla. Muuten tulee kyllä harvoin käytettyä älä häiritse -tilaa tai muuta. Oon ehkä huomannu että ketään ei kiinnosta ne. Sillon ei kukaan ehkä soita, mutta sieltä viestiä tulee ihan samalla lailla. (Haastateltava M1)*

TAULUKKO 5 Henkilökohtaiset viestimet työajalla

Pikaviestimen nimi	Käyttäjiä haastateltavien joukossa
WhatsApp	9
Signal	6
Telegram	4
Snapchat	4
Instagram	4
Discord	4
TikTok	1
Skype	1
Facebook	1
Tinder	1
Steam	1

Henkilökohtaisten viestinten käyttötarkoituksia työajalla olivat muun muassa: kavereiden ja perheen kanssa viestittely, vapaa-ajan asioiden sopiminen, harrastuksiin liittyvä keskustelu ryhmissä, opiskeluasiat ja ajankohtaisten asioiden seuraaminen ryhmäkeskusteluissa. Suurin osa haastateltavista käytti pikaviestimiä älypuhelimella ja oli poistanut äänimerkin ilmoituksista käytöstä. Haastateltavat kuitenkin kertoivat, että pikaviesteistä tuli ilmoitus puhelimen näytölle. Neljä haastateltavaa kertoi pitävänsä myös työkoneella auki henkilökohtaisia pikaviestimiä. Haastateltavat M1, M6, N2 ja N3 kertoivat käyttävänsä älykelloa, johon tulee henkilökohtaisten viestien ilmoitukset.

Tietoturva ja yksityisyysseikat nousivat puheeksi monessa haastattelussa, ja moni koki esimerkiksi WhatsAppin turvattomana varsinkin työkäytössä. Henkilökohtaista viestintää moni oli siirtänyt Signaliin tai Telegramiin. Esimerkiksi haastateltava M6 kertoi pyrkimyksistään siirtyä WhatsAppista Signaliin. Täysi poistuminen koettiin kuitenkin hankalaksi, koska osa kontakteista ei suostu vaihtamaan palvelua.

*No siin silloin kun tuli tämä WhatsAppin siitä yksityisyydestä ja tietoturvasta oli muutenkin jotain puhetta otsikossa niin sitten ollaan sen jälkeen. Itseasiassa vaihdettiin niinku nää aktiivisimmat keskusteluryhmät niin ne on nykyään Signalissa ja itseasiassa oikeastaan sen porukan kanssa niin sitten jos laittaa yksityisviestin niin se on vielä Signalissa, mutta siis on se vieläkin edelleen suuri osa WhatsAppissa, että se jotenkin tuntuu, että porukka niinku ihan helpolla sieltä lähde, niin suurin osa on siellä. (Haastateltava M3*

Haastateltavien pikaviestinnän käyttö oli työajalla laajaa, ja kaikki paitsi haastateltava M5 käyttivät sekä työpikaviestimiä ja henkilökohtaisia pikaviestimiä työajalla. Käyttötarkoitukset olivat myös hyvin moninaiset eikä haastateltavien joukosta löytynyt täysin yhtenäisiä käyttökertomuksia. Tämä kuvaa pikaviestinnän monipuolisuutta ja erilaisten pikaviestimien suurta määrää. Seuravassa alaluvussa käsitellään haastateltavien teknostressin kokemusta pikaviestinnän näkökulmasta.

### 7.3 Teknostressin kokemus pikaviestinnässä

Teeman tarkoituksena on vastata kolmanteen tutkimuskysymykseen, eli siihen millä tavoin yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytettävän teknologian seurauksena. Haastateltavat saivat teemassa vapaasti kertoa kokemuksiaan ja erilaisia kokemuksia kertyikin laajasti. Stressikokemuksista löytyi kuitenkin myös yhtenäisyyksiä.

Haastateltavat kertoivat haastatteluissa pikaviestinnän olevan suuressa roolissa heidän työajallaan. Sen käyttöön liittyi kaikilla haastateltavilla myös teknostressin kokemusta. Haastatteluissa nousivat esiin erityisesti pikaviestien aiheuttama keskittymisen häiriintyminen, jatkuvan saatavilla oleminen, ylikuormitus sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen. Muut stressitekijät olivat yksilöllisempiä ja vastauksista kävi selvästi ilmi haastateltavien erilaiset luonteet ja stressinsietokyky. Taulukossa 6 on esitelty yleisimmät tunnistetut stressitekijät haastateltavien kertomuksissa.

TAULUKKO 6 Stressitekijät

Stressitekijä	Haastateltavat, jotka kokevat kyseisen tekijän stressaavaksi pikaviestinnässä
Keskittymisen häiriintyminen	M2, M3, M4, M5, M6, N1, N2, N3, N4
Jatkuva saatavilla oleminen	M1, M2, M3, M5, N1, N2, N3
Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen	M1, M2, M3, M5, N2, N3
Ylikuormitus	M1, M4, M6, N1, N3, N4
Monikanavaisuus	M1, M2, N1, N3
Työtehokkuus ja velvollisuudentunne	M1, M3, M5, N2
Sosiaalinen paine	N1, N2, N3

Haastateltavaa M1 lukuun ottamatta kaikki muut haastateltavat kertoivat pikaviestinnän aiheuttamien keskeytyksien olevan tai olleen aiemmin suuri stressin lähde. Haastateltavat kertoivat monista eri tilanteista, joissa keskittymisen häiriintyy pikaviestien takia. Haastateltava N2 kertoi keskittymisen häiriintyvän etäpalaverissa varsinkin, jos itsellä ei ole aktiivista roolia. Palaverin aikana on hänen mukaansa helppo vastaila pikaviesteihin, mutta se vie keskittymisen palaverista. Haastateltava M3 kuvasi keskittymisen häiriintymistä seuraavlanaisesti:

*No varmaan isoin just se. Että siis jotenkin tuntuu, että se keskeyttää tavallaan sen mitä sä oot tekemässä siis se on ehkä se isoin miksi se stressaa, että sanotaan vaikka että mä nyt tossa kirjoitan jotain ja olen aika hyvässä flow-tilassa niin sitten jos teamsissa tulee joku tasoa meemiviesti niin kyllä se sitten vähän syö silleen, että tota no tarviiko mun tästäkin saada ilmoitus. (Haastateltava M3)*

Haastateltavat M1, M2, M3, M5, N1, N2 ja N3 kertoivat jatkuvan saatavilla olon olevan heille stressaava kokemus. Monet haastateltavista kertoivat kokevansa olevansa pakotettuja olemaan jatkuvasti saatavilla ja vastaamaan työ- ja henkilökohtaisiin viesteihin. Haastateltava N1 kertoi haluavansa poistua

pikaviestimistä, mutta ei kehtaa. Hän myös lisäsi, että hänestä tuntuu kuin yhteiskunta ja ihmiset vaatisivat pikaviestimissä läsnä olemista. Haastateltava M5 kertoi tunteesta, että hänen pitäisi olla pikaviestimissä läsnä ja tavoitettavissa. Hänellä on työkoneella henkilökohtainen pikaviestin jatkuvasti auki. Jos hän esimerkiksi unohtaa avata pikaviestimen niin hänelle tulee tunne, että se pitäisi avata. Haastateltava M3 toimii eräässä vapaa-ajan harrastuksessaan valmentajana ja kokee, että ihmiset olettavat hänen olevan jatkuvasti saatavilla myös työaikana. Haastateltava M1 kuvasi pikaviestinnän roolia työssään seuraavasti:

*Kyllä se oma stressaavuus tulee siitä tunteesta, että pitäis koko aika olla saatavilla. Ja se kuuluu ihan tohon mun työnkuvaan. (Haastateltava M1)*

Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen tuli myös vastauksista ilmi. Haastateltavat M1, M2, M3, M5, N2 ja N3 kertoivat työajalle tulevien yksityiselämän viestien aiheuttavan stressiä. Haastateltavat kertoivat esimerkiksi perheen ja ystävien kanssa pikaviesteillä sovittavien asioiden vievän huomiota. Lisäksi esimerkiksi vapaa-ajan harrastuksista tuli viestejä esimerkiksi ryhmäkeskusteluiden kautta. Haastateltava M3 kertoi, että kun hän lukee henkilökohtaisesta puhelimesta viestin, huomio herpaantuu helposti työasioista ja hän saattaa jäädä selaamaan pitkäksikin aikaa puhelinta. M1 kertoi henkilökohtaisten asioiden hoitamisen työajalla aiheuttavan hänelle välillä omatunnon tuskaa. Hän kertoi niin tapahtuvan varsinkin, jos jää pitkäksi aikaa keskustelemaan henkilökohtaisista asioista työajalla. Haastateltava N3 kertoi hänelle tulevan todella paljon WhatsApp-ryhmäviestejä. Hän kertoi joskus tunnissa tulevan 300 viestiä. Hän kuvaili tuntemuksiin:

*Hmm niin niin tota mut sit mä en voi jättää niitä lukematta, koska sit mä aattelen et jos siel on jollekin ystäväille jotain tärkeää asiaa niin mun on pakko lukea ne kaikki ja siellä ei ikinä ole mitään tärkeitä. (Haastateltava N3)*

Yleinen stressitekijä oli myös ylikuormitus, joka aiheutui viestien suuresta määrästä ja viestittelystä silloin kuin töissä oli muutenkin kiire. Sitä koki haastateltavista M1, M4, M6, N1, N3 ja N4. Haastateltavan M4 mukaan viestittely ei häntä juuri muuten stressaa paitsi valmiiksi kiireisenä. Haastateltava M6 kertoi kuormittavimpia olevan tilanteet, jos töissä on jokin ongelmatilanne. Silloin todella moni ottaa häneen yhteyttä häneen ja hänelle tulee paljon viestejä, vaikka hänen pitäisi keskittyä ongelman ratkaisemiseen. Haastateltava N4 kertoi hänelle tulevan monesti työtehtäviä pikaviestinten välityksellä ikään kuin ohituskaistalla:

*Semmoinen utopistinen ajatus saattaa jollakin olla, että pistänpä tuon nyt tuolle, kun sillä ei ole mitään tekemistä, kun se vaan istuu siellä kotona. (Haastateltava N4)*

Monikanavaisuuden kokivat stressaavana haastateltavat M1, M2, N1 ja N3. Tällä stressitekijällä tarkoitetaan sitä, että erityisesti usean pikaviestimen käyttö samaan aikaan aiheuttaa kuormitusta. Haastateltava M2 kertoi käyttävänsä opiskelussaan, kahdessa työssään ja vapaa-ajalla pikaviestintää. Hän kertoi tilanteista,



joissa tulee viestiä samaan aikaan kahden eri työpaikan Teamsista ja henkilökohtaisessa käytössä olevista WhatsAppista ja Snapchatista. Myös M1 kertoi häkeltyvän, jos monesta kanavasta tulee viestiä. Se tuo hänen mukaansa stressiä päivään ja silloin joutuu priorisoimaan kenelle vastaa ensin.

Työtehokkuus ja velvollisuuden tunne oli työajan pikaviestinnässä stressitekijä haastateltaville M1, M3, M5 ja N2. Haastateltava M5 sanoi henkilökohtaisia viestimiä työajalla käyttäessään, hänelle tulevan tunne, että pitää palata takaisin töihin. Varsinkin jos hänellä on joku kiinnostava aihe käsittelyssä henkilökohtaisissa viestimissä niin se aiheuttaa hänellä ristivetoa työn ja viestittelyn välille. Haastateltava N2 kertoi kokevansa velvollisuudekseen nopean vastaamisen työasioissa. Hän koki, että esimerkiksi jos työkaveri kysyy apua niin siihen pitää vastata mahdollisimman nopeasti, jotta kysyjä pääsee töissä eteenpäin. Haastateltava M1 kuvaili tilannetta, jossa hänelle oli tullut paljon viestejä eikä hän vastannut niihin heti seuraavasti:

*Vaikka sen koettaa unohtaa niin kyllä se tuolla takaraivossa koko ajan muistuttelee ittestään alitajuisesti, että siellä joku kaipailee ja pitäisi olla vastaamassa. (Haastateltava M1)*

Eriytyistä sosiaalista painetta kokivat N1, N2 ja N3. Haastateltava N1 kertoi hänen stressaavan erityisesti, jos toinen ei vastaa nopeasti. Hän kertoi hänelle tulevan silloin ajatuksia, että onkohan jokin nyt vialla tässä ihmissuhteessa. N2 kertoi hänelle tulevan negatiivisia tuntemuksia, jos hän ei ehdi vastaamaan nopeasti. Hän kertoi syyksi, että hän miettii mitä toinen ajattelee siitä. Haastateltava N3 kertoi omista kokemuksistaan:

*Mulla kans aiheuttaa hirveitä paineita se, että jos mä unohdan vastata johonkin tai ja niin ja sitten kanssa se, että jos vaikka kun on just on niin paljon keskusteluita ja siellä tulee vaikka joku et hei, tehdäänkö yhdessä tänä päivänä jotakin ja sä et pääse kirjoittaa sitä vaikka kalenteriin saman tien. (Haastateltava N3)*

Esiteltyihin stressitekijöihin tiivistyvät hyvin haastatteluista ilmi tulleet kokemukset. Niitä varten litteroitua aineistoa piti tarkasti tulkita, jotta kokemukset saataisiin koottua esitettävään muotoon. Seuraavassa alaluvussa käsitellään stressitekijöiden vaikutuksia haastateltavien työskentelyyn.

## 7.4 Teknostressin vaikutukset työskentelyyn ja työhyvinvointiin

Teeman tarkoituksena on vastata neljänteen tutkimuskysymykseen, eli siihen kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttaneen työskentelyyn. Teemassa on siis tarkoitus käsitellä sitä, miten pikaviestinnän aiheuttamat stressikokemukset näkyvät käytännön työssä. Haastateltaville lähetetyssä haastattelurungossa oli esillä myös työhyvinvointi, jotta haastateltavat pohittivat työskentelyä myös terveyden näkökulmasta. Vastaukset jakaantuivat voimakkaasti ja kokemukset vaihtelivat melko neutraalista hyvin negatiiviseen.

Taulukossa 7 on esitelty teknostressin yleisimmät negatiiviset vaikutukset haastateltavien työskentelyssä. Vastauksissa oli paljon hajontaa ja kolmen yleisimmän vaikutuksen lisäksi oli paljon myös yksilöllisiä kokemuksia.

TAULUKKO 7 Pikaviestinnän aiheuttamien stressitekijöiden vaikutus työskentelyyn

Pikaviestinnän aiheuttamien stressitekijöiden vaikutus työntekoon	Haastateltavat, joka kokevat kyseistä vaikutusta työskentelyssään.
Alentunut keskittyminen ja tehokkuus	M1, M2, M3, M5, M6, N1, N2, N3
Taukojen vähentyminen ja lyhentymisen	M1, M2, M3, M4, N1, N2, N4
Työkuorman nousu ja ylimääräinen informaatio	M1, M3, N2, N4

Kaikki haastateltavat kertoivat pikaviestinnän kautta syntyvän stressin vaikuttavan jollain tavalla negatiivisesti heidän työskentelyynsä ja työhyvinvointiinsa. Haastateltava M5 kertoi poikkeustilanteiden kuten pandemia tai sota aiheuttaneen hänelle pikaviestinnän kautta stressiä, mutta normaalissa tilanteessa hän kertoi pystyvän ohittamaan stressin ja sen vaikutukset. Esiin nousi haastateltavien keskuudessa erityisesti ilmiö, jossa huomio häiriintyy pikaviestinnän takia. Tämä heikentää haastateltavien mukaan työnteon tehokkuutta ja vaikeuttaa syvällistä keskittymistä työtehtäviin. Haastateltava M3 kertoi jatkuvien keskeytysten aiheuttavan ahdistavaa tunnetta. Hän kertoi, että pelkkä pikaviestimen vilkkuminen aiheuttaa keskittymisen menetyksen ja mieleen jää pyörimään ajatus, että viesti pitäisi katsoa. Haastateltava N1 kuvasi jatkuvien keskeytyksien vaikutuksia seuraavasti:

*Tehokkuuteen ja sujuvuuteen se niin kuin tavallaan vaikuttaa negatiivisesti. Musta tuntuu, että mulla kestää yhden asian tekemisessä tosi kauan, jos siinä välissä mun huomio kiinnittyy niinku tavallaan pikaviestiin ja niissä olevaa sisältöön. (Haastateltava N1)*

Moni koki, että pikaviestimissä on oltava jatkuvasti paikalla. Tämä jatkuva läsnä olemisen koettiin erityisen raskaaksi tilanteissa, joissa oli jo valmiiksi kiire. Haastateltava N4 kuvaili pikaviestinnän tuovan työskentelyyn hälyä ja sellaisia asioita mitkä eivät kuulu työtehtäviin. Hän kertoi esimerkiksi Teamsin eri kanavilla jatkuvasti pyörivistä keskusteluista. Haastateltava M1 kuvaili jatkuvan pikaviestimisen nostavan työkuormaa esimerkiksi sähköpostiin verrattuna, koska vastausaika on niin lyhyt. Hän kertoi myös hänellä olevan aina useita keskusteluita auki. Tämän hän koki huomattavasti kuormittavammaksi kuin toimistolla kasvokkain käydyt kahdenväliset keskustelut. Haastateltava N4 koki pikaviestinnän yleistymisen madaltaneen kynnystä kysyä työkaverilta asioita. Kynnys on hänen mukaansa välillä liiankin matala ja ihmiset aiheuttavat muille stressiä, koska eivät jaksakaan itse selvittää asioita.

Monet haastateltavista olivat pääasiallisesti etätöissä. Etätöy on haastateltavien mielestä muuttanut paljon työntekoa ja esimerkiksi M4 kuvaili palaverien olevan nykyään tasatunnein ilman taukoa välissä. Moni kertoikin taukojen jäävän välillä kokonaan pitämättä päivän aikana. Pikaviestittely tauolla oli myös

erittäin yleistä ja ainoastaan haastateltava M6 kertoi, että ei katso pikaviestejä tauolla. Kaikki muut kertoivat katsovansa ainakin henkilökohtaisten pikaviestimien viestejä. Haastateltavat M1, M2, M4, N1 ja N2 kertoivat katsovansa myös työviestejä taukonsa aikana. Haastateltava M3 kuvaili tauostaan menevän monesti suuren osan siihen, että selaa henkilökohtaiset pikaviestit läpi ja vastaa niihin. Tauolle meneminen oli myös monella viivästynyt joskus viestittelyn takia. Myös työpäivä oli osalla haastateltavista venynyt pikaviestinnän takia. Selvä enemmistö kuitenkin piti huolen siitä, että poistui työpikaviestimistä, kun työpäivä loppui.

Työn ja vapaa-ajan sekoittumisen aiheuttaman stressin vaikutukset nousivat vastauksista esille. Kuten luvussa 7.2 todettiin, kaikki haastateltavat käyttivät työajalla henkilökohtaisia pikaviestimiä. Pikaviestimiä käytettiin useimmiten henkilökohtaisella älypuhelimella. Haastateltava M2 kertoi henkilökohtaisten viestien olevan ristiriitainen asia, koska niitä on mukava vastaanottaa, mutta ne häiritsevät työntekoa. Haastateltava N3 kuvaili tilannetta, jossa hän unohtaa laittaa työtilan puhelimessa päälle seuraavasti:

*Joskus jos toi henkilökohtainen puhelin jää laittamatta sille työtilalle ja sitten tuota huomaan, että joku kaveri, vaikka laittaa viestiä, että silloin vaikka joku hätä tai joku kriisi päällä ja sit mä huomaan sen viestin, mut mä oon töissä niin mä en kerkeä vastata siihen kunnolla niin sitten se aiheuttaa semmoista semmoista hirveätä painetta. (Haastateltava N3)*

Henkilökohtaisiin asioihin uppoutuminen aiheuttaa myös negatiivisia tunteita eli "omatunnon tuskaa" niin kuin yksi haastateltavista kuvaili. Haastateltava M1 kertoi puhelimessaan olevan sekä työpikaviestimiä että myös henkilökohtaisia. Tämän takia huomio kiinnittyy helposti henkilökohtaisiin viesteihin ja sosiaaliseen mediaan. Hän kertoi työntekoon tulevan tämän takia välillä puolen tunnin tai jopa tunnin tauko.

Haastateltava M6 sanoi rinnastavansa pikaviestintästressin avokonttoristressiin. Avokonttorissa pitää hänen mukaansa olla aina varuillaan, että joku tulee häiritsemään. Pikaviestinnässä on hänen mukaansa se hyvä puoli, että siinä vastaamista voi edes hieman lykätä avokonttoriin verrattuna. Moni toimistolla työskentelevä haastateltava kertoikin työkavereiden fyysisen vierailun olevan huomattavasti häiritsevämpää kuin pikaviestintä.

Pikaviestintä aiheutti monelle teknostressiä työajalla, joka ilmeni monenlaisina hallintakeinoina tai niiden yrityksinä. Moni haastateltava kertoi kääntävänsä puhelimen näytön välillä alaspäin, jotta ei näkisi ilmoituksia. Myös puhelimen vieminen fyysisesti kauemmaksi oli yleistä. Osa oli myös poistanut ilmoitukset kokonaan tai ottanut käyttöön älä-häiritse-tilan. Henkilökohtaisessa puhelimessa osa käytti työtilaa, jonka aikana henkilökohtaisista pikaviestimistä ei tullut ilmoituksia. Myös pikaviestimien väliaikainen sulkeminen nousi haastateltavien vastauksissa esille. Haastateltava M4 pitikin sitä ensisijaisena keinona, jos hän haluaa keskittyä työpäivän aikana. Toisaalta esimerkiksi haastateltava N2 koki pikaviestimissä saatavilla olemisen velvollisuutena työajalla, eikä ollut poistunut niistä työpäivän aikana.

Suurimmalla osalla haastateltavista oli keinoja pikaviestinnän aiheuttamana stressin vaikutusten minimoimiseksi. Keinot olivat oman kokemuksen kautta syntyneitä ja kaikki haastateltavat sanoivat, että työpaikalla ei ole annettu ohjeita tai pelisääntöjä pikaviestimiseen liittyen. Haastateltava M1 kuvaili pikaviestintää ”Villiksi läneksi”, jossa ihmiset tekevät kuten haluavat. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että pikaviestimien hallinnointi on tällä hetkellä yksilön itsensä vastuulla. Henkilökohtaisen pikaviestinnän rajoittamiseen työajalla suhtauduttiin todella kielteisesti. Esimerkiksi N3 sanoi sen olevan todella absurdi ajatus. Työpikaviestintään moni kuitenkin kaipaisi rajoituksia ja haastateltavista M2, M3, M4, M6, N1 ja N2 suhtautuivat positiivisesti ajatukseen työpaikan yhteisistä pelisäännöistä. Haastateltava M4 kuvaili työpaikan pelisääntöjen tarpeellisuutta seuraavasti:

*Ehdottomasti pitäisi kiinnittää enemmän huomiota siihen tai pitäisi niinku yhteinäistää ja tutkimuksien pohjalta niinku antaa jonkinlaista ohjenuoraa siitä, että mitkä on hyviä käytäntöjä ja miten sitä pääsee irti ja kun moni ei edes osaa hyödyntää tai tiedä, että on olemassa tällaisia do not disturb statuksia sun muita. (Haastateltava M4)*

Haastateltavien kertomuksista ilmeni pikaviestinnän ilmoitusten hallinnan olevan stressinhallinnan ja työntekoon liittyvien negatiivisten vaikutusten minimoimisen tärkein keino. Haastateltava N3 kertoi aiemmin pikaviestinnän haitanneen huomattavasti hänen työntekoaan. Nykyään tilanne on kuitenkin paremmin hallinnassa ja hän käyttää työpikaviestimissä erilaisia tiloja kuten Lounaalla tai Älä-häiritse. Hän kertoo myös yrittävänsä hidastaa pikaviesteihin reagointia ja ei nykyään aina välttämättä katso viestiä suoraan, vaikka saisikin ilmoituksen. Henkilökohtaisessa puhelimessaan hän käyttää työtilaa, joka estää pikaviestinten ilmoitukset puhelimessa ja älykellossa.

Työhyvinvoinnin kannalta tärkeimmäksi huomioksi nousi pikaviestinnän aiheuttama taukojen viivästyminen ja lyheneminen. Myös työajan venyminen nousi esille. Työn kokonaiskuormituksen kasvaminen ja yksilölle tuleva turhan tiedon määrä koettiin huonoksi asiaksi haastateltavien keskuudessa. Haastateltavat olivat hyvin itsetietoisia pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikutuksista, ja he olivat miettineet keinoja niiden minimoimiseksi. Pikaviestintä oli suurimmalla osalla kiinteä osa työskentelyä, jonka lisäksi haastateltavat kokivat tärkeäksi olla saavutettavissa työajalla myös henkilökohtaisten pikaviestinten kautta.

## 8 POHDINTA

Tässä luvussa käsitellään tutkielmassa esiteltyjä tuloksia. Ensimmäiseksi tuloksista muodostetaan johtopäätökset tutkimuskysymysten kannalta. Tämän jälkeen tuloksia tulkitaan ja pohditaan niiden merkitystä. Viimeiseksi luvussa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

### 8.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia teknostressin kokemusta pikaviestinnän käytössä työajalla. Menetelmänä käytettiin haastattelututkimusta, jolla saatiin muodostettua kuva yksilöiden kokemusmaailmasta aiheeseen liittyen. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Miten pikaviestintää käytetään työajalla?
2. Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?
3. Millä tavoin yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytettävän teknologian seurauksena?
4. Kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttaneen työskentelyyn?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saatiin vastauksia niin tutkielman teoria kuin empiirisessä osassa. Tutkielman teoriaosion tutkimukset aiheeseen liittyen olivat kuitenkin 2000-luvun alkupuolelta, joten oletus oli, että niitä ei voi pitää kuin suuntaa antavina. Niistä oli kuitenkin hyötyä teemahaastatteluiden suunnittelussa. Teoriaosion tulokset on avattu laajemmin teoriaosion johtopäätöksissä luvussa viisi.

Haastattelututkimuksen perusteella voidaan todeta pikaviestinnän olevan todella laajasti haastateltavien käytössä työajalla ja viestintätapaa käytetään niin työtehtävien hoitoon kuin henkilökohtaisten kontaktien kanssa jutteluunkin. Kaikki paitsi yksi haastateltavista käyttää työajalla sekä työ että henkilökohtaista pikaviestintää. Pikaviestinnän käyttö on haastateltavien mukaan jatkuvaa ja sillä

on lukuisia eri käyttötarkoituksia. Työpikaviestimissä yleistä käyttöä on esimerkiksi kysymysten esittäminen työkaverille, asiakkaiden kanssa viestintä ja IT-tukipyynnöt. Henkilökohtaisissa pikaviestimissä perheen ja kavereiden kanssa viestittely ja vapaa-ajan asioiden sopiminen ovat yleisiä käyttötarkoituksia. Käyttötarkoituksia on paljon ja ne eroavat jonkin verran yksilöiden välillä. Yhteistä kokemuksille on kuitenkin pikaviestinnän jatkuva läsnäolo työajalla.

Havainnot ovat hyvin samanlaisia kuin teoriaosiossa käsitellyissä tutkimuksissa eikä parissa vuosikymmenessä näytä tapahtuneen suurta muutosta pikaviestinnän käyttötarkoituksissa työajalla. Pikaviestinnän käyttömäärä ja sen rooli näyttävät kuitenkin muuttuneen paljon. Nardin ym. (2000) tutkimuksissa havaittiin monen vaihtavan viestintämuotoa, kun asia vaatii pidempää keskustelua. Myös Cameronin ja Websterin (2005) tutkimuksessa huomattiin, että pikaviestintää ei välttämättä käytetty ensisijaisesti vaan se toimi lähinnä lisänä ja varavaihtoehtona muille viestintämuodoille. Tällaisesta toiminnasta ei löytynyt haastattelututkimuksessa viitteitä ja haastateltavien keskuudessa pikaviestinnän välityksellä hoidetaan myös pitkää keskustelua vaativat asiat. Haastateltavat kokivat pikaviestinnän myös vahvasti ensisijaiseksi viestintämuodokseen.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastattiin tutkielman teoriaosiossa. Teoriaosion johtopäätöksissä tunnistettiin Stichin ym. (2018) kirjallisuuskatsausta mukailleen neljä eri stressitekijöiden kategorialle elektronisen viestinnän käytössä. Kategoriat olivat:

1. Teknologian ylikuormittavuus
2. Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan (Multitasking)
3. Työn ja kodin välinen konflikti
4. Teknologian epäasiallinen tai haitallinen käyttö

Näitä kategorioita käytettiin suunnitellessa tutkimusmallia ja teemahaastattelurunkoa. Teoriaosion käsitteistöä ja siinä esiteltyjä tutkimuksia käytettiin myös apuna haastattelututkimusta suunnitellessa. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman neutraalia tietoa pikaviestinnän stressaavuudesta 2020-luvun työelämässä ilman tutkimusta sitovia hypoteeseja.

Kolmannella tutkimuskysymyksellä haettiin vastauksia siihen, miten yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytettävän teknologian seurauksena. Haastatteluissa havaittiin yksilöiden kokevan monenlaista stressiä pikaviestintään liittyen. Stressitekijöistä esille nousivat seitsemän tekijää, joista yleisimmät ovat keskittymisen häiriintyminen, jatkuva saatavilla oleminen, ylikuormitus sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen. Haastattelututkimuksessa havaittiin teoriaosiossa tunnistettujen kategorioiden kuvaavan hyvin pikaviestinnässä koettuja teknostressitekijöitä. Stressitekijät on esitelty kategorioittain taulukossa 8. Seuraavissa kolmessa kappaleessa pohditaan niihin johtaneita syitä.

TAULUKKO 8 Haastattelututkimuksessa havaitut stressitekijät kategorioittain

Stressitekijöiden kategoriat, joille elektronisen viestinnän käyttö voi altistaa (Stich ym., 2018)	Haastattelututkimuksessa havaitut stressitekijät
Teknologian ylikuormittavuus	Ylikuormitus, työtehokkuus ja velvollisuudentunne, sosiaalinen paine
Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen samaan aikaan (Multitasking)	Keskittymisen häiriintyminen, jatkuva saatavilla oleminen, monikanavaisuus
Työn ja kodin välinen konflikti	Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen
Teknologian epäasiallinen tai haitallinen käyttö	-

Havaituista stressitekijöistä ja käyttötottumuksista voidaan todeta haastateltavien teknostressin kokemusten liittyvän vahvasti viestien suureen määrään ja niistä tuleviin ilmoituksiin. Haastateltavien henkiset kyvyt eivät yksinkertaisesti aina riittäneet, kun pikaviestejä tuli monelta henkilöltä monesta eri kanavasta. Kuormitusta lisäsivät sosiaaliset seikat ja velvollisuuden tunne, joiden takia jokainen yhteydenotto täytyy priorisoida eri lailla. Viesteistä tulevat ilmoitukset ja saapuvien viestien tarkistelu haittaavat myös keskittymistä työtehtäviin. Tuloksista voidaan päätellä, että pikaviestintä ja sen hallinta on näennäisestä helppoudestaan huolimatta melko monimutkainen tehtävä. Yksilöt joutuvat tekemään jatkuvasti kompromisseja negatiivisten vaikutusten minimoimisen ja saatavilla olemisen välillä. Tilannetta vaikeuttaa yleisten pelisääntöjen puute työpaikoilla, jonka takia yksilöt ovat joutuneet kehittämään omia hallintakeinojaan.

Tulosten perusteella näyttää siltä, että pikaviestinnän jatkuva käyttäminen työajalla on vahvasti yhteydessä teknostressin kokemiseen. Haastateltavat sulkiivat harvoin pikaviestimiä kokonaan ja työajalla sekä henkilökohtaiset kuin työpikaviestimet olivat lähes jatkuvasti käytössä. Pikaviestintä koettiin haastateltavien keskuudessa ensisijaiseksi ja pääosin miellyttäväksi viestintämuodoksi. Tästä huolimatta siitä johtuva jatkuva saatavilla oleminen sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen koettiin pikaviestinnässä erityisen stressaavaksi. Tämä voi johtua viestinnän liiallisesta keskittymisestä pikaviestimiin. Pikaviestinnän rooli on muuttunut nopeasti ja sen alkuperäinen tehtävä tukea muita viestintämuotoja on vähentynyt. Nykyään pikaviestintä on suurelta osin ensisijainen ja ainoa viestintävaihtoehto. Käyttäjät eivät voi tästä syystä välttämättä valita itselleen ja tilanteeseen paremmin sopivaa viestintätapaa. Teknologian mahdollistama jatkuva saatavilla olo on myös aiemmissa tutkimuksissa havaittu haitalliseksi. Esimerkiksi Ayyagari ym. (2011) kutsuivat sitä presenteeismiksi ja totesivat sen olevan yhteydessä stressitekijöiden muodostumiseen. He myös totesivat sen muuttavan työtä nopeatempoisemmaksi ja vaikeuttavan vapaa-ajan erottamista työstä.

Tuloksista voidaan päätellä pikaviestinnän käytön olevan monella pakonomaista ja siitä voidaan tunnistaa teknoriippuvuuden piirteitä. Salanova ym., (2013) kuvailivat teknoriippuvaisen henkilön tuntevan olevan pakotettu käyttämään kyseistä teknologiaa sekä tuntevan ahdistusta silloin kun sitä ei käytä. Heidän mukaansa teknoriippuvuus on teknostressin muoto ja se on vahvasti

yhteydessä ahdistuksen ja uupumuksen kokemiseen. Henkilökohtaisen pikaviestinnän tapauksessa tämä ilmiö oli selvästi nähtävissä, mutta myös työpikaviestintä sai monella pakonomaisia piirteitä. Lisävahvistusta riippuvuuskäytöksen esiintymiselle antoi haastateltavien kaipuu pikaviestinnän sääntöihin ja rajoittamiseen erityisesti työkäytössä. Haastateltavien oli vaikeaa vähentää ja kontrolloida pikaviestintää omilla keinoillaan.

Neljännellä tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää pikaviestinnän aiheuttamien stressitekijöiden vaikutuksia yksilön työskentelyyn, sillä aiemmat tutkimukset ovat antaneet viitteitä teknostressin kokemuksen vaikuttavan negatiivisesti esimerkiksi yksilön tuottavuuteen ja innovointiin. (Tarafdar ym., 2010). Haastatteluaineistolle tehdyn analyysin perusteella yleisimmät vaikutukset työskentelyyn ovat alentunut keskittyminen ja tehokkuus, taukojen vähentyminen ja lyhentymisen sekä työkuorman nousu ja ylimääräinen informaatio. Seuraavassa kolmessa kappaleessa pohditaan vaikutuksiin johtaneita syitä ja stressitekijöitä.

Haastatteluista ilmenneet keskittymisen ja tehokkuuden ongelmat näyttivät liittyvän vahvasti syvätyön puutteeseen työajalla. Syvätyötä voi kuvailla sellaiseksi työajaksi, jolloin ei tarvitse pelätä keskeytyksiä. Stressitekijöistä keskittymisen häiriintyminen, työn ja vapaa-ajan sekoittuminen ja monikanavaisuus vaikuttivat erityisen vahvasti keskittymisen puutteen taustalla. Työpäivä oli monella haastateltavalla todella rikkonainen ja pikaviestien selailu ja niiden ilmoitukset veivät paljon huomiota. Haastateltavia häiritsivät myös työkavereiden viestit, mutta erityisesti henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen liittyvät asiat. Haastateltavat kokivat pikaviestinnän hallinnoinnin olevan nykyisellään yksilön vastuulla eivätkä he olleet saaneet työnantajalta siihen ohjeita. Suurimman osan mielestä työpaikalla olisi hyvä olla säännöt ainakin työpikaviestintään liittyen.

Tuloksista voidaan todeta pikaviestinnän aiheuttamalla stressillä olevan negatiivinen vaikutus yksilön ajankäyttöön, sillä pikaviestit tulevat usein silloin kun on muutenkin kiire ja ne vaativat nopeaa reagoitua. Pikaviestien kautta tulevat työtehtävät myös haittaavat päivän työtehtävien rytmittämistä ja sekoittavat taukojen pitämistä. Haastateltavien ajankäytölliset haasteet näkyivät selvimminkin juuri taukojen viettämisessä, sillä vaikka tauolle olisikin päässyt ajoissa, saattoi tauko kulua pikaviestien selaamiseen. Stressitekijöistä erityisesti jatkuva saatavilla oleminen sekä työtehokkuus ja velvollisuudentunne vaikuttivat yksilön ajankäyttöön negatiivisesti.

Tuloksista erottuu myös pikaviestinnän kautta syntyvän teknostressin aiheuttama lisätyö ja kuormitus. Pikaviestinnän matala viestimiskynnys ja viestien lähettämisen helppous näkyivät erilaisissa keskusteluissa ja kanavissa aiheuttaen haastateltaville selvästi työkuorman nousua ja kokemusta turhasta informaatiosta. Viestejä oli myös vaikeaa olla katsomatta ja haastateltavat kokivat, että itsensä piti pitää jatkuvasti ajan tasalla. Pikaviestinnän kautta tulevat kysymykset ja työtehtävät myös vaikeuttivat työkuorman jakamista tasaisesti, koska pikaviestien tuloa ei voi ennustaa ja niihin reagoitua ei voi usein lykätä. Edellä kuvatuista stressitekijöistä näihin kokemuksiin kuuluivat erityisesti ylikuormitus ja sosiaalinen paine.



## 8.2 Tulosten tulkinta

Tässä alaluvussa pohditaan tutkielman tuloksia ja tehdään niistä tulkintoja. Luvun tarkoituksena on myös vapaamuotoisesti pohtia analyysissä ilmi tulleita seikkoja ja arvioida niiden merkitystä.

Tähän tutkimukseen osallistuneet haastateltavat olivat kaikki teknisesti melko kokeneita ja taidokkaita. Kukaan haastateltavista ei kertonut haastateluissa esimerkiksi pikaviestimen vaikeakäyttöisyydestä tai teknisistä ongelmista. Haastateltavat olivat jopa yllättävänkin samankaltaisia ja haastateltavien pikaviestintähistoriassa ja nykyisessä käytössä työajalla ei juuri ollut eroja. Haastateluista ilmi tulleet pikaviestinnän käyttötarkoitukset erosivat hieman yksilöittäin, mutta pääkäyttötarkoitukset olivat samanlaisia. Yhdeksän kymmenestä haastateltavasta näki pikaviestinnän ensisijaisena viestintämuotonaan. Haastateltavien luonteissa oli paljon eroja, jotka vaikuttivat heidän vastauksiinsa ja teknostressikokemusten kuvailuun. Osa haastateltavista oli selvästi herkempiä stressin kokemiselle, ja he kuvailivat kokemuksiaan voimakkain sanankääntein. Osa haastateltavista taas ei aluksi meinannut kertoa mitään negatiivisia kokemuksia ja he vähättelivät omaa stressikokemustaan. Jokaiselta löytyi kuitenkin haastattelun edetessä lopulta negatiivisia kokemuksia, mutta niiden merkitys vaihteli haastateltavien välillä.

Haastattelututkimuksen tarkoitus oli tarjota mahdollisimman neutraaleja vastauksia, ilman tietoista teorioiden testaamista. Haastattelututkimuksesta saatujen tulosten voidaan silti todeta tukevan teoriaosion päätelmiä. Pikaviestinnän käyttötarkoitusten todettiin olevan hyvin samanlaiset kuin aiemmissakin tutkimuksissa ja myös stressitekijät asettuivat teoriaosiossa tunnistettuihin kategorioihin. Suurin muutos oli pikaviestinnän muuttuminen varavaihtoehdosta ensisijaiseksi viestintämuodoksi. Tutkimuksessa ei havaittu teknologian epäasiallisesta tai haitallisesta käytöstä johtuvaa stressiä, joka oli yksi teoriaosiossa tunnistetuista stressikategorioista. Tämä saattoi johtua pienestä otoksesta tai haastateltavien vaikeudesta tunnistaa tämän tyyppistä stressitekijää.

Haastateltavien kokemus pikaviestiin vastaamisesta ja vastauksen odottamisesta erosivat mielenkiintoisesti toisistaan. Osa haastateltavista, jotka vastasivat välittömästi viesteihin, ei odottanut vastavuoroisesti nopeaa vastausta muilta. Tämä saattaa johtua korkeasta velvollisuuden tunteesta nopeaan vastaamiseen. Tällöin tärkeintä on saada vastattua nopeasti, vaikka asialla ei olisi kovin kiire. Tässä tapauksessa toisten vastaamisaika ei ole niin tärkeää ja voi olla jopa helpotus, jos toinen ei vastaa heti takaisin. Pikaviestinnässä on myös kulttuurillisesti vakiintunut nopea vastaamisaika ja usean haastateltavan vastauksista kävi ilmi hermostuneisuus, jos ei pysty itse vastaamaan nopeasti tai ei saa vastausta muilta. Toisin kuin esimerkiksi sähköpostissa, vastaamista voi harvoin lykätä, kun on vastaanottanut viestin. Työpikaviestintään haastateltavat kaipasivat sääntöjä ja haastateltavat kokivat sen hallinnoinnin olevan nykyisin täysin omalla vastuulla.

Haastatelussa oli mielenkiintoista huomata henkilökohtaisen pikaviestinnän suuri määrä työajalla. Suurin osa ei ollut rajoittanut sen käyttöä mitenkään

ja sen ilmoituksia vastaanotettiin niin älykelloilla, työpuhelimilla ja tietokoneilla. Haastateltavat tuntuivat myös olevan hyvin tietoisia sen häiritsevyydestä, mutta suhtautuivat todella kielteisesti sen rajoittamiseen tai kieltämiseen. Haastateltavat olivat selvästi tottuneet jatkuvaan saatavilla oloon, eivätkä olleet valmiita rajoittamaan sitä myöskään työajalla. Moni kertoikin eräänlaisesta ristivedosta työnteon ja viestittelyn välillä. Haastateltavat kertoivat joistain hallintakeinoista kuten puhelimen laittamisesta äänettömälle tai sen viemisestä pois näkökentästä. Siihen ei kuitenkaan kaivattu samanlaisia kaikkia sitovia sääntöjä, kun työpikaviestintään.

Haastateltavat pohtivat yksityisyysasioita ja käytösetikettiä pikaviestinnässä, mutta niitä ei koettu stressin lähteiksi. Haastatteluista ilmeni vaikeus vaihtaa pois pikaviestimistä, jonka yksityisyys huolettaa. Vaikka itse vaihtaisikin pikaviestintä, uudella pikaviestimellä ei tee mitään elleivät suurin osa kontakteistakin vaihda. Pikaviestimen valinta näyttääkin olevan täysin kiinni siitä mitä työpaikalla ja lähipiirissä käytetään. Näiden työpaikan ja lähipiirin mukaan valikoitujen pikaviestinten käyttö on tällöin lähes pakollista. Yksi syy pikaviestinnän koettuun stressaavuuteen voikin olla vapaan valinnan puute pikaviestimien käytössä.

Pikaviestinnän todettiin vaikuttavan negatiivisesti ainakin yksilöiden keskittymiseen ja työtehokkuuteen. Tuloksista voidaan myös päätellä stressitekijöillä olevan todennäköisesti negatiivisia vaikutuksia yksilön työhyvinvointiin ja mahdollisesti myös työtyytyväisyyteen. Haastateltavat myös suhtautuivat positiivisesti työpikaviestinnän yhteisiin sääntöihin. Organisaatioiden kannattaisi näiden seikkojen valossa kehittää yhteiset säännöt pikaviestintään, ja järjestää esimerkiksi koulutuksia, joissa opetetaan hallitsemaan pikaviestinnän ilmoituksia ja saatavilla oloa.

### 8.3 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen luotettavuudesta pyrittiin pitämään huolta kaikissa sen vaiheissa. Aikaisempiin tutkimuksiin perehdyttiin huolellisesti, ja teoriaosio kirjoitettiin pääosin valmiiksi ennen haastattelututkimuksen suunnittelun aloittamista. Teema-haastattelut valmisteltiin harkiten teoriaosuuden pohjalta ja haastattelutilanetta harjoiteltiin yhdellä esihaastattelulla. Kaikki haastateltavat olivat työssäkäyviä Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunnan opiskelijoita, joten haastateltavat olivat melko homogeeninen joukko. Haastattelututkimuksen otos oli 10 henkeä, jonka arvioitiin olevan sopiva määrä Pro gradu -tutkielman vaatimukset huomioiden. Sukupuolijakauma oli melko tasainen ja haastatteluihin osallistui 6 miestä ja 4 naista. Ikäjakauma painottui alle 20–30-vuotiaisiin ja vain 3 haastateltavaa oli yli 30-vuotiaita. Haastattelututkimuksen toteutuksessa huolehdittiin hyvistä tieteellisistä käytänteistä ja tutkielmaa varten kerätty haastatteluaineisto oli varsin laadukas.

Tutkielman teoriaosion kirjoittamisessa oli haasteena tuoreiden tutkimusten puute ja niiden yleisluontoisuus. Pikaviestintään painottuvaa tutkimusta

todettiin olevan todella vähän varsinkin teknostressiin liittyen. Tämän takia tutkielmassa käytettiin teknostressin ja elektronisen kommunikaation yleistutkimuksia. Nämä rajoitteet kuitenkin tiedostettiin jo varhaisessa vaiheessa ja ne tulivat tutkimuksesta ilmi.

Haastattelututkimuksen luotettavuutta arvioitaessa huomioon täytyy myös ottaa tutkijan kokemattomuus haastattelijana, analyysin tekijänä sekä mahdolliset tutkijan ennako-oletukset tuloksista. Lisäksi haastattelutilanne ja aiheen arkaluontoisuus saattoi saada haastateltavat vähättelemään tai jopa valehtelemaan kokemuksistaan. Tätä pyrittiin välttämään huolellisella haastattelutilanteen suunnittelulla ja tiedottamalla haastateltaville avoimesti heidän tietojensa käsittelystä. Haastattelupalkkiota käytettiin tutkimuksessa varmistamaan riittävä määrä osallistujia tutkimukseen, ja on mahdollista jonkun haastateltavista tulleen tutkimukseen vain palkkion perässä. Tällaisesta ei ollut kuitenkaan mitään selviä viitteitä ja kaikki tutkimukseen osallistujat vaikuttivat motivoituneilta

Tutkimusprosessi ei edennyt aivan suunnitelmien mukaan ja tutkielman viimeistely venyi noin puolella vuodella suunnitellusta. Tämä ei kuitenkaan vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen sillä haastattelut saatiin toteutettua aikataulussa ja aineisto litteroitiin heti haastatteluiden toteuttamisen jälkeen. Ääninauhat sekä litteroitu materiaali olivat tutkijan käytössä koko viimeistelyn ajan.

Koska tässä haastattelututkimuksessa oli mukana rajallinen määrä yksilöitä, sen perusteella ei voida tehdä koko väestöön yleistettäviä johtopäätöksiä. Tavoitteena oli tunnistaa stressitekijöitä pikaviestinnässä ja niiden vaikutuksia työskentelyyn yksilöiden kokemuksen kautta. Tämän tutkimuksen tulokset ovat monesta näkökulmasta hyödyllisiä. Eniten käytännön hyötyä niistä on työnantajille heidän suunnitellessaan viestintäratkaisuja ja niiden käyttöä. Työpaikan yhteiset pelisäännöt pikaviestinnän käytössä voisivat tuoda yrityksille tehokkuushyötyjä ja ne voisivat tukea henkilöstön jaksamista. Aihealueen tutkimuksen kannalta tämä tutkimus tuo uutta tietoa pikaviestinnän ja teknostressin yhteydestä. Tutkimus myös auttaa tunnistamaan stressitekijöitä ja muita negatiivisia vaikutuksia, joille pikaviestinnän jatkuva käyttö voi altistaa.

Tutkimus antaa useita lähtökohtia jatkotutkimukselle. Aihetta voisi tutkia laadullisin menetelmin lisää ja pyrkiä löytämään juurisyitä stressikokemusten takana. Tärkeintä jatkotutkimuksen kannalta olisi kuitenkin määrällisin menetelmin selvittää pikaviestintään liittyvien stressikokemusten yleisyyttä ja voimakkuutta väestössä. Muita mahdollisia jatkotutkimusaiheita olisivat stressikokemusten vaikutus työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Tutkimusta voisi tehdä myös pikaviestinnän ilmoitusten hallinnointikeinoista ja työpaikkojen säännöistä pikaviestintään liittyen.

## 9 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada aikaiseksi tutkittua tietoa pikaviestinnästä johtuvasta teknostressistä 2020-luvun työelämässä. Tutkimuksen aihe koettiin tärkeäksi, koska sitä on tutkittu vähän ja pikaviestintä on nykyään iso osa yksilön ajankäyttöä työajalla. Tästä syystä mielenkiinto oli erityisesti yksilöiden kokemuksissa. Näitä tavoitteita lähdettiin täyttämään seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Miten pikaviestintää käytetään työajalla?
2. Mille stressitekijöille pikaviestintä altistaa yksilön työajalla?
3. Millä tavoin yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytetävän teknologian seurauksena työajalla?
4. Kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttaneen työskentelyyn?

Tutkimuskysymyksiin vastaamista varten toteutettiin katsaus aikaisempaan tutkimukseen teoriaosiossa sekä haastattelututkimus empiirisessä osiossa. Teoriaosiossa käsiteltiin pikaviestintää, teknostressiä ja pikaviestinnän käyttöön liittyviä stressitekijöitä työajalla. Osio toimi myös pohjustuksena haastattelututkimukselle ja siinä käytetyn tutkimusmallin suunnittelulle. Empiirisessä osiossa esitelty haastattelututkimus toteutettiin haastattelemalla kymmentä teknostressiä pikaviestinnän käytössä työajalla kokenutta yksilöä. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja analyysitapana teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Ensimmäisenä teoriaosiossa käsiteltiin pikaviestimillä tapahtuvaa viestintää. Osiossa todettiin, että pikaviestinnän käyttö työympäristössä vaihtelee paljon, mutta tutkimusten mukaan sen pääasiallinen käyttötarkoitus on suhteellisen kevyiden kysymysten ja asioiden kysyminen työkaverilta. Kielellisesti pikaviestintä on melko rentoa ja hymiöiden käyttö on vakiintunutta. Hyviä esimerkkejä organisaatioiden käytössä yleisesti olevista pikaviestimistä todettiin olevan Teams ja Slack sekä henkilökohtaisissa pikaviestimissä erityisesti WhatsApp.

Tämän jälkeen teoriaosuudessa käsiteltiin teknostressiä. Teknostressi on alun perin määritelty sairaudeksi, joka syntyy, kun yksilö ei kykene suoriutu- maan teknologian käytöstä terveellä tavalla. Teknostressillä on monenlaisia kiel- teisiä vaikutuksia niin henkilön fyysiseen kuin henkiseenkin terveyteen. Lisäksi luvussa käsiteltiin etätyön vaikutusta teknostressin muodostumiseen sekä tek- nostressin torjuntaa.

Viimeisenä teoriaosiossa käsiteltiin pikaviestinnän käyttöön liittyviä stres- sitekijöitä työajalla. Pikaviestinnän stressitekijöistä löytyi vain vähän olemassa olevaa tutkimusta, joten luvussa käsiteltiin aihetta elektronisen kommunikaation stressitekijöiden ja teknostressitutkimusten kautta. Stichin ym. (2018) artikkelin pohjalta tunnistettiin neljä eri kategorialuokkaa joihin stressitekijät elektronisessa kom- munikaatiossa jakautuvat. Nämä kategoriat olivat seuraavat:

1. Teknologian ylikuormittavuus
2. Keskeytykset, huomion jakaantuminen ja monen asian tekeminen sa- maan aikaan (Multitasking)
3. Työn ja kodin välinen konflikti
4. Teknologian epäasiallinen tai haitallinen käyttö

Haastattelututkimuksen tutkimusmalli ja teemahaastattelurunko muodos- tettiin teoriaosion pohjalta. Haastattelututkimuksessa todettiin pikaviestinnän olevan työajalla suuressa roolissa ja haastateltavat käyttivät paljon niin työ kuin henkilökohtaisiakin pikaviestimiä. Pikaviestintä koettiin pääasialliseksi viestin- tämuodoksi, ja aloitetut keskustelut hoidettiin kokonaisuudessaan loppuun sen välityksellä. Tulokset tukivat teoriaosion havaintoja ja yleisimmiksi stressiteki- jöiksi nousivat keskittymisen häiriintyminen, jatkuva saatavilla oleminen, yli- kuormitus sekä työn ja vapaa-ajan sekoittuminen. Tuloksista tehtiin johtopäätök- siä ja todettiin, että pikaviestien suuri määrä, ilmoitukset ja jatkuva pikaviestintä työajalla näyttävät olevan yhteydessä teknostressin kokemiseen. Pikaviestinnän käytössä todettiin olevan monella myös riippuvuuden piirteitä.

Yleisimmät pikaviestinnän käytöstä johtuvan teknostressin vaikutuksista työskentelyyn todettiin olevan ajankäytölliset ongelmat, syvätyön puute ja työ- kuorman nousu. Haastateltavat kaipasivat työajalle yhteisiä sääntöjä pikaviestin- nän työkäyttöön, mutta henkilökohtaisen pikaviestinnän rajoittamiseen suhtau- duttiin kielteisesti.

Tutkimuksen rajoitteina olivat teoriaosion melko vanhat ja yleisluontoiset lähteet, empiirisen osion teemahaastatteluiden melko pieni määrä ja haastattelu- joukon homogeenisyys. Tuloksiin on siksi hyvä suhtautua varauksella eikä niistä voi tehdä koko väestöön yleistettäviä johtopäätöksiä. Myös tutkijan kokematto- muus ja tulosten ennako-odotukset saattoivat vaikuttaa tuloksiin. Pääosin tut- kimus meni kuitenkin suunnitelmien mukaan ja hyvistä tieteellisistä käytän- nöistä pyrittiin pitämään huolta kaikin mahdollisin tavoin.

Tutkimus antaa hyvät edellytykset sekä laadulliselle että määrälliselle jat- kotutkimukselle. Mielenkiintoisia tutkimusaiheita olisi muun muassa tutkia juu- risyitä stressikokemusten takana sekä selvittää pikaviestintään liittyvien stressi- kokemusten yleisyyttä ja voimakkuutta väestössä.

## LÄHTEET

- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest*, 16(2), 40-68.
- Avrahami, D., Fussell, S. R., & Hudson, S. E. (2008). IM waiting: Timing and responsiveness in semi-synchronous communication. In *Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work* (pp. 285-294).
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 831-858.
- Baron, N. S. (2013). Instant messaging. *Pragmatics of computer-mediated communication*, 9.
- Boonjing, V., & Chanvarasuth, P. (2017). Risk of overusing mobile phones: Technostress effect. *Procedia computer science*, 111, 196-202.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Cameron, A. F., & Webster, J. (2005). Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant messaging in the workplace. *Computers in Human behavior*, 21(1), 85-103.
- Chatterjee, S., Abhichandani, T., Li, H., TuLu, B., & Byun, J. (2005). Instant messaging and presence technologies for college campuses. *Ieee Network*, 19(3), 4-13.
- Clark, K., & Kalin, S. (1996). Technostressed out? How to cope in the digital age. *Library Journal*, 121(13), 30-32.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770.
- Dimond, J. P., Fiesler, C., DiSalvo, B., Pelc, J., & Bruckman, A. S. (2012, October). Qualitative data collection technologies: A comparison of instant messaging, email, and phone. In *Proceedings of the 17th ACM international conference on Supporting group work* (pp. 277-280).
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: the impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(7), e426.
- Galluch, P. S., Grover, V., & Thatcher, J. B. (2015). Interrupting the workplace: Examining stressors in an information technology context. *Journal of the Association for Information Systems*, 16(1), 2.

- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007). IM= Interruption management? Instant messaging and disruption in the workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 23-42.
- Garrison, A., Remley, D., Thomas, P., & Wierszewski, E. (2011). Conventional faces: Emoticons in instant messaging discourse. *Computers and Composition*, 28(2), 112-125.
- Goldsborough, R. (2001). Instant messaging for instant communications. *Link-up*, 18(3), 7-7.
- Grant, C. A., Wallace, L. M., & Spurgeon, P. C. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations*.
- Grinter, R. E., & Palen, L. (2002, November). Instant messaging in teen life. In *Proceedings of the 2002 ACM conference on Computer supported cooperative work* (pp. 21-30).
- Herbsleb, J. D., Atkins, D. L., Boyer, D. G., Handel, M., & Finholt, T. A. (2002, April). Introducing instant messaging and chat in the workplace. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 171-178).
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö Sirkka Hirsjärvi & Helena Hurme. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hsiao, K. L., Shu, Y., & Huang, T. C. (2017). Exploring the effect of compulsive social app usage on technostress and academic performance: Perspectives from personality traits. *Telematics and Informatics*, 34(2), 679-690.
- Huang, A. H., Yen, D. C., & Zhang, X. (2008). Exploring the potential effects of emoticons. *Information & Management*, 45(7), 466-473.
- Isaacs, E., Walendowski, A., Whittaker, S., Schiano, D. J., & Kamm, C. (2002, November). The character, functions, and styles of instant messaging in the workplace. In *Proceedings of the 2002 ACM conference on Computer supported cooperative work* (pp. 11-20).
- Kauppalehti. (2021). Sähköposti on saatanasta – syvän työn tekeminen on tullut lähes mahdottomaksi. Haettu 10.5.2021 osoitteesta: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/sahkoposti-on-saatanasta-syvan-tyon-tekeminen-on-tullut-lahes-mahdottomaksi/1150bd00-1d51-496a-a4ce-898b3de22dd4>
- 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*, 31, 373-383.
- Lee, S. B., Lee, S. C., & Suh, Y. H. (2016). Technostress from mobile communication and its impact on quality of life and productivity. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(7-8), 775-790.

- 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.
- Lou, H., Chau, P. Y., & Li, D. (2005). Understanding individual adoption of instant messaging: An empirical investigation. *Journal of the Association for information systems*, 6(4), 5.
- Marino, V., & Lo Presti, L. (2019). Disruptive marketing communication for customer engagement. The new frontiers of mobile instant messaging. *International Journal on Media Management*, 21(1), 3-23.
- Molino, M., Ingusci, E., Signore, F., Manuti, A., Giancaspro, M. L., Russo, V., ... & Cortese, C. G. (2020). Wellbeing costs of technology use during Covid-19 remote working: An investigation using the Italian translation of the technostress creators scale. *Sustainability*, 12(15), 5911.
- Nardi, B. A., Whittaker, S., & Bradner, E. (2000). Interaction and outeraction: Instant messaging in action. In *Proceedings of the 2000 ACM conference on Computer supported cooperative work* (pp. 79-88).
- Newman, S. A., & Ford, R. C. (2021). Five Steps to Leading Your Team in the Virtual COVID-19 Workplace. *Organizational Dynamics*, 50(1), 100802.
- Ou, C. X., & Davison, R. M. (2011). Interactive or interruptive? Instant messaging at work. *Decision Support Systems*, 52(1), 61-72.
- Patil, S., & Kobsa, A. (2004). Instant messaging and privacy. In *Proceedings of HCI* (Vol. 4, pp. 85-88).
- Pazos, P., Chung, J. M., & Micari, M. (2013). Instant messaging as a task-support tool in information technology organizations. *The Journal of Business Communication* (1973), 50(1), 68-86.
- 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.
- Preece, J., Maloney-Krichmar, D., & Abras, C. (2003). History of online communities. *Encyclopedia of community*, 3(1023-1027), 86.
- Quan-Haase, A., Cothrel, J., & Wellman, B. (2005). Instant messaging for collaboration: A case study of a high-tech firm. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4), JCMC10413.
- 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 empirical validation. *Information systems research*, 19(4), 417-433.
- Rajendran, J. A., Baharin, H., & Kamal, F. M. (2019). Understanding Instant Messaging in the Workplace. In *International Visual Informatics Conference* (pp. 640-652). Springer, Cham.



- Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A., & Javor, A. (2012). Technostress from a neurobiological perspective. *Business & Information Systems Engineering*, 4(2), 61-69.
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International journal of psychology*, 48(3), 422-436.
- Salo, M., Pirkkalainen, H., Chua, C., & Koskelainen, T. (2017). Explaining information technology users' ways of mitigating technostress. In *ECIS 2017: Proceedings of the 25th European Conference on Information Systems, Guimarães, Portugal, June 5-10, 2017, ISBN 978-989-20-7655-3*. European Conference on Information Systems.
- Salo, M., Pirkkalainen, H., Makkonen, M., & Hekkala, R. (2018). Distress, Eustress, or No Stress?: Explaining Smartphone Users™ Different Technostress Responses. In *International Conference on Information Systems*. Association for Information Systems (AIS).
- Seufert, M., Hoßfeld, T., Schwind, A., Burger, V., & Tran-Gia, P. (2016). Group-based communication in WhatsApp. In *2016 IFIP networking conference (IFIP networking) and workshops* (pp. 536-541). IEEE.
- Statista (2021). Haettu 22.03.2021 osoitteesta: <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/>
- Stephens, K. K., Mandhana, D. M., Kim, J. J., Li, X., Glowacki, E. M., & Cruz, I. (2017). Reconceptualizing communication overload and building a theoretical foundation. *Communication Theory*, 27(3), 269-289.
- Stich, J. F., Tarafdar, M., & Cooper, C. L. (2018). Electronic communication in the workplace: boon or bane? *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*.
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*.
- Sutikno, T., Handayani, L., Stiawan, D., Riyadi, M. A., & Subroto, I. M. I. (2016). WhatsApp, viber and telegram: Which is the best for instant messaging?. *International Journal of Electrical & Computer Engineering* (2088-8708), 6(3).
- 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.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of management information systems*, 24(1), 301-328.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of management information systems*, 27(3), 303-334.

- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi [Qualitative research and content analysis]. *Helsinki: Tammi.*
- Turner, J. W., & Reinsch Jr, N. L. (2007). The business communicator as presence allocator: Multicommunicating, equivocality, and status at work. *The Journal of Business Communication (1973), 44(1), 36-58.*
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes.* WW Norton & Company.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review, 20(1), 35-44.*
- Weinert, C., Maier, C., & Laumer, S. (2015). Why are teleworkers stressed?: An empirical analysis of the causes of telework-enabled stress. *Smart enterprise engineering: 12. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2015); Tagungsband; 4. bis 6. März 2015, 1407-1421.*
- Weil, M. M., & Rosen, L. D. (1997). *Technostress: Coping with technology@ work@ home@ play* (Vol. 13, p. 240). New York: J. Wiley.
- WhatsApp (2016). One billion. Haettu 7.4.2021 osoitteesta: <https://blog.whatsapp.com/one-billion>

## LIITE 1 TUTKIJAN TEEMAHAASTATTELURUNKO

Kysy taustatiedot.

Kehota vapaaseen puhumiseen, myös muista teemoista voi puhua milloin vain. Korosta että kyse on työajalla tapahtuvasta viestinnästä, johon kuuluvat niin työasiat ja henkilökohtaiset asiat. Tarkoitus saada käsitys pikaviestinnän käytöstä ja siitä aiheutuvasta kokonaiskuormituksesta työajalla.

### 1. Pikaviestinnän käyttöhistoria ja kokemus

- a. Kuinka pitkään olet käyttänyt pikaviestintää ja pikaviestimiä? Kerro yleisesti pikaviestintähistoriasta.
- b. Kuinka tuttuna pidät pikaviestintää, ja siihen käytettävää teknologiaa?
- c. Onko käyttö alkanut omaehtoisesti, vai enemmän siksi kun muutkin käyttävät?
- d. Onko pikaviestintä nykyään ensisijainen viestintämuoto? Vai esim. soitatko ennemmin?
- e. Koetko että pikaviestiin pitää vastata nopeasti?
  - Kuinka nopeasti vastaat/ odotat omaan viestiin vastausta?

### 2. Pikaviestinnän nykyinen käyttö työajalla

- a. Työyhteisön sisäinen viestintä (työkäyttö)
  - Kerro vapaasti, kuinka pikaviestintää käytetään sisäisessä viestinnässä.
    1. Konkreettisia esimerkkejä!
    2. Muistilappu itselle tai muille?
  - Onko käyttö päivittäistä ja mihin tarkoituksiin?
  - Millaiset ilmoitukset ovat päällä? Ponnahdusikkuna, ääni?
    1. Onko puhelimessa työsovelluksia?
  - Pikaviestimen ominaisuuksien käyttö, statusilmaisin?
  - Mitä ohjelmia ja sovelluksia on käytössä?
- b. Työyhteisön ulkopuolinen viestintä (henkilökohtainen)
  - Kuinka paljon tulee työn ulkopuolista viestintää esimerkiksi perheeltä ja kavereilta työajalla.
    1. Konkreettisia esimerkkejä!
  - Milloin käytät esim. jatkuvasti vai tauolla?
  - Pikaviestimen ominaisuuksien käyttö, esim. statusilmaisin, hymiöt?
    1. esim. Mykistys
  - Millaiset ilmoitukset ovat päällä? Ponnahdusikkuna, ääni?
    1. Onko työkoneella henkilökohtaisia pikaviestimiä auki?
  - Mitä ohjelmia ja sovelluksia on käytössä?

### 3. Teknostressin kokemus pikaviestinnässä

- a. Millä tavoin koet pikaviestinnän kuormittavana työajalla.
  - Sisäinen ja ulkoinen viestintä. Ovatko samat asiat relevantteja? mitä eroja.
  - Mikä tuli mieleen, kun luit tutkimuskutsun? Mikä pikaviestinnässä on kuormittavaa.
  - Epäselvät viestit, liikaa viestejä ja ilmoituksia. Yksityisyys.
- b. Olisitko joskus halunnut lopettaa käytön, tai käyttänyt pidemmän aikaa, kun oli tarkoitus? Koetko että on pakko käyttää?
- c. Koetko ulkopuolista painetta vastaamiseen? Asynkroninen/Synkroninen käsitys.
- d. Jotain muuta?

#### 4. Teknostressin vaikutukset työskentelyyn ja työhyvinvointiin

- a. Kuinka koet pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttavan työskentelyyn esim. tehokkuuteen ja sujuvuuteen?
  - Hyötyjä, haittoja?
  - Onko lisännyt työkuormaa? Onko ollut vaikeampi hahmottaa työtehtäviä ja miten keskeytykset vaikuttavat? (käytä esimerkkinä haastateltavan omia sanomisia edellisessä teemassa)
  - Ulkoinen ja sisäinen pikaviestintä.
- b. Kuinka koet pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttavan työhyvinvointiin?
  - Vaikuttaako taukojen pitämiseen?
  - Pyörivätkö viestit mielessä, vaikka vastaamista lykkäisi yrittäisi rajoittaa?
  - Kaipaako rajoitteita tai pelisääntöjä käyttöön?
  - Miltä tuntuisi, jos henkilökohtainen pikaviestintä kiellettäisiin/rajoitettaisiin?
- c. Oletko yrittänyt vähentää/kontrolloida pikaviestinnän käyttöä? Jos kyllä niin miten? Teknostressin lieventäminen?
  1. Sisäisen.
  2. Ulkoisen.
    - a. Esim. ilmoitukset pois tai tauko vastaamisesta.

## LIITE 2 HAASTATELTAVIEN TEEMAHAASTATTELURUNKO

Haastattelun alussa kysytään seuraavat tiedot, tietojen käsittelystä ja oikeuksis-  
tasi on kerrottu sinulle lähetetyn sähköpostiviestin liitetiedostona olleessa tieto-  
suojailmoituksessa.

### Henkilötiedot

Ikä:

Sukupuoli:

Työnimike:

### Työhön liittyvät tiedot

Työpaikan koko: Suuri (yli 250 hnk), keskisuuri (50-250 hnk), pieni (alle 50 hnk)

Yleisin työaika:

Työskentelekö: etänä vai työpaikalla?

Tämän jälkeen haastattelussa edetään haastatteluteema kerrallaan. Alla on lue-  
teltuna nämä teemat ja lyhyet kuvaukset niistä:

#### 5. Pikaviestinnän käyttöhistoria ja kokemus

- Ensimmäisessä teemassa käsitellään pikaviestinnän käyttöhistoriaa ja kokemusta sen käytöstä yleisesti.

#### 6. Pikaviestinnän nykyinen käyttö työajalla

- Toisessa teemassa käsitellään pikaviestinnän käyttöä työajalla. Teema jakautuu työyhteisön sisäiseen viestintään (esim. esimies ja työkaverit) ja sen ulkopuoliseen henkilökohtaiseen käyttöön (esim. perhe ja ystävät).
  - a. Työyhteisön sisäinen viestintä
  - b. Työyhteisön ulkopuolinen viestintä

#### 7. Teknostressin kokemus pikaviestinnässä

- Kolmannessa teemassa siirrytään stressikokemukseen ja millä tavoin haastateltava kokee pikaviestinnän ja siihen käytettävän teknologian stressaavana.

#### 8. Teknostressin vaikutukset työskentelyyn ja työhyvinvointiin

- Neljännessä teemassa siirrytään teknostressikokemuksen vaikutuksiin. Tässä teemassa kartoitetaan, kuinka haastateltava on kokenut stressi-  
kokemuksen vaikuttaneen hänen työskentelynsä ja työhyvinvointiin.



## LIITE 3 TUTKIMUSTIEDOTE

### TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

24.02.2022

#### Tutkimuksen nimi ja rekisterinpitäjä

*Pro gradu -tutkielma: ”Pikaviestintä työajalla ja teknostressi”*

Rekisterinpitäjä: **Sami Simsiö (pro gradu -tutkielman tekijä)** *Käsiteltäessä tutkittavien henkilötietoja rekisterinpitäjä on taho, joka on vastuussa tutkittavien henkilötietojen asiallisesta ja lainmukaisesta käsittelystä.*

#### Pyyntö osallistua tutkimukseen

**Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, jonka tavoitteena** on tutkia sitä, miten pikaviestinnän käyttäminen työajalla on yhteydessä teknostressin kokemiseen. Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- **Miten pikaviestintää käytetään työajalla?**
- **Millä tavoin yksilö kokee teknostressiä pikaviestinnän ja siihen käytettävän teknologian seurauksena?**
- **Kuinka yksilö kokee pikaviestinnän aiheuttaman teknostressin vaikuttaneen työskentelyyn ja työhyvinvointiin?**

Tutkimuksen kohteena on pikaviestinnän käyttö työajalla ja siitä aiheutuva teknostressi. Kerättyä aineistoa tullaan käyttämään Sami Simsiön pro gradu -tutkielmassa *”Pikaviestintä työajalla ja teknostressi”*. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja siihen osallistumistasi.

Tutkittavien rekrytoimiseksi on käytetty It-tiedekunnan sähköpostilistaa, johon haastattelukutsu on lähetetty.

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää, että olet työssäkäyvä opiskelija, joka on kokenut teknostressiä pikaviestinteen käyttöön liittyen. Mukaan pyydetään yhteensä 8–14 tutkittavaa, jotka ovat täysi-ikäisiä.

**Osallistuvista henkilöistä ei kerätä tietoja muista lähteistä.**

#### Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit milloin tahansa kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen tai keskeyttää osallistumisen. Kieltäytymisestä tai keskeyttämisestä ei aiheudu sinulle kielteisiä seuraamuksia.

## Tutkimuksen kulku

Haastatteluissa tutkitaan haastateltavan pikaviestinnän käyttötapoja ja kokemuksia työajalla, ja niiden yhteyttä teknostressin kokemiseen. Haastattelut järjestetään helmikuu 2022 – huhtikuu 2022 välisenä aikana. Jokainen haastattelu kestää arviolta noin 45–60 minuuttia. Haastattelut tallennetaan äänitallenteiksi, jotka tutkija litteroi kirjalliseen muotoon. Tämän jälkeen äänitallenteet tuhotaan. Haastatteluun osallistuminen ei vaadi erityistä valmistautumista.

Haastattelut toteutetaan etänä käyttämällä Jyväskylän yliopiston Zoom palvelua. Funet Miitti (Zoom)-palvelu toteutetaan NORDUnetin kautta yhteispohjoismaisesti. CSC:n ja NORDUNetin tarjoama Zoom-palvelu eroaa teknisesti yleisestä Zoom-palvelusta, jota tarjoaa Zoom Video Communications, Inc USA:ssa.

## Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat riskit, haitat ja epämukavuudet

Tutkimukseen osallistumisesta ei aiheudu sinulle mitään riskejä, haittoja tai epämukavuuksia.

## Tutkimuksen kustannukset ja rahoitus

Tutkimukseen osallistumisesta annetaan palkkioksi Finnkinon leffalippu.

## Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset

Tutkimuksesta valmistuu yksi pro gradu -tutkielma, joka julkaistaan Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistossa: <https://jyx.jyu.fi/>

## Tutkittavien vakuutusturva

Jyväskylän yliopiston henkilökunta ja toiminta on vakuutettu. Vakuutus sisältää potilasvakuutuksen, toiminnanvastuuvakuutuksen ja vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen.

Tutkimuksissa tutkittavat (koehenkilöt) on vakuutettu tutkimuksen ajan ulkoisen syyn aiheuttamien tapaturmien, vahinkojen ja vammojen varalta. Tapaturmavakuutus on voimassa mittauksissa ja niihin välittömästi liittyvillä matkoilla.

## Lisätietojen antajan yhteystiedot

Lisätietoja tutkimuksesta antaa tutkimusentekijä: Sami Simsiö, maisteriopiskelija, tietojärjestelmätiede, Jyväskylän yliopiston Informaatioteknologian tiedekunta, [sami.m.a.simsio@student.jyu.fi](mailto:sami.m.a.simsio@student.jyu.fi)



## LIITE 4 TIETOSUOJAILMOITUS

### TUTKIMUKSEN TIETOSUOJAILMOITUS

04.04.2022

#### **Kuvaus henkilötietojen käsittelystä tieteellisessä tutkimuksessa (tietosuojailmoitus EU (679/2016))**

##### **1. Tutkimuksessa: ”Pikaviestintä työajalla ja teknostressi” käsiteltävät henkilötiedot**

Haastatteluiden avulla kerättyjä tietoja käytetään Sami Simsiön pro gradu- tutkielman ”**Pikaviestintä työajalla ja teknostressi**” aineistona. Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten pikaviestinnän käyttäminen työajalla on yhteydessä teknostressin kokemiseen.

Tutkimuksessa Sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja: sähköpostiosoite, ikä, sukupuoli, työnimike, äänitallenne, video Zoom-tapaamisesta sekä haastattelumuistiinpanot.

Tiedote ja tietosuojailmoitus on lähetetty sähköpostin liitetiedostona haastatteluteemojen lähettämisen yhteydessä.

##### **2. Henkilötietojen käsittelyn oikeudellinen peruste tutkimuksessa/arkistoinnissa**

Käsittely on tarpeen tieteellistä tutkimusta varten ja se on oikeasuhtaista, sillä tavoiteltuun yleisen edun mukaiseen tavoitteeseen nähden (tietosuojain 4 §:n 3 kohta). Tutkimustulokset ovat julkisesti saatavilla yliopiston julkaisuarkistosta (JYX).

##### **3. Henkilötietojen siirto EU/ETA ulkopuolelle**

Tutkimuksessa tietojasi ei siirretä EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

##### **4. Henkilötietojen suojaaminen**

Henkilötietojen käsittely tässä tutkimuksessa perustuu asianmukaiseen tutkimussuunnitelmaan ja tutkimuksella on vastuuhenkilö. Tutkimuksessa toimitaan niin, etteivät Sinua koskevat tiedot paljastu ulkopuolisille. Tutkimustulosten (Pro Gradu) osalta pyritään siihen, ettei Sinua voida tunnistaa suoraan taikka välillisesti tutkimustuloksista. Osana Pro Gradua voidaan käyttää suoria lainauksia haastattelusta.

Suorat tunnistetiedot poistetaan suojatoimena aineiston litterointivaiheessa ja tutkittavaa koskeva video Zoom-tapaamisesta tuhotaan. Äänitallenne poistetaan pro gradu -tutkielman valmistuttua. Myös sähköpostiosoitteet hävitetään, kun haastattelu on tehty ja haastattelupalkkio toimitettu. Tutkimustuloksista ei ilmene, minkä yrityksen työntekijää on haastateltu.



## Tutkimuksessa käsiteltävien henkilötietojen suojaaminen

Haastattelutallenne tallentuu tutkijan omalle koneelle. Litteraatit tallennetaan tutkijan omalle tietokoneelle. Sähköpostiosoitteet osallistumispyyntöjä ja haastattelukutsuja varten säilytetään tutkijan tietokoneella niin kauan kuin haastattelu on tehty ja haastattelupalkkio on toimitettu, jonka jälkeen ne poistetaan. Tutkija ei lähetä tutkittaville sähköpostia siten, että muiden tutkimuksiin osallistuvien tiedot näkyisivät vastaanottajakentässä, eikä muutoinkaan toimi niin, että ulkopuolisilla olisi pääsy tutkittavan tietoihin. Tutkija vastaa aineiston hallinnasta sen elinkaaren aikana ja tietojen hävittämisestä tutkimuksen päätyttyä.

Tutkimuksesta on tehty **erillinen tietosuojaan vaikutustenarvio**/tietosuojavastaavaa on kuultu vaikutustenarvioinnista

- Kyllä  Ei, koska tutkija on tarkastanut, ettei vaikutustenarviointi ole pakollinen.

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TUTKIMUKSEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN

Tutkimusrekisteri hävitetään viimeistään pro gradu -tutkielman valmistuttua (arvio 01.06.2022).

### Rekisterinpitäjä(t) ja tutkimuksen tekijät

**Rekisterinpitäjä, pro gradu- tutkielman suorittaja ja yhteyshenkilö:** Sami Simsiö, Maisteriopiskelija, sami.m.a.simsio@student.jyu.fi. *Käsiteltäessä tutkittavien henkilötietoja rekisterinpitäjä on taho, joka on vastuussa tutkittavien henkilötietojen asiallisesta ja lainmukaisesta käsittelystä.*

**Tutkimuksen ohjaaja:** Yliopistonopettaja Veikko Halttunen, Jyväskylän yliopiston informaatio-tekniikan tiedekunta, <https://www.jyu.fi/it/fi/tiedekunta/henkilosto/henkilosto/halttunen-veikko>

### Rekisteröidyn oikeudet

#### Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

#### Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

#### Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa. Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

#### Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

#### Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

#### Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

#### Profilointi ja automatisoitu päätöksenteko

Tutkimuksessa henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon. Tutkimuksessa henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena ei ole henkilökohtaisten ominaisuuksiesi arviointi, ts. profilointi vaan henkilötietojasi ja ominaisuuksia arvioidaan laajemman tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta.

#### ***Rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen***

***Jos sinulla on kysyttävää rekisteröidyn oikeuksista, voit olla yhteydessä tutkimuksen toteuttajaan [sami.m.a.simsio@student.jyu.fi](mailto:sami.m.a.simsio@student.jyu.fi)***

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Tietosuojavaltuutetun toimiston ajantasaiset yhteystiedot: <https://tietosuoja.fi/etusivu>